

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apai

FCL/FCC

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*
I. Condiciones generales / Áreas Comunes				
I.1. Condiciones generales				
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M
Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa.	4			
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.				
I.2. Áreas Públicas				
Entrada principal dotada de marquesina	5	2		
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6	5	M	M
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10		
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	3	M	M
Sala de TV	8			
Sala de audiovisuales	9			
Sala de lectura / escritura / biblioteca	10			
Obras de arte originales en las zonas comunes *	11			
Plantas o flores naturales	12	6		
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13			
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M
Bar*	15	5		
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		7		
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	16	3		
I.3. Recepción				
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6		
Vestíbulo con asientos	18	5		
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	10		
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2		
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	M	M
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		2		
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	1	M	M

Personal bilingüe	24	2		M
Personal multilingüe		4		
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M
Personal conocedor del lenguaje de signos	26			
Manual de bienvenida o información del hotel en braille	27			
Personal para aparcar vehículos	28			
Portero (con personal separado)	29			
Conserje (con personal separado)	30			
Botones (con personal separado)	31	8		
Servicio de equipajes, a petición del cliente		2		
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)	32	5		
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	34	3		
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad				
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes	35			
Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva	36			
Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador	37			
Ordenadores adaptados a personas con discapacidad	38			
Sujeta bastones en zonas comunes	39			
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40			
Inodoros empotrados en pared	41			
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	1		
Instalación de lavabos regulables en altura	43			
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación (evitando sistema de inserción de tarjetas)	44			
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo	45	2		
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40° *	46			
Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y pies	47			
Sistemas domóticos de detección de caídas	48			
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *	49	2		
Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes	50			
Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles	51	2		
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	3		
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos	53			
Asiento abatible y de retorno automático en ascensores	54			
Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual	55			
Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad	56			

I.5. Aparcamiento				
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*		2		
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	57	5		
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*				
Aparcamiento para autobuses	58			
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*		4		
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	59	7		
Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*				
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60	5		
I.6. Otras instalaciones generales				
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	12		
Oficio por cada tres plantas*		4		
Oficio en cada planta*	62	7		
Escalera de servicios	63	5		
Ascensor-montacargas de servicio	64	5		
Jardines propios 5 m2 por plaza		4		
Jardines propios 10 m2 por plaza	65	7		
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	66	4		
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros	67	4		
I.7. Servicios				
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia		1	M	M
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia	70			
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	2		
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M
Servicio de despertador	74	1	M	M
Paraguas en la recepción/habitación	75	1		
Revistas actualizadas y gratuitas	76			
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	2		
Servicio de costura	78			
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79			
Servicio de limpieza de zapatos	80			
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	4		
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías		5		
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)	82			
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía	83			
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)	84	6		
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada	85			
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86			
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	2		

Plantas y/o flores naturales en las habitaciones	88			
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)	89			
Servicio de plancha (devolución en una hora)	90			
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)		1		
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	91	3		
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)				
Lavandería para el uso de clientes	92			
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)		1		
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)	93	3		
Servicio de cambio de moneda	94			
Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria	95			
Servicio externo de atención médica a demanda	96	2		
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97	2		
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98			
II. Unidades de alojamiento (u.a.)				
II.1. Dimensiones				
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría				
Junior suite (doble con sala)	100	10		
Suite	101			
Unidades de alojamiento comunicadas	102	2		
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.				
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.	103			
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		8		
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones	104	2		
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105	4		
II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos				
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría	HA1		M	M
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría				
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos				
Cocina	HA2		M	M
Horno	HA3			
Campana extractora	HA4		M	M
Fregadero	HA5		M	M
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones	HA6		M	M
Microondas	HA7		M	M
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)	HA8		M	M
Refrigerador	HA9		M	M
Utensilios de limpieza	HA10		M	M
Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)	HA11			

Lavadora	HA12			
Lavavajillas	HA13			
II.4. Comodidades para dormir				
Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m	106	1	M	M
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		5		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m				
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m				
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m	107			
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	5	M	M
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm	108	10		
Colchones ergonómicamente ajustables	109			
Servicio de fundas nórdicas	110	3		
Sábanas y funda para colchones	111	3	M	M
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		10		
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112			
Cuna a petición del cliente	113	3		
Dispositivo despertador en la habitación	114			
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M
Almohada adicional a petición del cliente	118	1		
Dos almohadas por persona	119	4		
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	4		
Manta adicional a petición del cliente	121	2		
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	1	M	M
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación				
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento				
Visillo	123	1		
Alfombra	124			
Colgador	125	1		
Galán de noche	126			
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M
Estantería para la ropa	128	1	M	M
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	M
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8		
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	8		
Ventiladores de techo o pared	132	2		
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M
Climatización en las habitaciones		15		
Un asiento	134		M	M

Un asiento por plaza	134	2		
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4		
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136	4		
Mesa o escritorio	137	1	M	M
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5		
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2		
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1		
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M
Mesilla de noche	142	2	M	M
Luz de lectura cerca de la cama	143	2		
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	3		
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	2		
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama				
Espejo de cuerpo entero	146	2		
Espejo adicional de cuerpo entero				
Lugar destinado al equipaje	147	1		
Papelera	148	2	M	M
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149	1		
Reproductor de audio o multimedia	150			
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4		
Smart TV con mando a distancia				
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152	2		
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia	153			
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	2		
Obras de arte originales en las habitaciones *	155			
Teléfono con línea interna y externa, a petición del cliente, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el cheking)	156	3	M	M
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5		
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	10	M	M
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente	158			
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación				
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	3		
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8		
II.6. Equipamientos y comodidades del baño				
Al menos el 50% de los baños con luz natural	160			
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M
Bañera y/o ducha con cortina. *	162		M	M
Bañera y/o ducha con mampara.*		5		
Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	163			

Bañera al menos en el 30% de baños	164	2		
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	165			
Bidé*	166	2		
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites	167	5		
Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizante en duchas y bañeras, alfombra de baño lavable, luz apropiada para el baño, espejo, colgadores de toallas, rollo de papel higiénico adicional, escobilla para el inodoro, enchufe de corriente junto al espejo, estantería, secador y cubo higiénico)	168	2	M	M
* Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4		
Dotación de 2 amenities adicionales		2		
Dotación de 4 amenities adicionales	169			
Instalación de calefacción en el baño	170	5		
Toallero con calefacción incluida	171			
Altavoces en el baño	172			
Teléfono supletorio en los baños	173			
Gel y champú en botellas monodosis	174			
Toallas extras	175			
Albornoz a petición de la persona usuaria	176	2		
Albornoz				
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1		
Zapatillas				
II.7. Miscelánea en la u.a.				
Información del hotel			M	M
Manual de servicios del hotel bilingüe	178			
Manual de servicios del hotel multilingüe		3		
Revista para los clientes	179			
Prensa diaria (digital o en papel)	180			
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1		
Carpeta de correspondencia	182			
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2		
Plancha y tabla de plancha				
Juego de costura a petición de los clientes	184	1		
Juego de costura				
Bolsa de lavandería disponible	185	1		
Calzador	186			
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	2		
Utensilios de limpieza de zapatos*				
Mirilla en la puerta	188			
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3		
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3		
Sistema de apertura con móvil				
III. Restauración				
III.1. Bebidas				
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M
Maxibar en planta	192			

16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	2		
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones				
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194			
Minibar en las unidades alojativas		4		
Nevera	195	2		
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196			
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento				
III.2. Desayuno*				
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1		
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)		2		
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)		5		
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198			
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3		
Desayuno fuera del horario habitual	200			
III.3. Comidas/Restauración*				
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	4		
Horario de comida dos horas como mínimo	202	2		
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	3		
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204	3		
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205	5		
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas				
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 5 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)	206			
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 6 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)		8		
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)		10		
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas	207	8		
Servicio de snack	208	3		
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	209	8		
Cocina de productos regionales	210	4		
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2		
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4		
Carta o información del bufé en braille	213			

IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)			
IV.1. Deporte			
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214	8	
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)	215		
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.	216		
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento	217		
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.	218		
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)	219	4	
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220		
IV.2. Salud-Belleza			
Recepción atendida personalmente	221	5	
Servicio bebidas en el balneario (spa)	222	2	
Venta de productos de cosmética o de peluquería	223	2	
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)	224	6	
Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)	225		
Sauna con un mínimo de seis plazas	226		
Jacuzzi / Hidromasaje	227		
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)	228		
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)	229		
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna	230		
Hamacas en la zona de baños del spa	231		
Piscina interior climatizada	232	15	
Solárium	233	2	
Hilo musical con música de relajación	234	1	
IV.3. Niños			
Área Infantil (zona de juegos infantiles)	235	4	
Instalaciones Miniclub	236	8	
Piscina infantil (vaso independiente)	237	8	
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238		
Cuidado de los niños dentro del establecimiento (<u>para niños de hasta 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado	239		
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (<u>para niños de más de 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día	240		
Programa de animación infantil	241	3	
IV.4. Otra oferta			
Peluquería	242		
Tiendas	243	3	
Venta de 3 Productos de Andalucía	244		
Venta de más de 3 Productos de Andalucía	244		
Piscina exterior climatizada	245		
Piscina exterior	246	10	

Piscina exterior infinita	247			
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado	248			
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado				
Toalla para la piscina/playa	249	4		
Programa de animación y bienvenida	250	3		
V. Servicios de reuniones y eventos*				
Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m		5		
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m	251	10		
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m				
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m				
Sala de Juntas	252			
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253			
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)				
VI.1 Sistemas de calidad				
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	3	M	M
Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia	255	5		
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	3		
Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores	257	3		
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	258			
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001	259			
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")	260			
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)	261			
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000	262			
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001	263	10		
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	10		
VI.2. TIC (actividades en línea)				
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas	265	5	M	M

Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.	266	5		
Web accesible	267			
Asistente virtual en las u.a./ app	268			
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web	269	5		
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	1		M
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *				
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables				
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso	271			
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5		
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores	273	5		
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274	5		
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4		
Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas	276	5		
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	5		
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278			
Utilización de combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil	278			
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.	280	4		
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4		
VII.2. Agua				
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento	282	5		
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	4		
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284			
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros	285	4		
VII.3. Jardines exteriores				
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	6		
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287	4		

VII.4. Residuos			
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4	
Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje	289		
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300	4	
VII.5.Descarbonización			
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono	301	3	
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2.			
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3			

NP: No puntúa

M: criterio mínimo y obligatorio para clasificarse en esa categoría.

HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas
Hoteles	180	250	350
Hoteles-Apartamentos	202	275	380
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)

ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)

(3) En general: el establecimiento de 1 estrella tiene que tener la decoración y equipamiento apropiado y bien mantenido en simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, ofrece una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales de alto de requerimientos.

(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la calefacción, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán la refrigeración. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización.

(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas no será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene menos de 30 habitaciones, en el momento sin tener servicios independientes según sexo.

(11) y (155) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por galerista.

(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica

(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al menos, existencia de bebidas, y oferta de snacks).

(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio por el personal debe estar disponible de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad.

(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por

(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado que esté necesariamente cerrado y cubierto.

(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento.

(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio.

(62) Los oficinas de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza. Las paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza.

(162) La bañera o el plato de ducha será de una longitud mínima de 1,6 m para hoteles de 3 a 5 estrellas. El plato de ducha siempre que guarde la proporción de lo que le corresponde en metros cuadrado a las medidas de la bañera.

(166) El bidé puede ser sustituido por dispositivo incorporado al inodoro con la misma función.

(168) El criterio del “Champú” se considerará cumplido, si el gel de baño puede realizar la función de champú, y así es indicativo existente.

(187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrzapatos, toallita para limpiapies o similar.

(III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de los criterios (Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales.

rtamentos

3*	4*	5*
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
	M	M
M	M	M
	M	
		M
M	M	M
	M	M
M	M	M
M	M	M

M		
	M	
		M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	
		M
		M
M	M	M
M	M	
		M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
	M	M
	M	M
M		
	M	M

M	M	M
	M	M
		M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
M	M	M
	M	M
M		
	M	M
M	M	M
		M
M		
	M	M
M	M	M
M		
	M	M

.....

.....

Total 813

4 Estrellas	5 Estrellas
500	650
535	690
(500 + 35)	(650 + 40)

función de un requerimiento n de un nivel medio de general de confort elevado en ta un confort de primera clase, con 5 estrellas presenta una decoración eriales en función del nivel más
a obligación de disponer de no tendrán obligación de disponer 1.
o de si fue dispensado en su
o persona acreditada.
e oferta amplia y variada de
drá realizarse por personal guridad de las personas usuarias-

técnico competente.
ado a aparcar vehículos sin que
lecido en el Catálogo General de
pieza y lencería de reposición. Sus
podrá tener otras dimensiones
cado en el bote o dispensador
le estos requisitos

.....

.....

Solicitado

