

**Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos**

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS                                                                                                                                                               | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|----|----|----|----|----|
| I. Condiciones generales / Áreas Comunes                                                                                                                                                   |           |        |    |    |    |    |    |
| I.1. Condiciones generales                                                                                                                                                                 |           |        |    |    |    |    |    |
| Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene                                                                                                                    | 1         | NP     | M  | M  | M  | M  | M  |
| Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente                                                                                             | 2         | NP     | M  | M  | M  | M  | M  |
| Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*                                                                                                                  | 3         | NP     | M  | M  | M  | 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         | 5      |    |    |    |    |    |
| Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.                                                                                                            |           |        |    |    |    |    |    |
| I.2. Áreas Públicas                                                                                                                                                                        |           |        |    |    |    |    |    |
| Entrada principal dotada de marquesina                                                                                                                                                     | 5         | 2      |    |    | 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     |    |    | 10 | M  | M  |
| Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*                                                      | 7         | 3      | M  | M  | 7  | M  | M  |
| Sala de TV                                                                                                                                                                                 | 8         | 3      |    |    |    |    |    |
| Sala de audiovisuales                                                                                                                                                                      | 9         | 2      |    |    |    |    |    |
| Sala de lectura / escritura / biblioteca                                                                                                                                                   | 10        | 2      |    |    |    |    |    |
| Obras de arte originales en las zonas comunes *                                                                                                                                            | 11        | 10     |    |    |    |    |    |
| Plantas o flores naturales                                                                                                                                                                 | 12        | 6      |    |    | 6  |    |    |
| Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*                                                                                                      | 13        | 3      |    |    | 3  |    |    |
| Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*                                                                                                           | 14        | 5      | M  | M  | 5  | M  | M  |
| Bar*                                                                                                                                                                                       | 15        | 5      |    |    |    |    |    |
| Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel                                                                                                                                         |           | 7      |    |    | 7  | M  | M  |
| 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      |    |    | 6  | M  | M  |
| Vestíbulo con asientos                                                                                                                                                                     | 18        | 5      |    |    | 5  | M  |    |
| Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía                                                                                                                                    | 19        | 10     |    |    |    |    | M  |
| Teléfono a disposición de los clientes                                                                                                                                                     | 20        | 1      | M  | M  | 1  | M  | M  |
| Servicio de impresora/fotocopiadora                                                                                                                                                        | 21        | 2      |    |    | 2  | M  | M  |
| Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)                                                                                                                       | 22        | 1      | M  | M  | 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  | 1  | M  | M  |
| Personal bilingüe                                                                                                                                                                          | 24        | 2      |    | M  | 2  |    |    |
| Personal multilingüe                                                                                                                                                                       |           | 4      |    |    |    | M  | M  |
| Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *                                                                                                                                       | 25        | 6      | M  | M  | 4  | M  | M  |
| Personal conocedor del lenguaje de signos                                                                                                                                                  | 26        | 2      |    |    |    |    |    |
| Manual de bienvenida o información del hotel en braille                                                                                                                                    | 27        | 5      |    |    |    |    |    |
| Personal para aparcar vehículos                                                                                                                                                            | 28        | 5      |    |    |    |    | M  |
| Portero (con personal separado)                                                                                                                                                            | 29        | 8      |    |    |    |    |    |
| Conserje (con personal separado)                                                                                                                                                           | 30        | 8      |    |    |    |    | M  |
| Botones (con personal separado)                                                                                                                                                            | 31        | 8      |    |    |    |    | M  |
| Servicio de equipajes, a petición del cliente                                                                                                                                              | 32        | 2      |    |    |    | M  |    |
| Servicio de equipajes (entrega y recogida en la                                                                                                                                            |           | 5      |    |    |    |    | M  |
| Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes                                                                                                                          | 33        | 5      | M  | M  | 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        | 3      |    |    |    |    |    |
| Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva                                                                                                                     | 36        | 2      |    |    |    |    |    |
| Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador                                                                              | 37        | 2      |    |    |    |    |    |
| Ordenadores adaptados a personas con discapacidad                                                                                                                                          | 38        | 2      |    |    |    |    |    |
| Sujeta bastones en zonas comunes                                                                                                                                                           | 39        | 1      |    |    |    |    |    |
| Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros                                                                                                                | 40        | 2      |    |    |    |    |    |
| Inodoros empotrados en pared                                                                                                                                                               | 41        | 2      |    |    |    |    |    |
| Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos                                                                                                                             | 42        | 1      |    |    |    |    |    |
| Instalación de lavabos regulables en altura                                                                                                                                                | 43        | 2      |    |    |    |    |    |
| Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)                                                                     | 44        | 2      |    |    | 2  |    |    |
| Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo                                                                                                                            | 45        | 2      |    |    |    |    |    |
| Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40º *                                                                                                               | 46        | 2      |    |    |    |    |    |
| Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y pies                                                                                                                                  | 47        | 4      |    |    |    |    |    |
| Sistemas domóticos de detección de caídas                                                                                                                                                  | 48        | 2      |    |    |    |    |    |
| Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *                                                                                                                                      | 49        | 2      |    |    |    |    |    |
| Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes                                                                                                                                       | 50        | 3      |    |    |    |    |    |

|                                                                                                                                                          |     |                           |   |   |    |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------|---|---|----|------------|------------|
| 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                         |   |   | 3  |            |            |
| Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos                                                                                             | 53  | 2                         |   |   |    |            |            |
| Asiento abatible y de retorno automático en ascensores                                                                                                   | 54  | 1                         |   |   | 1  |            |            |
| Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual                                                                       | 55  | 2                         |   |   |    |            |            |
| Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad                                                                             | 56  | 2                         |   |   |    |            |            |
| <b>I.5. Aparcamiento</b>                                                                                                                                 |     |                           |   |   |    |            |            |
| Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*                                                       | 57  | 2                         |   |   |    | M          |            |
| Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*                                                       |     | 5                         |   |   |    |            | M          |
| Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*                                                                 |     | 7                         |   |   | 7  |            |            |
| Aparcamiento para autobuses                                                                                                                              | 58  | 1                         |   |   | 1  |            |            |
| Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*                                                                                          | 59  | 4                         |   |   | 4  |            |            |
| Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*                                                                                          |     | 7                         |   |   |    |            |            |
| Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*                                                                                         |     | 10                        |   |   |    |            |            |
| Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)                                                                                   | 60  | 5                         |   |   | 5  |            |            |
| <b>I.6. Otras instalaciones generales</b>                                                                                                                |     |                           |   |   |    |            |            |
| El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*                                                                         | 61  | 12                        |   |   |    |            | M          |
| Oficio por cada tres plantas*                                                                                                                            | 62  | 4                         |   |   |    | M          | M          |
| Oficio en cada planta*                                                                                                                                   |     | 7                         |   |   | 7  |            |            |
| Escalera de servicios                                                                                                                                    | 63  | 5                         |   |   |    |            |            |
| Ascensor-montacargas de servicio                                                                                                                         | 64  | 5                         |   |   |    |            |            |
| Jardines propios 5 m2 por plaza                                                                                                                          | 65  | 4                         |   |   | 5  |            |            |
| Jardines propios 10 m2 por plaza                                                                                                                         |     | 7                         |   |   |    |            |            |
| Pasillos de ancho superior a 1,50 metros                                                                                                                 | 66  | 4                         |   |   |    |            |            |
| Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros                                                                                                    | 67  | 4                         |   |   |    |            |            |
| <b>I.7. Servicios</b>                                                                                                                                    |     |                           |   |   |    |            |            |
| Limpieza diaria de la habitación                                                                                                                         | 68  | 1                         | M | M | 1  | M          | M          |
| Cambio diario de toallas a petición del cliente                                                                                                          | 69  | 1                         | M | M | 1  | M          | M          |
| Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia                                                                                                    | 70  | 1                         | M | M | 1  |            |            |
| Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia                                                                                                  |     | 2                         |   |   |    | M          | M          |
| Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente                                                                                                  | 71  | 2                         |   |   | 2  |            | M          |
| Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago                                                                                | 72  | 2                         | M | M | 2  | M          | M          |
| Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo                                                                                   | 73  | 2                         | M | M | 2  | M          | M          |
| Servicio de despertador                                                                                                                                  | 74  | 1                         | M | M | 1  | M          | M          |
| Paraguas en la recepción/habitación                                                                                                                      | 75  | 1                         |   |   |    |            | M          |
| Revistas actualizadas y gratuitas                                                                                                                        | 76  | 1                         |   |   |    |            | M          |
| Prensa diaria nacional y/o internacional                                                                                                                 | 77  | 2                         |   |   |    | M          | M          |
| Servicio de costura                                                                                                                                      | 78  | 2                         |   |   |    |            | M          |
| Servicio de transporte (traslado de clientes)                                                                                                            | 79  | 2                         |   |   | 2  |            |            |
| Servicio de limpieza de zapatos                                                                                                                          | 80  | 2                         |   |   |    |            |            |
| Servicio de mantenimiento 24 horas                                                                                                                       | 81  | 4                         |   |   | 4  |            | M          |
| WC/Ducha de cortesía para salidas tardías                                                                                                                | 82  | 5                         |   |   | 5  |            |            |
| Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)                                                                                |     | 7                         |   |   |    |            |            |
| Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía                                                                                                 |     | 2                         |   |   |    |            |            |
| 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                         |   |   |    |            | M          |
| Acompañar al cliente a la habitación a su llegada                                                                                                        | 85  | 2                         |   |   |    |            |            |
| Servicio de alquiler de silla de ruedas                                                                                                                  | 86  | 2                         |   |   |    |            |            |
| Servicio de peso de maletas (básculas)                                                                                                                   | 87  | 2                         |   |   |    |            |            |
| Plantas y/o flores naturales en las habitaciones                                                                                                         | 88  | 5                         |   |   |    |            |            |
| Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.) | 89  | 8                         |   |   |    |            | M          |
| Servicio de plancha (devolución en una hora)                                                                                                             | 90  | 2                         |   |   |    |            |            |
| Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)                                                                                              | 91  | 1                         |   |   | 1  |            |            |
| Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)                                          |     | 3                         |   |   |    | M          |            |
| Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)                                                                    |     | 5                         |   |   |    |            | M          |
| Lavandería para el uso de clientes                                                                                                                       | 92  | 5                         |   |   |    |            |            |
| Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)                                                                    | 93  | 1                         |   |   |    |            |            |
| Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)                                                                       |     | 3                         |   |   | 3  |            |            |
| Servicio de cambio de moneda                                                                                                                             | 94  | 1                         |   |   |    |            |            |
| Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria                                                                             | 95  | 4                         |   |   |    |            |            |
| Servicio externo de atención médica a demanda                                                                                                            | 96  | 2                         |   |   | 2  |            |            |
| Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte                                                                                           | 97  | 2                         |   |   | 2  |            |            |
| Servicio de alquiler de cochecito para bebés                                                                                                             | 98  | 2                         |   |   |    |            |            |
| <b>II. Unidades de alojamiento (u.a.)</b>                                                                                                                |     |                           |   |   |    |            |            |
| <b>II.1. Dimensiones</b>                                                                                                                                 |     |                           |   |   |    |            |            |
| Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría                                                                                 | 99  | 15                        | M | M | 15 | M          | M          |
| El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría                                                                                         |     | 25                        |   |   |    |            |            |
| Junior suite (doble con sala)                                                                                                                            | 100 | 1 por suite jr. (máx. 10) |   |   |    | M (mín. 2) | M (mín. 2) |

|                                                                                                                                                                                  |      |                           |   |   |    |   |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------|---|---|----|---|---------------------|
| Suite                                                                                                                                                                            | 101  | 2 por suite<br>(máx. 14)  |   |   |    |   | M (mín. 5%<br>u.a.) |
| Unidades de alojamiento comunicadas                                                                                                                                              | 102  | 2                         |   |   | 2  |   |                     |
| Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.                                                                                                                             | 103  | 2                         |   |   | 2  |   |                     |
| Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.                                                                                                                             |      | 5                         |   |   |    |   |                     |
| 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                                                                            | 104  | 2                         |   |   | 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  | 2                         | M | M | M  | M | M                   |
| El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría                                                                                                                    |      | 10                        |   |   |    |   |                     |
| II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos                                                                                                                             |      |                           |   |   |    |   |                     |
| Cocina                                                                                                                                                                           | HA2  | 2                         | M | M | M  | M | M                   |
| Horno                                                                                                                                                                            | HA3  | 6                         |   |   |    |   |                     |
| Campana extractora                                                                                                                                                               | HA4  | 2                         | M | M | M  | M | M                   |
| Fregadero                                                                                                                                                                        | HA5  | 2                         | M | M | M  | M | M                   |
| Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones                                                                                                                             | HA6  | 3                         | M | M | M  | M | M                   |
| Microondas                                                                                                                                                                       | HA7  | 2                         | M | M | M  | M | M                   |
| Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)                                                                                                          | HA8  | 5                         | M | M | M  | M | M                   |
| Refrigerador                                                                                                                                                                     | HA9  | 2                         | M | M | M  | M | M                   |
| Utensilios de limpieza                                                                                                                                                           | HA10 | 2                         | M | M | M  | M | M                   |
| Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...)                                                                                                                  | HA11 | 2 por ítem<br>(máximo 14) |   |   |    |   |                     |
| Lavadora                                                                                                                                                                         | HA12 | 2                         |   |   |    |   |                     |
| Lavavajillas                                                                                                                                                                     | HA13 | 6                         |   |   |    |   |                     |
| 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 | 1  |   |                     |
| Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m                                                                 |      | 5                         |   |   |    | M |                     |
| Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m                                                                 |      | 10                        |   |   |    |   | M                   |
| Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m                                                                 |      | 15                        |   |   |    |   |                     |
| 10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m                                                                                                                               | 107  | 5                         |   |   |    |   |                     |
| Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor                                                                                                                       | 108  | 5                         | M | M | M  | M | M                   |
| Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm                                                                                                                                        |      | 10                        |   |   | 10 |   |                     |
| Colchones ergonómicamente ajustables                                                                                                                                             | 109  | 5                         |   |   | 5  |   |                     |
| Servicio de fundas nórdicas                                                                                                                                                      | 110  | 3                         |   |   | 3  |   |                     |
| Sábanas y funda para colchones                                                                                                                                                   | 111  | 3                         | M | M | M  | M | M                   |
| Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana                       |      | 10                        |   |   | 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  | 10                        |   |   |    |   |                     |
| Cuna a petición del cliente                                                                                                                                                      | 113  | 3                         |   |   | 3  |   |                     |
| Dispositivo despertador en la habitación                                                                                                                                         | 114  | 1                         |   |   |    |   |                     |
| Mantas o nórdicos bien conservados                                                                                                                                               | 115  | 1                         | M | M | 1  | M | M                   |
| Almohadas bien conservadas                                                                                                                                                       | 116  | 1                         | M | M | 1  | M | M                   |
| Fundas higiénicas para almohadas                                                                                                                                                 | 117  | 5                         | M | M |    | M | M                   |
| Almohada adicional a petición del cliente                                                                                                                                        | 118  | 1                         |   |   | 1  | M |                     |
| Dos almohadas por persona                                                                                                                                                        | 119  | 4                         |   |   | 4  |   | M                   |
| Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)                                                                                              | 120  | 4                         |   |   |    |   | M                   |
| Manta adicional a petición del cliente                                                                                                                                           | 121  | 2                         |   |   | 2  | M | M                   |
| Posibilidad de oscurecer la habitación                                                                                                                                           | 122  | 1                         | M | M |    | M |                     |
| Posibilidad de oscurecer completamente la habitación                                                                                                                             |      | 5                         |   |   | 5  |   | M                   |
| II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento                                                                                                                                  |      |                           |   |   |    |   |                     |
| Visillo                                                                                                                                                                          | 123  | 1                         |   |   | 1  |   |                     |
| Alfombra                                                                                                                                                                         | 124  | 1                         |   |   |    |   |                     |
| Colgador                                                                                                                                                                         | 125  | 1                         |   |   | 1  |   |                     |
| Galán de noche                                                                                                                                                                   | 126  | 1                         |   |   |    |   |                     |
| Armario adecuado o espacio destinado a la ropa                                                                                                                                   | 127  | 1                         | M | M | 1  | M | M                   |
| Estantería para la ropa                                                                                                                                                          | 128  | 1                         | M | M | 1  | M | M                   |
| Perchas de material y color homogéneo                                                                                                                                            | 129  | 1                         | M | M | 1  | M | M                   |
| Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas                                                                                                                    | 130  | 8                         |   |   | 8  | M | M                   |
| Puertas que absorban el ruido o puertas dobles                                                                                                                                   | 131  | 8                         |   |   | 8  | M | M                   |
| Ventiladores de techo o pared                                                                                                                                                    | 132  | 2                         |   |   | 2  |   |                     |
| Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos                                                                                                                       | 133  | 8                         | M | M | M  |   |                     |
| Climatización en las habitaciones                                                                                                                                                |      | 15                        |   |   | 15 | M | M                   |
| Un asiento                                                                                                                                                                       | 134  | 1                         | M | M |    |   |                     |
| Un asiento por plaza                                                                                                                                                             |      | 2                         |   |   |    | M | M                   |
| Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar                                                                                                                    | 135  | 4                         |   |   |    | M | M                   |
| Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites                                                                                       | 136  | 4                         |   |   |    |   | M                   |
| Mesa o escritorio                                                                                                                                                                | 137  | 1                         | M | M |    |   |                     |
| Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada                                                                                                                   |      | 5                         |   |   | 5  | M | M                   |
| Dos enchufes de corriente en la habitación                                                                                                                                       | 138  | 1                         | M | M | 1  | M | M                   |
| Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio                                                                                                                                  | 139  | 2                         |   |   | 2  | M | M                   |
| Dos enchufes de corriente cerca de la cama                                                                                                                                       | 140  | 1                         |   |   | 1  | M | M                   |
| Adecuada iluminación en la habitación                                                                                                                                            | 141  | 1                         | M | M | 1  | M | M                   |
| Mesilla de noche                                                                                                                                                                 | 142  | 2                         | M | M | 2  | M | M                   |
| Luz de lectura cerca de la cama                                                                                                                                                  | 143  | 2                         |   |   |    | M | M                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |    |   |   |    |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|---|---|
| Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 144 | 3  |   |   | 3  |   |   |
| Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     | 2  |   |   |    | M | M |
| Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 145 | 4  |   |   | 4  |   |   |
| Espejo de cuerpo entero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     | 2  |   |   | 2  | M | M |
| Espejo adicional de cuerpo entero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 146 | 3  |   |   |    |   |   |
| Lugar destinado al equipaje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 147 | 1  |   |   | 1  | M | M |
| Papelera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 148 | 2  | M | M | 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  |   |   | 1  | M | M |
| Reproductor de audio o multimedia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 150 | 2  |   |   |    |   |   |
| TV en color con mando a distancia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     | 2  | M | M |    |   |   |
| TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional                                                                                                                                                                                                                                                                 | 151 | 4  |   |   |    | M | M |
| Smart TV con mando a distancia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     | 6  |   |   | 6  |   |   |
| Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 152 | 2  |   |   |    | M | M |
| Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 153 | 5  |   |   |    |   |   |
| Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 154 | 2  |   |   | 2  |   |   |
| Obras de arte originales en las habitaciones *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 155 | 8  |   |   |    |   |   |
| 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 | 3  |   |   |
| Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     | 5  |   |   |    | M | M |
| Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 157 | 10 | M | M | 10 | M | M |
| Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 158 | 1  |   |   |    |   | M |
| Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     | 3  |   |   |    |   |   |
| Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 159 | 3  |   |   | M  |   |   |
| Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     | 8  |   |   | 8  | M | M |
| <b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |    |   |   |    |   |   |
| Al menos el 50% de los baños con luz natural                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 160 | 2  |   |   | 2  |   |   |
| El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 161 | 1  | M | M | 1  | M | M |
| Bañera y/o ducha con cortina. *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 162 | 1  | M | M |    |   |   |
| Bañera y/o ducha con mampara.*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     | 5  |   |   | 5  | M | M |
| Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 163 | 4  |   |   |    |   |   |
| Bañera al menos en el 30% de baños                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 164 | 2  |   |   |    |   |   |
| Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 165 | 2  |   |   |    |   |   |
| Bidé*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 166 | 2  |   |   |    |   | M |
| Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites                                                                                                                                                                                                                                                                | 167 | 5  |   |   |    |   | M |
| 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 | 2  |   |   |
| Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)                                                                                                                                                                                                                                                                               |     | 4  |   |   |    | M | M |
| Dotación de 2 amenities adicionales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 169 | 2  |   |   |    | M |   |
| Dotación de 4 amenities adicionales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     | 4  |   |   |    |   | M |
| Instalación de calefacción en el baño                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 170 | 5  |   |   |    |   | M |
| Toallero con calefacción incluida                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 171 | 3  |   |   |    |   |   |
| Altavoces en el baño                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 172 | 1  |   |   |    |   |   |
| Teléfono supletorio en los baños                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 173 | 1  |   |   |    |   | M |
| Gel y champú en botellas monodosis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 174 | 2  |   |   | 2  |   |   |
| Toallas extras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 175 | 1  |   |   |    |   |   |
| Albornoz a petición de la persona usuaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 176 | 2  |   |   |    |   |   |
| Albornoz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     | 4  |   |   |    |   | M |
| Zapatillas a petición de la persona usuaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 177 | 1  |   |   |    |   |   |
| Zapatillas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     | 3  |   |   |    |   | M |
| <b>II.7. Miscelánea en la u.a.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |    |   |   |    |   |   |
| Información del hotel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     | 1  | M | M |    |   |   |
| Manual de servicios del hotel bilingüe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 178 | 2  |   |   | 2  |   |   |
| Manual de servicios del hotel multilingüe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     | 3  |   |   |    | M | M |
| Revista para los clientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 179 | 1  |   |   |    |   | M |
| Prensa diaria (digital o en papel)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 180 | 2  |   |   |    |   |   |
| Utensilios para escribir y bloc de notas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 181 | 1  |   |   | 1  | M | M |
| Carpeta de correspondencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 182 | 3  |   |   |    |   |   |
| Plancha y tabla de planchar a petición del cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 183 | 2  |   |   | 2  |   |   |
| Plancha y tabla de plancha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     | 4  |   |   |    |   |   |
| Juego de costura a petición de los clientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 184 | 1  |   |   | 1  |   |   |
| Juego de costura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     | 2  |   |   |    |   |   |
| Bolsa de lavandería disponible                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 185 | 1  |   |   | 1  | M | M |
| Calzador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 186 | 1  |   |   |    |   | M |
| Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 187 | 1  |   |   |    |   |   |
| Utensilios de limpieza de zapatos*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     | 2  |   |   |    | M | M |
| Mirilla en la puerta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 188 | 2  |   |   |    |   |   |
| Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 189 | 3  |   |   | 3  |   |   |
| Cerradura con tarjeta electrónica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 190 | 3  |   |   | 3  |   |   |
| Sistema de apertura con móvil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |     | 5  |   |   | 5  |   |   |
| <b>III. Restauración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |    |   |   |    |   |   |
| <b>III.1. Bebidas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |    |   |   |    |   |   |

|                                                                                                                                                                                                |     |                               |   |   |   |            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------|---|---|---|------------|------------|
| Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.                                                                                            | 191 | 1                             | M | M |   | M          | M          |
| Maxibar en planta                                                                                                                                                                              | 192 | 1                             |   |   |   |            |            |
| 16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones                                                                                                                                  | 193 | 2                             |   |   |   | M          |            |
| 24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones                                                                                                                                 |     | 4                             |   |   |   |            | M          |
| Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes                                                                                                        | 194 | 6                             |   |   |   |            |            |
| Minibar en las unidades alojativas                                                                                                                                                             |     | 4                             |   |   |   |            | M          |
| Nevera                                                                                                                                                                                         | 195 | 2                             |   |   |   | M          |            |
| Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento                                                                                                        | 196 | 8                             |   |   |   |            | M          |
| Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e                                                                                                                                      |     | 4                             |   |   |   |            |            |
| 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                             |   |   | 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                             |   |   | 5 | M          | M          |
| Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones                                                                                                                       | 198 | 5                             |   |   |   |            | M          |
| Tiempo de desayuno de más dos horas y media                                                                                                                                                    | 199 | 3                             |   |   |   |            |            |
| Desayuno fuera del horario habitual                                                                                                                                                            | 200 | 3                             |   |   |   |            |            |
| III.3. Comidas/Restauración*                                                                                                                                                                   |     |                               |   |   |   |            |            |
| Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)                                                                                                                             | 201 | 4                             |   |   | 4 | M          | M          |
| Horario de comida dos horas como mínimo                                                                                                                                                        | 202 | 2                             |   |   |   |            |            |
| Horario de cena de dos horas y media como mínimo                                                                                                                                               | 203 | 3                             |   |   | 3 |            |            |
| Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento                                                                                                                                   | 204 | 3                             |   |   | 3 |            |            |
| Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas                                                                                                                                     | 205 | 5                             |   |   |   | M          |            |
| Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas                                                                                                                                 |     | 10                            |   |   |   |            | M          |
| 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 | 5 por ud. (max. 10)           |   |   |   |            |            |
| 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 por ud. (max. 16)           |   |   |   | M (mín. 1) |            |
| 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 por ud. (max. 20)          |   |   |   |            | M (mín. 1) |
| Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas                                                                                                                                            | 207 | 8                             |   |   | 8 |            |            |
| Servicio de snack                                                                                                                                                                              | 208 | 3                             |   |   | 3 |            |            |
| Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)                                                                                                          | 209 | 8                             |   |   | 8 |            |            |
| Cocina de productos regionales                                                                                                                                                                 | 210 | 4                             |   |   | 4 |            |            |
| Tronas en restaurante/comedor bajo petición                                                                                                                                                    | 211 | 2                             |   |   | 2 |            |            |
| Carta o información del bufé en más de un idioma                                                                                                                                               | 212 | 4                             |   |   |   |            |            |
| Carta o información del bufé en braille                                                                                                                                                        | 213 | 8                             |   |   |   |            |            |
| 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 | 4                             |   |   |   |            |            |
| 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 | 2 por ítem (máxim. 10)        |   |   |   |            |            |
| Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento                                                                                                                                         | 217 | 4                             |   |   |   |            |            |
| Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.                                                                                                  | 218 | 5                             |   |   |   |            |            |
| Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)                                                                                                               | 219 | 2 por ítem (máxim. 10)        |   |   |   |            |            |
| Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.                                                                                                                                           | 220 | 2 por ítem (máxim. 10)        |   |   |   |            |            |
| 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 | 2 por ud (máx.6)              |   |   |   |            |            |
| Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)                                                                                                                  | 225 | 3                             |   |   |   |            |            |
| Sauna con un mínimo de seis plazas                                                                                                                                                             | 226 | 5 por tipo de sauna (máx. 10) |   |   |   |            |            |
| Jacuzzi / Hidromasaje                                                                                                                                                                          | 227 | 3                             |   |   |   |            |            |
| Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)                                                                                     | 228 | 5                             |   |   |   |            |            |
| 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 | 5                             |   |   |   |            |            |
| Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna                                                                                                                                   | 230 | 2                             |   |   |   |            |            |
| Hamacas en la zona de baños del spa                                                                                                                                                            | 231 | 2                             |   |   |   |            |            |
| Piscina interior climatizada                                                                                                                                                                   | 232 | 15                            |   |   |   |            |            |
| Solárium                                                                                                                                                                                       | 233 | 2                             |   |   |   |            |            |
| Hilo musical con música de relajación                                                                                                                                                          | 234 | 1                             |   |   |   |            |            |

Una maquina dispensadora

Tener alguna carta con Braille

|                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |                    |   |   |    |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------|---|---|----|---|---|
| <b>IV.3. Niños</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |                    |   |   |    |   |   |
| 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 | 1                  |   |   |    |   |   |
| Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños de hasta 3 años), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado                                                                                                                                                       | 239 | 8                  |   |   |    |   |   |
| Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (para niños de más de 3 años), como mínimo 3 horas al día                                                                                                                                                       | 240 | 8                  |   |   |    |   |   |
| Programa de animación infantil                                                                                                                                                                                                                                                             | 241 | 3                  |   |   |    |   |   |
| <b>IV.4. Otra oferta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |                    |   |   |    |   |   |
| Peluquería                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 242 | 5                  |   |   |    |   |   |
| Tiendas                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 243 | 3                  |   |   |    |   |   |
| Venta de 3 Productos de Andalucía                                                                                                                                                                                                                                                          | 244 | 5                  |   |   |    |   |   |
| Venta de más de 3 Productos de Andalucía                                                                                                                                                                                                                                                   |     | 8                  |   |   | 8  |   |   |
| Piscina exterior climatizada                                                                                                                                                                                                                                                               | 245 | 15                 |   |   |    |   |   |
| Piscina exterior                                                                                                                                                                                                                                                                           | 246 | 10                 |   |   |    |   |   |
| Piscina exterior infinita                                                                                                                                                                                                                                                                  | 247 | 15                 |   |   |    |   |   |
| Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado                                                                                                                                                                                                                 | 248 | 4                  |   |   |    |   |   |
| Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado                                                                                                                                                                                                                        |     | 8                  |   |   |    |   |   |
| Toalla para la piscina/playa                                                                                                                                                                                                                                                               | 249 | 4                  |   |   |    |   |   |
| Programa de animación y bienvenida                                                                                                                                                                                                                                                         | 250 | 3                  |   |   |    |   |   |
| <b>V. Servicios de reuniones y eventos*</b>                                                                                                                                                                                                                                                |     |                    |   |   |    |   |   |
| Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m                                                                                                                                                                                           | 251 | 5                  |   |   |    |   |   |
| Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m                                                                                                                                                                                                           |     | 10                 |   |   |    |   |   |
| Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m                                                                                                                                                                                                           |     | 15                 |   |   |    |   |   |
| Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m                                                                                                                                                                                                           |     | 20                 |   |   | 20 |   |   |
| Sala de Juntas                                                                                                                                                                                                                                                                             | 252 | 1                  |   |   | 1  |   |   |
| Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias                                                                                                                                                                                                                    | 253 | 2 por sala (máx.4) |   |   |    |   |   |
| <b>VI. Calidad y TIC (actividades en línea)</b>                                                                                                                                                                                                                                            |     |                    |   |   |    |   |   |
| <b>VI.1 Sistemas de calidad</b>                                                                                                                                                                                                                                                            |     |                    |   |   |    |   |   |
| Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja                                                                                                                                                                                           | 254 | 3                  | M | M | 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                  |   |   | 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 | 10                 |   |   |    |   |   |
| Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001                                                                                                                                                                                                                                      | 259 | 10                 |   |   |    |   |   |
| Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")                                                                                                                                                                                                                              | 260 | 10                 |   |   |    |   |   |
| Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)                                                                                                                                                                                                                            | 261 | 10                 |   |   |    |   |   |
| Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000                                                                                                                                                                                                                                 | 262 | 10                 |   |   |    |   |   |
| Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001                                                                                                                                                                                                                                           | 263 | 10                 |   |   |    |   |   |
| Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud                                                                                                                                                                                                                       | 264 | 10                 |   |   |    |   |   |
| <b>VI.2. TIC (actividades en línea)</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |     |                    |   |   |    |   |   |
| 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 | 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                  |   |   | 5  |   |   |
| Web accesible                                                                                                                                                                                                                                                                              | 267 | 8                  |   |   | 8  |   |   |
| Asistente virtual en las u.a./ app                                                                                                                                                                                                                                                         | 268 | 10                 |   |   |    |   |   |
| 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                  |   |   | 5  |   |   |
| Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet                                                                                                                                                                                                 | 270 | 1                  |   | M | 1  | M | M |
| <b>VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *</b>                                                                                                                                                                                                       |     |                    |   |   |    |   |   |
| <b>VII.1. Eficiencia energética y energías renovables</b>                                                                                                                                                                                                                                  |     |                    |   |   |    |   |   |
| Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso                                                                                                                                                                           | 271 | 6                  |   |   | 6  |   |   |
| Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones                                                                                                                                                                                                           | 272 | 5                  |   |   | 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                  |   |   | 5  |   |   |

|                                                                                                                                                                            |     |    |  |  |   |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|--|--|---|--|--|
| Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio                                                     | 275 | 4  |  |  | 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 | 5  |  |  |   |  |  |
| 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 | 2  |  |  | 2 |  |  |
| Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.                                                                       | 280 | 4  |  |  | 4 |  |  |
| Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización                                                                       | 281 | 4  |  |  | 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  |  |  | 5 |  |  |
| Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el                                                                        | 283 | 4  |  |  |   |  |  |
| Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios                                                                                                    | 284 | 4  |  |  |   |  |  |
| 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  |  |  | 6 |  |  |
| Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.                                                                               | 287 | 4  |  |  | 4 |  |  |
| VII.4. Residuos                                                                                                                                                            |     |    |  |  |   |  |  |
| Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento                                                                                              | 288 | 4  |  |  | 4 |  |  |
| Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje                                                                                                  | 289 | 7  |  |  |   |  |  |
| 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.                                                                         |     | 6  |  |  |   |  |  |
| Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3                                                                        |     | 10 |  |  |   |  |  |

NP: No puntuá

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 | 4 Estrellas | 5 Estrellas |
|-------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Hoteles</b>                                        | 180        | 250         | 350         | 500         | 650         |
| <b>Hoteles-Apartamentos</b>                           | 202        | 275         | 380         | 535         | 690         |
| (Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3) | (180+22)   | (250 + 25)  | (350 + 30)  | (500 + 35)  | (650 + 40)  |

#### 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 función de un requerimiento simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de un nivel medio de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión general de confort elevado en función de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, oferta un confort de primera clase, con una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas presenta una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales en función (6) y (133) Los establecimientos cuyo periodo de funcionamiento comprenda solo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo periodo de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán obligación de disponer de calefacción. 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, o de si fue dispensado en su 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 o persona acreditada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (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 oferta amplia y variada 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 podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| (46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| (57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcarse vehículos sin 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 Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| (62) Los edificios de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de reposición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Sus 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 podrá tener otras dimensiones 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 indicado en el bote o dispensador existente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrazapatos, toallita para limpiazapatos o similar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| (III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de estos requisitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| (Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |