

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º	PTOS	1*	2*	3*	4*	5*	EVALUACION
<b>I. Condiciones generales / Áreas Comunes</b>								
<b>I.1. Condiciones generales</b>								
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						5
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.		15						
<b>I.2. Áreas Públicas</b>								
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6	5	M	M				10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			M	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	M	M	M	3
Obras de arte originales en las zonas comunes *	11	10						10
Plantas o flores naturales	12	6						6
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13	3			M	M	M	3
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M	5
Bar*	15	5						7
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		7				M	M	
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	16	3						
<b>I.3. Recepción</b>								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	
Vestíbulo con asientos	18	5				M		0
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	10					M	10
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M	M	M	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2				M	M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	M	M	M	M	M	1
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	M	M	M	1
Personal bilingüe	24	2		M	M			4
Personal multilingüe		4				M	M	



Servicio de recepción 24h de forma presencial	25	6	M	M	M	M	M	6
Personal conocedor del lenguaje de signos	26	2						0
Manual de bienvenida o información del hotel en braille	27	5						0
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	2				M		2
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		5					M	
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M	M	M	M	5
<b>I.4. Instalaciones para personas con discapacidad</b>								
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40	2						2
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2						2
<b>I.5. Aparcamiento</b>								
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	57	2				M		2
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						
<b>I.6. Otras instalaciones generales</b>								
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	12					M	12
Oficio por cada tres plantas*	62	4				M	M	4
Oficio en cada planta*		7						
<b>I.7. Servicios</b>								
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M	M	M	M	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M	M	1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	M	M			2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2				M	M	
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M	M	M	M	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M	2
Servicio de despertador	74	1	M	M	M	M	M	1
Paraguas en la recepción/habitación	75	1					M	1
Revistas actualizadas y gratuitas	76	1					M	1
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	2					M	2
Servicio de costura	78	2					M	
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79	2						2
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	4					M	4
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada	85	2						2
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86	2						2
Plantas y/o flores naturales en las habitaciones	88	5						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		8
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91	1			M				5
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		
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)	93	1							3
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)		3							
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97	2							2
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98	2							0
<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	M	M	M		15
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)		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 habitaciones	104	2							2
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105	4							4
<b>II.4. Comodidades para dormir</b>									
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	M				10
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		5				M			
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		10					M		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x 2,00 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	10
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						
Servicio de fundas nórdicas	110	3						3
Sábanas y funda para colchones	111	3	M	M	M	M	M	10
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		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	M	M	M	1
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M		1
Dos almohadas por persona	119	4					M	4
Manta adicional a petición del cliente	121	2			M	M	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)	122	1	M	M	M	M		1
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)		5					M	
<b>II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>								
Visillo	123	1						1
Alfombra	124	1						1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M	M	M	M	1
Estantería para la ropa	128	1	M	M	M	M	M	1
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	M	M	M	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8				M	M	8
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	8				M	M	8
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M			15
Climatización en las habitaciones		15				M	M	
Un asiento	134	1	M	M				2
Un asiento por plaza		2			M	M	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4				M	M	4
Mesa o escritorio	137	1	M	M				5
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5			M	M	M	
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M	1
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	M	M	2
Luz de lectura cerca de la cama	143	2				M	M	2

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	145	2			M	M	M		4
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4							
Espejo de cuerpo entero	146	2			M	M	M		2
Espejo adicional de cuerpo entero		3							
Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M		1
Papelera	148	2	M	M	M	M	M		2
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149	1			M	M	M		1
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M					4
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4			M	M	M		
Smart TV con mando a distancia		6							
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152	2				M	M		2
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia	153	5							5
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	2							2
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	M				5
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	M	M	M		10
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente	158	1					M		1
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				8
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		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	M	M	M		1
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	1	M	M	M				5
Bañera y/o ducha con mampara.*		5				M	M		
Bidé*	166	2					M		2

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	M						
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M				4
Dotación de 2 amenities adicionales	169	2				M					
Dotación de 4 amenities adicionales		4					M				2
Toallero con calefacción incluida	171	3									3
Gel y champú en botellas monodosis	174	2									2
Toallas extras	175	1									1
Albornoz a petición de la persona usuaria	176	2									
Albornoz		4					M				2
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1									
Zapatillas		3					M				3
<b>II.7. Miscelánea en la u.a.</b>											
Información del hotel	178	1	M	M							
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M						
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M				3
Revista para los clientes	179	1						M			1
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M				1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2									
Plancha y tabla de plancha		4									2
Juego de costura a petición de los clientes	184	1									
Juego de costura		2									1
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M				1
Calzador	186	1						M			
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1									
Utensilios de limpieza de zapatos*		2				M	M				2
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3									3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3									
Sistema de apertura con móvil		5									3
<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	M				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			4
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194	6									



Minibar en las unidades alojativas		4					M	6	
Nevera	195	2				M		2	
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	8					M	8	
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento		4							
<b>III.2. Desayuno*</b>									
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1						5	
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				M			
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				M	M		
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198	5					M	5	
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3						3	
Desayuno fuera del horario habitual	200	3						3	
<b>III.3. Comidas/Restauración*</b>									
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	4					M	M	CIUDAD
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205	5					M		10
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas		10						M	
Servicio de snack	208	3							3
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4							4
<b>IV.4. Otra oferta</b>									
Venta de 3 Productos de Andalucía	244	5							8
<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	M	M	M	M	3
<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	M	M	M	M	5
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
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	M	M	M	1
<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
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 otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	5							5
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
<b>VII.2. Agua</b>									
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 establecimiento	283	4							4

**Tot  
al: 504**

**NP:** No puntúa  
**M:** criterio mínimo y obligatorio para clasificarse en esa categoría.  
**HA:** criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	Estrella	Estrella	Estrella	Estrella	Estrellas
Hoteles	180	250	350	500	650
Hoteles-Apartamentos	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 del nivel más alto de requerimientos.

meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período 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 aparcar 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 oficios 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 lustrzapatos, toallita para limpizapatos 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.

