

**Anexo I Requisitos dimensiones mínimas de infraestructura****A. Dimensiones mínimas de las unidades de alojamiento.**

En el cómputo de la dimensión mínima de la unidad de alojamiento se incluyen las correspondientes a dormitorios y baños. No se incluye las zonas de acceso a las diferentes estancias dentro de la propia unidad de alojamiento. Los hoteles-apartamentos de 5 estrellas dispondrán de un baño por cada dos plazas de la unidad de alojamiento, el resto de categorías dispondrán de un baño hasta las cuatro plazas de la unidad de alojamiento y de dos baños a partir de las cuatro plazas. Las especificaciones de los Albergues se detallan en el anexo III.

## 1. Grupos Hoteles, Hostales, Pensiones y Albergues

Dimensiones en Unidades de Alojamiento	Hotel 5*	Hotel 4*	Hotel 3*	Hotel 2*	Hotel 1*	Hostal 2*	Hostal 1*	Pensión (1)	Albergue(2)
Individuales	15 m <sup>2</sup>	13 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>
Dobles	20 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>	17 m <sup>2</sup>	15 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	13 m <sup>2</sup>	13 m <sup>2</sup>	13 m <sup>2</sup>
Triple	25 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	21 m <sup>2</sup>	19 m <sup>2</sup>	17 m <sup>2</sup>	17 m <sup>2</sup>	17 m <sup>2</sup>	16 m <sup>2</sup>	No
Cuádruple	29 m <sup>2</sup>	26 m <sup>2</sup>	25 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>	No
Salón	12 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>	No
Múltiples	No	No	No	No	No	No	No	No	Si

(1) Si no tiene baño dentro de la unidad de alojamiento se podrá aplicar una reducción de 3 metros.

(2) Ver especificaciones en las notas del anexo III.

## 2. Grupos Hoteles-apartamentos

Dimensiones mínimas en Unidades de Alojamiento de Hoteles-Apartamentos	5*	4*	3*	2*	1*
Dormitorio individual	15 m <sup>2</sup>	13 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>
Dormitorio Doble	18 m <sup>2</sup>	16 m <sup>2</sup>	15 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>	14 m <sup>2</sup>
Dormitorio Triple	22 m <sup>2</sup>	19 m <sup>2</sup>	18 m <sup>2</sup>	17 m <sup>2</sup>	17 m <sup>2</sup>
Dormitorio Cuádruple	25 m <sup>2</sup>	22 m <sup>2</sup>	21 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>	20 m <sup>2</sup>
Estudios (1)	33 m <sup>2</sup>	28 m <sup>2</sup>	27 m <sup>2</sup>	23 m <sup>2</sup>	23 m <sup>2</sup>
Salón-Comedor superficie mínima hasta 4 personas (2)	17 m <sup>2</sup>	16 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>	10 m <sup>2</sup>

(1) Capacidad de dos personas hasta un máximo de cuatro personas en camas convertibles adicionales. No se admite cama-litera.

(2) Si la unidad de alojamiento excede las cuatro plazas se incrementará 2,5 m<sup>2</sup> por plaza adicional.

**B. Áreas Sociales.**

Se considerarán áreas sociales los vestíbulos, comedores, bares( no computan las superficies de las barras), salas de lectura, de televisión y de juegos, así como cualquier otra dependencia destinada al uso y disfrute colectivo de las personas usuarias.

Superficie conjunta mínima	Hoteles Hoteles-apartamento					Hostales		Pensiones	Albergues (*)
	5*	4*	3*	2*	1*	2*	1*		
Expresados en m <sup>2</sup>	4 m <sup>2</sup> por u.a.	3,2 m <sup>2</sup> por u.a.	3 m <sup>2</sup> por u.a.	2 m <sup>2</sup> por u.a.	2 m <sup>2</sup> por u.a.	1,5 m <sup>2</sup> por u.a.	-	-	1 m <sup>2</sup> por plaza (*)

(\*) Ver especificaciones en las notas del anexo III.

**Aspectos generales****Cómputos.**

- El 80% del total de unidades de alojamiento del establecimiento deben cumplir con las dimensiones mínimas. El 20% restante podrá cumplir con las dimensiones requeridas hasta dos categorías inferiores, en caso de no existir se deberá cumplir con las dimensiones requeridas en el Código Técnico de Edificación. Se permite una reducción máxima del 20 % de la dimensión mínima de las áreas sociales siempre que no limite su funcionalidad. Cuando el resultado sea un número entero y una fracción, si la fracción es igual o superior a cinco se tomará como resultado la unidad siguiente.

- En el cómputo del total de unidades de alojamiento se entenderán incluidas las suites y las suites junior. El cómputo total de plazas se determinará por el número de camas dobles, individuales, literas y convertibles instaladas en la unidad de alojamiento.

- La dimensión mínima de las unidades de alojamiento tipo Junior Suite será la correspondiente a las dimensiones de una unidad de alojamiento doble más el salón pudiendo estar unificado en una única estancia. En las Suites será la correspondiente a las dimensiones de dos unidades de alojamiento dobles más el salón. En caso de que la reducción del 20% contemplada en el primer párrafo se aplique a estas unidades de alojamiento, se garantizará una superficie mínima del 80% para cada una de estas dependencias.

**Camas Literas.**

- Las literas serán de dos camas (individuales) y no podrán colocarse literas emparejadas lateralmente, debiendo haber entre literas una separación mínima de un metro.

- Sólo se admiten literas en:

- Hoteles-apartamentos, hostales y pensiones en las triples o cuádruples.
- Albergues en las múltiples.
- Hoteles de 1 a 4 estrellas en un máximo del 20% de sus unidades alojativas, en unidades de alojamiento dobles, que serán ocupadas como máximo por dos adultos y dos menores. Podrá instalarse una litera de dos camas individuales siempre que su superficie exceda en un 25% de la mínima exigida.

**Camas supletorias**

- Las camas supletorias se instalarán a petición expresa de las personas usuarias y deberán ser retiradas de las unidades de alojamiento, o recogidas en caso de sofá cama, mueble cama o similar, una vez finalizado el periodo de estancia de la persona usuaria.

- Podrá utilizarse hasta un máximo de dos camas supletorias por dormitorio siempre que la superficie del mismo exceda por cada cama en un 25% de la mínima exigida. En los hoteles-apartamentos podrán instalarse camas convertibles en el salón comedor, a razón de una plaza por cada 6 m<sup>2</sup>. Cuando el resultado sea un número entero y una fracción, se despreciará la fracción.

- El máximo de camas supletorias será del 50% del número de plazas.

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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
<b>I. Condiciones generales / Áreas Comunes</b>							
<b>I.1. Condiciones generales</b>							
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.		15					
<b>I.2. Áreas Públicas</b>							
Entrada principal dotada de marquesina	5	2					
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6	5	M	M			
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			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
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					
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13	3			M	M	M
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
Bar*	15	5					
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			
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M
Vestíbulo con asientos	18	5				M	
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	10					M
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M	M	M	M
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2				M	M
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)		1	M	M	M	M	M
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico	22	2					
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	1	M	M	M	M	M
Personal bilingüe		2		M	M		
Personal multilingüe	24	4				M	M
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	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		2				M	
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)	32	5					M
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M	M	M	M
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	34	3					

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
<b>I.4. Instalaciones para personas con discapacidad</b>							
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					
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					
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos	53	2					
Asiento abatible y de retorno automático en ascensores	54	1					
Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual	55	2					

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
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					
Aparcamiento para autobuses	58	1					
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	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					
<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					
Escalera de servicios	63	5					
Ascensor-montacargas de servicio	64	5					
Jardines propios 5 m2 por plaza	65	4					
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	M	M	M
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M	M
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	M	M	M	M
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2					M
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	2					M
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M	M	M	M

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M
Servicio de despertador	74	1	M	M	M	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					
Servicio de limpieza de zapatos	80	2					
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	4					M
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías		5					
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)	82	7					
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía	83	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)		1			M		
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	91	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)		1					
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)	93	3					
Servicio de cambio de moneda	94	1					

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria	95	4					
Servicio externo de atención médica a demanda	96	2					
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97	2					
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98	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	M	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 (máx. 14)					M (mín. 5% u.a.)
Unidades de alojamiento comunicadas	102	2					
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.		2					
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.	103	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					
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105	4					
<b>II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos</b>							
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					
<b>II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos</b>							
Cocina	HA2	2	M	M	M	M	M
Horno	HA3	6					
Campaña 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



ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
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 (máximo 14)					
Lavadora	HA12	2					
Lavavajillas	HA13	6					
<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		
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
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10					
Colchones ergonómicamente ajustables	109	5					
Servicio de fundas nórdicas	110	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 muleton		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					
Dispositivo despertador en la habitación	114	1					
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M	M	M	M
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M	
Dos almohadas por persona	119	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			M	M	M
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)	122	1	M	M	M	M	
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)		5					M
<b>II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>							
Visillo	123	1					
Alfombra	124	1					
Colgador	125	1					
Galán de noche	126	1					
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M	M	M	M
Estantería para la ropa	128	1	M	M	M	M	M
Pechas de material y color homogéneo	129	1	M	M	M	M	M
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8					M
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	8					M
Ventiladores de techo o pared	132	2					
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M	M	
Climatización en las habitaciones		15				M	M
Un asiento	134	1	M	M			
Un asiento por plaza		2			M	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			M	M	M
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	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					
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	2			M	M	M
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4					
Espejo de cuerpo entero	146	2			M	M	M
Espejo adicional de cuerpo entero		3					
Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M
Papelera	148	2	M	M	M	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			M	M	M
Reproductor de audio o multimedia	150	2					
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M			
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4			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		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					
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 checkin)	156	3	M	M	M		
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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
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				M	M
<b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>							
Al menos el 50% de los baños con luz natural	160	2					
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	1	M	M	M		
Bañera y/o ducha con mampara. *		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	M		
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M
Dotación de 2 amenidades adicionales	169	2				M	
Dotación de 4 amenidades 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					
Toallas extras	175	1					

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
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			M		
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			M	M	M
Carpeta de correspondencia	182	3					
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente		2					
Plancha y tabla de plancha	183	4					
Juego de costura a petición de los clientes		1					
Juego de costura	184	2					
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M
Calzador	186	1					M
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*		1					
Utensilios de limpieza de zapatos*	187	2				M	M
Mirilla en la puerta	188	2					
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3					
Cerradura con tarjeta electrónica		3					
Sistema de apertura con móvil	190	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	M
Maxibar en planta	192	1					
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones		2				M	
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones	193	4					M

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
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		8					M
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento	196	4					
<b>III.2. Desayuno*</b>							
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)		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)	197	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
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3					
Desayuno fuera del horario habitual	200	3					
<b>III.3. Comidas/Restauración*</b>							
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	4				M	M
Horario de comida dos horas como mínimo	202	2					
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	3					
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204	3					
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas		5				M	
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas	205	10					M

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
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)		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)	206	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					
Servicio de snack	208	3					
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	209	8					
Cocina de productos regionales	210	4					
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2					
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4					
Carta o información del bufé en braille	213	8					
<b>IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)</b>							
<b>IV.1. Deporte</b>							
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, pádel, 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)					
<b>IV.2. Salud-Belleza</b>							
Recepción atendida personalmente	221	5					

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	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 mineral medicinal, etc.)	229	5					
Grueta 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					
<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					



ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
Tiendas	243	3					
Venta de 3 Productos de Andalucía		5					
Venta de más de 3 Productos de Andalucía	244	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		4					
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado	248	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		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	251	15					
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		20					
Sala de Juntas	252	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	M	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					

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	3					
Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores	257	3					
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	258	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	M	M	M
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.	266	5					
Web accesible	267	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					
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	1		M	M	M	M

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
<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					
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5					
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores	273	5					
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274	5					
Lámparas o luminarias de máxima potencia luminica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4					
Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas	276	5					
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	5					
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	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					
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.	280	4					
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4					
<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					
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	4					
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284	4					

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros	285	4					
<b>VII.3. Jardines exteriores</b>							
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	6					
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287	4					
<b>VII.4. Residuos</b>							
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	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					
<b>VII.5. Descarbonización</b>							
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono		3					
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2.	301	6					
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3		10					

NP: No puntúa

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

HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

PUNTAJACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas	4 Estrellas	5 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)

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Req.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
<b>ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)</b>							
(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.							
(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los 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.							

00172597

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
(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 limpiapapatos 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.							

## Anexo III Requisitos específicos Hostales, Pensiones y Albergues.

Requisitos	Hostales		Pensiones	Albergues	
	1*	2*			
<b>I. Áreas Comunes</b>					
1	Existencia de servicio de recepción 24 horas*	M	M	M	M
2	Existencia de teléfono público en el establecimiento	M	M	M	M
3	Disponer de un espacio destinado a sala de estar	M	M	M	M
4	Disponer de información turística de la zona	M	M	M	M
5	Manual de servicios bilingüe (en castellano e inglés)	M	M	M	
6	Manual de servicios multilingüe (incluyendo castellano e inglés)		M		M
7	Aseo general		M		
8	Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos*	M	M	M	M
9	Dispondrá de facilidades de cocina, debiendo estar ésta debidamente equipada para las personas usuarias, sin perjuicio de poder ofrecer además manutención y otros servicios.				M
<b>II. Servicios</b>					
10	Acceso a Internet en todo el establecimiento*	M	M	M	M
11	Servicio de limpieza diario en habitaciones y zonas comunes	M	M	M	M
12	Servicio de cambio de toallas a diario a petición del cliente		M		
13	Servicio de despertador		M		
14	Servicio de pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	M	M	M	M
15	Servicio de guarda de equipaje a la llegada o salida de clientes*	M	M	M	M
16	El establecimiento dispondrá de 1 taquilla por plaza con sistema y/o cierre de seguridad por persona con espacio suficiente para equipaje.				M
<b>III. Unidades de alojamiento</b>					
17	Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones requeridas para su categoría	M	M	M	M
18	Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos*	M	M	M	M
19	Información del hotel en la habitación		M		
20	TV en color con mando a distancia	M	M		
21	Teléfono a petición del cliente, con línea interna y externa en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace la entrada)	M	M	M	
22	Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35 m x1,90 m	M	M	M	M
23	Colchones bien conservados de un mínimo de 13 cm de grosor	M	M	M	M
24	Funda para colchones y sábanas	M	M	M	M
25	Mantas o nórdicos bien conservados	M	M	M	M
26	Almohadas bien conservadas	M	M	M	M
27	Fundas higiénicas para almohadas	M	M	M	M
28	Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)	M	M	M	M
29	Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	M	M	M	
30	Estantería para la ropa	M	M	M	
31	Número apropiado de perchas de material y color homogéneo	M	M	M	
32	Un asiento	M	M	M	
33	Dos enchufes de corriente en la habitación	M	M	M	
34	Un enchufe por plaza				M
35	Adecuada iluminación en la habitación	M	M	M	M
<b>IV. Baños*</b>					
36	El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo	M	M	M	M
37	Bañera y/o ducha con cortina o mampara, salvo que se encuentre independiente de las instalaciones sanitarias y el WC	M	M	M	M
38	Alfombra de baño lavable	M	M	M	M
39	Luz apropiada para el baño	M	M	M	M
40	Espejo	M	M	M	M
41	Enchufe de corriente cerca del espejo	M	M	M	M
42	Toallero (barra o colgador de toallas)	M	M	M	M
43	Estantería	M	M	M	M
44	Jabón de manos	M	M	M	M
45	Gel de ducha	M	M	M	M
46	Champú*	M	M	M	M

**Anexo III Requisitos específicos Hostales, Pensiones y Albergues.**

Requisitos	Hostales		Pensiones	Albergues
	1*	2*		
47 Recambios de papel higiénico	M	M	M	M
48 Una toalla de mano por persona	M	M	M	M
49 Una toalla de baño por persona	M	M	M	M
50 Papelera de baño	M	M	M	M

**ANOTACIONES:**

- (1) La prestación de este servicio entre las 20:00 a las 08:00 horas, podrá realizarse por personal localizado, además se deberá implantar un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de los usuarios.
- (8 y 18) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los 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.
- (10) Salvo imposibilidad técnica.
- (15) Si el establecimiento dispone de más de 40 unidades alojativas.
- (36) En el caso del grupo pensión y albergue si se opta por disponer de baño en las unidades de alojamiento se debe cumplir con estos requisitos en la totalidad de ellos.
- a 50) Si la propia unidad de alojamiento no dispone de baño propio debe haber uno compartido por cada 5 unidades de alojamiento cumpliendo con los requisitos en tal proporción.
- (46) Se considerará ya cumplido, si el gel de baño puede realizar la función de champú, y así es indicado en el bote o dispensador existente

**ESPECIFICACIONES ALBERGUES:**

Las unidades de alojamiento serán de capacidad múltiple. No obstante, se permitirá un 20% de la capacidad alojativa total en unidades de alojamiento individuales o dobles. En este caso las habitaciones dobles o individuales deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos para el grupo Pensión.

Las habitaciones de ocupación múltiple podrán tener camas individuales, dobles o literas, desde cuatro hasta un máximo de dieciséis plazas por habitación. Su superficie mínima vendrá determinada por los tipos de cama instaladas, a razón de 4 m<sup>2</sup> por cama individual o litera y 8 m<sup>2</sup> por cama doble.

Dispondrán de una estancia de uso social común a modo de salón techado, a razón de un mínimo de 1 m<sup>2</sup> por plaza reglamentaria. No obstante lo anterior, cuando el establecimiento disponga de una capacidad de alojamiento superior a 30 plazas bastará que dicha sala tenga una superficie de 30 m<sup>2</sup>. Cuando la capacidad del establecimiento sea superior a 20 plazas podrán computarse como medida del salón los patios, terrazas y otros salones del establecimiento si éstos son transitables y pueden ser dedicados a ocio y esparcimiento y siempre que se respeten 20 m<sup>2</sup> como mínimo de la estancia de uso social común.

Las instalaciones sanitarias tendrán una relación de un baño (inodoro, lavabo y placa de ducha o bañera) por cada 8 plazas. Dichas instalaciones podrán estar dentro o fuera de la unidad de alojamiento; en este último caso pueden ser colectivas, pero separadas por sexo. Si existen habitaciones dobles o individuales con baño propio deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos para éstos para el grupo Pensión.

Las estructuras cerradas tipo cabinas, cápsulas o similar, tendrán la consideración de literas, con camas dobles o individuales, pudiendo colocarse libremente dentro de la unidad de alojamiento con un máximo de dos alturas. Si son de cama doble se computarán 8 m<sup>2</sup> por estructura.



**Anexo IV Requisitos de instalaciones, equipamientos y servicios para la obtención del calificativo Gran Lujo**

ÁREA / SUB-ÁREA / CRITERIO	N.º REQ.	PUNTOS
<b>I. Condiciones generales / Áreas Comunes</b>		
<b>I.2 Áreas Públicas</b>		
Música en directo todos los fines de semana	GL1	2
Música en directo todos los días		6
Mobiliario, enseres, materiales y decoración de marcas de primera calidad, o de diseño, en el mercado nacional e internacional en todas las dependencias del hotel *	GL2	20
Salón con autoservicio de cafés, té, refrescos, pastas, fruta, canapés dulce/salados, aperitivos a disposición de los clientes sin cargo	GL3	8
Servicio de primeros auxilios que incluya desfibrilador externo automático (DEA)	GL4	4
<b>I.3 Recepción</b>		
Línea de crédito para los servicios del hotel	GL5	1
<b>I.4. Instalaciones para personas con discapacidad</b>		
Implantación de medidas de accesibilidad universal en al menos el 20% de las unidades de alojamiento	GL6	10
<b>I.7. Servicios</b>		
Servicio de lavado de coche al reservar parking sin cargo	GL7	5
Personal que se ocupe de aparcar el coche y ponerlo a disposición del cliente cuando lo solicite	GL8	5
Servicio de traslados privado gratuito dentro de la localidad	GL9	2
Servicio de mayordomía 8 horas	GL10	8
Servicio de mayordomía 24 horas		14
Servicio gratuito de compostura / arreglo de prendas de vestir	GL11	2
Servicio de limpieza de zapatos manual	GL12	2
Servicio de preparación de equipaje	GL13	2
Servicio de asistente personal	GL14	6
Asistente personal de compras (Personal Shopper)	GL15	8
Móvil de cortesía (internet + llamadas) para clientes en un mínimo de 50% de las unidades de alojamiento	GL16	8
<b>II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS</b>		
<b>II.1 Dimensiones</b>		
Más de un 10 % de suites	GL17	15
Más de un 15% de suites junior	GL18	15
Jacuzzi en 10 % habitaciones	GL19	8
Al menos el 3% de suites especiales, entendiéndose aquella con más superficie, instalaciones y dependencias que el resto de unidades de alojamiento tipo suites	GL20	15
Por habitaciones que superen las medidas mínimas de cinco estrellas en un 20 % (0,5 puntos por unidad de alojamiento-máximo 20 puntos)	GL21	20
Suite con Piscina privada	GL22	8
<b>II.4 Comodidades para dormir (descanso)</b>		
Complementos para adaptar la dureza de los colchones	GL23	6
Carta de ropa de cama (algodón, seda o lino)	GL24	6
Ropa de cama 100% algodón de 320 hilos	GL25	2
<b>II.5 Equipamientos de la habitación</b>		
Carta de aromas	GL26	1
Espacio de trabajo o descanso con mobiliario específico	GL27	6
Caja Fuerte con capacidad, al menos para un ordenador portátil	GL28	2
Vestidor independiente con espejo de cuerpo entero en suites y suites junior	GL29	8
<b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>		
Teleducha efecto lluvia	GL30	2
Elementos de higiene hipoalérgicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos 8 elementos distintos)	GL31	2
Elementos de higiene hipoalérgicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos 10 elementos distintos)		4
Elementos de higiene hipoalérgicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos 14 elementos distintos)		6
Toallas con gramaje superior a 700	GL32	3

ÁREA / SUB-ÁREA / CRITERIO	N.º REQ.	PUNTOS
<b>III. RESTAURACION</b>		
<b>III.1. Bebidas</b>		
Servicio de snack gratuito en habitación con reposición diaria	GL33	4
Servicio de cocktelería	GL34	4
<b>III.3. Comidas/Restauración.</b>		
Áreas de restauración con capacidad simultánea para el 80% de la capacidad máxima del establecimiento	GL35	8
Áreas de restauración con capacidad simultánea para el 100% de la capacidad máxima del establecimiento		10
Restaurante con distinción nacionales/internacionales	GL36	10
Restaurante con oferta elaborada por chef con distinción nacionales/internacionales	GL37	6
Servicio de brunch	GL38	4
Comedor privado/reservado	GL39	2
Cocina en directo (show cooking)	GL40	4
Sumiller	GL41	4
Bodega de vinos	GL42	4
Preparación de platos a la vista del cliente (flambeados, trinchados, desespinaados)	GL43	4
<b>IV. OCIO / TIEMPO LIBRE</b>		
<b>IV.1. Deportes</b>		
Servicio de entrenador personal	GL44	8
Acceso gratuito a las instalación deportiva (3 puntos por cada instalación - máximo 15 puntos)	GL45	15
<b>IV.2. Salud-Belleza</b>		
Acceso sin cargo a la zona de Spa (3 puntos por cada instalación - máximo 15 puntos)	GL46	15
Servicio de bebidas o frutas sin coste para el cliente en la zona de Spa	GL47	2
<b>IV.3. Niños</b>		
Obsequios para niños a su llegada	GL48	1
Elementos de higiene infantil	GL49	2
<b>IV.4 Otra oferta</b>		
Piscina para adultos adicional	GL50	8
Servicio de bar/camareros en zona de hamacas	GL51	8
Toalla para la piscina a disposición de los clientes	GL52	4
Galería comercial	GL53	15
Librería digital gratuita (on line/descargas)	GL54	8
Apertura del establecimiento durante todo el año	GL55	15
Al menos 75% de las personas empleadas con contratos indefinidos	GL56	10
Prestación de todos los servicios mediante personal contratado por el titular de la explotación (no exigible para el servicio de lavandería industrial)	GL57	10

**Notas:**

(GL2) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por el fabricante la alta calidad o la alta gama de tales bienes o certificado de empresa acreditada de expertización.

La numeración y definición de cada epígrafe de esta tabla va en correlación con los existentes en el anexo II

<b>PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA CALIFICATIVO GRAN LUJO:</b>
Hoteles: 800 PUNTOS (650 puntos del anexo II + 150 puntos criterios tipo GL)
Hoteles-apartamentos: 840 PUNTOS (690 puntos del anexo II + 150 puntos criterios tipo GL)