



Tabla de Servicios

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	3*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes				
I.1. Condiciones generales				
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	
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		10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10	M	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	3	M	3
Sala de TV	8	3		3
Plantas o flores naturales	12	6		6
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	5
I.3. Recepción				
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1		6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6	M	
Vestíbulo con asientos	18	5		5
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2		2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	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	1
Personal bilingüe	24	2	M	4
Personal multilingüe		4		
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	6
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	2		2
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		5		
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	5

I.4. Instalaciones para personas con discapacidad				
I.5. Aparcamiento				
I.6. Otras instalaciones generales				
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	12		12
Oficio en cada planta*		7		7
Escalera de servicios	63	5		5
Ascensor-montacargas de servicio	64	5		5
I.7. Servicios				
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2		
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	2		2
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	2
Servicio de despertador	74	1	M	1
Paraguas en la recepción/habitación	75	1		1
Servicio de costura	78	2		2
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	4		4
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86	2		2
Servicio de plancha (devolución en una hora)	90	2		2
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		
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)		5		
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		2
II. Unidades de alojamiento (u.a.)				
II.1. Dimensiones				
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	15
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25		
II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos				
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos				
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	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		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		10		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		15		
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	5	M	5
Sábanas y funda para colchones	111	3	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
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	1
Almohadas bien conservadas	116	1	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	1	M	1
Dos almohadas por persona	119	4		4

Manta adicional a petición del cliente	121	2	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	1	M	1
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		5		
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento				
Visillo	123	1		1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	1
Estantería para la ropa	128	1	M	1
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8		8
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	8
Climatización en las habitaciones		15		
Un asiento	134	1		2
Un asiento por plaza		2	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4		4
Mesa o escritorio	137	1		5
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5	M	
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2	M	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	1
Mesilla de noche	142	2	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	2
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4		
Espejo de cuerpo entero	146	2	M	2
Espejo adicional de cuerpo entero		3		
Lugar destinado al equipaje	147	1	M	1
Papelera	148	2	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	1
Reproductor de audio o multimedia	150	2		
TV en color con mando a distancia	151	2		4
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4	M	
Smart TV con mando a distancia		6		
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	3
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5		
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	10	M	10
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	3	M	3
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8		8
II.6. Equipamientos y comodidades del baño				
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	1
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	1	M	5
Bañera y/o ducha con mampara.*		5		
Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	163	4		
Bañera al menos en el 30% de baños	164	2		2
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	165	2		

Bidé*	166	2		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	2
Dotación de 2 amenities adicionales	169	2		2
Dotación de 4 amenities adicionales		4		
Toallas extras	175	1		1
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1		1
Zapatillas		3		
II.7. Miscelánea en la u.a.				
Información del hotel	178	1		2
Manual de servicios del hotel bilingüe		2	M	
Manual de servicios del hotel multilingue		3		
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1	M	1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2		2
Juego de costura a petición de los clientes	184	1		1
Bolsa de lavandería disponible	185	1	M	1
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1		1
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3		3
III. Restauración				
III.1. Bebidas				
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	1
Nevera	195	2		2
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	8		4
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento		4		
III.2. Desayuno*				
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1		2
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		
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3		3
III.3. Comidas/Restauración*				
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2		2
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)				
IV.1. Deporte				
IV.2. Salud-Belleza				
IV.3. Niños				
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238	1		1
IV.4. Otra oferta				
V. Servicios de reuniones y eventos*				
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)				
VI.1 Sistemas de calidad				
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	3	M	3

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		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		3
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	10		10

VI.2. TIC (actividades en línea)

Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas	265	5	M	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
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	1	M	1

VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *

VII.1. Eficiencia energética y energías renovables

Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso	271	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

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 establecimiento	283	4		4

VII.3. Jardines exteriores

VII.4. Residuos

Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4		4
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300	4		4

VII.5.Descarbonización

Total 366

NP: No puntúa

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

HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

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

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	4 Estrellas	5 Estrellas
Hoteles	500	650
Hoteles-Apartamentos	535	690
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(500 + 35)	(650 + 40)