

Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19).

Modificado por Decreto-ley 14/2020, por el que se establecen con carácter extraordinario y urgente medidas para la reactivación del sector de la hostelería, restauración, ocio y esparcimiento, se adoptan las medidas de apoyo a las Entidades Locales necesarias para contribuir a la apertura de playas seguras y otras medidas económicas y tributarias, ante la situación de alerta sanitaria generada por el coronavirus (COVID-19).

(Contiene la parte del texto que regula los establecimientos hoteleros)

Corrección de errores del Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus (COVID-19) (BOJA extraordinario núm. 27, de 18 de mayo de 2020).

Modificado por Decreto 187/2020, de 17 de noviembre, por el que se modifica el Decreto 8/2015, 20 de enero, regulador de guías de turismo de Andalucía

I

El estado de alarma aprobado mediante el citado real decreto, entre otras cuestiones a las que afecta, restringe la libertad de circulación de personas, modificando la forma de trabajar de muchas de ellas, determina el cierre de centros educativos, prevé medidas de contención en el ámbito de la actividad comercial, equipamientos culturales, establecimientos y actividades recreativas, actividades de hostelería y restauración, y otras adicionales.

En línea con lo expuesto, destacan entre las medidas que se adoptan la modificación de la regulación de los establecimientos hoteleros, se crean mecanismos de coordinación para la gestión de alertas en este nuevo contexto, se adoptan medidas que impulsan las relaciones a través de medios electrónicos en determinados procedimientos relativos a la contratación de las administraciones públicas, así como medidas dirigidas a las federaciones deportivas y al sector cultural, a efectos de paliar las consecuencias de la paralización de actividades, medidas todas ellas que

requieren una acción normativa inmediata en un plazo más breve que el requerido por la vía normal o por el procedimiento de urgencia para la tramitación parlamentaria de las leyes.

II

La situación de emergencia de salud pública provocada por el COVID-19 y su expansión mundial carece de precedentes. La situación generada ha supuesto la necesidad de adoptar medidas de contención extraordinarias por las autoridades nacionales. Estas medidas, junto con las adoptadas por otros países, están teniendo un impacto económico que se proyecta en particular, sobre determinadas empresas y sectores de la economía española, entre los que se encuentra el sector turístico.

Con posterioridad, la Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, en su artículo 44.1, permite la reapertura al público de los hoteles y alojamientos turísticos que hubieran suspendido su apertura en virtud de la citada Orden SND/ 257/2020, de 19 de marzo, pero sometiéndola a extensas restricciones.

En este contexto, el sector del turismo es uno de los que se verán más golpeados por la crisis del coronavirus, en especial, por lo que respecta al desplome del turismo internacional. Solo el pasado mes de febrero, antes de que se aprobase el estado de alarma en España, visitaron nuestro país 4,4 millones de turistas internacionales, un 1,0% más que en el mismo mes de 2019.

Una actividad, el turismo, considerada estratégica en la comunidad, que atrae a 32,5 millones de turistas a la región y genera ingresos por valor de 22.640 millones de euros anuales en la economía andaluza, equivalente al 13% del Producto Interior Bruto regional, dando empleo a 424.500 ocupados, más del 13% del total.

La caída del turismo provocada por la citada pandemia supone un gran impacto en la economía, así mismo supone pérdidas de empleo en los establecimientos hoteleros, incluso puede suponer el cese definitivo de la actividad en muchos de estos establecimientos hoteleros.

En esta nueva Era del turismo, diversificar productos y posicionar destinos a golpe de promoción, ya no es suficiente. En el futuro más próximo, tanto desde la administración como desde los propios establecimientos hoteleros se deberán ofrecer calidad y garantías si se quiere recuperar la confianza de las personas consumidoras.

Reorganizar y adaptar los establecimientos hoteleros con el fin de recuperar un sector que es estratégico y tractor de la economía andaluza, es clave. Volver a crecer y reposicionar a Andalucía como Destino pasa necesariamente por implementar actuaciones y nuevas medidas desde la perspectiva de la seguridad y la gestión de riesgos, la sostenibilidad, la responsabilidad y el compromiso de los establecimientos hoteleros de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Competir en un mercado turístico internacional en transformación constante es complejo, hacerlo en el año 2020 con condiciones y criterios del año 2004 es imposible hoy.

Este decreto-ley no sólo ofrece la posibilidad de competir en igualdad de condiciones con el resto de mercado, nacional o internacional, sino que incorpora elementos no recogidos hasta la fecha, necesarios para adaptarnos a esta singular situación del sector, que se antoja estructural. Criterios que nos concederían importantes ventajas comparativas en términos de solidez, calidad y seguridad.

Los comportamientos de la demanda sin duda cambiarán en la búsqueda de condiciones de seguridad, donde los sistemas y certificaciones de calidad juegan un papel destacado, así como los criterios de eficiencia energética o descarbonización de nuestros establecimientos. El presente decreto-ley ya los recoge, entendiendo que para la salud del turismo, la seguridad es clave.

Las nuevas tendencias apuntan hacia una especialización turística que se recoge igualmente en este decreto-ley, permitiendo que los establecimientos puedan dirigir su oferta a segmentos concretos y nuevos perfiles de demanda.

Por otro lado, es fundamental facilitar a los establecimientos hoteleros la adaptación a categorías superiores. El paso de categoría de tres a cuatro estrellas, de cuatro a cinco estrellas, o de cinco estrellas a cinco estrellas Gran Lujo, entre otros, no es una decisión caprichosa ni puramente estética, sino que implica abrir la posibilidad de mejorar la calidad y la variedad de su oferta.

En una región como Andalucía con 8.6 millones de habitantes, sólo existen 54 hoteles de alta categoría, (cinco estrellas y cinco estrellas Gran Lujo); sobre una oferta de 3.480 establecimientos hoteleros. Es decir, sólo el 1,5% de la planta de establecimientos hoteleros de Andalucía puede competir en el mercado internacional por el turista con mayor capacidad de gasto y consumo.

Nuestro destino necesita adaptar los establecimientos hoteleros a la realidad del turismo y ampliar la red de establecimientos de categoría superior. Este hecho, no

sólo favorecería la adaptación a la calidad de categorías inferiores ya existentes, sino que propiciaría numerosas y nuevas inversiones económicas en nuestra región. Hoy en día hay en juego inversiones en marcha por la dificultad de adaptación a una normativa demasiado obsoleta.

En un mercado global que impone reglas y marca tendencias a golpe de click, selfie y marketing digital, nuestra apuesta pasa por reforzar la calidad, la seguridad y la universalización de nuestra oferta, así como por la digitalización de nuestros servicios. Por lo que se han incorporado numerosos criterios en estas materias.

El Turismo, aunque es un sector estratégico y resiliente a las crisis, es muy sensible a la incertidumbre y puede ver alterado patrones de comportamiento, a priori muy seguros. Y tenemos que estar preparados.

El presente decreto-ley permite posicionar a Andalucía en el mercado para competir cuanto menos, en igualdad de condiciones.

La Comunidad Autónoma de Andalucía tiene atribuida la competencia exclusiva en materia de turismo en el artículo 71 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, incluyendo la regulación y la clasificación de las empresas y establecimientos turísticos.

En ejercicio de esta competencia, se aprobó la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, cuyo artículo 28.1 establece los servicios considerados turísticos, entre los que se incluye el alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a las personas usuarias de servicios turísticos. Por su parte, el artículo 40 determina los tipos de establecimientos de alojamiento turístico, señalando en primer lugar los establecimientos hoteleros, clasificados en distintos grupos en el artículo 43 de la citada ley.

Actualmente, en la Comunidad Autónoma de Andalucía los establecimientos hoteleros se encuentran regulados en el Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros. Dicha regulación se considera obsoleta e insuficiente para afrontar el desafío que supone superar la grave situación de crisis que está sufriendo el sector turístico.

De esta forma, a pesar de que Andalucía es uno de los destinos turísticos más relevantes, dispone de una regulación del sistema de clasificación de los establecimientos hoteleros que no está alineada con los sistemas de clasificación de su entorno, tanto nacionales como internacionales, lo que hace que no se adapte a lo requerido por la demanda y no favorezca a la competitividad del sector ni a las

expectativas de las personas usuarias ante la calidad de los hoteles.

Los establecimientos hoteleros de cinco estrellas podían acceder al calificativo de Gran Lujo, sin embargo mediante una modificación de la normativa llevada a cabo en el año 2010, desapareció la posibilidad de poder acceder a dicha categoría. En consecuencia, la normativa vigente no recoge la regulación de los establecimientos hoteleros de gran lujo, lo que da lugar a la pérdida de importantes inversiones empresariales ante el vacío legal existente en nuestra comunidad autónoma. Esta falta de regulación supone además, que exista una clara discriminación respecto a los establecimientos hoteleros que obtuvieron dicha calificación con anterioridad al año 2010. Y además supone un grave perjuicio para aquellos establecimientos hoteleros que lleven a cabo esfuerzos inversores de modernización y de mejora de la cantidad y calidad de los servicios prestados, al no poder obtener en la actualidad una clasificación superior a cinco estrellas.

Con el objetivo de contribuir a evitar un impacto económico prolongado más allá de la crisis sanitaria en el sector turístico andaluz, se hace necesaria la actuación de la Administración de la Junta de Andalucía de forma inmediata, procediéndose, para ello, a aprobar una nueva regulación de los establecimientos hoteleros. Ello se considera una necesidad esencial para la recuperación de la actividad de los establecimientos hoteleros ya existentes y para fomentar nuevas inversiones empresariales en este sector, frenándose, asimismo, la caída del empleo que se prevé en los establecimientos hoteleros y el cese definitivo de su actividad en muchos de ellos.

Constituye el objeto del Capítulo I de este decreto-ley la ordenación de los establecimientos hoteleros y la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.

La Sección 1ª del Capítulo I contiene las disposiciones generales, que comprenden su objeto y ámbito de aplicación, definiciones, el régimen jurídico de los establecimientos hoteleros, el acceso a los mismos, la unidad de explotación, y la compatibilidad en el mismo inmueble de distintos grupos o tipos de establecimientos hoteleros.

La Sección 2ª del Capítulo I establece la clasificación de los establecimientos en grupos, categorías, modalidades y, en su caso, especialidades. La Ley 13/2011, de 23 de diciembre, en su artículo 43 establece que los establecimientos hoteleros se clasifican en cuatro grupos: hoteles, hoteles-apartamentos, hostales y pensiones. Con la nueva regulación, se añade el grupo de albergues, que anteriormente constaba como especialidad vinculada al grupo pensiones. La práctica ha puesto de manifiesto que la forma de ofertar, comercializar y prestar el servicio en albergues, basado en el alojamiento compartido por plaza en lugar de por unidad de

alojamiento, no es similar a la de las pensiones ni a la de ninguno de los otros grupos, por lo que resulta conveniente concederle una entidad propia.

Supone una diversificación de la tipología de los establecimientos hoteleros, dirigido a un sector de la población que reclama un concepto de alojamiento más accesible y donde prima la convivencia entre huéspedes posibilitando la relación personal entre distintos grupos. Se ha desarrollado principalmente por el crecimiento del turismo internacional joven y por un nuevo prototipo de viaje fruto del modelo imperante en nuestra sociedad de economía global.

Se mantienen las tradicionales estrellas como símbolo de la categoría de los establecimientos hoteleros, si bien los parámetros para efectuar dicha clasificación, en el caso de hoteles y hoteles-apartamentos, se renuevan y se basan en la clasificación por puntos, un concepto distinto al que venía aplicándose, con la finalidad de incrementar el nivel de excelencia y calidad del parque hotelero de Andalucía.

Se trata de un sistema mixto de requisitos obligatorios y opcionales, cuya suma determinará su categoría; mientras que para los grupos de hostales, pensiones y albergues se exigirá el cumplimiento de todos los requisitos que les resulten aplicables.

El nuevo sistema ofrece un conjunto de requisitos y servicios ordenados en diferentes bloques materiales, a cada cual se le otorga una puntuación concreta, debiendo el establecimiento hotelero alcanzar una determinada puntuación, para cada establecimiento en función de la clasificación pretendida, mediante la elección de los diferentes requisitos y servicios a prestar y el cumplimiento de aquellos que se consideren obligatorios.

No se exigen requisitos específicos por especialidades sino que el empresariado turístico podrá optar por ofrecer unos servicios en función del perfil de usuarios a los que vayan destinados los establecimientos.

Entre los requisitos y servicios determinados se encuentran no sólo los estructurales, requisitos tradicionales referidos a medidas físicas de carácter obligatorio, sino que también se incorporan la valoración de sistemas de calidad de índole social y medioambiental, así como una amplia oferta de servicios complementarios.

Este nuevo sistema sustituirá al modelo anterior, eliminando el conjunto de requisitos obligatorios y el régimen de exenciones y compensaciones que se establecía.

Por otro lado, se regulan en la Sección 2ª del Capítulo I las condiciones que deben reunir los hoteles y los hoteles-apartamentos de cinco estrellas para ostentar el calificativo de Gran Lujo, cubriendo el vacío legal existente en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La Sección 3ª del Capítulo I regula las normas de funcionamiento y entre ellas, el contrato de alojamiento turístico, el documento de admisión, los precios, reservas y cancelaciones de las mismas, el contenido de las facturas, la sobrecontratación, el reglamento de régimen interior de los establecimientos hoteleros y el periodo de ocupación de las unidades de alojamiento.

La Sección 4ª del Capítulo I aborda las funciones de control de los servicios de inspección y el régimen sancionador.

Se prevé un plazo de adaptación para los establecimientos hoteleros que se encuentran inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía y el régimen aplicable a las declaraciones responsables de clasificación del proyecto presentadas o a los proyectos con informe emitido por parte de los órganos periféricos antes de la entrada en vigor de la norma.

Por otra parte, se modifica el artículo 34 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, con el fin de adaptarlo a la modificación de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía (LOUA), introducida por Decreto-Ley 2/2020, de 9 de marzo, de mejora y simplificación de la regulación para el fomento de la actividad productiva de Andalucía.

Asimismo, se introduce una modificación del Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía, con el objeto de adecuarse, asimismo, a la citada modificación de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, e imponer la obligación para las empresas turísticas de relacionarse con la Administración de la Junta de Andalucía por medios electrónicos.

El 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación para determinados sujetos de relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, entre ellos, las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica y quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración. Por su parte, el apartado 3 del citado artículo 14 prevé la posibilidad de que reglamentariamente las Administraciones puedan establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos por razones de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos.

En este sentido, la actividad turística constituye un ámbito fuertemente profesionalizado y apoyado en gran medida en las relaciones electrónicas con los usuarios, constituyendo el negocio en línea un importante sector del mismo. Así, no se puede desconocer el auge de las reservas a distancia y la contratación por internet, bien a través de webs propias como a través de las plataformas de intermediación, demostrando una amplia capacidad en el manejo de medios electrónicos. Por ello, se estima necesario ampliar la obligación para las personas titulares de los distintos servicios turísticos de relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración turística, de manera que cualquier empresa -en definición dada por el artículo 2.f) de la Ley 13/2011 de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía-, que explote uno de estos servicios esté obligada a relacionarse de esta forma.

DISPONGO

CAPÍTULO I

Establecimientos hoteleros

SECCIÓN 1.ª DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente Capítulo tiene por objeto la ordenación de los establecimientos hoteleros y la regulación de sus condiciones técnicas y de prestación de servicios.
2. Quedan sujetos a lo dispuesto en este Capítulo los establecimientos hoteleros regulados en los artículos 40.1.a) y 43 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.
3. Están excluidos del presente Capítulo las residencias de tiempo libre de titularidad de la Junta de Andalucía y de las Corporaciones Locales, de personas mayores, de estudiantes, los albergues juveniles de la Junta de Andalucía, las colonias escolares y campamentos juveniles o cualquier otro establecimiento cuando se desarrolle una finalidad social o educativa recogida en su norma sectorial, así como cualquier establecimiento similar a los anteriores en el que la prestación del servicio de alojamiento turístico se realice de manera ocasional y sin ánimo de lucro.

Estos establecimientos quedarán sometidos al presente Capítulo en caso de ofertar,

inclusive de forma temporal, el servicio de alojamiento al público en general.

Artículo 2. Definiciones

A efectos del presente Capítulo se entiende por:

- a) Alojamiento hotelero: el servicio turístico de alojamiento cuyo objeto es facilitar, mediante precio, hospedaje o estancia en los establecimientos hoteleros.
- b) Servicio complementario: el servicio diferente al de hospedaje prestado en un establecimiento hotelero de forma suplementaria al servicio de alojamiento.
- c) Empresas explotadoras: las personas físicas o jurídicas que, en nombre propio, de manera habitual y retribuida, se dedican a la prestación del servicio turístico de alojamiento.
- d) Establecimientos hoteleros: el conjunto de bienes, muebles e inmuebles, que, formando una unidad funcional autónoma, es ordenado por su empresa explotadora para la adecuada prestación del servicio turístico de alojamiento.
- e) Unidad de alojamiento: la estancia independiente de un establecimiento hotelero para uso exclusivo de la persona usuaria, compuesta como mínimo por un dormitorio o habitación de capacidad múltiple en el caso de los establecimientos del grupo albergues y, en función del grupo y categoría, de baño y otras dependencias.
- f) Unidad de alojamiento de capacidad múltiple: unidad de alojamiento en la que se presta el servicio turístico de alojamiento compartido por plazas.
- g) Estudio: unidad de alojamiento compuesta por un salón-comedor, un dormitorio, una cocina y un baño unificados en una pieza común.
- h) Personas usuarias del establecimiento hotelero: las personas que, como destinatarias finales, reciben el servicio turístico de alojamiento y los servicios complementarios en el establecimiento hotelero.
- i) Clasificación: la inclusión de un establecimiento hotelero en un grupo, una categoría, una modalidad y, en su caso, una o varias especialidades.
- j) Grupos: cada una de las divisiones en las que se clasifican los establecimientos hoteleros.

- k) Categoría: el nivel del establecimiento hotelero dentro del grupo al que pertenezca.
- l) Modalidad: la clasificación de un establecimiento hotelero, en función de su localización, en alguno de los destinos turísticos genéricos siguientes: playa, ciudad, rural y carretera.
- m) Especialidad: la clasificación voluntaria de un establecimiento hotelero en función de sus peculiaridades arquitectónicas, de las características de los servicios prestados o de la demanda principal a la que esté orientado.
- n) Baño: servicio higiénico que dispone, al menos, de los tres elementos sanitarios obligatorios para todos los grupos (inodoro, lavabo y bañera o plato de ducha), incluyendo, en su caso, los demás elementos exigidos en cada grupo o categoría. En todo caso, el inodoro deberá estar independizado y cerrado, bien de manera individual bien con el resto de elementos sanitarios.

Artículo 3. Régimen jurídico.

1. Los establecimientos hoteleros se someterán a las prescripciones de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y el funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía, a lo establecido en el presente Capítulo y a la normativa sectorial que, en su caso, les sea de aplicación.

En particular, los servicios complementarios que se presten al público en general se someterán, además, a la normativa vigente que resulte de aplicación.

El control de las autorizaciones, licencias o habilitaciones así como la vigilancia en la exigencia de los requisitos exigidos por normativa sectorial no turística será llevada a cabo por las administraciones u organismos competentes por razón de la materia.

2. El emplazamiento y la construcción de los establecimientos respetarán el paisaje y se integrarán armónicamente en el mismo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la legislación urbanística y de ordenación del suelo.

3. Los derechos y obligaciones de las personas usuarias de los establecimientos hoteleros y de las empresas explotadoras serán los contemplados en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

Artículo 4. Acceso a los establecimientos hoteleros.

1. Además de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 3.1 respecto a los servicios complementarios de uso público, los establecimientos hoteleros serán considerados, a todos los efectos, como establecimientos de uso público, siendo libre el acceso a los mismos, sin más restricciones que las derivadas de las leyes y los reglamentos.

2. La admisión o permanencia en los establecimientos hoteleros sólo podrá denegarse:

a) Por la falta de capacidad de alojamiento o de sus instalaciones.

b) Por incumplir los requisitos de admisión establecidos en su reglamento de régimen interior.

c) Por adoptar conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas, sean usuarias o no, o que dificulten el normal desarrollo de la actividad.

3. En ningún caso el acceso a los establecimientos hoteleros podrá ser restringido por razones de discapacidad, raza, lugar de procedencia, sexo, edad, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social. Sin perjuicio de lo anterior, los establecimientos hoteleros podrán prestar y publicitar sus servicios enfocados a un público preferente.

No obstante, será aplicable la normativa sobre admisión de personas en establecimientos de espectáculos públicos y actividades recreativas a los servicios complementarios que entren en su ámbito de aplicación.

Artículo 5. Unidad de explotación.

1. La empresa explotadora habrá de asumir continuadamente la explotación de la totalidad de las unidades de alojamiento del establecimiento de que se trate conforme a lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

La empresa explotadora deberá acreditar mediante el correspondiente título jurídico la disposición para uso turístico de la totalidad de las unidades de alojamiento, especialmente en los casos de copropiedad o similar y de separación entre propiedad y explotación.

En los supuestos de vulneración del principio de unidad de explotación señalados en el artículo 41.5 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, no se producirá la modificación

o revocación de la inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía, siempre que el incumplimiento de la unidad de explotación corresponda a un porcentaje igual o inferior a un 10% del total de las unidades de alojamiento y que dicha vulneración no sea imputable a la empresa explotadora, circunstancia que deberá ser probada por la misma mediante ofertas de renovación o contratación de cesión turística de dichas unidades o cualquier otro documento acreditativo.

El incumplimiento de lo señalado podrá dar lugar a la incoación del correspondiente procedimiento sancionador en materia de turismo.

2. La afectación de la unidad de alojamiento a un uso no permitido por la legislación aplicable podrá suponer, con independencia de lo establecido en el apartado anterior, la aplicación de los procedimientos de restablecimiento de la legalidad urbanística y sancionador de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía.

Artículo 6. Compatibilidad en el mismo inmueble de distintos grupos o tipos de establecimientos de alojamiento turístico.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, será compatible la existencia en un mismo inmueble de establecimientos de alojamiento pertenecientes al grupo hoteles con establecimientos de alojamiento pertenecientes al grupo hoteles-apartamentos, siempre que se clasifiquen en la misma categoría.

2. Igualmente, será compatible la existencia en un mismo inmueble de establecimientos de alojamiento pertenecientes al grupo hoteles u hoteles-apartamentos con establecimientos de apartamentos turísticos pertenecientes al grupo edificios/complejos, siempre que se clasifiquen en una categoría similar.

A estos efectos, se entenderán de similar categoría los hoteles y hoteles-apartamentos de cuatro, tres, dos y una estrella y los establecimientos de apartamentos turísticos de cuatro, tres, dos y una llave, respectivamente, siendo también equiparables los hoteles y hoteles-apartamentos de cinco estrellas con los establecimientos de apartamentos turísticos de cuatro llaves.

3. En ningún caso se permitirá la compatibilidad en hoteles u hoteles-apartamentos que ostenten el calificativo de Gran Lujo.

4. El establecimiento se inscribirá en el Registro de Turismo de Andalucía por el tipo o grupo alojativo predominante, entendiéndose por tal el que disponga de mayor número de unidades de alojamiento. En estos supuestos, el establecimiento deberá

cumplir con los requisitos exigibles al tipo o grupo alojativo predominante y, en lo relativo a las unidades de alojamiento, los requisitos exigibles a cada tipo o grupo alojativo.

SECCIÓN 2.ª CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

SUBSECCIÓN 1.ª CONTENIDO DE LA CLASIFICACIÓN

Artículo 7. Contenido de la clasificación.

1. Los establecimientos hoteleros se clasifican en grupos, categorías, modalidades y, en su caso, especialidades. La clasificación en grupo, categoría y modalidad será obligatoria.
2. Las especialidades suponen una clasificación voluntaria y complementaria.
3. La clasificación de los establecimientos hoteleros se mantendrá en vigor en tanto subsistan las circunstancias que la originaron. En caso contrario, la consejería competente en materia de turismo procederá a su revisión, de oficio o a instancia de parte, garantizándose en todo caso la audiencia a la empresa explotadora del establecimiento.

Artículo 8. Grupos de establecimientos hoteleros.

Los establecimientos hoteleros se clasifican en los siguientes grupos:

- a) Hoteles.
- b) Hoteles-apartamentos.
- c) Hostales.
- d) Pensiones.
- e) Albergues.

Artículo 9. Categorías.

1. Los hoteles y los hoteles-apartamentos se clasifican en las categorías de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella. Aquellos que se clasifiquen como cinco estrellas podrán ostentar el calificativo de Gran Lujo si alcanzan la puntuación requerida en el anexo IV.

2. Los hostales se clasifican en las categorías de dos y una estrella.

3. Las pensiones y albergues se clasifican en categoría única.

Artículo 10. Modalidades.

1. Los establecimientos hoteleros, en función a su ubicación, se clasifican en una de las siguientes modalidades:

a) Playa: se clasifican en esta modalidad aquellos establecimientos hoteleros ubicados en municipios que cuenten con una zona litoral en su ámbito territorial, siempre que el establecimiento se encuentre a una distancia no superior a los mil quinientos metros hasta la playa. Esta distancia se calculará desde el límite interior de la ribera del mar.

Se entiende por playa la parte de la ribera del mar según la definición establecida en el artículo 3.1.b) de la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.

b) Rural: se clasifican en esta modalidad aquellos establecimientos hoteleros que estén ubicados en el medio rural, tal como se define en el artículo 3 del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo.

c) Ciudad: se clasifican en la modalidad de ciudad aquellos establecimientos hoteleros situados en cualquier núcleo de población, en suelo clasificado como urbano, urbanizable ordenado o urbanizable sectorizado.

d) Carretera: se clasifican en la modalidad de carretera aquellos establecimientos hoteleros ubicados en zonas o áreas de servicio de las carreteras.

2. Cuando el establecimiento cumpla con los requisitos de más de una modalidad, la persona titular de la explotación podrá optar por cualquiera de ellas.

Artículo 11. Especialidades.

Los establecimientos hoteleros podrán clasificarse en una o varias especialidades en base a la oferta de servicios destinadas a la satisfacción de las necesidades específicas del colectivo al cual se enfocan, en función de sus peculiaridades arquitectónicas, de la orientación a un determinado producto o del segmento de población preferente al que va dirigido su establecimiento, tales como enológico, gastronómico, salud-wellness, boutique, hacienda, MICE, adulto, familiar, senior, single o LGTBI.

En ningún caso el establecimiento podrá incurrir en discriminación ni prohibición hacia los colectivos no preferentes.

Las especialidades, así como los servicios específicos disponibles, deberán ser publicitados en cualquier canal de oferta del establecimiento y, en caso de existir, en la página web propia del establecimiento.

Artículo 12. Sistema de clasificación.

1. A efectos de clasificación en uno de los grupos y categorías establecidos, los establecimientos deberán reunir los requisitos de dimensiones mínimas de infraestructura establecidos en el anexo I.

La categoría de los establecimientos de los grupos hoteles y hoteles-apartamentos vendrá determinada por el cumplimiento de los requisitos mínimos obligatorios y la valoración de los requisitos opcionales establecidos en el anexo II. La suma total de los valores asignados a los requisitos mínimos obligatorios, que figuran en la tabla con la letra «M», y de los requisitos opcionales determinará la categoría que les corresponda.

El grupo de hoteles-apartamentos deberá obtener además la puntuación adicional que corresponda tanto por el cumplimiento de los requisitos mínimos obligatorios como por la valoración de los requisitos de libre elección u opcionales previstos en las áreas II.2 y II.3 del anexo II.

Cada requisito del anexo II tiene asignada una puntuación única, excepto en aquellos que ofrecen opciones alternativas, a los que solo se les podrá asignar la puntuación de uno de los apartados.

Los grupos de hostales, pensiones y albergues deberán cumplir los requisitos reseñados como obligatorios con la letra «M» en el anexo III.

Los hoteles y hoteles-apartamentos clasificados en la categoría de cinco estrellas ostentarán el calificativo de Gran Lujo si cumplen con los requisitos reseñados y la puntuación exigida en el anexo IV.

2. Los establecimientos hoteleros estarán obligados a publicitar en todo momento los requisitos declarados para su clasificación, tanto en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento como en cualquier canal de oferta del establecimiento y, en caso de existir, en su página web.

Artículo 13. Placas identificativas.

En todos los establecimientos hoteleros regulados en el presente Capítulo será obligatoria la exhibición, en la parte exterior de la entrada principal, en lugar destacado y visible, de la placa con las características y dimensiones de los distintivos de los establecimientos hoteleros. Estos distintivos serán aprobados mediante orden de la Consejería competente en materia de turismo en la que figure el grupo, la categoría y la modalidad.

SUBSECCIÓN 2ª. GRUPOS DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Artículo 14. Hoteles.

1. Pertenecen a este grupo aquellos establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico que, además de los requisitos de dimensiones mínimas de infraestructura definidos en el anexo I, cumplen con los servicios mínimos y puntuación mínima requerida para su categoría en el anexo II.

2. Los hoteles, salvo para los supuestos contemplados en el artículo 6, deben ocupar la totalidad o parte independiente de un edificio o conjunto de edificios de forma homogénea y disponer de entradas propias y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo.

3. Los establecimientos hoteleros integrados por más de un edificio deberán identificarse como un único establecimiento y se entenderán que cumplen el requisito de la unidad funcional autónoma, cuando se de alguno de los siguientes supuestos:

a) Que ocupen un espacio delimitado sobre el que recaiga un derecho de uso exclusivo por parte de la empresa explotadora, incluyendo la zona de acceso a los distintos edificios.

b) Que los edificios se encuentren unidos para el tránsito de personas usuarias por el vuelo o por el subsuelo

c) Que entre las vías de entrada para las personas usuarias de los edificios haya una distancia igual o inferior a diez metros, siempre y cuando no exista entre estas entradas ninguna vía de circulación de vehículos, sin que pueda considerarse como

tal, el tránsito ocasional autorizado por la Administración pública.

Artículo 15. Hoteles-apartamentos.

1. Pertenecen a este grupo aquellos establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico que, además de los requisitos de dimensiones mínimas de infraestructura definidos en el anexo I, cumplen con los servicios mínimos y puntuación mínima requerida para su categoría en el anexo II, incluidos los específicos del grupo previstos en las áreas II.2 y II.3, al contar además con instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas dentro de cada unidad de alojamiento.

2. Los hoteles-apartamentos, salvo en los supuestos previstos en el artículo 6, deben ocupar la totalidad o parte independiente de un edificio, o un conjunto de edificios de forma homogénea, disponiendo de entradas propias y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo.

3. Los hoteles-apartamentos integrados por más de un edificio deberán identificarse como un único establecimiento y se entenderán que cumplen el requisito de la unidad funcional autónoma se de alguno de los siguientes supuestos:

a) Que ocupen un espacio delimitado sobre el que recaiga un derecho de uso exclusivo por parte de la empresa explotadora, incluyendo la zona de acceso a los distintos edificios.

b) Que los edificios se encuentren unidos para el tránsito de personas usuarias por el vuelo o por el subsuelo.

c) Que entre las vías de entrada para las personas usuarias de los edificios haya una distancia igual o inferior a diez metros, siempre y cuando no exista entre estas entradas ninguna vía de circulación de vehículos, sin que pueda considerarse como tal, el tránsito ocasional autorizado por la Administración pública.

Artículo 16. Hostales.

1. Pertenecen a este grupo los establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico que, además de los requisitos de dimensiones mínimas de infraestructura del anexo I, cumplen con los requisitos específicos para su grupo y categoría establecidos en el anexo III.

2. Los hostales pueden ocupar partes no independientes de un edificio.
3. Los hostales deberán estar dotados de baños en todas las unidades de alojamiento.

Artículo 17. Pensiones.

1. Pertenecen a este grupo los establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico que, además de los requisitos de dimensiones mínimas de infraestructura del anexo I, cumplen con los requisitos específicos para su grupo establecidos en el anexo III.
2. Las pensiones, además de poder ocupar parte no independiente de un edificio, pueden tener los baños fuera de la unidad de alojamiento.

Artículo 18. Albergues.

1. Pertenecen a este grupo los establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico por plaza en unidades de alojamiento de capacidad múltiple que, además de los requisitos de dimensiones mínimas de infraestructura del anexo I, cumplen con los requisitos específicos para su grupo del anexo III.
2. Los albergues, además de poder ocupar parte no independiente de un edificio, pueden tener los baños, de uso privado o colectivo, fuera de la unidad de alojamiento.
3. Estos establecimientos podrán utilizar las denominaciones internacionales por las cuales son identificados y reconocidos, tales como hostel.

SECCIÓN 3.ª NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 19. Contrato de alojamiento turístico.

1. El contrato de alojamiento turístico es aquel acuerdo mutuo entre la empresa explotadora del establecimiento hotelero y la persona usuaria del mismo que, celebrado presencialmente o a distancia, recoge, entre otros aspectos, las condiciones en las que se prestarán los servicios de alojamiento así como, en su caso, los servicios complementarios. Este contrato estará sometido a las disposiciones vigentes en materia de obligaciones y contratos, y en su caso, a aquellas que regulen el comercio electrónico.

La confirmación por parte del establecimiento de la reserva efectuada por la persona

usuaria tendrá consideración de contrato de alojamiento turístico. En todo caso deberá existir constancia física o electrónica.

2. La persona usuaria debe ser informada, previamente, de sus derechos y obligaciones, de conformidad con lo que disponen los artículos 21 y 22 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, por el mismo medio utilizado al efectuar la reserva, u otro que elija la persona usuaria.

Artículo 20. Documento de admisión.

1. Será requisito previo para hacer uso de las unidades de alojamiento cumplimentar adecuadamente el documento de admisión a que se refiere el apartado siguiente, para lo cual, la persona usuaria deberá presentar documento con carácter oficial que la identifique.

El documento de identificación se presentará igualmente a efectos de cumplimentar el correspondiente parte de entrada conforme a la normativa vigente sobre libros-registro y partes de entrada de personas viajeras en establecimientos de hostelería y otros análogos.

2. A toda persona usuaria, en el momento de su recepción, le será entregado el documento de admisión en el que conste, al menos, el nombre, clasificación y código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía del establecimiento, la identificación de la unidad de alojamiento, el número de personas que la van a ocupar, las fechas de entrada y salida, régimen alimenticio y, cuando el contrato se haya suscrito entre la persona usuaria y la empresa explotadora, el precio total de la estancia contratada, entregándose en este supuesto el documento original a modo de contrato.

3. La copia de este documento, una vez cumplimentado y firmado por la persona usuaria, deberá conservarse por el establecimiento a disposición de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía durante un año, teniendo valor de prueba a efectos administrativos.

4. Asimismo, en el momento de su admisión, deberá ser informado debidamente sobre el régimen de sus derechos y obligaciones como persona usuaria y de la existencia de reglamento de régimen interior.

Artículo 21. Precios y reservas.

1. Los precios de los servicios turísticos prestados en los establecimientos hoteleros son libres. Se registrarán según lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, y se adecuarán a lo establecido en la normativa vigente en materia de defensa de personas consumidoras y usuarias.
2. Los precios serán globales e incluirán todos los servicios obligatorios o mínimos de que dispone el establecimiento para la categoría que ostente, debiendo ser desglosados por conceptos. En todo caso estarán incluidos en el precio de la unidad de alojamiento el suministro de agua, energía eléctrica, calefacción, refrigeración, climatización, limpieza, uso de ropa de cama y baño así como el equipamiento básico del baño.
3. Las personas usuarias deberán pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención de pago.
4. El pago del precio se efectuará mediante tarjeta bancaria, en efectivo o por cualquier otro medio válido de pago cuya utilización haya sido admitida por la empresa explotadora del establecimiento hotelero. Los medios de pago aceptados deberán ser expuestos al público en lugar visible de la entrada del establecimiento.
5. En caso de exigir el pago de los servicios con anterioridad a la prestación de los mismos, deberá hacerse constar expresamente en la publicidad del establecimiento. Igualmente deberá constar en dicha publicidad, en el caso de exigir los datos de tarjeta, si la misma se utiliza en concepto de garantía de cumplimiento del contrato o en concepto de pago anticipado.
6. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán exigir a las personas usuarias que efectúen una reserva, mediante un adelanto del precio en concepto de señal, que se entiende a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.
7. En todo caso la reserva deberá incluir fecha de la estancia, cantidad y tipo de unidad de alojamiento con su régimen alimenticio, política de cancelaciones y servicios complementarios adicionalmente contratados. Deberá constar el precio total y desglosado para cada uno de estos conceptos, salvo que se oferte como un paquete a precio global convenido, para el uso de otros servicios o instalaciones no vinculados con el servicio de alojamiento turístico.
8. Cuando las personas usuarias hayan obtenido confirmación de reserva de unidades de alojamiento concretas, con la especificación del número o ubicación, la empresa

explotadora del establecimiento hotelero deberá ponerlas a su disposición en la fecha convenida. Si la reserva fuese para unidades de alojamiento indeterminadas, deberán ponerse a disposición de las personas usuarias aquellas que reúnan las características pactadas.

9. Cuando el establecimiento haya confirmado la reserva sin la exigencia de ningún anticipo en concepto de señal, estará obligado a mantenerla hasta la hora concertada con la persona usuaria, y en caso de no haberlo hecho, hasta las 20 horas del día señalado. Si la persona usuaria hubiera abonado el anticipo en concepto de señal, el establecimiento quedará obligado a mantener la reserva efectuada sin ningún límite horario por el número de días que cubra el importe de la señal, salvo pacto en contrario.

Artículo 22. Cancelaciones.

1. La empresa explotadora está obligada a informar a la persona o personas usuarias, antes de la realización del contrato, de las condiciones de cancelación de la reserva, ajustándose a las que se especifican a continuación:

a) Si la reserva se cancela con menos de dos días de antelación, la empresa explotadora podrá exigir el pago de una noche de estancia por cada diez o fracción.

b) Cuando la persona usuaria de un establecimiento hotelero abandone la unidad reservada antes de la fecha hasta la que la tenía reservada, se podrá facturar por los servicios prestados hasta ese momento más una posible penalización de una noche por cada diez o fracción de las estancias no realizadas.

c) Cuando se trate de tarifas no reembolsables se aplicarán las condiciones que previamente hayan sido pactadas.

2. Cuando la cancelación de la reserva esté motivada por circunstancias de fuerza mayor no será de aplicación lo dispuesto en el apartado 1, párrafos a) y b).

Artículo 23. Factura.

1. La factura deberá expresar, ya sea nominalmente o en clave, el siguiente contenido:

a) Identificación de la empresa explotadora del establecimiento.

b) Identificación del establecimiento y su código de inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía, así como los elementos propios de su clasificación

administrativa.

c) Identificación de la persona usuaria.

d) Unidad de alojamiento utilizada.

e) Número de personas alojadas.

f) Fecha de entrada y de salida.

g) Precio de los servicios contratados y su fecha, con desglose del precio de alojamiento con su régimen alimenticio y de otros servicios complementarios concertados, salvo que se oferte como un paquete a precio global convenido, para el uso de otros servicios o instalaciones no vinculados con el servicio de alojamiento turístico.

2. Cuando se empleen claves, deberá figurar en la factura el significado de las mismas. Los comprobantes que acrediten la utilización de los servicios estarán a disposición de las personas usuarias que los soliciten.

3. Las facturas llevarán numeración correlativa, tanto en el original como en el duplicado de las mismas, debiéndose conservar los duplicados a disposición de la inspección turística durante un año desde la fecha de su expedición, en soporte papel o informático.

Artículo 24. Sobrecontratación.

1. De conformidad con el artículo 25.1 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros no podrán contratar plazas que no puedan atender en las condiciones pactadas.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, la empresa explotadora del establecimiento hotelero que haya incurrido en sobrecontratación estará obligada a proporcionar alojamiento a las personas usuarias afectadas en otro establecimiento del mismo municipio, o núcleo de población definida, a una distancia no superior a dos kilómetros, de igual grupo, modalidad y, en su caso, especialidad, y de igual o superior categoría y en similares condiciones a las pactadas. La distancia de dos kilómetros podrá ser incrementada por falta de disponibilidad de plazas siempre que exista aceptación de la persona usuaria.

3. Los gastos de desplazamiento hasta el establecimiento definitivo de alojamiento, la

diferencia de precio respecto del nuevo, si la hubiere, y cualesquiera otros que se originen hasta el comienzo del alojamiento, serán sufragados por el establecimiento en que se hubiera producido el exceso de reserva, sin perjuicio de que éste, en su caso, pueda repercutir tales gastos a la empresa causante de la misma. En el supuesto de que el importe del nuevo alojamiento sea inferior, el establecimiento en el que se hubiera producido el exceso de reserva devolverá la diferencia a la persona usuaria.

Artículo 25. Reglamento de régimen interior.

1. Los establecimientos hoteleros deberán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, ni en el presente Capítulo.

2. El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos, en castellano e inglés, en lugar visible y de fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en caso de existir esta.

3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

4. El reglamento de régimen interior especificará, como mínimo:

a) Las condiciones de admisión.

b) Las normas de convivencia y funcionamiento.

c) Información sobre la organización administrativa y persona responsable a la que, en su caso, habrán de dirigirse en aquellas cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento.

d) Relación de servicios complementarios que se presten por empresas distintas a la entidad explotadora e identificación de las empresas responsables de su prestación.

e) Información a las personas usuarias sobre las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas al respecto.

f) Admisión de animales y condiciones para dicha admisión.

g) En general, todas las circunstancias que permitan y favorezcan el normal desenvolvimiento del disfrute de las instalaciones, equipamientos y servicios.

Artículo 26. Período de ocupación de las unidades de alojamiento.

1. La persona usuaria del establecimiento hotelero tendrá derecho a la ocupación de la unidad de alojamiento desde las 12 horas del primer día del período contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida, pudiendo acordarse individualmente un régimen diferente, en cuyo caso deberá quedar reflejado en el documento de admisión aunque se alcanzara dicho acuerdo durante la estancia.

No obstante, en fechas de máxima ocupación del establecimiento, la empresa explotadora podrá retrasar la puesta a disposición de la persona usuaria de la unidad de alojamiento por un período de tiempo no superior a dos horas. En todo caso, la persona usuaria tendrá derecho al acceso a las instalaciones comunes del mismo desde las 12 horas del día de llegada.

2. Salvo pacto en contrario, la prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más.

3. La persona usuaria podrá permanecer alojada más jornadas que las especificadas en el documento de admisión, siempre que exista acuerdo entre las partes. En este caso, se entenderá una prórroga de la primera contratación y se deberá hacer constar en el mismo documento de admisión.

SECCIÓN 4ª Inspección y Régimen Sancionador

Artículo 27. Inspección.

1. Los servicios de inspección de la Consejería competente en materia de turismo ejercerán las funciones de comprobación y control del cumplimiento de lo establecido en la presente norma, de acuerdo con lo establecido en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, y el Decreto 144/2003, de 3 de junio, de la Inspección de Turismo, sin perjuicio de las competencias de inspección y control que tengan atribuidas otros organismos o administraciones.

2. A tal efecto, las personas titulares de la explotación de los establecimientos hoteleros, sus representantes o, en su defecto, las personas debidamente autorizadas, facilitarán al personal inspector el acceso a sus dependencias e instalaciones y la disposición de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos, pudiendo exigir el personal inspector copia de los mismos.

Artículo 28. Régimen sancionador.

1. Quienes cometan infracciones por incumplimiento de lo señalado en el presente Capítulo, incurrirán en responsabilidad administrativa en el supuesto de que las mismas se encuentren tipificadas como tales infracciones en el título VIII capítulo I de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre. Su régimen sancionador será el previsto en el mencionado título VIII de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

2. En particular, las personas titulares de la explotación de los hoteles y hoteles-apartamentos deberán mantener la puntuación requerida durante todo el ejercicio de su actividad, debiendo comunicar cualquier cambio que realicen en los requisitos que hayan sido objeto de puntuación a la Consejería competente en materia de turismo.

La falta de mantenimiento de la puntuación mínima requerida conllevará el inicio del correspondiente procedimiento sancionador por alteración o falta de mantenimiento de los presupuestos, requisitos y circunstancias tenidos en cuenta para la clasificación administrativa, sin perjuicio de la tramitación, en su caso, del procedimiento de reclasificación o cancelación del establecimiento en el Registro de Turismo de Andalucía.

Disposición adicional primera. Exenciones.

1. Aquellos establecimientos hoteleros inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía que se acogieron a las exenciones previstas en la disposición adicional segunda, apartado 2, párrafos e), f) y g) del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros, (altura de las puertas y altura en unidades de alojamiento con mansardas o techos abuhardillados, superficie de las unidades de alojamiento y superficie del salón), podrán mantenerse en las mismas condiciones, salvo que se realicen modificaciones estructurales que permitan la adaptación a lo establecido en el Capítulo I.

2. Igualmente se mantendrán en las mismas condiciones aquellos establecimientos hoteleros que se acogieron a las reducciones previstas en los anexos 5 y 6 del Decreto

47/2004, de 10 de febrero, para la superficie mínima de las unidades de alojamiento en la modalidad rural y para las especialidades moteles, de montaña y monumento.

Disposición adicional segunda. Especialidad albergues en modalidad rural.

La especialidad albergues contemplada en el anexo 6, apartado I.B).1 del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, y regulada en el Anexo I del Decreto 20/2002, de 29 de enero, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo, no será aplicable a los establecimientos hoteleros. Los establecimientos hoteleros en el medio rural no podrán ostentar la especialidad albergue, pero sí podrán ostentar dicha especialidad el resto de establecimientos rurales.

Disposición transitoria primera. Régimen transitorio de hoteles y hoteles-apartamentos.

1. Los establecimientos hoteleros de los grupos hoteles y hoteles-apartamentos que se encuentren inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía dispondrán de un plazo de cinco años a partir de la entrada en vigor del Capítulo I, para adaptarse a las previsiones contenidas en el mismo, para implantar los requisitos mínimos obligatorios del sistema de clasificación por puntos y de los requisitos voluntarios necesarios para alcanzar la puntuación mínima requerida.

A tal efecto, la Consejería competente en materia de turismo pondrá a disposición de las personas titulares de establecimientos hoteleros los mecanismos adecuados para realizar la autoevaluación de sus instalaciones.

2. Transcurrido el plazo de adaptación sin haberse efectuado la misma, la Consejería competente en materia de turismo procederá a iniciar el correspondiente procedimiento de reclasificación o cancelación de su inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía.

Disposición transitoria segunda. Régimen transitorio de hostales y pensiones.

1. Los establecimientos hoteleros de los grupos hostales y pensiones que se encuentren inscritos en el Registro de Turismo de Andalucía dispondrán de un plazo de dos años, a partir de la entrada en vigor de lo dispuesto en el Capítulo I, para que se adapten a las previsiones contenidas en el mismo, para cumplir con los requisitos específicos de su grupo.

2. Transcurrido el plazo de adaptación sin haberse efectuado la misma, la Consejería competente en materia de turismo procederá a iniciar el correspondiente procedimiento de reclasificación o cancelación de su inscripción en el Registro de

Turismo de Andalucía.

Disposición transitoria tercera. Establecimientos hoteleros con el calificativo de Gran Lujo.

1. Aquellos hoteles de cinco estrellas que ya dispongan del calificativo de Gran Lujo, y quieran continuar ejerciendo su actividad con este calificativo, dispondrán de un plazo de adaptación de cinco años desde la entrada en vigor de lo dispuesto en el Capítulo I de este decreto-ley para cumplir con las condiciones previstas en el anexo IV.

2. Trascurrido dicho plazo sin haberse producido dicha adaptación, la Consejería competente en materia de turismo procederá a revocar dicho calificativo, previa audiencia a la parte interesada.

Disposición transitoria cuarta. Reclasificación de albergues.

1. Aquellos establecimientos hoteleros del grupo pensiones clasificados con la especialidad de albergue turístico, vinculada al grupo pensiones prevista en el apartado II.F) del anexo 6 del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, serán reclasificados de oficio al grupo albergue a la entrada en vigor de este decreto, disponiendo de un plazo de un año para que se adapten a las previsiones contenidas en el Capítulo I de este decreto-ley, para cumplir con los requisitos específicos de su grupo. Podrán exhibir la placa con los distintivos correspondiente al grupo de albergues y modalidad desde que se produzca la clasificación de oficio.

2. Los establecimientos hoteleros de modalidad rural clasificados con la especialidad de albergue en el apartado I.B).1 del anexo 6 del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, serán reclasificados de oficio al grupo albergue a la entrada en vigor del Capítulo I de este decreto-ley, disponiendo de un plazo de un año para que se adapten a las previsiones contenidas en el Capítulo I del presente decreto-ley, para cumplir con los requisitos específicos de su grupo. Podrán exhibir la placa con los distintivos correspondiente al grupo de albergues y modalidad desde que se produzca la clasificación de oficio.

Disposición transitoria quinta. Régimen transitorio de los procedimientos de clasificación e inscripción de establecimientos hoteleros en tramitación.

1. A los procedimientos de clasificación e inscripción de los establecimientos hoteleros en el Registro de Turismo de Andalucía que se hubieran iniciado con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del Capítulo I de este decreto-ley, les será

de aplicación el sistema y requisitos de clasificación previstos en el Decreto 47/ 2004, de 10 de febrero. Los establecimientos hoteleros deberán adaptarse a las previsiones del Capítulo I en los términos y plazos establecidos en las disposiciones transitorias primera y segunda.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, los establecimientos hoteleros podrán optar por adaptarse a lo dispuesto en el Capítulo I, debiendo presentar en este caso una nueva declaración de clasificación del proyecto con sometimiento a los requisitos de clasificación establecidos en el mismo.

Disposición transitoria sexta. Exhibición del distintivo.

1. Hasta que no se establezcan por orden de la Consejería competente en materia de turismo los distintivos a los que hace referencia el artículo 13, será de aplicación la Orden de 25 de abril de 2005, de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, por la que se aprueban las características y dimensiones de los distintivos de los establecimientos hoteleros.

2. Hasta que no se establezcan por orden de la Consejería competente en materia de turismo los distintivos a los que hace referencia el artículo 13, el grupo albergues se identificará con la grafía A que figurará en una placa metálica de fondo azul con letra mayúscula de color blanco conforme a las características específicas y dimensiones previstas para el grupo pensiones en la mencionada orden de 25 de abril de 2005, sustituyendo la letra P por la letra A, con la misma grafía que para esta letra se establece en la placa de los hoteles-apartamentos.

Disposición transitoria séptima. Obligación de utilización de medios electrónicos en los procedimientos relacionados con el Registro de Turismo de Andalucía.

Las personas físicas titulares de servicios turísticos y de actividades con incidencia en el ámbito turístico, así como aquellas que pretendan su ejercicio podrán continuar relacionándose con la Consejería competente en materia de turismo de forma presencial durante un periodo máximo de 6 meses desde la entrada en vigor del presente decreto-ley.

Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este decreto-ley, y expresamente, las siguientes disposiciones y preceptos:

a) El Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros.

(...)

Disposición final segunda. Modificación de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía.

Se incluye un nuevo apartado 3 en el artículo 34 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, y se renumera el apartado 3 que pasa a ser el 4, quedando redactados como sigue:

«3. En los supuestos en los que, de conformidad con la normativa urbanística o reguladora del régimen del suelo, no se requiera previa licencia de obras para la construcción, ampliación o reforma de un establecimiento de alojamiento turístico sujeto a clasificación administrativa por estar sujetos al deber de presentar una declaración responsable en materia urbanística, la declaración responsable expresa de que el establecimiento proyectado reúne los requisitos previstos en la normativa aplicable para ostentar una determinada clasificación turística de acuerdo con el grupo, categoría, modalidad y, en su caso, especialidad del establecimiento proyectado, y la documentación referida en el apartado 1 deberán ser remitidas directamente por la persona interesada a la Consejería competente en materia de turismo. Ésta comprobará la adecuación de la declaración responsable a la normativa turística reguladora de la clasificación aplicable al establecimiento proyectado en el plazo de un mes a partir de la fecha de recepción de aquéllas, pudiendo reformular la clasificación pretendida, lo que deberá ser objeto de notificación a la persona interesada.

Transcurrido el plazo señalado en el párrafo anterior sin que la Consejería hubiera comunicado o notificado objeciones, se considerará conforme con el proyecto.

4. Finalizadas las obras de construcción, ampliación o reforma, la persona interesada presentará ante la Consejería competente en materia de turismo la documentación preceptiva y la declaración responsable a la que se refiere el artículo 38. 2 de la presente Ley, incluyendo en esta última declaración expresa sobre la adecuación del establecimiento a la normativa reguladora de la clasificación de los establecimientos turísticos cuyo reconocimiento se solicite. La Consejería competente en materia de turismo deberá remitir copia de la resolución de inscripción del establecimiento en el Registro de Turismo de Andalucía a los Ayuntamientos afectados” .

Disposición final quinta. Modificación del Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el

que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía.

El Decreto 143/2014, de 21 de octubre, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Turismo de Andalucía, queda modificado en los siguientes términos:

Uno. Se modifica el artículo 7, que queda redactado como sigue:

«Artículo 7. Utilización de medios electrónicos.

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas titulares de servicios turísticos, desarrollados o no reglamentariamente, y de actividades con incidencia en el ámbito turístico, así como aquellas que pretendan su ejercicio, estarán obligadas a utilizar en todo momento medios electrónicos en sus relaciones con la Consejería competente en materia de turismo en relación con los trámites que afecten al ejercicio de su actividad, obligación que se establece conforme al artículo 14.3 de la citada ley.

2. Los trámites que las personas interesadas pretendan realizar con la Consejería competente en materia de turismo se realizarán de forma electrónica mediante el registro electrónico de la Junta de Andalucía a través de los modelos normalizados y disponibles en la página web de esta Consejería.

La Consejería competente en materia de turismo podrá establecer otro sistema electrónico para la realización de trámites con la misma.»

Dos. Se modifica el artículo 10, que queda redactado como sigue:

«Artículo 10. Información a incluir en la declaración responsable.

1. La declaración responsable, dirigida al órgano competente, será presentada por la persona interesada o aquella que, en su caso, la represente.

2. En el modelo de declaración responsable debidamente cumplimentado se incluirá como mínimo la información siguiente:

a) Datos identificativos de la persona titular y, en su caso, de su representante legal, incluyendo la variable sexo, el Número de Identificación Fiscal y, en su caso, los datos de la escritura de constitución y de su inscripción en el registro correspondiente y del título jurídico acreditativo de la representación que se ostente.

b) Los datos acreditativos de constitución de la fianza y de suscripción de la póliza del seguro, en su caso, cuando la normativa de aplicación requiera el depósito de una garantía o la contratación de un seguro.

c) Datos acreditativos del título suficiente para la puesta en funcionamiento de la actividad o el establecimiento turístico.

d) Ubicación y datos básicos del establecimiento turístico.

e) En su caso, los requisitos a eximir y las posibles medidas compensatorias adoptadas.»

Tres. Se modifica el apartado 3 del artículo 13, que queda redactado como sigue:

«3. En el plazo de quince días desde que la declaración responsable tenga entrada en el registro electrónico de la Junta de Andalucía, se notificará a la persona interesada la correspondiente resolución, que incluirá los datos relativos a la inscripción de la empresa o establecimiento en el Registro conforme al contenido de la declaración responsable, incluyendo en su caso, los requisitos eximidos, las medidas compensatorias adoptadas y su motivación. Igualmente, deberá remitir copia de dicha resolución a los ayuntamientos afectados.»

Cuatro. Se añade un apartado 5 al artículo 16, que queda redactado como sigue:

«5. En los supuestos en los que, de conformidad con la normativa urbanística o reguladora del régimen del suelo, no se requiera previa licencia de obras por estar sujetos al deber de presentar una declaración responsable en materia urbanística, para la construcción, ampliación o reforma de un establecimiento de alojamiento turístico sujeto a clasificación administrativa sino una declaración responsable, la declaración responsable expresa de que el establecimiento proyectado reúne los requisitos previstos en la normativa aplicable para ostentar una determinada clasificación turística de acuerdo con el grupo, categoría, modalidad y, en su caso, especialidad del establecimiento proyectado, y la documentación referida en el apartado 1, deberán ser remitidas directamente por la persona interesada a la Delegación Provincial o Territorial de la Consejería competente en materia de turismo.

Ésta emitirá un informe en el plazo de un mes, a contar desde la fecha de la recepción de la documentación, que será notificado a la entidad interesada, y se pronunciará sobre la adecuación de la declaración responsable a la normativa turística reguladora

de la clasificación aplicable efectuada por la parte interesada, pudiendo proponerse una reformulación de la clasificación pretendida

Transcurrido el plazo de un mes señalado en el párrafo anterior sin que la Delegación Provincial o Territorial hubiera comunicado o notificado informe, se considerará conforme con el proyecto presentado.»

Disposición final decimoséptima. Habilitación.

Reglamentariamente se podrá modificar lo establecido en el Capítulo I, en el Capítulo II y en las disposiciones que regulen medidas relacionadas con las previstas en dichos capítulos.

Disposición final decimoctava. Desarrollo y ejecución.

1. Se autoriza a la persona titular de la Consejería con competencias en materia de turismo para dictar las disposiciones que, en el ámbito de sus competencias, sean necesarias en desarrollo y ejecución del presente decreto-ley, así como para el desarrollo reglamentario de las disposiciones contenidas en el Capítulo I de este decreto-ley, y expresamente para modificar sus anexos.

Se habilita a la persona titular de la Dirección General competente en materia de inspección de los servicios turísticos para el reconocimiento de certificaciones de calidad para acreditar el cumplimiento de determinados requisitos.

(...)

Disposición final decimonovena. Entrada en vigor y vigencia.

1. El presente decreto-ley entrará en vigor el mismo día de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, con las siguientes salvedades:

a) Lo dispuesto en el Capítulo I y disposiciones relacionadas, entrará en vigor el día siguiente al de la publicación del presente decreto-ley en el BOJA.

(...)

2. Con carácter general, las medidas previstas en el presente decreto-ley mantendrán su vigencia hasta el fin de la vigencia de la declaración del estado de alarma.

No obstante lo anterior, se establecen las siguientes reglas particulares de vigencia:

(...)

b) La regulación prevista en el Capítulo I y disposiciones relacionadas ajustará su vigencia a la de una disposición normativa.

(...)

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 ²	13 m ²	12 m ²	10 m ²	10 m ²	9 m ²	9 m ²	9 m ²	9 m ²
Dobles	20 m ²	18 m ²	17 m ²	15 m ²	14 m ²	14 m ²	13 m ²	13 m ²	13 m ²
Triple	25 m ²	22 m ²	21 m ²	19 m ²	17 m ²	17 m ²	17 m ²	16 m ²	No
Cuádruple	29 m ²	26 m ²	25 m ²	22 m ²	20 m ²	20 m ²	18 m ²	18 m ²	No
Salón	12 m ²	10 m ²	10 m ²	9 m ²	8 m ²	8 m ²	8 m ²	8 m ²	No
Múltiples	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí

(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 ²	13 m ²	12 m ²	10 m ²	10 m ²
Dormitorio Doble	18 m ²	16 m ²	15 m ²	14 m ²	14 m ²
Dormitorio Triple	22 m ²	19 m ²	18 m ²	17 m ²	17 m ²
Dormitorio Cuádruple	25 m ²	22 m ²	21 m ²	20 m ²	20 m ²
Estudios (1)	33 m ²	28 m ²	27 m ²	23 m ²	23 m ²
Salón-Comedor superficie mínima hasta 4 personas (2)	17 m ²	16 m ²	12 m ²	10 m ²	10 m ²

(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 m² 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 ²	4 m ² por u.a.	3,2 m ² por u.a.	3 m ² por u.a.	2 m ² por u.a.	2 m ² por u.a.	1,5 m ² por u.a.	-	-	1 m ² 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. Este requisito no será exigible cuando las camas supletorias sean ocupadas por menores de catorce años. No obstante, cuando la unidad de alojamiento disponga de un solo baño o aseo, solo se permitirá una cama

supletoria en las triples y ninguna en las cuádruples. Cuando el resultado sea un número entero y una fracción, se desprejará la fracción.

- En los hoteles-apartamentos podrán instalarse camas convertibles en el salón comedor, a razón de una plaza por cada 6 m². Cuando el resultado sea un número entero y una fracción, se desprejará 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*
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.		15					
I.2. Áreas Públicas							
Entrada principal dotada de marquesina	5	2					
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *	6	5	M	M			
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			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					
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			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)	22	1	M	M	M	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	M	M	M
Personal bilingüe	24	2		M	M		
Personal multilingüe		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	32	2				M	
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
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*
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					
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo	45	2					
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40° *	46	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					
I.5. Aparcamiento							
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					
I.6. Otras instalaciones generales							
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					
I.7. Servicios							
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		
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					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	82	5					
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)		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)	91	1			M		
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					
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					
II. Unidades de alojamiento (u.a.)							
II.1. Dimensiones							
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	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.	103	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					
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

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					
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	M		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		5				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					
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 muletón		10					
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112	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
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento							
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
Perchas 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	M
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	8				M	M
Ventiladores de techo o pared	132	2					
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	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	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					
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	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
II.6. Equipamientos y comodidades del baño							
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 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					
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
II.7. Miscelánea en la u.a.							
Información del hotel	178	1	M	M			
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M		
Manual de servicios del hotel multilingue		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	183	2					
Plancha y tabla de plancha		4					
Juego de costura a petición de los clientes	184	1					
Juego de costura		2					
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	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					
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3					
Sistema de apertura con móvil		5					
III. Restauración							
III.1. Bebidas							
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	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

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	196	8					M
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					
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
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				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	205	5				M	
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas		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)	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					
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					
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					

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 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					
IV.3. Niños							
Área Infantil (zona de juegos infantiles)	235	4					
Instalaciones Miniclub	236	8					
Piscina infantil (vaso independiente)	237	8					
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238	1					
Cuidado de los niños dentro del establecimiento (<u>para niños de hasta 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado	239	8					
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (<u>para niños de más de 3 años</u>), como mínimo 3 horas al día	240	8					
Programa de animación infantil	241	3					
IV.4. Otra oferta							
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	244	5					
Venta de más de 3 Productos de Andalucía		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					
V. Servicios de reuniones y eventos*							
Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m	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					
Sala de Juntas	252	1					
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253	2 por sala (máx.4)					
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)							
VI.1 Sistemas de calidad							
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	3	M	M	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					
VI.2. TIC (actividades en línea)							
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas	265	5	M	M	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*
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					
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5					
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores	273	5					
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274	5					
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4					
Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas	276	5					
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	5					
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	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					
VII.2. Agua							
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento	282	5					
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	4					
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284	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					
VII.3. Jardines exteriores							
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	6					
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287	4					
VII.4. Residuos							
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4					
Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje	289	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 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	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 Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*
------------------------------	-----------	--------	----	----	----	----	----

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.

(6) y (133) Los establecimientos cuyo periodo de funcionamiento comprenda sólo 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 aparcar vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto.

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

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.

		Hostales		Pensiones	Albergues
Requisitos		1*	2*		
I. Áreas Comunes					
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
II. Servicios					
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
III. Unidades de alojamiento					
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
IV. Baños*					
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

Anexo III Requisitos específicos Hostales, Pensiones y Albergues.

Requisitos	Hostales		Pensiones	Albergues
	1*	2*		
44 Jabón de manos	M	M	M	M
45 Gel de ducha	M	M	M	M
46 Champú*	M	M	M	M
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 m² por cama individual o litera y 8 m² por cama doble.

Dispondrán de una estancia de uso social común a modo de salón techado, a razón de un mínimo de 1 m² 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 m². 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 m² 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 m² 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
I. Condiciones generales / Áreas Comunes		
I.2 Áreas Públicas		
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
I.3 Recepción		
Línea de crédito para los servicios del hotel	GL5	1
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad		
Implantación de medidas de accesibilidad universal en al menos el 20% de las unidades de alojamiento	GL6	10
I.7. Servicios		
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
II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS		
II.1 Dimensiones		
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
II.4 Comodidades para dormir (descanso)		
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
II.5 Equipamientos de la habitación		
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
II.6. Equipamientos y comodidades del baño		
Teleducha efecto lluvia	GL30	2
Elementos de higiene hipoalergénicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos 8 elementos distintos)	GL31	2
Elementos de higiene hipoalergénicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos 10 elementos distintos)		4
Elementos de higiene hipoalergénicos 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
III. RESTAURACION		
III. 1. Bebidas		
Servicio de snack gratuito en habitación con reposición diaria	GL33	4
Servicio de cocktelería	GL34	4
III.3. Comidas/Restauración.		
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, desespinados)	GL43	4
IV. OCIO / TIEMPO LIBRE		
IV.1. Deportes		
Servicio de entrenador personal	GL44	8
Acceso gratuito a las instalación deportiva (3 puntos por cada instalación - máximo 15 puntos)	GL45	15
IV.2. Salud-Belleza		
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
IV.3. Niños		
Obsequios para niños a su llegada	GL48	1
Elementos de higiene infantil	GL49	2
IV.4 Otra oferta		
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

Total:

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

PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA CALIFICATIVO GRAN LUJO:
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)