

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

FUERTE MARBELLA

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* | Evaluación |
|--|-----------|--------|----|----|----|----|----|------------|
| 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 | | | | | | 15 |
| Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural. | | 15 | | | | | | |
| I.2. Áreas Públicas | | | | | | | | |
| Entrada principal dotada de marquesina | 5 | 2 | | | | | | 2 |
| Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)* | 6 | 5 | M | M | | | | 10 |
| Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) | | 10 | | | M | M | M | |
| Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión* | 7 | 3 | M | M | M | M | M | 3 |
| Sala de TV | 8 | 3 | | | | | | |
| Sala de audiovisuales | 9 | 2 | | | | | | |
| Sala de lectura / escritura / biblioteca | 10 | 2 | | | | | | 2 |
| Obras de arte originales en las zonas comunes * | 11 | 10 | | | | | | 10 |
| Plantas o flores naturales | 12 | 6 | | | | | | 6 |
| Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)* | 13 | 3 | | | M | M | M | 3 |
| Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)* | 14 | 5 | M | M | M | M | M | 5 |
| Bar* | 15 | 5 | | | | | | 7 |
| Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel | | 7 | | | | M | M | |
| Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos | 16 | 3 | | | | | | |
| I.3. Recepción | | | | | | | | |
| Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados) | 17 | 1 | M | M | | | | 6 |
| Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio | | 6 | | | M | M | M | |
| Vestíbulo con asientos | 18 | 5 | | | | M | | |
| Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía | 19 | 10 | | | | | M | 10 |
| Teléfono a disposición de los clientes | 20 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Servicio de impresora/fotocopiadora | 21 | 2 | | | | M | M | 2 |
| Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios) | 22 | 1 | M | M | M | M | M | 2 |
| Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico | | 2 | | | | | | |
| Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción | 23 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Personal bilingüe | 24 | 2 | | M | M | | | 4 |
| Personal multilingüe | | 4 | | | | M | M | |
| Servicio de recepción 24 horas de forma presencial * | 25 | 6 | M | M | M | M | M | 6 |
| 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 | 5 |
| Portero (con personal separado) | 29 | 8 | | | | | | |
| Conserje (con personal separado) | 30 | 8 | | | | | M | 8 |
| Botones (con personal separado) | 31 | 8 | | | | | M | 8 |
| Servicio de equipajes, a petición del cliente | 32 | 2 | | | | M | | 5 |
| Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación) | | 5 | | | | | M | |
| Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes | 33 | 5 | M | M | M | M | M | 5 |
| Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería | 34 | 3 | | | | | | |
| I.4. Instalaciones para personas con discapacidad | | | | | | | | |
| Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes | 35 | 3 | | | | | | |
| Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva | 36 | 2 | | | | | | |
| Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador | 37 | 2 | | | | | | |
| Ordenadores adaptados a personas con discapacidad | 38 | 2 | | | | | | |
| Sujeta bastones en zonas comunes | 39 | 1 | | | | | | |
| Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros | 40 | 2 | | | | | | |
| Inodoros empotrados en pared | 41 | 2 | | | | | | |

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

FUERTE MARBELLA

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* | Evaluación |
|---|-----------|--------|----|----|----|----|----|------------|
| Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos | 42 | 1 | | | | | | |
| Instalación de lavabos regulables en altura | 43 | 2 | | | | | | |
| Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas) | 44 | 2 | | | | | | |
| Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo | 45 | 2 | | | | | | |
| Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40º * | 46 | 2 | | | | | | |
| Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y pies | 47 | 4 | | | | | | |
| Sistemas domóticos de detección de caídas | 48 | 2 | | | | | | |
| Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos * | 49 | 2 | | | | | | |
| Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes | 50 | 3 | | | | | | |
| Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles | 51 | 2 | | | | | | |
| Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras | 52 | 3 | | | | | | |
| Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos | 53 | 2 | | | | | | |
| Asiento abatible y de retorno automático en ascensores | 54 | 1 | | | | | | |
| Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual | 55 | 2 | | | | | | |
| 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)* | | 2 | | | | M | | 5 |
| Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)* | 57 | 5 | | | | | M | |
| Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)* | | 7 | | | | | | |
| Aparcamiento para autobuses | 58 | 1 | | | | | | 4 |
| Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento) * | | 4 | | | | | | |
| Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) * | 59 | 7 | | | | | | |
| Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)* | | 10 | | | | | | 5 |
| 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 | 12 |
| Oficio por cada tres plantas* | | 4 | | | | M | M | 7 |
| Oficio en cada planta* | 62 | 7 | | | | | | |
| Escalera de servicios | 63 | 5 | | | | | | 5 |
| Ascensor-montacargas de servicio | 64 | 5 | | | | | | 5 |
| Jardines propios 5 m2 por plaza | | 4 | | | | | | 4 |
| Jardines propios 10 m2 por plaza | 65 | 7 | | | | | | |
| Pasillos de ancho superior a 1,50 metros | 66 | 4 | | | | | | 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 | 1 |
| Cambio diario de toallas a petición del cliente | 69 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia | | 1 | M | M | M | | | 2 |
| Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia | 70 | 2 | | | | M | M | |
| Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente | 71 | 2 | | | | | M | 2 |
| Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago | 72 | 2 | M | M | M | M | M | 2 |
| Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo | 73 | 2 | M | M | M | M | M | 2 |
| Servicio de despertador | 74 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Paraguas en la recepción/habitación | 75 | 1 | | | | | M | 1 |
| Revistas actualizadas y gratuitas | 76 | 1 | | | | | M | 1 |
| Prensa diaria nacional y/o internacional | 77 | 2 | | | | M | M | 2 |
| Servicio de costura | 78 | 2 | | | | | M | 2 |
| Servicio de transporte (traslado de clientes) | 79 | 2 | | | | | | 2 |
| Servicio de limpieza de zapatos | 80 | 2 | | | | | | |
| Servicio de mantenimiento 24 horas | 81 | 4 | | | | | M | 4 |
| WC/Ducha de cortesía para salidas tardías | | 5 | | | | | | 7 |
| Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso) | 82 | 7 | | | | | | |
| Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía | 83 | 2 | | | | | | 6 |
| 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 | | | | | | 2 |
| Servicio de alquiler de silla de ruedas | 86 | 2 | | | | | | |
| Servicio de peso de maletas (básculas) | 87 | 2 | | | | | | 2 |
| Plantas y/o flores naturales en las habitaciones | 88 | 5 | | | | | | |

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

FUERTE MARBELLA

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* | Evaluación |
|--|-----------|---------------------------|----|----|----|------------|-------------------|------------|
| Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.) | 89 | 8 | | | | | M | 8 |
| Servicio de plancha (devolución en una hora) | 90 | 2 | | | | | | |
| Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo) | 91 | 1 | | | M | | | 5 |
| Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana) | | 3 | | | | M | | |
| Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas) | 92 | 5 | | | | | M | 1 |
| Lavandería para el uso de clientes | | 5 | | | | | | |
| Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas) | 93 | 1 | | | | | | 1 |
| Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.) | | 3 | | | | | | |
| Servicio de cambio de moneda | 94 | 1 | | | | | | 1 |
| Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria | 95 | 4 | | | | | | |
| Servicio externo de atención médica a demanda | 96 | 2 | | | | | | 2 |
| Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte | 97 | 2 | | | | | | 2 |
| Servicio de alquiler de cochecito para bebés | 98 | 2 | | | | | | 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 | 25 |
| 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) | 10 |
| Suite | 101 | 2 por suite (máx. 14) | | | | | M (mín. 5% u. a.) | 14 |
| Unidades de alojamiento comunicadas | 102 | 2 | | | | | | |
| Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a. | 103 | 2 | | | | | | 8 |
| Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a. | | 5 | | | | | | |
| Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a. | | 8 | | | | | | |
| Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones | 104 | 2 | | | | | | 2 |
| Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones) | 105 | 4 | | | | | | |
| II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos | | | | | | | | |
| Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría | HA1 | 2 | M | M | M | M | M | |
| El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría | | 10 | | | | | | |
| II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos | | | | | | | | |
| Cocina | HA2 | 2 | M | M | M | M | M | |
| Horno | HA3 | 6 | | | | | | |
| Campana extractora | HA4 | 2 | M | M | M | M | M | |
| Fregadero | HA5 | 2 | M | M | M | M | M | |
| Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones | HA6 | 3 | M | M | M | M | M | |
| Microondas | HA7 | 2 | M | M | M | M | M | |
| Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.) | HA8 | 5 | M | M | M | M | M | |
| Refrigerador | HA9 | 2 | M | M | M | M | M | |
| Utensilios de limpieza | HA10 | 2 | M | M | M | M | M | |
| Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor...) | HA11 | 2 por ítem (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 | | | 10 |
| 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 | 10 |
| Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm | | 10 | | | | | | |
| Colchones ergonómicamente ajustables | 109 | 5 | | | | | | |
| Servicio de fundas nórdicas | 110 | 3 | | | | | | 3 |
| Sábanas y funda para colchones | 111 | 3 | M | M | M | M | M | 3 |
| 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 | | | | | | 3 |
| Dispositivo despertador en la habitación | 114 | 1 | | | | | | |

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

FUERTE MARBELLA

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* | Evaluación |
|--|------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| Mantas o nórdicos bien conservados | 115 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Almohadas bien conservadas | 116 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Fundas higiénicas para almohadas | 117 | 5 | M | M | M | M | M | 1 |
| Almohada adicional a petición del cliente | 118 | 1 | | | M | M | | 1 |
| Dos almohadas por persona | 119 | 4 | | | | | M | 4 |
| Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas) | 120 | 4 | | | | | M | 4 |
| Manta adicional a petición del cliente | 121 | 2 | | | M | M | M | 2 |
| Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas) | 122 | 1 | M | M | M | M | | 5 |
| Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas) | | 5 | | | | | M | |
| II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento | | | | | | | | |
| Visillo | 123 | 1 | | | | | | 1 |
| Alfombra | 124 | 1 | | | | | | 1 |
| Colgador | 125 | 1 | | | | | | |
| Galán de noche | 126 | 1 | | | | | | |
| Armario adecuado o espacio destinado a la ropa | 127 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Estantería para la ropa | 128 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Perchas de material y color homogéneo | 129 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas | 130 | 8 | | | | M | M | 8 |
| Puertas que absorban el ruido o puertas dobles | 131 | 8 | | | | M | M | 8 |
| Ventiladores de techo o pared | 132 | 2 | | | | | | |
| Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos * | 133 | 8 | M | M | M | | | 15 |
| Climatización en las habitaciones | | 15 | | | | M | M | |
| Un asiento | 134 | 1 | M | M | | | | 2 |
| Un asiento por plaza | | 2 | | | M | M | M | |
| Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar | 135 | 4 | | | | M | M | 4 |
| Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites | 136 | 4 | | | | | M | 4 |
| Mesa o escritorio | 137 | 1 | M | M | | | | 5 |
| Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada | | 5 | | | M | M | M | |
| Dos enchufes de corriente en la habitación | 138 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio | 139 | 2 | | | M | M | M | 2 |
| Dos enchufes de corriente cerca de la cama | 140 | 1 | | | M | M | M | 2 |
| Adecuada iluminación en la habitación | 141 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Mesilla de noche | 142 | 2 | M | M | M | M | M | 2 |
| Luz de lectura cerca de la cama | 143 | 2 | | | | M | M | 2 |
| Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada | 144 | 3 | | | | | | |
| Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama | 145 | 2 | | | M | M | M | 4 |
| Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama | | 4 | | | | | | |
| Espejo de cuerpo entero | 146 | 2 | | | M | M | M | 2 |
| Espejo adicional de cuerpo entero | | 3 | | | | | | |
| Lugar destinado al equipaje | 147 | 1 | | | M | M | M | 1 |
| Papelera | 148 | 2 | M | M | M | M | M | 2 |
| Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel) | 149 | 1 | | | M | M | M | 1 |
| Reproductor de audio o multimedia | 150 | 2 | | | | | | |
| TV en color con mando a distancia | | 2 | M | M | | | | 6 |
| TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional | 151 | 4 | | | M | M | M | |
| Smart TV con mando a distancia | | 6 | | | | | | |
| Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia | 152 | 2 | | | | M | M | 2 |
| Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia | 153 | 5 | | | | | | |
| Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente) | 154 | 2 | | | | | | 2 |
| Obras de arte originales en las habitaciones * | 155 | 8 | | | | | | |
| Teléfono con línea interna y externa, a petición del cliente, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el checkin) | 156 | 3 | M | M | M | | | 5 |
| Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe | | 5 | | | | M | M | |
| Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)* | 157 | 10 | M | M | M | M | M | 10 |
| Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente | 158 | 1 | | | | | M | 1 |
| Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación | | 3 | | | | | | |
| Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado | 159 | 3 | | | M | | | 8 |
| Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación | | 8 | | | | M | M | |
| II.6. Equipamientos y comodidades del baño | | | | | | | | |
| Al menos el 50% de los baños con luz natural | 160 | 2 | | | | | | |

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

FUERTE MARBELLA

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* | Evaluación |
|--|-----------|--------|----|----|----|----|----|------------|
| El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo. | 161 | 1 | M | M | M | M | M | 1 |
| Bañera y/o ducha con cortina.* | 162 | 1 | M | M | M | | | 5 |
| Bañera y/o ducha con mampara.* | | 5 | | | | M | M | |
| 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 | 2 |
| 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 | 5 |
| 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 | | | 4 |
| Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta) | | 4 | | | | M | M | |
| Dotación de 2 amenidades adicionales | 169 | 2 | | | | M | | 4 |
| Dotación de 4 amenidades adicionales | | 4 | | | | | M | |
| Instalación de calefacción en el baño | 170 | 5 | | | | | M | 5 |
| Toallero con calefacción incluida | 171 | 3 | | | | | | |
| Altavoces en el baño | 172 | 1 | | | | | | |
| Teléfono supletorio en los baños | 173 | 1 | | | | | M | 1 |
| Gel y champú en botellas monodosis | 174 | 2 | | | | | | |
| Toallas extras | 175 | 1 | | | | | | 1 |
| Albornoz a petición de la persona usuaria | 176 | 2 | | | | | | 4 |
| Albornoz | | 4 | | | | | M | |
| Zapatillas a petición de la persona usuaria | 177 | 1 | | | | | | 3 |
| Zapatillas | | 3 | | | | | M | |
| II.7. Miscelánea en la u.a. | | | | | | | | |
| Información del hotel | | 1 | M | M | | | | |
| Manual de servicios del hotel bilingüe | 178 | 2 | | | M | | | 3 |
| Manual de servicios del hotel multilingüe | | 3 | | | | M | M | |
| Revista para los clientes | 179 | 1 | | | | | M | 1 |
| Prensa diaria (digital o en papel) | 180 | 2 | | | | | | |
| Utensilios para escribir y bloc de notas | 181 | 1 | | | M | M | M | 1 |
| Carpeta de correspondencia | 182 | 3 | | | | | | |
| Plancha y tabla de planchar a petición del cliente | 183 | 2 | | | | | | 2 |
| Plancha y tabla de plancha | | 4 | | | | | | |
| Juego de costura a petición de los clientes | 184 | 1 | | | | | | 1 |
| Juego de costura | | 2 | | | | | | |
| Bolsa de lavandería disponible | 185 | 1 | | | M | M | M | 1 |
| Calzador | 186 | 1 | | | | | M | 1 |
| Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente* | 187 | 1 | | | | | | |
| Utensilios de limpieza de zapatos* | | 2 | | | | M | M | 2 |
| Mirilla en la puerta | 188 | 2 | | | | | | |
| Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación | 189 | 3 | | | | | | 3 |
| Cerradura con tarjeta electrónica | 190 | 3 | | | | | | 3 |
| Sistema de apertura con móvil | | 5 | | | | | | |
| 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 | 1 |
| Maxibar en planta | 192 | 1 | | | | | | 0 |
| 16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones | 193 | 2 | | | | M | | 4 |
| 24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones | | 4 | | | | | M | |
| Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes | 194 | 6 | | | | | | 4 |
| 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 | 8 |
| 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, boletería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos) | | 1 | | | | | | |

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

FUERTE MARBELLA

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* | Evaluación |
|--|-----------|-------------------------------|----|----|----|------------|------------|------------|
| Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres) | 197 | 2 | | | M | | | 5 |
| Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta) | | 5 | | | | M | M | |
| Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones | 198 | 5 | | | | | M | 5 |
| Tiempo de desayuno de más de dos horas y media | 199 | 3 | | | | | | 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 | 4 |
| Horario de comida dos horas como mínimo | 202 | 2 | | | | | | 2 |
| Horario de cena de dos horas y media como mínimo | 203 | 3 | | | | | | 3 |
| Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento | 204 | 3 | | | | | | 3 |
| Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas | 205 | 5 | | | | M | | 10 |
| Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas | | 10 | | | | | M | |
| Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 5 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación) | 206 | 5 por ud. (max. 10) | | | | | | 20 |
| Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 6 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación) | | 8 por ud. (max. 16) | | | | M (mín. 1) | | |
| Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación) | | 10 por ud. (max. 20) | | | | | M (mín. 1) | |
| Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas | 207 | 8 | | | | | | 8 |
| Servicio de snack | 208 | 3 | | | | | | 3 |
| Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.) | 209 | 8 | | | | | | 8 |
| Cocina de productos regionales | 210 | 4 | | | | | | 4 |
| Troncos en restaurante/comedor bajo petición | 211 | 2 | | | | | | 2 |
| Carta o información del bufé en más de un idioma | 212 | 4 | | | | | | 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 | | | | | | 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) | | | | | | 2 |
| Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc. | 220 | 2 por ítem (máxim. 10) | | | | | | |
| IV.2. Salud-Belleza | | | | | | | | |
| Recepción atendida personalmente | 221 | 5 | | | | | | 5 |
| Servicio bebidas en el balneario (spa) | 222 | 2 | | | | | | 2 |
| Venta de productos de cosmética o de peluquería | 223 | 2 | | | | | | 2 |
| Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2) | 224 | 2 por ud (máx.6) | | | | | | 6 |
| Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2) | 225 | 3 | | | | | | 3 |
| Sauna con un mínimo de seis plazas | 226 | 5 por tipo de sauna (máx. 10) | | | | | | 10 |
| Jacuzzi / Hidromasaje | 227 | 3 | | | | | | |
| Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.) | 228 | 5 | | | | | | 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 | | | | | | 5 |
| Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna | 230 | 2 | | | | | | 2 |
| Hamacas en la zona de baños del spa | 231 | 2 | | | | | | 2 |
| Piscina interior climatizada | 232 | 15 | | | | | | 15 |
| Solárium | 233 | 2 | | | | | | 2 |
| Hilo musical con música de relajación | 234 | 1 | | | | | | 1 |
| IV.3. Niños | | | | | | | | |
| Área Infantil (zona de juegos infantiles) | 235 | 4 | | | | | | 4 |
| Instalaciones Miniclub | 236 | 8 | | | | | | 8 |
| Piscina infantil (vaso independiente) | 237 | 8 | | | | | | |
| Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente | 238 | 1 | | | | | | 1 |

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

FUERTE MARBELLA

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* | Evaluación |
|--|-----------|--------------------|----|----|----|----|----|------------|
| Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños de hasta 3 años), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado | 239 | 8 | | | | | | |
| Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (para niños de más de 3 años), como mínimo 3 horas al día | 240 | 8 | | | | | | |
| Programa de animación infantil | 241 | 3 | | | | | | |
| IV.4. Otra oferta | | | | | | | | |
| Peluquería | 242 | 5 | | | | | | 5 |
| Tiendas | 243 | 3 | | | | | | 3 |
| Venta de 3 Productos de Andalucía | 244 | 5 | | | | | | |
| Venta de más de 3 Productos de Andalucía | | 8 | | | | | | |
| Piscina exterior climatizada | 245 | 15 | | | | | | 15 |
| Piscina exterior | 246 | 10 | | | | | | 10 |
| Piscina exterior infinita | 247 | 15 | | | | | | 15 |
| Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado | 248 | 4 | | | | | | 4 |
| Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado | | 8 | | | | | | |
| Toalla para la piscina/playa | 249 | 4 | | | | | | 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 | | | | | | 10 |
| 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) | | | | | | 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 | 3 |
| Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia | 255 | 5 | | | | | | 5 |
| Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía | 256 | 3 | | | | | | 3 |
| Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores | 257 | 3 | | | | | | 3 |
| 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 | 5 |
| Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes. | 266 | 5 | | | | | | 5 |
| Web accesible | 267 | 8 | | | | | | |
| Asistente virtual en las u.a./ app | 268 | 10 | | | | | | 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 | 1 |
| VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular * | | | | | | | | |
| VII.1. Eficiencia energética y energías renovables | | | | | | | | |

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

FUERTE MARBELLA

| ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS | N.º Requ. | PUNTOS | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* | Evaluación |
|--|-----------|--------|----|----|----|----|----|------------|
| 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 | | | | | | 5 |
| Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores | 273 | 5 | | | | | | 5 |
| Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente | 274 | 5 | | | | | | 5 |
| Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio | 275 | 4 | | | | | | 4 |
| Utilización de 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 | | | | | | 5 |
| Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar. | 278 | 5 | | | | | | 5 |
| Utilización de combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil | 278 | 2 | | | | | | 2 |
| Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a. | 280 | 4 | | | | | | 4 |
| Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización | 281 | 4 | | | | | | 4 |
| VII.2. Agua | | | | | | | | |
| Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento | 282 | 5 | | | | | | |
| Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento | 283 | 4 | | | | | | 4 |
| Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios | 284 | 4 | | | | | | 4 |
| Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros | 285 | 4 | | | | | | |
| VII.3. Jardines exteriores | | | | | | | | |
| Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín | 286 | 6 | | | | | | 6 |
| Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores. | 287 | 4 | | | | | | 4 |
| VII.4. Residuos | | | | | | | | |
| Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento | 288 | 4 | | | | | | 4 |
| Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje | 289 | 7 | | | | | | |
| Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas. | 300 | 4 | | | | | | 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 | | | | | | |
| Total: | | | | | | | | 844 |

NP: No puntuación

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) |

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 período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán obligación de disponer de calefacción. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización.

