

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

### **1. Disposiciones generales**

Las personas que accedan a este establecimiento hotelero estarán obligadas a cumplir el presente Reglamento de Régimen Interno, en lo que no contravenga el 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), la Ley 13/2011 de 23 de diciembre del Turismo Andaluz, el Decreto 47/2004 de 10 de febrero de establecimientos hoteleros, y demás Normas y Precepto de aplicación.

### **2. Acceso, admisión y permanencia en el establecimiento**

Este establecimiento hotelero es de uso público y de acceso libre, sin más restricciones que las derivadas de las disposiciones legales y de este reglamento.

La admisión y permanencia de personas en este establecimiento sólo se denegará por las causas siguientes:

- a) Por falta de capacidad de alojamiento o de instalaciones.
- b) Cuando se haya superado el horario de cierre.
- c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder a alguna zona del hotel.
- d) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene.
- e) Por incumplirse los requisitos de admisión establecidos en este reglamento.
- f) Por adoptarse conductas que puedan producir peligro o molestias a otras personas o usuarios, o por dificultar el normal desarrollo de la actividad. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalos, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.
- g) Cuando la persona este consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas o comportamientos evidentes de estar embriagados.
- h) Cuando la persona porte armas y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones.

Cuando concurren las circunstancias señaladas o por las personas se incurra en una o varias de las restricciones antes enumeradas, el personal responsable del establecimiento podrá requerir de las mismas que lo abandonen, previo pago, en su caso, de las cuentas que tuvieren pendientes por prestación de servicios y consumos. Si fuese necesario se pedirá auxilio a las fuerzas de seguridad del estado según el artículo 36.4 de la Ley 13/2011 del Turismo Andaluz.

Se hace constar expresamente que no se denegará o restringirá el acceso libre a las instalaciones, servicios y alojamientos de este establecimiento hotelero, a las personas que lo deseen, por razones de sexo, discapacidad, con o sin perro guía, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.

### **3. Registro de entrada y documento de admisión**

La persona o personas que deseen hacer uso de las unidades de alojamiento, de las instalaciones comunes y, en su caso, de los servicios complementarios que se detallan en este Reglamento, deberán presentar sus documentos de identificación al objeto de su admisión e inscripción en el registro del establecimiento.

Este establecimiento, una vez registrada la persona o personas, formulará un documento de admisión en el que constará el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación del alojamiento asignado, número de personas que van a ocuparlo, fechas de entrada y salida y régimen alimenticio que tengan concertado y, cuando se contrate directamente, también el precio del alojamiento. Dicho documento de admisión, deberá ser firmado por el interesado para formalizar su admisión, una vez informado de la existencia de este Reglamento y de sus derechos y obligaciones.

El establecimiento hotelero podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios, tarjeta de crédito, transferencia bancaria por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras.

Los servicios complementarios que se ofertan y se prestan por este establecimiento o por otras personas o entidades, se encuentran detallados en recepción, se formalizarán en sus correspondientes documentos y se liquidarán conforme a las condiciones acordadas.

## **NORMAS DE CONVIVENCIA Y FUNCIONAMIENTO**

### **4. Derechos y obligaciones de los usuarios**

Los usuarios podrán acceder libremente al establecimiento y permanecer en el mismo, con las limitaciones contenidas en las normas de sometimiento indicadas en el apartado 1 y en este Reglamento.

Los usuarios tienen derecho a recibir información veraz, completa y previa a la contratación de los servicios ofertados. A que, en dichos servicios, tengan garantizada su seguridad, intimidad y tranquilidad, a que se correspondan con las condiciones acordadas, a que se les entregue factura, con las formalidades reglamentarias, por los servicios contratados directamente y a que, si desean formular alguna queja, les sean entregadas las hojas de reclamaciones.

Los usuarios tienen obligación de observar las normas contenidas en este reglamento, que expresamente aceptan a la firma del documento de admisión, y las dictadas por la Dirección sobre seguridad, convivencia e higiene, para un uso adecuado del establecimiento. Los usuarios deben acreditar su condición, mostrando el documento de admisión, cuando le sea requerido, respetar las instalaciones y el equipamiento de este establecimiento y abonar el importe de los servicios contratados en el momento de presentación de la factura o según las condiciones pactadas. La presentación de alguna reclamación no exime de la obligación del pago de los servicios contratados.

### **5. Derechos y obligaciones de la empresa hotelera**

Este establecimiento puede recabar el auxilio de los agentes de la autoridad para desalojar de sus dependencias a los usuarios que incumplan este reglamento, que pretendan acceder o permanecer en ellas con una finalidad diferente al normal uso del servicio hotelero y también, en su caso, a las personas que no estén registradas como usuarios, asistentes a banquetes, convenciones, etc. o que incurran en los supuestos previstos en el apartado 2 anterior.

Este establecimiento puede solicitar garantía de pago por los servicios contratados, conforme a la normativa de aplicación y de realizar el cargo que corresponda en la cuenta de los usuarios por daños o desperfectos que produzcan en las instalaciones, mobiliario y elementos del establecimiento por negligencia o mal uso de aquellos. También se aplicarán cargos por molestias a terceros en caso de darse una compensación a la tercera parte implicada.

También puede variar los horarios de los diferentes servicios de consumo, uso y disfrute, a lo largo de las temporadas, en función de la estacionalidad, reservándose el derecho de no admitir usuarios fuera de dicho horario, también cuando se superen los aforos máximos autorizados o cuando se soliciten en los límites de admisión, perjudicando por ello la programación laboral de dichos servicios. Los referidos servicios, el detalle de sus horarios programados, sus precios y las condiciones de uso, están expuestos en los accesos a los mismos y, de forma resumida, en los directorios existentes en los alojamientos, que además contiene información del plan de evacuación para casos de emergencia y de los servicios que son gratuitos.

De informar a dichos usuarios, antes de su contratación, de las condiciones de prestación de los servicios y de sus precios. De facilitarlos con la máxima calidad, conforme a su categoría y en los términos contratados. De cuidar que a los usuarios se les dé un trato correcto. De atender y mantener en buen estado las instalaciones y los servicios. De disponer de hojas de reclamaciones y de informar de su existencia. De facilitar a los usuarios que no pueda atender, por incurrir en exceso de reservas, un alojamiento en un establecimiento de la misma zona, de igual grupo, modalidad, en su caso, especialidad, y de idéntica o superior categoría. Los gastos o sobrepagos que se originen por tal causa serán de cargo de este establecimiento que, en contrario, devolverá al usuario las diferencias que en su favor se produzcan.

## **6. Periodos de ocupación de las unidades del alojamiento**

Los usuarios de este establecimiento tienen derecho a ocupar la unidad de alojamiento desde las 15 horas del primer día del periodo contratado hasta las 12 horas del día señalado como fecha de salida. Por acuerdo entre las partes, puede acordarse un régimen diferente de ocupación de las unidades de alojamiento que, en su caso, debe quedar reflejado en el documento de admisión. La prolongación en la ocupación de la unidad de alojamiento por tiempo superior a lo contratado ocasionará el deber de abonar una jornada más y, en el supuesto de que el usuario quiera permanecer alojado más jornadas de las contratadas y especificadas en el documento de admisión, siempre deberá existir acuerdo entre las partes.

## **7. Precios, facturas e información**

El establecimiento hotelero no se hace responsable del precio, tampoco del uso de útiles, enseres y otros servicios, prestados fuera del recinto del establecimiento hotelero, ni del comportamiento del personal ajeno al mismo, salvo que así se consigne expresamente en sus condiciones y tarifas.

Las tarifas con los precios y condiciones de las diferentes modalidades de alojamientos, de los servicios de restauración, bares, eventos de congresos, banquetes, lavandería, , depósitos por uso de objetos o material prestados por el hotel y servicios complementarios propios y de personas o entidades ajenas que se encuentran a disposición de los usuarios que los soliciten.

La facturación de las tarifas de alojamientos se computará por jornadas y de acuerdo con el número de pernoctaciones. El mínimo de facturación por alojamiento será el importe de una pernoctación o jornada, entendiéndose ésta finalizada a las 12 horas del día siguiente a la fecha de entrada.

El establecimiento podrá exigir a sus usuarios, en cualquier momento y previa la presentación de la factura y sus comprobantes, el abono de los servicios prestados ajenos al alojamiento, aún cuando el pago de éste hubiese sido pactado por anticipado.

Las personas jurídicas o físicas que, por su cuenta, prestan servicios complementarios en dependencias de este establecimiento hotelero, son responsables de su personal y su comportamiento, su funcionamiento, mantenimiento, régimen de precios y de todo lo inherente a sus propios servicios. En cada una de estas dependencias estará claramente identificado el titular de la misma.

En las unidades de alojamiento también existe un directorio con información de los precios de los servicios más comunes.

Solo se facilitarán facturas por los alojamientos y servicios contratados directamente por los usuarios.

## **USO Y DISFRUTE DE INSTALACIONES, EQUIPOS Y SERVICIOS**

### **8. Recepción**

En recepción se realizarán los trámites necesarios para la admisión de las personas al establecimiento y se guardarán las tarjetas para acceder a los alojamientos. La Dirección, junto con el personal de recepción y atención al cliente, son los responsables o centros de relación con los usuarios para todos los asuntos internos del establecimiento hotelero y de información y asesoramiento de los mismos.

### **9. Política Pet Friendly**

El establecimiento admite la estancia de animales de compañía, exclusivamente perros, bajo la modalidad *pet friendly*. Este servicio está limitado a un máximo de dos (2) perros por habitación (sujeto a categoría de habitación). La aceptación de mascotas estará sujeta a la disponibilidad y condiciones establecidas por el hotel, debiendo el usuario informar previamente de su intención de alojarse con animales.

La estancia de cada perro conlleva un suplemento de ochenta (80) euros por noche y por animal, importe que será cargado a la cuenta del huésped. El propietario del animal será responsable del cumplimiento de las normas de convivencia, higiene y seguridad, así como de cualquier daño que pudiera ocasionarse durante la estancia.

### **10. Cajas de seguridad**

En cada alojamiento hay instalada una caja de seguridad a disposición de quien lo desee. En los directorios que existen en dichos alojamientos se indica este servicio y sus condiciones de aceptación y uso. El establecimiento no se hace responsable de la pérdida de objetos o valores que no se encuentren depositados en estas cajas.

### **11. Lavandería - tintorería**

En cada alojamiento se encuentra información con las condiciones de estos servicios, sus precios y horarios de entrega y devolución de prendas. El establecimiento no se responsabiliza de las prendas que, por sus condiciones o composiciones de uso, encojan, se decoloren o deterioren.

### **12. Servicio de alimentos y bebidas**

Antes de entrar en los espacios de alimentos y bebidas, los usuarios deberán exhibir, a los responsables de los mismos, el documento de admisión o tarjeta, al objeto de poder controlar los cargos que les correspondan por los consumos que realicen.

En el restaurante no se permitirá la entrada a los clientes con bañador y sin camisetas.

Si un cliente tiene su salida antes de la hora de funcionamiento del restaurante, podrá disfrutar de un desayuno frío. Para acceder a este desayuno frío deberá notificarlo en recepción el día anterior a la fecha en que este servicio deba prestarse.

Se prohíbe introducir comidas o bebidas en el establecimiento hotelero para ser consumidas en el interior del mismo.

No se permite sacar alimentos de los restaurantes.

### **13. Piscina**

Su uso y disfrute son gratuitos. En los directorios existentes en los alojamientos se especifican los horarios y condiciones de uso que se detallan a continuación:

Las toallas están a disposición de los clientes en y su entrega es gratuita previa identificación del usuario

Se prohíbe el uso de las piscinas fuera del horario establecido. El establecimiento no responde de las lesiones o daños que se produzcan a las personas o sus pertenencias por desatender dicho horario.

En la piscina se prohíbe el uso de colchonetas, flotadores, pelotas y similares, excepto los flotadores o nadadores para niños. Se prohíbe lanzarse a la piscina en posición invertida, con la cabeza por delante, y jugar con pelotas o similares en los jardines en bien de las personas, praderas y plantas.

Se prohíbe el uso de aparatos instrumentos o reproductores de música a un volumen que perturbe el reposo de otros usuarios.

Se prohíbe, por razones de higiene, el consumo de alimentos en las piscina salvo en las zonas bajo control de los bares y restaurantes. Queda totalmente prohibido introducir vasos u otros objetos de cristal en la zona de baño.

Por razones de higiene, es preceptivo ducharse antes de hacer uso de la piscina, utilizar siempre bañador y no meterse en la piscina con pañales o similares.

Se prohíbe el uso de toallas, mantas, etc., procedentes de las dotaciones de los alojamientos, en las zonas de piscinas y jardines.

El uso de las hamacas de la zona del solarium es gratuito. No está permitido reservar hamacas colocando en las mismas prendas u otros objetos personales por tiempo indeterminado, no haciendo un uso continuado de ellas. En caso necesario y en las circunstancias descritas, el personal del establecimiento podrá retirar las prendas o los objetos de las hamacas para que sean ocupadas por otros usuarios.

### **14. Gimnasio, sauna y baño turco**

El establecimiento dispone de esta instalación de disfrute gratuito para sus usuarios. Por razones de seguridad sólo se permite su uso a mayores de 18 años provistos de toalla, ropa y calzado adecuado. Los menores de edad deberán ir acompañados de sus padres o tutores legales.

## **15. Parking**

El aparcamiento es de uso exclusivo de los clientes del hotel, comenzando este derecho con la firma del contrato de alojamiento y acabando al concluir la estancia. Su uso está condicionado al pago de la tarifa que tenga estipulada el mismo y a la disponibilidad de plazas en el mismo.

Al aparcar su vehículo ocupe una sola plaza de aparcamiento, en caso contrario, le será exigido el pago de 2 unidades de aparcamiento.

El uso de la zona de aparcamiento destinada a minusválido deberá justificarse con la exhibición en el interior del vehículo de la preceptiva tarjeta.

El uso de la zona de aparcamiento para vehículos eléctricos solo será utilizado para tal fin.

El establecimiento no se hace cargo de los daños producidos y recibidos en los vehículos que utilicen este servicio, ni de los objetos depositados dentro de los mismos, así como del robo del propio vehículo.

## **16. GDPR**

Al objeto de garantizar la seguridad, intimidad y tranquilidad de los usuarios, este establecimiento hotelero dispone de dispositivos técnicos de vigilancia electrónica, con elementos de grabación permanente, en jardines, pasillos y demás zonas generales o comunes.

Los datos personales de los Sres. Clientes serán tratados con fines de Reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con sólo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).

## **17. Varios**

No está permitido el uso de los ascensores a los menores sin acompañar de un adulto responsable.

No está permitido deambular por los espacios y zonas comunes sin calzado y con el torso desnudo. En el restaurante no se permitirá la entrada a los clientes con bañador y sin camisetas.

A partir de las 22 horas es preceptivo guardar el debido silencio en los pasillos y alojamientos al objeto de no perturbar el descanso de los demás usuarios.



Está prohibido expresamente, en todas las áreas y dependencias de este establecimiento, el uso, consumo o tenencia de productos y sustancias peligrosas, en aplicación de la legislación vigente sobre salud pública.

Queda totalmente prohibido cocinar en las habitaciones, así como el uso de aparatos eléctricos sin autorización de la dirección.

Se prohíbe fumar en el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005 de medidas contra el tabaquismo, así como en la Ley 42/2010 de 30 de diciembre que la modifica. La misma norma aplica para dispositivos electrónicos o similares.

Notifique inmediatamente al personal del establecimiento cualquier hecho anormal que aprecia como: personas en actitud sospechosa por el pasillo, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas, o no encontrar a nadie en la puerta cuando acude a abrirla.

No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.

En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso: "Por favor, arreglen la habitación", en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste, cuelgue el aviso: "Por favor, no molesten".

Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con recepción. La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.

Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y los jardines del establecimiento hotelero.

Agradecemos su participación en caso de que, durante su estancia en el establecimiento hotelero, se practique cualquier simulacro de siniestro o evacuación.

La Dirección del Hotel

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
<b>I. Condiciones generales / Áreas Comunes</b>								
<b>I.1. Condiciones generales</b>								
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M	M	M	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M	M	M	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M	M	M	M	
Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa.	4	5						
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.		15						
<b>I.2. Áreas Públicas</b>								
Entrada principal dotada de marquesina	5	2						
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6	5	M	M				15
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						
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						
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						12
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		7			M	M		
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	16	3						
<b>I.3. Recepción</b>								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				7
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	
Vestíbulo con asientos	18	5				M		5
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	3
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			6
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						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		7
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						3
<b>I.4. Instalaciones para personas con discapacidad</b>								
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes	35	3						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						2
Inodoros empotrados en pared	41	2						2
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	1						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						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							
Espesores sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles	51	2							2
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	3							3
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos	53	2							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							
<b>I.5. Aparcamiento</b>									
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	57	2					M		
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		5						M	
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*		7							
Aparcamiento para autobuses	58	1							
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	4							
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		7							
Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*		10							
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60	5							5
<b>I.6. Otras instalaciones generales</b>									
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	12						M	12
Oficio por cada tres plantas*	62	4					M	M	4
Oficio en cada planta*		7							7
Escalera de servicios	63	5							5
Ascensor-montacargas de servicio	64	5							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							4
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros	67	4							4
<b>I.7. Servicios</b>									
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M	M	M	M	M	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M	M	M	1
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	2
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	M	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M	M	2
Servicio de despertador	74	1	M	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							
Servicio de limpieza de zapatos	80	2							
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	4						M	4
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	6
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada	85	2							2
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86	2							2
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	2							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	8
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							3
Servicio de cambio de moneda	94	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
<b>II. Unidades de alojamiento (u.a.)</b>									
<b>II.1. Dimensiones</b>									

Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	M	M	M	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25						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						2
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.		2						
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.	103	5						
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		8						
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones	104	2						
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105	4						
<b>II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos</b>								
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría	HA1	2	M	M	M	M	M	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría		10						
<b>II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos</b>								
Cocina	HA2	2	M	M	M	M	M	
Horno	HA3	6						
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						
<b>II.4. Comodidades para dormir</b>								
Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m	106	1	M	M	M			
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m 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
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m	107	5						5
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	5	M	M	M	M	M	5
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						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	
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		10						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						10
Cuna a petición del cliente	113	3						3
Dispositivo despertador en la habitación	114	1						1
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M	M	M	M	1
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M		1
Dos almohadas por persona	119	4					M	4
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	122	1	M	M	M	M		
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		5					M	5
<b>II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento</b>								
Visillo	123	1						1
Alfombra	124	1						1
Colgador	125	1						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			
Climatización en las habitaciones		15				M	M	23
Un asiento	134	1	M	M				
Un asiento por plaza		2			M	M	M	2
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		1	M	M					
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada	137	5			M	M	M		5
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M		1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M		2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M		1
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M		1
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	M	M		2
Luz de lectura cerca de la cama	143	2					M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	3							
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama		2			M	M	M		
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama	145	4							4
Espejo de cuerpo entero		2			M	M	M		2
Espejo adicional de cuerpo entero	146	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							2
TV en color con mando a distancia		2	M	M					
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							10
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152	2				M	M		2
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia	153	5							5
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	2							2
Obras de arte originales en las habitaciones *	155	8							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		5
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		
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación		3							
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado		3			M				
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación	159	8					M	M	
<b>II.6. Equipamientos y comodidades del baño</b>									
Al menos el 50% de los baños con luz natural	160	2							
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M		1
Ducha con cortina. *		1	M	M	M				
Ducha con mampara.*	162	5				M	M		5
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				
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M		4
Dotación de 2 amenites adicionales	169	2				M			
Dotación de 4 amenites adicionales		4					M		4
Toallero con calefacción incluida	171	3							
Altavoces en el baño	172	1							
Toallas extras	175	1							1
Albomoz a petición de la persona usuaria	176	2							
Albomoz		4					M		4
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1							
Zapatillas		3					M		3
<b>II.7. Miscelánea en la u.a.</b>									
Información del hotel		1	M	M					
Manual de servicios del hotel bilingüe	178	2			M				
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M		4
Revista para los clientes	179	1					M		1
Prensa diaria (digital o en papel)	180	2							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		2							2
Plancha y tabla de plancha	183	4							
Juego de costura a petición de los clientes		1							
Juego de costura	184	2							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*		1							
Utensilios de limpieza de zapatos*	187	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								
<b>III. Restauración</b>										
<b>III.1. Bebidas</b>										
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	M	M	M			1
Maxibar en planta	192	1								1
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	2				M				
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones		4						M		4
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194	6								
Minibar en las unidades alojativas		4						M		4
Nevera	195	2					M			
Máquina de café y tetera con monodosos de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	8							M	
Hervidor de agua o tetera con monodosos de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento		4								8
<b>III.2. Desayuno*</b>										
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	5
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198	5							M	5
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3								3
Desayuno fuera del horario habitual	200	3								
<b>III.3. Comidas/Restauración*</b>										
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								
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	10
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)	20
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
Tronas 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								
<b>IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)</b>										
<b>IV.1. Deporte</b>										
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214	8								8
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)	215	4								
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, pádel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.	216	2 por ítem (máxim. 10)								
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento	217	4								
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.	218	5								
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)	219	2 por ítem (máxim. 10)								
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220	2 por ítem (máxim. 10)								
<b>IV.2. Salud-Belleza</b>										
Recepción atendida personalmente	221	5								5
Servicio bebidas en el balneario (spa)	222	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)								4
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)								5
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 mineral medicinal, etc.)	229	5								



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							
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							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							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
<b>VII.2. Agua</b>									
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento	282	5							5
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	4							4
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284	4							
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros	285	4							
<b>VII.3. Jardines exteriores</b>									
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	6							6
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287	4							2
<b>VII.4. Residuos</b>									
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
<b>VII.5. Descarbonización</b>									
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono	301	3							13
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							
<b>Total:</b>									<b>855</b>

NP: No puntúa

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

HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

PUNTAJACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas	4 Estrellas	5 Estrellas
Hoteles	180	250	350	500	650
Hoteles-Apartamentos	202	275	380	535	690
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)	(500 + 35)	(650 + 40)
<b>ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)</b>					
(3) En general: el establecimiento de 1 estrella tiene que tener la decoración y equipamiento apropiado y bien mantenido en función de un requerimiento simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de un nivel medio de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión general de confort elevado en función de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, oferta un confort de primera clase, con una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas presenta una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales en función del nivel más alto de requerimientos.					
(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán obligación de disponer de calefacción. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización.					
(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas no será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene menos de 30 habitaciones, o de si fue dispensado en su momento sin tener servicios independientes según sexo.					
(11) y (155) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por galerista o persona acreditada.					
(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica					
(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al menos, existencia de oferta amplia y variada de bebidas, y oferta de snacks).					
(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias.					
(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente.					

(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcarse vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto.
(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento.
(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio.
(62) Los oficinas 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) En los hoteles y los hoteles apartamentos de 3 a 5 estrellas, el plato de ducha tendrá una dimensión mínima de 0,90 m <sup>2</sup> . En todo caso tendrá un ancho mínimo de 70 cm. Deberán cumplir con estas dimensiones mínimas al menos el 80% del total de los baños.
(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.