Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS
I. Condiciones generales / Áreas Comunes
I.1. Condiciones generales
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*
I.2. Áreas Públicas
Entrada principal dotada de marquesina
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada…)
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*
Obras de arte originales en las zonas comunes *
Plantas o flores naturales
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*
Bar*
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos
I.3. Recepción
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
Vestíbulo con asientos
Teléfono a disposición de los clientes
Servicio de impresora/fotocopiadora
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción
Personal multilingüe
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *
Servicio de equipajes, a petición del cliente
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
I.5. Aparcamiento
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*
Aparcamiento para autobuses
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)
I.6. Otras instalaciones generales
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*
Oficio en cada planta*
Escalera de servicios
Ascensor-montacargas de servicio
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros
I.7. Servicios
Limpieza diaria de la habitación
Cambio diario de toallas a petición del cliente
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia

Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo
Servicio de despertador
Prensa diaria nacional y/o internacional
Servicio de mantenimiento 24 horas
Servicio de peso de maletas (básculas)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
II. Unidades de alojamiento (u.a.)
II.1. Dimensiones
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones
II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos
Cocina
Horno
Campana extractora
Fregadero
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones
Microondas
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)
Refrigerador
Utensilios de limpieza
II.4. Comodidades para dormir
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor
Sábanas y funda para colchones
Cuna a petición del cliente
Mantas o nórdicos bien conservados
Almohadas bien conservadas
Fundas higiénicas para almohadas
Almohada adicional a petición del cliente
Manta adicional a petición del cliente
Posibilidad de oscurecer la habitación
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa
Estantería para la ropa
Perchas de material y color homogéneo
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles
Climatización en las habitaciones
Un asiento
Un asiento por plaza
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar
Mesa o escritorio
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada
Dos enchufes de corriente en la habitación

Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio
Dos enchufes de corriente cerca de la cama
Adecuada iluminación en la habitación
Mesilla de noche
Luz de lectura cerca de la cama
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama
Espejo de cuerpo entero
Lugar destinado al equipaje
Papelera
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional
Obras de arte originales en las habitaciones *
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)
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,…)*
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación
II.6. Equipamientos y comodidades del baño
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
Ducha con cortina. *
Ducha con mampara.*
Bidé*
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 2 amenities adicionales
Dotación de 4 amenities adicionales
II.7. Miscelánea en la u.a.
Manual de servicios del hotel multilingue
Utensilios para escribir y bloc de notas
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Bolsa de lavandería disponible
Utensilios de limpieza de zapatos*
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación
Cerradura con tarjeta electrónica
III. Restauración
III.1. Bebidas
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones
Nevera
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e Infusiones en la unidad de alojamiento
III.2. Desayuno*
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)
Tiempo de desayuno de más dos horas y media
III.3. Comidas/Restauración*
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)
Horario de comida dos horas como mínimo

Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas
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)*
Servicio de snack
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celiacos, alérgicos, diabéticos, etc.)
Cocina de productos regionales
Tronas en restaurante/comedor bajo petición
Carta o información del bufé en más de un idioma
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)
IV.1. Deporte
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)
IV.3. Niños
Área Infantil (zona de juegos infantiles)
Instalaciones Miniclub
Piscina infantil (vaso independiente)
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (para niños de más de 3 años), como mínimo 3 horas al día
Programa de animación infantil
IV.4. Otra oferta
Tiendas
Piscina exterior
Toalla para la piscina/playa
Programa de animación y bienvenida
V. Servicios de reuniones y eventos*
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m
Sala de Juntas
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
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
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía
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
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.
Web accesible
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

Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio
Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.
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
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas enla u.a.
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización
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
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros
VII.3. Jardines exteriores
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.
VII.4. Residuos
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.
VII.5.Descarbonización
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono