

# Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

## Parador de Cádiz

### 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

Sala de TV

Sala de lectura / escritura / biblioteca

Plantas o flores naturales

Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)

Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)

Bar abierto los mismos días de apertura del hotel

##### 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 (paneles / directorios)

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

Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes

Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador

Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos

Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras

Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos

Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad

##### I.5. Aparcamiento

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS
Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)
<b>I.6. Otras instalaciones generales</b>
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
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros
<b>I.7. Servicios</b>
Limpieza diaria de la habitación
Cambio diario de toallas a petición del cliente
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo
Servicio de despertador
Paraguas en la recepción/habitación
Revistas actualizadas y gratuitas
Prensa diaria nacional y/o internacional
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
Servicio de cambio de moneda
Servicio externo de atención médica a demanda
<b>II. Unidades de alojamiento (u.a.)</b>
<b>II.1. Dimensiones</b>
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
Junior suite (doble con sala)
Unidades de alojamiento comunicadas
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
<b>II.4. Comodidades para dormir</b>
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1.50x2.00 m
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
Servicio de fundas nórdicas
Sábanas y funda para colchones

## ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón

Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa

Cuna a petición del cliente

Mantas o nórdicos bien conservados

Almohadas bien conservadas

Fundas higiénicas para almohadas

Almohada adicional a petición del cliente

Dos almohadas por persona

Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)

Manta adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer completamente la habitación

### II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento

Visillo

Alfombra

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 por plaza

Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar

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)

## ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

Smart TV con mando a distancia

Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia

Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)

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

Al menos el 50% de los baños con luz natural

El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo

Bañera y/o ducha con mampara

Bañera al menos en el 30% de baños

Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites

Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)

Dotación de 2 amenities adicionales

Teléfono supletorio en los baños

Albornoz a petición de la persona usuaria

Zapatillas a petición de la persona usuaria

### II.7. Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel bilingüe

Prensa diaria (digital o en papel)

Utensilios para escribir y bloc de notas

Plancha y tabla de planchar a petición del cliente

Juego de costura a petición de los clientes

Bolsa de lavandería disponible

Calzador

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

Minibar en las unidades alojativas

### 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)

Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones

Tiempo de desayuno de más dos horas y media

## ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

### III.3. Comidas/Restauración

Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)

Horario de comida dos horas como mínimo

Horario de cena de dos horas y media como mínimo

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*)

Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, 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

#### IV.2. Salud-Belleza

Recepción atendida personalmente

Servicio bebidas en el balneario (spa)

Venta de productos de cosmética o de peluquería

Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m<sup>2</sup>)

Sauna con un mínimo de seis plazas

Jacuzzi / Hidromasaje

Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)

SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)

Hamacas en la zona de baños del spa

Solárium

Hilo musical con música de relajación

#### IV.3. Niños

Área Infantil (zona de juegos infantiles)

Piscina infantil (vaso independiente)

Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente

#### IV.4. Otra oferta

Piscina exterior

Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado

Toalla para la piscina/playa

### V. Servicios de reuniones y eventos

Sala de Conferencias mayor de 500 m<sup>2</sup> con altura del techo de un mínimo de 3,50 m

Sala de Juntas

Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias

### VI. Calidad y TIC (actividades en línea)

## ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS

### 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

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

Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001

Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")

Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)

### 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.

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

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

Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones

Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores

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 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 en la 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

Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios

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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS
------------------------------

<b>VII.5.Descarbonización</b>
-------------------------------

Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono
---