

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 calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *
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 audiovisuales
Sala de lectura / escritura / biblioteca
Obras de arte originales en las zonas comunes *
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*
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
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
Vestíbulo con asientos
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía
Teléfono a disposición de los clientes
Servicio de impresora/fotocopiadora
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción

Personal bilingüe
Personal multilingüe
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *
Manual de bienvenida o información del hotel en braille
Servicio de equipajes, a petición del cliente
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros
Inodoros empotrados en pared
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
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos
I.5. Aparcamiento
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*
Aparcamiento para autobuses
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
Escalera de clientes con 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
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
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía
Servicio de alquiler de silla de ruedas
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 (devolución según acuerdo)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)
Servicio de cambio de moneda
II. Unidades de alojamiento (u.a.)
II.1. Dimensiones
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
Junior suite (doble con sala)
Suite
Unidades de alojamiento comunicadas
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.
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
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos
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
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
Sábanas y funda para colchones
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
Manta adicional a petición del cliente
Posibilidad de oscurecer la habitación
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
Visillo
Alfombra
Colgador
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
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *
Climatización en las habitaciones
Un asiento
Un asiento por plaza
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites
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 de la luz de la habitación cerca de la cama
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
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
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 fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado
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 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)*
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 2 amenities adicionales
Dotación de 4 amenities adicionales
Toallas extras
Albornoz a petición de la persona usuaria
Albornoz
Zapatillas a petición de la persona usuaria
Zapatillas
II.7. Miscelánea en la u.a.
Información del hotel
Manual de servicios del hotel bilingüe
Manual de servicios del hotel multilingüe
Revista para los clientes
Prensa diaria (digital o en papel)
Utensilios para escribir y bloc de notas
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 unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes
Minibar en las unidades alojativas

Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento
III.2. Desayuno*
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)
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)
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
Desayuno fuera del horario habitual
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
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 5 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)
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)
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (<i>cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación</i>)
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas
Servicio de snack
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
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento
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.2. Salud-Belleza
Recepción atendida personalmente
Jacuzzi / Hidromasaje
IV.3. Niños
Área Infantil (zona de juegos infantiles)
Piscina infantil (vaso independiente)
IV.4. Otra oferta
Tiendas
Venta de 3 Productos de Andalucía
Venta de más de 3 Productos de Andalucía
Piscina exterior
Piscina exterior infinita
Toalla para la piscina/playa
Programa de animación y bienvenida
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
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 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)
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.

Web accesible

Asistente virtual en las u.a./ app

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

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

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

Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje

VII.5. Descarbonización

Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono

Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2.

Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3