

Anexo 11 Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos
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
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
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 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
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
I.5. Aparcamiento
Garaje (para un mínimo del 50% 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 por cada tres plantas*
Escalera de servicios
Ascensor-montacargas de servicio
I.7. Servicios
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
Paraaguas en la recepción/habitación
Prensa diaria nacional y/o internacional
Servicio de transporte (traslado de clientes)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)
II. Unidades de alojamiento (u.a.)
II.1. Dimensiones
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

Anexo 11 Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

Junior suite (doble con sala)

Suite

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

II.4. Comodidades para dormir

Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones

Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm

Servicio de fundas nórdicas

Mantas o nórdicos bien conservados

Almohadas bien conservadas

Fundas higiénicas para almohadas

Almohada adicional

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

Manta adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)

II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento

Visillo

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

Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites

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

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

Smart TV con mando a distancia

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

Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones

Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*

Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente

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.

Bañera y/o ducha con mampara.*

Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de

Anexo 11 Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos
Dotación de 2 amenities adicionales
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 multilingue
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
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 16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones
Minibar en las unidades alojativas
Nevera
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
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
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas
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
Carta o información del bufé en más de un idioma
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)
IV.3. Niños
Piscina infantil (vaso independiente)
IV.4. Otra oferta
Piscina exterior
Piscina exterior infinita
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 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m
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

Anexo 11 Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos
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
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
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistemas de reservas electrónico propio. Mas 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 Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente 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 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 Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de
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 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