

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes						
I.1. Condiciones generales						
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	NP	M	M	M	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	NP	M	M	M	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	NP	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.	5					5
I.2. Áreas Públicas						
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)	10			M	M	10
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	3	M	M	M	M	3
Plantas o flores naturales	6					6
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	5	M	M	M	M	5
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	3					3
I.3. Recepción						
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	6			M	M	6
Vestíbulo con asientos	5				M	5
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	10					10
Teléfono a disposición de los clientes	1	M	M	M	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	2				M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	1	M	M	M	M	1
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	1	M	M	M	M	1
Personal multilingüe	4				M	4
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	6	M	M	M	M	6
Servicio de equipajes, a petición del cliente	2				M	2
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	5	M	M	M	M	5
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad						
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes	3					3
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	2					2
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	2					2
I.5. Aparcamiento						
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	2				M	2
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	4					4
I.6. Otras instalaciones generales						
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	12					12
Oficio en cada planta*	7					7
Escalera de servicios	5					5
Ascensor-montacargas de servicio	5					5
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	4					4
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros	4					4
I.7. Servicios						
Limpieza diaria de la habitación	1	M	M	M	M	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	1	M	M	M	M	1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	1	M	M	M		

Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia	2				M	2
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	2					2
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	2	M	M	M	M	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	2	M	M	M	M	2
Servicio de despertador	1	M	M	M	M	1
Paraguas en la recepción/habitación	1					1
Prensa diaria nacional y/o internacional	2				M	2
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	1			M		1
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	3				M	3
II. Unidades de alojamiento (u.a.)						
II.1. Dimensiones						
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	15	M	M	M	M	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	25					25
Junior suite (doble con sala)	1 por suite jr. (máx. 10)				M (mín. 2)	2
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	2					
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.	8					5
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones	2					2
II.4. Comodidades para dormir						
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m	10					10
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm	10					10
Servicio de fundas nórdicas	3					3
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón	10					10
Cuna a petición del cliente	3					3
Dispositivo despertador en la habitación	1					1
Mantas o nórdicos bien conservados	1	M	M	M	M	1
Almohadas bien conservadas	1	M	M	M	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	5	M	M	M	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	1			M	M	1
Dos almohadas por persona	4					4
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	4					4
Manta adicional a petición del cliente	2			M	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación	1	M	M	M	M	
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación	5					5
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento						
Visillo	1					1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	1	M	M	M	M	1
Estantería para la ropa	1	M	M	M	M	1
Perchas de material y color homogéneo	1	M	M	M	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	8				M	8
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	8				M	8
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	8	M	M	M		
Climatización en las habitaciones	15				M	15
Un asiento	1	M	M			
Un asiento por plaza	2			M	M	2
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	4				M	4
Mesa o escritorio	1	M	M			
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada	5			M	M	5
Dos enchufes de corriente en la habitación	1	M	M	M	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	2			M	M	2

Dos enchufes de corriente cerca de la cama	1			M	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	1	M	M	M	M	1
Mesilla de noche	2	M	M	M	M	2
Luz de lectura cerca de la cama	2				M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	3					4
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	2			M	M	
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama	4					4
Espejo de cuerpo entero	2			M	M	2
Lugar destinado al equipaje	1			M	M	1
Papelera	2	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)	1			M	M	1
Reproductor de audio o multimedia	2					2
Smart TV con mando a distancia	6					6
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	2				M	2
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	2					2
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe	5				M	5
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	10	M	M	M	M	10
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación	8				M	8
II.6. Equipamientos y comodidades del baño						
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	1	M	M	M	M	1
Ducha con cortina. *	1	M	M	M		
Ducha con mampara.*	5				M	5
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)	4				M	4
Dotación de 4 amenities adicionales	4					4
Albornoz a petición de la persona usuaria	2					2
Zapatillas a petición de la persona usuaria	1					1
II.7. Miscelánea en la u.a.						
Manual de servicios del hotel multilingüe	3				M	3
Utensilios para escribir y bloc de notas	1			M	M	1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	2					2
Bolsa de lavandería disponible	1			M	M	1
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	1					1
Utensilios de limpieza de zapatos*	2				M	2
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	3					3
Cerradura con tarjeta electrónica	3					3
III. Restauración						
III.1. Bebidas						
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	1	M	M	M	M	1
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	2				M	2
Minibar en las unidades alojativas	4					6
Nevera	2				M	2
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)	5				M	5
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	3					3
Desayuno fuera del horario habitual	3					3
III.3. Comidas/Restauración*						
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	4				M	4
Horario de comida dos horas como mínimo	2					2
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	3					3
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	3					3

Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	5				M	5
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)					10
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas	8					8
Servicio de snack	3					3
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	8					8
Cocina de productos regionales	4					4
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	2					2
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)						
IV.1. Deporte						
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	8					8
IV.4. Otra oferta						
Piscina exterior	10					10
Toalla para la piscina/playa	4					4
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	5					5
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	3	M	M	M	M	3
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	5					5
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	5	M	M	M	M	5
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.	5					5
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	5					5
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	1		M	M	M	1
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	6					6
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	5					5
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	5					5
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.	4					4
VII.2. Agua						
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	4					4