

CLASIFICACIÓN POR PUNTOS

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

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 lectura / escritura / biblioteca

Plantas o flores naturales

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

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 (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 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

Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo

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

I.5. Aparcamiento

Garaje publico de pago a 150 metros

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

Escalera de clientes con ancho superior a 1 metro

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
Paraguas en la recepción/habitación
Servicio de peso de maletas (básculas)
Servicio externo de atención médica a demanda
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte

II. Unidades de alojamiento (u.a.)

II.1. Dimensiones

El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
Balcones o terrazas en un mínimo del 10% de las u.a.

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
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor
Servicio de fundas nórdicas
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón
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

Visillo
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa
Estantería para la ropa
Perchas de material y color homogéneo
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos
Un asiento
Mesa o escritorio

Dos enchufes de corriente en la habitación

Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio

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

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

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

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 check in)

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 bajo petición y disponibilidad

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. *

Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizantes 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) *

II.7. Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel multilingüe

Plancha y tabla de planchar a petición del cliente

Juego de costura a petición de los clientes

IV.3. Niños

Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente

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)

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.

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

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

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

VII.4. Residuos

Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento

Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.