

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes								
I.1. Condiciones generales								
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.	4	5						5
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.		15						
I.2. Áreas Públicas								
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *	6	5	M	M				10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			M	M	M	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	3	M	M	M	M	M	3
Sala de TV	8	3						3
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M	5
Bar*	15	5						7
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		7				M	M	
I.3. Recepción								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	
Vestíbulo con asientos	18	5				M		5
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	10					M	10
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M	M	M	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2				M	M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	M	M	M	M	M	1
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		2						
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	1	M	M	M	M	M	1
Personal bilingüe	24	2		M	M			4
Personal multilingüe		4				M	M	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	M	M	6
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	2				M		2
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		5					M	
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M	M	M	M	5
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad								
Inodoros empotrados en pared	41	2						2

mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnetica por aproximación (evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2							2
I.5. Aparcamiento									
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	57	2				M			2
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		5					M		
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*		7							
I.6. Otras instalaciones generales									
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	12					M		12
Oficio por cada tres plantas*	62	4				M	M		
Oficio en cada planta*		7							7
Escalera de servicios	63	5							5
Ascensor-montacargas de servicio	64	5							5
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	66	4							4
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros	67	4							4
I.7. Servicios									
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M	M	M	M		1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M	M		1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	M	M				2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2				M	M		
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	2					M		2
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M	M	M	M		2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M		2
Servicio de despertador	74	1	M	M	M	M	M		1
Paraguas en la recepción/habitación	75	1						M	1
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	2					M	M	2
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91	1			M				3
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)		3				M			
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)		5					M		
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)	93	1							1
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)		3							
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97	2							2
II. Unidades de alojamiento (u.a.)									
II.1. Dimensiones									
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	M	M	M		25
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25							
Junior suite (doble con sala)	100	1 por suite jr. (máx. 10)					M (mín. 2)	M (mín. 2)	3
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	103	2							2
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.		5							
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		8							
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		1	M	M	M				

Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m	106	5				M		10
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		10					M	
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		15						
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	5	M	M	M	M	M	
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						10
Servicio de fundas nórdicas	110	3						3
Sábanas y funda para colchones	111	3	M	M	M	M	M	10
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		10						
Cuna a petición del cliente	113	3						3
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M	M	M	M	1
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M		1
Dos almohadas por persona	119	4					M	4
Manta adicional a petición del cliente	121	2			M	M	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas opacas)	122	1	M	M	M	M		1
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)		5					M	
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento								
Visillo	123	1						1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M	M	M	M	1
Estantería para la ropa	128	1	M	M	M	M	M	1
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	M	M	M	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8				M	M	8
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	8				M	M	8
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M			8
Climatización en las habitaciones		15				M	M	
Un asiento	134	1	M	M				2
Un asiento por plaza		2			M	M	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4				M	M	4
Mesa o escritorio	137	1	M	M				5
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5			M	M	M	
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M	1
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	M	M	2
Luz de lectura cerca de la cama	143	2				M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	3						3
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	2			M	M	M	4
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4						
Espejo de cuerpo entero	146	2			M	M	M	2
Espejo adicional de cuerpo entero		3						

Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M	1
Papelera	148	2	M	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)	149	1			M	M	M	1
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M				6
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4			M	M	M	
Smart TV con mando a distancia		6						
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152	2				M	M	2
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	2						2
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)	156	3	M	M	M			5
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5				M	M	
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	10	M	M	M	M	M	10
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	3			M			3
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8				M	M	8
II.6. Equipamientos y comodidades del baño								
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M	1
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	1	M	M	M			5
Bañera y/o ducha con mampara.*		5				M	M	
Bañera al menos en el 30% de baños	164	2						2
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	165	2						2
Bidé*	166	2					M	2
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites	167	5					M	5
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)*	168	2	M	M	M			2
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M	
Dotación de 2 amenidades adicionales	169	2				M		4
Dotación de 4 amenidades adicionales		4					M	
Teléfono supletorio en los baños	173	1					M	1
Albornoz a petición de la persona usuaria	176	2						2
Albornoz		4					M	
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1						1
Zapatillas		3					M	
II.7. Miscelánea en la u.a.								
Información del hotel	178	1	M	M				2
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M			
Manual de servicios del hotel multilingüe		3				M	M	
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M	1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2						2
Plancha y tabla de plancha		4						
Juego de costura a petición de los clientes	184	1						1

Juego de costura		2							
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M		1
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1							
Utensilios de limpieza de zapatos*		2				M	M		2
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3							3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3							3
Sistema de apertura con móvil		5							
III. Restauración									
III.1. Bebidas									
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	M	M	M		1
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	2				M			2
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones		4						M	
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194	6							4
Minibar en las unidades alojativas		4						M	
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	8						M	4
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento		4							
III.2. Desayuno*									
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1							5
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)		2				M			
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	M	
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198	5						M	5
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3							3
III.3. Comidas/Restauración*									
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	4					M	M	4
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205	5					M		5
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas		10						M	
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)	206	5 por ud. (max. 10)							8
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)		8 por ud. (max. 16)				M	(mín. 1)		
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)						M (mín. 1)	
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2							2
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)									
IV.1. Deporte									
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214	8							8
IV.2. Salud-Belleza									
Sauna con un mínimo de seis plazas	226	5 por tipo de sauna (máx. 10)							5
Solárium	233	2							2
IV.4. Otra oferta									
Piscina exterior	246	10							10

Toalla para la piscina/playa	249	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	251	5							5
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m		10							
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		15							
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		20							
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	254	3	M	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	255	5							5
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	257	3							3
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	265	5	M	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.	266	5							5
Asistente virtual en las u.a./ app	268	10							10
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	269	5							5
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	1		M	M	M	M		1
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	272	5							5
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274	5							5
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4							4
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	5							5
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	278	2							2
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.	280	4							4
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4							4
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	282	5							5
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284	4							4
VII.4. Residuos									
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4							4

Total: 513