Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	PUNTOS	2*
I. Condiciones generales / Áreas Comunes		
I.1. Condiciones generales		
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	NP	M
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	NP	M
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	NP	M
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…) *	**5**	M
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	**3**	M
Sala de audiovisuales	**2**	
Sala de lectura / escritura / biblioteca	**2**	
Plantas o flores naturales	**6**	
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	**5**	M
I.3. Recepción		
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	**1**	M
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	**6**	
Vestíbulo con asientos	**5**	
Teléfono a disposición de los clientes	**1**	M
Servicio de impresora/fotocopiadora	**2**	
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	**1**	M
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico	**2**	
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	**1**	M
Personal bilingüe	**2**	M
Personal multilingüe	**4**	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	**6**	M
Servicio de equipajes, a petición del cliente	**2**	
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)	**5**	
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	**5**	M

Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	**3**	
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad		
I.5. Aparcamiento		
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*	**5**	
I.6. Otras instalaciones generales		
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	**12**	
Oficio por cada tres plantas*	**4**	
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	**4**	
I.7. Servicios		
Limpieza diaria de la habitación	**1**	M
Cambio diario de toallas a petición del cliente	**1**	M
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia	**2**	
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	**2**	
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	**2**	M
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	**2**	M
Servicio de despertador	**1**	M
Servicio de transporte (traslado de clientes)	**2**	
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
Unidades de alojamiento comunicadas	**2**	
II.4. Comodidades para dormir		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m	**5**	
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	**5**	M
Sábanas y funda para colchones	**3**	M
Cuna a petición del cliente	**3**	
Mantas o nórdicos bien conservados	**1**	M
Almohadas bien conservadas	**1**	M
Fundas higiénicas para almohadas	**5**	M
Almohada adicional a petición del cliente	**1**	
Manta adicional a petición del cliente	**2**	
Posibilidad de oscurecer la habitación	**1**	M
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento		
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	**1**	M
Estantería para la ropa	**1**	M

Perchas de material y color homogéneo	**1**	M
Climatización en las habitaciones	**15**	
Un asiento	**1**	M
Mesa o escritorio	**1**	M
Dos enchufes de corriente en la habitación	**1**	M
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	**2**	
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	**1**	
Adecuada iluminación en la habitación	**1**	M
Mesilla de noche	**2**	M
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	**2**	
Lugar destinado al equipaje	**1**	
Papelera	**2**	M
TV en color con mando a distancia	**2**	M
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	**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)	**3**	M
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,…)*	**10**	M
II.6. Equipamientos y comodidades del baño		
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	**1**	M
Ducha con mampara.*	**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)*	**2**	M
Toallas extras	**1**	
II.7. Miscelánea en la u.a.		
Manual de servicios del hotel bilingüe	**2**	
III. Restauración		
III.1. Bebidas		
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	**1**	M
III.2. Desayuno*		
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**	
Desayuno fuera del horario habitual	**3**	
III.3. Comidas/Restauración*		
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)		
IV.1. Deporte		

IV.2. Salud-Belleza		
IV.3. Niños		
IV.4. Otra oferta		
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**	
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
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**	
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	**10**	
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
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**	
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	**1**	M
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**	
VII.2. Agua		
VII.3. Jardines exteriores		
VII.4. Residuos		
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	**4**	
VII.5.Descarbonización		