

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes								
I.1. Condiciones generales								
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M	M	M	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M	M	M	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M	M	M	M	
I.2. Áreas Públicas								
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	6	5	M	M				10
Plantas o flores naturales	12	6						6
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M	5
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
Personal bilingüe	24	2		M	M			2
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	M	M	6
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								
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	3						3
I.5. Aparcamiento								
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*		7						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	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 la ropa de la cama cada tres días de estancia		2				M	M	2
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
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías	82	5						5
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	2						2
Lavandería para el uso de clientes	92	5						5
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	15
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.		5						5
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones	104	2						2
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	106	1	M	M	M			1
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
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		10						10
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112	10						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
Manta adicional a petición del cliente	121	2			M	M	M	2
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)		5					M	5
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
Climatización en las habitaciones		15				M	M	15
Un asiento por plaza		2			M	M	M	2
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	4				M	M	4
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5			M	M	M	5
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
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M	1
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	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	2
Papelera	148	2	M	M	M	M	M	2
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M				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			3
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

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			1
Bañera y/o ducha con mampara.*		5				M	M	
Bañera al menos en el 30% de baños	164	2						2
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
Gel y champú en botellas monodosis	174	2						2
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1						1
II.7. Miscelánea en la u.a.								
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M			2
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente		2						2
Juego de costura a petición de los clientes	184	1						1
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
Nevera	195	2				M		2
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
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	10						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	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
Web accesible	267	8						8
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 conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores	273	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
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4						4
VII.3. Jardines exteriores								
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	6						6
VII.4. Residuos								
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4						4

Total: 328

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 *	2 **	3 ***	4 ****	5 *****
Hoteles	180	250	350	500	650