

ÁREA / SUB-ÁREA / CRITERIO

I. Condiciones generales / Áreas Comunes

I.2 Áreas Públicas

Salón con autoservicio de cafés, té, refrescos, pastas, fruta, canapés dulce/salados, aperitivos a disposición de los clientes sin cargo

I.3 Recepción

Línea de crédito para los servicios del hotel

I.7. Servicios

Personal que se ocupe de aparcar el coche y ponerlo a disposición del cliente cuando lo solicite

Servicio de mayordomía 24 horas

Servicio gratuito de compostura / arreglo de prendas de vestir

Servicio de limpieza de zapatos manual

Servicio de preparación de equipaje

Servicio de asistente personal

Asistente personal de compras (Personal Shopper)

II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

II.1 Dimensiones

Más de un 15% de suites junior

Jacuzzi en 10% habitaciones

Por habitaciones que superen las medidas mínimas de cinco estrellas en un 20 % (0,5 puntos por unidad de alojamiento-máximo 20 puntos)

II.5 Equipamientos de la habitación

Espacio de trabajo o descanso con mobiliario específico

Caja Fuerte con capacidad, al menos para un ordenador portátil

II.6. Equipamientos y comodidades del baño

Teleducha efecto lluvia

Elementos de higiene hipoalergénicos o de alta gama en función a la ocupación de la unidad de alojamiento (al menos 8 elementos distintos)

III. RESTAURACION

III. 1. Bebidas

Servicio de snack gratuito en habitación con reposición diaria

Servicio de cocktelaría

III.3. Comidas/Restauración.

Áreas de restauración con capacidad simultánea para el 80% de la capacidad máxima del establecimiento

Servicio de brunch

Comedor privado/reservado

Bodega de vinos

Preparación de platos a la vista del cliente (flameados, trinchados, desespinaados)

IV. OCIO / TIEMPO LIBRE

IV.1. Deportes

Servicio de entrenador personal

Acceso gratuito a las instalaciones deportivas (3 puntos por cada instalación - máximo 15 puntos)

IV.2. Salud-Belleza

Acceso sin cargo a la zona de Spa (3 puntos por cada instalación - máximo 15 puntos)

Servicio de bebidas o frutas sin coste para el cliente en la zona de Spa

IV.3. Niños

Obsequios para niños a su llegada

Elementos de higiene infantil

IV.4 Otra oferta

Servicio de bar/camareros en zona de hamacas

Toalla para la piscina a disposición de los clientes

Librería digital gratuita (on line/descargas)
Apertura del establecimiento durante todo el año
Al menos 75% de las personas empleadas con contratos indefinidos

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*

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.

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*

Plantas o flores naturales

Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*

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

Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel

I.3. Recepción

Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio

Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía

Teléfono a disposición de los clientes

Servicio de impresora/fotocopiadora

Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico

Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción

Personal multilingüe

Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *

Personal para aparcar vehículos

Conserje (con personal separado)

Botones (con personal separado)

Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)

Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

I.4. Instalaciones para personas con discapacidad

Inodoros empotrados en pared

Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)

I.5. Aparcamiento

Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*

I.6. Otras instalaciones generales

El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*

Oficio en cada planta*

Ascensor-montacargas de servicio

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

Revistas actualizadas y gratuitas

Prensa diaria nacional y/o internacional

Servicio de costura

Servicio de transporte (traslado de clientes)

Servicio de limpieza de zapatos

Servicio de mantenimiento 24 horas

Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)

Acompañar al cliente a la habitación a su llegada

Servicio de alquiler de silla de ruedas

Servicio de peso de maletas (básculas)

Plantas y/o flores naturales en las habitaciones

Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc.)

Servicio de plancha (devolución en una hora)

Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)

Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)

Servicio de cambio de moneda

Servicio externo de atención médica a demanda

Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte

Servicio de alquiler de cochecito para bebés

II. Unidades de alojamiento (u.a.)

II.1. Dimensiones

Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

Junior suite (doble con sala)

Suite

Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.

Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones

Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)

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

Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm

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
Dos almohadas por persona
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)
Manta adicional a petición del cliente
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)

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
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles
Climatización en las habitaciones
Un asiento por plaza
Un asiento cómodo (silla o butaca) con una mesa auxiliar
Un asiento cómodo extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada
Dos enchufes de corriente en la habitación
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio
Dos enchufes de corriente cerca de la cama
Adecuada iluminación en la habitación
Mesilla de noche
Luz de lectura cerca de la cama
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama
Espejo de cuerpo entero
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)
Smart TV con mando a distancia
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe
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 /caja fuerte en la habitación

II.6. Equipamientos y comodidades del baño

El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
Bañera y/o ducha con mampara.*
Bidé*
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites

Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)

Dotación de 4 amenities adicionales

Instalación de calefacción en el baño

Teléfono supletorio en los baños

Gel y champú en botellas monodosis

Toallas extras

Albornoz

Zapatillas

II.7. Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel multilingue

Revista para los clientes

Prensa diaria (digital o en papel)

Utensilios para escribir y bloc de notas

Plancha y tabla de planchar a petición del cliente

Juego de costura

Bolsa de lavandería disponible

Calzador

Utensilios de limpieza de zapatos*

Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación

Sistema de apertura con móvil

III. Restauración

III.1. Bebidas

Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.

24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones

Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes

Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento

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)

Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones

Tiempo de desayuno de más dos horas y media

Desayuno fuera del horario habitual

III.3. Comidas/Restauración*

Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)

Horario de comida dos horas como mínimo

Horario de cena de dos horas y media como mínimo

Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento

Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas

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*)

Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas

Servicio de snack

Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)

Cocina de productos regionales

Troncos en restaurante/comedor bajo petición

Carta o información del bufé en más de un idioma

IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)

IV.1. Deporte

Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes

IV.2. Salud-Belleza

Servicio bebidas en el balneario (spa)

Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)

Sauna con un mínimo de seis plazas

Solárium

Hilo musical con música de relajación

IV.3. Niños

Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente

IV.4. Otra oferta

Piscina exterior infinita

Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado

Toalla para la piscina/playa

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

Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)

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

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.

Web accesible

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

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

Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones

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

Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.

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

Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.

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

VII.5. Descarbonización

Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono