PORCEL TORNEO

H/SE/01083 - Hotel Ciudad 4 estrellas

Tabla de Servicios

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	4*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes				
I.1. Condiciones generales				
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	
I.2. Áreas Públicas				
Entrada principal dotada de marquesina	5	**2**		2
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada…) *	6	**5**		10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada…)		**10**	M	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	**3**	M	3
Sala de TV	8	**3**		3
Plantas o flores naturales	12	**6**		6
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	**5**	M	5
Bar*	15	**5**		7
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		**7**	M	
I.3. Recepción				
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	**1**		6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		**6**	M	
Vestíbulo con asientos	18	**5**	M	5
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	**10**		10
Teléfono a disposición de los clientes	20	**1**	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	**2**	M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	**1**	M	2
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	1
Personal bilingüe	24	**2**		4
Personal multilingüe		**4**	M	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	**6**	M	4
Personal conocedor del lenguaje de signos	26	**2**		
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	**2**	M	2
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		**5**		
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	**5**	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 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**		
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*		**7**		
Aparcamiento para autobuses	58	**1**		1
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	**4**		4
I.6. Otras instalaciones generales				
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	**12**		12
Oficio por cada tres plantas*	62	**4**	M	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	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	**1**	M	1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	**1**		2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		**2**	M	
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	**2**		2
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	**2**	M	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	**2**	M	2
Servicio de despertador	74	**1**	M	1
Paraguas en la recepción/habitación	75	**1**		1
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	**2**	M	2
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras,etc.)	89	**8**		8
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91	**1**		5
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**		
Servicio externo de atención médica a demanda	96	**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	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)	3
Suite	101	**2 por suite** (máx. 14)		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**		10
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		**5**	M	
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		**10**		
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 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	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	1
Almohadas bien conservadas	116	**1**	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	**5**	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	**1**	M	1
Dos almohadas por persona	119	**4**		4
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	**4**		4
Manta adicional a petición del cliente	121	**2**	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	**1**	M	1
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		**5**		
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento				
Visillo	123	**1**		1
Colgador	125	**1**		1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	**1**	M	1
Estantería para la ropa	128	**1**	M	1
Perchas de material y color homogéneo	129	**1**	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	**8**	M	8
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	**8**	M	8
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	**8**		15
Climatización en las habitaciones		**15**	M	
Un asiento	134	**1**		2
Un asiento por plaza		**2**	M	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	**4**	M	4
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136	**4**		4
Mesa o escritorio	137	**1**		5

Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada	137	**5**	M	5
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	**1**	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	**2**	M	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	**1**	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	141	**1**	M	1
Mesilla de noche	142	**2**	M	2
Luz de lectura cerca de la cama	143	**2**	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	2
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		**4**		
Espejo de cuerpo entero	146	**2**	M	2
Espejo adicional de cuerpo entero		**3**		
Lugar destinado al equipaje	147	**1**	M	1
Papelera	148	**2**	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	1
TV en color con mando a distancia	151	**2**		4
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		**4**	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	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**		5
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		**5**	M	
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,…)*	157	**10**	M	10
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	**3**		
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		**8**	M	8
II.6. Equipamientos y comodidades del baño				
Al menos el 50% de los baños con luz natural	160	**2**		2
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	**1**	M	1
Ducha con cortina. *	162	**1**		5
Ducha con mampara.*		**5**	M	
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**		4
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		**4**	M	
Dotación de 2 amenities adicionales	169	**2**	M	2
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	**1**		1
Zapatillas		**3**		
II.7. Miscelánea en la u.a.				
Información del hotel	178	**1**		3
Manual de servicios del hotel bilingüe		**2**		
Manual de servicios del hotel multilingue		**3**	M	

Utensilios para escribir y bloc de notas	181	**1**	M	1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	**2**		2
Juego de costura a petición de los clientes	184	**1**		1
Bolsa de lavandería disponible	185	**1**	M	1
Utensilios de limpieza de zapatos*		**2**	M	2
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	**3**		3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	**3**		3
III. Restauración				
III.1. Bebidas				
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	**1**	M	1
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	**2**	M	2
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194	**6**		4
Minibar en las unidades alojativas		**4**		
Nevera	195	**2**	M	2
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**		
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	
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	**3**		3
Desayuno fuera del horario habitual	200	**3**		3
III.3. Comidas/Restauración*				
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	**4**	M	4
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	**3**		3
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204	**3**		3
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**		
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)		10
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)		
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas	207	**8**		8
Servicio de snack	208	**3**		3
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celiacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	209	**8**		8
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	**2**		2
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	**4**		4
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)				
IV.1. Deporte				

IV.2. Salud-Belleza				
IV.3. Niños				
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**		
Sala de Juntas	252	**1**		1
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	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
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	**3**		3
Mistery 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
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	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
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	**1**	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 el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas	276	**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.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
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	**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
VII.5.Descarbonización				
			Total	**549**

NP: No puntúa

M: criterio mínimo y obligatorio para clasificarse en esa categoría.

HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas
Hoteles	180	250	350
Hoteles-Apartamentos	202	275	380
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	4 Estrellas	5 Estrellas
Hoteles	500	650
Hoteles-Apartamentos	535	690
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(500 + 35)	(650 + 40)