

## TABLAS DE PUNTUACIÓN SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELES Y HOTELES-APARTAMENTOS

Según Decreto-Ley 13/2020 de 18 de Mayo

4\* CIUDAD - HOTEL ÁUREA CASA PALACIO SAGASTA - CALLE SAGASTA 1, CADIZ. RTA H/CA/01502

### ÁREA / SUB-ÁREA / 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 independientemente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión
Sala de TV
Sala de lectura / escritura / biblioteca
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)

##### I.3 Recepción

Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
Vestíbulo con asientos
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía
Teléfono a disposición de los clientes
Servicio de impresora / fotocopidora
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
Servicio de equipajes, a petición del cliente
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes

##### I.4 Instalaciones para personas con discapacidad

Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes
--

Inodoros empotrados en la pared
Mecanismos de apertura de puertas mediante tarjeta magnética por aproximación (evitando sistema de inserción de tarjetas)
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40º
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos

### **I.5 Aparcamiento**

Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% 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
Escalera de servicios
Ascensor - Montacargas de servicio

### **I.7 Servicios**

Limpieza diaria de la habitación
Cambio diario de toallas a petición del cliente
Cambio de ropa de la cama cada tres días de estancia
Cambio diario de ropa de la 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
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías
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 peso de maletas (básculas)
Servicio de plancha (devolución en una hora)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h, devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 horas)
Servicio externo de atención médica a demanda
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte

## **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)

Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.
--

#### II.4 Comodidades para dormir

Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00 m x 2,00 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 extremos) No se admite una simple sábana muletón
--

Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros, verificable mediante verificación expresa
---

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 la habitación (por ejemplo cortinas opacas)
--

#### 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 confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar
---

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 en la entrada
---

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)
---

Reproductor de audio o multimedia
Smart TV con mando a distancia
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, Wi-Fi)
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
Bañera al menos en el 30% de los baños
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Dotación de 4 amenities adicionales
Toallero con calefacción incluida
Gel y champú en botellas monodosis
Toallas extras
Albornoz
Zapatillas

## II.7 Miscelánea en la u.a.

Manual de servicios del hotel multilingüe
Revista para los clientes
Prensa diaria (digital o en papel)
Utensilios para escribir y bloc de notas
Plancha y tabla de planchar
Juego de costura
Bolsa de lavandería disponible
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
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones
Minibar en las unidades alojativas
Nevera
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento
Desayuno a la carta (desayuno buffet completo incluyendo además Buffet 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 de dos horas y media

Desayuno fuera del horario habitual
-------------------------------------

### III.3 Comidas/Restauración

Servicio de snack
-------------------

Troncos en restaurante/comedor bajo petición
--

Carta o información del buffet 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
---

#### IV.2 Salud-Belleza

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

Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc)
---

Piscina interior climatizada
------------------------------

Hilo musical con música de relajación
---------------------------------------

### 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
--

Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizando y documentado. O bien, controles internos (de incógnico) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores
---

#### 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 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.
--

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

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

## **VIII.5 Descarbonización**

Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono