

ADAPTACION AL REAL DL 13-2020 HOTEL LAS AMERICAS

I. CONDICIONES GENERAS/ ÁREAS COMUNES	
I.2. Áreas públicas	
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (rest., vest., entrada)	10
Existen servicios sanitarios/aseos separados independientemente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunion	3
Sala TV	3
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, WI-FI)	5
Bar abierto los mismos días de apertura del hotel	7
I.3. Recepcion	
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	6
Vestíbulo con asientos	5
Teléfono a disposición de los clientes	1
Servicio de impresora/ fotocopidora	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	1
Material de información sobre los recursos turísticos regional disponible en recepción	1
Personal multilingüe	4
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial	6
Servicio de guarda equipajes a la llegada o salida de clientes	5
I.6. Otras instalaciones generales	
Oficio en cada planta	7
1.7. Servicios	
Limpieza diaria de la habitación	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	1
Cambio de la ropa de cama cada tres días de estancia	2
Pago mediante tarjeta bancaria publicitadno claramente los medios de pago	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	2
Servicio de despertador	1
Servicio de transporte (traslado de clientes)	2
Servicio de alquiler de silla de ruedas	2
Servicio de peso de maletas (báscula)	2
Servicio externo de atención médica a demanda	2
Servicio de alquiler de coches y otros elementos de transporte	2
II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO (U.A.)	
II.1. Dimensiones	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoria	25
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.	8
II.4. Comodidades para dormir	
Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90m x 1,90m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35 x 1,90m	1
Colchones de grosor mayor o igual a 22cm	10
Sábanas y funda para colchones	3
Cuna a petición del cliente	3
Mantas y nórdicos bien conservados	1
Almohadas bien conservadas	1
Fundas higiénicas para almohadas	5
Dos almohadas por persona	4
Manta adicional a petición del cliente	2

Posibilidad de oscurecer la habitación	1
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento	
Visillo	1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	1
Estantería para la ropa	1
Perchas de material y color homogéneo	1
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos	8
Un asiento	1
Mesa o escritorio	1
Dos enchufes de corriente en la habitación	1
Enchufe adicional cerca de la cama	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	1
Adecuada iluminación en la habitación	1
Mesilla de noche	2
Luz de lectura cerca de la cama	2
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	3
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	2
Espejo de cuerpo entero	2
Lugar destinado al equipaje	1
Papelera	2
TV en color con mando a distancia	2
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 check-in)	3
Acceso a internet en la habitación (banda ancha, WI-FI...)	10
II.6. Equipamientos y comodidades del baño	
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo	1
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
II.7. Miscelánea en la u.a.	
Información del hotel	1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	2
Juego de costura a petición de los clientes	1
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente	1
III.RESTAURACION	
III.1. Bebidas	
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas	1
III.2. Desayuno	
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicio de platos calientes a la carta)	5
Tiempo de desayuno de más de dos horas y media	3
Desayuno fuera del horario habitual	3
III. 3. Comidas/ Restauración	
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	4
Horario de comida dos horas como mínimo	2

Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto en la elección de comida y la ubicación)	10
Servicio de snack	3
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc)	8
Cocina de productos regionales	4
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	2
Carta o información del bufé en más de un idioma	4
VI. CALIDAD Y TIC (ACTIVIDADES EN LÍNEA)	
VI.1 Sistema de calidad	
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta	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 los resultados en web propia	5
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 estrella deben estar en al menos dos idiomas	5
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	5
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por internet	1

TOTAL PUNTOS

280