



PARADORES

Arcos de la Frontera

PARADOR DE ARCOS DE LA FRONTERA

# PARADOR ARCOS DE LA FRONTERA

## ANEXO II TABLA DE PUNTUACIÓN DE HOTELES



# PARADORES

Arcos de la Frontera

PARADOR DE ARCOS DE LA FRONTERA

## REQUISITOS DETALLADOS DEL PARADOR DE ARCOS DE LA FRONTERA CON CATEGORÍA 4\*\*\*\*

- 1 Establecimiento ubicado en un edificio que cuneta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo.
- 2 Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada....)
- 3 Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión.
- 4 Sala de TV
- 5 Sala de lectura / escritura /biblioteca
- 6 Obras de arte originales en las zonas comunes
- 7 Plantas o flores naturales
- 8 Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)
- 9 Acceso a internet en las áreas públicas (wifi)
- 10 Bar abierto los mismos días del hotel
- 11 Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio
- 12 Vestíbulo con asientos
- 13 Vestíbulos con asientos y servicio de bebida de cortesía
- 14 Teléfono a disposición de los clientes
- 15 Servicio de impresora / fotocopiadora
- 16 Zona d einformación de servicios multilingüe (paneles / directorios)
- 17 Material de información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción
- 18 Servicio de recepción 24 horas de forma presencial
- 19 Servicio de equipajes a petición del cliente
- 20 Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes
- 21 Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros
- 22 Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad
- 23 Aparcamiento para use del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento) Parking privado Paseo de Andalucía
- 24 El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías
- 25 Oficio en cada planta
- 26 Escalera de servicios
- 27 Ascensor / montacargas de servicio
- 28 Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros
- 29 Limpieza diaria de la habitación



# PARADORES

Arcos de la Frontera

PARADOR DE ARCOS DE LA FRONTERA

- 30 Cambio diario de toallas a petición de clientes
- 31 Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia
- 32 Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente
- 33 Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago
- 34 Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo
- 35 Servicio de despertador
- 36 Paraguas en recepción para uso de clientes en días de lluvia
- 37 Prensa diaria nacional y/o internacional
- 38 Servicio de costura
- 39 Servicio de transporte (traslado de clientes)
- 40 Acompañar al cliente a la habitación a su llegada
- 41 Servicio de alquiler de silla de ruedas
- 42 Servicio de peso maletas (básculas)
- 43 Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc...)
- 44 Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9'00 horas, devolución en 12 horas)
- 45 Servicio de cambio de moneda
- 46 Servicio externo de atención médica a demanda
- 47 El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría.
- 48 (Junior suite)
- 49 Balcones o Terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.
- 50 Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las Terrazas de las habitaciones
- 51 Camas individuales de dimensiones mínimas de 1.00m x 1.90m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1.50m x 1.90m
- 52 Colchones de grosor mayor o igual a 22cm
- 53 Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libre de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón
- 54 Cuna a petición del cliente
- 55 Dispositivo despertador en la habitación
- 56 Mantas o nórdicos bien conservados
- 57 Almohadas bien conservadas
- 58 Fundas higiénicas para almohadas
- 59 Almohada adicional a petición del cliente
- 60 Dos almohadas por persona
- 61 Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)
- 62 Manta adicional a petición del cliente
- 63 Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo persianas)



# PARADORES

Arcos de la Frontera

PARADOR DE ARCOS DE LA FRONTERA

- 64 Visillo
- 65 Alfombra
- 66 Armario adecuado o espacio destinado a la ropa
- 67 Estantería para la ropa
- 68 Perchas de material y color homogéneo
- 69 Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas
- 70 Puertas de absorban el ruido o puertas dobles
- 71 Climatización en las habitaciones
- 72 Un asiento por plaza
- 73 Un asiento conformtable (silla o butaca) con una mesa auxiliar
- 74 Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitacioes dobles o suites
- 75 Mesa escritorio-con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada
- 76 Dos enchufes de corriente en la habitación
- 77 Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio
- 78 Dos enchufes de corriente cerca d ela cama
- 79 Adecuada iluminación en la habitación
- 80 Mesilla de noche
- 81 Luz de lectura cerca de la cama
- 82 Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada
- 83 Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama
- 84 Espejo de cuerpo entero
- 85 Lugar destinado al equipaje
- 86 Papelera
- 87 Dspositivo de radio (la transmission de la radio puede realizarse vía TV o por Sistema de telecomunicación central del propio hotel)
- 88 Reproductor de audio o multimedia
- 89 TV en color con mando a distancia, con na relación de la configuración d ecanales y programación nacional e internacional
- 90 Televisión en color adicinal en las salones de la suites y suites junior con mando a distancia
- 91 Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)
- 92 Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con manual de instrucciones multilingüe
- 93 Acceso a internet en la habitación (banda ancha, wifi,...)
- 94 Caja de sugirudad/ caja fuerte en la habitación
- 95 Al menos el 50% de los baños con luz natural
- 96 El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo
- 97 Bañera y/o ducha con mampara
- 98 Bañera la menso en el 30% de los baños
- 99 Bidé



# PARADORES

Arcos de la Frontera

PARADOR DE ARCOS DE LA FRONTERA

- 100 Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites**
- 101 Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas,/pañuelos facials, Espejo de tocador de aumento y banqueta)**
- 102 Dotación de 2 amenitíes adicionales**
- 103 Instalación de calefacción en el baño**
- 104 Toallas extra**
- 105 Albornoz a petición de la persona usuaria**
- 106 Zapatillas a petición de la persona usuaria**
- 107 Manual de servicios del hotel multilingüe**
- 108 Revista para los clients**
- 109 Utensilios para escribir y bloc de notas**
- 110 Carpeta de correspondencia**
- 111 Juego de costuras a petición de los clients**
- 112 Bolsa de lavandería disponible**
- 113 Calzador**
- 114 Utensilios de limpieza de zapatos**
- 115 Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas**
- 116 16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones**
- 117 Minibar en las unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clients**
- 118 Desayuno a la carta (desayuno buffet complete incluyendo además buffet de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)**
- 119 Menú de desayuno a la carta equivalente al servicio de habitaciones**
- 120 Tiempo de desayunos de más de dos horas y media**
- 121 Desayuno fuera del horario habitual (en cafetería)**
- 122 Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)**
- 123 Horario de comida de dos horas como mínimo**
- 124 Horario de cenas de dos horas y media como mínimo**
- 125 Almuerzo/cena fría para llegadas tardías al establecimiento**
- 126 Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas**
- 127 Restaurante a la carta o tipo buffet abiertos los 7 días por semana (cada restaurant diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)**
- 128 Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas**
- 129 Servicio de snacks**
- 130 Menús especiales bajo petición (menu infantil, celíacos, alérgicos diabéticos, etc...)**
- 131 Cocina de productos regionales**
- 132 Tronas en restaurante/comedor bajo petición**
- 133 Carta o información del buffet en más de un idioma**



# PARADORES

Arcos de la Frontera

PARADOR DE ARCOS DE LA FRONTERA

- 134 Solárium
- 135 Tiendas
- 136 Venta de más de 3 productos de Andalucía
- 137 Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado
- 138 Toalla para la piscina/playa
- 139 Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja
- 140 Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte de establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en la web propia
- 141 Mystery 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.
- 142 Certificado de Sistema de gestión ISO 9001
- 143 Certificado de Sistema de gestión UNE 182001 ("Q")
- 144 Certificado de Sistema de gestión Ambiental (ISO 14001 o EMAS)
- 145 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)
- 146 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
- 147 Web accessible
- 148 Asistente virtual en las u.a./app
- 149 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
- 150 Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por internet
- 151 Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente
- 152 Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consume de energía eléctrica en el interior del edificio
- 153 Termostato en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización
- 154 Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento
- 155 Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento
- 156 Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido las pilas