



HOTEL IBIS MALAGA CENTRO

TABLA DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y PUNTUACIÓN DECRETO-LEY 13/2020 DE 18 DE MAYO

Hotel Ciudad ** N° RT H/MA/01981

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

I. CONDICIONES GENERALES/ AREAS 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*

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*

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

Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)

Vestíbulo con asientos

Teléfono a disposición de los clientes

Servicio de impresora/fotocopiadora

Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)



Hotel Ciudad ** N° RT H/MA/01981

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

Personal multilingüe

Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *

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

I.4. Instalaciones para personas con discapacidad

Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos

I.5. Aparcamiento

Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*

I.6. Otras instalaciones generales

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 cinco días de estancia

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

Servicio de alquiler de silla de ruedas

Servicio de peso de maletas (básculas)



AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)

Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte

II. Unidades de Alojamiento

II.1. Dimensiones

El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría

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

Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor

Sábanas y funda para colchones

Cuna a petición del cliente

Mantas o nórdicos bien conservados

Almohadas bien conservadas

Fundas higiénicas para almohadas

Almohada adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer la habitación

II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento

Armario adecuado o espacio destinado a la ropa

Estantería para la ropa

Perchas de material y color homogéneo

Climatización en las habitaciones



Hotel Ciudad ** N° RT H/MA/01981

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

Mesa o escritorio

Dos enchufes de corriente en la habitación

Adecuada iluminación en la habitación

Mesilla de noche

Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada

Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama

Espejo de cuerpo entero

Papelera

Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)

TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional

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)

Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*

Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado

II.6. Equipamientos y comodidades del baño

El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.

Ducha con mampara.*

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)*

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

Dotación de 2 amenities adicionales



Hotel Ciudad ** N° RT H/MA/01981

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

II.7. Miscelánea en la u.a.

Información del hotel

Manual de servicios del hotel bilingüe

Plancha y tabla de planchar a petición del cliente

Bolsa de lavandería disponible

Utensilios de limpieza de zapatos*

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

Cerradura con tarjeta electrónica

III. Restauración

III.1. Bebidas

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

III.2. Desayuno*

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)

Tiempo de desayuno de más dos horas y media

III.3. Comidas/Restauración*

Servicio de snack

Tronas en restaurante/comedor bajo petición

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



Hotel Ciudad ** N° RT H/MA/01981

AREA/ SUB AREA/ REQUISITOS

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

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

Asistente virtual en las u.a./ app

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

XVII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *

VII.2. Agua

Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento