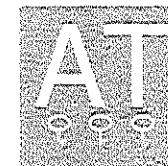




Govern
de les Illes Balears

Conselleria
de Turisme i Treball



Cuestionario de AUTOEVALUACIÓN

Clasificación de la categoría de los establecimientos de
alojamiento turístico de las Illes Balears

APARTAMENTOS TURÍSTICOS

Normativa aplicable: Decreto 20/2011, de 18 de marzo, por el cual se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamientos turísticos en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico de las Islas Baleares (BOIB nº. 46 ext. de 30 de marzo de 2011)

Nombre del establecimiento: APARTAMENTOS VERDENAR

Nombre y apellidos del declarante: D. JAIME SASTRE FÉ

Procedimiento de autoevaluación

1. Requisitos para alcanzar la categoría

- 1) Para alcanzar una categoría, las infraestructuras y servicios tienen que tener todas las condiciones mínimas indicadas en el cuestionario con la letra M.





| Núm | CRITERIO | | PUNTOS | 🔑 | 🔑🔑 | 🔑🔑🔑 | 🔑🔑🔑🔑 |
|-----|---|--|--------|---|----|-----|------|
| 41 | Servicio de despertador | | 1 | | | | M |
| 42 | Paraguas en la recepción /en el apartamento | | 1 | | | | |

- 2) El número total de condiciones establecidas como "criterios" tiene que ser suficiente para sumar el número mínimo de puntos para alcanzar la categoría.

| | | | | | | |
|--|--|--|----|-----|-----|-----|
| | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA | | 90 | 150 | 230 | 380 |
| | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR" | | | | 340 | 500 |

2. Libre elección de la categoría del establecimiento

La clasificación en una de las categorías establecidas es obligatoria para todos los establecimientos, no obstante, de acuerdo con el principio de libre elección de los titulares de los establecimientos de la categoría en que se tiene que incluir el establecimiento. En consecuencia, el titular del establecimiento puede optar por declarar e informar de la categoría del establecimiento en la "máxima" categoría alcanzada o en otra "inferior" respecto de la que también tiene las condiciones mínimas.

| Núm. | CRITERIO | PUNTOS |  |  |  |  |
|------|--|--------|---|---|---|---|
| | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA | | 90 | 150 | 230 | 380 |
| | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR" | | | | 340 | 500 |

3. Normas que se tienen que tener en cuenta en la autoevaluación y a la hora de rellenar el cuestionario

1) En el supuesto de que en la casilla de una categoría aparezca la letra M, el cumplimiento de este criterio es obligatorio para alcanzar la categoría. Cada criterio tiene asignada una puntuación determinada, que se suma, a efectos de la autoevaluación, con independencia de que el criterio sea obligatorio a efectos de alcanzar la categoría o sea de libre elección del titular.

2) No obstante, hay supuestos que tienen criterios "alternativos" (señalados con letras alfabéticamente A, B, C...). En estos supuestos sólo se puede optar por una de las alternativas y sumar la puntuación correspondiente a ésta.

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|--|--|--|--|
| 157 | Cambio de la ropa de cama una vez la semana como mínimo | A | 2 | | | | |
| | Cambio de la ropa de cama dos veces la semana como mínimo → | B | 4 | | | | |

3) En los supuestos de criterios alternativos que tienen un mínimo obligatorio (M) sólo en una de las alternativas, la alternativa señalada con la letra M resulta ser la condición mínima. Por esta razón, si el establecimiento cumple alguna de las alternativas establecidas (de carácter "superior"), se considera que cumple también el mínimo obligatorio.

| Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|--|---|--------|---|---|---|---|
| 26 | Servicio de equipajes, si se pide | A | 2 | | | | M |
| | Servicio de equipajes (entrega y recogida en el apartamento) | B | 5 | | | | |

En algunos supuestos los criterios alternativos sólo son aplicables a las categorías inferiores. Por esta razón, el mínimo obligatorio para las categorías superiores se encuentra en una alternativa diferente.

| | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|----|----|
| 20 | Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono al establecimiento y fuera de éste | A | 3 | M | M | -- | -- |
| | Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas al establecimiento y fuera de éste | B | 4 | | | M | M |

4) En determinados supuestos los puntos se pueden "incrementar" de acuerdo con el número de unidades vinculadas al criterio. De este hecho se informa en la casilla de puntuación, como también de si hay un número máximo para el criterio en su conjunto. En alguna ocasión estos criterios pueden estar vinculados con un mínimo que se tiene que alcanzar en una determinada categoría.

| Núm | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----|--|---|---|---|---|----------------|----------------|
| 152 | Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor ...) | X | 2 por ítem hasta un máximo de 10 puntos | | | M (2 ítems) | M (2 ítems) |

3 ítem
x 2 = 6

5) Las casillas de este cuestionario se pueden rellenar en la forma descrita en el ejemplo siguiente, y hacer la declaración en la última página del cuestionario.

6) Este cuestionario está diseñado en formato PDF por lo que, a efectos de poder realizar la autoevaluación se recomienda imprimirlo. Si desea ahorrar papel puede ordenar que se imprima en la forma siguiente: 2 páginas por hoja y, si la impresora lo permite, por las dos caras del papel.

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

Ejemplo

| | | | | | | | | |
|---|-----|---|---|---|---|---|-------------|-------------|
| Equipamiento del apartamento | 144 | Cocina | X | 2 | M | M | M | M |
| | 145 | Horno | | 6 | | | | |
| | 146 | Campana extractora | X | 2 | M | M | M | M |
| | 147 | Fregadero | X | 2 | M | M | M | M |
| | 148 | Cafetera o tetera con los accesorios correspondientes | X | 4 | M | M | M | M |
| | 149 | Microondas | X | 2 | | M | M | M |
| | 150 | Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería ...) | X | 5 | M | M | M | M |
| | 151 | Frigorífico | X | 2 | M | M | M | M |
| | 152 | Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor ...) | X | 2 por ítem hasta un máximo de 10 puntos | | | M (2 ítems) | M (2 ítems) |
| | 153 | Utensilios de limpieza | X | 2 | M | M | M | M |
| Limpieza del apartamento / cambio de ropa | 154 | Lavavajillas | | 10 | | | | |
| | 155 | Limpieza diaria | X | 10 | | | | |
| | 156 | Cambio diario de las toallas, si se pide | X | 10 | | | | |
| | 157 | Cambio de la ropa de cama una vez la semana como mínimo | A | 2 | | | | |
| | | Cambio de la ropa de cama dos veces la semana como mínimo | B | 4 | | | | |
| | 158 | Cambio diario de la ropa de cama, si se pide | | 10 | | | | |

Suma: 51 puntos

Cuestionario de AUTOEVALUACIÓN

(Anexo 2 del Decreto 20/2011)





| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|




I. CONDICIONES GENERALES/ ÁREAS COMUNES

| | | | | | | | | |
|-----------------------|----|---|---|--|---|---|---|---|
| Condiciones generales | 1 | Todo el establecimiento se tiene que encontrar en perfectas condiciones de limpieza e higiene | | - | M | M | M | M |
| | 2 | Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, máquinas, material de oficina ...) funcionan impecablemente | | - | M | M | M | M |
| | 3 | Las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría | | - | M | M | M | M |
| | 4 | Atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas | | 4 | | | | |
| Entrada | 5 | Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías | | - | M | M | M | M |
| Áreas públicas | 6 | Climatización en las áreas públicas del edificio (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayunar ...) | | 4 | | M | M | M |
| | 7 | Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres | A | 3 | M | M | M | M |
| | | Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres | B | - | | | | |
| | 8 | Terminales de Internet accesibles para clientes | | 5 | | | M | M |
| | 9 | Acceso a Internet en las áreas públicas (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI) | | 2 | | | M | M |
| | 10 | Bar piscina | | 8 | | | | |
| | 11 | Bar (integrado con la sala de clientes) | A | 4 | | | | |
| | | Bar (independiente) | B | 10 (3 puntos x extra) Máx. 19 puntos | | | | |
| | 12 | Dependencia para cambio de bebés | | 2 | | | | |

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|-----------|----|--|---|-----|---|-----|-----|---|
| Recepción | 13 | Área separada: Área funcionalmente independiente para el servicio | A | 1 | M | (M) | - | - |
| | | Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio | B | (3) | | | (M) | M |
| | 14 | Recepción con área de espera con asientos | A | (1) | | | (M) | M |
| | | Vestíbulo con asientos y servicio de bebida | B | 5 | | | | |
| | | Recepción espaciosa con bastantes asientos y servicio de bebida | C | 10 | | | | |
| | 15 | Fax en la recepción | A | (1) | M | M | (M) | M |
| | | Falta fax dado que no hay cobertura telefónica | B | - | | | | |
| | 16 | Teléfonos públicos para clientes | A | (1) | M | M | (M) | M |
| | | Faltan teléfonos públicos para clientes dado que no hay cobertura telefónica | B | - | | | | |
| | 17 | Servicio de impresora | | (2) | | | | |
| | 18 | Manual de servicios A-Z multilingüe | | (3) | M | M | (M) | M |
| | 19 | Material de información regional disponible en la recepción | | (1) | M | M | (M) | M |
| | 20 | Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono al establecimiento y fuera de éste | A | 3 | M | M | - | - |
| | | Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas al establecimiento y fuera de éste | B | (4) | | | (M) | M |
| | 21 | Servicio de portería o mozo al parking | | 4 | | | | |
| | 22 | Mozo de parking (con personal separado) | | 8 | | | | |
| | 23 | Portero (con personal separado) | | 8 | | | | |
| | 24 | Conserje (con personal separado) | | (8) | | | | |
| | 25 | Botones (con personal separado) | | 8 | | | | |
| | 26 | Servicio de equipajes, si se pide | A | 2 | | | | M |
| | | Servicio de equipajes (entrega y recogida en el apartamento) | B | 5 | | | | |
| | 27 | Servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van | | (5) | | | (M) | M |

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS |  |  |  |  |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|--|----|---|---|---|---|---|---|---|
| Depósito | 28 | Posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción). | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| Instalaciones para personas minusválidas | 29 | Categoría A: Libre de barreras arquitectónicas, para personas que son parcialmente dependientes de una silla de ruedas motorizada o de un asistente. Medidas de practicabilidad de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010) | A | 5 | | | | |
| | |  Categoría B: Libre de barreras arquitectónicas, para personas con discapacidades motoras que necesiten una silla de ruedas. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010) | B | 8 | | | | |
| | 30 |  Categoría C: Libre de barreras arquitectónicas para personas ciegas o con discapacidad visual. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010) | | 5 | | | | |
| | 31 |  Categoría D: Libre de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad auditiva. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010) | | 5 | | | | |
| | 32 | Categoría E: Totalmente libre de barreras arquitectónicas. Reune las condiciones de las categorías B, C, D anteriores | | 7 | | | | |
| Aparcamiento | 33 | Aparcamiento dentro del establecimiento (Para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) | A | 3 | | | | |
| | | Aparcamiento dentro del establecimiento (Para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) | B | 5 | | | | |
| | 34 | Posibilidad de aparcamiento para autobuses | | ① | | | | |
| | 35 | Garaje (Para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) | A | 5 | | | | |
| | | Garaje (Para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) | B | 8 | | | | |

2

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|





| | | | | | | | |
|-----------|----|--|---|----|---|---|---|
| Otros | 36 | Ascensor | | 15 | | | |
| | 37 | Escalera de servicio | | 3 | | | |
| | 38 | Ascensor de servicio | | 3 | | | |
| Pago | 39 | Publicidad clara de los medios de pago | | 2 | M | M | M |
| | 40 | Servicio de línea de crédito para los servicios del establecimiento | | 3 | | | |
| Servicios | 41 | Servicio de despertador | | 1 | | | M |
| | 42 | Paraguas en la recepción / en el apartamento | | 1 | | | |
| | 43 | Revistas actualizadas | | 1 | | | |
| | 44 | Prensa diaria | | 2 | | | |
| | 45 | Servicio de costura | | 2 | | | |
| | 46 | Servicio de transporte o de limusina | | 2 | | | |
| | 47 | Oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitar ...) | | 2 | | | |
| | 48 | WC/ Ducha de cortesía para salidas retardadas | | 5 | | | |
| | 49 | Apartamento de cortesía para entradas y salidas | | 7 | | | |
| | 50 | Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en el apartamento (no sólo un mensaje de bienvenida en la televisión) | | 6 | | | |
| | 51 | Servicio de plancha (devuelta en una hora) | | 2 | | | |
| | 52 | Lavandería y servicio de plancha (devuelta según acuerdo) | A | 1 | | | |
| | | Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devuelta en 24 horas, salvo el fin de semana) | B | 2 | | | |
| | | Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devuelta en 12 horas) | C | 4 | | | |

34

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | ○ | ○○ | ○○○ | ○○○○ |
|------|------|----------|--|--------|---|----|-----|------|
|------|------|----------|--|--------|---|----|-----|------|

| | | | | | | | | |
|-----------|----|--|--|---|--|--|--|--|
| Servicios | 53 | Servicio de cambio de moneda | | ① | | | | |
| | 54 | Servicio de floristería | | ① | | | | |
| | 55 | Servicio médico | | ② | | | | |
| | 56 | Servicio de alquiler de coches | | ② | | | | |
| | 57 | Servicio de alquiler de cochecito para niños | | ② | | | | |
| | 58 | Servicio de alquiler de silla de ruedas | | ② | | | | |
| | 59 | Detalle de bienvenida para los clientes | | ② | | | | |

12



| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS |  |  |  |  |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| II. APARTAMENTOS: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS | | | | | | | | |
|--|----|--|-----|------|---|---|-----|---|
| Apartamentos | 60 | Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 16 \text{ m}^2$ | (A) | (10) | M | M | (M) | M |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 20 \text{ m}^2$ | B | 15 | | | | |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 24 \text{ m}^2$ | C | 20 | | | | |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 26 \text{ m}^2$ | D | 25 | | | | |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 24 \text{ m}^2$ | E | (10) | M | M | (M) | M |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 28 \text{ m}^2$ | F | 15 | | | | |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 32 \text{ m}^2$ | G | 20 | | | | |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 36 \text{ m}^2$ | H | 25 | | | | |
| | 61 | Al menos el 80% de los apartamentos con baño/instalaciones sanitarias de dimensiones $\geq 4 \text{ m}^2$ | | (5) | | | | |
| | 62 | Al menos el 50% de los apartamentos con terrazas de dimensiones $\geq 4 \text{ m}^2$ | (A) | (10) | | | | |
| | | Al menos el 50% de los apartamentos con terrazas de dimensiones $\geq 8 \text{ m}^2$ | B | 12 | | | | |
| | 63 | Sala con cocina $\geq 14 \text{ m}^2$ | A | 1 | M | M | - | - |
| | | Cocina independiente $\geq 5 \text{ m}^2$ Sala independiente $\geq 12 \text{ m}^2$ | B | 2 | M | M | - | - |
| | | Sala con cocina $\geq 16 \text{ m}^2$ | C | (3) | | | (M) | M |
| | | Cocina independiente $\geq 5 \text{ m}^2$ Sala independiente $\geq 14 \text{ m}^2$ | D | 4 | | | M | M |

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS |  |  |  |  |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|-------------------|----|---|---|----|---|---|---|---|
| Equipamiento baño | 64 | El 100% de los apartamentos tienen ducha/WC o bañera/WC | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 65 | Al menos el 80% de los apartamentos tienen ducha y bañera separadas | | 10 | | | | |
| | 66 | Al menos el 80% de los apartamentos con baño auxiliar completo | | 10 | | | | |
| | 67 | Bañera y/o ducha con cortina | Ⓐ | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | | Bañera y/o ducha con mampara o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC | B | 2 | | | | |
| | 68 | Lavabo | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 69 | Doble lavabo | | 5 | | | | |
| | 70 | Alfombrilla de baño | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 71 | Luz apropiada para el lavabo | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 72 | Espejo | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 73 | Bidé | | 3 | | | | |
| | 74 | Bañera de hidromasaje | | 7 | | | | |
| | 75 | Columna de ducha de hidromasaje | | 3 | | | | |
| | 76 | Al menos el 50% de los baños con luz natural | | 2 | | | | |

6

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS |  |  |  |  |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|------------------------|----|--|---|---------------------------|---|---|---|-------------|
| Equipamiento baño | 77 | Enchufe de corriente cerca del espejo | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 78 | Espejo de tocador | A | ① | | | | |
| | | Espejo de tocador orientable | B | 2 | | | | |
| | 79 | Espejo de tocador iluminado | | 1 | | | | |
| | 80 | Barra o percha para las toallas | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 81 | Instalación de calefacción en el baño | | 3 | | | | M |
| | 82 | Toallero con calefacción incluida | | 6 | | | | |
| | 83 | Altavoces en el baño | | 2 | | | | |
| | 84 | Teléfono en los baños | | 2 | | | | |
| Comodidades sanitarias | 85 | Jabón de manos | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 86 | Gel de ducha | | ① | | | Ⓜ | M |
| | 87 | Champú | | ① | | | Ⓜ | M |
| | 88 | Productos adicionales (Artículos acogida o gentilezas) | | 1 por ítem, máx. 5 puntos | | | | M (2 ítems) |
| | 89 | Recambios de papel higiénico | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 90 | Una toalla de mano por persona | | ① | M | M | Ⓜ | M |
| | 91 | Una toalla de baño por persona | | ② | M | M | Ⓜ | M |
| | 92 | Toallas extras | | 1 | | | | |
| | 93 | Albornoz | | 4 | | | | |
| | 94 | Zapatillas | | 3 | | | | |

10

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|


| | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----|---|---|----|---|---|---|---|
| Comodidades sanitarias | 95 | Secador de pelo, si se pide | A | 1 | | | - | - |
| | | Secador de pelo | B | 2 | | | M | M |
| | 96 | Taburete de baño | | 3 | | | | |
| | 97 | Papelera de baño | | 1 | M | M | M | M |
| Comodidades a la hora de dormir | 98 | Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50 m x 1,90 m | A | 1 | M | M | M | - |
| | | Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m | B | 10 | | | | M |
| | | 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 | C | 20 | | | | |
| | 99 | 10% de las camas con una largura mínima de 2,10 m | | 5 | | | | |
| | 100 | Colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grueso | A | 1 | M | M | M | M |
| | | Colchones de grueso \geq 25 cm | B | 3 | | | | |

5

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | |
|---------------------------------|-----|---|----|---|---|---|---|
| Comodidades a la hora de dormir | 101 | Funda nórdica | 3 | | | | |
| | 102 | Fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros i sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior (No incluye una simple sábana muletón) | 10 | | | M | M |
| | 103 | Limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo registrada con el certificado que tiene que ser añadido a la aplicación. Lavado térmico, no químico, con una impregnación interna, siempre que no queden residuos de humedad, los ácaros hayan desaparecido y se haya eliminado la propagación | 10 | | | | |
| | 104 | Cuna si se pide | 3 | | | M | M |
| | 105 | Dispositivo despertador (para el servicio despertador, ver núm.41) | 2 | | | | |
| | 106 | Mantas bien conservadas | 1 | M | M | M | M |
| | 107 | Almohadas bien conservados | 1 | M | M | M | M |
| | 108 | Fundas higiénicas para las almohadas | 1 | M | M | M | M |
| | 109 | Almohada adicional, si se pide | 1 | | | M | M |
| | 110 | Dos almohadas por persona | 4 | | | | |
| Comodidades a la hora de dormir | 111 | Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohada | 4 | | | | |
| | 112 | Manta adicional, si se pide | 2 | M | M | M | M |
| | 113 | Posibilidad de oscurecer el apartamento (por ejemplo, cortinas y foscurnt) | 1 | M | M | M | M |

20

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS |  |  |  |  |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|------------------------------|-----|--|---|------|---|---|-----|---|
| Equipamiento del apartamento | 114 | Armario adecuado o lugar destinado a la ropa | | (1) | M | M | (M) | M |
| | 115 | Estantería / repisas para la ropa | | (1) | M | M | (M) | M |
| | 116 | Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por apartamento | | (1) | M | M | (M) | M |
| | 117 | Control apropiado del ruido de las ventanas | | (8) | | | | |
| | 118 | Puertas que absorben el ruido o puertas dobles | | 8 | | | | |
| | 119 | Apartamentos con climatización central | A | 8 | | | - | - |
| | | Apartamentos con aire acondicionado con mando independiente | B | (15) | | | (M) | M |
| | 120 | Ventiladores de techo o pared en dormitorio y salón | | 2 | | | | |
| | 121 | Un asiento confortable por plaza (una silla o una butaca tapizadas). | | (4) | | | | |
| | 122 | Mesa comedor con sillas (mínimo una por plaza) | | (1) | M | M | (M) | M |
| | 123 | Mesa escritorio o secreter con un espacio mínimo de trabajo de 0,5 m² y luz adecuada | | 5 | | | | |
| | 124 | Enchufe de corriente en el apartamento y salón comedor | | (1) | M | M | (M) | M |
| | 125 | Enchufe adicional | | (2) | | | (M) | M |
| | 126 | Adecuada iluminación | | (1) | M | M | (M) | M |
| | 127 | Mesilla de noche | | (2) | M | M | (M) | M |
| | 128 | Luz de lectura cerca de la cama | | (2) | M | M | (M) | M |
| | 129 | Un interruptor para toda la luz del apartamento en la entrada | | (3) | | | (M) | M |

42

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|------------------------------|-----|--|-----|----|---|---|-----|---|
| Equipamiento del apartamento | 130 | Interruptor de la luz del dormitorio cerca de la cama | | 2 | M | M | (M) | M |
| | 131 | Espejo | | 2 | | | (M) | M |
| | 132 | Espejo de cuerpo entero | | 3 | | | | |
| | 133 | Lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero) | | 1 | | | (M) | M |
| | 134 | Papelera | | 2 | | | (M) | M |
| | 135 | Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos | | 2 | | | | |
| | 136 | Televisión de color con mando a distancia | A | 2 | M | M | - | - |
| | | Televisión de color de dimensiones adecuadas con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación | (B) | 6 | | | (M) | M |
| | 137 | Televisión de color adicional | | 8 | | | | |
| | 138 | Satélite con canales nacionales e internacionales | | 2 | | | (M) | M |
| | 139 | Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños | | 5 | | | | |
| | 140 | Teléfono móvil, si se piden, en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe | A | 8 | | | - | - |
| | | Teléfono en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe | (B) | 3 | | | (M) | M |
| | 141 | Acceso a Internet en el apartamento (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI) | | 8 | | | (M) | M |
| | 142 | PC con Internet en el apartamento, si se pide | A | 3 | | | | |
| | | PC con Internet en el apartamento | B | 10 | | | | |
| | 143 | Caja de seguridad / caja fuerte en el apartamento | A | 6 | - | - | (M) | M |
| | | Caja de seguridad / caja fuerte enchufe eléctrico integrado en el apartamento | B | 8 | | | | |

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|------|---|---|--------------|---|---|---------------|-------------|
| Equipamiento del apartamento | 144 | Cocina | | (2) | M | M | (M) | M |
| | 145 | Horno | | 6 | | | | |
| | 146 | Campana extractora | | (2) | M | M | (M) | M |
| | 147 | Fregadero | | (2) | M | M | (M) | M |
| | 148 | Cafetera o tetera con los accesorios correspondientes | | (4) | M | M | (M) | M |
| | 149 | Microondas | | (2) | | M | (M) | M |
| | 150 | Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería ...) | | (5) | M | M | (M) | M |
| | 151 | Frigorífico | | (2) | M | M | (M) | M |
| | 152 | Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor ...) | 2 por ítem hasta un máximo de 10 puntos | ITEM x 2 (2) | | | (M (2 ítems)) | M (2 ítems) |
| | 153 | Utensilios de limpieza | | (2) | M | M | (M) | M |
| | 154 | Lavavajillas | | 10 | | | | |
| Limpieza del apartamento/ cambio de ropa | 155 | Limpieza diaria | | 10 | | | | |
| | 156 | Cambio diario de las toallas, si se pide | | 10 | | | | |
| | 157 | Cambio de la ropa de cama una vez la semana como mínimo | A | (2) | | | | |
| | | Cambio de la ropa de cama dos veces la semana como mínimo | B | 4 | | | | |
| | 158 | Cambio diario de la ropa de cama, si se pide | | 10 | | | | |

25

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|------------|-----|--|---|---|--|--|--|---|
| Miscelánea | 159 | Prensa diaria en el apartamento | | 3 | | | | |
| | 160 | Revista para los clientes en el apartamento | | 1 | | | | |
| | 161 | Utensilios para escribir y bloc de notas en el apartamento | | 2 | | | | |
| | 162 | Carpeta de correspondencia | | 2 | | | | |
| | 163 | Plancha | | 3 | | | | |
| | 164 | Bolsa de lavandería | | 1 | | | | |
| | 165 | Juego de costura, si se pide | A | 1 | | | | |
| | | Juego de costura en el apartamento | B | 2 | | | | |
| | 166 | Calzador en el apartamento | | 1 | | | | |
| | 167 | Utensilios de limpieza de zapatos, si se pide | A | 2 | | | | - |
| | | Utensilios de limpieza de zapatos en el apartamento | B | 3 | | | | M |
| | 168 | Mirilla en la puerta | | 2 | | | | |
| | 169 | Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta del apartamento | | 3 | | | | |
| | 170 | Cerradura con tarjeta electrónica | | 5 | | | | |
| | 171 | Plantas y/o flores naturales en los apartamentos | | 6 | | | | |

| III. RESTAURACIÓN | | | | | | | | |
|-------------------|-----|---|-----|-----|--|--|--|--|
| RESTAURANTES | 172 | Áreas de restauración con capacidad para el 30% de los clientes | (A) | (6) | | | | |
| | | Áreas de restauración con capacidad para el 40% de los clientes | B | 9 | | | | |
| | | Áreas de restauración con capacidad para el 50% de los clientes | C | 15 | | | | |

6

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|

IV. OCIO / TIEMPO LIBRE

| | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|--|-------------------------------------|--|--|--|--|
| Equipamientos e instalaciones | 173 | Peluquería | 9 | | | | |
| | 174 | Tienda/boutique | 3 | | | | |
| | 175 | Área infantil (sala de juegos, patio de recreo) | 4 | | | | |
| | 176 | Gimnasio, con una dimensión mínima de 20 m ² , con cuatro tipos de máquinas de ejercicios diferentes como mínimo | 4 | | | | |
| Balnearios (Spa)/curas de belleza | 177 | Recepción atendida | 5 | | | | |
| | 178 | Vestuarios para hombres y mujeres separados | 1 | | | | |
| | 179 | Servicio de bebidas en el Spa | 2 | | | | |
| | 180 | Venta de productos de cosmética | 2 | | | | |
| | 181 | Solárium | 2 | | | | |
| | 182 | Masajes, con cabinas de unas dimensiones mínimas de 10 m ² . (por ejemplo, masaje corporal, drenaje linfático, shiatsu, reflexología podal) | 2 por cabina, máx. 6 puntos | | | | |
| | 183 | Sala separada de relajación, con una dimensión mínima de 20 m ² | 3 | | | | |
| | 184 | Sala polivalente | 3 | | | | |
| | 185 | Jacuzzi | 3 | | | | |
| | 186 | Ducha de aceites esenciales | 3 | | | | |
| | 187 | Sauna (con un mínimo de seis asientos) | 5 por tipo de sauna, máx. 15 puntos | | | | |

4

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|





| | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----|--|---|--|--|--|---|---|
| Balnearios (Spa)/curas de belleza | 188 | Sala de belleza, con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m ² ,y oferta mínima de cuatro tratamientos de belleza diferentes (como, por ejemplo, manicura, pedicura, peeling, masaje anti estrés ...) | | 5 | | | | |
| | 189 | Zona de baños /piscinas, con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m ² donde se ofrecen cuatro tratamientos diferentes como mínimo (por ejemplo, baños, hidroterapia, baños turcos, <i>kneipp</i> , <i>moor</i> ...) | | 5 | | | | |
| | 190 | Gruta de hielo | | 5 | | | | |
| Piscinas | 191 | Piscina exterior - Obligatorio por establecimientos de vacaciones según normativa | | 10 | | | M | M |
| | 192 | Piscina interior - La piscina interior tiene que ser climatizada y de unas dimensiones mínimas de 40 m ² | | 15 | | | | |
| | 193 | Piscina infantil | | 10 | | | | |
| | 194 | Jacuzzi exterior | | 6 (3 puntos x extra) Máx. 15 puntos | | | | |
| | 195 | Número de hamacas para el 100% de plazas | A | 10 | | | | |
| | | Número de hamacas ≥ 75% de plazas | B | 8 | | | | |
| | | Número de hamacas ≥ 50% de plazas | C | 5 | | | | |
| | | Número de hamacas < 50% de plazas | D | 2 | | | | |
| | 196 | Mesita al lado de la hamaca | | 2 | | | | |
| | 197 | Toalla para la piscina | | 4 | | | | |
| | 198 | Parque acuático en la piscina | | 8 | | | | |

16

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | | |
|-----------------------|-----|--|---|----|--|--|--|--|
| Miscelánea / diversos | 199 | Programa de animación infantil | | 3 | | | | |
| | 200 | Programa de animación diurna | | 3 | | | | |
| | 201 | Programa de animación nocturna | | 3 | | | | |
| | 202 | Niñera para los niños, si se pide | | 1 | | | | |
| | 203 | Cuidado de los niños dentro del apartamento (para niños menores de tres años), como mínimo, tres horas diarias, por personal especializado | | 10 | | | | |
| | 204 | Cuidado de los niños dentro del apartamento (para niños mayores de cuatro años), como mínimo, tres horas diarias, por personal especializado | | 10 | | | | |
| | 205 | Caseta mini club | | 8 | | | | |
| | 206 | Servicios de equipos deportivos | | 2 | | | | |
| | 207 | Servicios de bicicletas | | 3 | | | | |
| | 208 | Departamento de turismo activo, senderismo y actividades a la naturaleza | | 15 | | | | |
| | 209 | Zonas ajardinadas propias del establecimiento (50 m ² /plaza) | A | 20 | | | | |
| | | Zonas ajardinadas propias del establecimiento I (20 m ² /plaza) | B | 15 | | | | |
| | | Zonas ajardinadas propias del establecimiento (10 m ² /plaza) | C | 10 | | | | |
| | | Zonas ajardinadas propias del establecimiento (5 m ² /plaza) | D | 5 | | | | |
| | | Zonas ajardinadas propias del establecimiento superiores a 250 m ² | E | 1 | | | | |

9

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS |  |  |  |  |
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | |
|--------------------------|-----|---|----|--|--|--|--|
| Instalaciones deportivas | 210 | Pista multiuso deportiva (baloncesto, voleibol, fútbol sala, etc.) | 8 | | | | |
| | 211 | Minigolf | 8 | | | | |
| | 212 | Campo de golf en el mismo hotel | 10 | | | | |
| | 213 | Facilidades para la práctica de golf | 8 | | | | |
| | 214 | Squash independiente | 8 | | | | |
| | 215 | Pista de tenis independiente | 8 | | | | |
| | 216 | Pista de pádel independiente | 8 | | | | |
| | 217 | Pista de voleibol independiente | 8 | | | | |
| | 218 | Pista de fútbol sala independiente | 8 | | | | |
| | 219 | Pista de baloncesto independiente | 8 | | | | |
| | 220 | Tenis mesa | 2 | | | | |
| | 221 | Mesa de billar | 2 | | | | |
| | 222 | Petanca | 3 | | | | |
| | 223 | Garaje para bicicletas | 6 | | | | |
| | 224 | Deportes náuticos (propios del establecimiento: vela, surf, windsurf, etc.) | 10 | | | | |

10

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS |  |  |  |  |
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|

IV. PLANES / PREPARACIÓN/ ADAPTACIÓN DE LA OFERTA

| | | | | | | |
|-----|--|----|---|---|-----|---|
| 225 | Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja | 5 | M | M | (M) | M |
| 226 | Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evalúa los resultados y realiza un estudio de mejora y un seguimiento | 7 | | | | M |
| 227 | Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes | 5 | | | | |
| 228 | <i>Mystery guest</i> ("cliente misterioso"): Llevada a cabo por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incognito) como, por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de coopoeradores | 15 | | | | |
| 229 | Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED | 14 | | | | |
| 230 | Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q") | 18 | | | | |
| 231 | Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS | 18 | | | | |
| 232 | Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de los apartamentos | 5 | | | (M) | M |
| 233 | Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico | 5 | | | | |
| 234 | Plano de situación /croquis de la dirección, si se pide o por Internet | 1 | | M | (M) | M |
| 235 | Invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o a la página web | 5 | | | | |
| 236 | Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento | 5 | | | | |

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|

V. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

| | | | | | | | |
|---------------------|-----|---|---|--|--|--|--|
| General | 237 | Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento | 3 | | | | |
| | 238 | Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones | 2 | | | | |
| Energía | 239 | Optimización de la contratación de energía | 2 | | | | |
| | 240 | Instalación eléctrica centralizada o sectorizada según REBT vigente | 2 | | | | |
| | 241 | Sistemas centralizados de conexión y desconexión eléctrica de las unidades alojamiento | 2 | | | | |
| | 242 | Equipos de compensación de potencia para evitar el exceso de consumo de energía eléctrica | 2 | | | | |
| | 243 | Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las instalaciones en las zonas de paso infrecuente | 1 | | | | |
| | 244 | Reguladores de potencia | 1 | | | | |
| Iluminación | 245 | Sistemas de conexión y desconexión basados en la detección del nivel de iluminación natural en los jardines exteriores | 2 | | | | |
| | 246 | Luminarias de vapor de mercurio o sodio en las zonas de iluminación nocturna permanente | 2 | | | | |
| | 247 | Lámparas y luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica | 2 | | | | |
| Energías renovables | 248 | Utilización de energías alternativas siempre que sea posible | 2 | | | | |
| | 249 | Utilización de energía solar por generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del Código Técnico de la Edificación | 3 | | | | |
| | 250 | Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas | 1 | | | | |

| AREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | |
|------------------------|-----|--|---|--|--|--|--|
| Instalaciones térmicas | 251 | Utilización de combustibles líquidos o gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil | 2 | | | | |
| | 252 | Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de abertura de puertas y ventanas | 2 | | | | |
| | 253 | Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y unidades, siempre que se disponga de climatización | 2 | | | | |
| Agua | 254 | Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos con monomando, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal | 2 | | | | |
| | 255 | Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros | 2 | | | | |
| | 256 | Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios | 2 | | | | |
| | 257 | Aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros | 2 | | | | |
| Jardines y exteriores | 258 | Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín | 1 | | | | |
| | 259 | Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada | 2 | | | | |
| Residuos | 260 | Recogida selectiva de residuos | 2 | | | | |
| | 261 | Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes | 2 | | | | |
| Piscinas | 262 | Sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro | 2 | | | | |

6

| ÁREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|
|------|------|----------|--------|---|---|---|---|

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|------|----|-----|-----|-----|
| TOTAL APARTAMENTOS TURÍSTICOS | | Puntuación máxima | 1183 | | | | |
| | | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA | | 90 | 150 | 230 | 380 |
| | | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR" | | | | 340 | 500 |

Resultado de la autoevaluación

Número de puntos totales obtenidos como consecuencia de los criterios alcanzados: 387
Nombre y apellidos del declarante: D. JAIME SASTRE FÉ DNI: 78185691C
Dirección: C/. LAS SIRENAS, 17 Localidad: CALA VIÑAS CALVIÀ Código postal: 07181 Provincia: MALLORCA, BALEARES
Titular del establecimiento: OPTURSA MANAGEMENT SLU DNI o CIF: 307998768
Nombre del establecimiento: APARTAMENTOS VERDEMAR Número de registro: A-PM-2141
Dirección: C/. RAMÓN DE MONCADA, 14 Localidad: SANTA PONSA Código postal: 07180 Isla: MALLORCA

Declaración

En nombre del titular del establecimiento **declaro** que el establecimiento tiene los requisitos mínimos (M) de carácter común, así como el conjunto de condiciones de infraestructuras y de servicios para obtener los puntos necesarios para la categoría de llaves.

En consecuencia, de acuerdo con el artículo 5 del Decreto 20/2011, de 18 de mayo, **manifiesto** la elección de clasificar el establecimiento en la categoría de.....3..... llaves

Fecha 25.05.2011

[Firma]