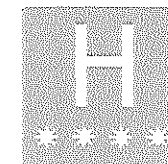




Govern
de les Illes Balears
Conselleria
de Turisme i Treball



Cuestionario de AUTOEVALUACIÓN

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

HOTELES

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 Balears (BOIB nº. 46 ext. de 30 de marzo de 2011)

Nombre del establecimiento: HOTEL BORNED

Nombre y apellidos del declarante: JAIME CASTRE 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 | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|----------------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
| 115 | Toallas extras | 1 | | | | | |
| 116 | Albornoz | 4 | | | | | M |

- 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 | 120 | 200 | 300 | 500 | 700 |
| PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR" | | | 450 | 650 | |
| PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "GRAN LUJO" | | | | | 950 |

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.

| | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|---|--------|-----|-----|-------|------------|--------------|
| PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA | | 120 | 200 | 300 | 500 | 700 |
| PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR" | | | | 450 | 650 | |
| PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "GRAN LUJO" | | | | | | 950 |

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.

| | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|--|--|--|
| 40 | Aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) | A | 3 | | | | | |
| | Aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) → | B | 5 | | | | | |

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 | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|---|---|--------|---|-----|-------|------------|----------------|
| 123 | Colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grueso | A | 1 | M | M | M | M | M |
| | Colchones de grueso ≥ 25 cm | B | 3 | | | | | |

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.

| | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono al hotel y fuera de éste | A | 3 | M | M | - | - | - |
| | Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas al hotel y fuera de éste | B | 4 | | | M | 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 | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|---|-------------------------------|-------------------|-----|-------|---------------|---------------|
| 111 | Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas) | 1 x ítem, máx. 5 puntos | 3 ítem x 1 = 3 | | | M Mínimo 2 | M Mínimo 3 |

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 | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

Ejemplo

| | | | | | | | | | |
|------------------------|-----|---|---|-------------------------|-------------------|---|---|---------------|---------------|
| Equipamiento de baño | 104 | Toallero | X | 1 | | | | | |
| | 105 | Toallero en calefacción incluida | | 6 | | | | | |
| Comodidades sanitarias | 106 | Altavoces en el baño | | 2 | | | | | |
| | 107 | Teléfono en los baños | X | 2 | | | | | M |
| | 108 | Jabón de manos | X | 1 | M | M | M | M | M |
| | 109 | Gel de ducha | X | 1 | M | M | M | M | M |
| | 110 | Champú | X | 1 | | | M | M | M |
| | 111 | Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas) | X | 1 x ítem, máx. 5 puntos | 3 ítem x 1 = 3 | | | M Mínimo 2 | M Mínimo 3 |
| | 112 | Recambios de papel higiénico | X | 1 | M | M | M | M | M |
| | 113 | Una toalla de mano por persona | X | 1 | M | M | M | M | M |
| | 114 | Una toalla de baño por persona | X | 2 | M | M | M | M | M |
| | 115 | Toallas extras | X | 1 | | | | | |
| | 116 | Albornoz | X | 4 | | | | | M |
| | 117 | Zapatillas | X | 3 | | | | | M |
| | 118 | Secador de pelo, si se pide | A | 1 | | | - | - | - |
| | | Secador de pelo | B | 2 | | | M | M | M |
| | 119 | Taburete de baño | X | 3 | | | | | M |
| | 120 | Papelera de baño | X | 1 | M | M | M | M | M |

Suma: 27 puntos

Cuestionario de AUTOEVALUACIÓN

(Anexo 1 del Decreto 20/2011)

| ÁREA | Nº. | CRITERIO | | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|-----|----------|--|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|-----|----------|--|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

| 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 | M |
| | 2 | Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, máquinas, material de oficina ...) funcionan impecablemente | | (-) | M | M | M | M | M |
| | 3 | Las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría. | | (-) | M | 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 | A | (-) | M | M | M | M | M |
| | | Falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas | B | - | | | | | |
| Áreas públicas | 6 | Climatización en las áreas públicas del hotel (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de merendar ...) | | (4) | | M | M | M | M |
| | 7 | Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres. | A | (3) | M | M | M | M | M |
| | | Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas | B | - | | | | | |
| | 8 | Sala de TV | | (3) | | | | | |
| | 9 | Sala de audiovisuales | | (3) | | | | | |

Suma : 17.

| ÁREA | Nº. | CRITERIO | | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|----------------|-----|--|---|--|---|-----|-------|------------|--------------|
| | 10 | Sala de lectura / juegos (separada) | | 1 | | | | | |
| | 11 | Biblioteca / librería (separada) | | 2 | | | | | |
| | 12 | Obras de Arte originales en las áreas comunes | | 10 | | | | | |
| | 13 | Plantas y/o flores naturales | | 6 | | | | | |
| | 14 | Terminales de Internet accesibles para clientes | A | 5 | | | M | M | M |
| | | Faltan terminales de Internet dado que no hay cobertura telefónica | B | - | | | | | |
| Áreas públicas | 15 | Acceso a Internet en las áreas públicas (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI) | A | 2 | | | M | M | M |
| | | Faltan terminales de Internet dado que no hay cobertura telefónica | B | - | | | | | |
| | 16 | Autoservicio de bebidas en la piscina | | 2 | | | | | |
| | 17 | Bar piscina | | 8 | | | | | |
| | 18 | Bar (integrado con la sala de clientes) | A | 4 | | | | M | - |
| | | Bar (independiente) | B | 10 (3 puntos x extra) Máx. 19 puntos | | | | | M |

Suma : 38

| ÁREA | Nº. | CRITERIO | | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|-----|----------|--|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|-----|----------|--|--------|---|-----|-------|------------|--------------|




| | | | | | | | | | |
|-----------|----|--|---|----|---|---|---|---|---|
| Recepción | 19 | 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 | M |
| | 20 | Recepción con área de espera con asientos | A | 1 | | | M | - | - |
| | | Vestíbulo con asientos y servicio de bebida | B | 5 | | | | M | - |
| | | Recepción espaciosa con bastantes asientos y servicio de bebida | C | 10 | | | | | M |
| | 21 | Fax en la recepción | A | 1 | M | M | M | M | M |
| | | Faltan terminales de Internet dado que no hay cobertura telefónica | B | - | | | | | |
| | 22 | Teléfonos públicos para clientes | A | 1 | M | M | M | M | M |
| | | Faltan terminales de Internet dado que no hay cobertura telefónica | B | - | | | | | |
| | 23 | Servicio de impresora | | 2 | | | | | |
| | 24 | Manual de servicios A-Z multilingüe | | 3 | M | M | M | M | M |
| | 25 | Material de información regional disponible en la recepción | | 1 | M | M | M | M | M |

SUMA = 21

| ÁREA | Nº. | CRITERIO | | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|-----------|-----|--|---|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
| Recepción | 26 | Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono al hotel y fuera de éste | A | 3 | M | M | - | - | - |
| | | Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas al hotel y fuera de éste | B | 4 | | | M | M | M |
| | 27 | Servicio de portería o mozo en el aparcamiento | | 4 | | | | | M |
| | 28 | Mozo de aparcamiento (con personal separado) | | 8 | | | | | |
| | 29 | Portero (con personal separado) | | 8 | | | | | |
| | 30 | Conserje (con personal separado) | | 8 | | | | | |
| | 31 | Botones (con personal separado) | | 8 | | | | | |
| | 32 | Servicio de equipajes, si se pide | A | 2 | | | | M | - |
| | | Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación) | B | 5 | | | | | M |
| | 33 | Servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van | | 5 | | | M | M | M |
| | 34 | Servicio de relaciones públicas, independiente del Servicio de recepción y conserjería | | 5 | | | | | |
| Depósito | 35 | Posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción) | | 1 | M | M | - | - | - |

Suma= 17

| ÁREA | Nº. | CRITERIO | | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|-----|----------|--|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|-----|----------|--|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

| | | | | | | | | | |
|--|----|---|---|---|--|--|--|--|--|
| Instalaciones para personas minusválidas | 36 | 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 | | | | | |
| | 37 |  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 | | | | | |
| | 38 |  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 | | | | | |
| | 39 | Categoría E: Totalmente libre de barreras arquitectónicas. Reune las condiciones de las categorías B, C, D anteriores | | 7 | | | | | |
| Aparcamiento | 40 | Aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento) | A | 3 | | | | | |
| | | Aparcamiento dentro del hotel (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento) | B | 5 | | | | | |
| | 41 | Posibilidad de aparcamiento para autobuses | | 1 | | | | | |
| | 42 | 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 | | | | | |

Suma = 6

| ÀREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

| | | | | | | | | |
|-----------|----|--|---|----|---|---|---|---|
| Otros | 43 | Ascensor | | 15 | | | | |
| | 44 | Escalera de servicio | | 3 | | | | |
| | 45 | Ascensor de servicio | | 3 | | | | |
| Pago | 46 | Publicidad clara de los medios de pago | | 2 | M | M | M | M |
| | 47 | Servicio de línea de crédito para los servicios del hotel | | 3 | | | | |
| Servicios | 48 | Servicio de despertador | | 1 | M | M | M | M |
| | 49 | Paraguas en la recepción / en la habitación | | 1 | | | | |
| | 50 | Revistas actualizadas | | 1 | | | | M |
| | 51 | Prensa diaria | | 2 | | | | M |
| | 52 | Servicio de costura | | 2 | | | | M |
| | 53 | Servicio de transporte o de limusina | | 2 | | | | |
| | 54 | Servicio de limpieza de zapatos | A | 3 | | | | M |
| | | Máquina limpiadora de zapatos en el hotel | B | 2 | | | | |
| | 55 | Oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitar ...) | | 2 | | | | |
| | 56 | WC/ Ducha de cortesía para salidas retardadas | | 5 | | | | |
| | 57 | Habitación de cortesía para entradas y salidas | | 7 | | | | |
| | 58 | Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no sólo un mensaje de bienvenida a la televisión) | | 6 | | | | M |

Suma = 41

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

| | | | | | | | | |
|-----------|----|---|---|----|--|--|---|---|
| Servicios | 59 | Plantas y/o flores naturales en las habitaciones | | 6 | | | | |
| | 60 | Servicio de atardecer adicional (según servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras , etc.) | | 10 | | | | M |
| | 61 | Servicio de plancha (devuelta en una hora) | | 2 | | | | |
| | 62 | Lavandería y servicio de plancha (devuelta según acuerdo) | A | 1 | | | M | - |
| | | Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devuelta en 24 horas, salvo el fin de semana) | B | 2 | | | M | - |
| | | Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devuelta en 12 horas) | C | 4 | | | | M |
| | 63 | Servicio de cambio de moneda | | 1 | | | | |
| | 64 | Servicio de floristería | | 1 | | | | |
| | 65 | Servicio de médico | | 2 | | | | |
| | 66 | Servicio de alquiler de coches | | 2 | | | | |
| | 67 | Servicio de alquiler de cochecito para niños | | 2 | | | | |
| | 68 | Detalle de bienvenida para los clientes | | 2 | | | | |

Suma= 10

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

| II. HABITACIONES: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS | | | | | | | | |
|--|----|---|---|---|-------|---|---|---|
| Habitaciones | 69 | Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones ≥ 14 m ² (baño incluido) | A | 10 | M | M | M | M |
| | | Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones ≥ 18 m ² (baño incluido) | B | 15 | | | | |
| | | Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones ≥ 22 m ² (baño incluido) | C | 20 | | | | |
| | | Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones ≥ 30 m ² (baño incluido) | D | 25 | | | | |
| | 70 | Al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias ≥ 5 m ² | | 10 | | | | |
| | 71 | Número de unidades que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala | | 3 x unidad máx.12 puntos | | | | M |
| | 72 | Dobles con sala | | 2 x doble con salón, máx. 6 puntos | 2x2=4 | | M | |
| | 73 | Habitaciones comunicadas | | 2 | | | | |
| | 74 | Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas ≥ 4 m ² | A | 10 | | | | |
| | | Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas ≥ 8 m ² | B | 12 | | | | |

Suma = 36

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

| | | | | | | | | | |
|---|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Apartamentos (para añadir a las dimensiones de las habitaciones) | 75 | Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 14 m ² | A | 2 | M | M | M | M | M |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos con cocina superior a 5 m ² y sala independiente superior a 14 m ² | B | 2 | M | M | M | M | M |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 19 m ² | C | 5 | | | | | |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos con cocina superior a 5 m ² y sala independiente superior a 17 m ² | D | 5 | | | | | |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 22 m ² | | | | | | | |
| | | Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 25 m ² y sala independiente superior a 20 m ² | | 10 | | | | | |
| Equipamientos cocina apartamentos | 76 | | | 2 | M | M | M | M | M |
| | 77 | | | 6 | | | | | |
| | 78 | Campaña extractora o extractor de humos | | 2 | M | M | M | M | M |
| | 79 | Fregadero | | 2 | M | M | M | M | M |
| | 80 | Cafetera o tetera con los accesorios correspondientes | | 4 | M | M | M | M | M |
| | 81 | Microondas | | 2 | | | | M | M |
| | 82 | Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería ...) | | 5 | M | M | M | M | M |
| | 83 | Refrigerador | | 2 | M | M | M | M | M |
| | 84 | Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor ...) | | 2 x ítem (máximo de 10 puntos) | | | | M | M |
| | 85 | Utensilios de limpieza | | 2 | M | M | M | M | M |
| | 86 | Lavavajillas | | 10 | | | | | |

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

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----|--|---|-----|---|---|---|---|---|
| Equipamientos de baño | 87 | Al menos el 50% de los baños con luz natural | | 2 | | | | | |
| | 88 | El 100% de las habitaciones tienen ducha/WC o bañera/WC | | (1) | M | M | M | M | M |
| | 89 | El 80% de las habitaciones tienen ducha y bañera separadas | | 10 | | | | | |
| | 90 | Bañera y/o ducha con cortina, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC | A | 1 | M | M | 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) | | | | | |
| | 91 | Bañera de hidromasaje | | 7 | | | | | |
| | 92 | Columna de ducha de hidromasaje | | 3 | | | | | |
| | 93 | Lavabo | | (1) | M | M | M | M | M |
| | 94 | Bidé | | 3 | | | | | |
| | 95 | Doble lavabo en las habitaciones dobles | | 5 | | | | | |
| | 96 | Alfombra de baño | | (1) | M | M | M | M | M |
| | 97 | Luz apropiada para el lavabo | | (1) | M | M | M | M | M |
| | 98 | Espejo | | (1) | M | M | M | M | M |
| | 99 | Enchufe de corriente cerca del espejo | | (1) | M | M | M | M | M |
| | 100 | Espejo de tocador | A | 1 | | | | | - |
| | | Espejo de tocador orientable | B | (2) | | | | | M |
| | 101 | Espejo de tocador iluminado | | 1 | | | | | |
| | 102 | Barra o percha para las toallas | | (1) | M | M | M | M | M |
| | 103 | Instalación de calefacción en el baño | | 3 | | | | | M |

SUMA= //

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

| | | | | | | | | |
|------------------------|-----|---|---|-------------------------|-----------|---|---------------|---------------|
| Equipamientos de baño | 104 | Toallero | | 1 | | | | |
| | 105 | Toallero en calefacción incluida | | 6 | | | | |
| | 106 | Altavoces en el baño | | 2 | | | | |
| | 107 | Teléfono en los baños | | 2 | | | | M |
| Comodidades sanitarias | 108 | Jabón de manos | | 1 | M | M | M | M |
| | 109 | Gel de ducha | | 1 | M | M | M | M |
| | 110 | Champú | | 1 | | | M | M |
| | 111 | Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas) | | 1 x ítem, máx. 5 puntos | / x 4 = 4 | | M Mínimo 2 | M Mínimo 3 |
| | 112 | Recambios de papel higiénico | | 1 | M | M | M | M |
| | 113 | Una toalla de mano por persona | | 1 | M | M | M | M |
| | 114 | Una toalla de baño por persona | | 2 | M | M | M | M |
| | 115 | Toallas extras | | 1 | | | | |
| | 116 | Albornoz | | 4 | | | | M |
| | 117 | Zapatillas | | 3 | | | | M |
| | 118 | Secador de pelo, si se pide | A | 1 | | | - | - |
| | | Secador de pelo | B | 2 | | | M | M |
| | 119 | Taburete de baño | | 3 | | | | M |
| | 120 | Papelera de baño | | 1 | M | M | M | M |

Suma = 18

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

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----|---|---|----|---|---|---|---|---|
| Comodidades a la hora de dormir | 121 | 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 | 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 | | | | | |
| | 122 | 10% de las camas con una largura mínima de 2,10 m | | 5 | | | | | |
| | 123 | Colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grueso | A | 1 | M | M | M | M | M |
| | | Colchones de grueso ≥ 25 cm | B | 3 | | | | | |
| | 124 | Funda nórdica | | 3 | | | | | |
| | 125 | 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 | | | | | |
| | 126 | 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 | | | | | |
| | 127 | Cuna si se pide | | 3 | | | M | M | M |
| | 128 | Dispositivo despertador en la habitación | | 2 | | | | | |
| | 129 | Mantas bien conservadas | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 130 | Almohadas bien conservadas | | 1 | M | M | M | M | M |

Suma= 17

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

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----|---|---|----|---|---|---|---|---|
| Comodidades a la hora de dormir | 131 | Fundas higiénicas para las almohadas | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 132 | Almohada adicional, si se pide | | 1 | | | M | M | - |
| | 133 | Dos almohadas por persona | | 4 | | | | | M |
| | 134 | Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohada | | 4 | | | | | M |
| | 135 | Manta adicional, si se pide | | 2 | M | M | M | M | M |
| Equipamiento de la habitación | 136 | Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas y foscúrit) | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 137 | Visillo | | 1 | | | | | |
| | 138 | Alfombra | | 1 | | | | | |
| | 139 | Percha | | 1 | | | | | |
| | 140 | Galán de noche | | 1 | | | | | |
| | 141 | Armario adecuado o lugar destinado a la ropa | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 142 | Estantería / repisas para la ropa | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 143 | Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 144 | Control apropiado del ruido de las ventanas | | 8 | | | | | |
| | 145 | Puertas que absorben el ruido o puertas dobles | | 8 | | | | | |
| | 146 | Habitaciones con climatización central ajustable | A | 8 | | | M | M | M |
| | | Habitaciones con aire acondicionado individual ajustable | B | 15 | | | | | |

suma = 37

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

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Equipamiento de la habitación | 147 | Una silla | A | 1 | M | M | M | - | - |
| | | Un asiento por plaza | B | 2 | | | | M | - |
| | | Un asiento confortable por plaza (una silla o una butaca tapizadas), con una mesa | C | 4 | | | | | M |
| | 148 | Un asiento confortable extra (una silla o una butaca tapizadas) en las habitaciones dobles o en las suites | | 4 | | | | | M |
| | 149 | Mesa o escritorio | A | 1 | M | M | - | - | - |
| | | Mesa, escritorio o secreter con un espacio mínimo de trabajo de 0,5 m² y luz adecuada | B | 5 | | | M | M | M |
| | 150 | Enchufe de corriente en la habitación | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 151 | Enchufe adicional cerca de la mesa, el escritorio o el secreter | | 2 | | | M | M | M |
| | 152 | Adecuada iluminación en la habitación | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 153 | Mesilla de noche | | 2 | | | M | M | M |
| | 154 | Luz de lectura cerca de la cama | | 2 | | M | M | M | M |
| | 155 | Un Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada | | 3 | | | | | |
| | 156 | Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama | | 2 | | | M | M | M |
| | 157 | Un Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama | | 3 | | | | | |
| | 158 | Enchufe de corriente cerca de la cama | | 1 | | | M | M | M |
| | 159 | Espejo | | 2 | | | M | M | M |
| | 160 | Espejo de cuerpo entero | | 3 | | | | | |

Suma = 25

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

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Equipamiento de la habitación | 161 | Lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero) | | 1 | | | M | M | M |
| | 162 | Papelera | | 2 | | | M | M | M |
| | 163 | Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos | | 2 | | | | | |
| | 164 | Televisión de color con mando a distancia | A | 2 | M | M | - | - | - |
| | | Televisión de color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación | B | 6 | | | M | M | M |
| | 165 | Televisión de color adicional según las dimensiones de la habitación | | 8 | | | | | |
| | 166 | Satélite con canales nacionales e internacionales | | 2 | | | M | M | M |
| | 167 | Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños | | 5 | | | | | |

Suma= //

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

| | | | | | | | | |
|--|-----|---|---|----|---|---|---|---|
| | 168 | Obras de Arte originales en las habitaciones | | 10 | | | | |
| | 169 | 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 | M | M |
| | 170 | Acceso a Internet en la habitación (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI) | A | 8 | | | M | M |
| | | Faltan accesos a Internet dado que no hay cobertura telefónica | B | | | | | |
| | 171 | PC en la habitación | A | 2 | | | | - |
| | | PC con Internet en la habitación, previa demanda | B | 3 | | | | M |
| | | PC con Internet en la habitación | C | 10 | | | | |
| | | Faltan PC en las habitaciones dado que no hay cobertura telefónica | D | - | | | | |
| | 172 | Caja de seguridad / caja fuerte en la habitación | A | 6 | | | M | M |
| | | Caja de seguridad / caja fuerte enchufe eléctrico integrado en la habitación | B | 8 | | | | |
| | 173 | Minibar en las habitaciones de hotel (se excluye de los hoteles apartamento) | | 5 | | | M | M |
| | 174 | Máquina de café o tetera con los accesorios correspondientes a la habitación | | 4 | | | | |

Suma = 22

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

| | | | | | | | | | |
|--|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Limpieza de la habitación / cambio de ropa | 175 | Limpieza diaria de la habitación | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 176 | Cambio diario de las toallas, si se pide | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 177 | Cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo | A | 1 | M | M | M | - | - |
| | | Cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo | B | 2 | | | | M | M |
| | 178 | Cambio diario de la ropa de cama, si se pide | | 4 | | | | | M |
| Miscelánea | 179 | Prensa diaria en la habitación | | 3 | | | | | |
| | 180 | Revista de los clientes en la habitación | | 1 | | | | | |
| | 181 | Utensilios para escribir y bloc de notas en la habitación | | 2 | | | | | M |
| | 182 | Carpeta de correspondencia | | 2 | | | | | |
| | 183 | Plancha, si se pide | | 2 | | | | | |
| | 184 | Bolsa de lavandería | | 1 | | | M | M | M |
| | 185 | Juego de costura, si se pide | A | 1 | | | | | |
| | | Juego de costura en la habitación | B | 2 | | | | | |
| | 186 | Calzador en la habitación | | 1 | | | | | M |
| | 187 | Utensilios de limpieza de zapatos, si se pide | A | 2 | | | | - | - |
| | | Utensilios de limpieza de zapatos en la habitación | B | 3 | | | | M | M |
| | 188 | Mirilla en la puerta | | 2 | | | | | |
| | 189 | Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación | | 3 | | | | | |
| | 190 | Cerradura con tarjeta electrónica | | 5 | | | | | |

SUMA = 14

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

| III. RESTAURACIÓN | | | | | | | | |
|-------------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| Bebidas | 191 | Oferta de bebidas en el hotel | | 1 | M | M | M | M |
| | 192 | Dispensador de bebidas o centro de bebidas en el hotel | | 1 | | | | |
| | 193 | Oferta de bebidas en la habitación. Como mínimo de 5 tipos de bebidas | | 3 | | | | M |
| | 194 | 16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones | A | 2 | | | | - |
| | | 24 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones | B | 4 | | | | M |
| Comedor | 195 | Merienda amplia: Incluye, como mínimo, una bebida caliente (por ejemplo, café o té), un zumo de fruta, frutas o ensalada de frutas, variedades de panes y panecillos con jamón, embutidos, queso y muesli | A | 1 | M | M | - | - |
| | | Merienda tipo bufete o menú a la carta equivalente: Incluye, como mínimo, la misma variedad de productos que la merienda amplia más huevo o plato de huevo y bollería o cereales | B | 2 | | | M | - |
| | | Merienda con amplio bufete con servicio o menú a la carta equivalente, con productos de las Islas | C | 5 | | | | M |
| | 196 | Menú de merienda en la carta equivalente para servicio de habitaciones | | 2 | | | | M |
| | 197 | Tiempo de merienda de tres horas como mínimo | | 4 | | | | |
| | 198 | Tiempo de comida de dos horas como mínimo | | 3 | | | | |
| | 199 | Tiempo de cena de tres horas como mínimo | | 4 | | | | |
| | 200 | Desayuno temprano | | 4 | | | | |
| | 201 | Cena fría para llegadas tardías al hotel | | 4 | | | | |
| | 202 | Menú con servicio a la carta | | 5 | | | | M |

Suma = 15

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

| | | | | | | | | | |
|---------|-----|---|---|--|---|---|---|---|---|
| Comedor | 203 | Oferta de comida para servicio de habitaciones hasta las 22.00 h | A | 6 | | | | | - |
| | | Oferta de comida para servicio de habitaciones 24.00 h | B | 10 | | | | | M |
| | 204 | Áreas de restauración con capacidad para el 60% de los clientes | A | 6 | M | M | M | M | - |
| | | Áreas de restauración con capacidad para el 80% de los clientes | B | 9 | | | | | M |
| | | Áreas de restauración con capacidad para el 100% de los clientes | C | 15 | | | | | |
| | | Áreas de restauración de capacidades inferiores o sin, dado que no ofrece el servicio | D | - | | | | | |
| | 205 | Restaurante temático individual independiente del principal | | 5 (3 x unidad extra) Máx. 14 puntos | | | | | |
| | 206 | Comedor con terraza exterior para meriendas y cenas | | 4 | | | | | |
| | 207 | Servicio de snack | | 3 | | | | | |
| | 208 | Cocina en directo (<i>show cooking</i>) | | 8 | | | | | |
| | 209 | Cata de vinos de las Islas, al menos 1 día a la semana | | 5 | | | | | |
| | 210 | Cata de aceites de las Islas, al menos 1 día a la semana | | 5 | | | | | |
| | 211 | Menús especiales (menú infantil, vegetariano, para celiacos, etc) | | 8 | | | | | |
| | 212 | Menús temáticos o cenas de gala, al menos dos por semana | | 2 | | | | | |
| | 213 | Menú a medida del cliente | | 6 | | | | | |
| | 214 | Menú con productos ecológicos y/o de las Islas | | 8 | | | | | |

Suma = 45

| ÀREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

IV. OCIO / TIEMPO LIBRE

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|---|-----------------------------|-------|--|--|--|--|
| Equipamientos e instalaciones | 215 | Peluquería | 9 | | | | | |
| | 216 | Tienda/boutique | 3 | | | | | |
| | 217 | Área infantil (sala de juegos, patio de recreo) | 4 | | | | | |
| | 218 | Gimnasio, con una dimensión mínima de 20 m² con cuatro tipos de máquinas de ejercicios diferentes como mínimo | 4 | | | | | |
| Balnearios (Spa)/curas de belleza | 219 | Recepción atendida | 5 | | | | | |
| | 220 | Vestuarios para hombres y mujeres separados | 1 | | | | | |
| | 221 | Servicio de bebidas en el balneario (spa) | 2 | | | | | |
| | 222 | Venta de productos de cosmética | 2 | | | | | |
| | 223 | Solárium | 2 | | | | | |
| | 224 | Masajes, con cabinas con unas dimensiones mínimas de 10 m² (por ejemplo, masaje corporal, drenaje linfático, shiatsu, reflexología podal) | 2 por cabina, máx. 6 puntos | 2x1=2 | | | | |
| | 225 | Sala separada de relajación con una dimensión mínima de 20 m² | 3 | | | | | |
| | 226 | Sala polivalente | 3 | | | | | |
| | 227 | Jacuzzi | 3 | | | | | |
| | 228 | Ducha de aceites esenciales | 3 | | | | | |

suma = 13

| ÀREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

| | | | | | | | | |
|--|-----|--|---|-------|--|--|--|--|
| Balnearios (Spa)/curas de belleza | 229 | Sauna (con un mínimo de seis asientos) | 5 por tipo de sauna, máx. 15 puntos | 5x1=5 | | | | |
| | 230 | Sala de belleza, con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m², y oferta mínima de cuatro tratamientos de belleza diferentes (como, por ejemplo, manicura, pedicura, peeling, masaje anti estrés ...) | 5 | | | | | |
| | 231 | Zona de baños /piscinas, con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m² donde se ofrecen cuatro tratamientos diferentes como mínimo (por ejemplo, baños, hidroterapia, baños turcos, <i>kneipp</i> , <i>moor</i> ...) | 5 | | | | | |
| | 232 | Gruta de hielo | 5 | | | | | |

Suma = 5

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

| | | | | | | | | | |
|----------|-----|---|---|--|--|--|--|---|---|
| Piscinas | 233 | Piscina exterior | A | 10 | | | | M | M |
| | | Piscina exterior, en el supuesto de hoteles y hoteles apartamento de ciudad | B | 10 | | | | | |
| | 234 | Piscina interior climatizada y de unas dimensiones mínimas de 40 m² | | 15 | | | | | |
| | 235 | Piscina infantil | | 8 | | | | | |
| | 236 | Jacuzzi exterior | | 6 (3 puntos x extra) Máx. 15 puntos | | | | | |
| | 237 | 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 | | | | | |
| | 238 | Mesita al lado de la hamaca | | 2 | | | | | |
| | 239 | Toalla para la piscina | | 4 | | | | | |
| | 240 | Parque acuático en la piscina | | 8 | | | | | |

Suma = 44

| ÀREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

| | | | | | | | | |
|--------------------------|-----|---|---|----|--|--|--|--|
| Miscelánea / diversos | 241 | Programa de animación infantil | | 3 | | | | |
| | 242 | Programa de animación diurna | | 3 | | | | |
| | 243 | Programa de animación nocturna | | 3 | | | | |
| | 244 | Niñera para los niños, si se pide | | 1 | | | | |
| | 245 | Cuidado de los niños dentro del hotel (para niños hasta tres años), como mínimo, tres horas diarias, por personal especializado | | 10 | | | | |
| | 246 | Cuidado de los niños dentro del hotel (para niños a partir de cuatro años), como mínimo, tres horas diarias, por personal especializado | | 10 | | | | |
| | 247 | Caseta mini club | | 8 | | | | |
| | 248 | Servicio de equipos deportivos | | 2 | | | | |
| | 249 | Servicio de bicicletas | | 3 | | | | |
| | 250 | Zonas ajardinadas propias del hotel (50 m²/plaza) | A | 20 | | | | |
| | | Zonas ajardinadas propias del hotel (20 m²/plaza) | B | 15 | | | | |
| | | Zonas ajardinadas propias del hotel (10 m²/plaza) | C | 10 | | | | |
| | | Zonas ajardinadas propias del hotel (5 m²/plaza) | D | 5 | | | | |
| | | Zonas ajardinadas propias del hotel superiores a 250 m² | E | 1 | | | | |
| | 251 | Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza | | 15 | | | | |

Suma = 22

| ÀREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

| | | | | | | | | |
|--------------------------|-----|--|----|--|--|--|--|--|
| Instalaciones deportivas | 252 | Pista multiuso deportiva (baloncesto, voleibol, fútbol sala, etc.) | 8 | | | | | |
| | 253 | Minigolf | 8 | | | | | |
| | 254 | Campo de golf en el mismo hotel | 10 | | | | | |
| | 255 | Facilidades para la práctica de golf | 8 | | | | | |
| | 256 | Squash independiente | 8 | | | | | |
| | 257 | Pista de tenis independiente | 8 | | | | | |
| | 258 | Pista de pádel independiente | 8 | | | | | |
| | 259 | Pista de voleibol independiente | 8 | | | | | |
| | 260 | Pista de fútbol sala independiente | 8 | | | | | |
| | 261 | Pista de baloncesto independiente | 8 | | | | | |
| | 262 | Tenis mesa | 2 | | | | | |
| | 263 | Mesa de billar | 2 | | | | | |
| | 264 | Petanca | 3 | | | | | |
| | 265 | Garaje para bicicletas | 6 | | | | | |
| | 266 | Centro de ciclismo interior <i>spinning</i> | 8 | | | | | |
| | 267 | Centro de ciclismo profesional | 15 | | | | | |
| | 268 | Deportes náuticos (propios del hotel: vela, surf, windsurf, etc.) | 10 | | | | | |

Suma = 28

| ÀREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

V. PLANES / PREPARACIÓN/ ADAPTACIÓN DE LA OFERTA

| | | | | | | | |
|-----|---|----|---|---|---|---|---|
| 269 | Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja | 5 | M | M | M | M | M |
| 270 | 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 | M | M | M | M |
| 271 | Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes | 5 | | | | | |
| 272 | <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 cooperadores | 15 | | | | | |
| 273 | Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED | 14 | | | | | |
| 274 | Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q") | 18 | | | | | |
| 275 | Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS | 18 | | | | | |
| 276 | Página web propia con fotografías del hotel realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones | 5 | | | M | M | M |
| 277 | Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico | 5 | | | | | |
| 278 | Plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por Internet | 1 | | M | M | M | M |
| 279 | Invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web | 5 | | | | | |
| 280 | Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento | 5 | | | | | |

Suma = 33

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

VI. INSTALACIONES PARA CONGRESOS / CONFERENCIAS

| | | | | | | | | |
|---|-----|---|---|----|--|--|--|--|
| Salas | 281 | Sala/s de conferencias de 36 m² a 100 m² como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m | A | 5 | | | | |
| | | Sala/s de conferencias, mayor de 100 m² con altura del techo de un mínimo de 2,75 m | B | 8 | | | | |
| | | Sala/s de conferencias, mayor de 250 m² y con altura del techo de un mínimo de 3,00 m | C | 10 | | | | |
| | 282 | Oficina de conferencias /sala de juntas. Servicio de mecanografía, como complemento de una sala de conferencias | | 1 | | | | |
| | 283 | Salas de grupos de trabajo como complemento de una sala de conferencias | | 4 | | | | |
| | 284 | Servicio de secretaria (con oficina separada y personal disponible) | | 3 | | | | |
| | 285 | Servicio de conferencias (con departamento separado, diferente personal | | 5 | | | | |
| Telecomunicaciones / medios de comunicación | 286 | Teléfono, como mínimo para cada sala de conferencias | | 1 | | | | |
| | 287 | Acceso a Internet (por ejemplo, banda ancha, WLAN ...), como mínimo para cada sala de conferencias | | 2 | | | | |
| | 288 | Proyector como complemento para cada sala de conferencias | | 2 | | | | |
| | 289 | Material para <i>workshops</i> como complemento para cada sala de conferencias | | 1 | | | | |
| | 290 | Tableros de anuncios como complemento para cada sala de conferencias | | 1 | | | | |
| | 291 | Un papelógrafo para cada sala de conferencias | | 1 | | | | |

Suma = 11

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

| | | | | | | | | |
|-------------------------|-----|--|---|--|--|--|--|--|
| Equipos / tecnología | 292 | Pantalla de proyección (apropiada a la altura del techo y las dimensiones de la sala, como mínimo, 1,50 m x 1,50 m) como complemento de una sala de conferencias | 1 | | | | | |
| | 293 | Percha, armario o consigna para las chaquetas, como complemento para cada sala de conferencias | 1 | | | | | |
| | 294 | Mesa del orador o ponente como complemento para cada sala de conferencias | 1 | | | | | |
| | 295 | Enchufes de corriente suficientes, alargador y distribuidor de corriente, como complemento para cada sala de conferencias | 1 | | | | | |
| | 296 | Luz natural en la sala de conferencias y posibilidad de oscurecer la sala, como complemento para cada sala de conferencias | 5 | | | | | |
| | 297 | Iluminación apropiada con luz artificial regulable o segmentada por bandas, como complemento para cada sala de conferencias | 2 | | | | | |
| | 298 | Aire acondicionado individual y ajustable como complemento para cada sala de conferencias | 3 | | | | | |

Suma = 8

| ÀREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

| VII. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA | | | | | | | | |
|--|-----|---|---|--|--|--|--|--|
| General | 299 | Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento | 3 | | | | | |
| | 300 | Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones | 2 | | | | | |
| Energía | 301 | Optimización de la contratación de energía | 2 | | | | | |
| | 302 | Instalación eléctrica centralizada o sectorizada según REBT vigente | 2 | | | | | |
| | 303 | Sistemas centralizados de conexión y desconexión eléctrica de las unidades de alojamiento | 3 | | | | | |
| | 304 | Equipos de compensación de potencia para evitar el exceso de consumo de energía eléctrica | 2 | | | | | |
| | 305 | Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las instalaciones en las zonas de paso infrecuente | 1 | | | | | |
| | 306 | Reguladores de potencia | 1 | | | | | |
| Iluminación | 307 | Sistemas de conexión y desconexión basados en la detección del nivel de iluminación natural en los jardines exteriores | 2 | | | | | |
| | 308 | Luminarias de vapor de mercurio o sodio en las zonas de iluminación nocturna permanente | 2 | | | | | |
| | 309 | Lámparas y luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica | 2 | | | | | |
| Energías renovables | 310 | Utilización de energías alternativas siempre que sea posible | 2 | | | | | |
| | 311 | Utilización de energía solar por generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del Código técnico de la edificación | 3 | | | | | |
| | 312 | Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas | 1 | | | | | |

suma = 16

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

| | | | | | | | | |
|------------------------|-----|--|---|--|--|--|--|--|
| Instalaciones térmicas | 313 | 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 | | | | | |
| | 314 | Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de abertura de puertas y ventanas | 2 | | | | | |
| | 315 | Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y unidades, siempre que se disponga de climatización | 2 | | | | | |
| Agua | 316 | Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos monomando, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal | 2 | | | | | |
| | 317 | Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros | 2 | | | | | |
| | 318 | Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios | 2 | | | | | |
| | 319 | Aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros | 2 | | | | | |
| Jardines y exteriores | 320 | Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín | 2 | | | | | |
| | 321 | Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada | 2 | | | | | |
| Residuos | 322 | Recogida selectiva de residuos | 2 | | | | | |
| | 323 | Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes | 2 | | | | | |
| Piscinas | 324 | Sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro | 2 | | | | | |

Suma = 14

| ÀREA | Núm. | CRITERIO | PUNTOS | ★ | ★ ★ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ | ★ ★ ★ ★ ★ |
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|
|------|------|----------|--------|---|-----|-------|------------|--------------|

| | | | | | | | | |
|---------------|--|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| TOTAL HOTELES | | Puntuación máxima | 1375 | | | | | |
| | | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA | | 120 | 200 | 300 | 500 | 700 |
| | | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR" | | | | 450 | 650 | |
| | | PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "GRAN LUJO" | | | | | | 950 |

Resultado de la autoevaluación

Número de puntos totales obtenidos como consecuencia de los criterios alcanzados: 595
Nombre y apellidos del declarante: JAIME SASTRE LE DNI: 28/85691-C
Dirección: 9/LAS SIRENAS, 12 Localidad: CALA VÍAS Código postal: 07181 Provincia: BALEARES

Titular del establecimiento: OTRERA MANAGEMENT S.L. DNI o CIF: B-07998268
Nombre del establecimiento: HOTEL BORNED Número de registro: H-PM-2305
Dirección: AVDA. SA COMA, 40 Localidad: CALA MILLO Código postal: 07560 Isla: MAJORCA

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 estrellas.

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 4 estrellas.

Fecha 25.05.2011

[Firma]