



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

Nombre del establecimiento: HOTEL SANTA LUCÍA

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	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
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.

<b>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA</b>		<b>120</b>	<b>200</b>	<b>300</b>	<b>500</b>	<b>700</b>
<b>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR"</b>				<b>450</b>	<b>650</b>	
<b>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "GRAN LUJO"</b>						<b>950</b>

## 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 $\geq 25$ 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					
	106	Altavoces en el baño		2					
	107	Teléfono en los baños	X	2					M
Comodidades sanitarias	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				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									
<b>Condiciones generales</b>	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					
<b>Entrada</b>	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	-					
<b>Áreas públicas</b>	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					

14

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

36

ÁREA	Nº.	CRITERIO		PUNTOS	*	* *	* * *	* * * *	* * * * *
------	-----	----------	--	--------	---	-----	-------	------------	--------------

<b>Recepción</b>	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

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	-	-	-

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				
	35	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				

1

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

<b>Otros</b>	43	Ascensor		15				
	44	Escalera de servicio		3				
	45	Ascensor de servicio		3				
<b>Pago</b>	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				
<b>Servicios</b>	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 afeitarse ...)		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	

48

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						

12

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

II. HABITACIONES: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS									
Habitaciones	69	Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones $\geq 14$ m <sup>2</sup> (baño incluido)	A	10	M	M	M	M	M
		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones $\geq 18$ m <sup>2</sup> (baño incluido)	B	15					
		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones $\geq 22$ m <sup>2</sup> (baño incluido)	C	20					
		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones $\geq 30$ m <sup>2</sup> (baño incluido)	D	25					
	70	Al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias $\geq 5$ m <sup>2</sup>		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	$\Rightarrow 2 \times 2 = 4$				M
	73	Habitaciones comunicadas		2					
74	Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas $\geq 4$ m <sup>2</sup>	A	10						
	Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas $\geq 8$ m <sup>2</sup>	B	12						

31

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 <sup>2</sup>	A	2	M	M	M	M	M
		Al menos el 80% de los apartamentos con cocina superior a 5 m <sup>2</sup> y sala independiente superior a 14 m <sup>2</sup>	B	2	M	M	M	M	M
		Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 19 m <sup>2</sup>	C	5					
		Al menos el 80% de los apartamentos con cocina superior a 5 m <sup>2</sup> y sala independiente superior a 17 m <sup>2</sup>	D	5					
		Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 22 m <sup>2</sup>	E	10					
		Al menos el 80% de los apartamentos con cocina superior a 5 m <sup>2</sup> y sala independiente superior a 20 m <sup>2</sup>	F	10					
Equipamientos cocina apartamentos	76	Grateo		2	M	M	M	M	M
	77	Horno		6					
	78	Lampara 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	

ÁREA	Núm.	CRITERIO	PUNTOS	*	* *	* * *	* * * *	* * * * *
------	------	----------	--------	---	-----	-------	------------	--------------

<b>Equipamientos de baño</b>	104	Toallero		1					
	105	Toallero en calefacción incluida		6					
	106	Altavoces en el baño		2					
	107	Teléfono en los baños		2				M	
<b>Comodidades sanitarias</b>	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	5 x 1 = 5			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		

19

ÁREA	Núm.	CRITERIO	PUNTOS	*	* *	* * *	* * * *	* * * * *
------	------	----------	--------	---	-----	-------	------------	--------------

<b>Comodidades a la hora de dormir</b>	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 $\geq 25$ 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	

19

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

<b>Comodidades a la hora de dormir</b>	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
<b>Equipamiento de la habitación</b>	136	Posibilidad de oscurecer la habitación (por ejemplo, cortinas y foscurit)		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					

37

ÁREA	Núm.	CRITERIO	PUNTOS	*	* *	* * *	* * * *	* * * * *
------	------	----------	--------	---	-----	-------	------------	--------------

<b>Equipamiento de la habitación</b>	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 m <sup>2</sup> 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						

26

ÁREA	Núm.	CRITERIO	PUNTOS	*	* *	* * *	* * * *	* * * * *
------	------	----------	--------	---	-----	-------	------------	--------------

<b>Equipamiento de la habitación</b>	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						

11

ÀREA	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				

22

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

<b>Limpieza de la habitación / cambio de ropa</b>	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
<b>Miscelánea</b>	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						

27

ÁREA	Núm.	CRITERIO	PUNTOS	*	* *	* * *	* * * *	* * * * *
------	------	----------	--------	---	-----	-------	------------	--------------

III. RESTAURACIÓN									
Bebidas	191	Oferta de bebidas en el hotel		1	M	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	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

26

ÀREA	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 celíacos, 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					

23

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 m <sup>2</sup> 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 m <sup>2</sup> (por ejemplo, masaje corporal, drenaje linfático, shiatsu, reflexología podal)	2 por cabina, máx. 6 puntos					
	225	Sala separada de relajación con una dimensión mínima de 20 m <sup>2</sup>	3					
	226	Sala polivalente	3					
	227	Jacuzzi	3					
	228	Ducha de aceites esenciales	3					

16

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

<b>Balnearios (Spa)/curas de belleza</b>	229	Sauna (con un mínimo de seis asientos)	5 por tipo de sauna, máx. 15 puntos					
	230	Sala de belleza, con cabinas de dimensiones mínimas de 10 m <sup>2</sup> , 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 m <sup>2</sup> 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					

ÀREA	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 m <sup>2</sup>		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					

35

ÁREA	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 m <sup>2</sup> /plaza)	A	20				
		Zonas ajardinadas propias del hotel (20 m <sup>2</sup> /plaza)	B	15				
		Zonas ajardinadas propias del hotel (10 m <sup>2</sup> /plaza)	C	10				
		Zonas ajardinadas propias del hotel (5 m <sup>2</sup> /plaza)	D	5				
	Zonas ajardinadas propias del hotel superiores a 250 m <sup>2</sup>	E	1					
251	Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza		15					

10

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

<b>Instalaciones deportivas</b>	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						

5

ÁREA	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					

28

ÁREA	Núm.	CRITERIO		PUNTOS	*	* *	* * *	* * * *	* * * * *
------	------	----------	--	--------	---	-----	-------	------------	--------------

## VI. INSTALACIONES PARA CONGRESOS / CONFERENCIAS

Salas	281	Sala/s de conferencias de 36 m <sup>2</sup> a 100 m <sup>2</sup> como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m	A	5					
		Sala/s de conferencias, mayor de 100 m <sup>2</sup> con altura del techo de un mínimo de 2,75 m	B	8					
		Sala/s de conferencias, mayor de 250 m <sup>2</sup> 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					

ÁREA	Núm.	CRITERIO	PUNTOS	*	* *	* * *	* * * *	* * * * *
------	------	----------	--------	---	-----	-------	------------	--------------

<b>Equipos / tecnología</b>	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					

ÁREA	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					

22

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					

10

ÁREA	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: 527  
 Nombre y apellidos del declarante: D. JAIME SASTRE FÉ DNI: 78185691C  
 Dirección: C/ LAS SIBENAS, 17 Localidad: CALA VIÑAS Código postal: 07181 Provincia: (CALVIÀ) IB

Titular del establecimiento: OPTURSA MANAGEMENT, S.L.U. DNI o CIF: B-07998768  
 Nombre del establecimiento: HOTEL SANTA LUCIA Número de registro: H-PH-071112395  
 Dirección: C/ DUQUE DE EXTREMEIRA, 6 Localidad: PALMANOVA Código postal: 07181 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 ..... 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.....estrellas.

Fecha 25.05.2011

[Firma]

