

ÁREA

Núm. CRITERIO

PUNTOS

# Questionario de AUTOEVALUACIÓN

(Anexo 2 del Decreto 20/2011)

ÁREA	Núm. 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
	2	Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, máquinas, material de oficina ...) funcionan impecablemente	-	M	M	M	M
	3	Las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría	-	M	M	M	M
	4	Atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas	4				
	5	Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías		M	M	M	M
<b>Entrada</b>	6	Climatización en las áreas públicas del edificio (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayunar ...)	4	M	M	M	M
	7	Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres	3	M	M	M	M
		Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres	-				
<b>Áreas públicas</b>	8	Terminales de Internet accesibles para clientes	5			M	M
	9	Acceso a Internet en las áreas públicas (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI)	2			M	M
	10	Bar piscina	8				
	11	Bar (integrado con la sala de clientes)	4				
		Bar (independiente)	10				
		Dependencia para cambio de bebés	2				

14

ÁREA	Num. CRITERIO	PUNTOS	I	II	III	IV
------	---------------	--------	---	----	-----	----

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

1

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

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

1

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

24

ÁREA	Núm. CRITERIO	PUNTOS	i	ii	iii	iiii
------	---------------	--------	---	----	-----	------

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

10

ÁREA	Núm. CRITERIO	PUNTOS	I	II	III	IV
------	---------------	--------	---	----	-----	----

**II. APARTAMENTOS: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS**

Apartamentos	Criterio	Puntos	Equipamiento				
			I	II	III	IV	
60	Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 16$ m <sup>2</sup>	A 10	M				M
	Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 20$ m <sup>2</sup>	B 15					
	Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 24$ m <sup>2</sup>	C 20					
	<del>Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente <math>\geq 26</math> m<sup>2</sup></del>	D 25					
	Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 24$ m <sup>2</sup>	E 10	M				M
	Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 28$ m <sup>2</sup>	F 15					
	Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 32$ m <sup>2</sup>	G 20					
	Al menos el 80% de los apartamentos, con baño/instalaciones sanitarias de dimensiones $\geq 4$ m <sup>2</sup>	H 25					
	Al menos el 50% de los apartamentos con terrazas de dimensiones $\geq 4$ m <sup>2</sup>	5					
	Al menos el 50% de los apartamentos con terrazas de dimensiones $\geq 8$ m <sup>2</sup>	10					
		12					
	63	Sala con cocina $\geq 14$ m <sup>2</sup>	A 1	M			
Cocina independiente $\geq 5$ m <sup>2</sup>		B 2		M			
Sala independiente $\geq 12$ m <sup>2</sup>		C 3			M		
Sala con cocina $\geq 16$ m <sup>2</sup>						M	
62	Cocina independiente $\geq 5$ m <sup>2</sup>					M	
	Sala independiente $\geq 14$ m <sup>2</sup>						M

30

ÁREA	Núm. CRITERIO	PUNTOS	i	ii	iii	iiii
------	---------------	--------	---	----	-----	------

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

14

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

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

13

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

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

5

ÁREA	Núm. CRITERIO	PUNTOS	i	ii	iii	iiii
------	---------------	--------	---	----	-----	------

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

20

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

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

45

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

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

32

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

65

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

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

### III. RESTAURACIÓN

RESTAURANTES	172	Áreas de restauración con capacidad para el 30% de los clientes	A 6				
		Áreas de restauración con capacidad para el 40% de los clientes	B 9				
		Áreas de restauración con capacidad para el 50% de los clientes	C 15				

41

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

#### IV. OCIO / TIEMPO LIBRE

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

ÁREA	Núm. CRITERIO	PUNTOS	i	ii	iii	iiii
------	---------------	--------	---	----	-----	------

Balnearios (Spa)/curas de belleza	188	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					
	189	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, kneipp, moor ...)	5					
	190	Gruta de hielo	5					
	191	Piscina exterior - Obligatorio por establecimientos de vacaciones según normativa	10			M	M	
	192	Piscina interior - La piscina interior tiene que ser climatizada y de unas dimensiones mínimas de 40 m <sup>2</sup>	15					
	193	Piscina infantil	10					
	194	Jacuzzi exterior	6 (3 puntos x extras) Máx. 15 puntos					
	Piscinas	195	Número de hamacas para el 100% de plazas	A 10				
			Número de hamacas ≥ 75% de plazas	B 8				
			Número de hamacas ≥ 50% de plazas	C 5				
Número de hamacas < 50% de plazas			D 2					
Mesita al lado de la hamaca			2					
197	Toalla para la piscina	4						
198	Parque acuático en la piscina	8						

14

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

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

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

**IV. PLANES / PREPARACIÓN/ ADAPTACIÓN DE LA OFERTA**

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

18

ÁREA	Núm. CRITERIO	PUNTOS	i	ii	iii	iiii
------	---------------	--------	---	----	-----	------

### V. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

10

ÁREA	Núm. CRITERIO	PUNTOS	i	ii	iii	iiii
------	---------------	--------	---	----	-----	------

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

6

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

TOTAL HOTEL APARTAMENTOS	Puntuación máxima	1432								
	PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORIA		141	225	330	535	740			
	PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR"									
	PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "GRAN LUJO"				480	685				
										990

### Resultado de la autoevaluación

Número de puntos totales obtenidos como consecuencia de los criterios alcanzados: 336

Nombre y apellidos del declarante: GARCOS TENANSA GARAU DNI: 43095795-M

Dirección: C/DE LES VERES, 10 Localidad: PT. POLLENÇA Código postal: 01440 Provincia: I. GARCERANS

Titular del establecimiento: HOTELERA POLLENÇA S.A. DNI o CIF: A01074514

Nombre del establecimiento: APARTAMENTOS POLLENÇA MAR Número de registro: APH-1810

Dirección: PASEO COLON, 9/N Localidad: PT. POLLENÇA Código postal: 01440 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 3... 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 3... estrellas.

Fecha 24/12

[Firma]

