

## Sección I - Comunidad Autónoma Illes Balears

### 1.- Disposiciones generales

#### CONSEJERÍA DE TURISMO Y TRABAJO

Num. 6488

*Decreto 20/2011, de 18 de marzo, por el cual se establecen las disposiciones generales de clasificación de la categoría de los establecimientos de alojamiento turístico en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico de las Illes Balears*

Los artículos 20 y 22 de la Ley 2/1999, de 24 de marzo, general turística de las Illes Balears, establecen la clasificación de los establecimientos de alojamiento. Al efecto, los establecimientos hoteleros se clasifican en cinco categorías, identificadas con el símbolo de una estrella y los apartamentos turísticos en cuatro categorías, identificadas con el símbolo de una llave. El artículo 15.3 establece la obligación de los establecimientos turísticos de exhibir las placas identificadoras correspondientes a cada grupo y categoría y el artículo 2 de la misma Ley establece que las actividades turísticas se tienen que clasificar y regular mediante reglamento. De acuerdo con el artículo 28 de la Ley 2/1999, los requisitos, las características y las condiciones se tienen que establecer reglamentariamente.

A pesar de tener las competencias, la Comunidad Autónoma de las Illes Balears no reguló la clasificación, por lo tanto, se aplicó, de forma supletoria, la normativa aprobada por el Estado: el Real decreto 1634/1983, de 15 de junio, por el cual se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros, el Real decreto 2877/1982, de 15 de octubre, sobre ordenación de apartamentos y viviendas de vacaciones, y la Orden de 17 de enero de 1967 por la cual se aprueba la ordenación de los apartamentos bungalows y otros alojamientos similares de carácter turístico.

Desde el año 2009, la legislación relacionada con la transposición de la Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior, ha generado la modificación de la regulación que afecta, entre otros, a las empresas turísticas. Dentro de esta coyuntura normativa, el Estado ha derogado las normas reglamentarias en materia de turismo que estaban vigentes, pero sobre las cuales no podía hacer ninguna modificación, dado que las competencias pertenecen a las comunidades autónomas. Así el Real decreto 39/2010, de 15 de enero, por el cual se derogan diversas normas estatales sobre el acceso a las actividades turísticas y el ejercicio de éstas, derogó, entre otros, el Real decreto 1634/1983, el Real decreto 2877/1982 y la Orden de 17 de enero de 1967. En consecuencia, en el ámbito territorial de las Illes Balears, se ha producido un vacío en la regulación reglamentaria con respecto a la clasificación de los establecimientos, que afecta al derecho a la información de los consumidores y la relación de calidad exigible, de acuerdo con el artículo 40 de la Ley 2/1999, y dificulta la necesaria clasificación de los establecimientos a efectos de la declaración responsable y la inscripción de las empresas en los registros turísticos correspondientes.

Con anterioridad al Real decreto 39/2010, la Comunidad Autónoma de las Illes Balears aprobó el Decreto 60/2009, de 25 de septiembre, por el cual se establecen la unificación de los procedimientos y la simplificación de los trámites en materia turística, como también la declaración responsable del inicio de las actividades turísticas. Esta norma también derogó un amplio número de reglamentos autonómicos.

El Decreto 13/2011, de 25 de febrero, por el cual se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística, que derogó el Decreto 60/2009, no regula específicamente la clasificación, vista la importancia de establecer los requisitos mínimos que darán la categoría a los establecimientos, y que pide una norma específica de desarrollo, al amparo del artículo 2 de la Ley 2/1999.

De acuerdo con el artículo 24 de Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de autonomía de las Illes Balears, 'los poderes públicos de la comunidad autónoma tienen que reconocer la actividad turística como elemento económico estratégico de las Illes Balears. El fomento y la ordenación de la actividad turística se tienen que llevar a cabo con el objetivo de hacerla compatible con el respeto al medio ambiente, al patrimonio cultural y al territorio, y también con el impulso de políticas generales y sectoriales de fomento y orde-

nación económica que tengan como finalidad favorecer el crecimiento económico a medio y a largo plazo.'

En este sentido, en el presente Decreto se ha considerando trascendente la participación de las organizaciones más representativas del sector a efectos de considerar sus aportaciones y la valoración del sistema establecido como adecuado para la consecución de estos objetivos vinculados a la modernización y la competitividad.

Atendiendo a todas las circunstancias anteriores y de acuerdo con la Ley 2/1999, este Decreto establece el sistema de calificación de los establecimientos de alojamiento en hotel, hotel apartamento o apartamento turístico, a efectos de establecer la categoría que les corresponde. Además, se aprovecha para establecer un sistema de calificación nuevo que permite tener en cuenta, por una parte, las infraestructuras y el cumplimiento de unos mínimos, obligatorios para todos los establecimientos de la misma categoría y, por otra parte, los servicios prestados por los establecimientos, ofrecidos a libre elección de los titulares de los establecimientos. En este nuevo sistema se han valorado la importancia de la percepción de la calidad que tienen los consumidores y usuarios y los requisitos mínimos que se tienen que cumplir en todo el territorio de las Illes Balears adecuados a los estándares generales del sector, y la posibilidad de mejorar la competitividad del sector mediante un sistema flexible de la clasificación, con un espacio que permita la innovación empresarial en las Illes Balears.

La Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de autonomía de las Illes Balears, establece en el artículo 30.11 la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de 'Turismo. Ordenación y planificación del sector turístico. Promoción turística. Información turística. Oficinas de promoción turística en el exterior. Regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos. Regulación de las líneas públicas propias de apoyo y promoción del turismo'. En este sentido, la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en relación con 'regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos', además de la competencia en materia de 'Defensa del consumidor y usuario' prevista en el artículo 30.47, son el fundamento de la habilitación competencial de la Comunidad Autónoma respecto de la materia regulada en este Decreto, tal como recoge la disposición adicional única, sin perjuicio de las competencias de los consejos insulares con relación a su capacidad de autoorganización, tal como establece la misma disposición.

Por todo lo anterior, a propuesta de la consejera de Turismo y Trabajo, visto el dictamen del Consejo Económico y Social de las Illes Balears. Oído el Consejo Consultivo de las Illes Balears, y habiéndolo considerado el Consejo de Gobierno en la sesión de 18 de marzo de 2011,

#### DECRETO

##### Capítulo I Disposiciones generales

#### Artículo 1 Objeto

El presente Decreto tiene por objeto desarrollar la Ley 2/1999, de 24 de marzo, general turística de las Illes Balears, en relación a las condiciones mínimas exigibles para establecer la clasificación, en las diversas categorías, de los establecimientos de alojamiento turístico de las Illes Balears de los grupos previstos en el artículo 15 de esta Ley, denominados establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos.

#### Artículo 2 Ámbito de aplicación

1. Las disposiciones del presente Decreto se aplican a los establecimientos de alojamiento turístico que desarrollan o ejercen la actividad en relación a los grupos a y b establecidos en el artículo 15 de la Ley 2/1999, es decir, en hotel, hotel apartamento y apartamento turístico.

2. Con el fin de establecer la categoría y la clasificación correspondiente, los establecimientos previstos en el apartado anterior y los servicios que presten tienen que cumplir las obligaciones o los requisitos derivados de la Ley 2/1999, de 24 de marzo, general turística de las Illes Balears, y del Decreto 13/2011, de 25 de febrero, por el cual se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística. Asimismo, tienen que cumplir

las obligaciones o los requisitos establecidos en las normas de habitabilidad, accesibilidad, higiene, seguridad y en el resto de normas de protección del consumidor y usuario.

3. El presente Decreto se aplica a la Administración turística de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y al resto de las administraciones competentes en materia turística, sin perjuicio de las competencias propias de los consejos insulares con relación a la ordenación turística.

### Artículo 3

#### Principios generales

Las administraciones públicas competentes en materia de turismo tienen que adecuar la actividad a los principios siguientes:

a) La clasificación, como elemento esencial de la información al consumidor y usuario, en relación con las condiciones que presenta el establecimiento y los servicios que presta, se tiene que ajustar a unos mínimos alcanzados por la tradición y la costumbre con respecto a la prestación de servicios del sector turístico de las Illes Balears y la percepción del consumidor y usuario en relación con las categorías de los establecimientos.

b) La búsqueda de la mejora de las prestaciones del sector turístico de las Illes Balears, mediante la mejora de la categoría de los establecimientos como elemento de modernización, en un mercado competitivo y en constante innovación, que da libertad a las empresas para establecer nuevos productos y signos de identidad.

c) La libre elección de los titulares de los establecimientos de la categoría en la cual incluir el establecimiento, dentro de la escala de categorías respecto de las cuales tiene las condiciones y los requisitos mínimos de homogeneización del sistema de clasificación establecido en el presente Decreto.

d) La clasificación del establecimiento de acuerdo con lo establecido en la legislación turística es compatible con el acceso a otras calificaciones del establecimiento de entidades públicas o privadas que reconozcan la calidad, como valor añadido a la responsabilidad empresarial, en relación a los servicios turísticos.

e) En ningún caso el acceso a una categoría del establecimiento requiere la autorización de las administraciones turísticas, siendo suficiente una declaración responsable y una comunicación en los términos previstos en este Decreto.

f) La obligación del titular o responsable de efectuar la autoevaluación del establecimiento, de acuerdo con el sistema establecido en el presente Decreto, así como dar publicidad a efectos de informar al consumidor y usuario. Al efecto, las administraciones tienen que poner a disposición de las empresas los cuestionarios de autoevaluación correspondientes.

g) La consideración de la correcta autoevaluación y su publicidad por parte de la empresa, y la comprobación de los datos y la publicidad en los registros por parte de la administración competente, como elemento esencial de la transparencia del mercado turístico, que facilita el impulso de la contratación tanto por los operadores turísticos, las agencias de viajes y otros intermediarios, como por el consumidor final.

### Artículo 4

#### Categorías

1. De acuerdo con el artículo 20 de la Ley 2/1999, los establecimientos hoteleros se clasifican en dos grupos: hoteles y hotel apartamentos y, éstos, en cinco categorías identificadas por una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas.

Las categorías de tres y cuatro estrellas pueden tener, además, la calificación de 'superior' y la categoría de cinco estrellas la calificación de 'gran lujo'.

2. De acuerdo con el artículo 22 de la Ley 2/1999, los apartamentos turísticos se clasifican en cuatro categorías, identificadas con una, dos, tres y cuatro llaves.

Las categorías de tres y cuatro llaves pueden tener, además, la calificación de 'superior'.

### Artículo 5

#### Obligación de clasificación de los establecimientos

1. La clasificación en una de las categorías establecidas es obligatoria para todos los establecimientos mencionados en el artículo anterior y, de acuerdo con el principio establecido en el apartado c del artículo 3, es de libre elección por el titular del establecimiento, en las diversas categorías respecto de las cuales tiene las condiciones y los requisitos mínimos.

2. La adecuación de los establecimientos autorizados y en funcionamiento a alguna de las categorías establecidas en el presente Decreto requiere la calificación suficiente prevista en los anexos 1 y 2.

3. En el supuesto de nuevos establecimientos, de acuerdo con la disposición adicional quinta de la Ley 2/1999, los hoteles y los hoteles apartamentos tienen que tener la calificación mínima de cuatro o cinco estrellas, o de tres estrellas, si se trata de hoteles de ciudad, y, si se trata de apartamentos turísticos, tienen que tener una calificación mínima de tres o cuatro llaves.

## Capítulo II

### Normas sobre el sistema de calificación de la categoría

#### Artículo 6

##### Sistema de calificación

1. A efectos de obtener la categoría correspondiente, los establecimientos tienen que tener los requisitos mínimos de carácter común para todos los establecimientos de la misma categoría y, si procede, de otras condiciones o servicios de libre elección por los titulares de los establecimientos, hasta llegar al conjunto de condiciones de infraestructuras y de servicios que obtengan una calificación suficiente para acceder a la categoría.

2. Los requisitos, condiciones o servicios que se pueden tener en cuenta a efectos de la calificación de los hoteles y los apartamentos turísticos son los establecidos en los anexos 1 y 2, respectivamente.

#### Artículo 7

##### Normas de aplicación del sistema

Para aplicar el sistema de calificación, en relación a las prescripciones de los anexos 1 y 2, se tienen que tener en cuenta las normas siguientes:

1. Los requisitos mínimos -señalados con la letra M en cada categoría- y las condiciones o los servicios de libre elección se indican con la denominación de criterios.

2. Los criterios se agrupan en diversas secciones: áreas comunes, mobiliario y equipamientos de las habitaciones o apartamentos, restauración, medioambiental, ocio y tiempo libre, entre otros.

3. Cada criterio tiene asignada una puntuación determinada y única, a excepción de unos supuestos determinados en que los criterios son alternativos (señalados con letras alfabéticamente correlativas) y, en consecuencia, la puntuación no se puede acumular.

4. La puntuación final resulta de la suma de la puntuación de todos los criterios alcanzados por el establecimiento y los servicios y determina la categoría que le corresponde.

5. A Efectos de acceder a una categoría, se tiene que obtener la puntuación mínima siguiente:

a) Hoteles:

1 estrella:	120 puntos
2 estrellas:	200 puntos
3 estrellas:	300 puntos
3 estrellas 'superior':	450 puntos
4 estrellas:	500 puntos
4 estrellas 'superior':	650 puntos
5 estrellas:	700 puntos
5 estrellas 'gran lujo':	950 puntos

b) Hoteles apartamentos: se añade a la puntuación correspondiente de los hoteles aquello que es propio de la tipología de apartamentos:

1 estrella:	120 +21 =	141 puntos
2 estrellas:	200 +25 =	225 puntos
3 estrellas:	300 + 30 =	330 puntos
3 estrellas 'superior':	450 + 30 =	480 puntos
4 estrellas:	500 + 35 =	535 puntos
4 estrellas 'superior':	650 +35 =	685 puntos
5 estrellas:	700 +40 =	740 puntos
5 estrellas 'gran lujo':	950 + 40 =	990 puntos

c) Apartamentos turísticos:

1 llave:	90 puntos
----------	-----------

2 llaves:	150 puntos
3 llaves:	230 puntos
3 llaves 'superior':	340 puntos
4 llaves:	380 puntos
4 llaves 'superior':	500 puntos

#### **Artículo 8** **Autoevaluación**

Para facilitar a las personas interesadas un modelo de autoevaluación en lo referente a la calificación de las categorías establecidas en este Decreto, las administraciones competentes en materia de turismo tienen que publicar en sus portales informáticos los cuestionarios adecuados que recojan los criterios y la puntuación de los anexos 1 y 2.

### **Capítulo III**

#### **Normas sobre los derechos de los consumidores y usuarios respecto de la calidad y los servicios de los establecimientos**

##### **Artículo 9**

#### **Derechos del consumidor y usuario en cuanto a la categoría del establecimiento**

1. De acuerdo con el artículo 40 de la Ley 2/1999, cualquier usuario de servicios turísticos tiene derechos a que los bienes y los servicios que adquiera sean de la categoría y los requisitos legales contratados o, si no hay pacto, de la calidad que tenga proporción directa con la categoría de la empresa o del establecimiento turístico. Al efecto, cumplir las condiciones establecidas para el acceso a la categoría, tanto de mínimos como de criterios de libre elección por el establecimiento, que consten en la autoevaluación y alcancen la calificación correspondiente a la categoría, se consideran los mínimos requeridos a efectos de la proporción exigible prevista en el artículo mencionado.

2. De acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, las empresas turísticas tienen que cumplir las exigencias determinadas en la normativa sobre presentación y publicidad de los productos y servicios, a efectos de ofrecer una información correcta con respecto a la calidad y a la categoría de los establecimientos y servicios, además de la información prevista en el artículo siguiente.

##### **Artículo 10**

#### **Información al consumidor en cuanto a los establecimientos de alojamiento turístico**

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 22 y 23 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y el ejercicio de éstas, y de los derechos establecidos en la legislación en materia de protección del consumidor y usuario, a efectos de facilitar el derecho a la información previa de los servicios turísticos de los consumidores y usuarios:

1. Los establecimientos de alojamiento turístico tienen que exhibir en la entrada principal del establecimiento, en un lugar destacado y visible, la placa distintiva donde tiene que constar la modalidad y la categoría, de acuerdo con el modelo del anexo 3.

2. El reconocimiento de cualidades o de especialidades de los establecimientos por parte de las entidades oficiales o de reconocido prestigio permite colocar el distintivo correspondiente cerca de la placa distintiva. Recíprocamente, si en la documentación o en la publicidad del establecimiento constan estos reconocimientos, se tiene que indicar el grupo y la categoría del establecimiento previsto en el presente Decreto, lo cual no tiene que dar lugar a confusión sobre el origen de las diferentes calificaciones.

3. Las empresas turísticas de alojamiento tienen que informar a través de la página web o documentalmente de la autoevaluación realizada para obtener la categoría alcanzada. En todo caso, la información al consumidor tiene que ser actualizada por el responsable del establecimiento, aunque, sin disminuir la categoría, pueda tener alguna diferencia en relación a la declarada inicialmente ante la administración competente, de acuerdo con lo que establece el apartado

3 del artículo 12.

4. Las empresas turísticas de alojamiento tienen que proporcionar a los consumidores información clara, correcta y completa de las características de los servicios incluidos. En cualquier caso, se tiene que proporcionar al consumidor información sobre el servicio completo.

### **Capítulo IV**

#### **Procedimiento de declaración de la categoría, la inscripción en los registros y la comprobación**

##### **Artículo 11**

#### **Declaración y comunicación de la categoría**

A fin de que los consejos insulares inscriban la categoría en el Registro de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos insular correspondiente, los titulares de los establecimientos tienen que indicar la categoría en la declaración responsable de inicio de la actividad (DRIAT) establecida en el artículo 18 del 13/2011, de 25 de febrero, por el cual se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declaración responsable, y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística.

A Efectos de la declaración de la categoría, los interesados tienen que hacer la clasificación de los establecimientos mediante una autoevaluación y hacer el cuestionario mencionado en el artículo 8, para adjuntarlo a la declaración.

Respecto a la declaración de la categoría, conjuntamente con la DRIAT o las comunicaciones de la modificación de categoría, es de aplicación el procedimiento de inscripción en los registros previsto en el Decreto mencionado.

##### **Artículo 12**

#### **Mantenimiento y modificación de la categoría o de las prestaciones**

1. La categoría declarada ante la administración turística se mantiene siempre que se cumplan las condiciones establecidas en los apartados 1 y 2 del artículo 5.

2. Todas las dependencias, las unidades de alojamiento, las instalaciones, el mobiliario y el equipamiento tienen que estar en todo momento en las condiciones de calidad establecidas en los criterios que se han tenido en cuenta a efectos de obtener la categoría, en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento, y arreglando inmediatamente cualquier desperfecto o avería que haya.

3. La modificación de las condiciones o los servicios del establecimiento obliga a los titulares a hacer la autoevaluación otra vez y, si procede, a modificar la categoría. Si las modificaciones sólo afectan a las condiciones o a los servicios de libre elección de los titulares de los establecimientos, sin efecto de rebaja de la categoría registrada, no es obligatorio comunicarlo al consejo insular competente, y es suficiente informar a los consumidores de la nueva autoevaluación en la forma prevista en el artículo 11.3.

4. En todo caso, de acuerdo con el apartado anterior y el artículo 11.3, las comprobaciones y las inspecciones que se hagan en los establecimientos tienen que tener en cuenta las autoevaluaciones informadas, mediante la página web o de otros, del día de la inspección. En el supuesto de que falte esta información, sin perjuicio de las consecuencias sancionadoras de este hecho, se tiene que tener en cuenta la categoría del establecimiento que conste en el registro correspondiente.

##### **Artículo 13**

#### **Comprobación e inspección**

1. El régimen de comprobación de la declaración y la veracidad de ésta, así como de la comprobación del establecimiento y los servicios declarados, es el que establece el capítulo V del 13/2011, de 25 de febrero, por el cual se establecen las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento y de prestación de servicios turísticos, la regulación de la declara-

ción responsable y la simplificación de los procedimientos administrativos en materia turística.

2. La administración turística competente puede en cualquier momento revisar de oficio o a instancia de la persona interesada la clasificación de los establecimientos, a efectos de comprobar la veracidad de los datos indicados en la autoevaluación prevista en el artículo 8. No obstante, sólo puede instar la modificación de la categoría declarada cuando ésta sea superior a la calificación mínima que se obtiene, de acuerdo con los requisitos, las condiciones o los servicios realmente prestados por el establecimiento. En el supuesto contrario, se tiene que aplicar el principio de libre elección de la categoría por el titular del establecimiento, de acuerdo con el apartado c del artículo 3.

3. Las administraciones turísticas tienen que velar para que los establecimientos de alojamiento cumplan los requisitos, las condiciones y los servicios de su categoría. Por eso, además de la visita de inspección como consecuencia de la DRIAT, prevista en el Decreto mencionado, los consejos insulares pueden establecer planes de inspección específicos con respecto a la categoría de los establecimientos, así como la obligación de la renovación periódica de la categoría, mediante la autoevaluación de los establecimientos y la presentación de ésta a la administración turística competente.

#### **Disposición adicional única Habilitación competencial**

1. Lo dispuesto en el presente Decreto se dicta en virtud de la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de regulación y clasificación de las empresas y de los establecimientos turísticos, prevista en el artículo 30.10 de la Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de autonomía de las Illes Balears; con la excepción de los preceptos del capítulo III de este Decreto, que se dictan en virtud de la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de defensa de los consumidores y de los usuarios, prevista en el artículo 30.47 de la Ley orgánica 1/2007.

2. A efectos del ejercicio de las competencias propias en materia de procedimiento administrativo, los consejos insulares pueden establecer las disposiciones que consideren adecuadas en relación a lo que establecen el apartado 3 del artículo 13 y la disposición transitoria primera.

#### **Disposición transitoria primera Expedientes en tramitación**

1. En los expedientes que se encuentren en tramitación a la entrada en vigor de este Decreto, los solicitantes, en el plazo de dos meses desde la entrada en vigor, tienen que aportar la documentación que establece el Decreto, según la categoría que desarrolle.

2. La administración competente tiene que informar de esta circunstancia a los solicitantes que se encuentren en la situación del apartado anterior.

#### **Disposición transitoria segunda Competencias del Consejo Insular de Mallorca**

Hasta que el Consejo Insular de Mallorca no asuma las funciones y los servicios en relación a las competencias en materia de ordenación del turismo que le corresponden, de acuerdo con la Ley orgánica 1/2007, el Gobierno y la Administración de las Illes Balears tienen que continuar ejerciendo las funciones a que se refiere el presente Decreto.

#### **Disposición transitoria tercera Adaptación de los establecimientos con categoría registrada a la entrada en vigor del Decreto**

1. En un plazo de un año, desde la entrada en vigor del presente Decreto, los establecimientos de alojamiento turístico inscritos en el Registro de Empresas, Actividades y Establecimientos Turísticos tienen que hacer la autoevaluación de acuerdo con el presente Decreto. Si la calificación de la autoevaluación no coincide con la categoría que tienen asignada actualmente, tienen que adaptarse a los nuevos criterios, hacer la autoevaluación otra vez y presentarla a la administración competente. El plazo de un año empezará el día de la publi-

cación en el Boletín Oficial de las Illes Balears de la resolución establecida en el apartado 3 de la disposición final primera de este Decreto.

2. En el supuesto de que la adaptación no pueda hacerse en el plazo del apartado anterior, tienen que informar a la administración competente. En este supuesto, tienen un plazo de un máximo de 6 años para adaptarse al cumplimiento de los requisitos y las condiciones del presente Decreto.

3. Hasta que el establecimiento no se adapte al presente Decreto, se tiene que cumplir los requisitos y las condiciones aplicables de la legislación vigente en el momento de la inscripción en el registro correspondiente y, si procede, en los plazos de la autorización. En este supuesto, y hasta que no se adapte, no puede ni tiene que informar al consumidor en los términos específicos del artículo 10.3, sin perjuicio de la aplicación del artículo 22.4 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y el ejercicio de éstas, y del resto de la legislación en materia de derechos de información al consumidor y usuario.

#### **Disposición derogatoria**

Quedan derogadas todas las disposiciones de rango igual o inferior que contradigan lo que dispone este Decreto.

#### **Disposición final primera Aplicación y desarrollo**

1. Periódicamente, el Gobierno de las Illes Balears tiene que revisar los criterios establecidos en el presente Decreto para adaptarlos, si procede, a la modernización y mejora de la competitividad del sector turístico y, especialmente, actualizar los anexos 1 y 2. Para esta tarea tiene que contar con las entidades empresariales y sociales más representativas del sector y los consejos insulares.

2. Se faculta a las consejerías de Turismo y Trabajo y de Salud y Consumo para que dicten las disposiciones necesarias para aplicar y desarrollar el presente Decreto, en el ámbito de sus competencias.

3. En un plazo no superior a un mes, desde la entrada en vigor de este Decreto, la consejera de Turismo y Trabajo tiene que aprobar un modelo de cuestionario de autoevaluación, de acuerdo con el artículo 8 de este Decreto. Este cuestionario, junto con la aplicación o el programa informático adecuado que facilite la autoevaluación y calificación de las puntuaciones y la conversión en el documento resultante adecuado, se facilitará a los consejos insulares a efectos del cumplimiento por los responsables de los establecimientos de lo que establecen el apartado 3 del artículo 10 y el artículo 11. En todo caso, la resolución de aprobación del modelo se tiene que publicar en el Boletín Oficial de las Illes Balears y, además, el modelo de cuestionario mencionado y el acceso a la aplicación o el programa informático de autoevaluación se tiene que facilitar a las personas interesadas mediante el portal informático de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y de los consejos insulares.

#### **Disposición final segunda Entrada en vigor**

Este Decreto entrará en vigor al día siguiente de haberse publicado en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

Palma, 18 de marzo de 2011

**EL PRESIDENTE**  
Francesc Antich i Oliver




**La consejera de Turismo y Trabajo**  
Joana Barceló i Martí

**ANEXO 1**  
**Sistema de calificación de la categoría de los hoteles y  
hoteles apartamento**

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
<b>I. CONDICIONES GENERALES/ ÁREAS COMUNES</b>								
<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					
	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					

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
<b>Áreas públicas</b>	14	Terminales de Internet accesibles para clientes	A 5			M	M	M
		Faltan terminales de Internet dado que no hay cobertura telefónica	B -					
	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	
<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						

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	
Recepción	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	
	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	M	M	M

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				

ÁREA	Nº.	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	M	
	47	Servicio de línea de crédito para los servicios del hotel	3						
Servicios	48	Servicio de despertador	1	M	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	
	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	

ÁREA	Nº.	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						

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
<b>II. HABITACIONES: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS</b>								
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
		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			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					

ÁREA	Nº.	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
		Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 19 m <sup>2</sup>	B	5				
		Al menos el 80% de los apartamentos con sala con cocina superior a 22 m <sup>2</sup>	C	10				
		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>	D	2	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 17 m <sup>2</sup>	E	5				
		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	Cocina		2	M	M	M	M
	77	Horno		6				
	78	Campana extractora o extractor de humos		2	M	M	M	M
	79	Fregadero		2	M	M	M	M
	80	Cafetera o tetera con los accesorios correspondientes		4	M	M	M	M
	81	Microondas		2			M	M
	82	Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería ...)		5	M	M	M	M
	83	Refrigerador		2	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
86	Lavavajillas		10					



ÁREA	Nº.	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	Nº.	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	M	
	109	Gel de ducha	1	M	M	M	M	M	
	110	Champú	1			M	M	M	
	111	Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas)	1 x ítem, máx. 5 puntos				M Mínimo 2	M Mínimo 3	
	112	Recambios de papel higiénico	1	M	M	M	M	M	
	113	Una toalla de mano por persona	1	M	M	M	M	M	
	114	Una toalla de baño por persona	2	M	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	M
119	Taburete de baño	3					M		
120	Papelera de baño	1	M	M	M	M	M		

ÁREA	Nº.	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 $\geq$ 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
131	Fundas higiénicas para las almohadas	1	M	M	M	M	M	

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Comodidades a la hora de dormir	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 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						
147	Una silla	A 1	M	M	M	-	-	
	Un asiento por plaza	B 2				M	-	

ÁREA	Nº.	CRITERIO		PUNTOS	*	**	***	**	***
Equipamiento de la habitación		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						
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					
Equipamiento de la habitación	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	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	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						

ÁREA	Nº.	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						

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

III. RESTAURACIÓN								
ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★ ★
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	

ÁREA	Nº.	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						

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★ ★
<b>IV. OCIO / TIEMPO LIBRE</b>								
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 ( <i>spa</i> )	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					
	229	Sauna (con un mínimo de seis asientos)	5 por tipo de sauna, máx. 15 puntos					

ÁREA	Nº.	CRITERIO	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					
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					

ÁREA	Nº.	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					

ÁREA	Nº.	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						

ÁREA	Nº.	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					

ÁREA	Nº.	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	Nº.	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				

### VII. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

General	299	<i>Software</i> 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				



ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
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					
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 apertura 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					

TOTAL HOTELES	<b>Puntuación máxima</b>	<b>1375</b>					
	<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>

**A AÑADIR A LOS HOTEL APARTAMENTOS**

TOTAL HOTEL APARTAMENTOS	<b>Puntuación máxima para añadir a la puntuación anterior</b>	<b>+57</b>					
	<b>Puntuación máxima</b>	<b>1432</b>					
	<b>Puntuación mínima para añadir a la puntuación anterior y ALCANZAR LA CATEGORIA</b>		<b>+21</b>	<b>+25</b>	<b>+30</b>	<b>+35</b>	<b>+40</b>
	<b>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORIA</b>		<b>141</b>	<b>225</b>	<b>330</b>	<b>535</b>	<b>740</b>
	<b>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR"</b>				<b>480</b>	<b>685</b>	
	<b>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "GRAN LUJO"</b>					<b>990</b>	

ANEXO 2  
Sistema de calificación de la categoría de los apartamentos turísticos



ÁREA	Nº.	CRITERIO		PUNTOS				
<b>I. CONDICIONES GENERALES/ ÁREAS COMUNES</b>								
<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				
<b>Entrada</b>	5	Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías		-	M	M	M	M
<b>Áreas públicas</b>	6	Climatización en las áreas públicas del edificio (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayunar ...)		4		M	M	M
	7	Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres	A	3	M	M	M	M
		Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres	B	-				
	8	Terminales de Internet accesibles para clientes		5			M	M
	9	Acceso a Internet en las áreas públicas (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI)		2			M	M
	10	Bar piscina		8				
	11	Bar (integrado con la sala de clientes)	A	4				
		Bar (independiente)	B	<b>10</b> (3 puntos x extra) Máx. 19 puntos				
12	Dependencia para cambio de bebés		2					





ÁREA	Nº.	CRITERIO		PUNTOS				
<b>Recepción</b>	13	Área separada:	A	1	M	M	-	-
		Área funcionalmente independiente para el servicio	B	3			M	M
	14	Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio						
		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	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 portería o mozo al parking		4				
	21	Mozo de parking (con personal separado)		8				
	22	Portero (con personal separado)		8				
	23	Conserje (con personal separado)		8				
	24	Botones (con personal separado)		8				
	25	Servicio de equipajes, si se pide	A	2				M
Servicio de equipajes (entrega y recogida en el apartamento)		B	5					
26	Servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van		5			M	M	





ÁREA	Nº.	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 necesiten una silla de ruedas. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	B 8				
	30	Categoría C: Libre de barreras arquitectónicas para personas ciegas o con discapacidad visual. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	5				
	31	Categoría D: Libre de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad auditiva. Medidas de acuerdo con el artículo 19 del Decreto 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	5				
	32	Categoría E: Totalmente libre de barreras arquitectónicas. Reune las condiciones de las categorías B, C, D anteriores	7				
Aparcamiento	33	Aparcamiento dentro del establecimiento (Para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento)	A 3				
		Aparcamiento dentro del establecimiento (Para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)	B 5				
	34	Posibilidad de aparcamiento para autobuses	1				
	35	Garaje (Para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento)	A 5				
	Garaje (Para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)	B 8					





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





ÁREA	Nº.	CRITERIO		PUNTOS	🔑	🔑🔑	🔑🔑🔑	🔑🔑🔑🔑
Servicios	53	Servicio de cambio de moneda		1				
	54	Servicio de floristería		1				
	55	Servicio médico		2				
	56	Servicio de alquiler de coches		2				
	57	Servicio de alquiler de cochecito para niños		2				
	58	Servicio de alquiler de silla de ruedas		2				
	59	Detalle de bienvenida para los clientes		2				
<b>II. APARTAMENTOS: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS</b>								
Apartamentos	60	Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 16 \text{ m}^2$	A	10	M	M	M	M
		Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 20 \text{ m}^2$	B	15				
		Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 24 \text{ m}^2$	C	20				
		Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio independiente $\geq 26 \text{ m}^2$	D	25				
		Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 24 \text{ m}^2$	E	10	M	M	M	M
		Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 28 \text{ m}^2$	F	15				
		Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 32 \text{ m}^2$	G	20				
		Al menos el 80% de los apartamentos, con dormitorio, estar y cocina en un solo espacio $\geq 36 \text{ m}^2$	H	25				
Apartamentos	61	Al menos el 80% de los apartamentos con baño/instalaciones sanitarias de dimensiones $\geq 4 \text{ m}^2$		5				
		Al menos el 50% de los apartamentos con terrazas de dimensiones $\geq 4 \text{ m}^2$	A	10				
	62	Al menos el 50% de los apartamentos con terrazas de dimensiones $\geq 8 \text{ m}^2$	B	12				
		Sala con cocina $\geq 14 \text{ m}^2$	A	1	M	M	-	-
		Cocina independiente $\geq 5 \text{ m}^2$ Sala independiente $\geq 12 \text{ m}^2$	B	2	M	M	-	-
		Sala con cocina $\geq 16 \text{ m}^2$ Cocina independiente $\geq 5 \text{ m}^2$ Sala independiente $\geq 14 \text{ m}^2$	C	3			M	M
Equipamiento baño	64	El 100% de los apartamentos tienen ducha/WC o bañera/WC		1	M	M	M	M
		Al menos el 80% de los apartamentos tienen ducha y bañera separadas		10				
	65	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	Alfombrilla 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				

ÁREA	Nº.	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				
Comodidades sanitarias	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)
	89	Recambios de papel higiénico	1	M	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	Albormoz	4				
	94	Zapatillas	3				

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS				
Comodidades sanitarias	95	Secador de pelo, si se pide	A 1			-	-
		Secador de pelo	B 2			M	M
	96	Taburete de baño	3				
	97	Papelera de baño	1	M	M	M	M
Comodidades a la hora de dormir	98	Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50 m x 1,90 m	A 1	M	M	M	-
		Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m	B 10				M
		Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00 m x 2,00 m	C 20				
	99	10% de las camas con una largura mínima de 2,10 m	5				
	100	Colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grueso	A 1	M	M	M	M
		Colchones de grueso $\geq$ 25 cm	B 3				
	101	Funda nórdica	3				
	102	Fundas higiénicas para los colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros i sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos que se abran por la parte superior (No incluye una simple sábana mulatón)	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	

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS				
Comodidades a la hora de dormir	105	Dispositivo despertador (para el servicio despertador, ver núm.41)	2				
	106	Mantas bien conservadas	1	M	M	M	M
	107	Almohadas bien conservados	1	M	M	M	M
	108	Fundas higiénicas para las almohadas	1	M	M	M	M
	109	Almohada adicional, si se pide	1			M	M
	110	Dos almohadas por persona	4				
	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 foscurit)	1	M	M	M	M
Equipamiento del apartamento	114	Armario adecuado o lugar destinado a la ropa	1	M	M	M	M
	115	Estantería / repisas para la ropa	1	M	M	M	M
	116	Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por apartamento	1	M	M	M	M
	117	Control apropiado del ruido de las ventanas	8				
	118	Puertas que absorben el ruido o puertas dobles	8				
	119	Apartamentos con climatización central	A	8		-	-
		Apartamentos con aire acondicionado con mando independiente	B	15		M	M
120	Ventiladores de techo o pared en dormitorio y salón	2					

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS					
Equipamiento del apartamento	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	
	130	Interruptor de la luz del dormitorio cerca de la cama	2	M	M	M	M	
	131	Espejo	2			M	M	
	132	Espejo de cuerpo entero	3					
	133	Lugar destinado al equipaje / las maletas (mueble maletero)	1			M	M	
	134	Papelera	2			M	M	
	135	Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos	2					
	136	Televisión de color con mando a distancia	A	2	M	M	-	-
		Televisión de color de dimensiones adecuadas con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación	B	6			M	M
	137	Televisión de color adicional	8					
	138	Satélite con canales nacionales e internacionales	2			M	M	
139	Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños	5						

ÁREA	Nº.	CRITERIO		PUNTOS				
Equipamiento del apartamento	140	Teléfono móvil, si se piden, en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe	A	8			-	-
		Teléfono en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe	B	3			M	M
	141	Acceso a Internet en el apartamento (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI)		8			M	M
	142	PC con Internet en el apartamento, si se pide	A	3				
		PC con Internet en el apartamento	B	10				
	143	Caja de seguridad / caja fuerte en el apartamento	A	6			M	M
		Caja de seguridad / caja fuerte enchufe eléctrico integrado en el apartamento	B	8				
	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			M (2 ítems)	M (2 ítems)	
153	Utensilios de limpieza		2	M	M	M	M	
154	Lavavajillas		10					
Limpieza del apartamento/ cambio de ropa	155	Limpieza diaria		10				
	156	Cambio diario de las toallas, si se pide		10				
	157	Cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo	A	2				
		Cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo	B	4				
158	Cambio diario de la ropa de cama, si se pide		10					
Miscelánea	159	Prensa diaria en el apartamento		3				
	160	Revista para los clientes en el apartamento		1				
	161	Utensilios para escribir y bloc de notas en el apartamento		2				
	162	Carpeta de correspondencia		2				
	163	Plancha		3				
	164	Bolsa de lavandería		1				
	165	Juego de costura, si se pide	A	1				
		Juego de costura en el apartamento	B	2				
	166	Calzador en el apartamento		1				
	167	Utensilios de limpieza de zapatos, si se pide	A	2				-
		Utensilios de limpieza de zapatos en el apartamento	B	3				M
	168	Mirilla en la puerta		2				
169	Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta del apartamento		3					
170	Cerradura con tarjeta electrónica		5					
171	Plantas y/o flores naturales en los apartamentos		6					

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

### 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				





### 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				
Balnearios (Spa)/curas de belleza	177	Recepción atendida		5				
	178	Vestuarios para hombres y mujeres separados		1				
	179	Servicio de bebidas en el Spa		2				
	180	Venta de productos de cosmética		2				
	181	Solárium		2				
	182	Masajes, con cabinas de unas dimensiones mínimas de 10 m <sup>2</sup> . (por ejemplo, masaje corporal, drenaje linfático, shiatsu, reflexología podal)		2 por cabina, máx. 6 puntos				
	183	Sala separada de relajación, con una dimensión mínima de 20 m <sup>2</sup>		3				
	184	Sala polivalente		3				
	185	Jacuzzi		3				
	186	Ducha de aceites esenciales		3				
187	Sauna (con un mínimo de seis asientos)		5 por tipo de sauna, máx. 15 puntos					

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

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



ÁREA	Nº.	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	Nº.	CRITERIO	PUNTOS				
Instalaciones deportivas	210	Pista multiuso deportiva (baloncesto, voleibol, fútbol sala, etc.)	8				
	211	Minigolf	8				
	212	Campo de golf en el mismo hotel	10				
	213	Facilidades para la práctica de golf	8				
	214	Squash independiente	8				
	215	Pista de tenis independiente	8				
	216	Pista de pádel independiente	8				
	217	Pista de voleibol independiente	8				
	218	Pista de fútbol sala independiente	8				
	219	Pista de baloncesto independiente	8				
	220	Tenis mesa	2				
	221	Mesa de billar	2				
	222	Petanca	3				
	223	Garaje para bicicletas	6				
224	Deportes náuticos (propios del establecimiento: vela, surf, windsurf, etc.)	10					

ÁREA	Nº.	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 /croquis de la dirección, si se pide o por Internet	1		M	M	M
	235	Invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o a la página web	5				
	236	Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento	5				

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

#### V. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES Y DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS				
Instalaciones térmicas	251	Utilización de combustibles líquidos o gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil	2				
	252	Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de abertura de puertas y ventanas	2				
	253	Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y unidades, siempre que se disponga de climatización	2				
Agua	254	Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas: grifos con monomando, difusores y aireadores, y limitadores de presión y caudal	2				
	255	Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros	2				
	256	Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	2				
	257	Aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros	2				
Jardines y exteriores	258	Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	1				
	259	Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada	2				
Residuos	260	Recogida selectiva de residuos	2				
	261	Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes	2				
Piscinas	262	Sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro	2				

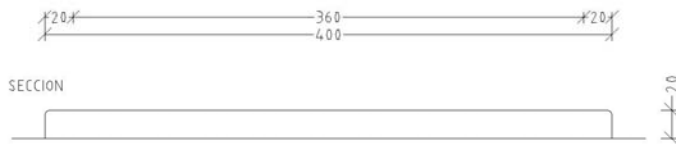
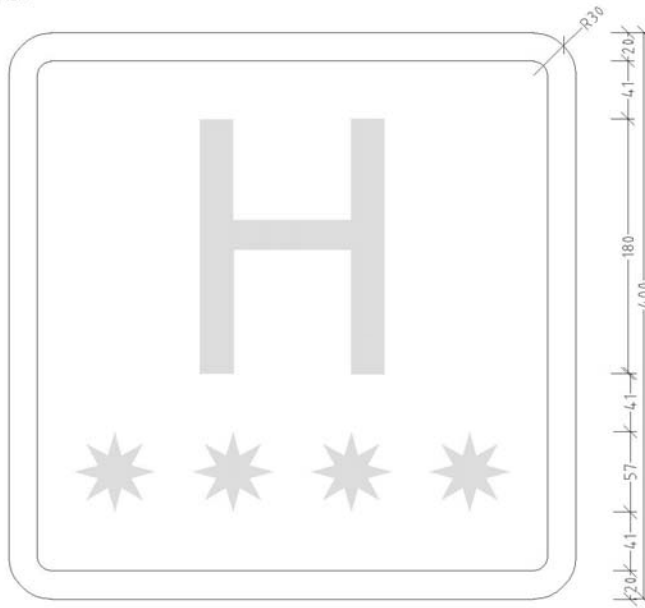
ÁREA	Nº.	CRITERIO	PUNTOS				
------	-----	----------	--------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------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

TOTAL APARTAMENTOS TURÍSTICOS		<b>Puntuación máxima</b>	<b>1183</b>				
		<b>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA</b>		<b>90</b>	<b>150</b>	<b>230</b>	<b>380</b>
		<b>PUNTUACIÓN PARA ALCANZAR LA CALIFICACIÓN DE "SUPERIOR"</b>				<b>340</b>	<b>500</b>

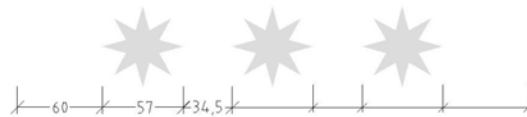
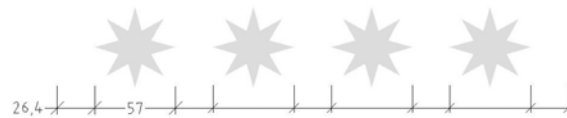
## PLACA DISTINTIVO EMPRESAS TURISTICAS DE ALOJAMIENTO: HOTEL 1.

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



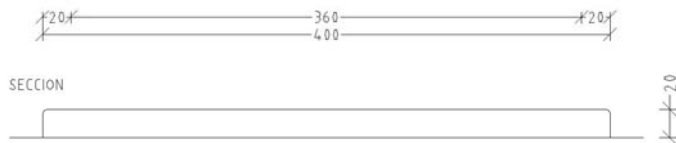
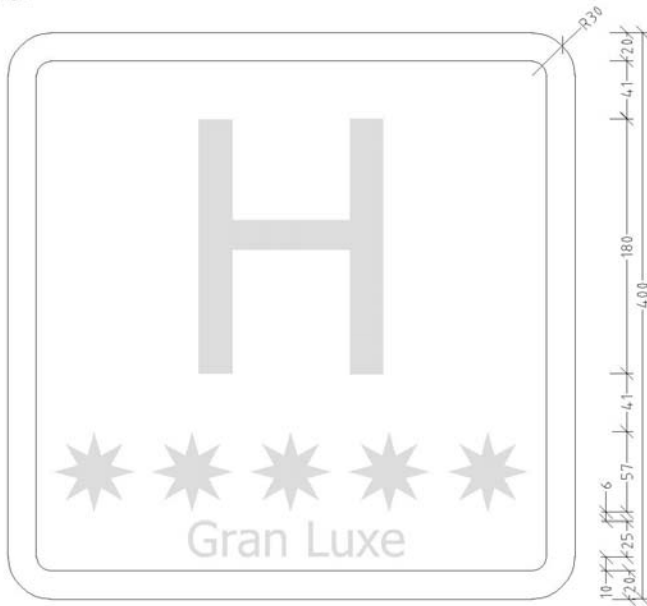
SOPORTE: PLANCHA DE ALUMINIO LACADA  
 COLOR: PANTONE 326  
 LETRA: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO  
 ESTRELLAS: 57 mm DE DIAMETRO, COLOR DORADO

DISPOSICION ESTRELLAS SEGUN CADA CASO:

PLACA DISTINTIVO EMPRESAS TURISTICAS DE ALOJAMIENTO: HOTEL 2.

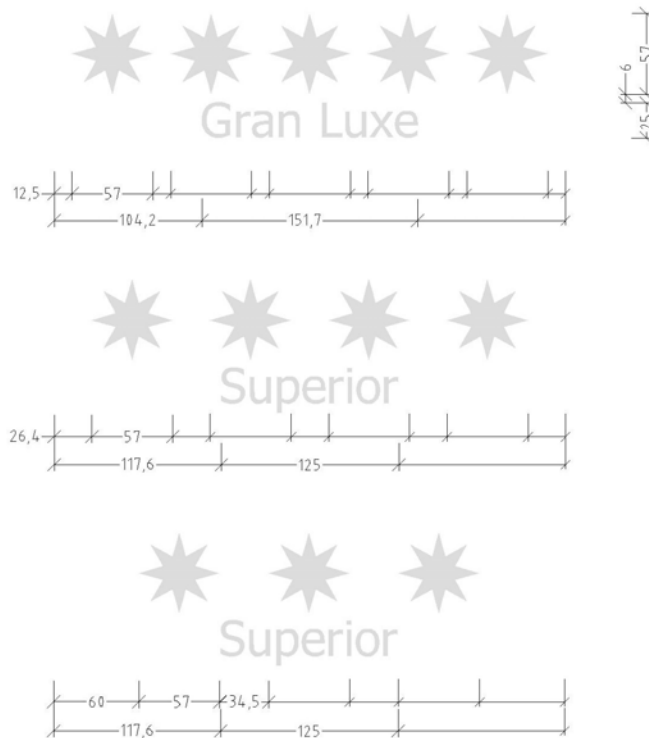
MEDIDAS EN mm.

ALZADO



- SOPORTE: PLANCHA DE ALUMINIO LACADA
- COLOR: PANTONE 326
- LETRA: Establecimiento: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO  
Categoría: TIPO TAHOMA, COLOR DORADO
- ESTRELLAS: 57 mm DE DIAMETRO, COLOR DORADO

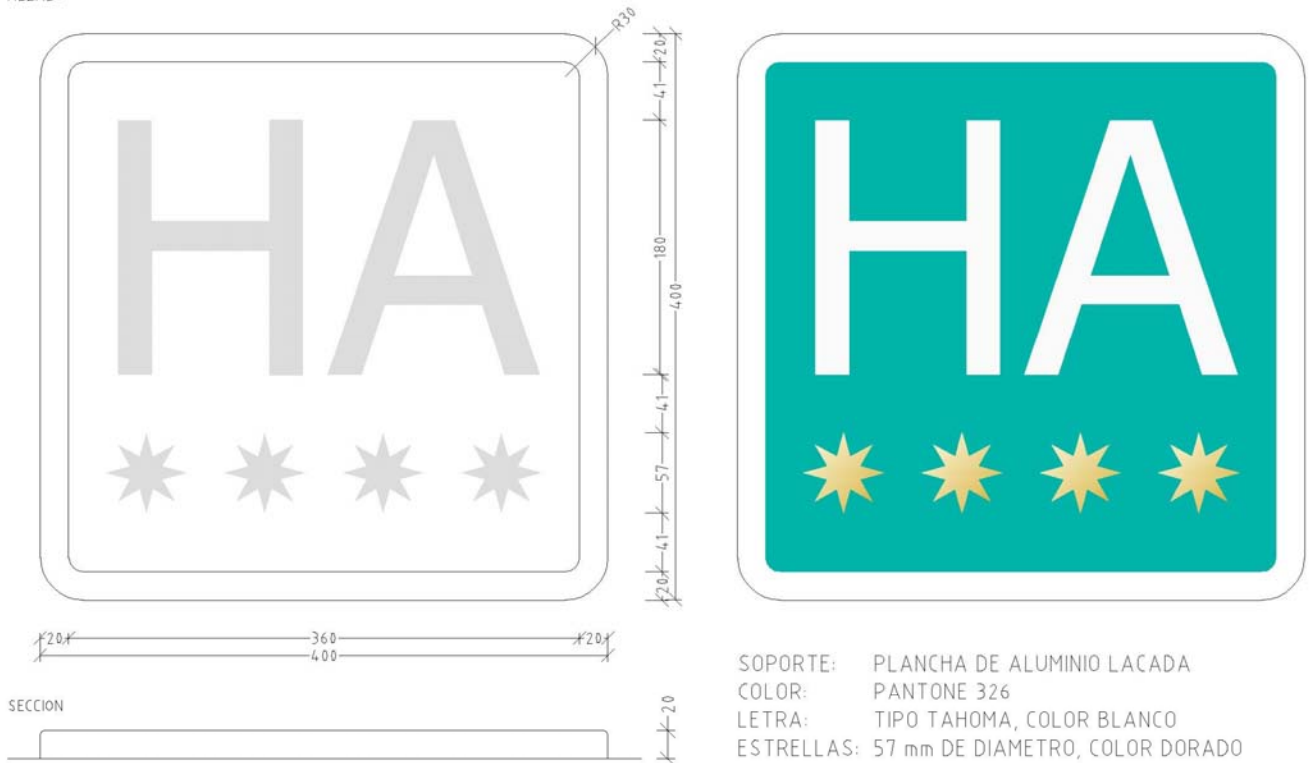
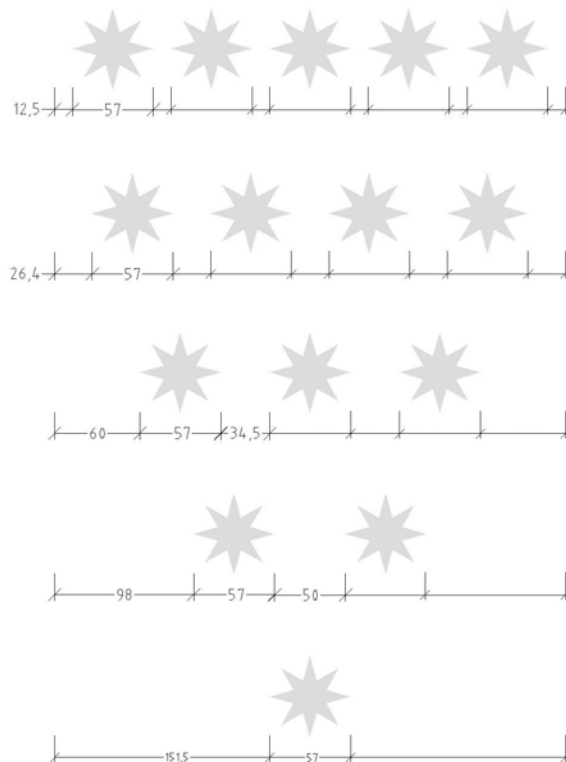
DISPOSICION ESTRELLAS SEGUN CADA CASO:



## PLACA DISTINTIVO EMPRESAS TURISTICAS DE ALOJAMIENTO: HOTEL APARTAMENTOS 1.

MEDIDAS EN mm.

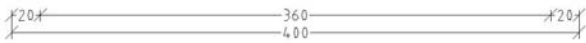
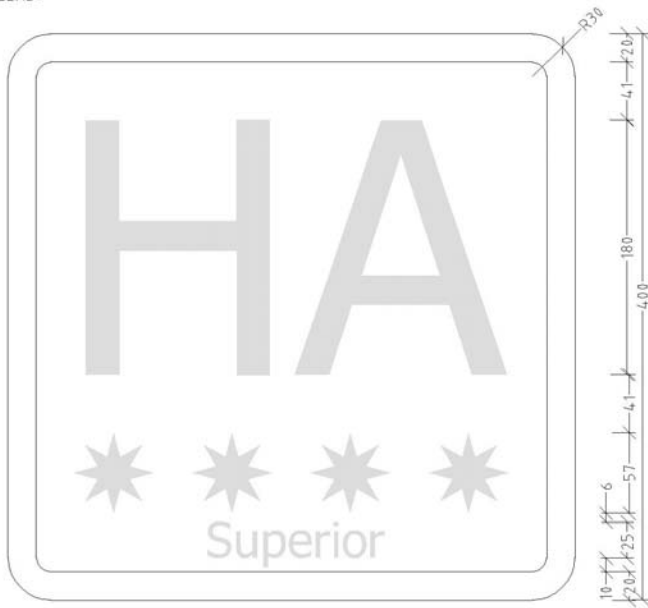
ALZADO

DISPOSICION ESTRELLAS SEGUN CADA CASO:

PLACA DISTINTIVO EMPRESAS TURISTICAS DE ALOJAMIENTO: HOTEL APARTAMENTOS 2.

MEDIDAS EN mm.

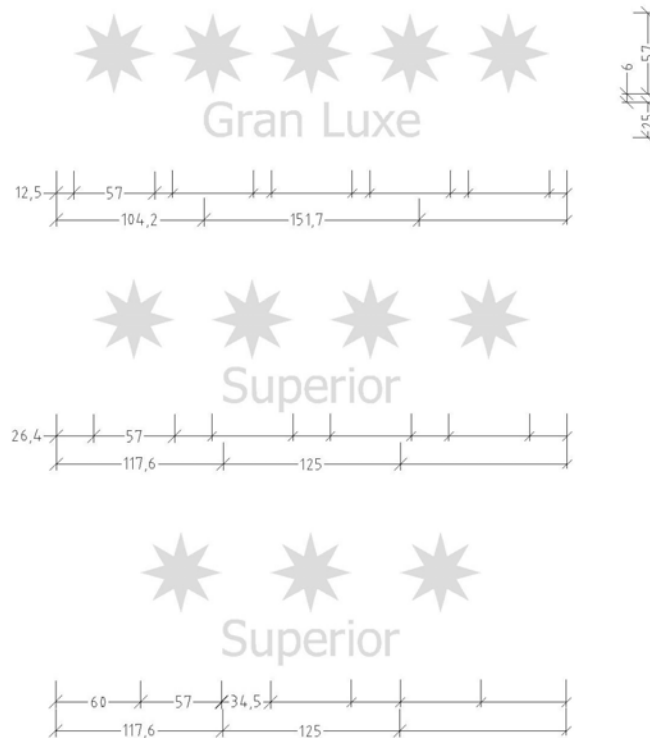
ALZADO



SECCION

- SOPORTE: PLANCHA DE ALUMINIO LACADA
- COLOR: PANTONE 326
- LETRA: Establecimiento: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO  
Categoría: TIPO TAHOMA, COLOR DORADO
- ESTRELLAS: 57 mm DE DIAMETRO, COLOR DORADO

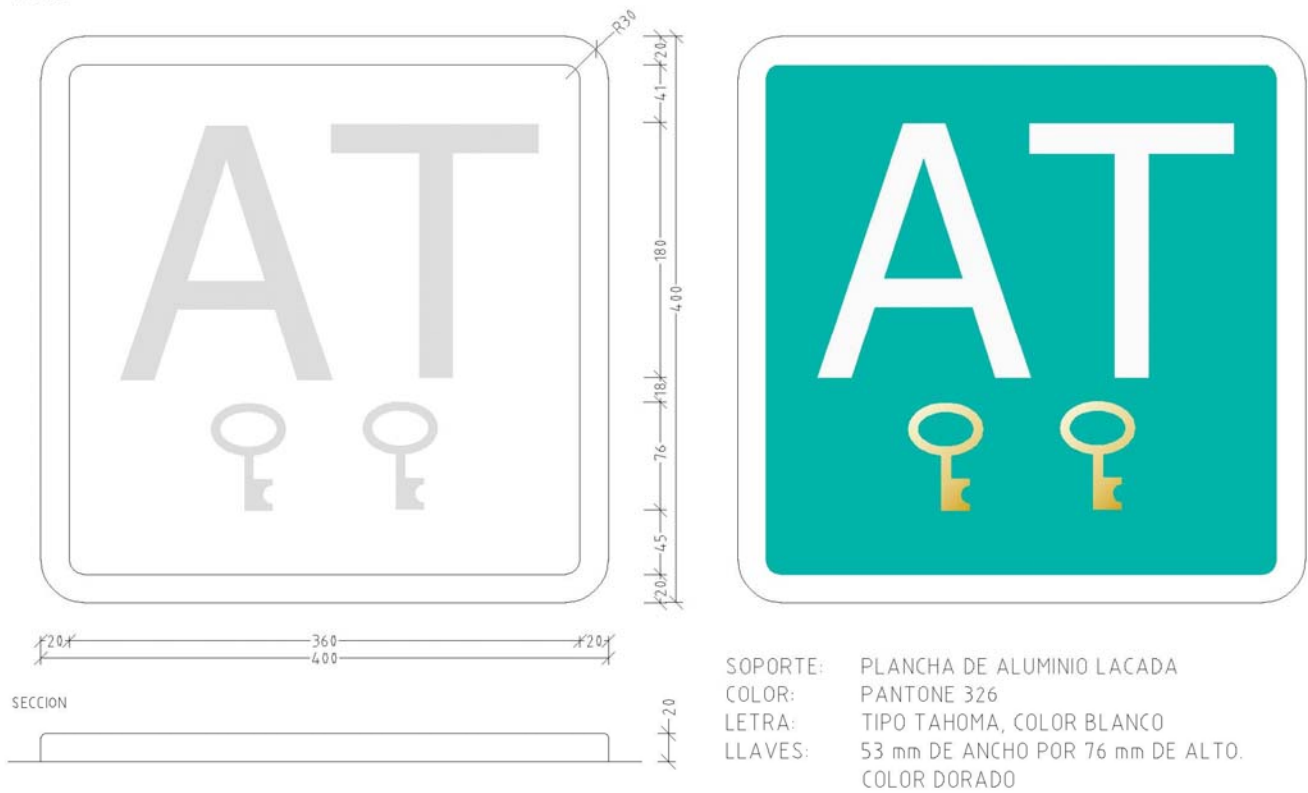
DISPOSICION ESTRELLAS SEGUN CADA CASO:



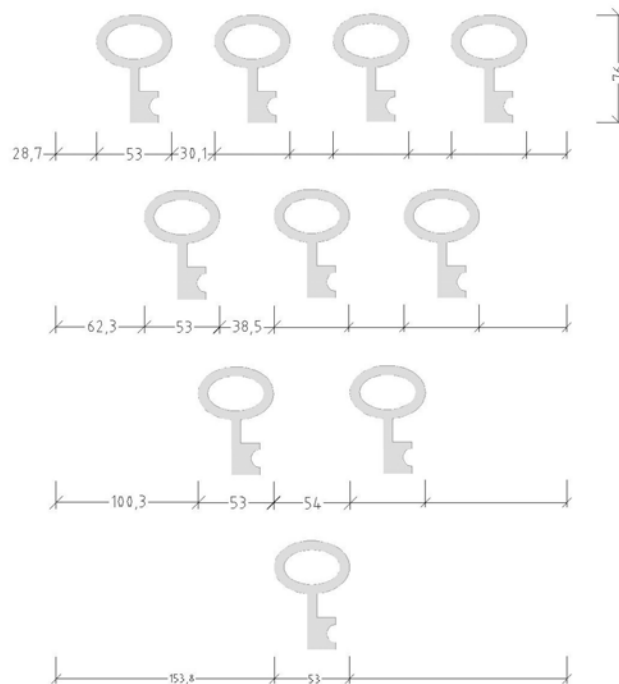
## PLACA DISTINTIVO EMPRESAS TURISTICAS DE ALOJAMIENTO: APARTAMENTO TURISTICO 1.

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



## DISPOSICION LLAVES SEGUN CADA CASO:

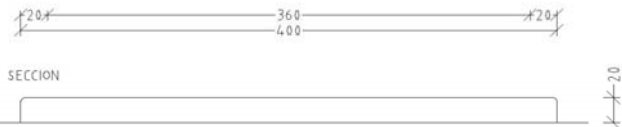
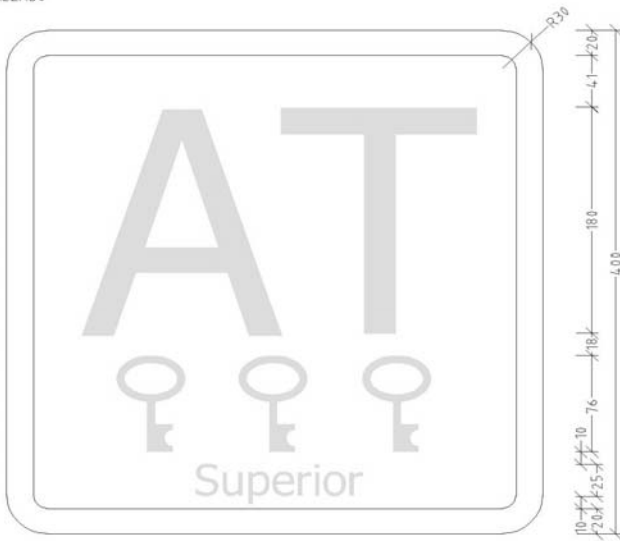




PLACA DISTINTIVO EMPRESAS TURISTICAS DE ALOJAMIENTO: APARTAMENTO TURISTICO 2.

MEDIDAS EN mm.

ALZADO



- SOPORTE: PLANCHA DE ALUMINIO LACADA
- COLOR: PANTONE 326
- LETRA: Establecimiento: TIPO TAHOMA, COLOR BLANCO  
Categoría: TIPO TAHOMA, COLOR DORADO
- LLAVES: 53 mm DE ANCHO POR 76 mm DE ALTO, COLOR DORADO

DISPOSICION LLAVES SEGUN CADA CASO:

