

Puntuación acumulada	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
631	120	200	300	450	500	650	700	950

I. CONDICIONES GENERALES/ÁREAS COMUNES

[Mostrar / Ocultar](#)

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
Condiciones generales	1	Todo el establecimiento tiene que estar en perfectas condiciones de limpieza e higiene		0		0	M	M	M	M
	2	Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, máquinas, material de oficina ...) funcionan impecablemente		0		0	M	M	M	M
	3	Las características del establecimiento tienen que concordar con su categoría		0		0	M	M	M	M
	4	Atmósfera armoniosa (luz, olor, música, color, etc.) en las áreas públicas		4		4	-	-	-	-
	5	Ubicación del establecimiento en primera línea de playa		4		4	-	-	-	-
	6	Ubicación del establecimiento en el centro de la ciudad		4			-	-	-	-
	7	Establecimiento vista panorámica		4		4	-	-	-	-
	8	Ubicación del establecimiento en edificio antiguo o singular		10			-	-	-	-
	9	Ubicación del edificio en edificio catalogado		20			-	-	-	-
	10	Ubicación del establecimiento en edificio declarado Bien de Interés Cultural		30			-	-	-	-
	11	Bienes catalogados en la finca o edificio		10			-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
Entrada	12	Acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías	A	0		0	M	M	M	M
		Falta acceso de clientes independiente del acceso de servicios y mercancías, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas o fue autorizado en su momento sin	B	0			-	-	-	-
Áreas públicas	13	Climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada, sala de desayuno ...)		4		4	M	M	M	M
	14	Servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres	A	3		3	M	M	M	M
		Faltan servicios higiénicos separados independientes para hombres y mujeres, dado que el establecimiento tiene menos de 30 plazas o fue autorizado en su momento sin	B	0			-	-	-	-
	15	Capilla		10			-	-	-	-
	16	Sala de TV		3			-	-	-	-
	17	Sala de audiovisuales		3			-	-	-	-
	18	Sala de lectura / juegos (separada)		1			-	-	-	-
	19	Biblioteca / librería (separada)		2		2	-	-	-	-
	20	Chimenea en las zonas comunes		5		5	-	-	-	-
	21	Obras de arte originales en las áreas comunes		10		10	-	-	-	-
	22	Plantas y/o flores naturales		6		6	-	-	-	-
23	Terminal de Internet accesible para clientes		5		5	M	M	M	M	

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
	24	Acceso a Internet en las áreas públicas (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI)		2		2	M	M	M	M
	25	Autoservicio de bebidas en la piscina		2			-	-	-	-
	26	Servicio de bar en la zona de piscina		8		8	-	-	-	-
	27	Bar (integrado con la sala de clientes)	A	4		4	M	M	-	-
		Bar (independiente)	B	10 (3 por unidad extra), Máx. 19 puntos			-	-	M	M
Recepción	28	Área funcionalment independent per al servei Área separada: Área funcionalmente independiente para el servicio	A	1			-	-	-	-
		Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	B	3		3	M	M	M	M
	29	Recepción con área de espera con asientos	A	1			-	-	-	-
		Vestíbulo con asientos y servicio de bebida	B	5			M	M	-	-
		Recepción espaciosa con bastantes asientos y servicio de bebida	C	10		10	-	-	M	M
	30	Servicio de fax en la recepción		1		1	-	-	-	-
	31	Teléfono a disposición de los clientes		1		1	M	M	M	M
	32	Servicio de impresora		2		2	-	-	-	-
	33	Manual de servicios A-Z multilingüe (al menos en un idioma oficial)		3		3	M	M	M	M

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
Recepción	34	Material de información regional disponible en la recepción		1		1	M	M	M	M
	35	Servicio de recepción 24 horas, accesible por teléfono desde el establecimiento y fuera de éste	A	3			-	-	-	-
		Recepción abierta 24 horas, accesible por teléfono las 24 horas desde el establecimiento y fuera de éste	B	4		4	M	M	M	M
	36	Servicio de portería o mozo en el aparcamiento		4			-	-	M	M
	37	Mozo de aparcamiento (con personal separado)		8			-	-	-	-
	38	Portero (con personal separado)		8			-	-	-	-
	39	Conserje (con personal separado)		8			-	-	-	-
	40	Botones (con personal separado)		8		8	-	-	-	-
Recepción	41	Servicio de equipajes, si se pide	A	2		2	M	M	-	-
		Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)	B	5			-	-	M	M
	42	Servicio de guarda de equipaje para clientes que llegan o se van		5		5	M	M	M	M
	43	Servicio de relaciones públicas, independiente del servicio de recepción y conserjería		5		5	-	-	-	-
Depósito	44	Posibilidad de depósito (por ejemplo en la recepción)		1			-	-	-	-
Instalaciones para personas minusválidas	45	Categoría A: Libre de barreras arquitectónicas, para personas que son parcialmente dependientes de una silla de ruedas motorizada o de un	A	5			-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
		asistente.(Acreditación con certificado técnico)								
		Categoría B: Libre de barreras arquitectónicas, para personas con discapacidades motoras que necesiten una silla de ruedas.(Acreditación con certificado técnico)	B	8		8	-	-	-	-
	46	Categoría C: Libre de barreras arquitectónicas para personas ciegas o con discapacidad visual.(Acreditación con certificado técnico)		5			-	-	-	-
	47	Categoría D: Libre de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad auditiva.(Acreditación con certificado técnico)		5			-	-	-	-
	48	Categoría E: Totalmente libre de barreras arquitectónicas.(Acreditación con certificado técnico)		7			-	-	-	-
Aparcamiento		Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 10% de las unidades de alojamiento)	A	3		3	-	-	-	-
	49	Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)	B	5			-	-	-	-
		Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100 % de las unidades de alojamiento)	C	10			-	-	-	-
		50	Posibilidad de aparcamiento para autobuses		1			-	-	-
	51	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	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
		Garaje (para el 100 % de las unidades de alojamiento)	C	10			-	-	-	-
Otros	52	Ascensor		15		15	-	-	-	-
	53	Escalera de servicio		3		3	-	-	-	-
	54	Ascensor de servicio		3			-	-	-	-
Pago	55	Publicidad clara de los medios de pago		2		2	M	M	M	M
	56	Servicio de línea de crédito para los servicios del establecimiento		3		3	-	-	-	-
Servicios	57	Servicio de despertador		1		1	M	M	M	M
	58	Paraguas en la recepción / habitación		1		1	-	-	-	-
	59	Revistas actualizadas y gratuitas		1		1	-	-	M	M
	60	Prensa diaria local gratuita		2			-	-	-	-
	61	Prensa diaria nacional y/o internacional		2			-	-	-	-
	62	Servicio de costura		2			-	-	M	M
	63	Servicio de transporte		2		2	-	-	-	-
	64	Servicio de limpieza de zapatos	A	3			-	-	M	M
		Máquina limpiadora de zapatos en el establecimiento	B	2			-	-	-	-
	65	Oferta de productos sanitarios (por ejemplo, cepillo de dientes, pasta dental, juego de afeitarse ...)		2		2	-	-	-	-
	66	WC/ Ducha de cortesía para salidas tardías		5		5	-	-	-	-
67	Habitación de cortesía para entradas y salida(únicamente para este uso)		7			-	-	-	-	

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
	68	Detalle de bienvenida para los clientes		2		2	-	-	-	-
	69	Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no sólo un mensaje de bienvenida en la televisión)		6			-	-	M	M
	70	Servicio de alquiler de sillas de ruedas		2		2	-	-	-	-
	71	Servicio de peso de maletas (básculas)		2		2	-	-	-	-
	72	Plantas y/o flores naturales en las habitaciones		6			-	-	-	-
	73	Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras, etc)		10			-	-	M	M
	74	Servicio de camarera de guardia (mínimo de las 15.00 h a las 22.00 h)		4		4	-	-	-	-
	75	Servicio de plancha (devolución en una hora)		2			-	-	-	-
Servicios	76	Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	A	1			-	-	-	-
		Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)	B	2		2	M	M	-	-
		Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9.00 h, devolución en 12 horas)	C	4			-	-	M	M
		Lavandería para el uso de los clientes	D	4			-	-	-	-
	77	Servicio de cambio de moneda		1		1	-	-	-	-
	78	Servicio de floristería		1		1	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	4 *	4 * SUP	5 *	5 * GL
	79	Servicio de médico		2		2	-	-	-	-
	80	Servicio de alquiler de coches		2		2	-	-	-	-
	81	Servicio de alquiler de cochecito para niños		2			-	-	-	-

## II. HABITACIONES: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

[Mostrar / Ocultar](#)

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP	5 *
Habitaciones	82	Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones = 14 m <sup>2</sup> (baño incluido)	A	10			M	M	M	M	M	M	M
		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones = 18 m <sup>2</sup> (baño incluido)	B	15			-	-	-	-	-	-	-
		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones = 22 m <sup>2</sup> (baño incluido)	C	20		20	-	-	-	-	-	-	-
		Al menos el 80% de las habitaciones con dimensiones = 30 m <sup>2</sup> (baño incluido)	D	25			-	-	-	-	-	-	-
	83	Al menos el 80% de los baños/ instalaciones sanitarias = 5 m <sup>2</sup>		10			-	-	-	-	-	-	-
84	Número de unidades que sea un conjunto de dos o más habitaciones con sus baños correspondientes y mínimo una sala		3 por unidad, Máx. 12 puntos				-	-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *	
	85	Doble con sala		2 por unidad, Máx. 6 puntos		6	-	-	-	-	M	M	M	
	86	Habitaciones comunicadas		2			-	-	-	-	-	-	-	
	87	Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas = 4 m <sup>2</sup>	A	10		10	-	-	-	-	-	-	-	
		Al menos el 50% de las habitaciones con las terrazas = 8m <sup>2</sup>	B	12			-	-	-	-	-	-	-	
Equipamientos de baño	100	Al menos el 50% de los baños con luz natural		2			-	-	-	-	-	-	-	
	101	El 100% de las habitaciones tienen ducha/WC o bañera/WC		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	102	El 80% de las habitaciones tienen ducha y bañera separadas		10			-	-	-	-	-	-	-	
	103	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	-	-	-
		Bañera y/o ducha con mampara, o con construcción de separación del espacio de ducha y las instalaciones sanitarias y el WC	B	3			3	-	-	-	-	M	M	M

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *	
	104	Bañera hidromasaje		8			-	-	-	-	-	-	-	
	105	Columna de ducha de hidromasaje		4			-	-	-	-	-	-	-	
	106	Lavabo		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
Equipamientos de baño	107	Bidet		4			-	-	-	-	-	-	-	
	108	Doble lavabo en las habitaciones dobles		6			-	-	-	-	-	-	-	
	109	Alfombra de baño		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	110	Luz apropiada para el lavabo		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	111	Espejo		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	112	Enchufe de corriente cerca del espejo		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	113	Espejo de tocador	A	1				-	-	-	-	-	-	-
		Espejo de tocador orientable	B	2		2		-	-	-	-	-	-	M
	114	Espejo de tocador iluminado		1				-	-	-	-	-	-	-
	115	Barra o colgador para las toallas		1		1		M	M	M	M	M	M	M
	116	Instalación de calefacción en el baño		3				-	-	-	-	-	-	M
	117	Toallero		1				-	-	-	-	-	-	-
	118	Toallero con calefacción incluida		6				-	-	-	-	-	-	-
119	Altavoces en el baño		2				-	-	-	-	-	-	-	

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *	
	120	Teléfono supletorio en los baños		2			-	-	-	-	-	-	M	
	121	Jabón de manos		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
Comodidades sanitarias	122	Gel de ducha		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	123	Champú		1		1	-	-	M	M	M	M	M	
	124	Productos adicionales (artículos de acogida o gentilezas)		1 por unidad, Máx. 5 puntos		4	-	-	-	-	M (Mínimo 2)	M (Mínimo 2)	M (Mínimo 2)	
	125	Recambios de papel higiénico		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	126	Una toalla de mano por persona		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	127	Una toalla de baño por persona		2		2	M	M	M	M	M	M	M	
	128	Toallas extras		1			-	-	-	-	-	-	-	
	129	Albornoz		4			-	-	-	-	-	-	-	M
Comodidades sanitarias	130	Zapatillas		3			-	-	-	-	-	-	-	M
	131	Secador de pelo, si se pide	A	1			-	-	-	-	-	-	-	-
		Secador de pelo	B	2		2		-	-	M	M	M	M	M
	132	Taburete de baño		3			-	-	-	-	-	-	-	M
	133	Papelera de baño		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
Comodidades a la hora de dormir	134	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		1	M	M	M	M	M	M	-	
		Camas individuales de dimensiones	B	10				-	-	-	-	-	-	M

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *
		mínimas de 0,90 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,80 m x 2,00 m											
		Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x 2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00 m x 2,00 m	C	20			-	-	-	-	-	-	-
	135	10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m		5			-	-	-	-	-	-	-
	136	Colchones modernos y bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	A	1			M	M	M	M	M	M	M
		Colchones de grosor = 25 cm	B	3		3	-	-	-	-	-	-	-
		Colchón de látex o similares	C	3			-	-	-	-	-	-	-
	137	Funda nórdica		3		3	-	-	-	-	-	-	-
	138	Fundas para colchones	A	3		3	M	M	M	M	M	M	M
		Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros i sus excrementos), colchas o mantas de algodón o de materiales sintéticos (No incluye una simple sábana muletón)	B	10			-	-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *
	139	Limpieza rigurosa de los colchones cada dos años como mínimo, registrada con el certificado que debe 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			-	-	-	-	-	-	-
Comodidades a la hora de dormir	140	Cuna, si se pide		3			-	-	-	-	-	-	-
	141	Dispositivo despertador en la habitación		2			-	-	-	-	-	-	-
	142	Mantas o nórdicos bien conservados		1		1	M	M	M	M	M	M	M
	143	Almohadas bien conservadas		1		1	M	M	M	M	M	M	M
	144	Fundas higiénicas para las almohadas		1		1	M	M	M	M	M	M	M
	145	Almohada adicional, si se pide		1		1	-	-	M	M	M	M	-
	146	Dos almohadas por persona		4		4	-	-	-	-	-	-	M
	147	Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohada		4		4	-	-	-	-	-	-	M
	148	Manta adicional, si se pide		2		2	M	M	M	M	M	M	M

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *	
	149	Posibilidad de oscurecer la habitación		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
Equipamiento de la habitación	150	Visillo		1		1	-	-	-	-	-	-	-	
	151	Alfombra		1			-	-	-	-	-	-	-	
	152	Colgador		1			-	-	-	-	-	-	-	
	153	Galán de noche		1			-	-	-	-	-	-	-	
	154	Armario adecuado o lugar destinado a la ropa		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	155	Estantería / repisas para la ropa		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
Equipamiento de la habitación	156	Mínimo 12 perchas (en ningún caso de alambre) por habitación		1		1	M	M	M	M	M	M	M	
	157	Control apropiado del ruido de las ventanas		8		8	-	-	-	-	M	M	M	
	158	Puertas que absorben el ruido o puertas dobles		8		8	-	-	-	-	M	M	M	
	159	Ventiladores de techo o pared		2			-	-	-	-	-	-	-	
	160	Habitaciones con aire acondicionado central ajustable	A	8				-	-	M	M	M	M	M
		Habitaciones con aire acondicionado con termostato regulable dentro de la habitación	B	15			15	-	-	-	-	-	-	-
161	Un asiento	A	1				M	M	M	M	-	-	-	



Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *	
	172	Enchufe de corriente cerca de la cama		1		1	-	-	M	M	M	M	M	
	173	Espejo	A	2			-	-	M	M	M	M	M	
		Espejo adicional de cuerpo entero	B	3		3		-	-	-	-	-	-	-
	174	Lugar destinado al equipaje / las maletas		1		1	-	-	M	M	M	M	M	
	175	Papelera		2		2	-	-	M	M	M	M	M	
	176	Reproductores CD / DVD / MP3 o base de conexión de portátiles y otros periféricos		2			-	-	-	-	-	-	-	
	177	Televisión en color con mando a distancia	A	2				M	M	-	-	-	-	-
		Televisión en color de dimensiones adecuadas a la habitación con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación	B	6		6		-	-	M	M	M	M	M
	178	Televisión de color adicional según las dimensiones de la habitación		8		8		-	-	-	-	-	-	-
	179	Satélite con canales nacionales e internacionales		2		2		-	-	M	M	M	M	M
180	Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para los niños		5				-	-	-	-	-	-	-	

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *	
	181	Obras de arte originales en las habitaciones		10			-	-	-	-	-	-	-	
	182	Teléfono en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe		3		3	M	M	M	M	M	M	M	
	183	Teléfono móvil, si se pide, en las habitaciones con un manual de instrucciones multilingüe		8			-	-	-	-	-	-	-	
	184	Acceso a Internet en la habitación (por ejemplo, banda ancha, WLAN, WIFI)		8		8	-	-	-	-	M	M	M	
Equipamiento de la habitación		PC en la habitación	A	2			-	-	-	-	-	-	-	
	185	PC con Internet en la habitación, si se pide	B	3			-	-	-	-	-	-	M	
		PC con Internet en la habitación	C	10				-	-	-	-	-	-	
	186	Caja de seguridad / caja fuerte en la habitación	A	6		6		-	-	M	M	M	M	M
		Caja de seguridad / caja fuerte enchufe eléctrico integrado en la habitación	B	8				-	-	-	-	-	-	-
		Cajas fuertes en la recepción o en un espacio adecuado	C	6				-	-	-	-	-	-	-
	187	Nevera	A	3				-	-	-	-	-	-	-
Nevera con carta de bebidas a		B	4				-	-	-	-	M	M	-	

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *
		petición de los clientes											
		Minibar en las habitaciones del establecimiento	C	5		5	-	-	-	-	-	-	M
	188	Máquina de café o tetera con los accesorios correspondientes en la habitación		4		4	-	-	-	-	-	-	-
	189	Chimenea en la habitación		2			-	-	-	-	-	-	-
Limpieza de la habitación / cambio de ropa	190	Limpieza diaria de la habitación		1		1	M	M	M	M	M	M	M
	191	Cambio diario de las toallas, si se pide		1		1	M	M	M	M	M	M	M
	192	Cambio de la ropa de cama una vez a la semana como mínimo	A	1			M	M	M	M	-	-	-
		Cambio de la ropa de cama dos veces a la semana como mínimo	B	2		2	-	-	-	-	M	M	M
	192bis	Cambio diario de la ropa de cama, si se pide	C	4		4	-	-	-	-	-	-	M
		Cambio diario de la ropa de cama	D	6			-	-	-	-	-	-	-
	193	Prensa diaria en la habitación		3			-	-	-	-	-	-	-
Miscelánea	194	Revista para los clientes en la habitación		1		1	-	-	-	-	-	-	-
	195	Utensilios para escribir y bloc de notas en la habitación		2		2	-	-	-	-	-	-	M

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP	5 *	
	196	Carpeta de correspondencia		2			-	-	-	-	-	-	-	
	197	Plancha, si se pide		2		2	-	-	-	-	-	-	-	
	198	Bolsa de lavandería disponible en el establecimiento		1		1	-	-	M	M	M	M	M	
	199	Juego de costura, si se pide	A	1		1	-	-	-	-	-	-	-	-
		Juego de costura en la habitación	B	2			-	-	-	-	-	-	-	-
	200	Calzador en la habitación		1			-	-	-	-	-	-	M	
	201	Utensilios de limpieza de zapatos, si se pide	A	2			-	-	-	-	-	-	-	-
		Utensilios de limpieza de zapatos en la habitación	B	3		3	-	-	-	-	M	M	M	M
	202	Mirilla en la puerta		2			-	-	-	-	-	-	-	-
	203	Mecanismo de cierre / cerradura adicional en la puerta de la habitación		3		3	-	-	-	-	-	-	-	-
204	Cerradura con tarjeta electrónica		5		5	-	-	-	-	-	-	-	-	

### III. RESTAURACIÓN

[Mostrar / Ocultar](#)

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP
Bebidas	205	Oferta de bebidas en el establecimiento		1		1	M	M	M	M	M	M
	206	Dispensador de bebidas o centro de bebidas en el establecimiento		1			-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	207	Oferta de bebidas en la habitación (mínimo 5 tipos de bebidas)	A	3			-	-	-	-	-	-
		16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	B	2		2	-	-	-	-	-	-
		24 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	C	4			-	-	-	-	-	-
Comedor: En caso de que se ofrezca el servicio de desayuno, se aplicarán los mínimos de este apartado	208	Desayuno amplio: 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	-	-	-	-
		Desayuno 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	M	-	-
		Desayuno con amplio bufete con servicio o menú a la carta equivalente, con productos de las Islas	C	5		5	-	-	-	-	M	M
		Sin servicio de desayuno	D	0			-	-	-	-	-	-
	209	Menú de desayuno en la carta equivalente para servicio de habitaciones	A	2		2	-	-	-	-	-	-
		Sin servicio de desayuno	B	0			-	-	-	-	-	-
	210	Tiempo de desayuno de dos horas y media como mínimo		4		4	-	-	-	-	-	-
	211	Tiempo de comida de dos horas como mínimo		3		3	-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3* SUP	4 *	4* SUP
	212	Tiempo de cena de dos horas y media como mínimo		4		4	-	-	-	-	-	-
	213	Desayuno temprano		4		4	-	-	-	-	-	-
Comedor: En caso de que se ofrezca el servicio de desayuno, se aplicarán los mínimos de este apartado	214	Cena fría para llegadas tardías al establecimiento		4		4	-	-	-	-	-	-
	215	Menú con servicio a la carta		5		5	-	-	-	-	-	-
	216	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		10	-	-	-	-	-	-
	217	Áreas de restauración con capacidad para el 50 % de los clientes	A	6		6	M	M	M	M	M	M
		Áreas de restauración con capacidad para el 70% de los clientes	B	9			-	-	-	-	-	-
		Áreas de restauración con capacidad para el 100% de los clientes	C	15			-	-	-	-	-	-
	218	Restaurante temático individual independiente del principal		5 (3 por unidad extra), Máx. 14 puntos		5	-	-	-	-	-	-
	219	Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas		4		4	-	-	-	-	-	-
	220	Servicio de snack		3		3	-	-	-	-	-	-
	221	Cocina en directo (show cooking)		8		8	-	-	-	-	-	-
222	Cata de vinos de las Islas, al menos 1 día a la semana		5			-	-	-	-	-	-	
223	Cata de aceites de las Islas, al menos 1 día a la semana		5			-	-	-	-	-	-	

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	224	Menús especiales (menú infantil, vegetariano, para celíacos, etc)		8		8	-	-	-	-	-	-
	225	Menús temáticos o cenas de gala, al menos dos por semana		2			-	-	-	-	-	-
	226	Menú a medida del cliente		8			-	-	-	-	-	-
	227	Menú con productos ecológicos y/o de las Islas		10			-	-	-	-	-	-
	228	Menú con productos propios de la finca		10			-	-	-	-	-	-

#### IV. EQUIPAMIENTOS, INSTALACIONES Y OTROS SERVICIOS

[Mostrar / Ocultar](#)

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
Equipamientos, instalaciones y otros servicios	229	Peluquería		9		9	-	-	-	-	-	-
	230	Tienda/boutique		3		3	-	-	-	-	-	-
	231	Área infantil (sala de juegos, patio de recreo)		4			-	-	-	-	-	-
	232	Gimnasio, con una dimensión mínima de 20 m <sup>2</sup> con cuatro tipos de máquinas de ejercicios diferentes como mínimo		4		4	-	-	-	-	-	-
	233	Participación en la actividad agraria de la finca		8			-	-	-	-	-	-
	234	Elaboración y venta de productos propios		6 (3 por unidad extra), Máx. 12 puntos			-	-	-	-	-	-
	235	Mantenimiento de animales domésticos en la finca		10			-	-	-	-	-	-
	236	Huerto ecológico		10			-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	237	Barbacoa al servicio del cliente		3			-	-	-	-	-	-
	238	Posibilidad de celebrar eventos		10			-	-	-	-	-	-
	239	Venta de productos de las Illes Balears		8			-	-	-	-	-	-
	240	Piscina exterior		10		10	-	-	-	-	-	-
	241	Piscina interior climatizada		15			-	-	-	-	-	-
	242	Piscina infantil		8			-	-	-	-	-	-
	243	Jacuzzi exterior		6 (3 por unidad extra), Máx. 15 puntos		6	-	-	-	-	-	-
Equipamientos, instalaciones y otros servicios	244	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		5	-	-	-	-	-	-
		Número de hamacas entre un 20 i un 50% de plazas	D	2			-	-	-	-	-	-
	245	Mesita al lado de la hamaca		2		2	-	-	-	-	-	-
	246	Toalla para la piscina		4		4	-	-	-	-	-	-
	247	Parque acuático en la piscina		8			-	-	-	-	-	-
	248	Programa de animación infantil		3			-	-	-	-	-	-
	249	Programa de animación diurna		3		3	-	-	-	-	-	-
	250	Programa de animación nocturna		3		3	-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	251	Niñera para los niños, si se pide		1			-	-	-	-	-	-
	252	Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños hasta tres años), como mínimo, tres horas diarias, por personal especializado		10			-	-	-	-	-	-
	253	Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños a partir de tres años), como mínimo, tres horas diarias, por personal especializado		10			-	-	-	-	-	-
	254	Caseta mini club		8			-	-	-	-	-	-
	255	Toalla para la playa		4			-	-	-	-	-	-
Equipamientos, instalaciones y otros servicios	256	Zonas ajardinadas propias del establecimiento (50 m2/plaza)	A	20			-	-	-	-	-	-
		Zonas ajardinadas propias del establecimiento I (20 m2/plaza)	B	15			-	-	-	-	-	-
		Zonas ajardinadas propias del establecimiento (10 m2/plaza)	C	10			-	-	-	-	-	-
		Zonas ajardinadas propias del establecimiento (5 m2/plaza)	D	5			-	-	-	-	-	-
	257	Extensión de la finca superior a 21.000 m2 para agroturismo (en hectáreas)		1 por unidad, Máx. 20 puntos			-	-	-	-	-	-
	258	Extensión de la finca superior a 49.000 m2 para hotel rural (en hectáreas)		1 por unidad, Máx. 20 puntos			-	-	-	-	-	-

V. EQUIPAMIENTOS DESESTACIONALIZADORES

[Mostrar / Ocultar](#)

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
Balnearios (spa/curas de belleza)	259	Recepción atendida		5		5	-	-	-	-	-	-
	260	Vestuarios separados para hombres y mujeres		5		5	-	-	-	-	-	-
	261	Servicio de bebidas en el balneario (spa)		2		2	-	-	-	-	-	-
	262	Venta de productos de cosmética o de peluquería		2		2	-	-	-	-	-	-
	263	Cabinas para masajes		2 por unidad, Máx. 10 puntos		10	-	-	-	-	-	-
	264	Cabinas para tratamientos de belleza		2 por unidad, Máx. 10 puntos			-	-	-	-	-	-
	265	Luz natural en las cabinas de belleza		1			-	-	-	-	-	-
	266	Menú de tratamientos con un mínimo de diez tratamientos		4		4	-	-	-	-	-	-
267	Atención/consulta para médico hidrólogo		6			-	-	-	-	-	-	
Balnearios (spa/curas de belleza)	268	Fisioterapia		4			-	-	-	-	-	-
	269	Zona de baños con piscina climatizada		8			-	-	-	-	-	-
	270	Hidromasaje instalado en las piscinas		2			-	-	-	-	-	-
	271	Caños cervicales o baños a contracorriente instalados en piscinas		1			-	-	-	-	-	-
	272	Agua minero medicinal, termal o de mar en las piscinas		8			-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	273	Ducha de aceites esenciales o con efectos		1 por unidad, Máx. 3 puntos			-	-	-	-	-	-
	274	Sauna	A	3			-	-	-	-	-	-
		Sauna/baños de vapor con un mínimo de cinco plazas	B	3 por unidad, Máx. 15 puntos			-	-	-	-	-	-
	275	Gruta de hielo o hielo para aplicaciones locales después de la sauna		1			-	-	-	-	-	-
	276	Hamacas en la zona de baños del spa		3			-	-	-	-	-	-
	277	Piscina exterior climatizada		15			-	-	-	-	-	-
	278	Solarium		2			-	-	-	-	-	-
	279	Hilo musical con música de relajación		1		1	-	-	-	-	-	-
Servicios y equipamiento turismo activo	280	Servicio de equipos deportivos		2			-	-	-	-	-	-
	281	Servicio de bicicletas propio del establecimiento	A	5			-	-	-	-	-	-
		Servicio de bicicletas concertado	B	2		2	-	-	-	-	-	-
	282	Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza, propio del establecimiento	A	15			-	-	-	-	-	-
		Departamento de turismo activo, senderismo y actividades en la naturaleza, servei concertat	B	7			-	-	-	-	-	-
	283	Pista multiuso deportiva		8			-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
		(baloncesto, voleibol, fútbol sala, etc.)										
	284	Minigolf		2			-	-	-	-	-	-
	285	Pro-shop (reservas de salidas de golf, alquiler de palos y material de golf)		4			-	-	-	-	-	-
	286	Escuela de golf		4			-	-	-	-	-	-
Servicios y equipamiento turismo activo	287	Campo de golf en el mismo establecimiento		10			-	-	-	-	-	-
	288	Squash independiente		4 por unidad, Máx. 8 puntos			-	-	-	-	-	-
	289	Pista de tenis independiente		4 por unidad, Máx. 8 puntos			-	-	-	-	-	-
	290	Pista de pádel independiente		4 por unidad, Máx. 8 puntos			-	-	-	-	-	-
	291	Pista de voleibol independiente		4 por unidad, Máx. 8 puntos			-	-	-	-	-	-
Servicios y equipamiento turismo activo	292	Pista de fútbol sala independiente		4 por unidad, Máx. 8 puntos			-	-	-	-	-	-
	293	Pista de baloncesto independiente		4 por unidad, Máx. 8 puntos			-	-	-	-	-	-
	294	Equitación		8			-	-	-	-	-	-
	295	Tenis mesa		2			-	-	-	-	-	-
	296	Mesa de billar		2			-	-	-	-	-	-
	297	Petanca		1 por unidad,			-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
				Máx. 3 puntos								
	298	Garaje para bicicletas		6			-	-	-	-	-	-
	299	Centro de ciclismo interior spinning		8			-	-	-	-	-	-
	300	Centro de ciclismo profesional		15			-	-	-	-	-	-
	301	Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.		10		10	-	-	-	-	-	-
	302	Facilidades para la práctica de deportes en instalaciones concertadas por el establecimiento		8			-	-	-	-	-	-
Instalaciones para congresos		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			-	-	-	-	-	-
	303	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			-	-	-	-	-	-
	304	Oficina de conferencias /sala de juntas.		1			-	-	-	-	-	-
	305	Salas de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias		4			-	-	-	-	-	-
	306	Servicio de secretaria (con oficina separada y personal disponible)		3			-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	307	Servicio de conferencias (con departamento separado, diferente personal)		5			-	-	-	-	-	-
Telecomunicaciones / medios de comunicación	308	Teléfono, como mínimo para cada sala de conferencias		1			-	-	-	-	-	-
	309	Acceso a Internet (por ejemplo, banda ancha, WLAN ...), como mínimo para cada sala de conferencias		2			-	-	-	-	-	-
	310	Proyector, como complemento para cada sala de conferencias		2			-	-	-	-	-	-
Telecomunicaciones / medios de comunicación	311	Material para workshops como complemento para cada sala de conferencias		1			-	-	-	-	-	-
	312	Tableros de anuncios como complemento para cada sala de conferencias		1			-	-	-	-	-	-
	313	Un papelógrafo para cada sala de conferencias		1			-	-	-	-	-	-
Equipos / Tecnología	314	Pantalla de proyección (apropiada a la altura del techo y a las dimensiones de la sala, como mínimo, 1,50 m x 1,50 m) como complemento de una sala de conferencias		1			-	-	-	-	-	-
	315	Colgador, armario o consigna para las chaquetas, como complemento para cada sala de conferencias		1			-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	316	Mesa del orador o ponente como complemento para cada sala de conferencias		1			-	-	-	-	-	-
	317	Enchufes de corriente suficientes, alargador y distribuidor de corriente, como complemento para cada sala de conferencias		1			-	-	-	-	-	-
	318	Luz natural en la sala de conferencias y posibilidad de oscurecer la sala, como complemento para cada sala de conferencias		5			-	-	-	-	-	-
Equipos / Tecnología	319	Iluminación apropiada con luz artificial regulable o segmentada por bandas, como complemento para cada sala de conferencias		2			-	-	-	-	-	-
	320	Aire acondicionado individual y ajustable, como complemento para cada sala de conferencias		3			-	-	-	-	-	-

#### VI. PLANES / PREPARACIÓN / ADAPTACIÓN DE LA OFERTA

[Mostrar / Ocultar](#)

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
General	321	Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja		5		5	M	M	M	M	M	M
	322	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		7	M	M	M	M	M	M

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	323	Publicación del sistema de gestión de quejas y del cuestionario de satisfacción de los clientes		5			-	-	-	-	-	-
General	324	Mystery guest ("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		15	-	-	-	-	-	-
	325	Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED		14			-	-	-	-	-	-
	326	Sistema de gestión de calidad ISO 9001, UNE 182001 ("Q")		18			-	-	-	-	-	-
	327	Sistema de gestión medioambiental ISO 14001, EMAS		18			-	-	-	-	-	-
	328	Certificación de agricultura ecológica (CEPAE, CBPAE)		14			-	-	-	-	-	-
	329	Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas. Como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones		5		5	-	-	M	M	M	M
	330	Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas. Más allá de un simple correo electrónico		5		5	-	-	-	-	-	-
	331	Plano de situación / boceto de la dirección, si se pide o por Internet		1		1	-	M	M	M	M	M
	332	Invitación para los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web		5		5	-	-	-	-	-	-
	333	Publicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de calificación de la categoría del establecimiento		5			-	-	-	-	-	-

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

[Mostrar / Ocultar](#)

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
General	334	Software de control que gestione desde un servidor central las instalaciones y otros aspectos del establecimiento		3		3	-	-	-	-	-	-
	335	Plan de mantenimiento anual de todas las instalaciones		2		2	-	-	-	-	-	-
Contraincendios	336	Mejoras por encima de la normativa de contraincendios (especificando medidas que estén por encima del código técnico de edificación DEBSI en cuanto a medidas de detección y automatismos de incendios)		3			-	-	-	-	-	-
	337	Mejoras por encima de la normativa referente a la evacuación y señalización de las vías de evacuación		2			-	-	-	-	-	-
Energía	338	Optimización de la contratación de energía		2		2	-	-	-	-	-	-
	339	Instalación eléctrica centralizada o sectorizada según REBT vigente		2		2	-	-	-	-	-	-
	340	Sistemas centralizados de conexión y desconexión eléctrica de las unidades de alojamiento		3			-	-	-	-	-	-
	341	Equipos de compensación de potencia para evitar el exceso de consumo de energía eléctrica		2		2	-	-	-	-	-	-
	342	Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las instalaciones en las zonas de paso infrecuente		1			-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
	343	Reguladores de potencia		1		1	-	-	-	-	-	-
Iluminación	344	Sistemas de conexión y desconexión basados en la detección del nivel de iluminación natural en los jardines exteriores		2		2	-	-	-	-	-	-
	345	Luminarias tipo LED Exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente		2		2	-	-	-	-	-	-
	346	Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo consumo de energía eléctrica en el interior del edificio		2		2	-	-	-	-	-	-
Energías renovables	347	Utilización de energías alternativas siempre que sea posible		2			-	-	-	-	-	-
	348	Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria, según las exigencias del Código técnico de la edificación		3			-	-	-	-	-	-
	349	Utilización de energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas		1			-	-	-	-	-	-
Instalaciones térmicas	350	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		2	-	-	-	-	-	-
	351	Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas		2		2	-	-	-	-	-	-
	352	Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y unidades,		2		2	-	-	-	-	-	-

Área	Núm.	Criterio	Opción	Puntos	Respuesta	Puntuación	1 *	2 *	3 *	3 * SUP	4 *	4 * SUP
		siempre que se disponga de climatización										
Agua	353	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		2	-	-	-	-	-	-
	354	Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga en las cisternas de los inodoros		2		2	-	-	-	-	-	-
	355	Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios		2			-	-	-	-	-	-
	356	Aprovechamiento de aguas grises, previamente tratadas y almacenadas para llenar las cisternas de los inodoros		2			-	-	-	-	-	-
Jardines y exteriores	357	Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín		2		2	-	-	-	-	-	-
	358	Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de los aspersores; utilización de agua de lluvia almacenada		2			-	-	-	-	-	-
Residuos	359	Recogida selectiva de residuos		2		2	-	-	-	-	-	-
	360	Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes		2		2	-	-	-	-	-	-
Piscinas	361	Sistemas de salinización electrónica de piscinas; reducción drástica del uso de cloro		2		2	-	-	-	-	-	-
Otros	362	Soporte económico a entidades de protección del medio ambiente de las Illes Balears		3			-	-	-	-	-	-

