



**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria
de Turisme i Treball



Qüestionari d'autoavaluació

Classificació de la categoria dels establiments d'allotjament turístic de les Illes Balears

HOTELS

Normativa aplicable: Decret 20/2011, de 18 de març, pel qual s'estableixen les disposicions generals de classificació de la categoria dels establiments d'allotjaments turístics en hotel, hotel apartament i apartament turístic de les Illes Balears (BOIB núm. 46 ext. de 30 de març de 2011)

Nom de l'establiment: HOTEL CALA BONA

Nom i llinatges del declarant: FRANCESC JOSEP MARQUES MERIDA

Procediment d'autoavaluació

1. Requisits per assolir la categoria

- 1) Per assolir una categoria, les infraestructures i serveis han de tenir totes les condicions mínimes indicades en el qüestionari amb la lletra M.

Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
115	Tovallols extres	1					
116	Barnús	4					M

- 2) El nombre total de condicions establertes com a “criteris” ha de ser suficient per sumar el nombre mínim de punts per assolir la categoria.

PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA		120	200	300	500	700
PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE “SUPERIOR”				450	650	
PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE “GRAN LUXE”						950

2. Lliure elecció de la categoria de l'establiment

La classificació en una de les categories establertes és obligatòria per a tots els establiments, no obstant això, d'acord amb el principi de lliure elecció dels titulars dels establiments de la categoria en què s'ha d'incloure l'establiment. En conseqüència, el titular de l'establiment pot optar per declarar i informar de la categoria de l'establiment en la "màxima" categoria assolida o en una altra "inferior" respecte de la que també té les condicions mínimes.

	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA		120	200	300	500	700
PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "SUPERIOR"				450	650	
PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "GRAN LUXE"						950

3. Normes que s'han de tenir en compte en l'autoavaluació i a l'hora d'emplenar el qüestionari

- 1) En el supòsit que en la casella d'una categoria apareixi la lletra M, el compliment d'aquest criteri és obligatori per assolir la categoria. Cada criteri té assignada una puntuació determinada, que se suma, a efectes de l'autoavaluació, amb independència que el criteri sigui obligatori a efectes d'assolir la categoria o sigui de lliure elecció del titular.
- 2) No obstant això, hi ha supòsits que tenen criteris "alternatius" (assenyalats amb lletres alfabèticament A, B, C...). En aquests supòsits només es pot optar per una de les alternatives i sumar la puntuació corresponent a aquesta.

40	Aparcament dins l'hotel (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament)	A	3					
	Aparcament dins l'hotel (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament) →	B	5					

- 3) En els supòsits de criteris alternatius que tenen un mínim obligatori (M) només en una de les alternatives, l'alternativa assenyalada amb la lletra M resulta ser la condició mínima. Per aquesta raó, si l'establiment compleix alguna de les alternatives que hi ha (de caràcter "superior"), es considera que compleix també el mínim obligatori.

Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
123	Matalassos moderns i ben conservats d'un mínim de 18 cm de gruix	A	1	M	M	M	M	M
	Matalassos de gruix ≥ 25 cm	B	3					

En alguns supòsits els criteris alternatius només són aplicables a les categories inferiors. Per aquesta raó, el mínim obligatori per a les categories superiors es troba en una alternativa diferent.

26	Servei de recepció 24 hores, accessible per telèfon a l'hotel i fora d'aquest	A	3	M	M	-	-	-
	Recepció oberta 24 hores, accessible per telèfon les 24 hores a l'hotel i fora d'aquest	B	4			M	M	M

- 4) En determinats supòsits els punts es poden “incrementar” d’acord amb el nombre d’unitats vinculades al criteri. D’aquest fet s’informa en la casella de puntuació, com també de si hi ha un nombre màxim per al criteri en el seu conjunt. En alguna ocasió aquests criteris poden estar vinculats amb un mínim que s’ha d’assolir en una determinada categoria. El mínim en relació a les categories es pot trobar al final del qüestionari.

Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
111	Productes addicionals (articles d’acollida o gentileeses)		1 x ítem, màx. 5 punts	3 ítem x 1 = 3			M Mínim 2	M Mínim 3

- 5) Les caselles d’aquest qüestionari es poden omplir en la forma descrita en l’exemple següent, i fer la declaració en la darrera pàgina del qüestionari.
- 6) Aquest qüestionari està dissenyant en format PDF, per la qual cosa, a l’efecte de poder fer l’autoavaluació, es recomana imprimir-lo. Si voleu estalviar paper, podeu ordenar que s’imprimeixi de la manera següent: 2 pàgines per full i, si la impressora ho permet, per les dues cares del paper.

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Equipaments de bany	104	Tovalloler	X	1					
	105	Tovalloler amb calefacció inclosa		6					
	106	Altaveus al bany		2					
	107	Telèfon al bany	X	2					M
Comoditats sanitàries	108	Sabó de mans	X	1	M	M	M	M	M
	109	Gel de dutxa	X	1	M	M	M	M	M
	110	Xampú	X	1			M	M	M
	111	Productes addicionals (articles d'acollida o gentileeses)	X	1 x ítem, màx. 5 punts				M Mínim 2	M Mínim 3
	112	Recanvis de paper higiènic	X	1	M	M	M	M	M
	113	Una tovallola de mà per persona	X	1	M	M	M	M	M
	114	Una tovallola de bany per persona	X	2	M	M	M	M	M
	115	Tovalloles extres	X	1					
	116	Barnús	X	4					M
	117	Sabatilles	X	3					M
	118	Eixugador de cabells, si es demana	A	1			-	-	-
		Eixugador de cabells	B	2			M	M	M
	119	Tamboret de bany	X	3					M
	120	Paperera de bany	X	1	M	M	M	M	M

Exemple

3 ítem
x 1 = 3

Suma: 27 punts

Qüestionari d'AUTOAVALUACIÓ

(Annex 1 del Decret 20/2011)

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
I. CONDICIONS GENERALS / ÀREES COMUNES									
Condicions generals	1	Tot l'establiment s'ha de trobar en perfectes condicions de netedat i higiene		-	M	M	M	M	M
	2	Tots els mecanismes i equips (mobiliari, màquines, material d'oficina...) funcionen impecablement		-	M	M	M	M	M
	3	Les característiques de l'establiment han de concordar amb la seva categoria		-	M	M	M	M	M
	4	Atmosfera harmoniosa (llum, olor, música, color, etc.) a les àrees públiques		4					
Entrada	5	Accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies	A	-	M	M	M	M	M
		Manca accés de clients independent de l'accés de serveis i mercaderies, atès que l'establiment té menys de 30 places	B	-					
Àrees públiques	6	Climatització a les àrees públiques de l'hotel (restaurant, vestíbul, entrada, sala de berenar...)		4		M	M	M	M
	7	Serveis higiènics separats independents per a homes i dones	A	3	M	M	M	M	M
		Manquen serveis higiènics separats independents per a homes i dones, atès que l'establiment té menys de 30 places	B	-					
	8	Sala de TV		3					
	9	Sala d'audiovisuals		3					
10	Sala de lectura / jocs (separada)		1						

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------




	11	Biblioteca / Llibreria (separada)		2					
	12	Obres d'art originals a les àrees comunes		10					
	13	Plantes i/o flors naturals		6					
	14	Terminals d'Internet accessibles per a clients	A	5			M	M	M
		Manquen terminals d'Internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-					
Àrees públiques	15	Accés a Internet a les àrees públiques (per exemple, banda ampla, WLAN, WIFI)	A	2			M	M	M
		Manquen terminals d'Internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-					
	16	Autoservei de begudes a la piscina		2					
	17	Bar piscina		8					
	18	Bar (integrat amb la sala de clients)	A	4				M	-
Bar (independent)		B	10 (3 punts x extra) Màx. 19 punts					M	

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Recepció	19	Àrea separada: Àrea funcionalment independent per al servei	A	1	M	M	-	-	-
		Mostrador de recepció separat i independent per al servei	B	3			M	M	M
	20	Recepció amb àrea d'espera amb seients	A	1			M	-	-
		Vestíbul amb seients i servei de beguda	B	5				M	-
		Recepció espaiosa amb bastants seients i servei de beguda	C	10					M
	21	Fax a la recepció	A	1	M	M	M	M	M
		Manquen terminals d'Internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-					
	22	Telèfons públics per a clients	A	1	M	M	M	M	M
		Manquen terminals d'Internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B	-					
	23	Servei d'impressora		2					
	24	Manual de serveis A-Z multilingüe		3	M	M	M	M	M
	25	Material d'informació regional disponible a la recepció		1	M	M	M	M	M

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Recepció	26	Servei de recepció 24 hores, accessible per telèfon a l'hotel i fora d'aquest	A	3	M	M	-	-	-
		Recepció oberta 24 hores, accessible per telèfon les 24 hores a l'hotel i fora d'aquest	B	4			M	M	M
	27	Servei de porteria o mosso a l'aparcament		4					M
	28	Mosso d'aparcament (amb personal separat)		8					
	29	Porter (amb personal separat)		8					
	30	Conserge (amb personal separat)		8					
	31	Grum (amb personal separat)		8					
	32	Servei d'equipatges, si es demana	A	2				M	-
		Servei d'equipatges (entrega i recollida a l'habitació)	B	5					M
	33	Servei de guarda d'equipatge per a clients que hi arriben o se'n van		5			M	M	M
34	Servei de relacions públiques, independent del servei de recepció i consergeria		5						
Dipòsit	35	Possibilitat de dipòsit (per exemple a la recepció)		1	M	M	M	M	M

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Instal·lacions per a persones minusvàlides	36	Categoria A: lliure de barreres arquitectòniques, per a persones que són parcialment dependents d'una cadira de rodes motoritzada o d'un assistent. Mesures de practicabilitat d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	A	5					
		 Categoria B: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitats motores que necessiten una cadira de rodes. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)	B	8					
	37	 Categoria C: lliure de barreres arquitectòniques per a persones cegues o amb discapacitat visual. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)		5					
	38	 Categoria D: lliure de barreres arquitectòniques per a persones amb discapacitat auditiva. Mesures d'acord amb l'article 19 del Decret 110/2010 (BOIB 157 ext., de 29-10-2010)		5					
	39	Categoria E: totalment lliure de barreres arquitectòniques. Reuneix les condicions de les categories B, C, D anteriors.		7					
Aparcament	40	Aparcament dins l'hotel (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament)	A	3					
		Aparcament dins l'hotel (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament)	B	5					
	41	Possibilitat d'aparcament per a autobusos		1					
	42	Garatge (per a un mínim del 10 % de les unitats d'allotjament)	A	5					
		Garatge (per a un mínim del 50 % de les unitats d'allotjament)	B	8					

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Altres	43	Ascensor		15					
	44	Escala de servei		3					
	45	Ascensor de servei		3					
Pagament	46	Publicitat clara dels mitjans de pagament		2	M	M	M	M	
	47	Servei de línia de crèdit per als serveis de l'hotel		3					
Serveis	48	Servei de despertador		1	M	M	M	M	
	49	Paraigües a la recepció / a l'habitació		1					
	50	Revistes actualitzades		1				M	
	51	Premsa diària		2				M	
	52	Servei de costura		2				M	
	53	Servei de transport o de limusina		2					
	54	Servei de neteja de sabates	A	3					M
		Màquina netejadora de sabates a l'hotel	B	2					
	55	Oferta de productes sanitaris (per exemple, raspall de dents, pasta dental, joc d'afaitar...)		2					
	56	WC / Dutxa de cortesia per a sortides retardades		5					
	57	Habitació de cortesia per a entrades i sortides		7					
58	Salutació personal a cada client amb flors fresques o un detall a l'habitació (no només un missatge de benvinguda a la televisió)		6					M	

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Serveis	59	Plantes i/o flors naturals a les habitacions		6					
	60	Servei d'horabaixa addicional (segon servei) per a la revisió de les habitacions (canvi de tovalloles, obertura de cobertor, neteja de papereres, etc)		10					M
	61	Servei de planxa (tornada en una hora)		2					
	62	Bugaderia i servei de planxa (tornada segons acord)	A	1			M	-	-
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9.00 h, tornada en 24 hores, llevat del cap de setmana)	B	2				M	-
		Bugaderia i servei de planxa (lliurament abans de les 9.00 h, tornada en 12 hores)	C	4					M
	63	Servei de canvi de moneda		1					
	64	Servei de floristeria		1					
	65	Servei de metge		2					
	66	Servei de lloguer de cotxes		2					
67	Servei de lloguer de cotxet per a infants		2						
68	Detall de benvinguda per als clients		2						

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

II. HABITACIONS: MOBILIARI / EQUIPAMENTS

Habitacions	69	Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 14 m ² (bany inclòs)	A	10	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions ≥ 18 m ² (bany inclòs)	B	15					
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions de les habitacions ≥ 22 m ² (bany inclòs)	C	20					
		Almenys el 80 % de les habitacions amb dimensions de les habitacions ≥ 30 m ² (bany inclòs)	D	25					
	70	Almenys el 80 % dels banys / instal·lacions sanitàries ≥ 5 m ²		10					
	71	Nombre d'unitats que sigui un conjunt de dues o més habitacions amb els seus banys corresponents i mínim una sala		3 x unitat màx.12 punts					M
	72	Dobles amb sala		2 x doble amb saló, màx. 6 punts				M	
	73	Habitacions comunicades		2					
	74	Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses ≥ 4 m ²	A	10					
		Almenys el 50 % de les habitacions amb les terrasses ≥ 8 m ²	B	12					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Apartaments (per afegir a les dimensions de les habitacions)	75	Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 14 m ²	A	2	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 19 m ²	B	5					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb sala amb cuina superior a 22 m ²	C	10					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 m ² i sala independent superior a 14 m ²	D	2	M	M	M	M	M
		Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 m ² i sala independent superior a 17 m ²	E	5					
		Almenys el 80 % dels apartaments amb cuina superior a 5 m ² i sala independent superior a 20 m ²	F	10					
Equipaments cuina apartaments	76	Cuina		2	M	M	M	M	M
	77	Forn		6					
	78	Campana extractora o extractor de fums		2	M	M	M	M	M
	79	Pica		2	M	M	M	M	M
	80	Cafetera o tetera amb els accessoris corresponents		4	M	M	M	M	M
	81	Microones		2				M	M
	82	Estris de cuina i menjador (vaixelles, cobreteria, cristalleria...)		5	M	M	M	M	M
	83	Refrigerador		2	M	M	M	M	M
	84	Petits electrodomèstics (batedora, torradora, espremedora...)		2 x ítem (màxim de 10 punts)				M	M
	85	Estris de neteja		2	M	M	M	M	M
86	Rentavaixelles		10						

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Equipaments de bany	87	Almenys el 50 % dels banys amb llum natural		2					
	88	El 100 % de les habitacions tenen dutxa/WC o banyera/WC		1	M	M	M	M	M
	89	El 80 % de les habitacions tenen dutxa i banyera separades		10					
	90	Banyera i/o dutxa amb cortina, o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC.	A	1	M	M	M	M	M
		Banyera i/o dutxa amb mampara, o amb construcció de separació de l'espai de dutxa i les instal·lacions sanitàries i el WC	B	2					
	91	Banyera d'hidromassatge		7					
	92	Columna de dutxa d'hidromassatge		3					
	93	Lavabo		1	M	M	M	M	M
	94	Bidet		3					
	95	Doble lavabo a les habitacions dobles		5					
	96	Estora de bany		1	M	M	M	M	M
	97	Llum apropiat per al lavabo		1	M	M	M	M	M
	98	Mirall		1	M	M	M	M	M
	99	Endoll de corrent prop del mirall		1	M	M	M	M	M
	100	Mirall de tocador	A	1					-
		Mirall de tocador orientable	B	2					M
	101	Mirall de tocador il·luminat		1					
102	Barra o penjador per a les tovalloles		1	M	M	M	M	M	
103	Instal·lació de calefacció al bany		3					M	

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Equipaments de bany	104	Tovalloler		①					
	105	Tovalloler amb calefacció inclosa		6					
	106	Altaveus al bany		2					
	107	Telèfon al bany		2					M
Comoditats sanitàries	108	Sabó de mans		①	M	M	M	M	M
	109	Gel de dutxa		①	M	M	M	M	M
	110	Xampú		①			M	M	M
	111	Productes addicionals (articles d'acollida o gentileeses)		1 x ítem, màx. 5 punts				M Mínim 2	M Mínim 3
	112	Recanvis de paper higiènic		①	M	M	M	M	M
	113	Una tovallola de mà per persona		①	M	M	M	M	M
	114	Una tovallola de bany per persona		②	M	M	M	M	M
	115	Tovalloles extres		1					
	116	Barnús		4					M
	117	Sabatilles		3					M
	118	Eixugador de cabells, si es demana	A	1			-	-	-
		Eixugador de cabells	B	②			M	M	M
	119	Tamboret de bany		3					M
120	Paperera de bany		①	M	M	M	M	M	

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Comoditats a l'hora de dormir	121	Llits individuals de dimensions mínimes de 0,90 m x 1,90 m i llits dobles de dimensions mínimes d'1,50 m x 1,90 m	A	1	M	M	M	M	-
		Llits individuals de dimensions mínimes de 0,90 m x 2,00 m i llits dobles de dimensions mínimes d'1,80 m x 2,00 m	B	10					M
		Llits individuals de dimensions mínimes d'1,00 m x 2,00 m i llits dobles de dimensions mínimes de 2,00 m x 2,00 m	C	20					
	122	10 % dels llits amb una llargària mínima de 2,10 m		5					
	123	Matalassos moderns i ben conservats d'un mínim de 18 cm de gruix	A	1	M	M	M	M	M
		Matalassos de gruix ≥ 25 cm	B	3					
	124	Funda nòrdica		3					
	125	Fundes higièniques per als matalassos (rentables amb productes termoquímics, transpirable, lliure d'àcars i els seus excrements), cobertors o flassades de cotó o de materials sintètics que s'obren per la banda superior. (No inclou un simple llençol moletó)		10					
	126	Neteja rigorosa dels matalassos cada dos anys com a mínim, enregistrada amb el certificat que ha de ser afegit a l'aplicació. Rentat tèrmic, no químic, amb una impregnació interna, sempre que no hi quedin residus d'humitat, els àcars hagin desaparegut i se n'hagi eliminat la propagació		10					
	127	Bressol si es demana		3			M	M	M
	128	Dispositiu despertador en l'habitació		2					
	129	Flassades ben conservades		1	M	M	M	M	M
	130	Coixins ben conservats		1	M	M	M	M	M
	131	Fundes higièniques per als coixins		1	M	M	M	M	M
132	Coixí addicional, si es demana		1			M	M	-	
133	Dos coixins per persona		4					M	

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Comoditats a l'hora de dormir	134	Els clients poden elegir entre diferents tipus de coixins		4					M
	135	Flassada addicional, si es demana		2	M	M	M	M	M
Equipament de l'habitació	136	Possibilitat d'enfosquir l'habitació (per exemple, cortines i foscurit)		1	M	M	M	M	M
	137	Cortineta		1					
	138	Catifa		1					
	139	Penjador		1					
	140	Galant de nit		1					
	141	Armari adequat o lloc destinat a la roba		1	M	M	M	M	M
	142	Prestatgeria / baldes per a la roba		1	M	M	M	M	M
	143	Mínim 12 perxes (en cap cas de filferro) per habitació		1	M	M	M	M	M
	144	Control apropiat del renou de les finestres		8					
	145	Portes que absorbeixen el renou o portes dobles		8					
	146	Habitacions amb climatització central ajustable	A	8			M	M	M
		Habitacions amb aire condicionat individual ajustable	B	15					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Equipament de l'habitació	147	Una cadira	A	1	M	M	M	-	-
		Un seient per plaça	B	2				M	-
		Un seient confortable per plaça (una cadira o una butaca entapissades), amb una taula	C	4					M
	148	Un seient confortable extra (una cadira o una butaca entapissades) a les habitacions dobles o a les suites		4					M
	149	Taula o escriptori	A	1	M	M	-	-	-
		Taula, escriptori o secreter amb un espai mínim de feina de 0,5 m ² i llum adequat	B	5			M	M	M
	150	Endoll de corrent a l'habitació		1	M	M	M	M	M
	151	Endoll addicional vora la taula, l'escriptori o el secreter		2			M	M	M
	152	Adequada il·luminació a l'habitació		1	M	M	M	M	M
	153	Tauleta de nit		2			M	M	M
	154	Llum de lectura vora el llit		2		M	M	M	M
	155	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació a l'entrada		3					
	156	Interruptor del llum de l'habitació vora el llit		2			M	M	M
	157	Un interruptor per a tot el llum de l'habitació vora el llit		3					
	158	Endoll de corrent vora el llit		1			M	M	M
	159	Mirall		2			M	M	M
160	Mirall de cos sencer		3						

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Equipament de l'habitació	161	Lloc destinat a l'equipatge / les maletes (moble maleter)		1			M	M	M
	162	Paperera		2			M	M	M
	163	Reproductors CD / DVD / MP3 o base de connexió de portàtils i d'altres perifèrics		2					
	164	Televisió de color amb comandament a distància	A	2	M	M	-	-	-
		Televisió de color de dimensions adequades a l'habitació amb comandament a distància, amb una relació de la configuració de canals i programació	B	6			M	M	M
	165	Televisió de color addicional segons les dimensions de l'habitació		8					
	166	Satèl·lit amb canals nacionals i internacionals		2			M	M	M
	167	Televisió de pagament o videojocs amb la possibilitat de bloqueig per als nins		5					
	168	Obres d'art originals a les habitacions		10					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
	169	Telèfon mòbil, si es demanen, a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe	A	8					
		Telèfon a les habitacions amb un manual d'instruccions multilingüe	B	3	M	M	M	M	M
	170	Accés a Internet a l'habitació (per exemple, banda ampla, WLAN, WIFI)	A	8				M	M
		Manquen accessos a Internet atès que no hi ha cobertura telefònica	B						
	171	PC a l'habitació	A	2					-
		PC amb Internet a l'habitació, si es demana	B	3					M
		PC amb Internet a l'habitació	C	10					
		Manquen PC a les habitacions atès que no hi ha cobertura telefònica	D	-					
	172	Caixa de seguretat / caixa forta a l'habitació	A	6			M	M	M
		Caixa de seguretat / caixa forta endoll elèctric integrat a l'habitació	B	8					
	173	Minibar en les habitacions d'hotel (s'exclou dels hotels apartament)		5				M	M
	174	Màquina de cafè o tetera amb els accessoris corresponents a l'habitació		4					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Neteja de l'habitació / canvi de roba	175	Neteja diària de l'habitació		1	M	M	M	M	M
	176	Canvi diari de les tovalloles, si es demana		1	M	M	M	M	M
	177	Canvi de la roba de llit una vegada a la setmana com a mínim	A	1	M	M	M	-	-
		Canvi de la roba de llit dues vegades a la setmana com a mínim	B	2				M	M
	178	Canvi diari de la roba de llit, si es demana		4					M
Miscel·lània	179	Premsa diària a l'habitació		3					
	180	Revista dels clients a l'habitació		1					
	181	Estris per escriure i bloc de notes a l'habitació		2					M
	182	Carpeta de correspondència		2					
	183	Planxa, si es demana		2					
	184	Bossa de bugaderia		1			M	M	M
	185	Joc de costura, si es demana	A	1					
		Joc de costura a l'habitació	B	2					
	186	Calçador a l'habitació		1					M
	187	Estris de neteja de sabates, si es demana	A	2				-	-
		Estris de neteja de sabates a l'habitació	B	3				M	M
	188	Espióll a la porta		2					
	189	Mecanisme de tancament / pany addicional a la porta de l'habitació		3					
190	Pany amb targeta electrònica		5						

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

III. RESTAURACIÓ									
Begudes	191	Oferta de begudes a l'hotel		1	M	M	M	M	M
	192	Dispensador de begudes o centre de begudes a l'hotel		1					
	193	Oferta de begudes a l'habitació. Com a mínim de 5 tipus de begudes		3					M
	194	16 hores de servei de begudes per a servei d'habitacions	A	2					-
		24 hores de servei de begudes per a servei d'habitacions	B	4					M
Menjador	195	Berenar ampli: inclou, com a mínim, una beguda calenta (per exemple, cafè o te), un suc de fruita, fruites o ensalada de fruites, varietats de pans i panets amb pernil, embotits, formatge i musli	A	1	M	M	-	-	-
		Berenar tipus bufet o menú a la carta equivalent: inclou, com a mínim, la mateixa varietat de productes que l'ampli berenar més ou o plat d'ou i brioixeria o cereals	B	2			M	-	-
		Berenar amb ampli bufet amb servei o menú a la carta equivalent, amb productes de les Illes	C	5				M	M
	196	Menú de berenar a la carta equivalent per a servei d'habitacions		2					M
	197	Temps de berenar de tres hores com a mínim		4					
	198	Temps de dinar de dues hores com a mínim		3					
	199	Temps de sopar de tres hores com a mínim		4					
	200	Desdejuní primerenc		4					
	201	Sopar fred per a arribades tardanes a l'hotel		4					
	202	Menú amb servei a la carta		5					M
	203	Oferta de menjar per a servei d'habitacions fins a les 22.00 h	A	6					-
Oferta de menjar per a servei d'habitacions 24.00 h		B	10					M	

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Menjador	204	Àrees de restauració amb capacitat per al 60 % dels clients	A	6	M	M	M	M	-
		Àrees de restauració amb capacitat per al 80 % dels clients	B	9					M
		Àrees de restauració amb capacitat per al 100 % dels clients	C	15					
		Àrees de restauració de capacitats inferiors o sense, atès que no ofereix el servei	D	-					
	205	Restaurant temàtic individual independent del principal		5 (3 x unitat extra) Màx. 14 punts					
	206	Menjador amb terrassa exterior per a berenars i sopars		4					
	207	Servei d'snack		3					
	208	Cuina en directe (<i>show cooking</i>)		8					
	209	Tast de vins de les Illes, almenys 1 dia a la setmana		5					
	210	Tast d'olis de les Illes, almenys 1 dia a la setmana		5					
	211	Menús especials (menú infantil, vegetarià, per a celíacs, etc)		8					
	212	Menús temàtics o sopars de gala, almenys dos per setmana		2					
	213	Menú a mida del client		6					
	214	Menú amb productes ecològics i/o de les Illes		8					
IV. OCI / TEMPS LLIURE									
Equipaments i instal·lacions	215	Perruqueria		9					
	216	Tenda/boutique		3					
	217	Àrea infantil (sala de jocs, pati d'esbarjo)		4					
	218	Gimnàs, amb una dimensió mínima de 20 m ² amb quatre tipus de màquines d'exercicis diferents com a mínim		4					

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Balnearis (Spa)/cures de bellesa	219	Recepció atesa	5					
	220	Vestuaris per a homes i dones separats	1					
	221	Servei de begudes al balneari (<i>spa</i>)	2					
	222	Venda de productes de cosmètica	2					
	223	Solàrium	2					
	224	Massatges, amb cabines amb unes dimensions mínimes de 10 m ² . (per exemple, massatge corporal, drenatge limfàtic, shiatsu, reflexologia podal)	2 per cabina, màx. 6 punts					
	225	Sala separada de relaxació, amb una dimensió mínima de 20 m ²	3					
	226	Sala polivalent	3					
	227	Jacuzzi	3					
	228	Dutxa d'olis essencials	3					
	229	Sauna (amb un mínim de sis seients)	5 per tipus de sauna, màx. 15 punts					
	230	Sala de bellesa, amb cabines de dimensions mínimes de 10 m ² , i oferta mínima de quatre tractaments de bellesa diferents (com, per exemple, manicura, pedicura, píling, massatge antiestrès...)	5					
	231	Zona de banys/piscines, amb cabines de dimensions mínimes de 10 m ² , on s'ofereixen quatre tractaments diferents com a mínim (per exemple, banys, hidroteràpia, banys turcs, <i>kneipp</i> , <i>moor</i> ...)	5					
232	Gruta de gel	5						

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Piscines	233	Piscina exterior	A	10				M	M
		Piscina exterior, en el supòsit d'hotels i hotels apartaments de ciutat	B	10					
	234	Piscina interior climatitzada i d'unes dimensions mínimes de 40 m ²		15					
	235	Piscina infantil		8					
	236	Jacuzzi exterior		6 (3 punts x extra) Màx. 15 punts					
	237	Nombre d'hamaques per al 100 % de places	A	10					
		Nombre d'hamaques ≥ 75 % de places	B	8					
		Nombre d'hamaques ≥ 50 % de places	C	5					
		Nombre d'hamaques < 50 % de places	D	2					
	238	Tauleta devora hamaca		2					
	239	Tovallola per a la piscina		4					
	240	Parc aquàtic a la piscina		8					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Miscel·lània / diversos	241	Programa d'animació infantil		3					
	242	Programa d'animació diürna		3					
	243	Programa d'animació nocturna		3					
	244	Mainadera per als infants, si es demana		1					
	245	Cura dels nins dins l'hotel (per a nins fins a tres anys), com a mínim, tres hores diàries, per personal especialitzat		10					
	246	Cura dels nins dins l'hotel (per a nins a partir de quatre anys), com a mínim, tres hores diàries, per personal especialitzat		10					
	247	Caseta mini club		8					
	248	Servei d'equips esportius		2					
	249	Servei de bicicletes		3					
	250	Zones enjardinades pròpies de l'hotel (50 m ² /plaça)	A	20					
		Zones enjardinades pròpies de l'hotel (20 m ² /plaça)	B	15					
		Zones enjardinades pròpies de l'hotel (10 m ² /plaça)	C	10					
		Zones enjardinades pròpies de l'hotel (5 m ² /plaça)	D	5					
		Zones enjardinades pròpies de l'hotel superiors a 250 m ²	E	1					
251	Departament de turisme actiu, senderisme i activitats a la naturalesa		15						

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Instal·lacions esportives	252	Pista multiús esportiva (bàsquet, voleibol, futbol sala, etc.)	8					
	253	Minigolf	8					
	254	Camp de golf en el mateix hotel	10					
	255	Facilitats per a la pràctica de golf	8					
	256	Esquaix independent	8					
	257	Pista de tennis independent	8					
	258	Pista de pàdel independent	8					
	259	Pista de voleibol independent	8					
	260	Pista de futbol sala independent	8					
	261	Pista de bàsquet independent	8					
	262	Tennis taula	2					
	263	Taula de billar	2					
	264	Petanca	3					
	265	Garatge per a bicicletes	6					
	266	Centre de ciclisme interior <i>spinning</i>	8					
267	Centre de ciclisme professional	15						
268	Esports nàutics (propis de l'hotel: vela, surf, windsurf, etc.)	10						

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	-------	---	-----	-------	------------	--------------

V. PLANS / PREPARACIÓ/ ADAPTACIÓ DE L'OFERTA

269	Sistema de gestió de queixes. Inclou el cicle d'acceptació, avaluació i resposta de la queixa		5	M	M	M	M	M
270	Qüestionari de satisfacció dels clients. Inclou, per part de l'establiment, els qüestionaris de satisfacció, avalua els resultats i fa un estudi de millora i un seguiment		7	M	M	M	M	M
271	Publicació del sistema de gestió de queixes i del qüestionari de satisfacció dels clients		5					
272	<i>Mystery guest</i> ("client misteriós"): duita a terme per professionals externs amb la iniciativa i per compte de l'hotel, analitzat i documentat. O bé, controls interns (d'amagat) com, per exemple, controls de la cadena d'hotel o de cooperadors		15					
273	Sistema de gestió de qualitat d'acord amb el SICTED		14					
274	Sistema de gestió de qualitat ISO 9001, UNE 182001 ("Q")		18					
275	Sistema de gestió mediambiental ISO 14001, EMAS		18					
276	Pàgina web pròpia amb fotografies de l'hotel realistes i significatives. Com a mínim, vistes exteriors, de les àrees públiques i de les habitacions		5			M	M	M
277	Possibilitat de reserves en línia a través d'un sistema de reserves electròniques. Més enllà d'un simple correu electrònic		5					
278	Plànol de situació / esbós de la direcció, si es demana o per Internet		1		M	M	M	M
279	Invitació per als clients que marxien o han marxat a deixar un comentari en un portal o a la pàgina web		5					
280	Publicació del qüestionari d'autoevaluació del sistema de qualificació de la categoria de l'establiment		5					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

VI. INSTAL·LACIONS PER A CONGRESSOS / CONFERÈNCIES

Sales	281	Sala/es de conferències de 36 m ² a 100 m ² com a mínim i amb altura del sostre d'un mínim de 2,50 m	A	5					
		Sala/es de conferències, més gran de 100 m ² amb altura del sostre d'un mínim de 2,75 m	B	8					
		Sala/es de conferències, més gran de 250 m ² i amb altura del sostre d'un mínim de 3,00 m	C	10					
	282	Oficina de conferències /sala de juntes. Servei de mecanografia, com a complement d'una sala de conferències		1					
	283	Sales de grups de treball, com a complement d'una sala de conferències		4					
	284	Servei de secretaria (amb oficina separada i personal disponible)		3					
	285	Servei de conferències (amb departament separat, diferent personal).		5					
Telecomunicacions / mitjans de comunicació	286	Telèfon, com a mínim per a cada sala de conferències		1					
	287	Accés a Internet (per exemple, banda ampla, WLAN...), com a mínim per a cada sala de conferències		2					
	288	Projector, com a complement per a cada sala de conferències		2					
	289	Material per a <i>workshops</i> com a complement per a cada sala de conferències		1					
	290	Taulers d'anuncis com a complement per a cada sala de conferències		1					
	291	Un paperògraf per a cada sala de conferències		1					

ÀREA	Núm.	CRITERI		PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	--	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Equips / tecnologia	292	Pantalla de projecció (apropiada a l'altura del sostre i les dimensions de la sala, com a mínim, 1,50 m x 1,50 m) com a complement d'una sala de conferències		1					
	293	Penjador, armari o consigna per a les jaquetes com a complement per a cada sala de conferències		1					
	294	Taula de l'orador o ponent com a complement per a cada sala de conferències		1					
	295	Endolls de corrent suficients, allargador i distribuïdor de corrent, com a complement per a cada sala de conferències		1					
	296	Llum natural a la sala de conferències i possibilitat d'obscurir la sala, com a complement per a cada sala de conferències		5					
	297	Il·luminació apropiada amb llum artificial regulable o segmentat per bandes, com a complement per a cada sala de conferències		2					
	298	Aire condicionat individual i ajustable, com a complement per a cada sala de conferències		3					

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	-------	---	-----	-------	------------	--------------

VII. MESURES MEDIAMBIENTALS I D'EFICIÈNCIA ENERGÈTICA								
General	299	Software de control que gestioni des d'un servidor central les instal·lacions i altres aspectes de l'establiment	3					
	300	Pla de manteniment anual de totes les instal·lacions	2					
Energia	301	Optimització de la contractació d'energia	2					
	302	Instal·lació elèctrica centralitzada o sectoritzada segons REBT vigent	2					
	303	Sistemes centralitzats de connexió i desconnexió elèctrica de les unitats d'allotjament	3					
	304	Equips de compensació de potència per evitar l'excés de consum d'energia elèctrica	2					
	305	Elements de detecció de presència que activin i desactivin automàticament les instal·lacions en les zones de pas infreqüent	1					
	306	Reguladors de potència	1					
Il·luminació	307	Sistemes de connexió i desconnexió basats en la detecció del nivell d'il·luminació natural als jardins exteriors	2					
	308	Lluminàries de vapor de mercuri o sodi a les zones d'il·luminació nocturna permanent	2					
	309	Làmpades i lluminàries de màxima potència lumínica i mínim consum d'energia elèctrica	2					
Energies renovables	310	Utilització d'energies alternatives sempre que sigui possible	2					
	311	Utilització d'energia solar per generació d'aigua calenta sanitària, segons les exigències del Codi tècnic de l'edificació	3					
	312	Utilització d'energia solar per a l'enllumenat exterior amb lluminàries fotovoltaiques i autònomes	1					

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	-------	---	-----	-------	------------	--------------

Instal·lacions tèrmiques	313	Utilització de combustibles líquids o gasosos amb preferència a l'energia elèctrica, donant prioritat al gas natural i eliminant els aparells que funcionin amb fueloil	2					
	314	Dispositius de desconexió de la climatització en cas d'obertura de portes i finestres	2					
	315	Termòstats a totes les dependències, zones comunes i unitats, sempre que es disposi de climatització	2					
Aigua	316	Dispositius d'estalvi d'aigua a les aixetes de lavabos, banyeres i dutxes: aixetes monocomandament, difusors i airejadors, i limitadors de pressió i cabdal	2					
	317	Doble polsador o polsador amb interrupció de la descàrrega a les cisternes dels inodors	2					
	318	Aixetes de la cuina amb tancament electrònic pel rentat d'estrís	2					
	319	Aprofitament d'aigües grises, prèviament tractades i emmagatzemades per omplir les cisternes dels inodors	2					
Jardins i exteriors	320	Espècies autòctones o mediterrànies i de baix consum hídric en el jardí	2					
	321	Reg del jardí al vespre amb sistema de gota a gota subterrani i programació dels aspersors; utilització d'aigua de pluja emmagatzemada	2					
Residus	322	Recollida selectiva de residus	2					
	323	Facilitació de la classificació de residus als clients	2					
Piscines	324	Sistemes de salinització electrònica de piscines; reducció dràstica de l'ús de clor	2					

ÀREA	Núm.	CRITERI	PUNTS	★	★ ★	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
------	------	---------	-------	---	-----	-------	------------	--------------

TOTAL HOTELS		Puntuació màxima	1375					
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA CATEGORIA		120	200	300	500	700
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "SUPERIOR"				450	650	
		PUNTUACIÓ PER ASSOLIR LA QUALIFICACIÓ DE "GRAN LUXE"						950

Resultat de l'autoavaluació

Nombre de punts totals obtinguts com a conseqüència del criteris assolits: 235

Nom i llinatges del declarant: FRANCESC JOSEP MARQUES MERIDA DNI: 41741530A
 Adreça: AVENIDA DEL MAR N.14 Localitat: CIUTADELLA Codi postal: 07760 Província: ILLES BALEARS

Titular de l'establiment: MAR BLAVA-CALA BONA C.B DNI o CIF: E57696130
 Nom de l'establiment: HOTEL CALA BONA Número de registre: HPM 1828
 Adreça: Avda. del mar n.14 Localitat: CIUTADELLA Codi postal: 07760 Illa: MENORCA

Declaració

En nom del titular de l'establiment **declar** que l'establiment té els requisits mínims (M) de caràcter comú, així com el conjunt de condicions d'infraestructures i de serveis per obtenir els punts necessaris per a la categoria de2..... estrelles.

En conseqüència, d'acord amb l'article 5 del Decret 20/2011, de 18 de maig, **manifest** l'elecció de classificar l'establiment en la categoria de2..... estrelles.

Data 09 DE JUNY DE 2016 [Signatura]

FRANCESC MARQUES MERIDA