

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y TRAMITACIÓN SIMPLIFICADA ABREVIADA DEL SERVICIO DE AUDITORÍAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN EMPRESAS TURÍSTICAS POR EL PROCEDIMIENTO DE TURISTA ANÓNIMO O CLIENTE MISTERIOSO, PARA LOS AÑOS 2.018, 2.019 Y 2.020.

1. OBJETO DEL PLIEGO

El presente pliego tiene por objeto determinar las condiciones técnicas por las que se deberá regir la prestación del contrato de Auditorías de Calidad de Servicio en Empresas Turísticas por el Procedimiento de Turista Anónimo o Cliente Misterioso a establecimientos turísticos para su incorporación o renovación en las marcas turísticas de calidad y garantía “Casonas Asturianas”, “Mesas de Asturias” “Aldeas, Asturias Calidad Rural” y “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural”.

2. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá realizar la comprobación del correcto cumplimiento de los requisitos de servicio de calidad en los establecimientos turísticos adheridos o que han cursado solicitud para las marcas de calidad y garantía propias del Principado de Asturias: “Casonas Asturianas”, “Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica” “Aldeas, Asturias Calidad Rural” y “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural”, en virtud de la legislación de referencia:

- Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo, en su artículo 4, apartados b) y d).
- Decreto 69/1994, de 1 de septiembre, por el que se aprueba la utilización de la marca “Casonas Asturianas”.
- Resolución de 12 de mayo de 2000, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca “Casonas Asturianas”.
- Decreto 141/2002, de 14 de noviembre, de primera modificación del Decreto 69/1994, por el que se aprueba la utilización de la marca “Casonas Asturianas”.
- Resolución de 10 de octubre de 2005, de la Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo, por la que se modifica parcialmente la Resolución de 12 de mayo de 2000, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca “Casonas Asturianas”.
- Resolución de 20 de enero de 2014 por la que se aprueba el Documento Técnico de Base, con el Referencial de Requisitos Técnicos, para la Evaluación de la Marca de Calidad “Casonas Asturianas”.
- Decreto 75/2002, de 6 de junio, por el que se aprueba la utilización de la marca “Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica”.
- Resolución de 14 de octubre de 2002, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca “Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica”.
- Resolución de 10 de octubre de 2005, de la Consejería de Cultura, Comunicación Social y Turismo, por la que se modifica parcialmente la Resolución de 14 de octubre de 2002, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca “Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica”.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO

Dirección General de
Comercio y Turismo

- Resolución de 20 de enero de 2014 por la que se aprueba el Documento Técnico de Base, con el Referencial de Requisitos Técnicos, para la Evaluación de la Marca de Calidad “Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica”.
- Decreto 86/2014, de 8 de octubre, por el que se dispuso la adquisición del derecho de propiedad de la marca de garantía denominada “Aldeas, Asturias Calidad Rural”.
- Resolución de 30 de septiembre de 2015, de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo, por la que se ordena la publicación del Reglamento de uso de la marca de garantía “Aldeas, Asturias Calidad Rural”.
- Anuncio de aprobación de documento técnico de base, con el Referencial de Requisitos Técnicos, para la Evaluación de la Marca de Garantía “Aldeas, Asturias Calidad Rural”.
- Decreto 2/2015, de 28 de enero, por el que se dispuso la adquisición del derecho de propiedad de la marca de garantía denominada “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural”.
- Resolución de 25 enero de 2016, de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo, por la que se ordena la publicación del Reglamento de uso de la marca de garantía “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural”.
- Anuncio de aprobación de documento técnico de base, con el Referencial de Requisitos Técnicos, para la Evaluación de la Marca de Garantía “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural”.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

- Realización de AUDITORÍAS DE SERVICIO, NO NOTIFICADAS, MEDIANTE EL MÉTODO DEL TURISTA ANÓNIMO O CLIENTE MISTERIOSO A 152 ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS.
- El contrato se divide en **DOS LOTES**:

LOTE 1: AUDITORÍAS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS RURALES

LOTE 2: AUDITORÍAS EN ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

- Los trabajos se desarrollarán a lo largo de **3 ANUALIDADES: 2.018, 2.019 y 2.020**.

AÑOS	LOTE 1 Nº AUDITORÍAS ALOJAMIENTOS	LOTE 2 Nº AUDITORÍAS RESTAURACIÓN	TOTAL
2.018	6	26	32
2.019	30	30	60
2.020	30	30	60
TOTALES	66 ALOJAMIENTOS	86 RESTAURANTES	152 ESTABLECIMIENTOS

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO

Dirección General de
Comercio y Turismo

LOTE 1: AUDITORÍAS DE SERVICIO A 66 ALOJAMIENTOS RURALES PARA LAS MARCAS DE CALIDAD Y GARANTÍA TURÍSTICA *CASONAS ASTURIANAS Y ALDEAS DE ASTURIAS, CALIDAD RURAL*

Realización de 66 AUDITORÍAS DE SERVICIO, no notificadas, mediante el método denominado de “turista anónimo” o “cliente misterioso”, a HOTELES, APARTAMENTOS RURALES Y CASAS DE ALDEA, PARA LA AUTORIZACIÓN DEL USO DE LAS MARCAS TURÍSTICAS, PROPIEDAD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, *CASONAS ASTURIANAS* y *ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL*, mediante la comprobación de cada uno de los requisitos contemplados en los Reglamento de Uso y en los Referenciales de Requisitos Técnicos de dichas Marcas de Calidad y Garantía Turística.

Los establecimientos están ubicados en todo el territorio regional.

Los trabajos se desarrollaran a lo largo de 3 anualidades, según se detalla a continuación:

AÑOS	Nº AUDITORÍAS
2.018	6
2.019	30
2.020	30
TOTALES	66 ALOJAMIENTOS

Tras la realización de cada una de las auditorías, se realizará el informe de evaluación correspondiente a cada establecimiento.

LOTE 2: AUDITORÍAS DE SERVICIO A 86 ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN PARA LAS MARCAS DE CALIDAD Y GARANTÍA TURÍSTICA *MESAS DE ASTURIAS Y SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL*

Realización de 86 AUDITORÍAS DE SERVICIO, no notificadas, mediante el método denominado de “turista anónimo” o “cliente misterioso”, a ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN, PARA LA AUTORIZACIÓN DEL USO DE LAS MARCAS TURÍSTICAS, PROPIEDAD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, *MESAS DE ASTURIAS* Y *SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL*, mediante la comprobación de cada uno de los requisitos contemplados en los Reglamento de Uso y en los Referenciales de Requisitos Técnicos de dichas Marcas de Calidad y Garantía Turística.

Los establecimientos están ubicados en todo el territorio regional.

Los trabajos se desarrollaran a lo largo de 3 anualidades, según se detalla a continuación:

AÑOS	Nº AUDITORÍAS
2.018	26
2.019	30
2.020	30
TOTALES	86 RESTAURANTES

Tras la realización de cada una de las auditorías, se realizará el informe de evaluación correspondiente a cada establecimiento.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO

Dirección General de
Comercio y Turismo

- En todos los casos se cubrirá todo el ciclo de servicio, evaluando factores funcionales y relacionales durante el mismo.
- Se adecuarán los perfiles del auditor y acompañantes al tipo de público objetivo de los establecimientos a evaluar.
- En el caso de solicitudes de autorización para las marcas **MESAS DE ASTURIAS** y **SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL**, el servicio será de almuerzo o cena.
- En el caso de solicitudes de autorización para las marcas **CASONAS ASTURIANAS** y **ALDEAS DE ASTURIAS, CALIDAD RURAL**, el servicio será de una ESTANCIA, con las pernóctación/es precisas para la adecuada realización del informe de auditoría

4. CONDICIONES GENERALES

A.- EJECUCIÓN.-

- El desarrollo de la actividad objeto del contrato de auditorías se desarrollará:
 - **AÑO 2.018: MESES DE OCTUBRE Y NOVIEMBRE** AUDITORÍAS DE SOLICITUD Y DE REVISIÓN
 - **AÑOS 2.019 y 2.020**, cada anualidad, en dos etapas:
 - 1ª ETAPA, MESES DE MAYO Y JUNIO:** AUDITORÍAS DE REVISIÓN
 - 2ª ETAPA, MESES DE SEPTIEMBRE Y OCTUBRE:** AUDITORÍAS DE SOLICITUD Y DE REVISIÓN
- El responsable del contrato será el/la Jefe/a del Servicio de Gestión y Calidad Turística, y la unidad de seguimiento y ejecución el/la Coordinador/a Territorial.
- El responsable del contrato facilitará al adjudicatario con, al menos, 15 días de antelación al inicio de cada etapa de trabajo, la relación de establecimientos a auditar. La empresa adjudicataria del contrato, presentará en el plazo de 7 días hábiles, un Programa de Trabajo que contemple un cronograma completo de realización de las auditorías, que será aprobado por el órgano de contratación en el plazo de 5 días.
- Al inicio de cada etapa de trabajo, habrá una reunión con los responsables del Servicio de Gestión y Calidad Turística.
- Ejecución de los trabajos objeto del contrato. La toma de datos y verificación de requisitos vendrá apoyada de todo tipo de documentación gráfica, publicaciones y/o fotografías que acrediten las evidencias de los cumplimientos e incumplimientos y siempre que no vulneren los derechos terceros.
- Los informes de las auditorías se entregarán al responsable del contrato en el plazo de 7 días hábiles, tras la finalización del servicio correspondiente, acompañados de la

documentación acreditativa de las evidencias de las evaluaciones, y de las facturas correspondientes a los servicios contratados en los establecimientos auditados

- **Al término de cada anualidad** y en los 15 días hábiles siguientes de la finalización de los trabajos de las auditorías, **el adjudicatario del contrato realizará y presentará, ante el responsable del contrato, una Memoria Final**, que describa y analice los resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto, recogiendo las incidencias registradas, las conclusiones, recomendaciones y propuestas de mejora, tanto generales, como por tipología de marca.
- **Con la finalidad de garantizar la calidad de los informes presentados, la recopilación de los datos, el análisis y conclusiones deberán realizarse por la/s misma/s persona/s.**

No están previstas prórrogas en los plazos de ejecución de los trabajos, ni en los plazos de entrega de los informes y memorias.

B.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA A UTILIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.-

En las auditorías se **comprobará el cumplimiento de los parámetros contenidos en los Referenciales de Requisitos Técnicos de las marcas, referidos al apartado de Calidad del Servicio**, publicados en la Web [www.asturias.es/temas/turismo/calidad e innovación turística/marcas de calidad y garantía turísticas](http://www.asturias.es/temas/turismo/calidad%20e%20innovaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica/marcas%20de%20calidad%20y%20garant%C3%ADa%20tur%C3%ADsticas).

El Servicio de Gestión y Calidad Turística de la Dirección General de Comercio y Turismo **proporcionará también a la empresa adjudicataria un modelo de informe de auditoría**, a cumplimentar con los datos y evidencias que se recojan durante el proceso de la evaluación de cada uno de los establecimientos.

Los listados completos de establecimientos previamente autorizados a utilizar las Marcas de Calidad y Garantía Turística, que también serán facilitados, están publicados en la Web [www.asturias.es/temas/turismo/calidad e innovación turística/marcas de calidad y garantía turísticas](http://www.asturias.es/temas/turismo/calidad%20e%20innovaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica/marcas%20de%20calidad%20y%20garant%C3%ADa%20tur%C3%ADsticas).

C.- PRESENTACIÓN DEL TRABAJO.-

- El producto final de las auditorías se materializará en un informe de evaluación para cada establecimiento, acompañado por el material gráfico de apoyo (fotografías, folletos y otros que el autor considere pertinentes).
- Los informes se realizarán según modelo y formato previsto y facilitado por el Servicio de Gestión y Calidad Turística.
- A medida que se vayan realizando las auditorías, semanalmente, se hará entrega de los informes a los responsables del contrato.
- **Tanto los informes de auditorías como la memoria final se entregarán en formato digital (2 copias) y, al menos, una copia en papel que contenga las imágenes en color.**

D.- INFORMES TÉCNICOS SOBRE ALEGACIONES.-

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE EMPLEO, INDUSTRIA Y TURISMO

Dirección General de
Comercio y Turismo

Una vez entregados los informes con los resultados de las auditorías al Servicio de Gestión y Calidad Turística, éste procederá al envío de una copia al establecimiento auditado, quien podrá presentar las alegaciones que estime convenientes. Se podrá requerir al contratista la emisión de un informe técnico en relación a las mismas, no superado el plazo de dos meses desde la finalización del contrato.

3.- DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La dirección y supervisión periódica del cumplimiento de las condiciones del contrato corresponderá al/la titular del Servicio de Gestión y Calidad Turística de la Dirección General de Comercio y Turismo, por lo cual la empresa adjudicataria deberá informar periódicamente o a solicitud del Servicio responsable, cuando así se estime conveniente.

En Oviedo, a 11 de Septiembre de 2018

La Coordinadora Territorial del Servicio de Gestión y Calidad Turística



María Rocés Álvarez