

Anexo**PLIEGOS DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORIAS DE CALIDAD DE SERVICIO EN EMPRESAS TURÍSTICAS POR EL PROCEDIMIENTO DE CLIENTE MISTERIOSO A ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS, PARA SU INCORPORACIÓN A LAS MARCAS TURÍSTICAS DE CALIDAD Y GARANTÍA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS.****1.- OBJETO Y FINALIDAD DEL SERVICIO A REALIZAR.**

La presente contratación tiene por objeto la realización 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" 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 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".
- Resolución de 20 de enero de 2014 por la que se aprueba el Documento Técnico de Base 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 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 para la Evaluación de la Marca de Garantía "Sidrerías de Asturias, Calidad Natural".
- Decreto 64/2015, de 13 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.

DESCRIPCIÓN
Auditorías de Servicio a 23 HOTELES RURALES PARA LA MARCA CASONAS ASTURIANAS Realización de auditorías no notificadas mediante el método denominado de "turista anónimo" o "cliente misterioso", a través de la comprobación de cada uno de los requisitos contemplados en la Resolución de 12 de mayo de 2000, por la que se aprueba el Reglamento de Uso de la marca "Casonas Asturianas" (BOPA nº 119, de 24-V-2000), modificada parcialmente por la Resolución de 10 de octubre de 2005 (BOPA nº 250, de 28-X-2005), en lo relativo a requisitos básicos de acceso, considerados como barrera de entrada, y a los parámetros establecidos en el Referencial de requisitos técnicos de la Marca de Calidad "Casonas Asturianas", según los capítulos: Reserva, Recepción, Acogida, Despedida, Infraestructura y Oferta Gastronómica. Elaboración del informe de auditoría y evaluación correspondiente a cada establecimiento. - Auditorías de renovación a 21 hoteles rurales. Los establecimientos están ubicados en los concejos que, a continuación se detallan: 1 en Navia, 2 en Oviedo, 1 en Parres, 2 en Peñamellera Baja, 2 en Piloña, 1 en Ribadedeva; 1 en Ribadesella, 1 en Siero, 1 en Somiedo, 1 en Santa Eulalia de Oscos, 1 en Taramundi, 3 en Valdés y 4 en Villaviciosa. - Auditorías de acceso a la marca a 2 establecimientos de nueva solicitud (previstos)
Auditorías de Servicio a 18 RESTAURANTES PARA LA MARCA MESAS DE ASTURIAS Realización de auditorías no notificadas mediante el método denominado de

"turista anónimo" o "cliente misterioso", a través de la comprobación de cada uno de los requisitos contemplados en la Resolución de 14 de octubre de 2.002 por la que se aprueba el Reglamento de Uso de la marca "Mesas de Asturias, excelencia gastronómica" (BOPA nº 267, de 18-11-2002), modificada parcialmente por la Resolución de 10 de octubre de 2005 (BOPA nº 250, de 28-X-2005), en lo relativo a requisitos básicos de acceso, considerados como barrera de entrada, y a los parámetros establecidos en el Referencial de requisitos técnicos de la Marca de Calidad "Mesas de Asturias", según los capítulos: Oferta gastronómica, En el comedor, Acogida, Comanda, Facturación y despedida y Estado y medios del local.

- Auditorías de renovación a 16 restaurantes.

Los establecimientos están ubicados en los concejos que, a continuación se detallan: 4 en Oviedo, 2 en Parres, 2 en Piloña, 1 en Salas, 3 en Siero, 1 en Tapia de Casariego, 1 en Taramundi y 2 en Valdés.

- Auditorías de acceso a la marca a 2 establecimientos de nueva solicitud (previstos)

Auditorías de Servicio a **54 CASAS DE ALDEA Y APARTAMENTOS RURALES PARA LA MARCA ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL**

Realización de auditorías no notificadas mediante el método denominado de "turista anónimo" o "cliente misterioso", a través de la comprobación de cada uno de los requisitos contemplados en la Resolución de 30 de septiembre de 2015, por la que se ordena la publicación del Reglamento de uso de la marca de garantía "Aldeas, Asturias Calidad Rural" (BOPA nº 237, de 13-X-2015), en lo relativo a requisitos básicos de acceso, considerados como barrera de entrada, y a los parámetros establecidos en el Referencial de requisitos técnicos de la Marca de Garantía "Aldeas, Asturias Calidad Rural", según los capítulos: Comercialización y Reserva, Recibimiento y Acomodo, Servicio de desayuno y restauración, Infraestructura y Facturación y Despedida.

Elaboración del informe de auditoría y evaluación correspondiente a cada establecimiento.

- Auditorías de renovación a 52 casas de aldea y apartamentos rurales.

Los establecimientos están ubicados en los concejos que, a continuación se detallan: 2 en Amieva, 1 en Boal, 1 en Cabrales, 2 en Cabranes, 5 en Cangas de Onís, 4 en Cangas del Narcea, 2 en Colunga, 3 en Cudillero, 1 en El Franco, 2 en Gozón, 7 en Llanes, 1 en Morcín, 1 en Navia, 1 en Onís, 4 en Peñamellera Baja, 1 en Piloña, 2 en Quirós, 2 en Ribadesella, 3 en Santa Eulalia de Oscos, 1 en Santo Adriano, 1 en Somiedo, 1 en Teverga, 1 en Valdés y 3 en Villaviciosa.

- Auditorías de acceso a la marca a 2 establecimientos de nueva solicitud (previstos)

Auditorías de Servicio a **15 SIDRERÍAS PARA LA MARCA SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL**

Realización de auditorías no notificadas mediante el método denominado de "turista anónimo" o "cliente misterioso", a través de la comprobación de cada uno de los Requisitos contemplados en la Resolución de 25 enero de 2016, por la que

se ordena la publicación del Reglamento de uso de la marca de garantía "Sidrerías de Asturias, Calidad Natural" (BOPA nº 25, de 1-II-2016), en lo relativo a requisitos básicos de acceso, considerados como barrera de entrada, y a los parámetros establecidos en el Referencial de requisitos técnicos de la marca de garantía "Sidrerías de Asturias, Calidad Natural", según los capítulos: Acogida, Atención y servicio, Oferta gastronómica, Estado de los medios del local y Facturación y despedida.

Elaboración de informe de auditoría y evaluación correspondiente a cada establecimiento.

- Auditorías de acceso a la marca o de renovación en la misma a 15 sidrerías.

- 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 MESAS y SIDRERÍAS, el servicio será de almuerzo o cena y, en el de "ALDEAS" y "CASONAS", de una estancia.

3.- REQUISITOS GENERALES.

A.- EJECUCIÓN.- El proceso de ejecución de auditoría contemplará:

- Presentación por parte de la empresa adjudicataria del contrato, en el plazo de 10 días, de 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.

El cronograma habrá de ajustarse a lo previsto en la planificación que, a continuación, se detalla:

MAYO	JUNIO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Restaurantes de MESAS de ASTURIAS (16 renovación)	Apartamentos y Casas Rurales en ALDEAS (renovación 26 establecimientos)	Apartamentos y Casas Rurales en ALDEAS (renovación 26 establecimientos)	Nuevas solicitudes de CASONAS, MESAS y ALDEAS
Hoteles de CASONAS (21 renovación)			Todos los establecimientos de SIDRERÍAS

- **Reunión inicial** con responsables del Servicio de Turismo y presentación del equipo auditor.
- **Ejecución de los trabajos** objeto del contrato. La toma de datos y verificación de requisitos vendrá apoyada de documentación gráfica (fotografías) que acrediten los cumplimientos o incumplimientos.

- **Entrega quincenal de los informes** de auditorías realizadas a los responsables del Servicio de Turismo
- Reunión final con responsables del Servicio de Turismo y presentación de una **Memoria Final** con las conclusiones de todas las auditorías.

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_e_innovacion_turistica/marcas_de_calidad_y_garantia_turisticas).

El Servicio de Turismo de la Dirección 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_e_innovacion_turistica/marcas_de_calidad_y_garantia_turisticas).

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 Turismo.
- A medida que se vayan realizando las auditorías, quincenalmente se hará entrega de los informes a los responsables del Servicio de Turismo.
- Los informes se entregarán en formato digital y, al menos, una copia en papel que contenga las imágenes en color, para cada establecimiento auditado.

D.- INFORMES TÉCNICOS SOBRE ALEGACIONES.- Una vez entregado al Servicio de Turismo el informe con los resultados de la auditoría, 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 Servicio de Turismo de la Dirección General de Comercio y Turismo, por lo que la empresa adjudicataria deberá informar periódicamente o a solicitud del Servicio de Turismo cuando así se estime conveniente.

En Oviedo, a 31 de enero de 2017

La Jefa del Servicio de Turismo



María del Mar Martínez Salmerón