



CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA AUDITORES Y AUTOEVALUACIÓN PARA GESTORES DE LA MARCA DE GARANTÍA “ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL”



Fecha	20/11/2018	Página 1 de 31
Archivo	AUTOEVALUACIÓN ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



ÍNDICE

1. Breve introducción a la marca	3
2. Barreras de entrada.....	3
3. Cumplimiento de la normativa legal aplicable a la actividad	5
4. Obtención de la marca.....	6
5. Valoración.....	7
6. Autoevaluación.....	9
6.a.- Parámetros de instalaciones, equipamiento y gestión	9
6.b.- Parámetros del servicio.....	22



1.- BREVE INTRODUCCIÓN A LA MARCA

La Marca de Garantía “Aldeas, Asturias Calidad Rural” fue creada por el Principado de Asturias en el año 2014 para distinguir a un segmento de la oferta de Casas de Aldea y Apartamentos Rurales, que por su singularidad y niveles de calidad, su ubicación, equipamiento y excelente servicio se distingue de sus competidores, apoyando el posicionamiento de Asturias como destino turístico.

Los establecimientos autorizados a utilizar la marca “Aldeas, Asturias Calidad Rural” adquieren un compromiso:

- Para con sus clientes, basado en la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente.
- Para con sus empleados, fomentando un entorno de trabajo que asegure el respeto por los derechos de los trabajadores, protegiendo la seguridad y salud de los mismos y favoreciendo la flexibilidad, la conciliación y, su formación y desarrollo profesional.
- Para con la comunidad anfitriona, contribuyendo al desarrollo económico y a la generación de empleo, priorizando a los proveedores locales y responsables y desarrollando estrategias de cooperación local y acción solidaria.
- Para con el medio ambiente, adoptando estrategias de prevención y gestión responsable y sostenible.

La Marca es propiedad del Principado de Asturias, que otorga o retira la vinculación y derecho de uso de la misma.

La vinculación a la marca es voluntaria para los establecimientos que lo soliciten y cumplan los requisitos básicos recogidos en el Reglamento de Uso y los que se establecen en el Referencial de Requisitos Técnicos.

2.- BARRERAS DE ENTRADA

Los establecimientos que soliciten el uso de la marca deberán reunir los siguientes requisitos básicos considerados como barreras de entrada, requisitos previos, de obligado cumplimiento:

Fecha	20/11/2018	Página 3 de 31
Archivo	AUTOEVALUACIÓN ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



Nº	PREGUNTA	OPCIÓN	
1	EL ESTABLECIMIENTO LLEVA INSCRITO AL MENOS DOS AÑOS EN EL REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS COMO CASA DE ALDEA O APARTAMENTO RURAL.	SI	NO
2	EL TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO CUENTA CON DOS AÑOS DE EXPERIENCIA PROBADA EN EL SECTOR DEL TURISMO RURAL.	SI	NO
3	NO HA SIDO SANCIONADO POR RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA FIRME, DE CARÁCTER GRAVE O MUY GRAVE EN MATERIA DE TURISMO, DURANTE LOS DOS AÑOS ANTERIORES A LA SOLICITUD.	SI	NO
4	ESTA AL CORRIENTE DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL	SI	NO
5	CUENTA CON ZONA VERDE O AJARDINADA, PORCHE, TERRAZA, PATIO O SIMILAR, PARA EL DISFRUTE DE LOS CLIENTES, EQUIPADO CON MOBILIARIO ACORDE CON EL ENTORNO.	SI	NO
6	DISPONE DE ZONA DE APARCAMIENTO DELIMITADA Y GARANTIZADA EN UN RADIO NO SUPERIOR A 50 METROS DESDE LA PUERTA DE ENTRADA.	SI	NO
7	DISPONE DE TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA SOBRE EL DESTINO PARA SATISFACER DETALLADA Y PRECISAMENTE LAS DEMANDAS DE LOS CLIENTES EN LUGAR BIEN VISIBLE.	SI	NO
8	TIENE IMPLANTADAS LÍNEAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, COMO SON: AHORRO ENERGÉTICO, AHORRO HÍDRICO, USO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA BIODEGRADABLES Y SEGREGACIÓN DE RESIDUOS.	SI	NO
9	SI LA CASA ES DE ALQUILER ÍNTEGRO O APARTAMENTO, DISPONE DE UN TELÉFONO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE.	SI	NO
10	EL ESTABLECIMIENTO NO DISPONE DE UN NÚMERO DE PLAZAS SUPERIOR A 24 EN UN MISMO BLOQUE O CONJUNTO DE APARTAMENTOS.	SI	NO
11	CUMPLE CON LA RELACIÓN ENTRE LA CAPACIDAD DEL ESTABLECIMIENTO Y EL NÚMERO DE BAÑOS: - CASAS DE ALDEA DE CONTRATACIÓN ÍNTEGRA Y APARTAMENTOS:	SI	NO



	1 BAÑO PARA 1-3 PLAZAS 2 BAÑOS PARA 4-6 PLAZAS 3 BAÑOS PARA 7-9 PLAZAS 4 BAÑOS PARA 10-12 PLAZAS 5 BAÑOS PARA MÁS DE 12 PLAZAS (SE ENTIENDE PLAZAS TOTALES DE LAS CASAS O APARTAMENTOS, INCLUIDAS LAS SUPLETORIAS). - CASAS DE ALDEA DE CONTRATACIÓN INDIVIDUALIZADA DE HABITACIONES: BAÑO INCORPORADO EN TODAS LAS HABITACIONES DEL ESTABLECIMIENTO.		
--	--	--	--

SI HA CONTESTADO NO EN ALGUNA DE ESTAS CUESTIONES NO HA SUPERADO LOS REQUISITOS BÁSICOS DE ACCESO YA QUE EL CUMPLIMIENTO DE TODOS ESTOS PUNTOS ES IMPRESCINDIBLE PARA ACCEDER A LA AUTORIZACIÓN DE USO DE LA MARCA.

No obstante, la autoevaluación puede ser una herramienta de reflexión para ayudar a identificar las fortalezas y debilidades respecto a los requisitos de la marca de garantía “*ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD NATURAL*”.

Si tiene alguna duda consulte la siguiente ruta en Internet: www.asturias.es > “Temas” > “Turismo” > “Calidad e Innovación Turística” > “Marcas de Calidad y Garantía Turística” o bien póngase en contacto con el Servicio de Ordenación, Innovación y Calidad del Principado de Asturias.

3.- CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL APLICABLE A LA ACTIVIDAD

Los establecimientos han de cumplir la normativa turística, y el resto de las normativas aplicables a la actividad. En las auditorías de Instalaciones, Equipamientos y Gestión se podrá revisar dicho cumplimiento en aspectos referentes, entre otros, a:

- Prevención de Riesgos Laborales y Planes de Emergencia
- Seguridad e Higiene Alimentaria
- Ley Orgánica de Protección de Datos
- Seguridad industrial, instalaciones y riesgos ambientales:
 - Aparatos elevadores
 - Calderas y aparatos a presión
 - Instalación de Gas
 - Sistemas contra incendios

Fecha	20/11/2018	Página 5 de 31
Archivo	AUTOEVALUACIÓN ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



Instalaciones eléctricas de baja tensión

- Legionella
- Si tiene piscina: registros de datos y normas de utilización de la misma colocadas en lugar bien visible

4.- OBTENCIÓN DE LA MARCA

¿DE QUIÉN ES LA MARCA ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL? Tanto la marca, como los distintivos que la representan, son PROPIEDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, - que otorga o retira la vinculación y derecho de uso de la misma-, y están inscritos a su nombre en la Oficina Española de Patentes y Marcas, OEPM.

¿HAY ALGUNA EVALUACIÓN QUE SUPERAR PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN DE USO DE LA MARCA? Sí. Complementariamente a los requisitos de entrada comentados en el punto anterior deberá superar positivamente:

1. Una Auditoría, concertada, de Instalaciones, Equipamiento y Gestión.
2. Una Auditoría de Servicios, no notificada, por el método de “Cliente Misterioso”.

Ambas auditorías serán realizadas por una empresa externa de asistencia técnica experta contratada por la Administración Turística del Principado de Asturias para tal fin.

Será necesario un resultado FAVORABLE en AMBAS AUDITORÍAS para autorizar el uso de la marca.

¿QUÉ RESULTADO HAY QUE OBTENER? Se considera favorable un resultado de CUMPLIMIENTO MÍNIMO DEL 80% de los requisitos establecidos, que supone, con carácter general, la obtención de 400 puntos sobre una puntuación total de 500 en AMBAS AUDITORÍAS.

En el caso de establecimientos a los que alguno de los parámetros no resulte de aplicación, el 80% se calculará en base al número total de posibles puntos a obtener, una vez restados los correspondientes al parámetro no aplicado.

¿CUÁNDO SE PUEDE SOLICITAR LA MARCA PARA EL ALOJAMIENTO?

En los meses DE MAYO Y JUNIO de cada año.

Fecha	20/11/2018	Página 6 de 31
Archivo	AUTOEVALUACIÓN ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



Más información y el formulario de solicitud en la siguiente ruta en Internet: www.asturias.es > “Temas” > “Turismo” > “Calidad e Innovación Turística” > “Marcas de Calidad y Garantía Turística”.

¿Y UNA VEZ AUTORIZADO A UTILIZAR LA MARCA HAY QUE VOLVER A SUPERAR ALGUNA AUDITORÍA?

Sí, cada año se realizan auditorías de seguimiento, al objeto de comprobar que se mantienen los niveles de calidad.

SI NO SE ESTÁ DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS, TANTO PARA LA AUTORIZACIÓN INICIAL COMO EN LA REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA MARCA ¿CÓMO SE PUEDE MANIFESTAR? Según queda recogido en el Reglamento de uso de la marca "Aldeas, Asturias Calidad Rural", es POSIBLE PRESENTAR ALEGACIONES, que serán revisadas en detalle y a las que se dará oportuna respuesta.

5.- VALORACIÓN

La puntuación máxima para cada unidad se recoge en la tabla que se muestra a continuación:

1. INSTALACIONES , EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN		
CAPÍTULO	%	Puntos
1. Exteriores	21	105
2. Accesos	6	30
3. Espacios de uso común	25	125
4. Dormitorios y baños	25	125
5.Gestión medioambiental	8	40
6.Calidad de la gestión	15	75
TOTAL	100	500



2.CALIDAD DEL SERVICIO

CAPÍTULO	%	Puntos
7. Reserva	20	100
8. Acogida	12	60
9. Atención general	16	80
10.Estado de las instalaciones	34	170
11. Oferta gastronómica.	10	50
12. Facturación y despedida	8	40
TOTAL	100	500

CRITERIOS DE PUNTUACIÓN

En general:

- Si cumple la condición requerida plenamente, puntuación completa
- Si no cumple enteramente se reduce la puntuación, a criterio del auditor experto.

Excepcionalmente se establecen casos en los cuales el no cumplimiento de una condición, dada la importancia de la misma, supone una puntuación de 0 en el total del parámetro, aun cuando cumpla el resto de las condiciones establecidas en ese parámetro.

Complementariamente, en las Auditorías de Seguimiento, puede valorarse, de modo positivo o negativo, el desarrollo del Plan de Mejora propuesto en la evaluación anterior, con una puntuación máxima de 25 puntos, el 5% de la puntuación total.



6. AUTOEVALUACIÓN

6.a. PARÁMETROS RELATIVOS A INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN

1.EXTERIORES		MAX 105 PUNTOS	MIS PUNTOS
1.1 Llegada	-La ubicación del establecimiento está adecuadamente señalizada en las principales vías locales de acceso.(MAX 5 PUNTOS) -Está debidamente geolocalizado. (MAX 6 PUNTOS) -Es perfectamente accesible tanto a pie como en vehículo. (MAX 3 PUNTOS) -Dentro del ámbito de la propiedad de la finca, el acceso al establecimiento está perfectamente limpio y despejado y no presenta desperfectos en el pavimento. (MAX 6 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
1.2 Ubicación y armonía con el entorno	-Está situado en un entorno singular o de especial atractivo turístico. (MAX 5 PUNTOS) -Se valora que esté alejado de carreteras o vías con gran afluencia de tráfico o de cualquier otra causa que altere la tranquilidad del entorno. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
1.3 Arquitectura	La arquitectura de todas las edificaciones del establecimiento, principal y anexos, antiguas o de nueva construcción, está en consonancia con la característica de la zona. (MAX 7,5 PUNTOS) Está ubicado en un edificio histórico, singular, o con una antigüedad de al menos 50 años, debidamente rehabilitado. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
1.4 Conservación y Estética	El edificio está en perfecto estado de conservación, adecuadamente pintado y limpio. (MAX 12,5 PUNTOS) Las instalaciones y equipamiento exterior se conservan en correcto estado de mantenimiento (MAX 12,5 PUNTOS) Los elementos, tanto decorativos como útiles (cornisas, toldos, sombrillas, sillas, etc.) no tienen mensajes publicitarios. SI NO CUMPLE 0 PUNTOS EN EL TOTAL.	Valorar de 0 a 25	



1.5 Jardines y Finca	Se valoran especialmente las fincas o jardines singulares, con árboles centenarios y/o autóctonos, manantiales, estanques, fuentes, pozos recuperados, huerta y/o variedad de flora.	Valorar de 0 a 15	
1.6 Equipamiento	Se valora el equipamiento adicional al exigido para acceder a la marca: zona verde o ajardinada, porche, terraza o patio, equipado con mobiliario acorde con el entorno (artículo 2º del Reglamento de Uso). Para el disfrute exclusivo de los clientes, el establecimiento cuenta además con alguno de estos equipamientos: - Piscina y/o bañera de hidromasaje exterior - Área de recreo infantil. - Zona de barbacoa - Otros de interés (MAX 5 PUNTOS POR CADA EQUIPAMIENTO)	Valorar de 0 a 15	
1.7 Aparcamiento	Existe un área de aparcamiento dentro del ámbito de la finca donde se ubica el alojamiento, limpia y despejada, y con plazas suficientes en función de la capacidad del establecimiento.	Valorar de 0 a 5	

2.ACCESOS		MAX 30 PUNTOS	MIS PUNTOS
2.1 Cartel señalizador	- El establecimiento es perfectamente identificable mediante carteles o indicativos exteriores que señalicen el lugar específico en donde se ubica. La entrada se encuentra debidamente señalizada. (MAX 5 PUNTOS) -El cartel indicativo es acorde con el carácter del establecimiento, está bien iluminado y en buen estado de	Valorar de 0 a 10	



	conservación y limpieza. (MAX 5 PUNTOS) - El cartel no podrá tener marcas publicitarias. SI TIENE MARCAS PUBLICITARIAS 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO		
2.2 Señalización e iluminación	- Dentro del ámbito de la finca en donde se ubica, los distintos accesos y aparcamiento están señalizados y la señalización está en buen estado, valorándose que su diseño sea acorde con la decoración general. (MAX 5 PUNTOS) -Se cuenta con iluminación exterior, de tal manera que los accesos, el aparcamiento y el propio edificio quedan bien iluminados. (MAX 2,5 PUNTOS) -Todos los espacios exteriores incluida la finca y jardines estarán adecuadamente iluminados. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
2.3 Entrada	- La entrada al establecimiento es fácilmente identificable. (MAX 4 PUNTOS) - Existen un área de estacionamiento temporal cercana a la entrada que permite el fácil acceso al mismo a todo tipo de clientes, con equipajes, niños, movilidad reducida, etc. (MAX 3 PUNTOS) - A la entrada, en la puerta y/o zona de recepción, figuran bien visibles los indicativos de los medios de pago aceptados: tarjeta de crédito, pago con el móvil, cheques, promociones, etc (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

3.ESPACIOS PARA CLIENTES		MAX 125 PUNTOS	MIS PUNTOS
	- La decoración y equipamiento de los espacios de uso		

Fecha	20/11/2018	Página 11 de 31
Archivo	AUTOEVALUACIÓN ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



3.1 Decoración y Equipamiento	común es especialmente cuidada, acorde con el estilo general, valorándose la singularidad y calidad de los elementos y detalles (MAX 5 PUNTOS) - El mobiliario es cómodo y suficiente para asegurar el descanso del cliente. Se valora especialmente que se trate de mobiliario y piezas antiguas, así como el carácter asturiano y tradicional de la zona. (MAX 4 PUNTOS) - Serán asimismo valorables los elementos originales y/o singulares en armonía con la arquitectura del edificio (MAX 3 PUNTOS) - La lencería y mantelería será de buena calidad, estará limpia y con aspecto de nueva. (MAX 3 PUNTOS) - Vajilla, cristalería y cubertería serán de buena calidad y la dotación resultará la suficiente en función de las plazas del alojamiento. (MAX 3 PUNTOS) - La capacidad de la mesa de comedor, el nº de sillas y la capacidad de los sillones será la suficiente en función del nº de plazas del establecimiento. (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
3.2 Iluminación	- Se valorará la iluminación natural y que las vistas desde las estancias permitan al cliente disfrutar del paisaje (MAX 4 PUNTOS) - La iluminación debe ser de la intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, procurando generar sensación de calidez. (MAX 3,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 7,5	
3.3 Mantenimiento y Limpieza	Tanto la totalidad de los espacios e instalaciones como los elementos que constituyen el equipamiento y decoración de las zonas comunes están en perfecto estado de: - Conservación. (MAX 15 PUNTOS)	Valorar de 0 a 35	



	- Funcionamiento. (MAX 5 PUNTOS) - Limpieza (MAX 15 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE ESTA CONDICIÓN DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL		
3.4 Recepción	-El espacio destinado a recepción dispondrá de la suficiente amplitud como para que el cliente sea atendido cómodamente. Existe un mostrador o similar, debidamente ordenado y despejado, en donde se pueden realizar las operaciones de registro y facturación. (MAX 2 PUNTOS) -Aparece indicada la forma de localizar en todo momento al personal del establecimiento. (MAX 4 PUNTOS) -Se valora la calidad y originalidad del llavero de la puerta de la casa, apartamento o habitación. (MAX 1,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 7,5	
3.5 Zona de descanso	- Existe al menos un espacio interior independiente, dedicado a zona de descanso y lectura, con capacidad suficiente, mobiliario y decoración adecuado para esta función, y distinto de la zona de recepción, comedor y de las posibles zonas habilitadas en los distribuidores para uso de los clientes (MAX 3 PUNTOS) - Se valora la amplitud de la estancia y que la disposición del mobiliario y equipamiento permita al cliente moverse cómodamente por la misma. (MAX 3 PUNTOS) - Dispone de biblioteca con material de lectura y/o juegos de mesa actualizados. (MAX 2 PUNTOS) - Cuenta con información del destino y general de Asturias. (MAX 3 PUNTOS) - Se valora la existencia de WIFI. Se valora esta condición si existe posibilidad de conexión de banda ancha en el entorno: (MAX 5 PUNTOS). - Dispone de televisión: moderna, pantalla plana y dimensiones adecuadas al tamaño de la estancia y distancia al lugar de visionado, salvo que se disponga de	Valorar de 0 a 20	



	TV en las habitaciones(MAX 2 PUNTOS) - Dispone de chimenea (MAX 2 PUNTOS)		
3.6 Oferta gastronómica	- Se valora la oferta de productos caseros, asturianos y artesanos, de proveedores locales, tanto para los desayunos como para el resto de los servicios de comida, además de las D.O.P, denominaciones de origen y protegidos, productos procedentes de la agricultura ecológica de Asturias con el sello COPAE y distinguidos con la marca “Alimentos del Paraíso”. (MAX 8 PUNTOS) - En el caso de que haya restaurante, la carta es variada y se distingue por la oferta de platos de cocina regional y de elaboración propia, utilizando productos de primera calidad(MAX 4,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 12,5	
3.7 Cocina	- La cocina será lo suficientemente amplia como para utilizarla con comodidad y sin que la proximidad entre los distintos elementos pongan en peligro la seguridad del cliente. (MAX 3 PUNTOS) - Las instalaciones y espacios de las cocinas y de zonas de preparación y conservación de alimentos y de enseres en contacto con ellos, están en perfectas condiciones higiénicas y de limpieza. (MAX 3 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE ESTA CONDICIÓN DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL. - Los enseres y útiles están recogidos en armarios y debidamente ordenados en baldas. (MAX 3 PUNTOS) - El contenedor de desperdicios para retirada de los alimentos que procedan de platos o mesa será de pedal, con bolsa y tapa, y siempre ateniéndose a la normativa legal vigente en la materia. (MAX 3 PUNTOS) -Todos los electrodomésticos funcionan correctamente (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	



3.8 Equipamiento complementario	Se valora la puesta a disposición de los clientes de alguno de los equipamientos complementarios que, a continuación, se detallan: (MAX 2,5 PUNTOS por cada elemento) - Gimnasio - Zona de spa y/o sauna e hidromasaje - Garaje cubierto -Juegos de exterior: croquet, petanca, cama elástica, columpios, hamacas en los árboles etc. - Juegos tradicionales asturianos - Equipamiento para hacer yoga, meditación etc - Bicicletas - Otros instalaciones o medios para el disfrute de la estancia	Valorar de 0 a 7,5	
--	---	-------------------------------	--

4. DORMITORIO Y BAÑOS		MAX 125 PUNTOS	MIS PUNTO S
4.1 Ambiente y decoración	- La decoración y equipamiento de las habitaciones, incluido el cuarto de baño, está en consonancia con el estilo general del establecimiento, dotando a los espacios de un ambiente agradable, valorándose la singularidad del diseño y la calidad de los elementos y detalles. (MAX 10 PUNTOS) - Se valora especialmente que se trate de mobiliario y piezas antiguas, así como el carácter asturiano y tradicional de los mismos (MAX 5 PUNTOS) - Serán asimismo valorables los elementos originales y/o singulares en armonía con la arquitectura del edificio (MAX 5 PUNTOS) - Se valorará que las vistas desde las habitaciones permitan al cliente disfrutar del paisaje (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	

Fecha	20/11/2018	Página 15 de 31
Archivo	AUTOEVALUACIÓN ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



4.2 Calidad del equipamiento básico	- El mobiliario es confortable, acogedor y suficiente para atender las necesidades del cliente y acorde con la categoría del establecimiento. (SI NO CUMPLE CON ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL) - La lencería, mantas, colchas y toallas son de materiales de primera calidad, están limpias y con apariencia de nuevas, sin roturas ni defectos. Cuando se encuentren en el armario, a disposición del cliente, estarán perfectamente ordenadas y dobladas. (MAX 10 PUNTOS) - Las dimensiones de las camas individuales son, como mínimo, de 0,90 m x 1,90 m y las de camas dobles de 1,50 m x 1.90 m. Caso de existencia de camas supletorias, éstas tienen una anchura mínima de 0,90 m. (MAX 10 PUNTOS) - Los aseos disponen de la dotación necesaria, siendo ésta, como mínimo: toallas, papel higiénico, jabón, bolsas higiénico-sanitarias y papelera con tapa. Cuentan con agua caliente de forma casi inmediata a la apertura de los grifos y duchas, siendo la presión adecuada y suficiente. El espejo y el armario o repisa tendrán amplitud acorde a las dimensiones del espacio (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 30	
4.3 Equipamiento complementario	Se valora la puesta a disposición de los clientes (en la unidad de alojamiento ofertada, ya se trate de una habitación, casa íntegra o apartamento) de, al menos, 4 de estos equipamientos complementarios: (MENOS DE 4: 0 PUNTOS; 4 ELEMENTOS: 10 PUNTOS + 2,5 PUNTOS POR ELEMENTO) -Televisión moderna, pantalla plana y dimensiones adecuadas al tamaño de la estancia y distancia al lugar de visionado. -WIFI. -Jarra para bebidas calientes con servicio de café e infusiones. -Dotación adecuada de perchas (mínimo 6 por plaza).	Valorar de 0 a 15	



	-Mobiliario infantil (trona, cuna, etc.). -Soporte para equipaje. -Bañera con hidromasaje. -Secador para el pelo. -Espejo de aumento. - Otros de interés para el cliente.		
4.4 Iluminación y electricidad	- La iluminación debe ser de la intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, procurando generar sensación de calidez. (MAX 2,5 PUNTOS) - Las habitaciones cuentan con puntos de luz adecuados para facilitar la lectura. (MAX 2,5 PUNTOS) - Los baños están dotados de los puntos de luz necesarios para garantizar la correcta iluminación de los mismos. (MAX 2,5 PUNTOS) - Las estancias disponen de las suficientes tomas de corriente y enchufes para garantizar la adecuada atención de los usos propios de nuestros días: secadores, carga de ordenadores, tablets, teléfonos móviles, e-books, etc (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
4.5 Habitaciones singulares	Se valora la existencia de habitaciones con terraza y/o salón y de suites.	Valorar de 0 a 5	
4.6 Limpieza, conservación y mantenimiento	Todas las instalaciones y equipamiento, tanto de dormitorio como del cuarto de baño se encuentran en perfecto estado de uso, conservación y limpieza. (SI NO SE CUMPLE ESTA CONDICIÓN DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL) En particular: - Los colchones y bases deberán estar en perfecto estado de uso y conservación. No presentarán daños en el tapizado ni suciedad. Los muelles deben estar en buenas condiciones. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 30	



	- Los elementos de porcelana no presentan roturas o defectos (MAX 10 PUNTOS) - Los elementos de grifería están en buen estado y funcionan correctamente, no presentando fugas (MAX 10 PUNTOS)		
4.7 Productos de acogida	- Cuenta con productos de acogida, en dormitorios y/o baños, debidamente presentados, al menos 4 diferentes de los que dos serán obligatoriamente gel-champú y jabón de tocador, con un diseño y calidad acorde con la decoración del establecimiento. (MAX 5 PUNTOS) - Se valora que los productos de acogida sean de productores locales, de cercanía y/o asturianos. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

5. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL		MAX 40 PUNTOS	MIS PUNTOS
5.1 Gestión de residuos y reciclaje	- Separación de los diferentes residuos (cartón, envases y plásticos, vidrio, restos orgánicos, pilas y baterías, etc.) así como el correcto depósito y almacenamiento de los mismos, para lo cual el establecimiento dispone, y pone a disposición de los clientes los contenedores, adecuadamente identificados. (MAX 5 PUNTOS) - Se adoptan medidas orientadas a reducir la producción de residuos como pilas, vidrio y papel. (MAX 5 PUNTOS) - El aceite generado en el servicio de restauración, caso de haberlo, es almacenado para su posterior retirada y reciclaje, directamente por el establecimiento o por un gestor de residuos autorizado, o se reutilizará con fines ecológicos. Cuando resulte posible, se guarda registro de dicha recogida. (MAX 4 PUNTOS) CASO DE NO HABER SERVICIO DE RESTAURACIÓN NO APLICA.	Valorar de 0 a 14	



5.2 Ahorro energético y de agua	- El establecimiento ha adoptado medidas para: • El control, ahorro y optimización del consumo energético: luminarias, aislamiento, mantenimiento de una temperatura óptima, calificación energética de los electrodomésticos, etc. (MAX 5 PUNTOS) • El uso eficiente del agua: utilización de forma eficiente de los electrodomésticos, grifos con reductores de caudal, temporizados o aireadores, sistema de doble descarga en el inodoro, etc. (MAX 5 PUNTOS) - Se valora además la utilización de energías renovables en la climatización y agua caliente. (MAX 4 PUNTOS)	Valorar de 0 a 14	
5.3 Productos de limpieza	- Los productos de limpieza deben de estar perfectamente identificados y aislados en un lugar definido y lejos del lugar destinado a los productos alimenticios. SI NO CUMPLE ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL. - Se procura el uso de productos con Ecoetiqueta Europea (Ecolabel) y/o biodegradables.(MAX 7 PUNTOS)	Valorar de 0 a 7	
5.4 Comunicación	Se han establecido canales de comunicación proactiva con los clientes que ponen de manifiesto el compromiso del establecimiento con el medioambiente.	Valorar de 0 a 5	

6. CALIDAD DE LA GESTIÓN		MÁX 75 PUNTOS	MIS PUNTOS
6.1 Plan de mantenimiento y limpieza	- Se dispone de un plan que asegure el perfecto funcionamiento de todos los equipos y la rapidez en reparación de averías. En especial se tendrán en cuenta los equipos sometidos a legislación de seguridad industrial: medios contra incendios, calderas, instalación	Valorar de 0 a 15	



	eléctrica, etc. (MAX 5 PUNTOS) - Conserva originales o copias de las inspecciones que ha pasado y que justifican el cumplimiento de las normativas vigentes (MAX 5 PUNTOS) - Tiene identificado el protocolo de limpieza de todas sus instalaciones, indicando medios, método y frecuencia de la misma (MAX 5 PUNTOS)		
6.2 Gestión de sugerencias, quejas y evaluación	Complementariamente a las hojas de reclamaciones exigidas por la normativa turística, los establecimientos disponen o trabajan con un: • Sistema de recepción de las sugerencias y quejas de los huéspedes/clientes y registro de respuestas y medidas correctoras o preventivas implantadas. (MAX 3,5 PUNTOS) • Sistema de evaluación permanente de la satisfacción con el servicio de los huéspedes/clientes. (MAX 1,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	
6.3 Del personal	- El responsable y personal del establecimiento están adecuadamente formados para el desarrollo de sus actividades, teniendo en cuenta la incorporación de nuevos trabajadores, en particular en materia de atención al cliente y en idiomas extranjeros, al menos en inglés. (MAX 5 PUNTOS) - Se fomenta un entorno de trabajo que asegura el respeto por los derechos de los trabajadores, favoreciendo la flexibilidad, la conciliación y su formación y desarrollo profesional (MAX 2,5 PUNTOS) - En auditorías de Revisión: Conocimiento del personal de la pertenencia del establecimiento a la marca Aldeas de Asturias, así como implicación en la implantación y gestión de los parámetros de calidad de la misma. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	



6.4 Posicionamiento	Existe información de la actividad que la empresa desarrolla en Internet y redes sociales, mediante Web propia u otras de especial relevancia e interés. (MAX 5 PUNTOS) Se valora además: - El posicionamiento en el sector y las estimaciones positivas por parte de los usuarios, manifestadas a través de cualquier medio de comunicación y difusión, valoración en metabuscadores y otras en la web y en las redes sociales. (MAX 2,5 PUNTOS) - Que el establecimiento figure mencionado positivamente en guías especializadas y artículos informativos en los diferentes medios de comunicación. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
6.5 Comunicación y comercialización	Se valora : - La calidad y diseño de la información y publicaciones sobre el establecimiento, tanto online como en papel, estando actualizadas y resultando funcionales los enlaces, tarifas, fotos, mapas, videos, etc. (MAX 5 PUNTOS) - La traducción a idiomas extranjeros, al menos al inglés, de los soportes online incluyendo las publicaciones en redes sociales. (MAX 3,5 PUNTOS) - En las auditorías de revisión: que la información promocional sobre el establecimiento aparezca vinculada a la Marca de Calidad Aldeas de Asturias. (MAX 2 PUNTOS) - En las auditorías de revisión: La organización y/o participación en acciones promocionales de la marca <i>Aldeas, Asturias Calidad Rural</i>. (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 12,5	
	- El establecimiento dispone y/o facilita información turística sobre el entorno y Asturias en general, ya sea		



6.6 Información turística	por medio de publicaciones en papel, aplicaciones de móvil o tablet o remitiendo a un qr o una página web. (MAX 7,5 PUNTOS) - Facilita información sobre actividades y agenda del entorno y Asturias en general. Caso de tratarse de turismo activo la oferta debe de estar realizada por empresas debidamente legalizadas en el REAT. (MAX 5 PUNTOS) CASO DE PRESENTAR OFERTA ILEGAL 0 PUNTOS EN EL TOTAL DE ESTE PARÁMETRO	Valorar de 0 a 12,5	
6.7 Medios de pago	Se valorará la variedad de medios de pago admitidos: tarjetas de crédito, pago con el móvil, cheques promociones, etc.	Valorar de 0 a 5	
6.8 Certificaciones de calidad	Se valora que el establecimiento esté acreditado con algún sistema de calidad certificada, como el SICTED, la Q de Calidad Turística o la ISO 9001.	Valorar de 0 a 5	

6.b PARÁMETROS RELATIVOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.

7. RESERVA		MAX 100 PUNTOS	
7.1 Atención telefónica	El teléfono debe encontrarse atendido en todo momento, bien directamente, bien realizando el correspondiente desvío a otro teléfono, mediante respuesta a una llamada o mediante mensajería telefónica. SI NO CUMPLE ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL - Se responde al teléfono identificando el establecimiento y con una frase de saludo. (MAX 10 PUNTOS) - Procura atender la llamada en los seis primeros tonos. (MAX 10 PUNTOS) - Se trata al cliente en todo momento de usted. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 30	



	- Al finalizar el contacto telefónico, se despide del cliente con una fórmula de cortesía(MAX 5 PUNTOS)		
7.2 Atención por internet	- El establecimiento dispone de correo electrónico, debidamente atendido, con una asiduidad mínima de una vez por día. (Si responde en 24 hrs: (MAX 15 PUNTOS); respuesta en 48 hrs: (0 PUNTOS) y, SI TARDA MÁS DE 48 HORAS EN DAR RESPUESTA 0 PUNTOS EN EL TOTAL DE ESTE PARÁMETRO - Si la solicitud de reserva o de cualquier otro tipo de información se realiza por correo electrónico o red social se da respuesta en un plazo máximo de 24 h.(Si responde en 24 hrs: (MAX 15 PUNTOS); respuesta en 48 hrs: 0 PUNTOS; y SI TARDA MÁS DE 48 HORAS EN DAR RESPUESTA 0 PUNTOS EN EL TOTAL DE ESTE PARÁMETRO)	Valorar de 0 a 30	
7.3 Consulta o Reserva	Complementariamente a las exigencias en materia de confirmación de reserva exigida por la normativa turística y/o de consumidores y usuarios: - Se identifican correctamente los intereses del cliente. Caso de que se trate de una reserva, se identificarán las necesidades del cliente (fecha, nº de noches, tipología del alojamiento...) y tras la realización de la misma, se confirmarán los datos(MAX 7,5 PUNTOS) - Si el cliente lo solicita, informa sobre los precios y las diferentes formas de pago admitidas: tarjeta de crédito, pago con el móvil, cheques, promociones, etc. (MAX 2,5 PUNTOS) - Solicita un número de teléfono de contacto(MAX 5 PUNTOS) - Se pregunta, cuando proceda y dependiendo de la antelación de la reserva, la hora aproximada de llegada. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	



	- Si el cliente se interesa, se ofrecen servicios complementarios, caso de haberlos: traslado, canguro si se viaja con niños, etc. (MAX 2,5 PUNTOS)		
7.4 Idiomas	Capacidad de atender y gestionar consultas y reservas, por cualquier medio, en otros idiomas diferentes al castellano, al menos en inglés. (Inglés: 7,5 PUNTOS + francés o alemán: 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
7.5 Orientación general	- Se facilitan orientaciones al cliente sobre la ubicación y accesos del establecimiento (MAX 4 PUNTOS) - Existe un teléfono de contacto permanentemente operativo a fin de garantizar que el cliente pueda llegar al establecimiento sin dificultad (MAX 6 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

8. ACOGIDA		MAX 60 PUNTOS	MIS PUNTOS
8.1 Llegada	- La información facilitada previamente por el establecimiento y el sistema de localización del mismo permiten llegar al cliente sin dificultad. (MAX 5 PUNTOS) - El responsable del establecimiento está presente o disponible, mediante inmediato contacto telefónico, a la llegada del cliente. (MAX 5 PUNTOS). SI SE HA CONCERTADO HORA DE LLEGADA Y EL RESPONSABLE TARDA MÁS DE 5 MINUTOS EN PERSONARSE, 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO - El cliente se siente recibido de forma especial, interesándose por su viaje y dándole la bienvenida con una fórmula de cortesía (MAX 3 PUNTOS) - Se valora que, en caso necesario, se ofrezca al cliente ayuda con los enseres y equipaje. (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
8.2 Registro	El registro de entrada se realiza con prontitud y diligencia, el tiempo de espera para comenzar la atención es menor de 5 minutos. Si la espera, excepto si hay coincidencia con la entrada de otros clientes, es inferior a	Valorar de 0 a 5	



	5 minutos: (MAX 5 PUNTOS); + de 10 minutos de espera: (0 PUNTOS)		
8.3 Servicio de acogida	- El servicio está caracterizado por la amabilidad del trato y la eficacia en el desarrollo del trabajo. (MAX 5 PUNTOS) - Se valora el ofrecimiento de algún detalle de bienvenida, en la recepción y/o en las unidades de alojamiento: libros, flores naturales, cesta de frutas, productos asturianos, etc (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
8.4 Del personal	- El aspecto del responsable y del personal es cuidado, correcto y adecuado al entorno en el que se encuentra el establecimiento (MAX 5 PUNTOS) - Es capaz de recibir y atender en otros idiomas diferentes al castellano, al menos en inglés (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
8.5 Información general	- A la llegada de un cliente se le proporciona información completa acerca de servicios y horarios, así como de cualquier circunstancia no habitual que hubiera y se le indican las estancias y servicios comunes que el establecimiento tiene a su disposición. (MAX 5 PUNTOS) - Si el cliente lo solicita, se informa sobre posibles actividades y visitas a realizar (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
8.6 Acomodación	Se acompaña al cliente a su unidad de alojamiento, casa, apartamento o habitación y se le enseña la misma en detalle. Acompañamiento (MAX 5 PUNTOS)+ mostrar estancia (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	



9. ATENCIÓN GENERAL		MAX 80 PUNTOS	MIS PUNTOS
9.1 Atención al cliente durante su estancia	- El encargado y personal del establecimiento están atentos a lo que el cliente pueda necesitar o desea. (MAX 10 PUNTOS) - Cualquier duda/asunto/problema surgido relacionado con la estancia en el establecimiento se intentará solucionar con eficacia y amabilidad. (MAX 5 PUNTOS) - Se presta asistencia e información en todo tipo de cuestiones que pueda necesitar el cliente. (Asuntos/gestiones varios de índole privada que puedan surgir: MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	
9.2 Comunicación durante la estancia	Existe modo de comunicarse permanentemente con los responsables del establecimiento. (Si se cumple 20 PUNTOS; SI NO SE CUMPLE 0 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
9.3 WIFI gratuita	El establecimiento ofrece conexión a Internet mediante red inalámbrica WIFI gratuita en todas las instalaciones. (Se valora/aplica teniendo en cuenta que las condiciones del entorno posibiliten la adecuada prestación del servicio con red de banda ancha)	Valorar de 0 a 15	
9.4 Conocimientos turísticos del entorno y la región	- El personal conoce los recursos y servicios turísticos tanto de la zona de ubicación del establecimiento como los más relevantes de Asturias y es capaz de ofrecer información sobre los mismos en otros idiomas además del castellano, como mínimo en inglés. (Conoce recursos: (MAX 10 PUNTOS); se comunica en inglés (MAX 5 PUNTOS); NO CONOCE LOS RECURSOS 0 PUNTOS EN TOTAL PARÁMETRO. - Caso de que el cliente precise más información se le remitiría a la oficina de turismo más próxima o a la página web o aplicación para el móvil de información turística de Asturias. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	



10. ESTADO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO		MAX 170 PUNTOS	MIS PUNTOS
10.1 Accesos	Están limpios y en buenas condiciones y la iluminación exterior es la adecuada para facilitar el acceso en ausencia de luz natural. SI NO SE CUMPLE ÍNTEGRAMENTE EL PARÁMETRO 0 PUNTOS EN EL TOTAL.	Valorar de 0 a 10	
10.2 Instalaciones de uso común	- Las instalaciones y espacios de uso común están en perfecto estado de conservación, iluminación, mantenimiento y limpieza: Jardines e instalaciones exteriores (MAX 6 PUNTOS) Entrada, salas y otros (MAX 6 PUNTOS) Aseos generales (MAX 6 PUNTOS) Comedores (MAX 6 PUNTOS) Cocina (MAX 6 PUNTOS) - Todos los espacios cuentan con la suficiente amplitud como para que el cliente pueda moverse con comodidad en los mismos (MAX 5 PUNTOS). SI NO SE CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 35	
10.3 Estancias privadas	- Las habitaciones y aseos están en perfecto estado de conservación, iluminación, mantenimiento y limpieza: Habitaciones (MAX 15 PUNTOS) Cuarto de baño y aseo (MAX 15 PUNTOS) - Todos los espacios cuentan con la suficiente amplitud como para que el cliente pueda moverse con comodidad en los mismos (MAX 5 PUNTOS). SI NO SE CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL.	Valorar de 0 a 35	
10.4 Equipamiento zonas de uso común	Se valora el estado de conservación, mantenimiento y limpieza del mobiliario y equipamiento de las zonas de uso común: Jardines e instalaciones exteriores (MAX 7 PUNTOS)	Valorar de 0 a 35	



	Entrada, salas y otros (MAX 7 PUNTOS) Aseos generales (MAX 7 PUNTOS) Comedores (MAX 7 PUNTOS) Cocina: Los electrodomésticos, menaje y útiles de cocina estarán limpios y en buenas condiciones de conservación. (MAX 7 PUNTOS). SI NO SE CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL		
10.5 Equipamiento estancias privadas	Se valora el estado de conservación, mantenimiento y limpieza del mobiliario y equipamiento de las estancias de uso privado por el cliente, habitaciones y aseos. - Habitaciones (MAX 17,5 PUNTOS) - Cuarto de baño y aseo (MAX 17,5 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 35	
10.6 Ambiente	- La iluminación es acorde con la época del año. Se valora la iluminación de los jardines e instalaciones exteriores en la temporada en la que se utilizan (MAX 7,5 PUNTOS) - La temperatura es agradable y homogénea en todo el establecimiento. (MAX 7,5 PUNTOS) - No se perciben ruidos molestos durante la estancia (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	

11. OFERTA GASTRONÓMICA <i>Valorable cuando aplica</i>		MAX 50 PUNTOS	MIS PUNTOS
11.1 Desayunos	El desayuno incluirá como mínimo: café e infusiones, cacao, zumo, agua, leche, productos dulces, productos salados, pan, mantequilla/margarina y mermelada. Se dispone de productos caseros, asturianos, de gran calidad, y existe oferta de carácter dietético así como de cereales. (MAX 7,5 PUNTOS) - La calidad y composición de los desayunos es la misma durante todo el período de apertura del establecimiento. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

Fecha	20/11/2018	Página 28 de 31
Archivo	AUTOEVALUACIÓN ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



11.2 Atención al cliente	Se atienden con amabilidad y profesionalidad los requerimientos del cliente, adoptando una postura proactiva a la hora de orientar e informando sobre la composición de los platos cuando así se requiera. (MAX 3 PUNTOS) - El aspecto del personal es cuidado, correcto y adecuado al estilo y entorno en el que se encuentra el establecimiento (MAX 3 PUNTOS) - Se pregunta al cliente si tiene preferencia en cuanto a la ubicación de la mesa y una vez acomodado, se asesora sobre la oferta disponible, informando sobre la procedencia de los productos: si son asturianos, caseros, artesanos, etc. (MAX 2 PUNTOS) - Los platos sucios utilizados son retirados con prontitud (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
11.3 Elaboración de las comidas	Se valora la puesta a disposición de los clientes de los productos caseros, asturianos y artesanos, de proveedores locales, tanto para los desayunos como para el resto de los servicios de comida, además de las D.O.P, denominaciones de origen y protegidos, productos procedentes de la agricultura ecológica de Asturias con el sello COPAE y distinguidos con la marca "Alimentos del Paraíso". SI NO TIENE NINGÚN PRODUCTO CON ESTAS CONDICIONES 0 PUNTOS. SI TIENE 1 PRODUCTO: MAX. 5 PUNTOS, CADA PRODUCTO ADICIONAL MÁX. 2,5 PUNTOS. SE VALORAN ESPECIALMENTE LOS PRODUCTOS DE CERCANÍA.	Valorar de 0 a 10	
11.4 Del comedor	-Los lugares destinados al servicio de comidas son confortables, suficientemente iluminados y con una temperatura agradable. (MAX 4 PUNTOS) - Las mesas están montadas con armonía respecto a la decoración. (MAX 3 PUNTOS) - El equipamiento de las mesas, mantelería, vajilla y cubertería, es de primera calidad, está limpio y en buen estado de conservación (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	



11.5 Servicio de comedor	- La presentación ha de ser cuidada, acorde con la imagen de calidad del establecimiento. Se sirven los platos en los tiempos correctos y a la temperatura adecuada. (MAX 5 PUNTOS) - Todas las bebidas se sirven a la temperatura adecuada, según el tipo, utilizando vasos/copas apropiados para cada tipo de bebida y cubiteras o accesorios para mantener la adecuada temperatura en mesa (MAX 3 PUNTOS) - En el caso de disponer de restaurante para comidas y cenas, se realizará cambio de cubiertos con cada plato y cambio de vasos o copas si se cambia el tipo o marca de bebida o con cada nueva consumición. (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
---------------------------------	--	--------------------------	--

12. FACTURACIÓN Y DESPEDIDA		MAX 40 PUNTOS	
12.1 Registro de Salida	- A la salida del cliente, el responsable del establecimiento está presente o disponible mediante inmediato contacto telefónico. SI NO CUMPLE ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL. - El registro de salida se realiza con diligencia, siendo el tiempo de espera para el inicio de la gestión inferior a 5 minutos. (TIEMPO ESPERA - 5 MINUTOS: 12,5 PUNTOS. TIEMPO DE ESPERA + DE 5 MINUTOS, EXCEPTO COINCIDENCIA CON LA SALIDA DE OTROS CLIENTES: 0 PUNTOS)	Valorar de 0 a 12,5	
12.2 Presentación de la factura	- Se entrega a la persona que la solicitó. (MAX 3,5 PUNTOS) - La factura está correcta y completa, detallando los diferentes servicios utilizados durante la estancia con los correspondientes precios. SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL. - El formato de la factura tiene el logo de Aldeas de Asturias (sólo en auditorías de revisión) y será acorde con las	Valorar de 0 a 10	



	características del establecimiento. (MAX 3 PUNTOS) - El responsable explica en detalle al cliente el contenido de la factura. (MAX 3,5 PUNTOS)		
12.3 Medios de Pago	Los diversos medios de pago admitidos, debidamente publicitados, se aceptan sin excusas ni problemas. Si se publicitan debidamente los medios de pago y se aceptan los medios de pago publicitado: 10 PUNTOS. SI NO SE ACEPTAN LOS MEDIOS DE PAGO PUBLICITADOS 0 PUNTOS EN EL TOTAL.	Valorar de 0 a 10	
12.4 Despedida	- El responsable del establecimiento se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente durante su estancia y se despide con cortesía. (MAX 5 PUNTOS) - Si es el caso, se ofrece al cliente ayuda con los enseres y equipaje (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 7,5	