



REFERENCIAL DE REQUISITOS TÉCNICOS DE LA MARCA DE GARANTÍA

ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL





ÍNDICE

Presentación.....	3
Documento técnico	4
1.- Obtención y uso de la marca.....	4
2.- Requisitos básicos.....	4
3.- Solicitud de utilización de la marca.....	6
4.- Comisión Consultiva.....	6
5.- Cumplimiento normativa legal aplicable a la actividad	7
6.- Auditorías de revisión.....	8
7.- Parámetros de valoración.....	8
8.- Desarrollo.....	10
9.- Evaluaciones.....	28



PRESENTACIÓN

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, equipamiento y excelente servicio se diferencian de sus competidores, apoyando el liderazgo de Asturias como destino turístico del norte de España.

Los establecimientos a los que se autoriza a utilizar la marca “*Aldeas, Asturias Calidad Rural*” deben de contribuir a la sostenibilidad y calidad del turismo en el destino aplicando estrategias y modelos de gestión que los hagan más competitivos, integrando preocupaciones ambientales y sociales y generando experiencias positivas al huésped/cliente con garantía de calidad de servicio.

Adquieren un compromiso de Calidad, Excelencia, Sostenibilidad y Responsabilidad Social:

- 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 social o 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 presente Referencial.

Fecha	20/11/2018	Página 3 de 29
Archivo	REFERENCIAL ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



DOCUMENTO TÉCNICO

1. OBTENCIÓN Y USO DE LA MARCA

El presente Referencial de Requisitos Técnicos de la marca de garantía “*Aldeas, Asturias Calidad Rural*” tiene por objeto actualizar las condiciones y los parámetros de valoración para el acceso a la autorización del uso por parte de los establecimientos que acrediten el cumplimiento de los requisitos de entrada recogidos en el Reglamento, así como la revisión de los mismos una vez que los establecimientos ya están previamente autorizados. Los requisitos están definidos por encima de los mínimos exigidos por la normativa vigente en la materia para las casas de aldea y apartamentos rurales asturianos.

Para acceder a la autorización de uso de la marca el establecimiento debe superar dos evaluaciones diferentes y complementarias: una evaluación, notificada, de instalaciones y equipamiento y una auditoría de servicio, no notificada, realizada mediante el método del “turista anónimo” o “cliente misterioso”

Para obtener una evaluación favorable es necesario un resultado satisfactorio en ambas auditorías.

2. REQUISITOS BÁSICOS

En el Reglamento de uso de la marca de garantía “*Aldeas, Asturias Calidad Rural*” se recogen las condiciones y requisitos básicos que deben cumplir los establecimientos.

2.1 REQUISITOS DE ENTRADA

Los titulares de los establecimientos turísticos para los que se solicite el uso de la marca de garantía “*Aldeas, Asturias Calidad Rural*” deberán cumplir los siguientes requisitos básicos:

- a) Que el solicitante sea titular, persona física o jurídica, de una Casa de Aldea o Apartamento Rural ubicado en el Principado de Asturias, contando con, al menos, dos años de experiencia probada en el sector del turismo rural.
- b) Que el establecimiento esté inscrito en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas del Principado de Asturias como Casa de Aldea o Apartamento Rural, contando con, al menos, dos años de antigüedad en dicho registro.

Fecha	20/11/2018	Página 4 de 29
Archivo	REFERENCIAL ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



- c) No haber sido sancionado por resolución administrativa firme, de carácter grave o muy grave en materia de turismo, durante los dos años anteriores a la solicitud.
- d) Hallarse al corriente de sus obligaciones tributarias con el Estado y la Administración del Principado de Asturias.
- e) Hallarse al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.

2.2 REQUISITOS COMPLEMENTARIOS

Los establecimientos que soliciten la marca “*Aldeas, Asturias Calidad Rural*” deberán cumplir además todos y cada uno de los siguientes requisitos complementarios:

- a) Deberán tener zona verde o ajardinada, porche, terraza, patio o similar, para el disfrute de los clientes, equipado con mobiliario acorde con el entorno.
- b) Disponer de una zona de aparcamiento delimitada y garantizada en un radio no superior a 50 metros desde la puerta del establecimiento.
- c) Deberá disponer, en lugar visible, de toda la información necesaria sobre el destino para satisfacer detallada y precisamente las demandas de los clientes.
- d) El establecimiento deberá tener implantadas unas líneas de gestión medioambiental como son: ahorro energético, ahorro hídrico, uso de productos de limpieza biodegradables y, cuando sea posible, segregación de residuos.
- e) En las casas de alquiler íntegro o apartamentos habrá un teléfono a disposición del cliente.
- f) Se limitarán el número de plazas, en un mismo bloque o conjunto de apartamentos, a 24.
- g) La relación entre la capacidad de los establecimientos y el número de baños para el uso exclusivo de clientes queda establecida como sigue:

- Casas de Aldea de contratación íntegra y apartamentos:

1 baño para 1-3 plazas

Fecha	20/11/2018	Página 5 de 29
Archivo	REFERENCIAL ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



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.

3. SOLICITUD DE UTILIZACIÓN DE LA MARCA

Pueden realizarse las solicitudes en los meses de mayo y junio de cada año.

4. COMISIÓN CONSULTIVA DE LA MARCA

4.1 Creación y objeto de la Comisión Consultiva

Se crea un órgano colegiado con el objeto de estudiar en detalle los asuntos que se refieran a la marca “*Aldeas, Asturias Calidad Rural*”: seguimiento, revisión de parámetros a valorar etc.

4.2 Composición de la Comisión. Elección y designación de sus miembros.

La Comisión Consultiva estará formada por 10 miembros.

- a) La persona titular del Servicio competente en materia de Calidad Turística, que será su Presidente, pudiendo delegar su representación en otro miembro de la comisión adscrito a dicho servicio.
- b) La persona titular de la Coordinación Territorial de la Dirección General competente en materia de Turismo
- c) La persona titular de la Sección competente en materia de Inspección Turística.
- d) Un representante de la Sociedad Pública de Gestión y Promoción Turística y Cultural del Principado de Asturias.
- e) Dos representantes de los sindicatos mayoritarios.

Fecha	20/11/2018	Página 6 de 29
Archivo	REFERENCIAL ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



- f) Dos representante de la Mesa de Turismo de la Federación Asturiana de Empresarios (FADE), al menos uno de ellos vinculados a los alojamientos rurales.
- g) Un representante de la Asociación de empresarios autorizados a utilizar la marca.
- h) Un representante de los empresarios autorizados a utilizar la marca, elegido por un período de 4 años. Para su elección se seguirá el siguiente procedimiento:
 - i. El Servicio competente abrirá el plazo para presentar candidaturas y lo comunicará a todos los propietarios de establecimientos autorizados.
 - ii. Durante dicho plazo, los interesados podrán presentar sus candidaturas.
 - iii. El/la presidente/a de la comisión, remitirá la lista de los mismos a todos los propietarios, y abrirá un plazo para la votación, resultando elegido el candidato que obtenga el mayor número de votos.
 - iv. El/la presidente/a podrá delegar las funciones anteriormente descritas en otro miembro de la Comisión.

Los dos miembros de la Comisión titulares de establecimientos acreditados con la marca serán los representantes de la misma en las reuniones que convoque la Administración Turística Regional para tratar cuantos asuntos se consideren necesarios o de interés relacionados con la Marca *Aldeas de Asturias*

4.3. Facultades y Competencias

- a) Los miembros de la Comisión propondrán a la misma, para su consideración, las cuestiones relativas al uso de la marca que consideren de interés.
- b) Los acuerdos se tomarán por mayoría simple de los votos de los asistentes y en caso de empate el Presidente de la Comisión podrá emitir un voto de calidad.

4.4. Régimen de funcionamiento de la Comisión Consultiva

- a) La Comisión Consultiva se reunirá al menos una vez al año.
- b) La Comisión quedará válidamente constituida cuando concurran la mitad más uno de sus componentes.

5. CUMPLIMIENTO NORMATIVA LEGAL APLICABLE A LA ACTIVIDAD

Los establecimientos han de cumplir con la normativa turística, y con el resto de las normativas aplicables a la actividad.

En las auditorías de Instalaciones, Equipamiento y Gestión se podrá revisar dicho cumplimiento en aspectos referentes a:

Fecha	20/11/2018	Página 7 de 29
Archivo	REFERENCIAL ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



- 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.
 - Instalaciones eléctricas de Baja Tensión
- Legionella
- Si tiene piscina: registros de datos y normas de utilización de la misma colocadas en lugar bien visible

6. AUDITORÍAS DE REVISIÓN

En las AUDITORÍAS DE REVISIÓN de Instalaciones, Equipamiento y Gestión se revisa el mantenimiento del cumplimiento de los requisitos recogidos en el Reglamento como obligatorios para la autorización inicial de uso de la marca.

El establecimiento no podrá haber sido sancionado por infracción turística calificada como grave o muy grave, de carácter firme, desde que se realizó la última auditoría.

7. PARÁMETROS DE VALORACIÓN

Para el otorgamiento de la autorización de uso de la marca se tendrán en cuenta los parámetros de valoración que, a continuación, se detallan y desarrollan.

Se considerarán parámetros valorables aquéllos que corresponden a requisitos de instalaciones, equipamiento y gestión y de servicio que puntúan para la obtención del resultado global del establecimiento.

Fecha	20/11/2018	Página 8 de 29
Archivo	REFERENCIAL ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	



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
12. Oferta gastronómica	10	50
13. Facturación y despedida	8	40
TOTAL	100	500

Los parámetros se valorarán teniendo en cuenta la puntuación máxima otorgada al área en el que estén incluidos. El correspondiente parámetro no obtendrá puntuación alguna cuando se incumpla totalmente el requisito valorado y cuando, por el contrario, destaque en el cumplimiento de dicho requisito se le otorgará la puntuación máxima.

Cada uno de los parámetros tiene una puntuación máxima, evaluándose de tal forma que:

- Si se cumple y supera de forma excelente se obtendrá el 100% de la puntuación máxima.
- Si se cumple y supera en algún aspecto se obtendrá un 75% de la puntuación máxima.
- Si se cumple se obtiene un 50% de la puntuación máxima.
- Si se cumple a veces o parcialmente se obtendrá un 25% de la puntuación máxima.
- Si no se cumple se obtiene un 0% de la puntuación máxima.



Para superar cada una de las auditorías es preciso obtener una puntuación que acredite el cumplimiento mínimo del 80% de los requisitos establecidos

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.

8. DESARROLLO

8.1. PARÁMETROS RELATIVOS A INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN

1.EXTERIORES		MAX 105 PUNTOS
1.1 Llegada	- La ubicación del establecimiento está adecuadamente señalizada en las principales vías locales de acceso. - El establecimiento está debidamente geolocalizado. - El establecimiento es perfectamente accesible tanto a pie como en vehículo. - 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.	20
1.2 Ubicación y armonía con el entorno	- El establecimiento está situado en un entorno singular o de especial atractivo turístico. - 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.	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 - Está ubicado en un edificio histórico, singular, o con una antigüedad de al menos 50 años, debidamente rehabilitado.	15
1.4 Conservación y Estética	- El edificio está en perfecto estado de conservación, adecuadamente pintado y limpio.	25



	- Las instalaciones y equipamiento exterior se conservan en correcto estado de mantenimiento. - Los elementos, tanto decorativos como útiles (cornisas, toldos, sombrillas, sillas, etc.) no tienen mensajes publicitarios.	
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.	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	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.	5

2. ACCESOS		MAX 30 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. - El cartel indicativo es acorde con el carácter del establecimiento, está bien iluminado y en buen estado de conservación y limpieza. - El cartel no podrá tener marcas publicitarias.	10
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	10



	decoración general. - Se cuenta con iluminación exterior, de tal manera que los accesos, el aparcamiento y el propio edificio quedan bien iluminados. - Todos los espacios exteriores incluida la finca y jardines estarán adecuadamente iluminados	
2.3 Entrada	- La entrada al establecimiento es fácilmente identificable. - 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. - 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.	10

3.CALIDAD, EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN DE LOS ESPACIOS DE USO COMÚN MAX 125 PUNTOS

3.1 Decoración y Equipamiento	- La decoración y equipamiento de los espacios de uso común es especialmente cuidada, acorde con el estilo general, valorándose la singularidad y calidad de los elementos y detalles. - 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. - Serán asimismo valorables los elementos originales y/o singulares en armonía con la arquitectura del edificio. - La lencería y mantelería será de buena calidad, estará limpia y con aspecto de nueva. - Vajilla, cristalería y cubertería serán de buena calidad y la dotación resultará la suficiente en función de las plazas del alojamiento. - La capacidad de la mesa de comedor, el nº de sillas y la	20
--------------------------------------	--	-----------



	capacidad de los sillones será la suficiente en función del nº de plazas del establecimiento.	
3.2 Iluminación	- Se valorará la iluminación natural y que las vistas desde las estancias permitan al cliente disfrutar del paisaje. - La iluminación debe ser de la intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, procurando generar sensación de calidez.	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, funcionamiento y limpieza.	35
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. - Aparece indicada la forma de localizar en todo momento al personal del establecimiento. - Se valora la calidad y originalidad del llavero de la puerta de la casa, apartamento o habitación.	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. - Se valora la amplitud de la estancia y que la disposición del mobiliario y equipamiento permita al cliente moverse cómodamente por la misma. - Dispone de biblioteca con material de lectura y/o juegos de	20



	mesa actualizados. - Cuenta con información del destino y general de Asturias. - Se valora la existencia de WIFI. - 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 TV en las habitaciones. - Dispone de chimenea.	
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". - 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.	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. - 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. - Los enseres y útiles están recogidos en armarios y debidamente ordenados en baldas. - 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. - Todos los electrodomésticos funcionan correctamente.	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: - 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	7.5
--	---	------------

4. DORMITORIO Y BAÑOS		MAX 125 PUNTOS
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. - Se valora especialmente que se trate de mobiliario y piezas antiguas, así como el carácter asturiano y tradicional de los mismos. - Serán asimismo valorables los elementos originales y/o singulares en armonía con la arquitectura del edificio. - Se valorará que las vistas desde las habitaciones permitan al cliente disfrutar del paisaje.	25
4.2 Calidad del	- El mobiliario es confortable, acogedor y suficiente para atender las necesidades del cliente y acorde con la categoría del	30



equipamiento básico	establecimiento. - 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. - 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. - Los aseos disponen de la dotación necesaria, siendo ésta, como mínimo: toallas, papel higiénico, jabón, bolsas higiénico-sanitarias y papelería 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.	
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: - 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). - Mobiliario infantil (trona, cuna, etc.). - Soporte para equipaje. - Bañera con hidromasaje.	15



	- 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. - Las habitaciones cuentan con puntos de luz adecuados para facilitar la lectura. - Los baños están dotados de los puntos de luz necesarios para garantizar la correcta iluminación de los mismos. - 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.	10
4.5 Habitaciones singulares	Se valora la existencia de habitaciones con terraza y/o salón y de suites.	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. 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. - Los elementos de porcelana no presentan roturas o defectos - Los elementos de grifería están en buen estado y funcionan correctamente, no presentando fugas.	30



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. - Se valora que los productos de acogida sean de productores locales, de cercanía y/o asturianos	10
---------------------------------	---	-----------

5. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL		MAX 40 PUNTOS
5.1 Gestión de residuos y reciclaje	- Como tal se entiende la 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 y elementos necesarios, adecuadamente identificados. - Se adoptan medidas orientadas a reducir la producción de residuos como pilas, vidrio y papel. - 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.	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. • 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. Se valora además la utilización de energías renovables en la	14



	climatización y agua caliente.	
5.3 Productos de limpieza	- Los productos de limpieza deben de estar perfectamente identificados y aislados, fuera del alcance de los niños y lejos del lugar destinado a los productos alimenticios. - Se procura el uso de productos con Ecoetiqueta Europea (Ecolabel) y/o biodegradables.	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.	5

6. CALIDAD DE LA GESTIÓN		MAX 75 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 eléctrica, etc. - Conserva originales o copias de las inspecciones que ha pasado y que justifican el cumplimiento de las normativas vigentes. - Tiene identificado el protocolo de limpieza de todas sus instalaciones, indicando medios, método y frecuencia de la misma.	15
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. • Sistema de evaluación permanente de la satisfacción con el servicio de los huéspedes/clientes.	5
6.3 Del personal	- El responsable y personal del establecimiento están adecuadamente formados para el desarrollo de sus actividades,	10



	teniendo en cuenta la incorporación de nuevos trabajadores, en particular en materia de atención al cliente y en idiomas extranjeros, al menos en inglés. - 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. - En auditorías de revisión: Conocimiento del personal de la pertenencia del establecimiento a la marca <i>Aldeas de Asturias</i>, así como implicación en la implantación y gestión de los parámetros de calidad de la misma.	
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. 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. - Que el establecimiento figure mencionado positivamente en guías especializadas y artículos informativos en los diferentes medios de comunicación.	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. - La traducción a idiomas extranjeros, al menos al inglés, de los soportes online incluyendo las publicaciones en redes sociales. - En las auditorías de revisión: que la información promocional sobre el establecimiento aparezca vinculada a la Marca de Calidad Aldeas de Asturias. - En las auditorías de revisión: La organización y/o participación en acciones promocionales de la marca <i>Aldeas, Asturias Calidad</i>	12.5



	<i>Rural.</i>	
6.6 Información turística	- El establecimiento dispone y/o facilita información turística sobre el entorno y Asturias en general, ya sea por medio de publicaciones en papel, aplicaciones de móvil o tablet o remitiendo a un qr o una página web. - 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.	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.	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.	5

8.2. PARÁMETROS RELATIVOS A 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. - Se responde al teléfono identificando el establecimiento y con una frase de saludo. - Procura atender la llamada en los seis primeros tonos. - Se trata al cliente en todo momento de usted. - Al finalizar el contacto telefónico, se despide del cliente con una fórmula de cortesía.	30



7.2 Atención por internet	- El establecimiento dispone de correo electrónico, debidamente atendido, con una asiduidad mínima de una vez por día. - 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.	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. - 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. - Solicita un número de teléfono de contacto. - Se pregunta, cuando proceda y dependiendo de la antelación de la reserva, la hora aproximada de llegada. - Si el cliente se interesa, se ofrecen servicios complementarios, caso de haberlos: traslado, canguro si se viaja con niños, etc.	20
7.4 Idiomas	Capacidad de atender y gestionar consultas y reservas, por cualquier medio, en otros idiomas diferentes al castellano, al menos en inglés.	10
7.5 Orientación general	- Se facilitan orientaciones al cliente sobre la ubicación y accesos del establecimiento. - Existe un teléfono de contacto permanentemente operativo a fin de garantizar que el cliente pueda llegar al establecimiento sin dificultad.	10



8. ACOGIDA		MAX 60 PUNTOS
8.1 Llegada	- La información facilitada previamente por el establecimiento y el sistema de localización del mismo permiten llegar al cliente sin dificultad. - El responsable del establecimiento está presente o disponible, mediante inmediato contacto telefónico, a la llegada del cliente. - El cliente se siente recibido de forma especial, interesándose por su viaje y dándole la bienvenida con una fórmula de cortesía. - Se valora que, en caso necesario, se ofrezca al cliente ayuda con los enseres y equipaje.	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.	5
8.3 Servicio de acogida	- El servicio está caracterizado por la amabilidad del trato y la eficacia en el desarrollo del trabajo. - 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.	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. - Es capaz de recibir y atender en otros idiomas diferentes al castellano, al menos en inglés.	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.	10



	- Si el cliente lo solicita, se informa sobre posibles actividades y visitas a realizar.	
8.6 Acomodación	Se acompaña al cliente a su unidad de alojamiento, casa, apartamento o habitación y se le enseña la misma en detalle.	10

9.ATENCIÓN GENERAL		MAX 80 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 desear. - Cualquier duda/asunto/problema surgido durante la estancia se intentará solucionar con eficacia y amabilidad. - Se presta asistencia e información en todo tipo de cuestiones que pueda necesitar el cliente.	25
9.2 Comunicación durante la estancia	Existe modo de comunicarse permanentemente con los responsables del establecimiento.	20
9.3 WIFI gratuita	El establecimiento ofrece conexión a Internet mediante red inalámbrica WIFI gratuita en todas las instalaciones.	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. - 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.	20



10. ESTADO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO		MAX 170 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.	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 - Entrada, salas y otros - Aseos generales - Comedores - Cocina Todos los espacios cuentan con la suficiente amplitud como para que el cliente pueda moverse con comodidad en los mismos.	35
10.3 Estancias privadas	- Las habitaciones y aseos están en perfecto estado de conservación, iluminación, mantenimiento y limpieza. - Todos los espacios cuentan con la suficiente amplitud como para que el cliente pueda moverse con comodidad en los mismos.	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 - Entrada, salas y otros - Aseos generales - Comedores - Cocina: Los electrodomésticos, menaje y útiles de cocina estarán limpios y en buenas condiciones de conservación.	35
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.	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. - La temperatura es agradable y homogénea en todo el establecimiento. - No se perciben ruidos molestos durante la estancia.	20
----------------------	---	-----------

11. OFERTA GASTRONÓMICA (valorable cundo aplica)		MAX 50 PUNTOS
11.1 Desayunos	- El desayuno incluirá como mínimo: café e infusiones, 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 o cacao para niños. - La calidad y composición de los desayunos es la misma durante todo el período de apertura del establecimiento.	10
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. - El aspecto del personal es cuidado, correcto y adecuado al estilo y entorno en el que se encuentra el establecimiento. - 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. - Los platos sucios utilizados son retirados con prontitud.	10
11.3 Elaboración	Se valora la puesta a disposición de los clientes de los productos caseros, asturianos y artesanos, de proveedores locales, tanto	10



de las comidas	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”.	
11.4 Del Comedor	Los lugares destinados al servicio de comidas son confortables, suficientemente iluminados y con una temperatura agradable. - Las mesas están montadas con armonía respecto a la decoración. - El equipamiento de las mesas, mantelería, vajilla y cubertería, es de primera calidad, está limpio y en buen estado de conservación.	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. - 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. - 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.	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. - El registro de salida se realiza con diligencia, siendo el tiempo de espera para el inicio de la gestión inferior a 5 minutos.	12.5
--------------------------------	--	-------------



12.2 Presentación de la factura	- Se entrega a la persona que la solicitó. - La factura está correcta y completa, detallando los diferentes servicios utilizados durante la estancia con los correspondientes precios. - El formato de la factura tiene el logo de <i>Aldeas de Asturias</i> (sólo en auditorías de revisión) y será acorde con las características del establecimiento. - El responsable explica en detalle al cliente el contenido de la factura.	10
12.3 Medios de Pago	Los diversos medios de pago admitidos, debidamente publicitados, se aceptan sin excusas ni problemas.	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. - Si es el caso, se ofrece al cliente ayuda con los enseres y equipaje.	7.5

9 EVALUACIONES: PUNTUACIONES EXIGIDAS PARA ESTAR EN LA MARCA

Para la obtención de la autorización para utilizar la Marca el establecimiento deberá someterse a una evaluación notificada de instalaciones, equipamiento y gestión y a una auditoría de servicio, no notificada, realizada mediante el método del “turista anónimo” o “cliente misterioso”.

Para conseguir una evaluación favorable es necesario un resultado satisfactorio en ambas auditorías.

Para superar cada una de las auditorías es preciso obtener una puntuación que acredite el cumplimiento mínimo del 80% de los requisitos establecidos

- 400 puntos sobre una puntuación total de 500 en la Auditoría de Instalaciones, Equipamiento y Gestión.
- 400 puntos sobre una puntuación total de 500 en la Auditoría de Calidad del Servicio.



Para calcular el total de puntos a conseguir en el caso de que alguno de los parámetros no resulte de aplicación, se restarán de la puntuación total las valoraciones correspondiente al parámetro no aplicado.

Tras la valoración de todos los apartados, siguiendo las consideraciones descritas hasta ahora, se emitirá un informe, el cual podrá ser de tres tipos:

- ❖ **Favorable:** Cuando obtenga una valoración suficiente para alcanzar la puntuación requerida: un mínimo del 80% del total posible a obtener en la auditoría.
- ❖ **Favorable condicionado:** Cuando el establecimiento obtenga una valoración mayor del 75% en el cumplimiento de los requisitos de la auditoría de instalaciones, equipamiento y gestión, el evaluador puede emitir un informe condicionado al desarrollo de un Plan de Mejora que, en el plazo de un mes a contar a partir de la fecha de la recepción de la notificación del mismo, subsane las debilidades detectadas.
- ❖ **No favorable:** Se emitirá tal informe cuando el establecimiento incumpla alguno de los requisitos obligatorios de acceso a la marca o no alcance la puntuación requerida en alguna o las dos auditorías.

Fecha	20/11/2018	Página 29 de 29
Archivo	REFERENCIAL ALDEAS, ASTURIAS CALIDAD RURAL	