



CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA AUDITORES Y AUTOEVALUACIÓN PARA GESTORES DE LA MARCA DE GARANTÍA CASONAS ASTURIANAS





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.....	5
5. Valoración.....	6
6. Autoevaluación.....	8
6.a.- Parámetros de instalaciones, equipamiento y gestión	8
6.b.- Parámetros del servicio.....	20



1.- BREVE INTRODUCCIÓN A LA MARCA

La Marca de Calidad “Casonas Asturianas” fue creada por el Principado de Asturias en el año 1994 para diferenciar a un segmento de la oferta hotelera del medio rural que por su singularidad y niveles de calidad, su ubicación, equipamiento y servicio se distingue de sus competidores, apoyando el posicionamiento de Asturias como destino turístico.

Los hoteles adheridos a la marca “Casonas Asturianas” 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 29
Archivo	AUTOEVALUACIÓN CASONAS ASTURIANAS	



PREGUNTA		OPCIÓN	
1	EL HOTEL ESTÁ INSCRITO EN EL REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS DESDE HACE MÁS DE UN AÑO.	SI	NO
2	EL ESTABLECIMIENTO ESTÁ AUTORIZADO COMO HOTEL (SITUADO EN ENTORNO RURAL) U HOTEL RURAL.	SI	NO
3	NO SUPERA LAS 20 HABITACIONES.	SI	NO
4	TIENE CARACTERÍSTICAS DE LA ARQUITECTURA TRADICIONAL ASTURIANA O PRESENTA SINGULARIDADES ARQUITECTÓNICAS, ENCONTRÁNDOSE EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE CONSERVACIÓN.	SI	NO
5	EL GERENTE DEL ESTABLECIMIENTO TIENE AL MENOS UN AÑO DE EXPERIENCIA PROBADA EN GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS.	SI	NO
6	NO TENGO NINGUNA SANCIÓN POR INFRACCIÓN TURÍSTICA DURANTE EL AÑO ANTERIOR A LA SOLICITUD DE INGRESO EN CASONAS.	SI	NO
7	EL ESTABLECIMIENTO REALIZA ACTIVIDADES ORIENTADAS A LA MEJORA MEDIOAMBIENTAL COMO: - REDUCIR EL CONSUMO ENERGÉTICO Y SUSTITUCIÓN PROGRESIVA DE LAS FUENTES DE ENERGÍA MÁS CONTAMINANTES - REDUCIR EL CONSUMO DE AGUA - REDUCIR LA PRODUCCIÓN DE RESIDUOS COMO PILAS, VIDRIO Y PAPEL - EVITAR EL EMPLEO DE PRODUCTOS NOCIVOS O AGRESIVOS PARA EL MEDIO AMBIENTE	SI	NO

SI HA CONTESTADO NO EN ALGUNA DE ESTAS CUESTIONES NO HA SUPERADO LOS REQUISITOS BÁSICOS DE ACCESO YA QUE EL CUMPLIMIENTO DE ESTOS SIETE PUNTOS ES IMPRESCINDIBLE PARA ACCEDER A LA AUTORIZACIÓN DE USO DE LA MARCA. No obstante, esta autoevaluación puede ser una herramienta de reflexión que le ayude a identificar sus fortalezas y debilidades respecto a los requisitos de la marca de garantía *Casonas Asturianas*.



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
 - Instalaciones eléctricas de baja tensión
- Legionella
- Si tiene piscina: registro de datos y normas de utilización de la misma colocadas en lugar bien visible.

4.- OBTENCIÓN DE LA MARCA

¿DE QUIÉN ES LA MARCA CASONAS ASTURIANAS? 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”.

Fecha	20/11/2018	Página 5 de 29
Archivo	AUTOEVALUACIÓN CASONAS ASTURIANAS	



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 PUEDO SOLICITAR LA MARCA PARA EL HOTEL?

En los meses de MARZO y ABRIL de cada año.

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 TENGO 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 ESTOY 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 PUEDO MANIFESTARLO?

Según queda recogido en el Reglamento de uso de la marca, 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:

Fecha	20/11/2018	Página 6 de 29
Archivo	AUTOEVALUACIÓN CASONAS ASTURIANAS	



1. INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN

CAPÍTULO	%	Puntos
1. Exteriores	21	105
2. Accesos	6	30
3. Estancias de uso común	25	125
4. Estancias privadas	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	12	60
8. Acogida	16	80
9. Atención general	14	70
10. Estado de las Instalaciones	31	155
11. Oferta gastronómica	17	85
12. Facturación y despedida	10	50
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. SE VALORA TENIENDO EN CUENTA LA INTENCIONALIDAD DEL TITULAR. (MAX 4 PUNTOS) -El hotel está debidamente geolocalizado.(MAX 5 PUNTOS) - El hotel es perfectamente accesible tanto a pie como en vehículo. (MAX 3 PUNTOS) - Dentro del ámbito de la propiedad del hotel, el acceso al establecimiento está perfectamente limpio y despejado y no presenta desperfectos en el pavimento.(MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
1.2 Ubicación y armonía con el entorno	- El hotel 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 está en consonancia con la arquitectura típica de la zona. Caso de no responder a la arquitectura tradicional asturiana, se valora que el hotel presente singularidades arquitectónicas que lo dotan de una personalidad definida. (MAX 10 PUNTOS) -Se valora especialmente que el hotel esté ubicado en un edificio histórico o de arquitectura rural tradicional asturiana, debidamente rehabilitado. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
1.4 Conservación y Estética	-El edificio está en perfecto estado de conservación, adecuadamente pintado y limpio. (MAX 10 PUNTOS) -Las instalaciones y equipamiento exterior se conservan en correcto estado de mantenimiento. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	



	-Los elementos, tanto decorativos como útiles (cornisas, toldos, sombrillas, sillas, etc.) no tienen mensajes publicitarios SI NO CUMPLE 0 PUNTOS EN EL TOTAL		
1.5 Jardines y Finca	Se valoran especialmente las fincas o jardines singulares, con árboles centenarios y/o autóctonos, manantiales, estanques, fuentes, pozos recuperados y variedad de flora.	Valorar de 0 a 15	
1.6 Equipamiento	Para el disfrute exclusivo de los clientes, cuenta con alguno de estos equipamientos: (5 PUNTOS POR CADA EQUIPAMIENTO) - Porche, terraza o patio, con mobiliario acorde con el entorno. - Piscina, con hamacas y sombrillas adecuadas al entorno. - Zona de juegos infantiles. - Otros de interés.	Valorar de 0 a 20	
1.7 Aparcamiento	Existe un área de aparcamiento dentro del ámbito de la finca donde se ubica el hotel con plazas suficientes.	Valorar de 0 a 5	

2. ACCESOS		MAX 30 PUNTOS	MIS PUNTOS
2.1 Cartel señalizador	- La entrada del establecimiento se encuentra perfectamente señalizada distinguiéndose desde el exterior el nombre del mismo. (MAX 5 PUNTOS) - El cartel indicativo es acorde con el carácter del establecimiento, está bien iluminado y en buen estado de conservación y limpieza (MAX 5 PUNTOS) . - El cartel no podrá tener marcas publicitarias. SI TIENE MARCAS PUBLICITARIAS 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO	Valorar de 0 a 10	



2.2 Señalización e Iluminación	- Dentro del ámbito de la propiedad del hotel, 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 de mi establecimiento es fácilmente identificable. (MAX 4 PUNTOS) - Existe un área de estacionamiento temporal cercana a la entrada del hotel 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 etc. (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

3. ESTANCIAS DE USO COMÚN		MAX 125 PUNTOS	MIS PUNTOS
3.1 Decoración y equipamiento	- La decoración de todos los espacios destinados a los clientes es especialmente cuidada, acorde con el estilo general, valorándose la singularidad y calidad de los elementos y detalles (MAX 5 PUNTOS). - Se valora especialmente que se trate de mobiliario y piezas antiguas, así como el carácter asturiano y tradicional de la zona. (MAX 5 PUNTOS) - Serán asimismo valorables los elementos originales y/o singulares en armonía con la arquitectura del edificio. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	

Fecha	20/11/2018	Página 10 de 29
Archivo	AUTOEVALUACIÓN CASONAS ASTURIANAS	



3.2 Iluminación	- Se valorará la iluminación natural y que las vistas desde las estancias permitan al cliente disfrutar del paisaje. (MAX 3 PUNTOS) - De la intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, procurando generar sensación de calidez. (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 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 10 PUNTOS) - Funcionamiento (MAX 10 PUNTOS) - Limpieza. (MAX 10 PUNTOS). SI NO SE CUMPLE ESTA CONDICIÓN DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 30	
3.4 Recepción	- Se dispone de un espacio reservado para la recepción y está señalizado e identificado como tal, despejado, ordenado y con algún elemento de decoración. (MAX 3 PUNTOS) - Aparece indicada la forma de localizar al personal del alojamiento en caso de que este no se encuentre en recepción. (MAX 3 PUNTOS) - Se valora la calidad y originalidad del llavero de la habitación. (MAX 1,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 7,5	
3.5 Aseos	- Los aseos comunes están adecuadamente identificados, en buen estado y limpios. Los grifos no presentan fugas y los elementos de porcelana sanitaria no presentan roturas. SI NO SE CUMPLE ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL - Además de la dotación necesaria, toallas desechables, papel higiénico y jabón, se valora la existencia de productos de higiene complementarios. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 7,5	
3.6 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	Valorar de 0 a 20	



	posibles zonas habilitadas en los distribuidores para uso de los clientes. SI NO SE CUMPLE ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL - Se dispone de biblioteca y/o sala de juegos de mesa.(MAX 2,5 PUNTOS) - Hay información del destino y general de Asturias. (MAX 7,5 PUNTOS) - Se valora la existencia de WIFI en las zonas generales del hotel, así como la puesta a disposición de ordenadores o tablets, con conexión a Internet para uso de los clientes,en los espacios comunes. (MAX 10 PUNTOS)		
3.7 Imagen del personal	-El personal viste de forma correcta y cuidada, con indumentaria y/o algún elemento que permita su rápida identificación por parte de los clientes. -La indumentaria es apropiada al puesto de trabajo, no existiendo diferencias entre el personal que realice la misma actividad	Valorar de 0 a 5	
3.8 Oferta gastronómica	- Se dispone de 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 10 PUNTOS) - 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 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
3.9 Cocina	Las instalaciones y espacios de las cocinas, las zonas de preparación y conservación de alimentos y de los enseres en contacto con ellos, están en perfectas condiciones higiénicas y de limpieza.	Valorar de 0 a 10	



3.10 Equipamiento complementario	Se ponen a disposición de los clientes al menos tres de los equipamientos complementarios que, a continuación, se detallan: - Zona de spa y/o sauna e hidromasaje. - Gimnasio. - Dispositivos tecnológicos para música, consulta y juegos. - Instrumentos musicales. - Garaje cubierto. - Sala de cine. - Juegos de exterior: croquet, petanca, cama elástica, columpios, hamacas en los árboles, etc. - Juegos tradicionales asturianos. - Equipamiento para hacer yoga, meditación, etc. - Bicicletas. - Otras instalaciones o medios para el disfrute de la estancia. (MENOS DE 3: 0 PUNTOS; 3 ELEMENTOS: 6 PUNTOS + 2 PUNTOS POR CADA ELEMENTO ADICIONAL)	Valorar de 0 a 10	
---	--	------------------------------	--

4.ESPACIOS DE LAS ESTANCIAS PRIVADAS		MAX 125	MIS PUNTOS
4.1 Decoración	- La decoración y equipamiento de las habitaciones, incluido el cuarto de baño, está en consonancia con el estilo general de la Casona, dotando a los espacios de un ambiente agradable, valorándose la singularidad del diseño y la calidad de los elementos y detalles. (MAX 15 PUNTOS) - Serán asimismo valorables los elementos originales y/o singulares en armonía con la arquitectura del edificio. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
4.2 Calidad del equipamiento básico	-El mobiliario es confortable y suficiente para atender las necesidades del cliente, acorde con la categoría de la Casona.SI NO SE CUMPLE ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL	Valorar de 0 a 20	



	TOTAL - La lencería, mantas y toallas son de materiales de primera calidad.(MAX 7,5 PUNTOS) - Las dimensiones de las camas individuales son, como mínimo, de 0,90 m x 1,90 m y las de las 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 5 PUNTOS) - 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 sanitaria de forma casi inmediata a la apertura de los grifos y duchas, siendo la presión del agua adecuada y suficiente. El espejo y el armario o repisa tendrán amplitud acorde a las dimensiones del espacio.(MAX 7,5 PUNTOS)		
4. 3 Equipamiento complementario	Se valora la puesta a disposición de los clientes de al menos 5 de estos equipamientos complementarios: (MENOS DE 5: 0 PUNTOS; 5 ELEMENTOS: 15 + 2 PUNTOS POR ELEMENTO ADICIONAL) -Televisión moderna, pantalla plana y dimensiones adecuadas al tamaño de la estancia y distancia al lugar de visionado. - WIFI. - Minibar. - Música ambiental. - Jarra para bebidas calientes con servicio de café e infusiones. - Dotación adecuada de perchas (mínimo de 6 por persona).	Valorar de 0 a 25	



	- Mobiliario infantil. - Soporte para equipaje. - Bañera con hidromasaje. - Secador para el pelo. - Albornoces. - Espejo de aumento. - Otros de interés para el cliente.		
4.4 Iluminación	La iluminación es de intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, procurando generar sensación de calidez.	Valorar de 0 a 5	
4.5 Habitaciones singulares	Dispone de habitaciones con terraza y/o salón y de suites.	Valorar de 0 a 7,5	
4.6 Limpieza, conservación y mantenimiento	Todas las instalaciones y equipamiento, tanto de dormitorio como del cuarto de baño están en perfecto estado de: - Conservación (MAX 10 PUNTOS) - Funcionamiento (MAX 10 PUNTOS) - Limpieza (MAX 10 PUNTOS). SI NO SE CUMPLE ESTÁ CONDICIÓN DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 30	
4.7 Productos de acogida	- Cuenta con productos de acogida, debidamente presentados, al menos 4 diferentes de los que dos son obligatoriamente gel-champú y jabón de tocador, con un diseño y calidad acorde con la decoración de la Casona. (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	



4.8 Servicio de habitaciones	Dispone de servicio de habitaciones, con una carta específica indicando los productos disponibles, sus precios, el horario de atención y el sistema para realizar pedidos.	Valorar de 0 a 7,5	
-------------------------------------	--	-------------------------------------	--

5. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL		MAX 40 PUNTOS	MIS PUNTOS
5.1 Gestión de residuos y reciclaje	- Separa los diferentes residuos (cartón, envases y plásticos, vidrio, restos orgánicos, pilas y baterías, etc.) y gestiona el correcto depósito y almacenamiento de los mismos. (MAX 7,5 PUNTOS) - Adopta medidas orientadas a reducir la producción de residuos como pilas, vidrio y papel. (MAX 2,5 PUNTOS) - Almacena el aceite generado en el servicio de restauración para su posterior retirada y reciclaje, directamente por o por un gestor de residuos autorizado, o lo reutiliza con fines ecológicos. Cuando resulte posible, se guarda registro de dicha recogida. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 12,5	
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 4 PUNTOS) • El uso eficiente del agua en las instalaciones: utilización de forma eficiente de los electrodomésticos, grifos con reductores de caudal, temporizados o aireadores, sistema de doble descarga en el inodoro, etc. (MAX 4 PUNTOS) • Utiliza energías renovables en la climatización y agua caliente. (MAX 4,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 12,5	



5.3 Productos de limpieza	- Los productos de limpieza están perfectamente identificados y aislados en un lugar definido y lejos de los productos alimenticios. SI NO SE CUMPLE ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL - Procuro el uso de productos con Ecoetiqueta Europea (Ecolabel) y/o biodegradables. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
5.4 Comunicación	Establece canales de comunicación proactiva con los clientes que ponen de manifiesto el compromiso con el medioambiente.	Valorar de 0 a 5	

6. CALIDAD DE LA GESTIÓN		MAX 75 PUNTOS	MIS PUNTOS
6.0	Se cumple con las normativas legales vigentes aplicables a la actividad y se revisa el cumplimiento en aspectos referentes a: Prevención de Riesgos Laborales y Planes de Emergencia, Seguridad e Higiene Alimentaria, Ley Órgánica 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. En el caso de tener piscina o similar se hacen las comprobaciones necesarias y se mantienen actualizados registros de datos. El hotel dispone de normas de utilización de la piscina que se colocará en lugar visible. .	NO PUNTÚA no obstante se recomienda revisión al implicar normativa de obligado cumplimiento	
6.1 Plan de mantenimiento	- 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:	Valorar de 0 a 10	



	medios contra incendios, calderas, instalación eléctrica, etc. (MAX 5 PUNTOS) - Se conservan originales o copias de las inspecciones que superadas que justifican el cumplimiento de las normativas (MAX 5 PUNTOS)		
6.2 Protocolo de limpieza	Existe un protocolo de limpieza de todas las instalaciones, indicando medios, método y frecuencia de la misma.	Valorar de 0 a 5	
6.3 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. (5 PUNTOS) -Sistema de evaluación permanente de la satisfacción con el servicio de los huéspedes/clientes. (2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 7,5	
6.4 Del personal	- Todo el personal está adecuadamente formado para el desarrollo de sus actividades, y se tiene en cuenta la incorporación de nuevos trabajadores y personal eventual. Se cuida en particular la formación en el trato con el cliente y en idiomas. (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 hotel a la marca Casonas Asturianas, 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	



6.5 Posicionamiento	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, 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 en artículos informativos en diferentes medios. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
6.6 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, fotografías, 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 auditorías de revisión: Que la información promocional sobre la Casona aparezca vinculada a la Marca Casonas Asturianas.(MAX 2 PUNTOS) - En auditorías de revisión: La organización y/o participación en acciones promocionales de la marca Casonas Asturianas, Club de Calidad. (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 12,5	



6.7 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. (MAX 7,5 PUNTOS) - Se 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 2,5 PUNTOS). CASO DE PRESENTAR OFERTA ILEGAL 0 PUNTOS EN EL TOTAL DE ESTE PARÁMETRO	Valorar de 0 a 10	
6.8 Medios de pago	Se valorará la variedad de medios de pago que admita el establecimiento: tarjetas de crédito, pago con el móvil, cheques, promociones, etc.	Valorar de 0 a 5	
6.9 Certificaciones de calidad	El establecimiento está 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 60 PUNTOS	MIS PUNTOS
7.1 Atención telefónica	- Se responde al teléfono identificando el establecimiento, y con un saludo de cortesía.(MAX 5 PUNTOS) - Procura atender la llamada en los seis primeros tonos. (MAX 5 PUNTOS) - Trata al cliente en todo momento de usted.(MAX 2,5 PUNTOS) - Al finalizar el contacto telefónico, se despide del cliente mediante una fórmula de cortesía. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	



7.2 Atención por internet	- Dispone de correo electrónico, debidamente atendido, con una asiduidad mínima de una vez por día. (MAX 7,5 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE ESTE PARÁMETRO 0 PUNTOS EN EL TOTAL - Si la solicitud de reserva o de cualquier otro tipo de información se realiza por correo electrónico o red social doy respuesta en un plazo máximo de 24 h. (MAX 7,5 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE ESTE PARÁMETRO 0 PUNTOS EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 15	
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, tipo de habitación...) y tras la realización de la misma, se confirmarán los datos. (MAX 7,5 PUNTOS) - Si el cliente lo solicita, se informa sobre los precios y las diferentes formas de pago admitida: tarjeta de crédito, pago con el móvil, cheques, promociones, etc. (MAX 2,5 PUNTOS) - Solicita un número de teléfono de contacto. (MAX 5 PUNTOS) - Pregunta, cuando proceda la hora de llegada. (MAX 2,5 PUNTOS) - Si el cliente se interesa, se ofrecen servicios complementarios: traslado, canguro si se viaja con niños, etc. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
7.4 Hotel	En el caso de no disponer de plazas libres, recomendando al cliente alojarse en otros establecimientos pertenecientes	Valorar	



completo	al Club de Calidad Casonas Asturianas. (en auditorías de nueva solicitud es No Aplica, N/A)	de 0 a 5	
7.5 Cambios en la reserva	Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva está justificado y documentado, y es consultado/ comunicado al cliente con antelación a la llegada.	Valorar de 0 a 5	

8. ACOGIDA		MAX 80 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 10 PUNTOS) - Al entrar en la Casona se recibe al cliente de forma grata y profesional, interesándose por el viaje y dando la bienvenida con una fórmula de cortesía. (MAX 5 PUNTOS) - En caso necesario, ofrece al cliente ayuda con los enseres y equipaje. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
8.2 Registro	- Realiza el registro de entrada con prontitud y diligencia, el tiempo de espera para comenzar la atención es menor de 5 minutos. SI LA ESPERA, EXCEPTO COINCIDENCIA CON LA ENTRADA DE OTROS CLIENTES, ES INFERIOR A 5 MINUTOS: 10 PUNTOS; SI LA ESPERA ES INFERIOR A 10 MINUTOS: 5 PUNTOS; + DE 10 MINUTOS DE ESPERA: 0 PUNTOS.	Valorar de 0 a 10	
8.3 Servicio de acogida.	- El servicio de recepción está caracterizado por la amabilidad del trato y la eficacia en el desarrollo del trabajo. (MAX 10 PUNTOS) - Ofrece algún detalle de bienvenida, en la recepción y/o en las habitaciones: libros, flores naturales, cesta de frutas, productos asturianos, etc. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	



8.4 Del personal	El aspecto del personal es cuidado, correcto y adecuado al entorno en el que se encuentra el establecimiento y al estilo del hotel, con indumentaria y/o algún elemento que permite su rápida identificación por parte de los clientes. (ASPECTO CUIDADO/CORRECTO: 5 PUNTOS; INDUMENTARIA Y/O IDENTIFICACIÓN : 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
8.5 Información general	- A la llegada, se proporciona información completa acerca de los servicios y horarios que se ofrecen en el establecimiento, así como de cualquier circunstancia no habitual que hubiera en el mismo y se le indican las estancias comunes que el hotel tiene a su disposición. (MAX 5 PUNTOS) Si el cliente lo solicita, se le informa sobre posibles actividades y visitas a realizar.(MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
8.6 Acomodación	Acompaña al cliente a la habitación y le muestra la misma en detalle. (ACOMPAÑAMIENTO 5 PUNTOS + MOSTRAR ESTANCIA 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

9. ATENCIÓN GENERAL		MAX 70	MIS PUNTOS
9.1 Atención al cliente durante su estancia	- El encargado y personal del establecimiento, particularmente el personal en recepción, están atentos a lo que el cliente pueda necesitar o desear. (MAX 15 PUNTOS) - Cualquier asunto/problema relacionado con la estancia en el hotel se intenta solucionar con eficacia y amabilidad.(MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	
9.2 Asistencia en cuestiones complementarias	Se presta asistencia e información en todo tipo de cuestiones que pueda necesitar el cliente. (GESTIONES VARIAS DE ÍNDOLE PRIVADA QUE PUEDAN SURGIR)	Valorar de 0 a 15	



9.3 WIFI gratuita	Ofrece conexión a Internet mediante red inalámbrica WIFI gratuita en todas las instalaciones, tanto las generales como en las habitaciones. SE VALORA/APLICA TENIENDO EN CUENTA QUE LAS CONDICIONES DEL ENTORNO POSIBILITEN LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CON RED DE BANDA ANCHA. WIFI GRATUITA GENERAL: 5 PUNTOS+ WIFI EN HABITACIONES 10 PUNTOS	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 como los más relevantes de Asturias y es capaz de ofrecer información sobre los mismos en varios idiomas. (MAX 10 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE 0 PUNTOS EN EL TOTAL - Caso de que el cliente precise más información se le remite 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 15	

10. ESTADO DE LAS INSTALACIONES		MAX 155 PUNTOS	MIS PUNTOS
10.1 Accesos	Están limpios y en buenas condiciones y la iluminación exterior adecuada para facilitar el acceso del cliente a mi hotel 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 en perfecto estado de conservación, iluminación, mantenimiento y limpieza: -Jardines e instalaciones exteriores (MAX 7,5 PUNTOS) -Recepción, salones y otros (MAX 7,5 PUNTOS) - Aseos generales (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 30	

Fecha	20/11/2018	Página 24 de 29
Archivo	AUTOEVALUACIÓN CASONAS ASTURIANAS	



	- Comedores (MAX 7,5 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL		
10.3 Estancias privadas	Las Instalaciones de las estancias de uso privado por el cliente están en perfecto estado de conservación, iluminación, mantenimiento y limpieza. -Habitaciones (MAX 15 PUNTOS) -Cuarto de baño y aseo (MAX 15 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 30	
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 7,5 PUNTOS) -Recepción, salones y otros (MAX 7,5 PUNTOS) -Aseos generales (MAX 7,5 PUNTOS) -Comedores (MAX 7,5 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 30	
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 (MAX 15 PUNTOS) - Cuartos de baño y aseos (MAX 15 PUNTOS) SI NO SE CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 30	



10.6 Ambiente	- La iluminación es acorde con la época del año. Se iluminan los jardines e instalaciones exteriores en la temporada en la que se utilizan. (MAX 10 PUNTOS) - La temperatura es agradable y homogénea en todo mi establecimiento. (MAX 10 PUNTOS) - No se perciben ruidos molestos durante la estancia. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	
----------------------	--	------------------------------	--

11. OFERTA GASTRONÓMICA		MAX 85 PUNTOS	MIS PUNTOS
11.1 Desayunos	Servicio de desayunos: - La calidad y composición de los desayunos es la misma durante todo el período de apertura del establecimiento. (MAX 10 PUNTOS) - El desayuno incluirá como mínimo: café e infusiones, cacao, zumo, agua, leche, productos dulces, productos salados, pan, mantequilla/margarina y mermelada. Dispongo de productos caseros, asturianos, de gran calidad, y existe oferta de carácter dietético así como de cereales. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
11.2 Atención al cliente	-Se atienden con amabilidad y profesionalidad los requerimientos del cliente, adoptando una postura proactiva a la hora de orientar al cliente indeciso, informando sobre la composición de los platos cuando así lo requiera. (MAX 6,5 PUNTOS) - El aspecto del personal es cuidado y correcto, con indumentaria y/o algún elemento que permite su rápida identificación por parte de los clientes. (MAX 3,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	

Fecha	20/11/2018	Página 26 de 29
Archivo	AUTOEVALUACIÓN CASONAS ASTURIANAS	



	- Se pregunta al cliente si tiene preferencia en cuanto a la ubicación de la mesa y una vez acomodado, se entrega la carta y indica y asesora sobre la oferta disponible, tanto en carta como fuera de carta, informando sobre la procedencia de los productos: si son asturianos, caseros, artesanos etc. (MAX 2,5 PUNTOS) - Los platos sucios utilizados son retirados con prontitud. (2,5 PUNTOS). SI NO SE CUMPLE ESTE PARÁMETRO 0 EN EL TOTAL		
11.3 Elaboración de las comidas	Se pone a disposición de los clientes 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 5 PUNTOS, CADA PRODUCTO ADICIONAL 2,5 PUNTOS. SE VALORAN ESPECIALMENTE LOS PRODUCTOS DE CERCANÍA.	Valorar de 0 a 10	
11.4 Del Comedor	- Las mesas están montadas con armonía respecto a la decoración del establecimiento y presentan el servicio básico dependiendo de la comida de que se trate: desayuno, almuerzo o cena. (MAX 7,5 PUNTOS) - El equipamiento de las mesas, mantelería, vajilla y cubertería, es de primera calidad.(MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
11.5 Servicio de Comedor	- La presentación es 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,	Valorar de 0 a 15	



	según el tipo, utilizando vasos/copas apropiados para cada tipo de bebida y cubiteras o accesorios para mantener la adecuada temperatura en mesa. (MAX 5 PUNTOS) - Caso de haber restaurante para comidas y cenas, se realiza 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. (5 PUNTOS), SI NO SE CAMBIAN LOS CUBIERTOS 0 PUNTOS EN EL TOTAL		
11.6 Servicios complementarios	Se valora que el establecimiento ofrezca: - Servicio de habitaciones. Las llamadas se atienden a la mayor brevedad, (considerando un máximo de seis tonos como atención óptima), respondiendo con una fórmula de cortesía. Tras la toma de la comanda se confirma la petición y se indica el tiempo estimado de entrega. (MAX 4 PUNTOS) - Servicio de los desayunos en las habitaciones, con la calidad y abundancia similar a los desayunos que se degustan en el comedor. (MAX 3 PUNTOS) - Servicio de comidas para llevar, de calidad similar a las comidas consumidas en el establecimiento. (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

12. FACTURACIÓN Y DESPEDIDA		MAX 50	MIS PUNTOS
12.1 Registro de Salida	Realiza el registro de salida con diligencia, siendo el tiempo de espera inferior a 5 minutos. (PROFESIONALIDAD 10 PUNTOS +TIEMPO ESPERA - 5 MINUTOS: 5 PUNTOS. TIEMPO DE ESPERA + DE 10 MINUTOS, EXCEPTO COINCIDENCIA CON LA SALIDA DE OTROS CLIENTES : 0 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	

Fecha	20/11/2018	Página 28 de 29
Archivo	AUTOEVALUACIÓN CASONAS ASTURIANAS	



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 Casonas Asturianas (sólo en auditorías de revisión) y es acorde con las características del establecimiento. (MAX 3 PUNTOS) - Explica al cliente el contenido de la factura. (MAX 3,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
12.3 Medios de Pago	Publicita debidamente los diversos medios de pago admitidos, y se aceptan sin problemas. SI SE PUBLICITAN DEBIDAMENTE LOS MEDIOS DE PAGO Y SE ACEPTAN LOS MEDIOS DE PAGO PUBLICITADO: 10. SI NO SE ACEPTAN LOS MEDIOS DE PAGO PUBLICITADOS 0 EN EL TOTAL	Valorar de 0 a 10	
12.4 Despedida	- Se interesa por la comodidad y satisfacción del cliente durante su estancia y me despido con cortesía. (MAX 0 PUNTOS) - Si es el caso, ofrece al cliente ayuda con los enseres y equipaje. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	