



REFERENCIAL DE REQUISITOS TÉCNICOS DE LA MARCA DE GARANTÍA CASONAS ASTURIANAS



Fecha	20/11/2018	Página 1 de 27
Archivo	REFERENCIAL CASONAS ASTURIANAS	



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.....	5
4.- Comisión Consultiva.....	5
5.- Cumplimiento normativa legal aplicable a la actividad	7
6.- Auditorías de revisión.....	7
7.- Parámetros de valoración.....	8
8.- Desarrollo.....	9
9.- Evaluaciones.....	27



PRESENTACIÓN

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 que por su singularidad y niveles de calidad, su ubicación, equipamiento y excelente servicio se distingue 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 “*Casonas Asturianas*” 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 27
Archivo	REFERENCIAL CASONAS ASTURIANAS	



DOCUMENTO TÉCNICO

1. OBTENCIÓN Y USO DE LA MARCA

El presente Referencial de Requisitos Técnicos de la marca de calidad tiene por objeto actualizar las condiciones y 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 acceder a la autorización de uso de la marca el establecimiento deberá someterse a dos evaluaciones diferentes y complementarias: una evaluación, notificada, de instalaciones, equipamiento y gestión 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 calidad se recogen las condiciones y requisitos básicos que deben cumplir los establecimientos.

Los requisitos de entrada vienen estipulados en la Resolución de 10 de octubre de 2005 por la que se modifica parcialmente, la Resolución de 12 de mayo de 2000, por la que se aprueba la utilización de la marca “Casonas Asturianas”. 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, necesarios para solicitar la marca):

1. Estar autorizados como hoteles u hoteles rurales, excluyendo los hoteles-apartamentos y cualquier otra clase o modalidad de alojamiento. En el caso de tratarse de un Hotel, éste deberá estar situado en un entorno rural.

En ambos casos la capacidad del establecimiento no podrá ser superior a las 20 habitaciones

2. Deberá responder a las características propias de la arquitectura tradicional asturiana, encontrándose en óptimas condiciones de conservación.

Fecha	20/11/2018	Página 4 de 27
Archivo	REFERENCIAL CASONAS ASTURIANAS	



3. Asimismo se podrá autorizar el uso de la marca para aquellos establecimientos de alojamiento turístico que se ubiquen en edificios que, aun no respondiendo a la arquitectura tradicional asturiana, presenten singularidades arquitectónicas que justifiquen el uso de marca objeto del presente Reglamento.
4. La empresa deberá tener al menos un año de antigüedad en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas.
5. El Gerente de la empresa deberá tener al menos un año de experiencia probada en gestión de establecimientos turísticos.
6. No podrá haber sido sancionado por infracción turística durante el año anterior a la solicitud.
7. La empresa deberá realizar actividades orientadas a la mejora medioambiental, de acuerdo con el valor de los recursos naturales de la zona y las posibilidades de éstas. Dichas actividades pueden ser:
 - Reducir el consumo energético y sustituir progresivamente 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 entorno natural.

3. SOLICITUD DE UTILIZACIÓN DE LA MARCA

Pueden realizarse las solicitudes en los meses de marzo y abril 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 Casonas Asturianas: seguimiento, revisión del referencial, etc.

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

La Comisión Consultiva estará formada por 10 miembros.

Fecha	20/11/2018	Página 5 de 27
Archivo	REFERENCIAL CASONAS ASTURIANAS	



- 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.
- f) Dos representantes de la Mesa de Turismo de la Federación Asturiana de Empresarios (FADE), al menos uno de ellos vinculado a los hoteles 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 *Casonas Asturianas*.

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 de 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

Fecha	20/11/2018	Página 6 de 27
Archivo	REFERENCIAL CASONAS ASTURIANAS	



- 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:

- 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.

Fecha	20/11/2018	Página 7 de 27
Archivo	REFERENCIAL CASONAS ASTURIANAS	



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.

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
12. Oferta gastronómica	17	85
13. Facturación y despedida	10	50
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.

Fecha	20/11/2018	Página 8 de 27
Archivo	REFERENCIAL CASONAS ASTURIANAS	



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 hotel está debidamente geolocalizado. - El hotel es perfectamente accesible tanto a pie como en vehículo. - Dentro del ámbito de la propiedad del hotel, el acceso al establecimiento está perfectamente limpio y despejado y no presenta desperfectos en el pavimento.	15
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 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. - Se valora especialmente que el hotel esté ubicado en un edificio histórico o de arquitectura rural tradicional asturiana, debidamente rehabilitado.	20
1.4 Conservación y Estética	- El edificio está en perfecto estado de conservación, adecuadamente pintado y limpio. - 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	20
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.	15
1.6 Equipamiento	Para el disfrute exclusivo de los clientes, el establecimiento cuenta con alguno de estos equipamientos: • 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.	20
1.7 Aparcamiento	Existe un área de aparcamiento dentro del ámbito de la finca donde se ubica el hotel con plazas suficientes.	5

2. ACCESOS		MAX 30 PUNTOS
2.1 Cartel señalizador	- La entrada del establecimiento se encuentra perfectamente señalizada distinguiéndose desde el exterior el nombre del mismo.	10



	- 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.	
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. - 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.	10
2.3 Entrada	- La entrada del establecimiento es fácilmente identificable. - 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. - 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 destinados a los clientes es especialmente cuidada, acorde con el estilo general, valorándose la singularidad y 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 la zona. - Serán asimismo valorables los elementos originales y/o singulares en armonía con la arquitectura del edificio.	15
--------------------------------------	---	-----------



3.2 Iluminación	- Se valorará la iluminación natural y que las vistas desde las estancias permitan al cliente disfrutar del paisaje. - De la intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, procurando generar sensación de calidez.	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.	30
3.4 Recepción	- El espacio reservado para la recepción está señalizado e identificado como tal, despejado, ordenado y con algún elemento de decoración. - Aparece indicada la forma de localizar al personal del alojamiento en caso de que este no se encuentre en recepción. - Se valora la calidad y originalidad del llavero de la habitación.	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. - Además de la dotación necesaria, toallas desechables, papel higiénico y jabón, se valora la existencia de productos de higiene complementarios.	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 posibles zonas habilitadas en los distribuidores para uso de los clientes. - Dispone de biblioteca y/o sala de juegos de mesa.	20



	- Cuenta con información del destino y general de Asturias. - 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.	
3.7 Imagen del Personal	- El personal vestirá de forma correcta y cuidada, con indumentaria y/o algún elemento que permita su rápida identificación por parte de los clientes. - La indumentaria será apropiada al puesto de trabajo, no existiendo diferencias entre el personal que realice la misma actividad.	5
3.8 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 exista 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.	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.	10
3.10 Equipamiento complementario	Se valora la puesta a disposición de los clientes de, al menos, tres de los equipamientos complementarios que a continuación se detallan: - Zona de spa y/o sauna e hidromasaje. - Gimnasio.	10



	- 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.	
--	---	--

4. CALIDAD, EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN DE LOS ESPACIOS DE LAS ESTANCIAS PRIVADAS

MAX 125 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. - Serán asimismo valorables los elementos originales y/o singulares en armonía con la arquitectura del edificio.	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. - La lencería, mantas y toallas son de materiales de primera calidad. - 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	20



	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 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.	
4. 3 Equipamiento complementario	Se valora la puesta a disposición de los clientes de, al menos, 5 de estos equipamientos complementarios: - 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). - Mobiliario infantil. - Soporte para equipaje. - Bañera con hidromasaje. - Secador para el pelo. - Albornoces. - Espejo de aumento. - Otros de interés para el cliente.	25



4.4 Iluminación	La iluminación debe ser de la intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, procurando generar sensación de calidez.	5
4.5 Habitaciones singulares	Se valora la existencia de habitaciones con terraza y/o salón y de suites.	7.5
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.	30
4.7 Productos de acogida	- Cuenta con productos de acogida, 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 de la Casona. - Se valora que los productos de acogida sean de productores locales, de cercanía y/o asturianos.	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.	7.5

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. - Se adoptan medidas orientadas a reducir la producción de residuos como pilas, vidrio y papel. - El aceite generado en el servicio de restauración es almacenado para su posterior retirada y reciclaje, directamente por el establecimiento o por un gestor de residuos autorizado, o se	12.5

Fecha	20/11/2018	Página 16 de 27
Archivo	REFERENCIAL CASONAS ASTURIANAS	



	reutilizará con fines ecológicos. Cuando resulte posible, se guarda registro de dicha recogida.	
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 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. - Se valora además la utilización de energías renovables en la climatización y agua caliente.	12.5
5.3 Productos de limpieza	- Los productos de limpieza deben de estar perfectamente identificados y aislados en un lugar definido y lejos de los productos alimenticios. - Se procura el uso de productos con Ecoetiqueta Europea (Ecolabel) y/o biodegradables.	10
5.4 Comunicación	Establecidos 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	- 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.	10
6.2 Protocolo de limpieza	Las empresas tendrán identificado el protocolo de limpieza de todas sus instalaciones, indicando medios, método y frecuencia	5



	de la misma.	
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. • Sistema de evaluación permanente de la satisfacción con el servicio de los huéspedes/clientes.	7.5
6.4 Del personal	- El responsable y el personal de establecimiento están adecuadamente formados para el desarrollo de sus actividades, teniendo 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. - 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 hotel a la marca <i>Casonas Asturianas</i>, así como implicación en la implantación y gestión de los parámetros de calidad de la misma.	10
6.5 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, valoración en metabuscadores y otras en la web y en las redes sociales. - Que el establecimiento figure mencionado positivamente en guías especializadas y en artículos informativos en diferentes medios.	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. - 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 la Casona aparezca vinculada a la Marca de Calidad Casonas Asturianas. - En las auditorías de revisión: La organización y/o participación en acciones promocionales de la marca <i>Casonas Asturianas, Club de Calidad</i>.	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. - El hotel 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.	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.	5
6.9 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 60 PUNTOS
7.1 Atención telefónica	- Se responde al teléfono identificando el establecimiento, y con un saludo de cortesía. - 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 mediante una fórmula de cortesía.	15
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.	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. - 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. - Solicita un número de teléfono de contacto. - Se pregunta, cuando proceda y dependiendo de la antelación de la reserva, la hora aproximada de llegada.	20



	- Si el cliente se interesa, se ofrecen servicios complementarios: traslado, canguro si se viaja con niños, etc.	
7.4 Hotel completo	En el caso de no disponer de plazas libres, recomienda al cliente alojarse en otros establecimientos pertenecientes al Club de Calidad Casonas Asturianas.	5
7.5 Cambios en la reserva	Cualquier cambio realizado por el establecimiento en una reserva deberá estar justificado y documentado, debiendo ser comunicado al cliente con antelación a la llegada de este.	5

8. ACOGIDA		MAX 80 PUNTOS
8.1 Llegada	- La información facilitada previamente por el establecimiento y el sistema de localización del mismo permiten llegar al cliente sin dificultad. - Al entrar en la Casona 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.	20
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.	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. - Se valora el ofrecimiento de algún detalle de bienvenida, en la recepción y/o en las habitaciones: libros, flores naturales, cesta de frutas, productos asturianos, etc.	20
8.4 Del personal	El aspecto del personal es cuidado, correcto y adecuado al	10



	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.	
8.5 Información general	- A la llegada de un cliente al hotel se le 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. - Si el cliente lo solicita, se le informa sobre posibles actividades y visitas a realizar.	10
8.6 Acomodación	Se acompañará al cliente a la habitación y muestra la misma en detalle.	10

9.ATENCIÓN GENERAL		MAX 70 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. - Cualquier duda/asunto/problema surgido durante la estancia se intentará solucionar con eficacia y amabilidad.	25
9.2 Asistencia en cuestiones complementarias	Se presta asistencia e información en todo tipo de cuestiones que pueda necesitar el cliente.	15
9.3 WIFI gratuita	El establecimiento ofrece conexión a Internet mediante red inalámbrica WIFI gratuita en todas las instalaciones, tanto las generales como en las habitaciones.	15
9.4 Conocimientos turísticos del	- El personal conoce los recursos y servicios turísticos tanto de la zona como los más relevantes de Asturias y es capaz de ofrecer	15



entorno y la región	información sobre los mismos en varios idiomas. - 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.	
----------------------------	--	--

10. ESTADO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO MAX 155 PUNTOS		
10.1 Accesos	Están limpios y en buenas condiciones y la iluminación exterior adecuada para facilitar el acceso del cliente al hotel en ausencia de luz natural.	10
10.2 Instalaciones de uso común	Las instalaciones y espacios de uso común del hotel están en perfecto estado de conservación, iluminación, mantenimiento y limpieza: - Jardines e instalaciones exteriores - Recepción, salones y otros - Aseos generales - Comedores	30
10.3 Estancias privadas	Las estancias de uso privado por el cliente, habitaciones y aseos, están en perfecto estado de conservación, iluminación, mantenimiento y limpieza.	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 - Recepción, salones y otros - Aseos generales - Comedores	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 y aseos.	30



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.	25
----------------------	---	-----------

11. OFERTA GASTRONÓMICA		MAX 85 PUNTOS
11.1 Desayunos	- El hotel ofrece servicio de desayunos. - La calidad y composición de los desayunos es la misma durante todo el período de apertura del establecimiento. - 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.	20
11.2 Atención al cliente	Se atienden con amabilidad y profesionalidad los requerimientos del cliente, adoptando una postura activa a la hora de orientar al cliente indeciso, informando sobre la composición de los platos cuando así lo requiera. - El aspecto del personal es cuidado y correcto, con indumentaria y/o algún elemento que permite su rápida identificación por parte de los clientes. - Se pregunta al cliente si tiene preferencia en cuanto a la ubicación de la mesa y una vez acomodado, se le entrega la carta y se le 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.	15



	- Los platos sucios utilizados son retirados con prontitud.	
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".	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. - El equipamiento de las mesas, mantelería, vajilla y cubertería, es de primera calidad.	15
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.	15
11.6 Servicios complementarios	Se valora la existencia de: - 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	10



	de la comanda se confirma la petición y se indica el tiempo estimado de entrega. - Servicio de los desayunos en las habitaciones, con la calidad y abundancia similar a los desayunos que se degustan en el comedor. - Servicio de comidas para llevar, de calidad similar a las comidas consumidas en el establecimiento.	
--	---	--

12. FACTURACIÓN Y DESPEDIDA		MAX 50 PUNTOS
12.1 Registro de Salida	El registro de salida se realiza con diligencia, siendo el tiempo de espera inferior a 5 minutos.	15
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 Casonas Asturianas (sólo en auditorías de revisión) y es acorde con las características del establecimiento. - El hotelero 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 problemas.	10
12.4 Despedida	- El personal 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.	15



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

- a) 400 puntos sobre una puntuación total de 500 en la Auditoría de Instalaciones, Equipamiento y Gestión.
- b) 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.