

El Anexo I Categorización casas rurales. Área VII Gestión de calidad, publicado entre las páginas 34339 y 34340 debe ser el siguiente:

Anexo I. Categorización casas rurales

Área VII Gestión de calidad.

En cada criterio, sólo se puntuará en una única situación para lo que deberá cumplirse con todos los aspectos que se recogen en la columna correspondiente. La puntuación máxima de esta área será de 10 puntos.)

Nº		criterio	Puntuación asignada a cada situación del criterio				
Explicación del criterio			1	2	3	4	5
1	Tratamiento de quejas y medición grado satisfacción del cliente	Se valora la existencia de un sistema de recogida y de fichas o documentos para reflejar quejas o sugerencias, y el grado de satisfacción del cliente	•Dispone de un buzón de quejas o sugerencias •Dispone de hojas de sugerencias a la entrada	•Dispone de un buzón de quejas o sugerencias •Dispone de hojas de sugerencias a la entrada •Dispone de hojas de sugerencias en habitación o en otro espacio •Dispone de WEB 2.0 con posibilidad de opiniones on line y cuestionarios de satisfacción específicos	•Dispone de un buzón de quejas o sugerencias •Dispone de hojas de sugerencias a la entrada •Dispone de hojas de sugerencias en habitación o en otro espacio •Dispone de WEB 2.0 con posibilidad de opiniones on line y cuestionarios de satisfacción específicos •Dispone de registro o fichero de respuestas a sugerencias de la web 2.0	•Dispone de un buzón de quejas o sugerencias •Dispone de hojas de sugerencias a la entrada •Dispone de hojas de sugerencias en habitación o en otro espacio •Dispone de WEB 2.0 con posibilidad de opiniones on line y cuestionarios de satisfacción específicos •Dispone de registro o fichero de respuestas a sugerencias de la web 2.0 •Dispone de cuestionarios o estudios propios	•Dispone de un buzón de quejas o sugerencias •Dispone de hojas de sugerencias a la entrada •Dispone de hojas de sugerencias en habitación o en otro espacio •Dispone de WEB 2.0 con posibilidad de opiniones on line y cuestionarios de satisfacción específicos •Dispone de registro o fichero de respuestas a sugerencias de la web 2.0 •Dispone de cuestionarios o estudios propios
2	Procedimientos de gestión del establecimiento	Establecimiento de un protocolo de gestión del establecimiento.	•Dispone de un calendario de ocupación en web propia o de la comercializadora •Dispone de un protocolo de gestión y control de reservas de clientes	•Dispone de un calendario de ocupación en web propia o de la comercializadora •Dispone por escrito de procedimientos de gestión y mantenimiento internos del establecimiento y control de reservas de clientes	•Dispone de un calendario de ocupación en web propia o de la comercializadora •Dispone por escrito de procedimientos de gestión y mantenimiento internos del establecimiento y control de reservas de clientes •Dispone de procedimientos informatizados de gestión y mantenimiento internos del establecimiento y control de reservas de clientes •Dispone de estudios o valoraciones de las bases de datos de clientes y de las reservas on line.	•Dispone de un calendario de ocupación en web propia o de la comercializadora •Dispone por escrito de procedimientos de gestión y mantenimiento internos del establecimiento y control de reservas de clientes •Dispone de procedimientos informatizados de gestión y persona/s o empresas responsable/s de cada uno (limpieza, mantenimiento, suministros, administración, reservas, entre otros) •Dispone de estudios o valoraciones de las bases de datos de clientes y de las reservas on line. •Envío de Newsletter (boletín electrónico) o email con ofertas a los clientes	•Dispone de un calendario de ocupación en web propia o de la comercializadora •Dispone por escrito de procedimientos de gestión y mantenimiento internos del establecimiento y control de reservas de clientes •Dispone de procedimientos informatizados de gestión y persona/s o empresas responsable/s de cada uno (limpieza, mantenimiento, suministros, administración, reservas, entre otros) •Dispone de estudios o valoraciones de las bases de datos de clientes y de las reservas on line. •Envío de Newsletter (boletín electrónico) o email con ofertas a los clientes