



## AUTOEVALUACIÓN PARA GESTORES

## ÍNDICE

### 0. BREVE INTRODUCCIÓN A LA MARCA

### 1. BARRERAS DE ENTRADA

### 2. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL APLICABLE A LA ACTIVIDAD

### 3. OBTENCIÓN DE LA MARCA

### 4. VALORACIÓN

### 5. AUTOEVALUACIÓN

- Bloque 1: PARÁMETROS DE INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO y GESTIÓN
- Bloque 2: PARÁMETROS DEL SERVICIO

## 0.- BREVE INTRODUCCIÓN A LA MARCA

La Marca de Garantía “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural” fue creada por el Principado de Asturias en el año 2015 para distinguir y poner en valor a un segmento de la oferta que responde a la cultura tradicional del Principado de Asturias, como elemento diferencial de nuestra oferta turística y que por su singularidad y niveles de calidad, equipamiento y excelente servicio se diferencian de sus competidores, apoyando el posicionamiento turístico del Principado de Asturias.

Los establecimientos que se autorizan a utilizar la marca “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural” 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 y gratuita 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.**

### 1.- BARRERAS DE ENTRADA

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

Nº	PREGUNTA	OPCIÓN	
		SI	NO
1	Mi establecimiento lleva inscrito al menos dos años en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas como Sidrería-Restaurante o Sidrería-Bar.	SI	NO
2	Yo, titular del establecimiento, cuento con una antigüedad mínima de cuatro años de experiencia gastronómica.	SI	NO
3	No he sido sancionado por resolución administrativa firme, de carácter grave o muy grave en materia de turismo, durante los dos años anteriores a la solicitud.	SI	NO
4	Estoy al corriente de mis obligaciones tributarias y con la Seguridad Social	SI	NO

Además, deberán cumplir TODOS y cada uno de los siguientes requisitos complementarios:

Nº	PREGUNTA	OPCIÓN	
		SI	NO
1	DISPONGO DE CAMAREROS Y PERSONAL PARA EL ESCANCIADO MANUAL, AL MODO TRADICIONAL, DE LA SIDRA NATURAL ASTURIANA Y SE PRESTA ESTE SERVICIO EN TODO EL ESTABLECIMIENTO, TANTO EN LA ZONA DE BAR COMO EN LA DE COMEDOR.	SI	NO
2	Entre mi oferta, dispongo de, al menos, una sidra con D.O.P. Sidra de Asturias.	SI	NO
3	Mi oferta gastronómica está basada en materias primas asturianas de calidad contrastada. Al menos un 70% de los platos o raciones de la carta de mi establecimiento tienen una denominación con referencias a la cultura e identidad asturianas y al menos el 50% de los productos empleados son asturianos.	SI	NO
4	Dispongo y/o facilito información turística sobre el entorno y Asturias en general, destacando la oferta y excelencia gastronómica del Principado de Asturias, por medio de folletos publicitarios, aplicaciones de móvil o tablet, qr o remitiendo a una página Web.	SI	NO
5	Promociono y/o informo de experiencias turísticas ligadas a la sidra: fiestas y festivales, mercados, jornadas gastronómicas, mini-cursos de escanciado, catas y degustaciones, vinculación con los lugares de producción de la manzana y la sidra, etc.	SI	NO
6	En mi establecimiento tengo implantadas líneas de gestión medioambiental, como son: ahorro energético, ahorro hídrico, uso de productos de limpieza biodegradables y, siempre que es posible, segregación de residuos.	SI	NO

Si ha contestado “NO” en alguna de las preguntas, no es necesario que continúe con el cuestionario ya que TODOS estos requisitos son imprescindibles para acceder a la marca.

No obstante, esta autoevaluación puede ser una herramienta de reflexión que le ayude a identificar sus puntos fuertes y débiles respecto a “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural”.

Si tiene alguna duda consulte la siguiente ruta en Internet [www.asturias.es](http://www.asturias.es) > “Temas” > “Más temas” > “Turismo” > “Calidad e Innovación Turística” > “Marcas de Calidad y Garantía Turística” o bien póngase en contacto con el Servicio de Gestión y Calidad Turística del Principado de Asturias.

## 2.- CUMPLIMIENTO DE LA 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, Equipamientos 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

## 3. OBTENCIÓN DE LA MARCA

- **¿De quién es la marca de garantía “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural”?**

Tanto la marca, como los logos o 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 el Registro de la Propiedad Industrial.

- **¿Hay alguna prueba o evaluación a superar para obtener la autorización de uso de la marca?**

Sí. Además de los requisitos mínimos comentados en el punto anterior, deberá superar positivamente:

1. Una Evaluación, previamente concertada, de Instalaciones, Equipamiento y Gestión, realizada por Inspectores de la Sección de Inspección Turística.
2. Una Auditoría de Servicios, por el método de “Turista Anónimo” o “Cliente Misterioso”, realizada por una empresa externa de asistencia técnica experta contratada por la Administración Turística para tal fin.

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

- ¿Qué resultado hay que obtener?

Se considera satisfactorio un resultado de **CUMPLIMIENTO COMO MÍNIMO DEL 85 %** de los requisitos establecidos, que supone con carácter general la obtención de 425 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 (N/A), el 85% 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 mi restaurante?

En los meses de **marzo, abril y mayo de cada año.**

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

- ¿Y una vez que autorizado a utilizar la marca tengo que volver a superar auditorías y evaluaciones?

Sí, se realizan auditorías de seguimiento, al objeto de comprobar que se mantienen los niveles de calidad. 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 de máxima de 25 puntos, el 5% de la puntuación total.

- Si no estoy de acuerdo con los resultados, tanto para la autorización inicial como para la renovación de la marca, ¿cómo puedo manifestarlo?

Aunque el resultado de las auditorías es **INAPELABLE**, según lo establecido en el artículo **11 punto 1 de la RESOLUCION de 25 de enero de 2016**, de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo, por la que se ordena la publicación del Reglamento de uso de la marca "**Sidrerías de Asturias, Calidad Natural**", es posible presentar alegaciones, a las que se dará debida respuesta.

4. VALORACIÓN

La puntuación máxima de cada Unidad se encuentra en la tabla que se muestra a continuación:

Auditoría de INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO TOTAL 500 PUNTOS			Auditoría de SERVICIO TOTAL 500 PUNTOS		
CAPÍTULO	%	Puntos	CAPÍTULO	%	Puntos
1. Exteriores	6	30	9. Acogida	10	50
2. Accesos	6	30	10. Atención y Servicio	38	190
3. Espacios para Clientes	24	120	11. Oferta Gastronómica	20	100
4. Cocina	14	70	12. Estado de los medios del local	24	120
5. Aseos	10	50	13. Facturación y despedida	8	40
6. Oferta gastronómica y bodega	27	135			
7. Gestión ambiental	7	35			
8. Gestión de Calidad	6	30			

Cada unidad tiene diferentes parámetros y en estos se recoge la condición/condiciones a valorar.

**Para superar cada una de las auditorías es preciso obtener una puntuación que acredite el cumplimiento mínimo del 85% de los requisitos establecidos**

CRITERIOS DE PUNTUACIÓN

En general:

- Si cumple la condición requerida plenamente- puntuación completa
- Si no cumple enteramente se reduce la puntuación, a criterio del Inspector/Auditor.

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. En todo caso, el máximo a obtener son siempre 500 puntos.

**Bloque 1: INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO y GESTIÓN**

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>1. EXTERIORES</b>		<b>MAX 30 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>1.1 Llegada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi sidrería es perfectamente accesible tanto a pie como en vehículo. (3 puntos)</li> <li>- El establecimiento está debidamente geolocalizado. (4 puntos)</li> <li>- En lo que entra dentro de mi dominio, el acceso al establecimiento está limpio y despejado y no presenta desperfectos en el pavimento. (3 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>1.2 Estética y equipamiento exterior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las instalaciones y equipamiento exterior se conservan en correcto estado de mantenimiento. Se valora el perfecto estado de conservación del edificio, adecuadamente pintado, limpio y sin marcas publicitarias.</li> <li>- Los elementos, tanto decorativos como útiles (cornisas, toldos, sombrillas, sillas etc.) no tienen mensajes publicitarios (Estética y conservación edificio: 5 puntos) Estética y conservación instalaciones, equipamiento y elementos: 5 puntos Si tiene marcas publicitarias 0 puntos en el total del parámetro)</li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>1.3 Ubicación y armonía con el entorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi establecimiento está situado en un entorno singular o de especial atractivo turístico. (2,5 puntos)</li> <li>- Se analiza el grado de integración en el entorno, teniendo en cuenta la posible existencia de construcciones singulares. (2,5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>1.4 Aparcamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de estacionamiento está limpia y despejada, su uso no implica riesgos o incomodidades para los clientes. (2,5 puntos)</li> <li>- Se valora que se disponga de más de una plaza por mesa en aparcamiento propio o privado concertado. (2,5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 5 puntos	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>2. ACCESOS</b>		<b>MAX 30 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>2.1 Cartel señalizador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entrada de la Sidrería se encuentra perfectamente señalizada distinguiéndose desde el exterior el nombre de la misma. (5 puntos)</li> <li>- El cartel indicativo es elegante, discreto y bien iluminado (5 puntos), está en perfecto estado de conservación y limpieza. (5 puntos)</li> <li>- El cartel no podrá tener marcas publicitarias. Si tiene marcas publicitarias 0 puntos en el total del parámetro</li> </ul>	Valorar de 0 a 15 puntos	
<b>2.2 Entrada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El acceso al interior se encuentra en perfectas condiciones (5 puntos) y es fácilmente identificable. (2,5 puntos)</li> <li>- En la entrada figuran, visibles desde el exterior, los indicativos de medios de pago aceptados, horarios de apertura y carta del establecimiento. (7,5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 15 puntos	



CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>3. ESPACIOS PARA CLIENTES</b>		<b>MAX 120 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>3.1 Decoración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La decoración de todos los espacios destinados a los clientes es especialmente cuidada, respondiendo a la cultura tradicional asturiana, con ambientación típica para el servicio de la sidra. <b>(7,5 puntos)</b></li> <li>- Se valorará la incorporación de elementos decorativos propios del ámbito geográfico y entorno en el que se encuentra ubicado. <b>(2,5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>3.2 Iluminación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, así como que no se produzcan deslumbramientos sobre los espacios en donde se acomoden los clientes. <b>(3 puntos)</b></li> <li>- Se valora la existencia de iluminación natural. <b>(2 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>3.3 Temperatura</b>	Adecuada a la temperatura ambiente, con sistema de calefacción y de aire acondicionado (si la ventilación natural no es suficiente) para mantener las instalaciones a la adecuación térmica que requiera cada momento.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>3.4 Ubicación de las mesas</b>	Las mesas están situadas de forma que sean de fácil acceso, sin molestar al resto de los clientes, dejando espacio suficiente para el escanciado y/servicio de sidra. Espacio mínimo de 1,5 m2 de comedor por cliente.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>3.5 Televisor</b>	Se valora la inexistencia de televisores en los comedores independientes.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>3.6 Mobiliario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El mobiliario está mantenido en perfectas condiciones de conservación, sin suciedades, manchas o roturas. <b>(12,5 puntos)</b></li> <li>- Las mesas son holgadas y las patas están equilibradas. <b>(5 puntos)</b></li> <li>- Se valora la existencia de mobiliario especial para niños, en buen estado de uso y en número suficiente en relación con el aforo del establecimiento. <b>(2,5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 20 puntos	
<b>3.7 Cristalería, vajilla, cubertería y mantelería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los elementos están en perfecto estado de conservación, sin arañazos, ni roturas. <b>(8 puntos)</b></li> <li>- La cristalería es de cristal fino y la vajilla y cubertería son acordes con el estilo y categoría del establecimiento. <b>(4 puntos)</b></li> <li>- Dispongo de suficientes útiles para poder atender a todos los clientes cuando el establecimiento se encuentra con su aforo totalmente cubierto y asimismo dispongo de vajilla, cristalería y cubertería especial si algún plato o bebida lo requiere. <b>(3 puntos)</b></li> <li>- La mantelería está limpia y en perfecto estado de conservación y es de tela u otro material de calidad, acorde con el estilo y categoría del establecimiento y se mantiene siempre limpia y en perfecto estado de conservación. <b>(5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 20 puntos	
<b>3.8 Mantenimiento y Limpieza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Todas las instalaciones y equipamiento, incluido el menaje, están en perfecto estado de conservación y limpieza. Se entenderá como tal la ausencia de restos de suciedad en suelo, paredes, techo y aquellos útiles de adorno y/o funcionales que se encuentren en el establecimiento. <b>(17,5 puntos)</b></li> <li>- Además no existen humos y/o olores provenientes de la cocina, aseos y basuras. <b>(7,5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 25 puntos	

<p><b>3.9</b> Instalaciones y equipamiento adecuado para el servicio de la sidra</p>	<p>El establecimiento dispone de <b>INSTALACIONES ADECUADAS</b> para el <b>ESCANCIADO MANUAL DE LA SIDRA EN TODO EL LOCAL.</b> <b>Si no cumple esta condición 0 puntos en el total del parámetro.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El establecimiento dispone del equipamiento adecuado para evitar el derramamiento de la sidra sobre el suelo de las instalaciones a la hora del servirla. Estos útiles deben ser de fácil limpieza y mantenerse en perfecto estado de conservación. <b>(25 puntos)</b></li> </ul>	<p>Valorar de <b>0 a 25 puntos</b></p>	
--	--	--	--

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>4. COCINA</b>		<b>MAX 70 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<p><b>4.1 Adecuación de las instalaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La zona de limpieza está separada de la de preparación</li> </ul>	<p>Valorar de <b>0 a 10 puntos</b></p>	
<p><b>4.2</b> Temperatura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adecuada para la perfecta manipulación de los alimentos y para que el personal trabaje de forma confortable. <b>(2,5 puntos)</b></li> <li>- Se valora la existencia de climatización y/o ventilación natural. <b>(2,5 puntos)</b></li> </ul>	<p>Valorar de <b>0 a 5 puntos</b></p>	
<p><b>4.3 Iluminación</b></p>	<p>Debe permitir la perfecta visión del puesto de trabajo sin producir sombras</p>	<p>Valorar de <b>0 a 5 puntos</b></p>	
<p><b>4.4 Gas / energía</b></p>	<p>Los medios de preparación y conservación de la oferta gastronómica, tanto comida como bebida, están en perfecto estado de uso.</p>	<p>Valorar de <b>0 a 5 puntos</b></p>	
<p><b>4.5 Extracción</b></p>	<p>Se valorará que los equipos de extracción (campana, filtros, conductos) se mantengan en perfecto estado de mantenimiento, conservación y limpieza.</p>	<p>Valorar de <b>0 a 5 puntos</b></p>	
<p><b>4.6</b> Conservación y congelación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se tienen separados al menos verduras, carnes y pescados. <b>(5 puntos)</b></li> <li>- Existe un control periódico de stocks para eliminar productos caducados. <b>(5 puntos)</b></li> <li>- La recepción no se realiza en zona de clientes o aplico horarios diferentes. <b>(2,5 puntos)</b></li> <li>- Los productos están protegidos adecuadamente y se señala su fecha de elaboración. <b>(2,5 puntos)</b></li> </ul>	<p>Valorar de <b>0 a 15 puntos</b></p>	
<p><b>4.7 Uniformes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El personal está correctamente uniformado. <b>(5 puntos)</b></li> <li>- Se valora que los uniformes cuenten con algún elemento o detalle personalizado del establecimiento y vinculado a la cultura asturiana y de la sidra. <b>(5 puntos)</b></li> </ul>	<p>Valorar de <b>0 a 10 puntos</b></p>	
<p><b>4.8 Zona de no perecederos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La recepción no se realiza en zona de clientes o se aplican horarios diferentes. <b>(2,5 puntos)</b></li> <li>- Existe un control de stocks periódico para asegurar la existencia de los productos necesarios para las actividades habituales del establecimiento. <b>(7,5 puntos)</b></li> </ul>	<p>Valorar de <b>0 a 10 puntos</b></p>	
<p><b>4.9 Utensilios</b></p>	<p>Son adecuados, en variedad y cantidad, y suficientes para el trabajo desarrollado y se mantienen en perfecto estado de conservación</p>	<p>Valorar de <b>0 a 5 puntos</b></p>	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>5. ASEOS</b>		<b>MAX 50 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>5.1 Limpieza</b>	Todas las instalaciones y equipamiento están en <b>perfecto estado de conservación y limpieza</b> . (Conservación: 7,5 + limpieza: 7,5. Si no cumple la condición de limpieza de modo relevante 0 puntos en el total del parámetro)	Valorar de 0 a 15 puntos	
<b>5.2 Ventilación</b>	Cumpla con la normativa vigente en la materia. La ventilación de las instalaciones es natural o artificial, siempre dirigida hacia el exterior del establecimiento para evitar la presencia de olores en el mismo. En el caso de baños interiores dispongo aspiración forzada. -La temperatura es agradable y adecuada. (5 puntos)	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>5.3 Mobiliario y mantenimiento</b>	- El mobiliario y equipamiento está mantenido en perfectas condiciones de conservación, sin suciedades, manchas, ni roturas.  - Se valorará la existencia de tocador en los aseos y/o vestíbulo.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>5.4 Funcionamiento</b>	Mantengo en perfecto estado de funcionamiento todos los elementos del baño: secadores, dosificadores, cisternas, grifos sin goteras, etc.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>5.5 Iluminación</b>	Los diferentes puntos de luz son fácilmente accesibles y la duración de los ciclos si el apagado es automático.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>5.6 Consumibles del aseo</b>	- Los consumibles del aseo: papel, jabón, etc... están siempre disponibles, en número y cantidad suficiente. Las toallas son de papel y, si son de tela, de un solo uso.  - Dispongo de productos de cortesía y toallas de tela individuales.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>5.7 Decoración</b>	La decoración es acorde con el estilo y categoría de mi establecimiento.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>5.8 Identificación y localización de los aseos</b>	- Los aseos disponen de <b>identificación clara entre el masculino y el femenino</b> , así como el de <b>minusválidos</b> en el caso de existir.  - La <b>accesibilidad</b> y la <b>localización</b> es fácil y, a ser posible sin tener que acceder a ellos pasando entre las mesas de otros comensales.	Valorar de 0 a 5 puntos	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>6. OFERTA GASTRONÓMICA Y BODEGA</b>		<b>MAX 135 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>6.1 Sidras</b>	Disponemos de diferentes sidras asturianas, entre las que se incluyen como <b>mínimo dos sidras con D.O.P.</b> Sidra de Asturias, y, al menos una de ellas, natural de escanciar. (Dos sidras DOP: 40 puntos, cada adicional: 5 puntos)	Valorar de 0 a 50 puntos	

<p><b>6.2</b> Presentación de la Oferta Gastronómica</p>	<p>Cuido especialmente el diseño y presentación de las Cartas, primando la facilidad para la lectura, manipulación y comprensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurada por familias para facilitar la elección del cliente. (2,5 puntos)</li> <li>• En perfecto estado de mantenimiento y limpieza, sin enmiendas, ni tachaduras. (4 puntos)</li> </ul> <p>- Tengo suficiente número de las cartas disponibles para que ningún cliente tenga que esperar a que una de ellas sea liberada. (2,5 puntos)</p> <p>- Las cartas se presentan al menos en dos idiomas, castellano e inglés. (4 puntos)</p> <p>- Dispongo de cualquier soporte con información complementaria (pizarra tradicional, tablet, etc.) de fácil lectura e incluyendo información clara sobre platos, productos, composición de los mismos y precios.(2 puntos)</p>	<p>Valorar de 0 a 15 puntos</p>	
<p><b>6.3</b> De la Bodega</p>	<p>- Las bebidas se conservan en adecuadas condiciones de luz, temperatura y humedad. (9 puntos)</p> <p>- Mi establecimiento dispone de un almacén independiente para la sidra.(3 puntos)</p> <p>Se valora la variedad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lagares, en particular con D.O.P. Sidra de Asturias, Sidra Natural Ecológica y varios tipos de sidras y/o licores u otras bebidas con base de sidra así como el adecuado mantenimiento de la sidra para su servicio, en especial la temperatura. (4 puntos)</li> <li>- Aguas, sidras, vinos y licores de origen asturiano (4 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 20 puntos</p>	
<p><b>6.4</b> Carta: menús, platos, pinchos o raciones de cocina asturiana</p>	<p>Mi oferta gastronómica está basada en materias primas asturianas de calidad contrastada. Al menos un 70% de los platos o raciones tienen una denominación con referencias a la cultura e identidad asturianas (Art 4.2.c del Reglamento de Uso de la Marca). Además se valora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La utilización de productos, alimentos y bebidas, de proveedores locales, 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”.(15 puntos)</li> <li>- La variedad, laboriosidad, innovación y renovación de las fórmulas tradicionales con elementos actuales.(5 puntos)</li> <li>- Que se oferte Sidra Natural en el Menú del Día.(10 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 30 puntos</p>	
<p><b>6.5</b> Elaboración de los platos, pinchos y tapas</p>	<p>-Tengo las recetas definidas, de forma que se conoce el contenido, composición y presentación de los platos y los diferentes tipos de elaboraciones que se utilizan. (5 puntos)</p> <p>Además se valora,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El grado de adaptación a la cocina tradicional asturiana y/o el uso de medios y técnicas no convencionales. (2,5 puntos)</li> <li>- Que la elaboración de los platos, pinchos o tapas esté documentada por escrito o en imágenes, que puedan ser visualizadas por mis clientes.(2,5 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 10 puntos</p>	
<p><b>6.6</b> Platos, tapas o dulces con manzana o sidra</p>	<p>- En la carta hay platos, pinchos, tapas o dulces que incorporan manzana o sidra en su elaboración. (por cada elemento 2,5 puntos)</p>	<p>Valorar de 0 a 10 puntos</p>	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>7. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>		<b>MAX 35 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>7.1 Gestión de residuos y reciclaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Separamos de los diferentes residuos (cartón, envases y plásticos, vidrio, restos orgánicos, pilas y baterías etc.) y gestiono el correcto depósito y almacenamiento de los mismos. (5 puntos)</li> <li>- Almacenamos el aceite generado en el servicio de restauración para su posterior retirada por un gestor de residuos autorizado. Guardo registro de dicha recogida.(5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>7.2 Ahorro energético y de agua</b>	<p>Mi establecimiento ha adoptado medidas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El control, ahorro y optimización del consumo energético: luminarias, aislamiento, mantenimiento de una temperatura óptima, calificación energética de los electrodomésticos, etc. (5 puntos)</li> <li>- 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. (5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>7.3 Productos de limpieza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenemos los productos de limpieza perfectamente identificados y aislados en un lugar definido y lejos de los productos alimenticios. (5 puntos)</li> <li>- Procuramos usar productos con Ecoetiqueta Europea (Ecolabel) y/o biodegradables.( 5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>7.4 Comunicación</b>	Hemos establecido canales de comunicación proactiva con los clientes que ponen de manifiesto el compromiso del establecimiento con el medioambiente.	Valorar de 0 a 5 puntos	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>8. GESTION DE CALIDAD EN TODO EL ESTABLECIMIENTO</b>		<b>MAX 30 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>8.1 Plan de mantenimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hemos establecido un plan para asegurar el perfecto funcionamiento de todos los equipos y la rapidez en reparación de averías. En especial se han tenido en cuenta los equipos sometidos a legislación de seguridad industrial: medios contra incendios, calderas, instalación eléctrica. (2,5 puntos)</li> <li>- Conservamos los originales o copias de las inspecciones que ha pasado y que justifican el cumplimiento de las normativas vigentes. (2,5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>8.2 Rutinas y frecuencias de limpieza</b>	En el establecimiento, tenemos identificado el protocolo de limpieza de todas nuestras instalaciones, indicando medios, método y frecuencia de la misma.	Valorar de 0 a 5 puntos	

<p><b>8.3 Del personal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenemos al personal formado para desarrollar correctamente sus actividades, teniendo en cuenta la incorporación de nuevos trabajadores, en particular en materia de atención al cliente y en idiomas extranjeros, al menos en inglés.</li> <li>- Fomentamos 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.</li> <li>- Se realizan reuniones periódicas de información y coordinación.</li> <li>- En auditorías de revisión: se valora el conocimiento del personal de la pertenencia del establecimiento a la marca Sidrerías de Asturias así como la implicación en la gestión de los parámetros de calidad de la misma. <b>(2,5 puntos)</b></li> </ul>	<p><b>Valorar de 0 a 5 puntos</b></p>	
<p><b>8.4 Posicionamiento y comunicación</b></p>	<p><b>Existe información de la actividad que mi empresa desarrolla en Internet y redes sociales</b> mediante Web propia u otras de especial relevancia e interés. <b>(3,5 puntos)</b></p> <p>Se valora además:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El posicionamiento en el sector y las <b>estimaciones positivas por parte de los usuarios</b>, manifestadas a través de cualquier medio de comunicación y difusión, valoración en metabuscadores y, otras en la web y en las redes sociales.</li> <li>- Que mi Sidrería figure <b>mencionada positivamente en guías especializadas</b> y artículos informativos en los diferentes medios de comunicación</li> </ul>	<p><b>Valorar de 0 a 5 puntos</b></p>	
<p><b>8.5 Información turística</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi establecimiento dispone y/o facilita información turística sobre el entorno y Asturias en general, ya sea por medio de publicaciones, aplicaciones de móvil o tablet o, remitiendo a un qr o una página Web. <b>(4 puntos)</b></li> <li>- Dispongo de información sobre actividades y de la agenda del entorno y Asturias en general. Caso de tratarse de actividades de turismo la oferta debe de estar realizada por empresas legalizadas en el REAT. <b>(1 punto) Si ofrece información de Ilegales 0 puntos en el total del parámetro.</b></li> </ul>	<p><b>Valorar de 0 a 5 puntos</b></p>	
<p><b>8.6 Medios de pago</b></p>	<p>Acepto diferentes medios de pago: tarjetas de crédito, pago con el móvil, etc.</p>	<p><b>Valorar de 0 a 5 puntos</b></p>	

**Bloque 2: PARÁMETROS RELATIVOS AL SERVICIO**

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>9. ACOGIDA</b>		<b>MAX 50 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>9.1 Atención telefónica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respondemos al teléfono identificando el establecimiento y con un saludo de cortesía. (3,5 puntos)</li> <li>- Procuramos responder al teléfono en los seis primeros tonos.(3,5 puntos)</li> <li>- Se trata al cliente de usted, en todo momento. (3 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>9.2 Consulta o Reserva</b>	- Se identifican correctamente los intereses y <b>necesidades</b> del cliente (fecha, hora, nº de comensales...). En caso de tratarse de una reserva, tras la realización de la misma, <b>confirmamos los datos</b> y se despedimos al cliente con un <b>fórmula de cortesía</b> y <b>agradeciendo</b> su llamada.	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>9.3 Zona de espera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si a la llegada del cliente no pasa directamente a la mesa, se le dirige a la zona de espera. (2,5 puntos)</li> <li>- Se valora el grado de comodidad de la zona en la que los clientes esperan a ser ubicados en las mesas, tanto si se trata de una zona específica para tal fin como si no es de utilización exclusiva. (2,5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 5 puntos	
<b>9.4 Detalle/ Aperitivo de cortesía</b>	<p>Bajo estos dos términos se incluyen los servicios prestados a los clientes tanto en la barra, mientras esperan, o bien una vez que se han aposentado. (5 puntos)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valora que el aperitivo de cortesía sea una receta de cocina asturiana y/o esté elaborado con productos asturianos.(5 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>9.5 Acomodación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se consulta al cliente si dispone de reserva y en qué zona del establecimiento prefiere degustar la oferta gastronómica. Si el cliente opta por aposentarse en el comedor, es recibido en la entrada del mismo saludándole con una <b>fórmula de cortesía</b> y <b>acompañándole hasta la mesa</b>. (4 puntos)</li> <li>- Nunca se acomoda al cliente en una mesa sin preparar, dispensándole un trato discreto, pero atento.(5 puntos)</li> <li>- Se permite al cliente elegir mesa siempre que sea posible.(3,5 puntos)</li> <li>- Se valorará positivamente que se acomode al cliente facilitando su acceso cuando las circunstancias así los requieran (personas con dificultades de movilidad, de edad avanzada, niños...). ( 3,5 puntos)</li> <li>- En caso de no disponer de reserva, se informa al cliente del tiempo de espera. (4 puntos)</li> </ul>	Valorar de 0 a 20 puntos	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>10. ATENCIÓN Y SERVICIO</b>		<b>MAX 190 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>10.1 Cartas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las cartas se entregan una vez que el <b>cliente está acomodado</b>, salvo que éste la solicite con antelación. <b>(5 puntos)</b></li> <li>- El personal está atento para que los clientes no esperen más de <b>5 minutos</b> cuando el aforo del establecimiento <b>no supere el 50 %</b> y más de <b>10 minutos</b> cuando el aforo <b>supere el 50%</b>. <b>(5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>10.2 Toma de comanda</b>	La toma de comandas se realiza de manera <b>ágil y diligente (5 puntos)</b> Se tiene en cuenta la <b>distribución de los comensales</b> para servirle a cada uno el plato, tapa, ración o pincho solicitado. <b>(5 puntos)</b>	Valorar de 0 a 10 puntos	
<b>10.3 Orientaciones sobre la carta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ofrece <b>ayuda</b> al cliente para facilitar su elección. En el caso de que un plato/pincho/ración o producto no esté disponible se informa al cliente en el <b>momento de la entrega</b> de la carta. <b>(12,5 puntos)</b></li> <li>- Se valorará la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos en inglés. <b>(7,5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 20 puntos	
<b>10.4 Orientaciones sobre bodega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ofrece al cliente ayuda en la elección. En el caso de que un producto en carta no esté disponible se informa al cliente en el momento de la entrega de la misma. <b>(12,5 puntos)</b></li> <li>- Se valorará la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos en inglés. <b>(7,5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 20 puntos	
<b>10.5 Bebidas</b>	Las bebidas son servidas al cliente <b>antes de que llegue la comida</b> , ya sea plato, ración tapa o pincho. <b>(Si están servidas antes de que llegue la comida 15 puntos, caso contrario 0 puntos)</b>	Valorar de 0 a 15 puntos	
<b>10.6 Cambio cubiertos, vasos y copas</b>	- Se realiza <b>cambio de cubiertos con cada plato y cambio de vasos o copas</b> si se cambia de tipo o marca de bebida o con cada nueva consumición. <b>(Cambio de cubiertos: 12,5 puntos, cambio de copas: 12,5 puntos) Si no se realiza cambio de cubiertos 0 puntos en el total del parámetro.</b>	Valorar de 0 a 25 puntos	
<b>10.7 Imagen al público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El <b>personal</b> en contacto con el cliente está perfectamente <b>uniformado y limpio. (5 puntos)</b>. <b>Si no cumple la condición de limpieza de modo destacado 0 puntos en el total del parámetro.</b></li> <li>- La <b>indumentaria</b> es <b>apropiada al puesto de trabajo</b>, no existiendo diferencias entre el personal que realiza la misma actividad. <b>(5 puntos)</b></li> <li>- Se valorará especialmente la existencia en el uniforme de alguna prenda o <b>elemento decorativo propio de la cultura sidrera y asturiana (5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 15 puntos	



<p><b>10.8 Calidad del servicio de la sidra</b></p>	<p>Disponemos de camareros y personal para el escanciado manual de la sidra asturiana. <i>(Requisito obligatorio recogido en el art. 4.2.a del Reglamento de Uso de la Marca)</i>. Es <b>OBLIGADO EL ESCANCIADO DE LA SIDRA</b>, de acuerdo al modo tradicional. <b>Si no cumple esta condición no se autoriza el uso de la marca.</b></p> <p>Aquellos establecimientos que lo deseen dispondrán de <b>métodos alternativos</b> de servicio que <b>podrán utilizar si así lo requiere el cliente.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La sidra natural se sirve a una temperatura adecuada, entre 12 y 15°C. <b>(15 puntos)</b></li> <li>- El servicio se realiza con <b>agilidad y diligencia</b>, denotando un conocimiento exhaustivo del producto y/o servicio que se presta al cliente. <b>(10 puntos)</b></li> <li>- En el caso de tratarse de foráneos o personas poco conocedoras o especialmente interesadas en los ritos de la cultura sidrera, se les da amablemente las explicaciones e indicaciones oportunas. <b>(5 puntos)</b></li> <li>- Se valorará la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos el inglés. <b>(5 puntos)</b></li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 35 puntos</p>	
<p><b>10.9 Trato del personal, eficacia y amabilidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El servicio está caracterizado por la amabilidad del trato y la eficacia en el desarrollo del trabajo. El trato es discreto, pero atento, sin esperas de más de 10 minutos entre la comanda y el servicio. <b>(10 puntos)</b></li> <li>- Se está pendiente de las necesidades y solicitudes de los clientes, interesándose sobre si todo es de su agrado. <b>(5 puntos)</b></li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 15 puntos</p>	
<p><b>10.10 Prestación general del servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajo del personal es constante, regular y continuo, sin hacer ostentación de apresuramiento. <b>(6 puntos)</b></li> </ul> <p>Se procura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servir simultáneamente los platos a todos los comensales. <b>(7,5 puntos)</b></li> <li>- Dar prioridad al cliente frente a compañeros, se está atento a la reposición de bebidas, a la retirada en cada fase del servicio, y no se interfiere en las conversaciones de los clientes. <b>(6,5 puntos)</b></li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 20 puntos</p>	
<p><b>10.11 Conocimientos turísticos de la zona</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se valora la ayuda por parte del personal del establecimiento para asesorar al cliente sobre el entorno y los servicios y recursos turísticos más importantes. <b>(4 puntos)</b></li> <li>- En caso de que el cliente precise más información se le remite a la oficina de turismo más próxima o a la página web de información turística. <b>(1 punto)</b></li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 5 puntos</p>	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>11. OFERTA GASTRONÓMICA</b>		<b>MAX 100 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<p><b>11.1 Carta</b></p>	<p>Oferta gastronómica basada en materias primas asturianas de calidad contrastada. Al menos un <b>70%</b> de los platos, pinchos y/o raciones tienen una denominación con referencias a la cultura e identidad asturianas, y al menos el <b>50%</b> de los productos empleados han de ser asturianos. <i>(Requisito Obligatorio recogido en el art. 4.2.c del Reglamento de Uso de la Marca)</i>. <b>Si no cumple esta condición no se autoriza el uso de la marca.</b></p>	<p>Valorar de 0 a 30 puntos</p>	

	<p>Además se valora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La carta de menús, platos, pinchos o raciones es <b>variada y bien estructurada. (10 puntos)</b></li> <li>- Mi establecimiento <b>dispone</b> para el servicio y consumo de, <b>al menos, el 80% de los productos</b> ofrecidos en la carta. <b>(10 puntos)</b></li> <li>-Se publicitan adecuadamente los productos ofrecidos fuera de carta, así como los precios de los mismos. <b>(10 puntos)</b></li> </ul>		
<b>11.2</b> Elaboración de los platos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las materias primas son de <b>primera calidad (15 puntos)</b></li> <li>- Los platos, pinchos o raciones están en el estado de cocción adecuado /o solicitado por el cliente y a la temperatura apropiada para cada preparación. <b>(10 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 25 puntos	
<b>11.3</b> Presentación	La presentación de los platos, raciones o pinchos es <b>cuidada, elaborada, sin manchas, acorde con la imagen de calidad del establecimiento y su oferta.</b>	Valorar de 0 a 15 puntos	
<b>11.4</b> Bodega	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La sidra y el resto de bebidas se sirven, según el tipo, a la <b>temperatura adecuada</b>, utilizando cubiteras y los accesorios precisos para mantener la temperatura de las bebidas en la mesa, cuando así se requiere. <b>(12,5 puntos)</b></li> <li>- Se utilizan los vasos/copas adecuados para cada tipo de bebida. <b>(7,5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 20 puntos	
<b>11.5</b> Postres	<p>Se valora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La elaboración, adecuado servicio y presentación de los postres. <b>(7,5 puntos)</b></li> <li>- La disponibilidad de los postres ofrecidos en carta. <b>(2,5 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 10 puntos	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>12. ESTADO DE LOS MEDIOS DEL LOCAL</b>		<b>MAX 120 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<b>12.1</b> Limpieza del comedor y zonas generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todas las instalaciones y equipamiento están en <b>perfecto estado de conservación (15 puntos) y limpieza (15 puntos).</b></li> <li>- Se valorará que el <b>escanciado</b> de sidra sea <b>cuidadoso</b>, evitando salpicaduras a los clientes <b>(10 puntos)</b></li> </ul> <p><b>Si no cumple la condición limpieza de modo relevante 0 puntos en el total del parámetro.</b></p>	Valorar de 0 a 40 puntos	
<b>12.2</b> Mantenimiento	<p>Se valora el estado de mantenimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliario <b>(4 puntos)</b></li> <li>- Cristalería <b>(4 puntos)</b></li> <li>- Cubertería <b>(4 puntos)</b></li> <li>- Vajilla <b>(4 puntos)</b></li> <li>- Mantelería <b>(4 puntos)</b></li> </ul>	Valorar de 0 a 20 puntos	

<p><b>12.3 Ambiente y confort de las instalaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El montaje y distribución de las mesas y confort de las instalaciones permiten que el cliente se sienta cómodo. (12 puntos)</li> <li>- El ambiente es agradable, las luces y temperatura son acordes con la época del año. (6 puntos)</li> <li>- No se aprecian humos, ni olores extraños (6 puntos)</li> <li>- Se evita en lo posible la existencia de ruidos en el comedor procedentes del exterior o de elementos propios como los producidos por movimientos de vajilla, cristalería, aire acondicionado.... (6 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 30 puntos</p>	
<p><b>12.5 Aseos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los aseos están en perfecto estado de limpieza y conservación. (20 puntos) Si no cumple la condición de limpieza de modo destacado 0 puntos en el total del parámetro</li> <li>- Los consumibles de los aseos se mantienen siempre a más de 1/3 de capacidad máxima. (10 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 30 puntos</p>	

CONDICIÓN		Puntuaciones	AUTO
<b>13. FACTURACIÓN Y DESPEDIDA</b>		<b>MAX 40 puntos</b>	<b>Mis puntos</b>
<p><b>13.1 Idoneidad temporal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La factura se entrega cuando es solicitada por el cliente. (5 puntos)</li> <li>- Tanto la entrega como la recogida del importe se realizan con prontitud y diligencia, en los 5 minutos posteriores, en ambos casos. (5 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 10</p>	
<p><b>13.2 Presentación de la factura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La factura se entrega a la persona que la solicita, doblada o protegida, sin resultar visible para el resto de comensales. (5 puntos)</li> <li>- En la entrega de la factura se emplea algún soporte decorativo (pequeña bandeja, caja...) (2,5 puntos)</li> <li>- Se valora la entrega de algún detalle de cortesía. (2,5 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 10</p>	
<p><b>13.3 Formato de la factura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La factura debe de estar correcta (6 puntos)</li> <li>- El formato de la factura ha de ser acorde con las características del establecimiento. (4 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 10</p>	
<p><b>13.4 Salida y despedida</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se despide al cliente interesándose por su satisfacción en relación con el servicio consumido. (7,5 puntos)</li> <li>- Se acompaña al cliente a la salida. (2,5 puntos)</li> </ul>	<p>Valorar de 0 a 10</p>	