



CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA AUDITORES Y AUTOEVALUACIÓN PARA GESTORES DE LA MARCA DE GARANTÍA MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA



Fecha	20/11/2018	Página 1 de 28
Archivo	AUTOEVALUACIÓN MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



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.....	7
6. Autoevaluación.....	8
6.a.- Parámetros de instalaciones, equipamiento y gestión	8
6.b.- Parámetros del servicio.....	20
7. Evaluaciones exigidas para estar en la marca.....	28



1.- BREVE INTRODUCCIÓN A LA MARCA

La Marca de Calidad “Mesas de Asturias. Excelencia Gastronómica” fue creada por el Principado de Asturias en el año 2002 para diferenciar a un segmento de la oferta de restauración que por su singularidad y niveles de calidad, su ubicación, equipamiento y excelente servicio se distingue de sus competidores, apoyando el posicionamiento de Asturias como destino turístico.

Los restaurantes adheridos a la marca “Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica” 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 28
Archivo	AUTOEVALUACIÓN MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



PREGUNTA		OPCIÓN	
1	EL ESTABLECIMIENTO ESTÁ INSCRITO EN EL REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS COMO ESTABLECIMIENTO DE RESTAURACIÓN. <i>En el caso de estar autorizado como sidrería, estoy clasificado como perteneciente al grupo A.</i>	SI	NO
2	COMO TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO, CUENTO CON UNA ANTIGÜEDAD MÍNIMA DE CUATRO AÑOS DE EXPERIENCIA GASTRONÓMICA	SI	NO
3	LA CARTA DE MI ESTABLECIMIENTO CUENTA CON, AL MENOS, UN 50% DE PLATOS CON DENOMINACIÓN REGIONAL Y UN 20% DE LOS INGREDIENTES EMPLEADOS EN SU ELABORACIÓN SON PRODUCTOS ASTURIANOS.	SI	NO
4	EL RESTAURANTE NO SUPERA LAS 100 PLAZAS, REPARTIDAS EN DISTINTOS ESPACIOS, DOTADOS DEL MÁXIMO GRADO DE PRIVACIDAD. <i>-En el caso de estar clasificado como sidrería puedo llegar a un máximo de 120 plazas, repartidas en diferentes espacios, datados del máximo grado de privacidad.</i> <i>Y, excepcionalmente, esta limitación puede ser superada hasta en un 30%, en función de la separación y diferenciación de espacios.</i>	SI	NO
5	CONTESTAR ESTE APARTADO SÓLO SI EL ESTABLECIMIENTO ESTÁ INTEGRADO EN UN COMPLEJO HOSTELERO El establecimiento, abierto al público en general está integrado en un complejo hostelero (convive con otros salones privados destinados a bodas, reuniones y banquetes), o está integrado en hoteles u otros alojamientos turísticos pero tiene una identificación diferente, aseos independientes, carta propia y publicidad diferente del resto. Y, además, cumple, al menos, tres de los siguientes requisitos:Decoración exterior diferenciada 1. Decoración interior diferenciada 2. Cocina independiente	SI	NO



	3. Cocinero específico para el restaurante/sidrería para el que se solicita el uso de la marca.		
	4. Aparcamiento diferenciado para el restaurante/sidrería para el que se solicita el uso de la marca.		

SI HA CONTESTADO NO EN ALGUNA DE ESTAS CUESTIONES NO HA SUPERADO LOS REQUISITOS BÁSICOS DE ACCESO YA QUE EL CUMPLIMIENTO DE ESTOS CUATRO/CINCO 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 *Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica*.

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

4.- OBTENCIÓN DE LA MARCA

¿DE QUIÉN ES LA MARCA MESAS DE ASTURIAS ? Tanto la marca, como los distintivos que la representan, son PROPIEDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, - que

Fecha	20/11/2018	Página 5 de 28
Archivo	AUTOEVALUACIÓN MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



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”.

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 MI RESTAURANTE?

En los meses DE ABRIL y MAYO.

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.

Fecha	20/11/2018	Página 6 de 28
Archivo	AUTOEVALUACIÓN MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



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 artículo 6 del Reglamento de uso de la marca "Mesas de Asturias. Excelencia Gastronómica", 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:

1. INSTALACIONES , EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN		
CAPÍTULO	%	Puntos
1. Exteriores	8	40
2.Accesos	6	30
3.Espacios para los clientes	27	135
4. La cocina	14	70
5. Aseos	10	50
6. Oferta gastronómica y bodega.	15	75
5. Gestión ambiental	8	40
6. Gestión de la Calidad	12	60
TOTAL	100	500

CALIDAD DEL SERVICIO		
CAPÍTULO	%	Puntos
9. Acogida	10	50
10. Atención y servicio	37	185
11. Oferta gastronómica	27	135
12. Estado de los medios del local	18	90
13. Facturación y despedida	8	40
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 40 PUNTOS	MIS PUNTOS
1.1 Llegada	- El restaurante es perfectamente accesible tanto a pie como en vehículo. (MAX 3 PUNTOS) - El establecimiento está debidamente geolocalizado. (MAX 4 PUNTOS) - En lo que entra dentro de su dominio, el acceso al establecimiento está limpio y despejado y no presenta desperfectos en el pavimento.(MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a10	
1.2 Estética y equipamiento exterior	- 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. - Los elementos, tanto decorativos como útiles (cornisas, toldos, sombrillas, sillas, etc.) no tienen mensajes publicitarios. Estética y conservación edificio: MAX 5 PUNTOS	Valorar de 0 a 10	



	Estética y conservación instalaciones, equipamiento y elementos: MAX 5 PUNTOS SI TIENE MARCAS PUBLICITARIAS 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO		
1.3 Ubicación y armonía con el entorno	- El establecimiento está situado en un entorno singular o de especial atractivo turístico. (MAX 5 PUNTOS) - Se analiza el grado de integración en el entorno, teniendo en cuenta la posible existencia de construcciones singulares. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
1.4 Aparcamiento	- El área de estacionamiento está limpia y despejada, su uso no implica riesgos o incomodidades para los clientes. (MAX 7,5 PUNTOS) - Se valora que se disponga de más de una plaza por mesa en aparcamiento propio o privado concertado. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

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 elegante, discreto y bien iluminado (MAX 5 PUNTOS). Está en perfecto 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 15	



2.2 Entrada	- El acceso al interior del establecimiento se encuentra en perfectas condiciones (MAX 5 PUNTOS) y es fácilmente identificable. (MAX 2, 5 PUNTOS) - En la entrada figuran, visibles desde el exterior, los indicativos de medios de pago aceptados, horarios de apertura y carta del establecimiento. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
--------------------	--	--------------------------	--

3. ESPACIOS PARA CLIENTES		MAX 135 PUNTOS	MIS PUNTOS
3.1 Decoración	La decoración de todos los espacios destinados a los clientes es especialmente cuidada, en función del estilo de cada establecimiento (MAX 7,5 PUNTOS). Se valora la incorporación de elementos decorativos propios del ámbito geográfico y entorno en el que se encuentra ubicado (MAX 2,5 PUNTOS).	Valorar de 0 a 10	
3.2 Iluminación	- Se considera idónea la intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, así como que no se produzcan deslumbramientos sobre las zonas en donde se acomode los clientes. (MAX 3 PUNTOS) - Se valora la existencia de iluminación natural. (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	
3.3 Temperatura	Se considera idónea aquella acorde con la época del año, esto es, dispondrá de 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	
3.4 Zona de espera	El establecimiento dispondrá de zona de espera exclusiva para clientes y en caso de disponer de bar abierto al público podrá habilitarse una zona exclusiva	Valorar de 0 a 10	



3.5 Ubicación de las mesas	- Deben de estar situadas de tal forma que sea fácil el acceso a otras mesas sin molestar a otros clientes ya aposentados, dejando como mínimo 1,5 m² de comedor por cliente. Se valora que supere dicho mínimo. (MAX 7,5 PUNTOS) - Se valora la existencia de comedores privados de pequeña capacidad. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
3.6 Televisor	Se valora la inexistencia de televisores en los comedores.	Valorar de 0 a 5	
3.7 Mobiliario	- El mobiliario debe de estar mantenido en perfectas condiciones de conservación, sin suciedades, manchas ni roturas. (MAX 15 PUNTOS) - Las mesas son holgadas y las patas están equilibradas, de forma que estas no se muevan. (MAX 5 PUNTOS) - 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. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	
3.8 Cristalería, vajilla, cubertería y mantelería	- Todos los elementos han de estar en perfecto estado de conservación, sin arañazos, ni roturas. (MAX 10 PUNTOS) - La cristalería es de cristal fino y la vajilla y cubertería son acordes con el estilo y categoría del establecimiento. (MAX 6 PUNTOS) - Se dispone de suficientes útiles para poder atender a todos los clientes cuando el establecimiento se encuentra con su aforo totalmente cubierto y asimismo se dispone de vajilla, cristalería y cubertería específica si algún plato o bebida lo requiere. (MAX 3 PUNTOS) - La mantelería debe de mantenerse limpia y en perfecto estado de conservación y debe ser de tela u otro material de calidad, acorde con el estilo y categoría del establecimiento. (MAX 6 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	



3.9 Mantenimiento y Limpieza	- 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. (MAX 25 PUNTOS) - Además no existen humos y/o olores provenientes de la cocina, aseos y basuras. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 35	
3.10 Guardarropa	- Existe una zona destinada a guardarropa para uso exclusivo de los clientes, especialmente ubicada fuera de la zona de paso para evitar el deterioro, hurto o extravío de las prendas. (MAX 2,5 PUNTOS) - Se valora que el guardarropa esté gestionado por el personal del establecimiento y que disponga de un sistema de fichas o similar para identificar las prendas de cada mesa y/o cliente. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	

4.LA COCINA		MAX 70 PUNTOS	MIS PUNTOS
4.1 Limpieza y adecuación de las instalaciones y utensilios	- La cocina, locales relacionados y medios existentes están limpios, desinfectados y en buen estado de conservación. (MAX 8 PUNTOS) - La zona de limpieza está separada de la de preparación. (MAX 3 PUNTOS) - Los medios de preparación y conservación de la oferta gastronómica, tanto comida como bebida están en perfecto estado de mantenimiento, conservación y limpieza. (MAX 7 PUNTOS) - Los equipos de extracción (campana, filtros, conductos) se encuentran en perfecto estado de mantenimiento, conservación y limpieza. (MAX 7 PUNTOS) SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA	Valorar de 0 a 25	



	DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO		
4.2 Temperatura	- Es la adecuada para la perfecta manipulación de los alimentos y para que el personal trabaje de forma confortable. (MAX 3 PUNTOS) - Se valora la existencia de climatización y/o ventilación natural. (MAX 2PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	
4.3 Iluminación	Debe permitir la perfecta visión del puesto de trabajo sin producir sombras.	Valorar de 0 a 5	
4.4 Conservación perecederos	- Se tienen separados, al menos, verduras, carnes y pescados. (MAX 10 PUNTOS) - Los productos son protegidos adecuadamente y se señala su fecha de elaboración. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
4.5 Conservación no perecederos	Se dispone de lugar adecuado para el almacenamiento de productos no perecederos en buen estado de conservación	Valorar de 0 a 5	
4.6 Control de stocks	Existe un control periódico de stocks para eliminar productos caducados y para asegurar la existencia de los productos necesarios para el buen desarrollo de la actividad habitual del establecimiento.	Valorar de 0 a 10	
4.7 Uniformes	- El personal de cocina está perfectamente uniformado y limpio. (MAX 2,5 PUNTOS) - La indumentaria es apropiada al puesto de trabajo, no existiendo diferencias entre el personal que realiza la misma actividad (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	



5. ASEOS		MAX 50 PUNTOS	MIS PUNTOS
5.1 Limpieza	Todas las instalaciones y equipamiento están en perfecto estado de conservación y limpieza. Conservación: MAX 7.5 PUNTOS Limpieza: MAX 7.5 PUNTOS SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO	Valorar de 0 a 15	
5.2 Mobiliario y mantenimiento	- El mobiliario y equipamiento debe de estar mantenido en perfectas condiciones de conservación, sin suciedades, manchas, ni roturas. (MAX 4 PUNTOS) - Se valora la existencia de tocador en los aseos y/o vestíbulo. (MAX 2 PUNTOS) - Todos los elementos del baño se mantienen en perfecto estado de funcionamiento : secadores, dosificadores, cisternas, grifos sin goteras, etc. (MAX 4 PUNTOS) SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO	Valorar de 0 a 10	
5.3 Ventilación	Se cumple la normativa en la materia. La ventilación puede ser natural o artificial, siempre dirigida hacia el exterior para evitar la presencia de olores. En el caso de baños interiores se instalará aspiración forzada. La temperatura ha de ser agradable y adecuada. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	
5.4 Iluminación	Se tiene en cuenta la fácil accesibilidad a los diferentes puntos de luz en dicha instalación y la duración de los ciclos si el apagado es automático.	Valorar de 0 a 5	
5.5 Consumibles del aseo	- Deben de estar siempre disponibles y con reservas en cantidad suficiente (MAX 2 PUNTOS) - Las toallas serán de papel y, si son de tela, individuales de un solo uso. (MAX 1,5 PUNTOS) - Se valora la existencia de productos de cortesía. (MAX 1,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	



5.6 Decoración	Acorde con el estilo y categoría del establecimiento.	Valorar de 0 a 5	
5.7 Identificación y localización de los aseos	- Los aseos deben de disponer de identificación clara entre el masculino y el femenino, así como el adaptado a personas de movilidad reducida, en el caso de existir. - El acceso y la localización debe de ser fácil y a ser posible sin tener que acceder a ellos pasando entre las mesas de otros comensales.	Valorar de 0 a 5	

6. OFERTA GASTRONÓMICA Y BODEGA		MAX 75 PUNTOS	MIS PUNTOS
6.1 Presentación de la Oferta Gastronómica	Se debe de cuidar especialmente el diseño y presentación de las Cartas, primando la facilidad para la lectura, manipulación y comprensión. - Está estructurada por familias para facilitar la elección del cliente. (MAX 3 PUNTOS) - Está en perfecto estado de mantenimiento y de limpieza, sin enmiendas ni tachaduras. (MAX 5 PUNTOS) - El número de las cartas disponibles es el suficiente para que ningún cliente tenga que esperar a que una de ellas sea liberada. (MAX 3 PUNTOS) - Las cartas se presentan al menos en dos idiomas, castellano e inglés. (MAX 3 PUNTOS) - Cualquier soporte con información complementaria (pizarra tradicional, tablet, etc.) es, así mismo, de fácil lectura e incluye información clara sobre platos, productos, composición de los mismos y precios. (MAX 3 PUNTOS) - Se valora la existencia de cartas especiales, o sección de oferta en la general, destinada a clientes con intereses/necesidades alimenticios especiales. (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	



6.2 De la cocina	- La carta del restaurante debe de contar, al menos, con un 50% de los platos con denominación regional y, al menos, el 20% de los ingredientes empleados habrán de ser productos asturianos. (Art 3.3 del Reglamento de Uso de la Marca). Se valora: -Que el porcentaje de platos y raciones con denominación regional y de ingredientes de origen asturiano sea mayor al mínimo exigido en el Reglamento de uso. (MAX 5 PUNTOS) -La utilización de productos de proveedores locales y asturianos con denominaciones de origen y protegidos, productos procedentes de la agricultura ecológica de Asturias con el sello COPAE y/o distinguidos con la marca de garantía "Alimentos del Paraíso". (MAX 15 PUNTOS, se valora especialmente la utilización de productos de proximidad) -La organización de jornadas gastronómicas especializadas en productos y elaboraciones de origen asturiano. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	
6.3 De la Bodega	Se valora: - Que todas las bebidas se conserven en adecuadas condiciones de luz, temperatura y humedad. (MAX 8 PUNTOS) - La variedad de aguas, sidras, vinos y licores de origen asturiano. (MAX 3 PUNTOS) -La variedad de bodegas, lagares y denominaciones de origen. (MAX 3 PUNTOS) - La carta habrá de estar ordenada por Denominaciones de Origen o regiones de producción. Ha de indicar el tipo de vino y la capacidad de la botella y estar actualizada de modo que incluya únicamente los vinos disponibles. Se valora que indique la añada y ofrecer distintos formatos,	Valorar de 0 a 20	



	tales como botellas pequeñas o servicio por copa. (MAX 4 PUNTOS) - La existencia de carta de vinos de postre, licores, sidras, cavas, champagne y aguas. (MAX 2 PUNTOS)		
6.4 Postres	Se valora: - La variedad de la carta de postres. (MAX 2 PUNTOS) - Que los postres sean “caseros”, elaborados de forma artesana. (MAX 4 PUNTOS) - Que los postres sean originales y especialidades del establecimiento. (MAX 4 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
7.GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL		MAX 40 PUNTOS	MIS PUNTOS
7.1 Gestión de residuos y reciclaje	- 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. (MAX 8 PUNTOS) - Se adoptan medidas orientadas a reducir la producción de residuos como pilas, vidrio y papel. (MAX 2 PUNTOS) - El aceite generado en el servicio de restauración es almacenado para su posterior retirada por un gestor de residuos autorizado (allí donde se recoja) o se reutilizará con fines ecológicos. Se guardará registro de dicha recogida. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
7.2 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 3,5 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 3,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	



	- Se valora la utilización de energías renovables en la climatización y agua caliente. (MAX 3 PUNTOS)		
7.3 Productos de limpieza	- Los productos de limpieza deben de estar perfectamente identificados y aislados en un lugar definido y lejos de los productos alimenticios. (MAX 5 PUNTOS) - Se procura el uso de productos con Ecoetiqueta Europea (Ecolabel) y/o biodegradables. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
7.4 Comunicación	Se han establecido canales de comunicación proactiva con los clientes que ponen de manifiesto el compromiso del establecimiento con el medioambiente.	Valorar de 0 a 5	

8. GESTIÓN DE CALIDAD		MAX 60 PUNTOS	MIS PUNTOS
8.1 Plan de mantenimiento	- El establecimiento dispone de un plan que asegure el perfecto funcionamiento de todos los equipos y la rapidez en reparación de averías. En especial se tienen en cuenta los equipos sometidos a legislación de seguridad industrial: medios contra incendios, calderas, instalación eléctrica, etc. (MAX 5 PUNTOS) - Se conservan originales o copias de las inspecciones que ha pasado y que justifican el cumplimiento de las normativas vigentes. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
8.2 Rutinas y frecuencias de limpieza	Las empresas tienen identificado el protocolo de limpieza de todas sus instalaciones, indicando medios, método y frecuencia de la misma.	Valorar de 0 a 5	
8.3 Gestión de sugerencias y quejas	Complementariamente a las hojas de reclamaciones exigidas por la normativa turística, los establecimientos disponen de otros medios para atender y dar respuesta	Valorar de 0 a 5	



	a las sugerencias y quejas de los clientes, así como para evaluarlas y darles respuesta y/o subsanarlas, de tal forma que sirvan para realizar una mejora en el servicio al cliente.		
8.4 Del personal	- El responsable y personal del establecimiento están adecuadamente formados para el desarrollo de 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. (MAX 4 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 PUNTOS) - Se realizan reuniones periódicas de información y coordinación. (MAX 2 PUNTOS) - En auditorías de revisión: se valora el conocimiento del personal de la pertenencia del establecimiento a la marca <i>Mesas de Asturias</i>, así como la implicación en la gestión de los parámetros de calidad de la misma. (MAX 2 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
8.5 Posicionamiento y comunicación	- Existe 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 de comunicación y difusión, 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 artículos	Valorar de 0 a 10	



	informativos en los diferentes medios de comunicación. (MAX 2,5 PUNTOS)		
8.6 Información turística	- El establecimiento dispone y/o facilitará 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. (MAX 7 PUNTOS) - Se valora que disponga de información sobre actividades, 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. (MAX 3 PUNTOS) CASO DE PRESENTAR OFERTA ILEGAL 0 PUNTOS EN EL TOTAL DE ESTE PARÁMETRO.	Valorar de 0 a 10	
8.7 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.	Valorar de 0 a 5	
8.8 Medios de pago	Se valora la variedad de medios de pago admitidos: tarjetas de crédito, pago con el móvil, cheques restaurante, etc.	Valorar de 0 a 5	

6.b PARÁMETROS RELATIVOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.

9. ACOGIDA		MAX 50 PUNTOS	MIS PUNTOS
9.1 Atención telefónica	- Se responde al teléfono identificando el establecimiento y con un saludo de cortesía. (MAX 3,5 PUNTOS) - Se procura responder al teléfono en los seis primeros tonos. (MAX 3,5 PUNTOS) - Se trata al cliente en todo momento de usted. (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	



9.2 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 y necesidades del cliente. Caso de que se trate de una reserva, tras la realización de la misma por parte del cliente, se confirmarán los datos y despedirá al cliente con un fórmula de cortesía y agradeciendo su llamada. SI LA RESERVA SE REALIZA POR MEDIOS TELEMÁTICOS, SE ENVÍA CONFIRMACIÓN (EN UN PLAZO DE 24 HS.) Y ATIENDE DEBIDAMENTE A LA LLEGADA.	Valorar de 0 a 5	
9.3 Zona de espera	- Si a la llegada del cliente no pasa directamente a la mesa, se le dirigirá a la zona de espera. (MAX 2,5 PUNTOS) - 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. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	
9.4 Detalle/ Aperitivo de cortesía.	- 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. (MAX 5 PUNTOS) - Se valora que el aperitivo de cortesía sea una receta de cocina asturiana y/o esté elaborado con productos asturianos. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
9.5 Acomodación	- Se consulta al cliente si dispone de reserva y en que zona del establecimiento prefiere degustar la oferta gastronómica. Caso de que cliente se aposente en el comedor, será recibido en la entrada del mismo saludando con una fórmula de cortesía y se le acompañará hasta la mesa. (MAX 4 PUNTOS) - Nunca se acomoda al cliente en una mesa que esté sin preparar. El trato será amable y discreto, pero atento al cliente. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	



	- Se le deja elegir mesa siempre que sea posible. (MAX 3,5 PUNTOS) - Se valora que se acomode al cliente facilitando su acceso cuando las circunstancias así lo requieran: personas con dificultades de movilidad, de edad avanzada, niños....(MAX 3,5 PUNTOS) - Si no dispone de reserva, se le informa del tiempo estimado de espera. (MAX 4 PUNTOS)		
--	--	--	--

10. ATENCIÓN Y SERVICIO		MAX 185 PUNTOS	MIS PUNTOS
10.1 Cartas	- Las cartas son entregadas una vez que el cliente está acomodado, con excepción de los casos en los que el cliente la solicite con antelación. (MAX 5 PUNTOS) - El personal está atento para que los clientes no esperen más de cinco minutos cuando el aforo del establecimiento no supere el 50 % y más de 10 minutos cuando el aforo supere el 50%. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
10.2 Toma de comanda	- La toma de comandas se realiza de manera ágil y diligente (MAX 7,5 PUNTOS) - Se tendrá en cuenta la distribución de los clientes para servirle a cada uno el plato, ración o producto solicitado. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
10.3 Orientaciones sobre la carta	- Se ofrece ayuda al cliente para facilitar su elección. En el caso de que un plato, ración o producto no esté disponible se informará al cliente en el momento de la entrega de la carta. (MAX 12,5 PUNTOS) - Se valora la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos en inglés. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
10.4	- Se ofrece al cliente ayuda en la elección. En el caso de	Valorar de	



Orientaciones sobre bodega	que un producto en carta no esté disponible se informará al cliente en el momento de la entrega de la misma. (MAX 12,5 PUNTOS) - Se valora la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos en inglés. (MAX 7,5 PUNTOS)	0 a 20	
10.5 Bebidas	Las bebidas están servidas al cliente antes de que llegue la comida. SI ESTÁN SERVIDAS ANTES DE LA COMIDA 10 PUNTOS, CASO CONTRARIO 0 PUNTOS	Valorar de 0 a 10	
10.6 Cambio cubiertos, vasos y copas	Se realiza cambio de cubiertos con cada plato y, cambio de vasos o copas si se cambia de tipo o marca de bebida o con cada nueva consumición. (Cambio de cubiertos: 10 PUNTOS, cambio de copas: 10 PUNTOS) SI NO SE REALIZA CAMBIO DE CUBIERTOS 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO	Valorar de 0 a 20	
10.7 Imagen al público	- El personal en contacto con el cliente está perfectamente uniformado y limpio. (MAX 10 PUNTOS) - La indumentaria es apropiada al puesto de trabajo, no existiendo diferencias entre el personal que realice la misma actividad. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
10.8 Trato del personal, eficacia y amabilidad	- El servicio está caracterizado por la amabilidad del trato y la eficacia en el desarrollo del trabajo. (MAX 8 PUNTOS) - Se está pendiente de las necesidades y solicitudes de los clientes y se interesará sobre si todo es del agrado del cliente. (MAX 6 PUNTOS) - El trabajo del personal es constante, regular y continuo, sin hacer ostentación de apresuramiento. (MAX 6 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
10.9 Prestación general del servicio	Se procura: - Servir simultáneamente los platos a todos los comensales. (MAX 10 PUNTOS) - Dar prioridad al cliente frente a compañeros, se está	Valorar de 0 a 25	



	atento a la reposición de bebidas, a la retirada en cada fase del servicio, y no se interfiere en las conversaciones de los clientes. (MAX 10 PUNTOS) - Se mantiene la mesa limpia durante todo el servicio, especialmente antes del servicio de café. (MAX 5 PUNTOS)		
10.10 Duración de las esperas	Se procura cumplir con unos tiempos determinados: - Entre la toma de comanda y el primer plato un máximo de 10 minutos, excepto cuando se trate de un plato que precisara encargo previo o que por necesidades de elaboración en el momento requiriese de un tiempo más largo de preparación y servicio, de lo cual habría que informar al cliente en el momento de la comanda. (MAX 7,5 PUNTOS) - Entre la retirada del primero y la entrega del segundo 5 minutos como máximo. (MAX 5 PUNTOS) - Tras la toma de pedido de los postres, un plazo máximo de 5 minutos para el servicio, excepto que por necesidades de elaboración requiriese de un tiempo más largo, de lo cual habría que informar al cliente en el momento del pedido. (MAX 5 PUNTOS) - Caso de solicitarse café, té o licores, un plazo máximo de 5 minutos para el servicio. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
10.11 Conocimientos turísticos de la zona	- Se valora la posible ayuda por parte del personal del establecimiento para asesorar al cliente sobre el entorno y los servicios y recursos turísticos más importantes. (MAX 7,5 PUNTOS) - 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. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	



11. OFERTA GASTRONÓMICA		MAX 135 PUNTOS	MIS PUNTOS
11.1 Carta	- El establecimiento ha de disponer para el servicio y consumo de, al menos, el 80% de los productos ofrecidos en la carta. (MAX 10 PUNTOS) - Se publicitan adecuadamente los productos ofrecidos fuera de carta, así como los precios de los mismos. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
11.2 Elaboración de los platos	- Las materias primas son de primera calidad. (MAX 30 PUNTOS) - El plato o ración se sirve en el punto de elaboración adecuado y/o solicitado por el cliente y a la temperatura apropiada para cada preparación. (MAX 15 PUNTOS)	Valorar de 0 a 45	
11.3 Presentación	La presentación del plato o ración es cuidada, elaborada, sin manchas, acorde con la imagen de calidad del establecimiento y su oferta.	Valorar de 0 a 20	
11.4 Postres	Se valora: - La elaboración, adecuado servicio y presentación de los postres. (MAX 15 PUNTOS) - La disponibilidad de los postres ofrecidos en carta. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
11.5 Panes	Se valora la variedad de panes, presentación y punto de degustación. (Variedad: MAX 3 PUNTOS, Presentación: MAX 2,5 PUNTOS; Punto degustación: MAX 4,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
11.6 Bodega	- Las bebidas se sirven a la temperatura adecuada, utilizando cubiteras y los accesorios precisos para mantener la temperatura en mesa, cuando así se requiera. (MAX 10 PUNTOS) - Se utilizan los vasos/copas adecuados para cada tipo de bebida. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	



12. ESTADO DE LOS MEDIOS DEL LOCAL		MAX 90 PUNTOS	MIS PUNTOS
12.1 Limpieza del comedor y zonas generales	Todas las instalaciones y equipamiento están en perfecto estado de conservación y limpieza. (Conservación: MAX 10 PUNTOS Limpieza: MAX 10 PUNTOS) SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO.	Valorar de 0 a 20	
12.2 Mantenimiento	Se valora el estado de mantenimiento según requisitos de evaluación de equipamiento e instalaciones de: - Mobiliario (MAX 4 PUNTOS) - Cristalería (MAX 4 PUNTOS) - Cubertería (MAX 4 PUNTOS) - Vajilla (MAX 4 PUNTOS) - Mantelería (MAX 4 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
12.3 Ambiente y confort de las instalaciones	- El montaje y distribución de las mesas y confort de las instalaciones permiten que el cliente se sienta cómodo. (MAX 7 PUNTOS) - El ambiente es agradable, las luces y temperatura serán acordes con la época del año. (MAX 5 PUNTOS) - No se aprecian humos, ni olores extraños. (MAX 4 PUNTOS) - Se evita, en lo posible, la existencia de ruidos procedentes del exterior o de elementos propios como los producidos por movimientos de vajilla, cristalería, aire acondicionado, etc. (MAX 4 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
12.4 Aseos	- Están en perfecto estado de limpieza y conservación. (MAX 15 PUNTOS) - Los consumibles se mantendrán siempre a más de 1/3 de su capacidad. (MAX 5 PUNTOS) SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO	Valorar de 0 a 20	



12.5 Guardarropa	- Dispone de servicio de guardarropa y es ofrecido al cliente por el personal del establecimiento. (Disponer de guardarropa: MAX 5 PUNTOS + ofrecido por el personal: MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
-----------------------------	--	------------------------------	--

13. FACTURACIÓN Y DESPEDIDA		MAX 40 PUNTOS	MIS PUNTOS
13.1 Idoneidad temporal	- La factura se entrega cuando es solicitada por el cliente. (MAX 5 PUNTOS) - Tanto la entrega como la recogida del importe se realiza con prontitud y diligencia en los 5 minutos posteriores, en ambos casos. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
13.2 Presentación de la factura	- Se entrega a la persona que la solicitó, doblada o protegida, sin resultar visible para el resto de comensales. (MAX 5 PUNTOS) - En la entrega de la factura se emplea algún soporte decorativo (pequeña bandeja, caja...).(MAX 2,5 PUNTOS) - Se valora la entrega de algún detalle de cortesía. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
13.3 Formato de la factura	- La factura, debe estar correcta (MAX 6 PUNTOS) - El formato de la factura será acorde con las características del establecimiento. (MAX 4 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
13.4 Salida y despedida	- Si es el caso, se proporcionarán al cliente las prendas de abrigo recogidas en el guardarropa. (MAX 2,5 PUNTOS) - Se acompañará al cliente a la salida (MAX 4 PUNTOS) - Se despedirá al cliente interesándose por su satisfacción en relación con el servicio consumido. (MAX 3,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

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”.

Fecha	20/11/2018	Página 27 de 28
Archivo	AUTOEVALUACIÓN MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



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.

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.

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.

El informe técnico del auditor con resultado de no favorable será causa suficiente de denegación de la autorización del uso de la marca, que no podrá ser suplida por el solo cumplimiento idóneo de los requisitos de entrada recogidos en el Reglamento de uso.

Fecha	20/11/2018	Página 28 de 28
Archivo	AUTOEVALUACIÓN MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	