



REFERENCIAL DE REQUISITOS TÉCNICOS DE LA MARCA DE GARANTÍA MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA





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.....	6
5.- Cumplimiento normativa legal aplicable a la actividad	7
6.- Auditorías de revisión.....	8
7.- Parámetros de valoración.....	8
8.- Desarrollo.....	10
9.- Evaluaciones.....	24



PRESENTACIÓN

La Marca de Calidad “Mesas de Asturias. Excelencia Gastronómica” fue creada por el Principado de Asturias en el año 2.002 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 liderazgo de Asturias como destino turístico del norte de España

Los establecimientos a los que se autoriza a utilizar la marca “*Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica*” 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 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 25
Archivo	REFERENCIAL MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



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 los 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 los establecimientos ya están previamente autorizados. Los requisitos están definidos por encima de los mínimos exigidos por la normativa legal 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 14 de octubre de 2002, modificada parcialmente por la Resolución de 10 de octubre de 2005, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se aprueba el Reglamento de uso de la marca de calidad.

Los titulares de los establecimientos turísticos para los que se solicite el uso de la marca “*Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica*”, además de hallarse debidamente inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas y cumplir las exigencias establecidas por la normativa sectorial aplicable, deberán reunir los siguientes requisitos básicos:

1. En el caso de sidrerías deberán estar clasificadas como pertenecientes al Grupo A, de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 47.2 de la Ley del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de junio, de Turismo.

Fecha	20/11/2018	Página 4 de 25
Archivo	REFERENCIAL MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



2. Contar con una antigüedad mínima de 4 años de experiencia gastronómica.

3. La carta del establecimiento deberá 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.

4. La capacidad del restaurante no podrá ser superior a 100 plazas, que deberán estar repartidas en distintos espacios dotados del máximo grado posible de privacidad.

En el caso de sidrerías la capacidad no podrá ser superior a 120 plazas, repartidas asimismo en distintos espacios dotados del máximo grado posible de privacidad.

Excepcionalmente, estas limitaciones podrán ser superadas, hasta un límite de un 30%, en función de la separación y diferenciación de espacios.

5. En el caso de que el restaurante esté incluido en un complejo hostelero, entendiéndose por tal cuando conviva el restaurante con otros salones privados destinados a reuniones y banquetes o estén integrados en hoteles u otros alojamientos turísticos, siempre que el mismo esté abierto al público en general, se requerirá, además, que el local destinado a restaurante cumpla los siguientes requisitos:

a.- Instalaciones diferenciadas

b.- Nombre específico distinto al del complejo en el que se integra.

c.- Aseos independientes

d.- Carta propia

e.- Publicidad diferenciada

Asimismo deberá de cumplir al menos 3 de los siguientes requisitos:

- Decoración exterior diferenciada.
- Decoración interior diferenciada.
- Cocina independiente.
- Cocinero específico para el restaurante/sidrería para el que se solicita el uso de la marca.
- Aparcamiento diferenciado para el restaurante/sidrería para el que se solicita el uso de la marca.

3. SOLICITUD DE UTILIZACIÓN DE LA MARCA

Pueden realizarse las solicitudes en los meses de abril y mayo de cada año.

Fecha	20/11/2018	Página 5 de 25
Archivo	REFERENCIAL MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



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 “*Mesas de Asturias, Excelencia Gastronómica*”: seguimiento, revisión de parámetros a valorar, etc.

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

La Comisión Consultiva estará formada por 10 miembros.

- 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 con la restauración.
- g) Dos representantes de los establecimientos autorizados a utilizar la marca, elegidos por un periodo de cuatro 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 elegidos los dos candidatos que obtengan 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

Fecha	20/11/2018	Página 6 de 25
Archivo	REFERENCIAL MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



para tratar cuantos asuntos se consideren necesarios o de interés relacionados con la Marca *Mesas de Asturias*.

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 simple de los votos de los 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

- 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

Fecha	20/11/2018	Página 7 de 25
Archivo	REFERENCIAL MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	



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.

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	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



2. 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

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.

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 40 PUNTOS
1.1 Llegada	- El restaurante es perfectamente accesible tanto a pie como en vehículo. - El establecimiento está debidamente geolocalizado. - En lo que entra dentro de su dominio, el acceso al establecimiento está limpio y despejado y no presenta desperfectos en el pavimento.	10
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.	10
1.3 Ubicación y armonía con el entorno	- El establecimiento está situado en un entorno singular o de especial atractivo turístico. - Se analiza el grado de integración en el entorno, teniendo en cuenta la posible existencia de construcciones singulares.	10
1.4 Aparcamiento	- El área de estacionamiento está limpia y despejada, su uso no implica riesgos o incomodidades para los clientes. - Se valora que se disponga de más de una plaza por mesa en aparcamiento propio o privado concertado.	10

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. - El cartel indicativo es elegante, discreto y bien iluminado, está en perfecto estado de conservación y limpieza.	15



	- El cartel no podrá tener marcas publicitarias.	
2.2 Entrada	- El acceso al interior del establecimiento se encuentra en perfectas condiciones y es fácilmente identificable. En la entrada figuran, visibles desde el exterior, los indicativos de medios de pago aceptados, horarios de apertura y carta del establecimiento.	15

3.ESPACIOS PARA CLIENTES		MAX 135 PUNTOS
3.1 Decoración	La decoración de todos los espacios destinados a los clientes es especialmente cuidada, en función del estilo de cada establecimiento. Se valora la incorporación de elementos decorativos propios del ámbito geográfico y entorno en el que se encuentra ubicado.	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. - Se valora la existencia de iluminación natural.	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.	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 en el mismo.	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 m ² de comedor por cliente. Se valora que supere dicho mínimo. - Se valora la existencia de comedores privados de pequeña capacidad.	10



3.6 Televisor	Se valora la inexistencia de televisores en los comedores.	5
3.7 Mobiliario	- El mobiliario debe de estar mantenido en perfectas condiciones de conservación, sin suciedades, manchas ni roturas. - Las mesas son holgadas y las patas están equilibradas, de forma que estas no se muevan. - 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.	25
3.8 Cristalería, vajilla, cubertería y mantelería	- Todos los elementos han de estar en perfecto estado de conservación, sin arañazos, ni roturas. - La cristalería es de cristal fino y la vajilla y cubertería son acordes con el estilo y categoría del establecimiento. - 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. - 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.	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. - Además no existen humos y/o olores provenientes de la cocina, aseos y basuras.	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. - 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.	5



4.LA COCINA		MAX 70 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. - La zona de limpieza está separada de la de preparación. - Los medios de preparación y conservación de la oferta gastronómica, tanto comida como bebida están en perfecto estado de mantenimiento, conservación y limpieza. - Los equipos de extracción (campana, filtros, conductos) se encuentran en perfecto estado de mantenimiento, conservación y limpieza.	25
4.2 Temperatura	- Es la adecuada para la perfecta manipulación de los alimentos y para que el personal trabaje de forma confortable. - Se valora la existencia de climatización y/o ventilación natural.	5
4.3 Iluminación	Debe permitir la perfecta visión del puesto de trabajo sin producir sombras.	5
4.4 Conservación perecederos	- Se tienen separados, al menos, verduras, carnes y pescados. - Los productos son protegidos adecuadamente y se señala su fecha de elaboración.	15
4.5 Conservación no perecederos	Se dispone de lugar adecuado para el almacenamiento de productos no perecederos en buen estado de conservación.	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.	10
4.7 Uniformes	- El personal de cocina está perfectamente uniformado y limpio. - La indumentaria es apropiada al puesto de trabajo, no existiendo diferencias entre el personal que realiza la misma actividad	5



5. ASEOS		MAX 50 PUNTOS
5.1 Limpieza	Todas las instalaciones y equipamiento están en perfecto estado de conservación y limpieza.	15
5.2 Mobiliario y mantenimiento	- El mobiliario y equipamiento debe de estar mantenido en perfectas condiciones de conservación, sin suciedades, manchas, ni roturas. - Se valora la existencia de tocador en los aseos y/o vestíbulo. - Todos los elementos del baño se mantienen en perfecto estado de funcionamiento : secadores, dosificadores, cisternas, grifos sin goteras, etc.	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.	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.	5
5.5 Consumibles del aseo	- Deben de estar siempre disponibles y con reservas en cantidad suficiente - Las toallas serán de papel y, si son de tela, individuales de un solo uso. - Se valora la existencia de productos de cortesía.	5
5.6 Decoración	Acorde con el estilo y categoría del establecimiento.	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.	5



6. OFERTA GASTRONÓMICA Y BODEGA		MAX 75 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. - Está en perfecto estado de mantenimiento y de limpieza, sin enmiendas ni tachaduras. - El número de las cartas disponibles es el suficiente para que ningún cliente tenga que esperar a que una de ellas sea liberada. - Las cartas se presentan al menos en dos idiomas, castellano e inglés. - 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. - Se valora la existencia de cartas especiales, o sección de oferta en la general, destinada a clientes con intereses/ necesidades alimenticios especiales.	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. - 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".	25



	-La organización de jornadas gastronómicas especializadas en productos y elaboraciones de origen asturiano.	
6.3 De la Bodega	Se valora: - Que todas las bebidas se conserven en adecuadas condiciones de luz, temperatura y humedad. - La variedad de aguas, sidras, vinos y licores de origen asturiano. - La variedad de bodegas, lagares y denominaciones de origen. - 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, tales como botellas pequeñas o servicio por copa. - La existencia de carta de vinos de postre, licores, sidras, cavas, champagne y aguas.	20
6.4 Postres	Se valora: - La variedad de la carta de postres. - Que los postres sean “caseros”, elaborados de forma artesana. - Que los postres sean originales y especialidades del establecimiento.	10
7. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL MAX 40 PUNTOS		
7.1 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	15



	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.	
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. - 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 la utilización de energías renovables en la climatización y agua caliente.	10
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. - Se procura el uso de productos con Ecoetiqueta Europea (Ecolabel) y/o biodegradables.	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.	5

8. GESTIÓN DE CALIDAD

MAX 60 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. - Se conservan originales o copias de las inspecciones que ha pasado y que justifican el cumplimiento de las normativas vigentes.	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.	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 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.	5
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. - 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. - Se realizan reuniones periódicas de información y coordinación. - 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.	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. 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. - Que el establecimiento figure mencionado positivamente en guías especializadas y artículos informativos en los diferentes medios de comunicación.	10



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. - 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.	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.	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.	5

8.2 PARÁMETROS RELATIVOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.

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



	- 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.	
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. - Se valora que el aperitivo de cortesía sea una receta de cocina asturiana y/o esté elaborado con productos asturianos.	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. - Nunca se acomoda al cliente en una mesa que esté sin preparar. El trato será amable y discreto, pero atento al cliente. - Se le deja elegir mesa siempre que sea posible. - 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...). - Si no dispone de reserva, se le informa del tiempo estimado de espera.	20

10. ATENCIÓN Y SERVICIO		MAX 185 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) y 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%.	10



10.2 Toma de comanda	La toma de comandas se realiza de manera ágil y diligente y se tendrá en cuenta la distribución de los clientes para servirle a cada uno el plato, ración o producto solicitado.	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. - Se valora la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos en inglés.	20
10.4 Orientaciones sobre bodega	- Se ofrece al cliente ayuda en la elección. En el caso de que un producto en carta no esté disponible se informará al cliente en el momento de la entrega de la misma. - Se valora la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos en inglés.	20
10.5 Bebidas	Las bebidas están servidas al cliente antes de que llegue la comida.	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.	20
10.7 Imagen al público	- El personal en contacto con el cliente está perfectamente uniformado y limpio. - La indumentaria es apropiada al puesto de trabajo, no existiendo diferencias entre el personal que realice la misma actividad.	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. - Se está pendiente de las necesidades y solicitudes de los clientes y se interesará sobre si todo es del agrado del cliente. - El trabajo del personal es constante, regular y continuo, sin hacer ostentación de apresuramiento.	20
10.9 Prestación general del servicio	Se procura: - Servir simultáneamente los platos a todos los comensales. - Dar prioridad al cliente frente a compañeros, se está	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.	
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. • Entre la retirada del primero y la entrega del segundo 5 minutos como máximo. • 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. • Caso de solicitarse café, té o licores, un plazo máximo de 5 minutos para el servicio.	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. - 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.	10

11. OFERTA GASTRONÓMICA		MAX 135 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. - Se publicitan adecuadamente los productos ofrecidos fuera de carta, así como los precios de los mismos.	20



11.2 Elaboración de los platos	- Las materias primas son de primera calidad. - 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.	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.	20
11.4 Postres	Se valora: - o La elaboración, adecuado servicio y presentación de los postres. - o La disponibilidad de los postres ofrecidos en carta.	20
11.5 Panes	Se valora la variedad de panes, presentación y punto de degustación.	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. - Se utilizan los vasos/copas adecuados para cada tipo de bebida.	20

12. ESTADO DE LOS MEDIOS DEL LOCAL		MAX 90 PUNTOS
12.1 Limpieza del comedor y zonas generales	Todas las instalaciones y equipamiento están en perfecto estado de conservación y limpieza.	20
12.2 Mantenimiento	Se valora el estado de mantenimiento de mobiliario, cristalería, cubertería, vajilla y mantelería, según requisitos de evaluación de equipamiento e instalaciones.	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. - El ambiente es agradable, las luces y temperatura serán acordes con la época del año. - No se aprecian humos, ni olores extraños. - Se evita, en lo posible, la existencia de ruidos procedentes del	20



	exterior o de elementos propios como los producidos por movimientos de vajilla, cristalería, aire acondicionado, etc.	
12.4 Aseos	- Están en perfecto estado de limpieza y conservación. - Los consumibles se mantendrán siempre a más de 1/3 de su capacidad.	20
12.5 Guardarropa	- Dispone de servicio de guardarropa y es ofrecido al cliente por el personal del establecimiento.	10

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

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”.

Fecha	20/11/2018	Página 24 de 25
Archivo	REFERENCIAL 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 restaran 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 25 de 25
Archivo	REFERENCIAL MESAS DE ASTURIAS, EXCELENCIA GASTRONÓMICA	