



CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA AUDITORES Y AUTOEVALUACIÓN PARA GESTORES

DE LA MARCA DE GARANTÍA SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL



Fecha	20/11/2018	Página 1 de 26
Archivo	AUTOEVALUACIÓN "SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL"	



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.....	6
5. Valoración.....	7
6. Autoevaluación.....	8
6.a.- Parámetros de instalaciones, equipamiento y gestión	8
6.b.- Parámetros del servicio.....	19



1.- 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 diferenciar a un segmento de la oferta que responde a la cultura tradicional del Principado de Asturias, 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 establecimientos adheridos a 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 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 26
Archivo	AUTOEVALUACIÓN “SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL”	



Nº	PREGUNTA	OPCIÓN	
1	EL ESTABLECIMIENTO LLEVA INSCRITO AL MENOS DOS AÑOS EN EL REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS COMO RESTAURANTE SIDRERÍA O BAR SIDRERÍA	SI	NO
2	EL TITULAR DEL ESTABLECIMIENTO, CUENTA CON UNA ANTIGÜEDAD MÍNIMA DE CUATRO AÑOS DE EXPERIENCIA GASTRONÓMICA	SI	NO
3	NO HA 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	ESTÁ AL CORRIENTE DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS Y CON LA SEGURIDAD SOCIAL	SI	NO
5	DISPONE 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
6	OFERTA, AL MENOS, UNA SIDRA CON D.O.P. SIDRA DE ASTURIAS.	SI	NO
7	LA OFERTA GASTRONÓMICA ESTÁ BASADA EN MATERIAS PRIMAS ASTURIANAS DE CALIDAD CONTRASTADA. AL MENOS UN 70% DE LOS PLATOS O RACIONES DE LA CARTA DEL 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
8	DISPONE Y/O FACILITA 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
9	PROMOCIONA Y/O INFORMA 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



10	TIENE IMPLANTADAS LÍNEAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, COMO SON: AHORRO ENERGÉTICO, AHORRO HÍDRICO, USO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA BIODEGRADABLES Y, SEGREGACIÓN DE RESIDUOS.	SI	NO
----	--	----	----

SI HA CONTESTADO NO EN ALGUNA DE ESTAS CUESTIONES NO HA SUPERADO LOS REQUISITOS BÁSICOS DE ACCESO YA QUE EL CUMPLIMIENTO DE TODOS ESTOS 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 *“Sidrerías de Asturias, Calidad Natural”*.

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 SIDRERÍAS 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 26
Archivo	AUTOEVALUACIÓN “SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL”	



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 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, 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 SIDRERÍA?

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 > “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.

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 Reglamento de uso de la

Fecha	20/11/2018	Página 6 de 26
Archivo	AUTOEVALUACIÓN “SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL”	



marca "SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL", 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:

INSTALACIONES , EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN		
CAPÍTULO	%	Puntos
1. Exteriores	6	30
2. Accesos	6	30
3. Espacios para los clientes	24	120
4. La cocina	14	70
5. Aseos	10	50
6. Oferta gastronómica y bodega.	27	135
5. Gestión ambiental	7	35
6. Gestión de la Calidad	6	30
TOTAL	100	500

CALIDAD DEL SERVICIO		
CAPÍTULO	%	Puntos
9. Acogida	10	50
10. Atención y servicio	38	190
11. Oferta gastronómica	20	100
12. Estado de los medios del local	24	120
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 30 PUNTOS	MIS PUNTOS
1.1 Llegada	- La sidrería 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 del dominio del establecimiento, el acceso está limpio y despejado y no presenta desperfectos en el pavimento. (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 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. ESTÉTICA Y CONSERVACIÓN EDIFICIO: (MAX 5 PUNTOS) ESTÉTICA Y CONSERVACIÓN INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y ELEMENTOS: (MAX 5 PUNTOS) SI TIENE MARCAS PUBLICITARIAS 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO	Valorar de 0 a 10	



1.3 Ubicación y armonía con el entorno	- Está situado en un entorno singular o de especial atractivo turístico. (MAX 2,5 PUNTOS) - Se analiza el grado de integración en el entorno, teniendo en cuenta la posible existencia de construcciones singulares. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	
1.4 Aparcamiento	- El área de estacionamiento está limpia y despejada, su uso no implica riesgos o incomodidades para los clientes. (MAX 2,5 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 5	

2. ACCESOS		MAX 30 PUNTOS	MIS PUNTOS
2.1 Cartel señalizador	- La entrada 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 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 120 PUNTOS	MIS PUNTOS
3.1 Decoración	- 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. (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 Ubicación de las mesas	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	
3.5 Televisor	Se valora la inexistencia de televisores en los comedores.	Valorar de 0 a 5	
3.6 Mobiliario	- El mobiliario debe de estar mantenido en perfectas condiciones de conservación, sin suciedades, manchas ni roturas. (MAX 12,5 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 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	



3.7 Cristalería, vajilla, cubertería y mantelería	- Todos los elementos han de estar en perfecto estado de conservación, sin arañazos, ni roturas. (MAX 8 PUNTOS) - La cristalería es de cristal fino y la vajilla y cubertería son acordes con el estilo y categoría del establecimiento. (MAX 4 PUNTOS) - Se dispone de suficientes útiles para poder atender a todos los clientes cuando el aforo es pleno 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 local. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
3.8 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 17,5 PUNTOS) - Además no existen humos y/o olores provenientes de la cocina, aseos y basuras. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	
3.9 Instalaciones y equipamiento adecuado para el servicio de la sidra	Dispone de INSTALACIONES ADECUADAS para el ESCANCIADO MANUAL DE LA SIDRA EN TODO EL LOCAL. SI NO CUMPLE ESTA CONDICIÓN 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO. - 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. (MAX 25 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	



4. LA COCINA		MAX 70 PUNTOS	MIS PUNTOS
4.1 Adecuación de las instalaciones	- La zona de limpieza está separada de la de preparación.	Valorar de 0 a 10	
4.2 Temperatura	- Es la adecuada para la perfecta manipulación de los alimentos y para que el personal trabaje de forma confortable. (MAX 2,5 PUNTOS) - Se valora la existencia de climatización y/o ventilación natural. (MAX 2,5 PUNTOS)	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 Gas / energía	Los medios de preparación y conservación de la oferta gastronómica, tanto comida como bebida, están en perfecto estado de uso.	Valorar de 0 a 5	
4.5 Extracción	Se valorará que los equipos de extracción (campana, filtros, conductos) se mantengan en perfecto estado de mantenimiento, conservación y limpieza.	Valorar de 0 a 5	
4.6 Conservación y congelación	- Se tienen separados al menos verduras, carnes y pescados. (MAX 5 PUNTOS) - Existe un control periódico de stocks para eliminar productos caducados. (MAX 5 PUNTOS) - La recepción no se realiza en zona de clientes o aplico horarios diferentes. (MAX 2,5 PUNTOS) - Los productos están protegidos adecuadamente y se señala su fecha de elaboración. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
4.7 Uniformes	- El personal de cocina está perfectamente uniformado y limpio. (MAX 5 PUNTOS) - Se valora que los uniformes cuenten con algún elemento o detalle personalizado y vinculado a la cultura asturiana y de la sidra. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	



4.8 Zona de no perecederos	-La recepción no se realiza en zona de clientes o se aplican horarios diferentes. (MAX 2,5 PUNTOS) - Existe un control de stocks periódico para asegurar la existencia de los productos necesarios para las actividades habituales del establecimiento. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
4.9 Utensilios	Son adecuados, en variedad y cantidad, y suficientes para el trabajo desarrollado y se mantienen en perfecto estado de conservación	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 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	
5.3 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.	Valorar de 0 a 5	
5.4 Funcionamiento	Mantengo en perfecto estado de funcionamiento todos los elementos del baño: secadores, dosificadores, cisternas, grifos sin goteras, etc.	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. - Las toallas serán de papel y, si son de tela, individuales de un solo uso. - Se valora la existencia de productos de cortesía.	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	- Disponen 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 135 PUNTOS	MIS PUNTOS
6.1 Sidras	Disponen de diversas sidras asturianas, entre las que se incluyen, como mínimo, dos sidras con D.O.P. 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	
6.2 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 2,5 PUNTOS) - Está en perfecto estado de mantenimiento y de limpieza, sin enmiendas ni tachaduras. (MAX 4 PUNTOS) - El número de las cartas disponibles es el suficiente para que ningún cliente tenga que esperar a que una de ellas sea	Valorar de 0 a 15	

Fecha	20/11/2018	Página 14 de 26
Archivo	AUTOEVALUACIÓN "SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL"	



	liberada. (MAX 2,5 PUNTOS) - Las cartas se presentan al menos en dos idiomas, castellano e inglés. (MAX 4 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 2 PUNTOS)		
6.3 De la Bodega	- Las bebidas se conservan en adecuadas condiciones de luz, temperatura y humedad. . (MAX 9 PUNTOS) - Dispone de un almacén independiente para la sidra. (MAX 3 PUNTOS) Se valora la variedad de: - 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. . (MAX 4 PUNTOS) - Aguas, sidras, vinos y licores de origen asturiano. (MAX 4 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
6.4 Carta: menús, platos, pinchos o raciones de cocina asturiana	La 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: - 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” (MAX 15 PUNTOS) - La variedad, laboriosidad, innovación y renovación de las fórmulas tradicionales con elementos actuales. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 30	



	- Que se oferte Sidra Natural en el Menú del Día. (MAX 10 PUNTOS)		
6.5 Elaboración de los platos, pinchos y tapas	Las recetas están definidas, de forma que se conoce el contenido, composición y presentación de los platos y los diferentes tipos de elaboraciones que se utilizan. (MAX 5 PUNTOS) Además se valora, - El grado de adaptación a la cocina tradicional asturiana y/o el uso de medios y técnicas no convencionales. (MAX 2,5 PUNTOS) - Que la elaboración de los platos, pinchos o tapas esté documentada por escrito o en imágenes, que puedan ser visualizadas por los clientes (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
6.6 Platos, tapas o dulces con manzana o sidra	En la carta hay platos, pinchos, tapas o dulces que incorporan manzana o sidra en su elaboración. - PLATOS: (MAX 2,5 PUNTOS) - PINCHOS: (MAX 2,5 PUNTOS) - TAPAS: (MAX 2,5 PUNTOS) - DULCES: (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

7. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL		MAX 35 PUNTOS	MIS PUNTOS
7.1 Gestión de residuos y reciclaje	- Separa los diferentes residuos (cartón, envases y plásticos, vidrio, restos orgánicos, pilas y baterías, etc.) y gestiona el correcto depósito y almacenamiento de los mismos. (MAX 5 PUNTOS) - Almacena el aceite generado en el servicio de restauración para su posterior retirada por un gestor de residuos autorizado o se reutilizará con fines ecológicos. Se guarda registro de dicha recogida. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
7.2 Ahorro energético y de	Se han adoptado medidas para: -El control, ahorro y optimización del consumo	Valorar de 0 a 10	



agua	energético: luminarias, aislamiento, mantenimiento de una temperatura óptima, calificación energética de los electrodomésticos, etc. (MAX 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 5 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 30 PUNTOS	MIS PUNTOS
8.1 Plan de mantenimiento	- Dispone de un plan que asegure el perfecto funcionamiento de todos los equipos y la rapidez en la 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 2,5 PUNTOS) - Se conservan originales o copias de las inspecciones que ha pasado y que justifican el cumplimiento de las normativas vigentes. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	

Fecha	20/11/2018	Página 17 de 26
Archivo	AUTOEVALUACIÓN "SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL"	



8.2 Rutinas y frecuencias de limpieza	Se tiene identificado el protocolo de limpieza de todas las instalaciones, indicando medios, método y frecuencia de la misma.	Valorar de 0 a 5	
8.3 Del personal	- El responsable y el personal 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. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	
8.4 Posicionamiento y comunicación	Existe información de la actividad desarrollada en Internet y redes sociales mediante Web propia u otras de especial relevancia. (MAX 3,5 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. - Que la sidrería figure mencionada positivamente en guías especializadas y artículos informativos en los diferentes medios de comunicación.	Valorar de 0 a 5	
8.5 Información turística	- Se 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	Valorar de 0 a 5	



	a un qr o una página Web. (MAX 4 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 1 PUNTOS) CASO DE PRESENTAR OFERTA ILEGAL 0 PUNTOS EN EL TOTAL DE ESTE PARÁMETRO.		
8.6 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	

6.6 PARÁMETROS RELATIVOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO.

9. ACOGIDA		MAX 50 PUNTOS	MIS PUNTOS
9.1 Atención telefónica	- Responde al teléfono identificando el establecimiento y con un saludo de cortesía. (MAX 3,5 PUNTOS) - Procura responder al teléfono en los seis primeros tonos. (MAX 3,5 PUNTOS) - Trata al cliente en todo momento de usted. (MAX 3 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
9.2 Consulta o Reserva	Se identifican correctamente los intereses y necesidades del cliente. Caso de que se trate de una reserva, tras la realización de la misma, se confirman los datos y se despide al cliente con un fórmula de cortesía.	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	- 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. (MAX 5 PUNTOS) - 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 informa del tiempo estimado de espera. (MAX 4 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	

10. ATENCIÓN Y SERVICIO		MAX 190 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 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	

Fecha	20/11/2018	Página 20 de 26
Archivo	AUTOEVALUACIÓN "SIDRERIAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL"	



10.2 Toma de comanda	- La toma de comandas se realiza de manera ágil y diligente (MAX 5 PUNTOS) - Se tendrá en cuenta la distribución de los clientes para servirle a cada uno el plato, ración o producto solicitado. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
10.3 Orientaciones sobre la carta	- Ofrece ayuda al cliente para facilitar su elección. En el caso de que un plato, ración o producto no esté disponible se informará 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 Orientaciones sobre bodega	- Ofrece ayuda en la elección. Caso de que un producto en carta no esté disponible, se informará 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)	Valorar de 0 a 20	
10.5 Bebidas	Las bebidas están servidas antes de que llegue la comida, ya sea plato, ración, tapa o pincho. SI ESTÁN SERVIDAS ANTES DE LA COMIDA 15 PUNTOS, CASO CONTRARIO 0 PUNTOS	Valorar de 0 a 15	
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: MAX. 12,5 PUNTOS - cambio de copas: MAX. 12,5 PUNTOS SI NO SE REALIZA CAMBIO DE CUBIERTOS 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO	Valorar de 0 a 25	
10.7 Imagen al público	- El personal en contacto con el cliente está perfectamente uniformado y limpio. (MAX. 5 PUNTOS) SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO DESTACADO 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO. - 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	



	- Se valorará especialmente la existencia en el uniforme de alguna prenda o elemento decorativo propio de la cultura sidrera y asturiana (MAX. 5 PUNTOS)		
10.8 Calidad del servicio de la sidra	Dispone 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 OBLIGADO EL ESCANCIADO DE LA SIDRA, de acuerdo al modo tradicional. SI NO CUMPLE ESTA CONDICIÓN NO SE AUTORIZA EL USO DE LA MARCA. AQUELLOS ESTABLECIMIENTOS QUE LO DESEEN DISPONDRÁN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SERVICIO QUE PODRÁN UTILIZAR SI ASÍ LO REQUIERE EL CLIENTE. - La sidra natural se sirve a una temperatura adecuada, entre 12 y 15°C. (MAX. 15 PUNTOS) - El servicio se realiza con agilidad y diligencia, denotando un conocimiento exhaustivo del producto y/o servicio que se presta al cliente. (MAX. 10 PUNTOS) - En el caso de tratarse de foráneos o personas poco conocedoras o especialmente interesadas en los ritos de la cultura sidrera, se les dan amablemente las explicaciones e indicaciones oportunas. (MAX. 5 PUNTOS) - Se valorará la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos el inglés. (MAX. 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 35	
10.9 Trato del personal, eficacia y amabilidad	- 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 servicio. (MAX 10 PUNTOS) - Se está pendiente de las necesidades y solicitudes de los clientes y se interesará sobre si todo es de su agrado. (MAX 5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 15	
10.10 Prestación general del servicio	El trabajo del personal es constante, regular y continuo, sin hacer ostentación de apresuramiento (MAX. 6 PUNTOS) Se procura:	Valorar de 0 a 20	



	- Servir simultáneamente los platos a todos los comensales. (MAX 7,5 PUNTOS) - 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. (MAX 6,5 PUNTOS)		
10.11 Conocimientos turísticos de la zona	- Se valora la posible ayuda por parte del personal para asesorar al cliente sobre el entorno y los servicios y recursos turísticos más importantes. (MAX 4 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 1 PUNTOS)	Valorar de 0 a 5	

11. OFERTA GASTRONÓMICA		MAX 100 PUNTOS	MIS PUNTOS
11.1 Carta	Oferta gastronómica basada en materias primas asturianas de calidad contrastada. Al menos un 70% de los platos, pinchos y/o raciones tienen una denominación con referencias a la cultura e identidad asturianas, y al menos el 50% 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>. SI NO CUMPLE ESTA CONDICIÓN NO SE AUTORIZA EL USO DE LA MARCA. Se valora: - La carta de menús, platos, pinchos o raciones es variada y bien estructurada. (MAX 10 PUNTOS) - El establecimiento dispone 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 30	



11.2 Elaboración de los platos	- Las materias primas son de primera calidad. (MAX 15 PUNTOS) - Los platos, pinchos o raciones se sirven en el punto de elaboración adecuado y/o solicitado por el cliente y a la temperatura adecuada para cada preparación. (MAX 10 PUNTOS)	Valorar de 0 a 25	
11.3 Presentación	La presentación de los platos, raciones o pinchos es cuidada, elaborada, sin manchas, acorde con la imagen de calidad del establecimiento y su oferta.	Valorar de 0 a 15	
11.4 Bodega	- La sidra y el resto de 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 12,5 PUNTOS) - Se utilizan los vasos/copas adecuados para cada tipo de bebida. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 20	
11.5 Postres	Se valora: - La elaboración, adecuado servicio y presentación (MAX 7,5 PUNTOS) - La disponibilidad de los postres ofrecidos en carta. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	

12. ESTADO DE LOS MEDIOS DEL LOCAL		MAX 120 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 15 PUNTOS Limpieza: MAX 15 PUNTOS - Se valorará que el escanciado de sidra sea cuidadoso, evitando salpicaduras a los clientes (MAX. 10 PUNTOS) SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO.	Valorar de 0 a 40	



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 12 PUNTOS) - El ambiente es agradable, las luces y temperatura serán acordes con la época del año. (MAX 6 PUNTOS) - No se aprecian humos, ni olores extraños. (MAX 6 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 6 PUNTOS)	Valorar de 0 a 30	
12.4 Aseos	- Están en perfecto estado de limpieza y conservación. (MAX 20 PUNTOS) - Los consumibles se mantendrán siempre a más de 1/3 de su capacidad. (MAX 10 PUNTOS) SI NO CUMPLE LA CONDICIÓN DE LIMPIEZA DE MODO RELEVANTE 0 PUNTOS EN EL TOTAL DEL PARÁMETRO	Valorar de 0 a 30	

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 detalle de cortesía. (MAX 2,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	
13.3 Formato de la factura	- La factura, debe de 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	- Se acompaña al cliente a la salida (MAX 2,5 PUNTOS) - Se despide al cliente interesándose por su satisfacción en relación con el servicio consumido. (MAX 7,5 PUNTOS)	Valorar de 0 a 10	