



REFERENCIAL DE REQUISITOS TÉCNICOS DE LA MARCA DE GARANTÍA SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL





ÍNDICE

Presentación.....	3
Documento técnico.....	4
1.- Obtención y uso de la marca	4
2.- Requisitos de entrada y complementarios.....	4
3.- Solicitud de autorización de uso de la marca	5
4.- Comisión Consultiva	6
5.- Cumplimiento normativa legal aplicable.....	7
6.- Auditorías de revisión.....	7
7.- Parámetros de valoración.....	8
8.- Desarrollo.....	9
9.- Evaluaciones.....	23



PRESENTACIÓN

La Marca de Garantía Turística “Sidrerías de Asturias, Calidad Natural” fue creada por el Principado de Asturias en el año 2015 atendiendo a la necesidad de distinguir a los establecimientos de restauración, que por sus características singulares y compromiso con la calidad del servicio, cuidado de los elementos diferenciales de los valores asturianos y del escanciado de la sidra asturiana al modo tradicional, se puedan presentar al mercado turístico como modelo de referencia de las Sidrerías de Asturias, facilitando al sector hostelero asturiano un marco para prestigiar el producto y concediendo a los usuarios información sobre la excelencia de los establecimientos que se presentan bajo la marca.

Los establecimientos a los que se autoriza a utilizar la marca “*Sidrerías de Asturias, Calidad Natural*” 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 24
Archivo	REFERENCIAL SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL	



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. Una vez que el establecimiento está autorizado a utilizar la marca, se revisa el cumplimiento de los requisitos mediante la realización de una auditoría anual, alternando una auditoría de instalaciones y equipamiento con una de servicios.

2. REQUISITOS DE ENTRADA Y REQUISITOS COMPLEMENTARIOS

En el Reglamento de uso de la marca de garantía “*Sidrerías de Asturias, Calidad Natural*” se recogen las condiciones y requisitos básicos que deben cumplir los establecimientos.

2.1 REQUISITOS DE ENTRADA

Los titulares de los establecimientos turísticos para los que se solicite el uso de la marca de garantía “*Sidrerías de Asturias, Calidad Natural*”, deberán cumplir los siguientes requisitos básicos:

- a) Que el solicitante sea titular, persona física o jurídica, de una Sidrería-Restaurante o Sidrería-Bar, ubicado en el Principado de Asturias, contando con, al menos, cuatro años de experiencia probada en el sector de la hostelería asturiana.
- b) Que el establecimiento esté inscrito en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas del Principado de Asturias como establecimiento de restauración, clasificado como Restaurante o Bar y

Fecha	20/11/2018	Página 4 de 24
Archivo	REFERENCIAL SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL	



con la calificación de Sidrería, contando con, al menos, dos años de antigüedad, como tal, en dicho registro.

c) No haber sido sancionado por resolución administrativa firme, de carácter grave o muy grave en materia de turismo, durante los dos años anteriores a la solicitud.

d) Hallarse al corriente de sus obligaciones tributarias con el Estado y la Administración del Principado de Asturias.

e) Hallarse al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.

Y además, es de obligado cumplimiento "*que no exista impedimento alguno para el escanciado de sidra en el comedor, siendo prestado este servicio por el propio personal del establecimiento*" según queda recogido en el Art. 23, capítulo V de la Ley de Turismo del Principado de Asturias 7/2001, de 22 de Junio.

2. 2 REQUISITOS COMPLEMENTARIOS

a) Disponer de camareros y personal para el escanciado manual de la sidra natural asturiana.

b) Disponer entre su oferta de, al menos, una sidra con D.O.P. Sidra de Asturias.

c) Una oferta gastronómica basada en materias primas asturianas de calidad contrastada. Al menos un 70% de los platos o raciones han de tener una denominación con referencias a la cultura e identidad asturianas y al menos el 50% de los productos empleados han de ser asturianos.

d) Dispondrá y/o facilitará información turística sobre el entorno y Asturias en general, destacando la oferta y excelencia gastronómica del Principado de Asturias, ya sea por medio de folletos publicitarios, aplicaciones de móvil o tablet, qr o remitiendo a una página web.

e) Promocionará y/ informará de experiencias turísticas ligadas a la sidra: fiestas y festivales, mercados, jornadas, mini-cursos de escanciado, catas y degustaciones, vinculación con los lugares de producción de la manzana y la sidra, etc.

f) El establecimiento deberá tener implantadas unas líneas de gestión medioambiental como son: ahorro energético, ahorro hídrico, uso de productos de limpieza biodegradables y, cuando sea posible, segregación de residuos.

3. SOLICITUD DE UTILIZACIÓN DE LA MARCA

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

Fecha	20/11/2018	Página 5 de 24
Archivo	REFERENCIAL SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL	



4. COMISIÓN CONSULTIVA DE LA MARCA

4.1 Creación y objeto de la Comisión Consultiva

Se crea un órgano colegiado con el objeto de trabajar y estudiar en detalle todos los asuntos que se refieran a la marca “*Sidrerías de Asturias, Calidad Natural*”: 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 12 miembros.

- a) La persona titular del Servicio competente en materia de Turismo, que será su Presidente, pudiendo delegar su representación en la Comisión en un funcionario adscrito a dicha Dirección General.
- 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 Consejería competente en materia de Cultura.
- e) Un representante de la Consejería competente en materia de Desarrollo Rural.
- f) Un representante de la Sociedad Pública de Gestión y Promoción Turística y Cultural del Principado de Asturias.
- g) Dos representantes de los sindicatos mayoritarios.
- h) Dos representantes de la Mesa de Turismo de la Federación Asturiana de Empresarios (FADE), al menos uno de ellos vinculado con la restauración.
- i) 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 para tratar cuantos asuntos se consideren necesarios o de interés relacionados con la Marca.

Fecha	20/11/2018	Página 6 de 24
Archivo	REFERENCIAL SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL	



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

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.

Fecha	20/11/2018	Página 7 de 24
Archivo	REFERENCIAL SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL	



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.

INSTALACIONES , EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN		
CAPÍTULO	%	Puntos
1. Exteriores	6	30
2. Accesos	6	30
3. Espacios para clientes	24	120
4. Cocina	14	70
5. Aseos	10	50
6. Oferta gastronómica y bodega	27	135
7. Gestión ambiental	7	35
8. Gestión de 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

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.

8. DESARROLLO

8.1 INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

1. EXTERIORES		MAX 30 PUNTOS
1.1 Llegada	- La sidrería 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.	5
1.4 Aparcamiento	- El El establecimiento está debidamente geolocalizado.	5



2. ACCESOS		MAX 30 PUNTOS
2.1 Cartel señalizador	- La entrada de la Sidrería se encuentra perfectamente señalizada distinguiéndose desde el exterior el nombre de la misma. - El cartel indicativo es elegante, discreto y bien iluminado, está en perfecto estado de conservación y limpieza. - El cartel no podrá tener marcas publicitarias.	15
2.2 Entrada	- El acceso al interior 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 LOS CLIENTES		MAX 120 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. Se valorará la incorporación de elementos decorativos propios del ámbito geográfico y entorno en el que se encuentra ubicado.	10
3.2 Iluminación	- Intensidad adecuada para que no existan zonas de excesiva sombra u oscuridad, así como que no se produzcan deslumbramientos sobre los espacios en donde se acomoden los clientes. - Se valora la existencia de iluminación natural.	5
3.3 Temperatura	Adecuada a la temperatura ambiente, con sistema de calefacción y de aire acondicionado (si la ventilación natural no es suficiente) para mantener las instalaciones a la adecuación térmica que requiera cada momento.	5
3.4 Ubicación de las mesas	Deben de estar 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 m ² de comedor por cliente.	5



3.5 Televisor	Se valora la inexistencia de televisores en los comedores independientes.	5
3.6 Mobiliario	- El mobiliario debe de estar mantenido en perfectas condiciones de conservación, sin suciedades, manchas o roturas. - Las mesas son holgadas y las patas están equilibradas. - 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	20
3.7 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 dispondrá de vajilla, cristalería y cubertería especial si algún plato o bebida lo requiere. - La mantelería debe de mantenerse limpia y en perfecto estado de conservación y ser de tela u otro material de calidad, acorde con el estilo y categoría del establecimiento.	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. - Además no existirán humos y/o olores provenientes de la cocina, aseos y basuras.	25
3.9 Instalaciones y equipamiento adecuado para el servicio de la sidra	- El establecimiento ha de disponer INSTALACIONES ADECUADAS para el ESCANCIADO MANUAL DE LA SIDRA EN TODO EL LOCAL. - El establecimiento ha de disponer 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	25



	limpieza y mantenerse en perfecto estado de conservación.	
--	---	--

4.LA COCINA		MAX 70 PUNTOS
4.1 Adecuación de las instalaciones	- La zona de limpieza estará separada de la de preparación.	10
4.2 Temperatura	- 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 Gas / energía	Los medios de preparación y conservación de la oferta gastronómica, tanto comida como bebida, han de estar en perfecto estado de uso.	5
4.5 Extracción	Se valorará que los equipos de extracción (campana, filtros, conductos) se mantengan en perfecto estado de mantenimiento, conservación y limpieza.	5
4.6 Conservación y congelación	- Se tendrán separados al menos verduras, carnes y pescados. - Existirá un control periódico de stocks para eliminar productos caducados. - La recepción no se realizará en zona de clientes o aplicarán horarios diferentes. - Los productos serán protegidos adecuadamente y se señalará su fecha de elaboración.	15
4.7 Uniformes	- El personal estará correctamente uniformado. - Se valora que los uniformes cuenten con algún elemento o detalle personalizado del establecimiento y vinculado a la cultura asturiana y de la sidra.	10
4.8 Zona de no perecederos	La recepción no se realiza en zona de clientes o se aplicarán horarios diferentes. Existirá un control de stocks periódico para asegurar la existencia de los productos necesarios para las actividades habituales del establecimiento.	10



4.9 Utensilios	Serán adecuados, en variedad y cantidad, y suficientes para el trabajo desarrollado y se mantendrán en perfecto estado de conservación.	5
-----------------------	---	----------

5.LOS ASEOS		MAX 50 PUNTOS
5.1 Limpieza	Todas las instalaciones y equipamiento estarán en perfecto estado de conservación y limpieza.	15
5.2 Ventilación	Se cumplirá la normativa vigente en la materia. La ventilación de las instalaciones puede ser natural o artificial, siempre dirigida hacia el exterior del establecimiento para evitar la presencia de olores en el mismo. En el caso de baños interiores se instalará aspiración forzada. La temperatura ha de ser agradable y adecuada.	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 valorará la existencia de tocador en los aseos y/o vestíbulo.	5
5.4 Funcionamiento	Se mantendrán en perfecto estado de funcionamiento todos los elementos del baño: secadores, dosificadores, cisternas, grifos sin goteras, etc.	5
5.5 Iluminación	Se tendrá 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
5.6 Consumibles del aseo	- Los consumibles del aseo: papel, jabón, etc... deben estar siempre disponibles, en número y cantidad suficiente. Las toallas son de papel y, si son de tela, de un solo uso. - Se valorará la existencia de productos de cortesía y toallas de tela individuales.	5
5.7 Decoración	Acorde con el estilo y categoría del establecimiento.	5



5.8 Identificación y localización de los aseos	- Los aseos deben disponer de identificación clara entre el masculino y el femenino, así como el de personas con movilidad reducida en el caso de existir. - El acceso y la localización debe 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 135 PUNTOS
6.1 Sidras	- Disponer entre su oferta de, al menos, dos sidras con D.O.P Sidra de Asturias siendo, al menos una de ellas, natural de escanciar.	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: • Estructurada por familias para facilitar la elección del cliente. • En perfecto estado de mantenimiento y 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.	15
6.3 De la Bodega	- Las bebidas se conservan en adecuadas condiciones de luz, temperatura y humedad. - El establecimiento dispone de un almacén independiente para la sidra. 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	20



	bebidas con base de sidra así como el adecuado mantenimiento de la sidra para su servicio, en especial la temperatura. - Aguas, sidras, vinos y licores de origen asturiano	
6.4 Carta: menús, platos, pinchos o raciones de cocina asturiana	Oferta gastronómica basada en materias primas asturianas de calidad contrastada. Al menos un 70% de los platos o raciones han de tener 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". - La variedad, laboriosidad, innovación y renovación de las fórmulas tradicionales con elementos actuales. - Que se oferte Sidra Natural en el Menú del Día.	30
6.5 Elaboración de los platos, pinchos y tapas	- Estarán definidas las recetas de forma que se conozca el contenido, composición y presentación de los platos. Se utilizarán diferentes tipos de elaboraciones. Se valora además: - El grado de adaptación a la cocina tradicional asturiana y /o el uso de medios y técnicas no convencionales. - Que la elaboración de los platos, pinchos o tapas esté documentada por escrito o en imágenes, que puedan ser visualizadas por los clientes.	10
6.6 Platos, tapas o dulces con manzana o sidra	- Se valorará la presencia en las cartas de platos, pinchos, tapas o dulces que incorporen manzana o sidra en su elaboración.	10
7. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL MAX 35 PUNTOS		
7.1 Gestión de residuos y reciclaje	- El aceite generado en el servicio de restauración es almacenado para su posterior retirada por un gestor de residuos autorizado. Se guarda registro de dicha recogida.	10



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.	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 EN TODO EL ESTABLECIMIENTO MAX 30 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.	5
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 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	5



	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>Sidrerías de Asturias</i> así como la implicación en la gestión de los parámetros de calidad de la misma.	
8.4 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 la Sidrería figure mencionada positivamente en guías especializadas y artículos informativos en los diferentes medios de comunicación.	5
8.5 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 y 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.	5
8.6 Medios de pago	Se valora la variedad de medios de pago admitidos: tarjetas de crédito, pago con el móvil, etc.	5



8.2 PARÁMETROS RELATIVOS AL SERVICIO

9. ACOGIDA		MAX 50 PUNTOS
9.1 Atención telefónica	- Se responde al teléfono identificando el establecimiento y con un saludo de cortesía. - Se procurará responder al teléfono en los seis primeros tonos. - Se trata al cliente de usted, en todo momento.	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 con una fórmula de cortesía.	5
9.3 Zona de espera	- Si a la llegada del cliente no pasa directamente a la mesa, se le dirige a la zona de espera. - 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.	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. - 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 se aposente en el comedor, será recibido en la entrada del mismo saludando con una fórmula de cortesía y se le acompaña hasta la mesa. - Nunca se acomodará al cliente en una mesa que esté sin preparar. El trato será discreto, pero atento al cliente. - Se le dejará elegir mesa siempre que sea posible. - Se valorará positivamente que se acomode al cliente facilitando su acceso cuando las circunstancias así los requieran (personas con dificultades de movilidad, de edad avanzada, niños...).	20



	- Si no dispone de reserva, se le informará del tiempo de espera.	
--	---	--

10.ATENCIÓN Y SERVICIO		MAX 190 PUNTOS
10.1 Cartas	Las cartas son entregadas una vez que el cliente esté acomodado (con excepción de que sean solicitadas con antelación)y, se está atento de que las esperas no resulten superiores a cinco minutos cuando el aforo no supere el 50 % y a 10 minutos cuando el aforo supere el 50%.	10
10.2 Toma de comanda	La toma de comandas se realizará de manera ágil y diligente, se tendrá en cuenta la distribución de los clientes para servirle a cada uno el plato, tapa, ración, pincho o producto solicitado.	10
10.3 Orientaciones sobre la carta	- Se ofrece ayuda al cliente para facilitar su elección. En el caso de que un plato/ pincho/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 estarán servidas al cliente antes de que llegue la comida, ya sea plato, ración, tapa o pincho.	15
10.6 Cambio cubiertos, vasos y copas	Se realizará 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.	25
10.7 Imagen al público	- El personal en contacto con el cliente estará perfectamente uniformado y limpio. - La indumentaria será apropiada al puesto de trabajo, no existiendo diferencias entre el personal que realice la misma actividad.	15



	- Se valorará especialmente la existencia, en el uniforme, de alguna prenda o elemento decorativo propio de la cultura sidrera y asturiana.	
10.8 Calidad del servicio de la sidra	Los establecimientos dispondrán de camareros y personal para el escanciado manual de la sidra natural asturiana. (Artículo 4.2.a del Reglamento de Uso de la Marca). Es OBLIGADO EL ESCANCIADO DE LA SIDRA, de acuerdo al modo tradicional. - Aquellos establecimientos que lo deseen dispondrán de métodos alternativos de servicio que podrán utilizar si así lo requiere el cliente. - La sidra natural habrá de servirse a una temperatura adecuada, entre 12 y 15°C. - El servicio se realizará con agilidad y diligencia, denotando un conocimiento exhaustivo del producto y/o servicio que presta al cliente. - En el caso de tratarse de foráneos o personas poco conocedoras o especialmente interesadas en los ritos de la cultura sidrera, se les darán amablemente las explicaciones e indicaciones oportunas. - Se valorará la prestación del servicio, además del castellano, en otros idiomas, al menos en inglés.	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 será discreto, pero atento, sin esperas de más de 10 minutos entre la comanda y el servicio - Se está pendiente de las necesidades y solicitudes de los clientes y se interesará sobre si todo es de su agrado.	15
10.10 Prestación general del servicio	- El trabajo del personal ha de ser constante, regular y continuo, sin hacer ostentación de apresuramiento. Se procura: - Servir simultáneamente los platos a todos los comensales. - 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.	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.	5
--	---	----------

11.OFERTA GASTRONÓMICA		MAX 100 PUNTOS
11.1 Carta	Oferta gastronómica basada en materias primas asturianas de calidad contrastada. Al menos un 70% de los platos o raciones han de tener una denominación con referencias a la cultura e identidad asturianas y al menos el 50% de los productos empleados han de ser asturianos. (Art 4.2.c del Reglamento de Uso de la Marca). Además se valora: - La carta de menús, platos, pinchos o raciones será variada y bien estructurada. - El establecimiento habrá 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.	30
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.	25
11.3 Presentación	La presentación del plato, ración o pincho ha de ser cuidada, elaborada, sin manchas, acorde con la imagen de calidad del establecimiento y su oferta.	15
11.4 Bodega	- La sidra y el resto de bebidas se sirven, según el tipo, a la temperatura adecuada, utilizando cubiteras y los accesorios que sean precisos para mantener la temperatura de las bebidas en la mesa, cuando así se requiera. - Se utilizan los vasos/copas adecuados para cada tipo de bebida.	20



11.5 Postres	Se valora: - La elaboración, adecuado servicio y presentación de los postres. - La disponibilidad de los postres ofrecidos en carta.	10
---------------------	--	-----------

12. ESTADO DE LOS MEDIOS DEL LOCAL MAX 120PUNTOS		
12.1 Limpieza del comedor y zonas generales	- Todas las instalaciones y equipamiento estarán en perfecto estado de conservación y limpieza. - Se valorará que el servicio de escanciado de sidra sea cuidadoso, evitando las salpicaduras a los clientes.	40
12.2 Mantenimiento	Se valora el estado de mantenimiento de mobiliario, cristalería, cubertería, vajilla y mantelería, según requisitos 3.6 y 3.7 de auditoría 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 exterior o de elementos propios como los producidos por movimientos de vajilla, cristalería, aire acondicionado, etc.	30
12.5 Aseos	- Estarán en perfecto estado de limpieza y conservación. - Los consumibles se mantendrán siempre a más de 1/3 de capacidad máxima.	30

13.FACTURACIÓN Y DESPEDIDA MAX 40 PUNTOS		
13.1 Idoneidad temporal	- La factura se entregará cuando sea solicitada por el cliente. - Tanto la entrega como la recogida del importe se realizan con prontitud y diligencia en los 5 minutos posteriores, en ambos casos.	10
13.2 Presentación de la factura	- Se entregará a la persona que la solicitó, doblada o protegida, sin resultar visible para el resto de comensales.	10

Fecha	20/11/2018	Página 22 de 24
Archivo	REFERENCIAL SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL	



	- En la entrega de la factura se emplea algún soporte decorativo (pequeña bandeja, caja...). - Se valora la entrega de algún detalle de cortesía.	
13.3 Formato de la factura	La factura, deberá estar correcta y el formato de la factura será acorde con las características del establecimiento.	10
13.4 Salida y despedida	- Se despedirá al cliente interesándose por su satisfacción en relación con el servicio consumido. - Se acompañará al cliente a la salida.	10

9. EVALUACIONES: PUNTUACIONES EXIGIDAS PARA ESTAR EN LA MARCA

Para la obtención de la autorización para utilizar la Marca de Garantía del Principado de Asturias el establecimiento ha de someterse a una auditoría notificada de instalaciones, equipamiento y gestión y a una auditoría de servicio, no notificada, realizada mediante el método del *Turista anónimo* o *Cliente misterioso*.

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 85% de los requisitos establecidos

- a) 425 puntos sobre una puntuación total de 500 en la Auditoría de Instalaciones, Equipamiento y Gestión.
- b) 425 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, se emitirá un informe, el cual podrá ser de dos tipos:

- ❖ **Favorable:** Cuando obtenga una valoración suficiente para alcanzar la puntuación requerida: un mínimo del 85% del total posible a obtener en la auditoría.
- ❖ **Favorable condicionado:** Cuando el establecimiento obtenga una valoración mayor del 80% 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 24 de 24
Archivo	REFERENCIAL SIDRERÍAS DE ASTURIAS, CALIDAD NATURAL	