



**Calidad Rural**

# CARTA ESPECÍFICA DE RESTAURACIÓN

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL  
CASTILLA Y LEÓN



MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL

Marca de Calidad Territorial  
“Mar de Pinares. Calidad Rural”

# CARTA ESPECÍFICA DE RESTAURACIÓN

CONTROL DE MODIFICACIONES MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL MAR DE PINARES				
Fecha modificación	Fecha acta de reunión modificación	Puntos modificados	Versión	Observaciones
26/09/2011	26/09/2011		1	Aprobación inicial

## ÍNDICE

1.- REGULACIÓN .....	4
1.1 Marco de Referencia.....	4
1.2. Cumplimiento de la Carta específica.....	5
2.- OBJETIVOS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL .....	5
3.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL .....	6
4.- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES .....	6
5.- ALCANCE .....	7
6.- REQUISITOS ESPECIFICOS .....	8
6.1. Dirección y mejora.....	8
6.1.1. Compromiso de la Dirección:.....	8
6.1.2. Política de Calidad y Objetivos .....	8
6.1.3. Responsabilidades, autoridad y comunicación .....	9
6.1.4. Revisión por la Dirección .....	9
6.1.5. Mejora Continua.....	10
6.2. Infraestructuras y equipamientos.....	11
6.2.1. Accesibilidad e identificación.....	11
6.2.2. Decoración exterior e interior .....	12
6.2.3 Cocina .....	12
6.2.4 Vestuarios .....	13
6.2.5 Sala- Comedor.....	14
6.2.6 Aseos.....	14
6.2.7 Climatización .....	15
6.3. Recursos Humanos.....	16
6.4. Comercialización .....	17
6.4.1 Plan comercial. ....	17
6.4.2 Precios, horarios y descansos.....	17
6.4.3 Herramientas de comunicación. ....	18
6.4.4 Indicadores comerciales. ....	19
6.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	19
6.5.1. Gestión de Compras.....	20
6.5.2. Gestión de Procesos.....	21
6.5.3. Preparación del servicio .....	21
6.5.4. Registro de reservas y acogida.....	22
6.5.5. Cartas y oferta gastronómica.....	23
6.5.6. Facturación y despedida.....	24
6.5.17. Mantenimiento y limpieza.....	25
6.5.18 Sistema APPCC.....	26
6.5.9. Control del Servicio/Producto NO conforme.....	30
6.5.10. Seguridad .....	30

## 1.- REGULACIÓN

### 1.1 Marco de Referencia

Podrá gozar del distintivo de la Marca de Calidad Territorial (en adelante MCT) los establecimientos de restauración que, cumpliendo los requisitos de la legislación vigente en la materia, se ajuste, a su vez al contenido de esta Carta.

Esta carta abarca los siguientes aspectos:

- Una valoración de la calidad de los servicios de restauración y del saber- hacer de los profesionales
- Una reflexión colectiva en el seno del sector sobre acciones más amplias de prestación de servicios y promoción.
- Un esfuerzo más intenso en el posible desarrollo de nuevos servicios, así como sobre la calidad de los mismos
- Una acción colectiva en relación con otras redes del territorio para un coherencia del objetivo de calidad pretendiendo, así como un empeño común por el desarrollo conjunto de otros ámbitos ( agroalimentaria, servicios, muesos, y fiestas populares)

La presente “Carta Especifica de Restauración”, se enmarca dentro de la Marca de Calidad Territorial “Mar de Pinares. Calidad Rural” .Dicha Marca se rige y regula además mediante los siguientes documentos:

- Carta General”: Establece los requisitos generales de la Marca de Calidad Territorial.
- Carta de Responsabilidad Social de la Marca de Calidad Territorial.
- “Carta Gráfica”: Establece los requisitos relativos a la imagen de la Marca, así como su comunicación y difusión.

De forma voluntaria y con carácter orientativo se podrá hacer uso de **La Guía de Formatos** elaborada para facilitar la implantación de la MCT

## 1.2. Cumplimiento de la Carta específica

Esta carta específica será de obligado cumplimiento para los establecimientos de restauración de la comarca Tierra de Pinares que pretendan ostentar la MCT.

Podrán plantearse modificaciones a esta Carta mediante propuesta a los organismos competentes. La inclusión de nuevas normas o modificación de las ya existentes supondrán una revisión de la Carta Específica, la cual se difundirá y se hará llegar a las organizaciones implicadas.

## 2.- OBJETIVOS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

Se definen los siguientes objetivos específicos para la Marca de Calidad Territorial “Mar de Pinares. Calidad Rural” para Restauración :

- Fomentar el servicio de restauración en la comarca.
- Promover del desarrollo de las empresas con Marca de Calidad Territorial.
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas que ostentan la Marca de Calidad Territorial.
- Unificar la visión del cliente, haciendo que todos los establecimientos tengan las mismas características en cuanto a calidad y prestigio
- Mejorar la competitividad de las empresas con Marca, facilitando su comercialización.

### 3.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

La Marca de Calidad Territorial para el Sector de Restauración, tiene las siguientes características:

- La Marca es totalmente **voluntaria**, siendo las empresas las responsables de su implantación y del cumplimiento de los requisitos en la Carta General y en la presente Carta Específica.
- Los requisitos descritos en la presente Carta definen unos **mínimos** a cumplir y unas orientaciones para la mejora. El cumplimiento de estos mínimos y la mejora continua son indispensables para obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial. En todo caso, las organizaciones deberán cumplir la normativa específica referente a su actividad
- La presente Carta define **los requisitos a cumplir** para obtener la Marca y además, pretende servir como **Guía para la implantación** de la Marca y el cumplimiento de requisitos.

### 4.- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES

El uso de la Marca de Calidad Territorial quedará restringido a los establecimientos de Restauración que cumplan las directrices establecida en la presente carta específica además de:

- Carta General de la Marca de Calidad Territorial.
- Carta de Responsabilidad Social Corporativa de la Marca de Calidad Territorial.
- Carta Gráfica de la Marca de Calidad Territorial MAR DE PINARES.CALIDAD RURAL. Aquellas organizaciones certificadas con la Marca de Calidad Territorial, deberán hacer uso de la misma en lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca.

Todos los establecimientos que cumplan las condiciones establecidas en esta Carta, se identificarán con la expresión Marca de Calidad Territorial MAR DE PINARES. CALIDAD RURAL e incluirán también el distintivo correspondiente y convenientemente registrado.

El uso de este distintivo no puede extenderse a terceros ni a servicios que no sean prestados por las empresas certificadas (si que podrán ser servicios subcontratados cuando los mismos cumplan con todos los requisitos de la presente Carta Especifica y sean controlados y supervisados por la empresa subcontratada).

La utilización del distintivo MCT no implicará en modo alguno la prohibición de que el servicios ostente a su vez otras marcas o distintivos que el/la productor/a considere oportunos, o que el producto lleve ya anexos con anterioridad a la utilización de dicho distintivo.

## **5.- ALCANCE**

Esta Carta Especifica es de aplicación a los establecimientos de restauración que tengan como actividad el suministro de comida o bebidas para ser consumidas en el propio local o en áreas anejas pertenecientes al mismo, en establecimientos abiertos al público en general, que estén dentro del territorio TIERRA DE PINARES y que deseen obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial MAR DE PINARES.CALIDAD RURAL.

Para los hoteles-restaurantes, la certificación deberá hacerse para las dos actividades. Si uno de los dos servicios es demasiado deficiente, o si la disparidad es muy grande entre los dos, la solicitud será rechazada.

Según la clasificación de Servicios Turísticos de Restauración establecido en el artículo nº 43, de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre de 1910 (B.O.C.y L. nº 243 de 20 de diciembre de 2010), de Turismo de Castilla y León, los establecimientos de restauración, a los que se aplica la presente carta son los siguientes:

- Restaurantes
- Salón de banquetes
- Cafeterías

- Bar

## **6.- REQUISITOS ESPECIFICOS**

### **6.1. Dirección y mejora**

El/la responsable del establecimiento de restauración es el/la responsable de la calidad de sus servicios, asumiendo el cumplimiento de los requisitos y servicios establecidos en la presente Carta.

#### **6.1.1. Compromiso de la Dirección:**

La Dirección deberá proporcionar evidencias de su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad para lo cual deberá:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales, como los del/la cliente/a.
- Estableciendo una política de calidad
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad
- Llevando a cabo revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios

#### **6.1.2. Política de Calidad y Objetivos**

Es responsabilidad de la dirección el definir una Política de calidad y establecer los objetivos que permitan llevar acabo la gestión de la calidad y debe cumplir lo siguiente:

- Ser adecuada al propósito de la organización
- Incluir un compromiso de cumplimiento de los requisitos, y compromiso de mejora continua.
- Ser entendida y comunicada dentro de la organización.
- Será revisada para su completa adecuación.



Los objetivos de calidad deben establecerse en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de calidad establecida.

#### *VC1: Política y objetivos de Calidad*

### **6.1.3. Responsabilidades, autoridad y comunicación**

La Dirección debe asegurarse de definir y comunicar las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.

La Dirección debe asegurarse de que se establecen los medios y procesos de comunicación apropiados dentro de la organización favoreciendo la participación de todo el personal en el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad Territorial.

### **6.1.4. Revisión por la Dirección**

La Dirección debe revisar, con una periodicidad mínima anual, el Sistema de Gestión de la Calidad Territorial de la organización asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión incluirá las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad Territorial, incluyendo la propia política de calidad y los objetivos.

La información a tener en cuenta en estas revisiones debe incluir:

- Resultados de las auditorias.
- Retroalimentación de/la cliente/la.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Acciones de Seguimiento de las revisiones de Dirección previas
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad Territorial.

- Recomendaciones de mejora.

Los resultados de estas revisiones de la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Territorial y sus procesos
- Mejora del producto en relación con los requisitos del/la cliente/a.
- Necesidades de recursos.

#### **6.1.5. Mejora Continua**

La organización debe mejorar continuamente la eficacia de sus Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, la mejora continua se debe realizar a partir del uso de la política de calidad, la estrategia y planificación, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos y las acciones de mejora.

*VC2: La organización debe planificar sus actividades*

*VC3: La organización debe medir mediante indicadores el resultado de sus procesos y mejorar continuamente el desempeño de los mismos.*

*VC4: A partir del valor de los indicadores, la organización deberá establecer objetivos de mejora, definiendo para cada uno de ellos el responsable, plazos, recursos humanos y materiales y económicos y la evaluación final del resultado del objetivo.*

En la búsqueda de la mejora continua es imprescindible el compromiso de la Dirección y el fomento de la implicación activa de todo el personal.

Se considera esencial la participación del personal en la búsqueda de la mejora continua, por lo que la Dirección debe definir un sistema de recogida de quejas y sugerencias, y que se registren de forma escrita.

*VC5: Quejas y sugerencias del personal*

Marca de Calidad Territorial Mar de Pinares. Calidad Rural  
Versión 1

Por parte de los clientes también serán recogidas las posibles quejas y sugerencias del establecimiento.

*VC6: Quejas y sugerencias de los clientes*

La Dirección también debe habilitar un sistema que consulte periódicamente la opinión de los clientes, para conocer su grado de satisfacción.

*VC7: Encuestas / consultas satisfacción clientes*

## **6.2. Infraestructuras y equipamientos**

La organización debe determinar, la infraestructura y equipamientos necesarios para lograr cumplir los requisitos relacionados con la prestación del servicio.

En estas infraestructuras se incluirán:

- Edificios, zonas de cafetería y restaurante, zonas comunes y servicios asociados.
- Distribución de los espacios.
- Estado de conservación del mobiliario, instalaciones y enseres en general.
- Servicios de apoyo ( transporte y comunicación).

Se conservarán de la forma oportuna todos los registros relativos al mantenimiento de estas infraestructuras y especialmente las que atañen directamente a los requisitos de la prestación del servicio.

### **6.2.1. Accesibilidad e identificación**

La entrada al establecimiento de restauración se encontrará perfectamente señalizada y el acceso tanto interior como exterior dispondrá de la iluminación necesaria.

*VC8: Señalización e identificación adecuada*

*VC9: Acceso transitable*

Por otro lado el acceso al establecimiento de restauración estará en buenas condiciones y adaptada según la normativa vigente a aquellas personas que sufran algún tipo de discapacidad.

*VC10: Adaptación de acceso a personas minusválidas.*

### **6.2.2. Decoración exterior e interior**

Los edificios en los que se instalen los establecimientos de restauración, deben de responder a unas características arquitectónicas que permitan la integración armoniosa del edificio, con el entorno arquitectónico y natural de la zona en la que se ubica, evitando la discrepancia con las características propias de la arquitectura tradicional y del entorno.

Los materiales empleados en la construcción del edificio, y principalmente de los elementos más visibles, como puertas, ventanas, fachada...etc. deben adecuarse a las características constructivas del área donde se ubican.

*VC11: Decoración exterior adecuada*

El establecimiento deberá disponer de una correcta decoración interior. En la medida de lo posible, deberá respetar el ambiente tradicional del entorno, pudiendo incorporarse aspectos modernos que mejoren la calidad y confortabilidad del lugar.

*VC12. Decoración interior adecuada*

### **6.2.3 Cocina**

Es responsabilidad de la Dirección asegurar que en el servicio de cocina se respetan las condiciones recogidas en la presente Carta para alcanzar los niveles de calidad definidos.

Los locales por donde circulen los productos alimenticios estarán limpios y en buen estado, con el objetivo de instaurar las siguientes condiciones:

Las prácticas correctas de higiene de los alimentos, incluida la prevención de la contaminación cruzada.

- una limpieza y desinfección adecuadas
- evitar la acumulación de suciedad, el contacto con materiales tóxicos, el depósito de partículas en los alimentos y la formación de condensación o moho indeseable en las superficies.

Las cocinas deben tener **dos zonas separadas** para elaborar producto en frío y producto en caliente.

*VC13: Zonas separada elaboración de producto frío y caliente*

La Dirección se asegurará de la correcta limpieza y buen estado de mantenimiento de todo el utillaje de cocina y del menaje de uso de los clientes. Se retirarán continuamente todos los utensilios que presenten daños apreciables por los clientes. Se debe garantizar en todo momento el aprovisionamiento interno de menaje de uso de los clientes en perfecto estado de limpieza, con la suficiente antelación para la correcta preparación y prestación del servicio de restaurante.

*VC14: Conservación de mobiliario y utensilios de cocina*

La zona de preparación caliente dispondrá de medios apropiados que aseguren la ventilación y extracción de humos.

*VC15: Ventilación y extracción de humos*

Se respetará lo dispuesto en las diferentes **Normativas y Reglamentaciones Higiénico Alimentarias y de Seguridad vigentes** en el ámbito de desarrollo de la actividad. Se conservarán todos los justificantes de inspección realizados por la autoridad competente.

#### **6.2.4 Vestuarios**

El establecimiento contará con vestuario para el personal de la organización con el fin de separar el uniforme y calzado laboral de la ropa y calzado personal.

*VC16: Existencia y uso del vestuario.*

### **6.2.5 Sala- Comedor**

Los restaurantes para beneficiarse de la certificación de calidad deberán disponer de un hall de acogida separado de la sala de restauración.

*VC17: Hall de acogida*

La sala tendrá un confort general de calidad, pudiendo contar con un débil nivel de música ambiental e iluminación adecuada facilitando a disposición de los clientes percheros que fomente la comida durante el servicio.

*VC18: Disposición de percheros.*

Las mesas se encontrarán siempre correctamente preparadas para la prestación del servicio.

*VC19: Preparación de mesas*

Lo elementos de mobiliario, menaje y cubertería dispuestos y utilizados se mantendrán en un correcto uso de conservación sin presentar deterioros físicos.

*VC20: Conservación adecuada de mobiliario, menaje y cubertería*

La sala se encuentra adaptada a la entra de personas minusválidas como por ejemplo en espacios para personas con movilidad reducida, cartas en braille...

*VC21: Adaptación de la sala a personas minusválidas.*

### **6.2.6 Aseos**

Los aseos se encontrarán en perfecto estado de limpieza y conservación. Los servicios sanitarios no deberán estar en comunicación directa con el comedor y deberán estar **correctamente señalizados**, de forma que tanto el visitante, cliente o el propio personal pueda localizarlos fácilmente.

*VC22: Aseos para ambos sexos y correctamente identificados.*

Los servicios se encontrarán adaptados a las necesidades específicas de personas con movilidad reducida.

*VC23: Adaptación o disponibilidad de aseos para personas con movilidad*  
Marca de Calidad Territorial Mar de Pinares. Calidad Rural  
Versión 1

*reducida.*

### **6.2.7 Climatización**

Se dispondrá de un sistema de calefacción en la sala comedor, aseos y zonas comunes. El sistema de calefacción debe asegurar una temperatura adecuada en el interior, en ningún caso inferior a los 20°C. Así como un sistema de refrigeración o aire acondicionado que permita adecuar la confortabilidad en los periodos de mayor temperatura.

*VC24: Sistema de calefacción*

*VC25: Sistema de refrigeración y/o aire acondicionado*

Así mismo, en la cocina y almacén se exigirá al restaurante que tenga definido e implantado un sistema de **Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC)**.

### 6.3. Recursos Humanos

El personal con actividades específicas sobre el Sistema de Gestión de Calidad debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. Se considerará todo el personal que realice cualquier trabajo con incidencia en la calidad del servicio, tanto personal como subcontratado.

Los puestos de trabajo del establecimiento, deben estar debidamente identificados y debe definirse la función de los mismos. Para cada puesto de trabajo, la Dirección debe definir los requisitos que deben cumplir las personas que los ocupan y asegurarse de que sus empleados poseen la cualificación oportuna para las actividades que desempeñan.

*VC26: Perfiles de Puesto de trabajo*

El personal debe ser competente, tomar conciencia de sus responsabilidades y formarse de forma continua. Por lo tanto, la organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio (competencia en cuanto a experiencia y formación mínima requerida).
- Proporcionar formación y tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades.

*VC27: Plan de Formación anual para todos los empleados, incluido el gerente, de forma que el reciclaje de los trabajadores sea continuo y se pueda mantener la calidad del servicio.*

*VC28: Certificados de formación en manipulador de alimentos del personal.*

*VC29: Evaluación del plan de formación establecido en la organización, describiendo la formación realizada así como los asistentes del total del personal.*



## 6.4. Comercialización

Toda información sobre los establecimientos de restauración, sus instalaciones y equipamiento, los servicios que ofrece y el entorno donde se ubica, especialmente la que aparece en los materiales publicitarios y promocionales, será veraz, evitando inducir a errores al cliente. Este material, debe ser lo más completo posible, de forma que se facilite la elección del cliente.

### 6.4.1 Plan comercial.

Se definirá un plan comercial en el cual se definan los objetivos y acciones comerciales de la organización:

*VC30: Definición de objetivos y acciones comerciales y de marketing con un horizonte mínimo de un año.*

*VC31: Participación y/o colaboración en al menos una feria comarcal organizada en el territorio referente a su sector.*

*VC32: Participación de la organización en eventos y/o jornadas degustación realizados por establecimientos de restauración de la comarca.*

### 6.4.2 Precios, horarios y descansos

La organización establecerá los precios de los productos y bebidas ofrecidas en el establecimiento, siendo siempre visibles y a disposición para la consulta del cliente.

*VC33: Información de precios*

Así mismo comunicará a los clientes el horario de apertura y los periodos de descanso o cierre del establecimiento en zonas comunes y de mayor visibilidad.

*VC34: Información sobre descansos o periodos de cierre.*

#### **6.4.3 Herramientas de comunicación.**

La organización debe contar con ciertos servicios mínimos como tarjetas de visita, teléfono, página Web, información sobre sus servicios y otros productos de la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES”

*VC35: Contará con tarjetas de visita que entregará a clientas/es potenciales donde aparezca al menos el nombre, teléfono y un correo electrónico.*

Se dispondrá de una carta o menú donde establezcan los diferentes productos y/o bebidas del establecimiento donde se reflejan los precios.

*VC36: Carta o menú de los productos y/o bebidas de la organización.*

*VC37: Información sobre servicios públicos básicos como salud, policía, correos, oficinas de turismo...*

*VC38: Vitrina expositor con productos de la comarca.(alimentación, artesanía...)*

*VC39: Información turística de la comarca: Incluyendo información cultural, patrimonial, actividades de ocio y tiempo libre, rutas, medio natural, medios de transporte y horarios, planos de situación y callejeros y otros.*

*VC40: Información sobre la Marca de Calidad Territorial “Mar de Pinares. Calidad Rural”: Incluyendo información sobre organizaciones certificadas.*

*VC41: Comunicación con clientes, proveedores, personal a través de correo electrónico.*

*VC42: La organización dispone de página Web propia para la difusión de sus productos y/o servicios.*

*VC43: Dominio de lenguas extranjeras, al menos del inglés, por parte del personal de la organización.*

#### 6.4.4 Indicadores comerciales.

La Dirección de la organización debe contar con ciertos indicadores que estime oportunos tales como:

La Dirección de la organización debe contar con ciertos indicadores que estime oportunos. Algunos ejemplos de los mismos:

- Número de clientes al año.
- Número de clientes que repiten.
- Número de menús dados por estaciones del año.

*VC44: Definición y medición de indicadores comerciales por parte de la organización*

## 6.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Es requisito imprescindible para obtener la Marca de Calidad Territorial “Mar de Pinares” el cumplimiento de la normativa vigente, tanto general como específica, para los alojamientos rurales.

La organización debe determinar, de modo general:

- Los requisitos especificados por el/la cliente/a.
- Requisitos no establecidos por el /la cliente/a pero necesarios para el uso especificado o previsto.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio
- Cualquier otro que desee establecer la organización

Es aconsejable que la organización facilite sistemas eficaces para la comunicación con los/las clientes/as. Esta comunicación será relativa a:

- Información sobre el servicios
- Consultas y Reservas
- Retroalimentación del/la cliente/a incluyendo las quejas.

Los requisitos específicos a cumplir por los establecimientos de restauración son los siguientes:

- Gestión de compras
- Gestión de procesos
- Preparación del servicio
- Acogida
- Carta y oferta gastronómica
- Facturación y despedida
- Mantenimiento
- Sistema APPCC: Higiene y limpieza
- Control de servicios/ productos no conformes
- Seguridad

#### **6.5.1. Gestión de Compras**

La organización debe asegurarse de que los servicios subcontratados cumplen los requisitos de compra especificados, realizando las inspecciones u otras acciones necesarias para ello.

Especial importancia tendrá el control de aquellos servicios que indican directamente en la calidad del servicio final y en los requerimientos que este debe cumplir (lavandería, catering, ocio y tiempo libre, entre otros).

Es aconsejable disponer de información relativa a las compras y subcontrataciones que se realizan, y muy especialmente las que atañen al servicio final, de forma que todas las compras y/o subcontrataciones vayan acompañadas de una descripción del producto/servicio a adquirir.

*VC45: La organización debe disponer de documentos de compra /subcontratación que especifiquen los requisitos de compra.*

Los servicios subcontratados o productos adquiridos, deben ser en la medida de lo posible, organización, provenientes de entidades con Marca de Calidad Territorial MAR DE PINARES. CALIDAD RURAL o de otras organizaciones de otros territorios que posean Marca de Calidad Territorial

*VC46: 50 % de los servicios contratados o productos adquiridos a organizaciones del territorio, preferentemente con Marca de Calidad Territorial.*

### **6.5.2. Gestión de Procesos**

La organización debe definir y controlar todos los procesos de prestación del servicio, así como los procesos relacionados con el cliente.

*VC47: La organización debe identificar sus procesos, los responsables y definir los controles a realizar en cada uno de los procesos, con el objeto de garantizar la calidad final del servicio prestado.*

### **6.5.3. Preparación del servicio**

Antes del inicio de cada uno de los servicios, comidas y cenas, deberán estar preparados todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, entre otros, los siguientes:

- El mobiliario esté bien colocado y limpio
- Todas las mesas estén preparadas.

Para el correcto funcionamiento del servicio es recomendable disponer de entre un 20% y un 25% más de utensilio del que se necesitaría en un día de máxima afluencia.

*VC48: Stock de materiales necesarios para la sala- comedor*

Se revisarán las luces y la temperatura de la sala para que esta sea acorde con la época del año y la iluminación natural. El montaje de la sala para el turno siguiente se hará preferiblemente cuando no haya clientes en la sala, en todo caso y cuando se prepare una mesa para un nuevo servicio se realizará con discreción y evitando ruidos molestos para el cliente.

Igualmente se mantiene preparado el stock de productos perecederos y no perecederos para ofrecer una diversidad de productos gastronómicos sin deficiencias, salvo los productos de temporada.

*VC49: Stock de productos gastronómicos ofertados en la carta.*

#### **6.5.4. Registro de reservas y acogida**

La organización realizará un correcto registro de las reservas realizadas al menos con tres meses de anticipación. Las reservas serán admitidas por diferentes vías de comunicación como teléfono, e-mail, fax, presencial...

Cada establecimiento llevará un libro y hoja de reservas para el restaurante, donde se anotarán en cada caso los datos, la dirección, condiciones, nº de personas y precio.

*VC50: Registro de reservas.*

La organización deberá cumplir el procedimiento de acogida de los clientes, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- El cliente será recibido a su entrada en el restaurante.
- Se le preguntará si tiene reserva. En caso de que el cliente no hubiera reservado se mirará la disponibilidad de la sala. Si la disponibilidad impide acomodar al cliente se le propondrá un tiempo real de espera, invitando al cliente a pasar a la mesa cuando ésta se encuentre preparada según se establece en esta norma.

- Si el cliente dispone de reserva o bien existen mesas libres, la persona que lo ha recibido ofrecerá una mesa, teniendo en cuenta los gustos del cliente, su comodidad e intimidad deseada.
- Se entregará la carta a los comensales.

#### **6.5.5. Cartas y oferta gastronómica**

La Dirección debe asegurarse de que las cartas y soportes de venta, estén disponibles para los clientes, y reúnan los siguientes requisitos:

La Carta y los soportes de venta se deben encontrar en perfecto estado de limpieza y no presentar ningún tipo de deterioro. Se encontrarán en número suficiente para que ningún cliente tenga que esperar a que alguna de ellas sea liberada.

*VC51: Número de cartas adecuado al foro del establecimiento.*

La Carta estará expuesta en el exterior del restaurante, con la iluminación adecuada y el soporte deberá encontrarse en perfecto estado de limpieza y conservación.

*VC52: Exposición de la carta en el exterior.*

Cualquier soporte de venta debe poder leerse perfectamente, preferiblemente en formato impreso, incluir el precio de cada una de las preparaciones culinarias o platos que presenta e indicar si los respectivos impuestos se encuentran incluidos o no en el precio.

*VC53: Legibilidad del texto.*

La carta y el menú se encontrarán escritos en castellano y en otros idiomas extranjeros más representativos para los clientes.

*VC54: Traducción de la carta en otros idiomas.*

Los platos de cada tipología y grupo sean suficientemente variados. (En el caso de los menús se dispondrá al menos de cuatros primeros platos y cuatros segundos platos, para elegir.) donde se incluyan productos locales o comarcales debidamente identificados.

*VC55: Inclusión en la carta de productos locales.*

El fomento de la gastronomía de la comarca será una característica diferenciadora de la Marca de Calidad Territorial, presentando menús elaborados exclusivamente con productos locales y/o comarcales.

*VC56: Presentación de menús elaborados con productos de la comarca.*

#### **6.5.6. Facturación y despedida**

La Dirección del establecimiento, debe asegurarse que cuando el cliente solicite la factura, ésta será preparada con prontitud y diligencia, comprobando que todos los artículos que se introducen, han sido solicitados por los clientes.

Una vez la factura esté preparada se coloca en una bandejita o platillo que será depositado justo al lado de la persona que la haya solicitado.

Además del pago en metálico, la clientela debe poder utilizar los medios modernos de pago. Se incluye la posibilidad de pagar con tarjeta de crédito en todos los establecimientos.

*VC57: Admisión de tarjeta como forma de pago.*



### 6.5.17. Mantenimiento y limpieza

El/la propietario/a del establecimiento asume la responsabilidad de adecuar a los requisitos establecidos en esta Carta el mantenimiento del establecimiento lo que implica comprometerse. El servicio de mantenimiento puede ser interno o externo (subcontratado), pero en cualquiera de los casos éste deberá asegurar el correcto funcionamiento de todos los equipos y la rapidez en la reparación de las averías.

Se conservarán todos los certificados derivados de las inspecciones a las que estén sujetos las instalaciones y los análisis periódicos que lleven a cabo las empresas acreditadas.

Se establecerán revisiones periódicas de todo el equipamiento del establecimiento, con el fin de contribuir al buen mantenimiento preventivo, el cual será registrado y llevado a cabo mediante un Plan de Mantenimiento Preventivo.

*VC58: Plan de mantenimiento preventivo y registro de averías.*

En dicho plan quedarán recogidos los equipos, instalaciones...etc., a revisar, así como la frecuencia.

El Plan contemplará:

- Suelos y superficies de trabajo.
- Parámetros verticales.
- Techos.
- Ascensores y montacargas.
- Cámaras y neveras.
- El **mobiliario de comedor**, los elementos decorativos y el resto de equipos que se encuentran en las zonas de uso de los clientes
- Instalaciones de Cocina

La Dirección designará a un encargado que tenga como misión asegurar que en el conjunto del establecimiento de restauración se respeten las instrucciones previstas para alcanzar los oportunos niveles de calidad que establece la presente Carta relativos a la higiene y limpieza en el establecimiento.

El establecimiento dispondrá de un espacio de uso exclusivo, para el almacenamiento de los productos de limpieza y desinfección, maquinaria y demás útiles de limpieza. Este espacio permanecerá permanentemente cerrado y debidamente señalizado. Este espacio se encontrará en perfecto estado de orden y limpieza y los envases serán fácilmente identificables

#### *VC59: Plan de limpieza*

El Plan de limpieza contemplará al menos la limpieza y desinfección de:

- Suelos y superficies de trabajo.
- Parámetros verticales.
- Techos.
- Equipos de peso o transporte interno.
- Cámaras y neveras.
- Maquinaria de lavado.
- Recipientes de basura.
- Tapicerías y cortinajes.
- Espejos, cristales y ornamentación vertical.
- Mobiliario, enseres decorativos y otros objetos ornamentales.
- Aseos.

#### **6.5.18 Sistema APPCC**

Así mismo, en la cocina y almacenes se exigirá al restaurante que tenga definido e implantado un sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) .

- Existirá un **Plan de Desinfección, Desinsectación y Desratización** acorde a la normativa legal vigente, el cual quedará acreditado mediante la conservación de los registros generados por la empresa que efectúe este servicio.

#### *VC60: Sistema APPCC*

- Las zonas de uso del cliente, comedor y aseos públicos serán sometidas a una supervisión previa al inicio del servicio, y con la antelación suficiente como para poder aplicar cualquier medida correctora.
- Los productos de limpieza serán en lo posible poco contaminantes y respetuosos con el medio ambiente, sobre todo, estarán de acuerdo con las disposiciones reglamentarias vigentes.

**El sistema de APPCC debe contemplar, entre otros aspectos:**

❖ **Materias primas:**

El establecimiento en esta área tendrá criterios de aceptación, incluyéndose al menos los siguientes:

- Aspecto visual; producto, envase, embalaje...
- Fechas de caducidad o consumo preferente.
- Características organolépticas (color, tacto, olor característico...).
- Temperatura de transporte adecuada.

Se prestará especial atención al aseguramiento de la cadena de frío para los productos congelados. La zona de recepción de productos alimentarios mantendrá siempre la adecuada limpieza, de manera que se garanticen las condiciones higiénicas reglamentarias y no existan riesgos de contaminación cruzada (física, química y biológica).

❖ **Almacenamiento y conservación de alimentos:**

Los productos alimentarios serán clasificados y ordenados en las cámaras o almacenes correspondientes según el tipo de alimento y presentación. Las cámaras y alacenas tendrán capacidad suficiente como para las existencias normales, evitando almacenar alimentos fuera de las mismas.

Se pondrá en práctica la rotación de alimentos de tal forma que se asegure la frescura de los mismos.

Se realizarán comprobaciones de la temperatura interior de refrigeradores y cámaras.

Los productos diferentes (especialmente elaborados y semielaborados), no podrán ponerse en contacto directo entre si.

### ❖ **Condiciones de higiene de cocinas**

Las instalaciones y espacios de las cocinas y de zonas de preparación estarán en perfectas condiciones higiénicas y de limpieza, cumpliendo con las normativas de higiene y seguridad específicas.

La cocina y el comedor estarán aislados de los servicios higiénicos, de los lugares donde se depositan las basuras y de otras zonas que puedan ser fuente de contaminación.

El personal que lleve a cabo labores en el área de cocina debe ajustarse a las siguientes condiciones de higiene:

- Limpieza corporal
- Pelo limpio, recogido y cubierto
- Limpieza de manos: uñas limpias y cortas
- Lavado de manos antes de empezar el trabajo de cocina y después de cada pausa o cambio de actividad.
- No portar anillos, pulseras, relojes de pulsera así como otros objetos que puedan ocasionar accidentes y sean puntos de acumulación de restos alimentarios.
- Secado de manos: Uso de servilletas o rollos de papel esterilizado, no utilizando en ningún caso toallas colectivas.
- Vestimenta de trabajo limpia, zapatos limpios y no deslizantes. Uso obligatorio de calcetines
- Está expresamente prohibido comer, mascar chicle y fumar en la cocina.

### **Recepción de mercancías**

El área destinada a la recepción se debe encontrar en perfecto estado de orden y limpieza, garantizando las condiciones higiénicas reglamentarias y la inexistencia de riesgos de contaminación. Se asegurará que los alimentos no entran en contacto en ningún momento con el suelo o con materiales de deshecho.

### **Áreas de almacenamiento**

El área destinada al almacenamiento se debe encontrar en perfecto estado de orden y limpieza.

### **Cocina centro de producción**

El área destinada a la preparación y producción de alimentos se debe encontrar en perfecto estado de orden y limpieza. Los equipos de corte picadoras, batidoras y otras herramientas de uso común para la manipulación de alimentos deberán ser limpiadas después de cada uso o al cambiar de alimento.

Los fogones, planchas metálicas, hornos y el resto de equipos de cocción o de mantenimiento en caliente de alimentos se deberán mantener en perfecto estado de limpieza evitando la acumulación de grasas, cal, hollín o restos alimenticios.

Se respetarán en todo momento las instrucciones incluidas en el Código Alimentario y en la reglamentación sobre higiene de los alimentos cuando se realicen actividades de conservación, manipulación y preparación de alimentos.

El área destinada al fregado y limpieza del material de cocina y de uso de clientes se debe encontrar en perfecto estado de orden y limpieza.

El área de lavado mantendrá claramente diferenciados los espacios dedicados a los utensilios limpios, lavado y utensilios sucios.

El procedimiento empleado en el fregado y limpieza del material de cocina tendrá en cuenta la desinfección del material que facilite al máximo la durabilidad y el buen mantenimiento de los equipos, los utensilios y el utillaje de uso de clientes.

### **Tratamiento de desperdicios**

Los desperdicios y restos de comida serán recogidos en cubo de basura tapado con bolsa permitiendo la separación de éste y los desperdicios.

Diariamente como mínimo y siempre que sea necesario, se sacarán las bolsas de basura. De cualquier modo estas bolsas de basura siempre estarán fuera de contacto con zonas de preparación, conservación de alimentos o de servicio de éstos, o a la vista del cliente.

### **6.5.9. Control del Servicio/Producto NO conforme**

La organización debe asegurarse que el servicio/producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla.

La organización tomará acciones para eliminar esa no conformidad detectada, así como para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

*VC61: Los productos /servicios no conformes se identificarán correctamente y se definen acciones*

### **6.5.10. Seguridad**

Además de cumplir los requisitos establecidos en la Carta, deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos legales que afectan a las instalaciones y actividades del establecimiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

*VC62: existirá un plano identificativo de las salidas de emergencia, situación de los extintores y pasos a seguir en caso de desalojo del establecimiento*

El establecimiento tendrá convenientemente realizado el preceptivo Plan de Riesgos Laborales que corresponda a la actividad que en su organización se desarrolla.

*VC63: Plan de Prevención de Riesgos Laborales*



Financian:



FONDO EUROPEO AGRÍCOLA DE DESARROLLO RURAL: EUROPA INVIERTE EN LAS ZONAS RURALES

