PROTOCOLO DE REQUISITOS PARA O EMPREGO DA MARCA DE GARANTÍA "REFUXIOS DO RÍO MANDEO" EN EMPRESAS DE RESTAURACIÓN

UNA MANERA DE HACER EUROPA

UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional

EDICIÓN	APROBACIÓN	CAUSA DE MODIFICACIÓN
0	04/10/2009	Edición inicial

ÍNDICE

Páxina

Obxecto e campo de aplicación do protocolo 4
Metodoloxía de implantación 6
Protocolo 8
Requisitos 9
- Reserva 11
- Indicacións de acceso 12
- Chegada e recepción 14
- Atención ao cliente 16
  - Persoal 16
  - Intalacións, mobiliario e equipamento 22
    - Cociña 27
    - Aseos 28
    - Zonas comúns 28
    - Zonas exteriores e outros 29
- Restauración 30
  - Planificación da oferta gastronómica 30
  - Manipulación e elaboración 30
  - Prestación do servizo 38
- Transporte 43
- Facturación 45
- Mellora 47

Bibliografía 49

OBXECTO E CAMPO DE APLICACIÓN DO PROTOCOLO

A **Lei de Turismo de Galicia** destaca que o turismo é unha actividade transversal que engloba diferentes sectores e profesións, en constante adaptación a unha realidade social cambiante e suxeita a unha forte competencia e dálle unha gran importancia á defensa dun turismo de calidade.

Nesta liña, despréndese que a calidade, como factor de diferenciación das empresas e das actividades turísticas, constitúe unha liña de actuación imprescindible na forma de enfocar a estratexia competitiva do sector turístico galego.

Na **cunca fluvial do Río Mandeo**, a gastronomía é un dos alicientes da zona, sobradamente coñecido e apreciado; non obstante, algúns dos establecementos da zona, cunha oferta de calidade no que ao produto se refire, requiren, sen embargo, apoio na modernización das súas instalacións e da potenciación sostible do seu territorio.

Este apoio, pódese vincular á imposición dun estilo e dunha **marca** comúns, baseada en requisitos de **calidade, accesibilidade, medioambientais**,... cunha **infografía** común e cunhas restriccións **arquitectónicas** e de **decoración** comúns. Tratarase, polo tanto, de crear unha Marca que estea cada vez máis presente e sexa apreciada polos consumidores e hostaleiros.

Por outra banda, un seguimento nos estándares de calidade farase preciso xa que estes **centros de hostalería** funcionarán ademais como centros de información turística que redixirán ao visitante aos Centros de Interpretación ou directamente ás rutas ou fitos de interese.

Os **10 municipios** participantes no proxecto, son os seguintes:

1. Aranga
2. Bergondo
3. Betanzos
4. Cesuras

5. Coirós
6. Curtis
7. Irixoa
8. Oza dos Ríos
9. Paderne
10. Sobrado

Para conseguir o obxectivo anterior, definiuse a elaboración e o desenvolvemento dunha **Marca de Calidade** propia dirixida ás **empresas de restauración** destas zonas de actuación; dun **sistema de xestión de calidade sostible**, práctico e adaptado ás súas necesidades reais.

Así, o obxecto do presente protocolo é o de establecer os requirimentos para o uso da marca Refuxios do Río para distinguir ás empresas de restauración das zonas anteriores, definidas pola **Lei de Turismo de Galicia**, que impulsen o turismo como medio de desenvolvemento dos valores propios da cultura e da identidade galegas (art. 1.f da Lei de Turismo de Galicia).

Así mesmo, deben cumprir os seguintes **requisitos previos:**

- Estar **rexistrados e de alta no Rexistro de Empresas e Actividades Turísticas (REAT)** da Xunta de Galicia, sempre que realicen a súa actividade no ámbito de actuación

- Atoparse **inscrito,** sexa cal sexa a súa denominación e tipoloxía, **como empresa de restauración**, segundo a lexislación aplicable na Comunidade Autónoma de Galicia

A elaboración do Protocolo, así como as continuas revisións (mediante unha nova edición actualizada), pretenden adecuar continuamente a Xestión de Calidade dos procesos efectuados polos establecementos ás necesidades de cada momento, e adaptalos ao novo escenario turístico en que interactúan.

UNA MANERA DE HACER EUROPA
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

METODOLOXÍA DE IMPLANTACIÓN

O obxectivo fundamental da metodoloxía definida é dispoñer de criterios claros, obxectivos e contrastados para aplicar nos establecementos de restauración.

A sistemática de traballo establecida (ver figura 1 na páxina seguinte), combina:

- A **definición dos criterios,** a partir dun proceso de identificación e definición inicial e da organización de varias **Mesas de Traballo** na Excma. Deputación Provincial da Coruña para a avaliación dos criterios máis representativos para cada un dos subsectores turísticos que se poden beneficiar dela

- A **aplicación dos criterios**, que inclúe a implantación nun grupo de establecementos turísticos tomándoo como **referente ou proba piloto** co fin de establecer especificacións de detalle e aprobalas para o seu uso

- Un **sistema de avaliación e seguimento,** consistente na realización de calquera das seguintes actuacións:

    - **Opción A:** Unha **auditoría inicial** e unha **dobre auditoría** para comprobar o grao de cumprimento dos criterios definidos na Marca no relativo á calidade do servizo prestado co fin de verificar o cumprimento dos requisitos e emitir o informe sobre a situación

    - **Opción B: Control mediante visitas** baixo a modalidade de **"Cliente misterioso"** a cada establecemento co obxecto de percibir a calidade que se lle ofrece ao turista do xeito máis obxectivo posible; é dicir, como un verdadeiro turista e un **sistema de concesión por puntos** no que a cada establecemento se lle outorgue unha cantidade de puntos inicial que poderán ir perdendo en función das súas actuacións ao longo do ano

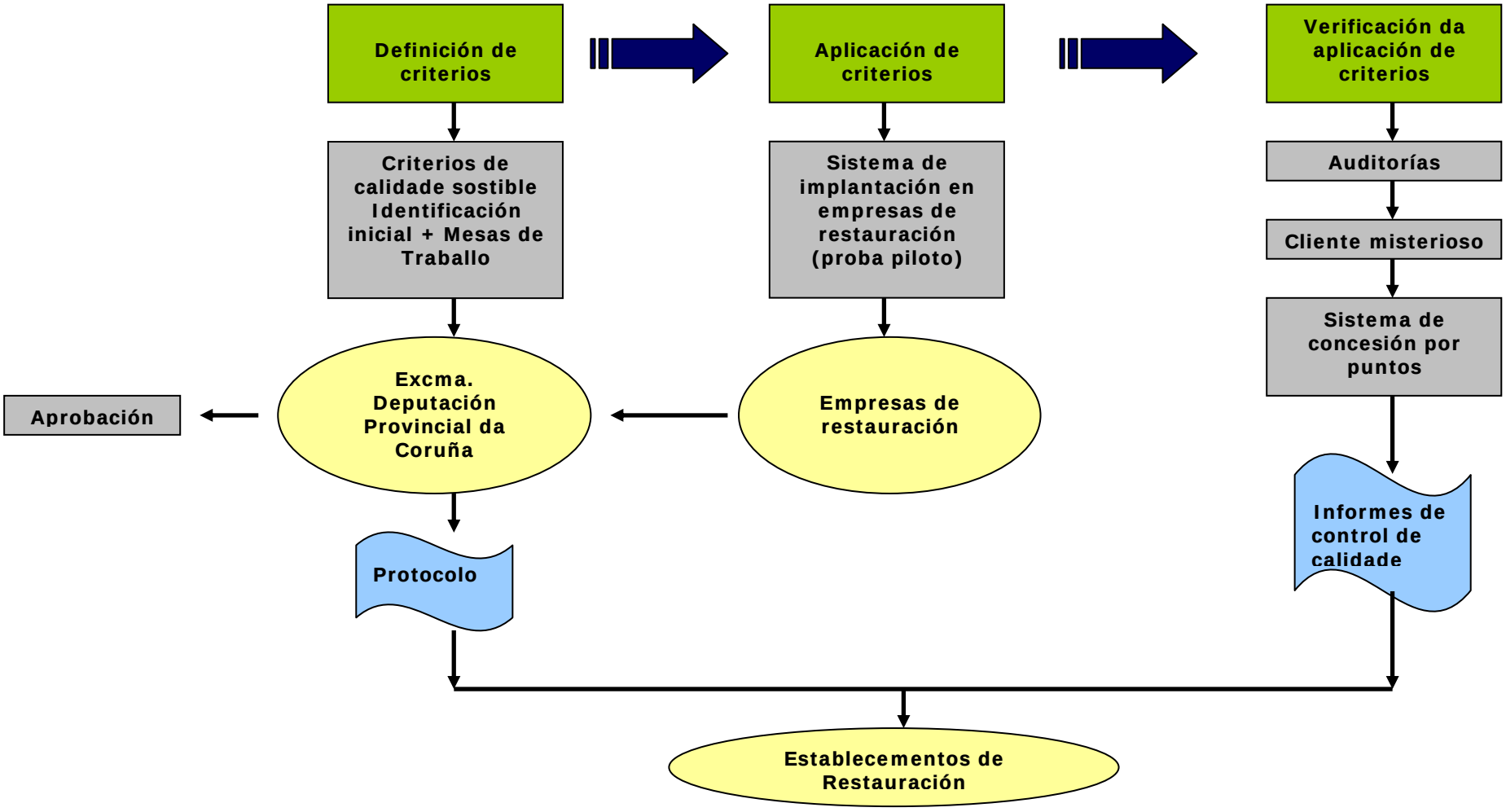

Figura 1. Metodoloxía de implantación

PROTOCOLO

Este protocolo describe e explica os requisitos de servizo, instalacións e persoal previstos, que os establecementos de restauración se comprometen a respectar para proporcionarlles aos clientes un servizo de calidade.

Está destinado tanto para o persoal interno (os traballadores das empresas de restauración), que atoparán aquí unha guía de traballo para a realización de determinadas actividades, como para os novos traballadores que se incorporen ou clientes e/ou outras partes, que desexen coñecer o Sistema.

O presente protocolo é a plasmación dunha estratexia competitiva baseada na diferenciación do establecemento con base na calidade.

Os obxectivos desta estratexia e do propio protocolo son:

- Mellorar a calidade do servizo prestado aos clientes
- Mellorar a imaxe do establecemento de cara aos clientes
- Mellorar a xestión do establecemento
- Mellorar as competencias profesionais
- Proporcionarlles aos clientes unha garantía de calidade do servizo
- Diferenciación con respecto ao resto de establecementos a través da calidade

REQUISITOS

Un dos obxectivos principais é que todas as persoas, cando acudan ás empresas de restauración dos municipios incluídos no ámbito de actuación, poidan atoparse unha serie de **produtos e servizos**, que se establecen a continuación.

A marca, desta forma, acollerá a un establecemento típico do ámbito de actuación, con garantía de calidade, unha oferta de produtos determinada,... que lle achegue aos clientes confianza sobre os produtos e servizos prestados nos establecementos.

Así, os establecementos de restauración beneficiaranse da imaxe de calidade asociada á Marca e deberán cumprir, tamén, os requisitos de calidade correspondentes á devandita Marca: calidade no servizo prestado, calidade dos produtos ofertados, imaxe,... requisitos que terán que ser comprobados.

O obxectivo é acadar a súa visibilidade, converténdose nun referente para os turistas.

Así, os establecementos deberán seguir un Sistema de Xestión baseado na Calidade, procurando a satisfacción dos clientes, a optimización dos recursos e o fomento do pulo da mellora continua.

Para isto, han de cumprir cos requisitos establecidos para os diferentes servizos (ver figura 2, na páxina seguinte).

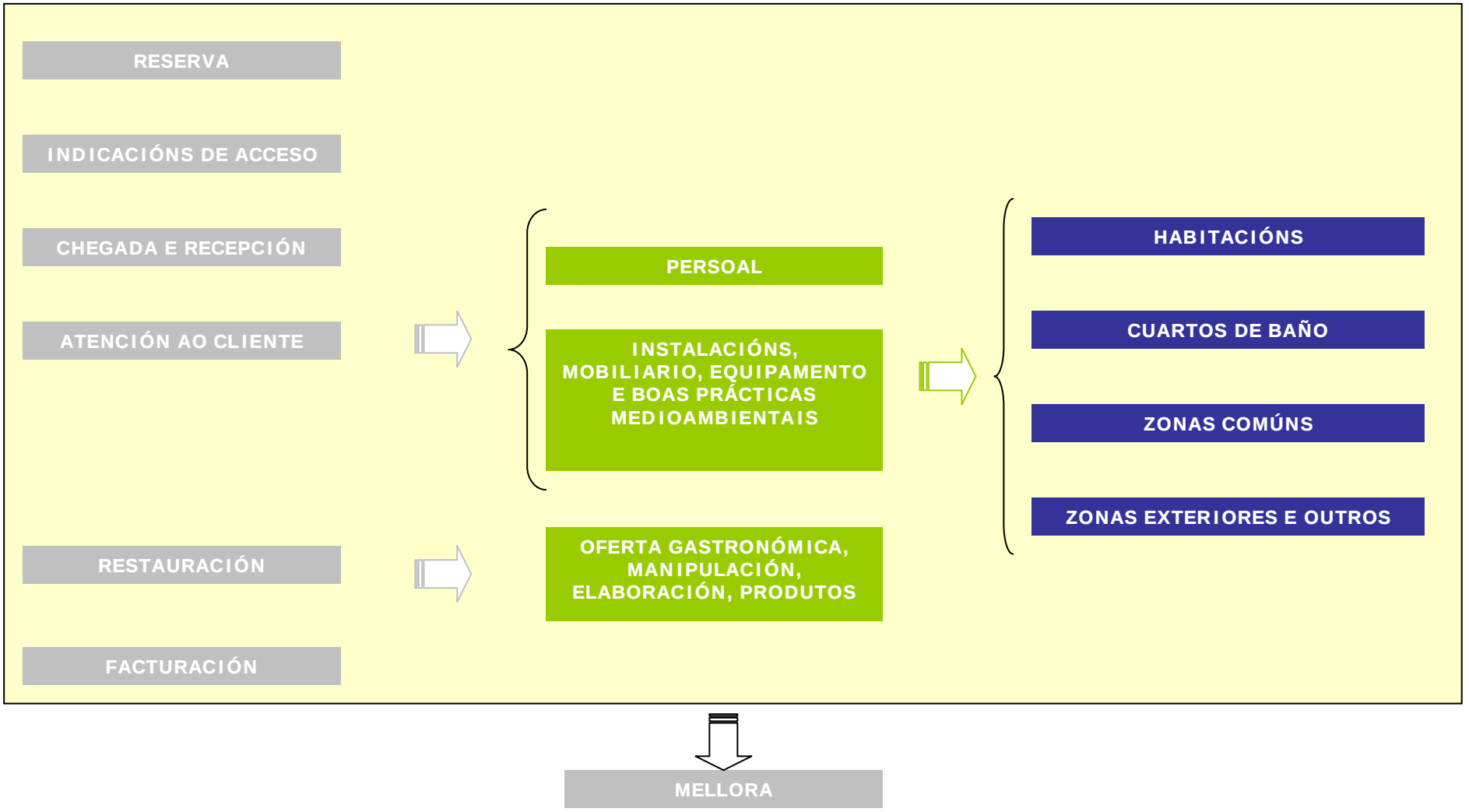

Figura 2. Servizos

RESERVA

O **material publicitario** empregado na **promoción** dos servizos do establecemento e outras accións promocionais debe dar fe da realidade do establecemento, evitando o uso de termos que, pola súa ambigüidade, puidese inducir nos clientes expectativas sobre o servizo superiores ás que realmente presta o establecemento.

Garantirase que as **ferramentas de promoción** empregadas (dípticos, páxina web,...) estean dispoñibles en castelán e en galego, sen prexuízo do emprego doutras linguas.

Se o establecemento dispón de **servizo de reservas**, débese definir no Manual do Establecemento e documentar un procedemento que contemple a sistemática a seguir segundo a forma de facer a reserva.

En caso de non poder atender unha solicitude recoméndase ofrecer algunha alternativa como valor engadido.

INDICACIÓNS DE ACCESO

A entrada e a saída do establecemento deben atoparse claramente **sinalizados**.

Como mínimo débese **distinguir dende o exterior**: o nome do establecemento, a categoría ou clasificación segundo a lexislación vixente, os indicativos das tarxetas de crédito ou cheques aceptados como forma de pagamento e os horarios de apertura e peche.

Débese garantir o **acceso** ao establecemento a todos os clientes, incluíndo aqueles con mobilidade reducida, sempre e cando as características arquitectónicas e espaciais do local o permitan.

É recomendable que o establecemento conte con polo menos cun aseo accesible a persoas usuarias de cadeiras de rodas.

A dirección do establecemento debe asegurar que se respecta a **orde de atención** dos clientes.

No caso de que o establecemento dispoña de servizo de **teléfono** a disposición do público recoméndase que haxa tamén guía telefónica, bolígrafo e caderno de notas.

Recoméndase dispoñer de **trona** ou cadeiras para nenos segundo as necesidades dos clientes que frecuenten o establecemento.

Recoméndase dispoñer de **gardarroupa** ou ben de percheiros a disposición dos clientes.

A zona de acceso ao establecemento debe dispoñer duns altos requisitos de **accesibilidade**[1] **para persoas discapacitadas**. Un aspecto importante para que o cliente se sinta totalmente cómodo é a posibilidade de que poida moverse polo establecemento con total liberdade.

[1] Facilidade para localizar o establecemento e para entrar nel e desprazarse polo seu interior, así como a facilidade de contactar co persoal e localizar os servizos ofrecidos e a información relacionada con eles.

UNA MANERA DE HACER EUROPA
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

O persoal debe actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Prestar unha atención personalizada aos clientes
- Facilitar o acceso visual e físico aos servizos aos clientes; se están protexidos por unha vitrina ofreceráselle ao cliente a posibilidade de acceder a eles
- Facilitar a mobilidade dos clientes e do persoal coa disposición máis apropiada do establecemento
- Utilizar elementos de mobiliario móbiles que permitan o seu traslado cando molesten

CHEGADA E RECEPCIÓN

A área de **recepción** é o primeiro elemento co que o cliente, ou posible cliente, toma contacto. Debe ser atractiva para chamar a atención do cliente e invitalo a entrar.

Deben estar sinalizadas todas as dependencias do establecemento. Valorarase así mesmo o emprego, sen prexuízo do uso doutras, da Lingua Castelá e Lingua Galega na **sinalización do establecemento.**

Quen realice o servizo de recepción debe realizalo con **atención** á chegada ou á saída de clientes ou visitantes, dándolles a benvida cordial e cortesmente, garantindo a comunicación con eles en castelán e en galego, sen prexuízo do emprego doutras linguas.

A **acollida** ao cliente debe incluír polo menos, a normalización dos seguintes puntos:

a) Débeselle informar aos clientes, no momento da acollida, das avarías relacionadas coa calefacción, o aire acondicionado, os aseos ou outras limitacións do servizo
b) No caso de que algún dos compoñentes da oferta gastronómica en curso non se atope dispoñible, débeselle informar ao cliente o antes posible e preferiblemente antes da toma de comanda ou pedido
c) Se o establecemento ofrece servizo de reservas, débeselle preguntar ao cliente se ten reserva
d) Se o cliente dispón de reserva ou ben existen mesas libres, débeselle ofrecer unha, tendo en conta os seus gustos, comodidade e intimidade desexadas e acompañalo ata ela
e) No caso de que o cliente non reservase, hase de comprobar a dispoñibilidade da sala. Se non resulta posible acomodar o cliente débeselle indicar un tempo real de espera e unha zona de espera, invitándoo a pasar á mesa cando esta se atope preparada
f) Unha vez acomodado o cliente, débeselle facilitar a carta de entrega individual, se procede
g) En caso de clientes con necesidades especiais (anciáns, persoas con discapacidade etc.) débense establecer as formas de actuación necesarias para conseguir unha acollida satisfactoria

A toma de comanda ao cliente debe realizarse no mínimo tempo posible.

ATENCIÓN AO CLIENTE

O tratamento aos clientes repercute en todo o establecemento e é fundamental para a súa boa marcha.

Algo fundamental para prestar un bo servizo aos clientes é o trato, que debe ser amable, comprensivo e con educación, e a limpeza e conservación do establecemento. Así, debe haber a seguridade de que as instalacións están limpas e ordenadas, os equipos presentan un bo aspecto e un bo uso,...

Para o bo funcionamento do establecemento é preciso seguir unha serie de requisitos que se resumen nos seguintes puntos que se recollen a continuación.

PERSOAL

As características do **persoal do establecemento** son un factor fundamental para garantir un servizo de calidade e para satisfacer as necesidades dos clientes.

O persoal debe presentar un bo **aspecto e aparencia**, acorde co estilo do establecemento e cos servizos e produtos que se ofertan. É necesario concienciar o persoal da importancia que ten o seu aspecto xa que a mala imaxe poder ser considerada polos clientes un argumento suficiente para non volver. Ademais, os clientes relacionan á hixiene do persoal coa que se mantén cos produtos e co propio establecemento.

Así mesmo, hanse de establecer fórmulas para a **identificación** do persoal, a través do uniforme, da presentación por parte do persoal á chegada do cliente ou ben coa utilización de placas co nome do establecemento e da persoa.

A **competencia profesional** referida ás destrezas e coñecementos necesarios para desenvolver correctamente as funcións e as responsabilidades propias ao seu posto de traballo, é un dos aspectos que pode contribuír a diferenciar un establecemento dos seus competidores; o persoal terá que dispoñer dos coñecementos, aptitudes e actitudes necesarias co fin de garantir en todo momento un nivel de prestación de

servizo estable cos niveis de calidade establecidos e para atender as necesidades dos clientes.

Valorarase que o persoal teña un amplo coñecemento do establecemento, para o cal débense definir os contidos mínimos de **formación:**

- Localización de todas as dependencias e servizos
- Grao de accesibilidade das diferentes instalacións
- Estado das instalacións
- Funcionamento xeral do establecemento
- Funcionamento dos equipos empregados
- Coñecemento dos produtos/servizos ofrecidos
- Regras empregadas no establecemento para atender os clientes
- Atención a persoas con necesidades especiais (persoas discapacitadas, persoas maiores,...)

A **motivación** do persoal é un factor determinante para mellorar a calidade do servizo. Ás veces o mellor premio para o persoal é o recoñecemento do seu traballo. Por iso, é importante establecer un sistema para recoller as suxestións e as melloras propostas polo persoal, que coñece o cliente día a día.

Algúns dos mecanismos que poden empregarse son:

- Caixa de suxestións para o persoal
- Reunións co persoal empregando a información interna directa

É importante efectuar as ditas suxestións sempre que acheguen melloras e sexa posible a súa realización.

Entre as características esenciais do persoal, destácanse as seguintes:

Cortesía[2]

Cando unha persoa entra nun establecemento, espera que o trato sexa do máis cordial e afable. O trato cortés xera confianza entre o cliente e a persoa que o atende, o que facilita a detección de necesidades. A cortesía é un dos factores que interveñen no

[2] Amabilidade, cordialidade, atención e respecto mostrado por parte do persoal do establecemento aos clientes.

trato personalizado cos clientes, un aspecto fundamental.

O persoal debe actuar de acordo coas seguintes pautas:

- Debe mostrar a maior atención posible ao cliente, pero sen atosigar
- Actuar con amabilidade e cordialidade en todo momento, aínda cando o cliente transmita algunha queixa
- Atender con respecto e consideración ás peticións e ás suxestións
- Manter posturas e actitudes correctas e respectuosas co cliente e non mascar chicle, beber ou fumar na súa presenza
- Utilizar un ton de voz intermedio, tranquilo e afable. Dar exemplo a todo o persoal, manifestando as actitudes correctas cos clientes, aceptando e solucionando os defectos
- Concienciar o persoal da importancia da cortesía no trato co cliente
- Definir as pautas de comportamento para dirixirse ao cliente á súa chegada e á despedida, confirmar e agradecer o seu aloxamento e atender as chamadas telefónicas
- Atender ao comportamento que teñen os empregados para identificar os excesos ou defectos de cortesía

Credibilidade[3]

A credibilidade reforza a confianza que o cliente ten no establecemento, é un factor determinante para fidelizar ao cliente e para garantir o éxito do establecemento.

A credibilidade consíguese a longo prazo, xa que é o resultado da traxectoria profesional do establecemento. As mensaxes que reciben os clientes sobre o establecemento teñen que ser certas e amosarse a través de actuacións.

O persoal dos establecementos debe actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Ofrecer información veraz sobre as características dos servizos ofertados
- Actuar con honradez e sinceridade cando non se poda cumprir algunha das necesidades requiridas polo cliente

[3] Efecto mostrado mediante a honradez, veracidade e sinceridade mostrada polo persoal do establecemento ao cliente.

- Cumprir con todos os compromisos acordados; se por calquera causa excepcional non se pode cumprir, darase unha explicación ao cliente sobre as causas e procurarase unha solución
- Advertir previamente aos cliente dos erros que poda haber en servizos ou na información referida ao establecemento
- Garantir que a publicidade do establecemento non induce a erros nin a enganos
- Transmitir a todo o persoal a importancia da coherencia e da veracidade da información que se lle proporciona ao cliente
- Analizar as queixas e as reclamacións presentadas polo cliente

Capacidade de resposta[4]

A capacidade de resposta supón, por unha banda, ofrecerlle aos clientes os servizos no momento, lugar e forma que desexen e, pola outra, resolver as incidencias que xorden con referencia a eles. Cando os clientes entran nun establecemento esperan que o persoal sexa capaz de resolver todas as súas dúbidas. Os establecementos deben estar preparados para anticiparse aos problemas que poidan xurdir e para satisfacer as necesidades dos clientes con axilidade.

O persoal debe actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Realizar unha previsión das necesidades do establecemento
- Anticiparse ás épocas de maior afluencia e realizar unha previsión das necesidades de persoal, para non aumentar o tempo de espera do cliente
- Subministrar a información que necesitan os clientes, de forma inmediata
- Xestionar as peticións dos clientes no menor prazo posible
- Determinar como se debe actuar en situacións inesperadas e/ou inevitables (erros informáticos, cortes de luz, aglomeracións etc.)
- Estudar as queixas, reclamacións ou devolucións para prever como actuar cando volvan producirse e poñer en marcha accións de mellora que eviten a súa repetición

Comprensión do cliente[5]

O persoal do establecemento terá que coñecer cales son as necesidades dos clientes, para ofrecer os produtos e os servizos que mellor se adapten a esas necesidades.

[4] Axilidade, rapidez e eficacia en satisfacer as necesidades dos clientes.

[5] Capacidade para identificar as características, expectativas e necesidades dos clientes.

UNA MANERA DE HACER EUROPA
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

O persoal dos establecementos debe actuar conforme coas seguintes pautas:

- Anticiparse ás necesidades dos clientes ofrecendo servizos adicionais
- Prestar toda a atención posible para identificar as necesidades e confirmar que se percibiron correctamente
- Comprobar que o cliente entendeu a oferta de produtos e servizos adicionais que ofrece o establecemento
- Plantexar alternativas que melloren a atención ao cliente, como a posibilidade de atención telefónica, fax ou incluso correo electrónico. Neste caso, teranse que determinar algunhas fórmulas que axuden a captar con precisión as necesidades dos clientes:
    - Escoita activa
    - Non interromper ao cliente mentres explica a súa petición
    - Reformular os argumentos do cliente cando existan dúbidas
    - Axudar o cliente cando amose timidez, inseguridade ou dificultade de expresión
- Adaptar os servizos adicionais que ofrece o establecemento ás demandas do cliente (servizos a domicilio, ventas a crédito, gardarroupa etc.)
- Atender os comentarios dos clientes en canto ao horario de apertura, necesidades de pagamento etc.
- Explicarlle ao persoal o perfil de clientes tipo e como actuar ante cada un

Fiabilidade[6]

Un servizo de calidade caracterízase pola capacidade de facer as cousas ben dende o principio, para evitar prexuízos no cliente que non se poden solucionar coa devolución dos cartos, modificación do servizo/produto adquirido etc.

Os erros técnicos e humanos son en moitas ocasións inevitables, pero é necesario analizar por que se producen para que non se volvan repetir. Cando un cliente realiza unha compra nun establecemento o que espera é que executen o servizo prometido sen erros, facendo as cousas ben dende o principio.

O persoal debe actuar seguindo unhas pautas de actuación:

[6] Capacidade para executar o servizo prometido sen erros, facendo as cousas ben á primeira.

UNA MANERA DE HACER EUROPA
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

- Comprobar que non hai erros nos folletos empregados nas campañas promocionais do establecemento
- Revisar que o cambio entregado ao cliente é o correcto, e cando o pagamento sexa efectuado con tarxeta comprobar que é executado correctamente e que a tarxeta é a do cliente, comparándoa co seu DNI
- Asegurar que os servizos adicionais son avaliados e que os produtos son inspeccionados antes de entregarllos aos clientes para garantir que a entrega é realizada correctamente
- Establecer mecanismos que axuden a detectar os erros técnicos e humanos producidos
- Plantexar como actuar cando un cliente identifica un erro

Comunicación[7]

Afecta ás actividades destinadas a intercambiar información relativa aos produtos/servizos, usos, aplicacións etc., entre a empresa, os seus distribuidores ou os clientes potenciais.

Nos establecementos de restauración, o contacto cos clientes é moi directo, polo que a comunicación verbal e xestual é fundamental. A utilización dunha linguaxe apropiada adaptada ao cliente contribúe a prestar un servizo de calidade.

O persoal dos establecementos debe actuar seguindo unhas pautas moi sinxelas:

- Ter dispoñible o horario do establecemento nun lugar visible
- Dispoñer da información necesaria sobre os produtos e os servizos ofertados no establecemento, ante posibles consultas por parte do cliente
- Informar sobre os servizos adicionais ofertados no establecemento, compromisos adquiridos cos clientes, ...
- Comunicar os prezos dos servizos/produtos no establecementos e dispoñer de follas de reclamacións
- Poñer carteis que informen de calquera cambio como obras, reformas, ...
- En caso de que haxa unha queixa ou reclamación non fundamentada, o persoal explicará todas as dúbidas ao cliente e anotaranse para evitar futuras confusións

[7] Información subministrada sobre calquera aspecto relacionado coa actividade de venda e o propio establecemento comercial, así como a información proporcionada polos clientes.

- No caso de que a queixa/reclamación sexa fundamentada, débese aceptar o erro e plantexar solucións
- Aclararlle ao persoal do establecemento cal é a actitude que hai que manter para fomentar a comunicación cos clientes (escoita activa, prestar atención aos comentarios habituais dos clientes,...)
- Establecer un mecanismo de recollida das peticións e das suxestións dos clientes para mellorar a súa satisfacción (caixa de suxestións)
- Analizar a satisfacción dos clientes a través de enquisas ou formularios
- Indicar como se debe actuar ante situacións comprometidas
- Concienciar o persoal do establecemento da importancia de manter unha boa comunicación cos clientes, e da necesidade de coñecer a súa opinión para plantexar melloras

INSTALACIÓNS, MOBILIARIO E EQUIPAMENTO

A aparencia física do establecemento pode ser determinante para que o cliente decida ou non acudir ou voltar.

Valorarase que os **establecementos** respondan a unhas características arquitectónicas específicas que permitan a súa integración harmoniosa co contorno arquitectónico e natural da zona na que se sitúan, evitando a discrepancia coas características propias da arquitectura tradicional. Considerarase que o seu emprazamento sexa nun espazo de interese xeográfico, ambiental, estético, patrimonial, cultural, de benestar,... ou próximo a un lugar destas características, fomentando o xeoturismo[8] da zona.

Os materiais empregados na súa construción, principalmente os dos elementos máis visibles, como portas, fiestras, fachada etc., deben adecuarse ás características construtivas da área onde se sitúan.

O **edificio** debe presentar un bo estado de conservación (incluídos paredes, teitos, chans etc.).

Valorarase que o **mobiliario e a decoración** sexan harmoniosos e que reflictan as peculiaridades da zona. Así mesmo, en todo o establecemento, valorarase positivamente a incorporación de elementos decorativos propios do contorno

[8] Xeoturismo: turismo que sostén ou realza o carácter xeográfico do lugar, o seu medio ambiente, estética, patrimonio, cultura e benestar dos seus habitantes.

xeográfico no que se atopa situado, de tal forma que se evidencie o carácter do ámbito de actuación.

As **instalacións** son as dependencias do establecemento de restauración necesarias para desenvolver a actividade. Entre as máis frecuentes atópanse: a cociña, os aseos, as zonas comúns, as zonas exteriores e instalacións extra,...

Entre as características esenciais das instalacións, é de destacar a **seguridade**[9], de acordo cos requisitos legais establecidos.

O **equipamento** ven definido por todos os elementos necesarios para o desenvolvemento da actividade e servizos adicionais.

No caso de que no inventario de equipamento se incluísen **instalacións de risco**, débese dispoñer do correspondente certificado de limpeza e desinfección, de acordo co especificado na lexislación vixente.

O **mobiliario** está formado por aqueles elementos empregados para realizar o servizo e que pretenden facilitar o acceso aos produtos, mantelos ordenados e achegar a maior comodidade ao establecemento.

É moi importante contar co equipamento apropiado que garanta a calidade do servizo que se presta xa que será máis áxil e eficaz. Ademais, o mobiliario é tamén un factor moi importante que determina en gran medida a comodidade do cliente durante a estancia no establecemento e pode ser un elemento diferenciador con respecto á competencia.

Os requisitos xerais que debe cumprir son:

- Deben estar sempre **limpos** e sometidos ás actividades de **mantemento e conservación** que necesiten (cando se considere oportuno elaborarase un plan de limpeza e mantemento)
- Débese cumprir a **regulamentación vixente** en materia de mantemento, conservando os informes acreditativos de que as revisións pertinentes foron

[9] Inexistencia de perigos ou riscos que atenten contra a integridade física dos clientes, do persoal e dos bens do establecemento.

realizadas polas empresas de mantemento autorizadas (aire acondicionado, calefacción, instalacións de gas, sistema de extracción de fumes,...) e organismos oficiais competentes en materia de saúde pública, industria, turismo, seguridade, instalacións eléctricas,...

- O deseño do plan debe garantir que non se produzan **cruzamentos** de utensilios e de materiais de limpeza ás zonas de manipulación dos alimentos, nin tampouco dende o cuarto de lixos ou dende os aseos. O establecemento debe fixar a **frecuencia de limpeza** para cada unha das áreas
- Os **artigos e produtos de limpeza** deben gardarse fisicamente separados do resto de produtos alimenticios e non alimenticios de tal maneira que no caso de roturas ou derramo non se produzan contaminacións. O espazo destinado a tal fin débese atopar en correcto estado de orde e limpeza. Os produtos de limpeza deben manterse no seu envase orixinal asegurando así a súa correcta identificación e en caso de que se transvase por cuestións prácticas de uso, débense identificar claramente. En ningún caso poderanse reutilizar envases de uso alimentario para conter produtos de limpeza. Os produtos de limpeza deben estar autorizados para o seu uso na industria alimentaria de acordo co Rexistro Xeral Sanitario de Alimentos
- Debe existir un programa de **desinsectación e desratización** acorde á lexislación vixente que só poderá deseñar e executar unha empresa autorizada para tal fin de acordo co rexistro de establecementos e servizos de plaguicidas
- Débese prestar especial atención ás esixencias legais sobre **abastecemento e mostraxe da auga**
- Valorarase positivamente que o establecemento garanta a posibilidade de acceso a conexión **Internet**

O propietario debe definir, implantar e documentar un conxunto de **boas prácticas medioambientais no establecemento**, de acordo co valor dos recursos naturais da zona na que se asenta.

O obxectivo dos criterios é o de limitar as principais repercusións sobre o medio ambiente das tres fases do ciclo de vida dos servizos (compra, prestación e residuo).

En particular, quérese conseguir o seguinte:

- reducir o **consumo enerxético** e substituír progresivamente as fontes de enerxía máis contaminantes

- reducir o **consumo de auga**
- reducir a produción de **residuos** e dispoñer dalgún sistema de separación que contemple como mínimo pilas, vidro e papel
- evitar, ou no seu defecto reducir, o emprego de **produtos nocivos ou agresivos** para o contorno natural
- favorecer o emprego de **fontes de enerxía e produtos renovables**, que son menos dañinos para o medioambiente
- incluír medidas encamiñadas cara á **educación ambiental e á sensibilización** tanto de empregados coma de clientes en todos aqueles aspectos relacionados co coidado do contorno e os seus recursos naturais

Puntuaranse os seguintes requisitos para cada un dos apartados anteriores:

ENERXÍA

- Todas as fiestras terán un grao adecuadamente elevado de **aislamento térmico** segundo o clima local e un grao apropiado de aislamento **acústico**
- Se as **luces dos aseos** non se desconectan automaticamente, deberá informarse claramente aos clientes de que deben apagalas antes de abandonar a estancia

AUGA

- Nos **cuartos de baño e aseos** haberá **información** para os clientes sobre cómo contribuír ao aforro de auga
- Todos os aseos disporán dunha **papeleira** e pediráselle aos clientes que a empreguen en lugar de tirar os residuos á taza
- Normalmente, regaranse as **plantas e xardíns** antes do mediodía ou despois do atardecer se as condicións rexionais e climáticas así o aconsellan

DETERXENTES E DESINFECTANTES

- Só serán empregados **desinfectantes** no caso de que sexa necesario para cumprir os requisitos de hixiene legais
- Para o lavado de lenzaría, vaixela e outros útiles, deben empregarse **deterxentes e produtos de limpeza** non agresivos co medio

RESIDUOS

- O persoal **clasificará os residuos**. Se a administración local non ofrece servizos de recollida de residuos por categorías nin a súa eliminación, o establecemento

dirixirase por escrito a ela indicando o seu desexo de clasificar os residuos e a súa preocupación pola falta dun servizo de recollida e eliminación por categorías; todos os anos solicitarase ás autoridades locais que ofrezan servizos de recollida e eliminación de residuos por categorías

XESTIÓN XERAL

- O establecemento ofrecerá **información e formación** ao seu persoal para garantir a aplicación das **medidas ambientais** e conciencialos para que adopten un comportamento que non dane o medio ambiente

Debe controlarse a utilización de produtos con **formatos e embalaxes** non prexudiciais para o medio e os **ruídos** excesivamente intensos, repetitivos etc., calquera que sexa a súa orixe.

No interior do establecemento, os desperdicios e os restos de comida débense recoller nun **cubo de lixo tapado** de apertura de acción non manual con bolsa.

Os **colectores de lixo** propiedade do establecemento e os cedidos polas autoridades locais deben lavarse con auga quente e deterxente con regularidade. Tamén debe tratarse con desinfectantes coa frecuencia que fixe o establecemento. Os recipientes de lixo que se atopen na zona de elaboración deben limparse a diario.

Diariamente, como mínimo, e cada vez que sexa necesario, débense sacar as bolsas de lixo e levarse ao **cuarto ou espazo reservado** para estas, que debe estar fisicamente separado das zonas de preparación, conservación de alimentos ou de servizo ou á vista do cliente.

O **cuarto de lixos** debe dispoñer da aireación axeitada de maneira que non permita a concentración de olores. Recoméndase a refrixeración do cuarto de lixos. Os seus paramentos e pavimentos deben ser de material impermeable e de doada limpeza.

Débese realizar unha **análise da situación** das boas prácticas medioambientais do establecemento e **definir as medidas** máis oportunas para mellorar a súa calidade ambiental.

Periodicamente, debe efectuarse unha **revisión do nivel de cumprimento** das

UNA MANERA DE HACER EUROPA
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

devanditas boas prácticas, redefinindo as que non se acadaran, e renovando as efectivamente acadadas, co obxecto de identificar novos retos de mellora da xestión medioambiental. Adicionalmente, débese controlar o impacto das medidas efectuadas.

En calquera caso, o establecemento debe adoptar este conxunto de boas prácticas medioambientais.

COCIÑA

Na cociña débense identificar as seguintes zonas:

- zona de recepción
- zona de almacenamento: almacén de produtos non perecedoiros, cámaras de refrixeración e conxelación, almacén de produtos de limpeza, almacén de enxoval e almacén de colectores e recipientes no caso de que se empreguen
- zona de preparación: na que se deben diferenciar física ou temporalmente a manipulación das verduras, pescados e carnes. Esta zona pode coincidir no espazo con algunha das zonas de elaboración sempre e cando estean claramente diferenciadas no tempo
- zonas de elaboración: diferenciadas en función de que a elaboración sexa en frío ou en quente
- office ou zona de lavado
- almacén de desperdicios ou no seu defecto un sistema de evacuación dos lixos tan pronto como se enchan os recipientes
- vestiarios e aseos do persoal
- zona de expedición
- comedor do persoal
- Naqueles establecementos que preparan e elaboran simultaneamente un mesmo prato para menos de 100 persoas deben existir dúas zonas diferentes, unha zona fría e outra quente
- A zona de produción en quente da cociña debe dispoñer de medios apropiados que aseguren a ventilación e a extracción de fumes

ASEOS

Os aseos para os clientes e para o persoal do establecemento consideraranse **limpos**

UNA MANERA DE HACER EUROPA
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

e hixiénicos cando, recén efectuada a limpeza:

- as **papeleiras** e as bolsas estean baleiras e limpas
- non existan restos de **sucidade e humidade**
- os produtos de **reposición** se atopen en cantidade abonda para a duración do servizo (xabón, toallas ou similares, papel hixiénico etc.)
- as **billas, tiradores etc.** se atopen limpos
- os **aparatos** como dosificadores, secadores de mans etc. funcionen correctamente e se atopen limpos
- os **sanitarios** se atopen limpos e teñan un olor agradable
- as **paredes e o chan** se atopen limpos
- os **espellos** estean limpos e en bo estado

Os **aseos** deben dispoñer de **colectores con tapa**.

ZONAS COMÚNS

En xeral, todo o mobiliario do establecemento debe estar nun bo estado de **conservación**. A **decoración** destas zonas ha de ser acorde co resto. O mobiliario do comedor, os elementos decorativos e o resto de equipos situados en zonas de uso polos clientes deben atoparse en bo estado de conservación e funcionamento, para o cal débense establecer revisións periódicas que contribúan ao bo mantemento preventivo.

Así mesmo, recoméndase contar cun espazo para **biblioteca** con boa cantidade, variedade e calidade de títulos incluíndo obras de literatura galega e xornais en galego, prensa diaria e revistas a disposición do cliente.

As zonas comúns deben **ventilarse** convenientemente a través dun sistema natural ou forzado, expulsando os fumes e os olores que puidesen xerarse.

ZONAS EXTERIORES E OUTROS

Inclúense neste apartado todas as instalacións exteriores ao establecemento que poidan utilizarse polo cliente, tales como terrazas, xardíns, aparcamentos. Tamén se inclúen as piscinas, aínda que estas sexan cubertas ou estean dentro do edificio, paredes e accesos.

UNA MANERA DE HACER EUROPA
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Exclúense aquelas cuxo mantemento non depende do establecemento, por exemplo, as salas de comedor de hospitais onde a empresa restauradora non é responsable destas senón que estas dependen do propio hospital.

Todas as instalacións exteriores débense atopar, en todo momento, en bo estado de **funcionamento**.

Debe existir un espazo dedicado ao **almacenamento** de pequeno material consumible, ferramentas e aparellos de mantemento, que permitan realizar tanto pequenas reparacións como cambios de lámpadas, cambios de filtros etc., como as tarefas de mantemento que asuma o propio establecemento. O espazo dedicado a tal fin debe atoparse en bo estado de orde e limpeza. Debe existir unha relación de consumibles fundamentais dos que debe haber un stock suficiente, a criterio do establecemento, para cubrir as necesidades do servizo.

RESTAURACIÓN

Os establecementos de restauración deben funcionar segundo o sistema establecido para a súa categoría.

Este proceso componse dos seguintes subprocesos:

PLANIFICACIÓN DA OFERTA GASTRONÓMICA

Débese planificar a oferta gastronómica do establecemento asegurándose de que:

- exista **variedade** en canto á oferta de pratos
- os pratos ofrecidos estean adaptados ás características de cada **tempada**

Valorarase que os menús conteñan unha proporción significativa de **pratos** que potencien as materias primas autóctonas, do ámbito de actuación.

Puntuarase que os pratos autóctonos sexan identificados como "cociña autóctona" (das zonas do ámbito de actuación) pola orixe das súas materias primas e que ocupen un lugar significativo no conxunto do menú.

Valorarase positivamente que o establecemento transmita interese pola saúde e a calidade de vida, ofertando **alimentacións especiais** (menús para persoas celíacas, diabéticas, vexetarianas, dieta atlántica etc.).

MANIPULACIÓN E ELABORACIÓN

Este subproceso abrangue dende a recepción de materias primas, ata o pase final do prato preparado.

Débense definir as **cantidades mínimas** necesarias que debe haber dispoñibles daqueles **produtos críticos** para o servizo, co obxectivo de asegurar que se poden ofrecer os diferentes pratos ou preparacións culinarias e bebidas que aparecen nos soportes de venda.

Débense definir as cantidades mínimas de **enxoval, mantelería e elementos necesarios para o servizo**, de forma que garantan a súa prestación axeitada, mesmo

nos días de máxima afluencia.

Débense definir os requisitos esixibles ás **materias primas e produtos** que se precisen adquirir ou subcontratar. Ademais, baseándose nestes requisitos, o establecemento debe definir un sistema de homologación de provedores.

Aos **provedores** débenselles esixir como mínimo os seguintes **requisitos**, segundo corresponda:

- Os provedores de produtos alimenticios e alimentarios deben estar en posesión, cando a lexislación vixente así o esixa, do correspondente Rexistro Xeral Sanitario de Alimentos (RXSA) e os produtos deben levar a marca de salubridade que lles corresponda
- Subministrar produtos aptos para uso alimentario cando se trate de artigos non alimenticios que vaian entrar en contacto directo cos alimentos
- A documentación acreditativa da autorización sanitaria correspondente
- Cumprimento do horario de recepción
- Tempo de resposta dende a realización do pedido
- Cumprir coa lexislación cando se transporten produtos alimenticios
- Correcta etiquetaxe dos produtos

Sería puntuable que o establecemento dispoña dunha alta porcentaxe de **provedores e subministradores do ámbito de actuación.** A **relación contractual co provedor** debe quedar recollida por escrito.

O establecemento debe fixar o seu propio sistema de cuantificación das **incidencias** detectadas no servizo prestado polos provedores e de avaliación final destes.

Débense establecer uns **horarios de recepción** de mercadorías procurando que a devandita actividade non se realice durante o horario de atención ao público. Cando isto non resulte posible e a recepción de mercadorías se realice polo espazo de servizo ao cliente, débese intentar limitar a entrada a unhas horas concretas asegurando sempre un correcto estado de orde e limpeza do devandito espazo, durante o servizo.

Os **aprovisionamentos**, nos que por necesidades específicas, sexa necesario utilizar un **provedor non homologado**, deben ter aprobación previa da persoa autorizada para iso.

As **materias primas** empregadas na cociña, e aquelas que van destinadas directamente ao consumidor sen transformación posterior, deberán ter a súa orixe preferentemente no ámbito de actuación (viños, queixos, carnes, patacas, mel, augardentes, augas minerais naturais, peixe, marisco, conservas galegas artesanas, pan etc.).

Outro dos obxectivos do proxecto é que as empresas de restauración dos municipios incluídos no ámbito de actuación, se convertan nun punto de comercialización de produtos autóctonos dos municipios participantes, tanto para residentes como para visitantes e turistas.

A idea de atopar unha serie de produtos nos establecementos, implica que os produtos son de oferta obrigatoria para todos aqueles que queiran promocionalos e promocionarse a si mesmos, baixo a Marca Refuxios do Río. Para isto, han de xustificar na súa carta/menú que nos tres servizos principais (almorzo, xantar e cea) haxa, como mínimo, un produto autóctono dos que se relacionan a continuación. Aqueles establecementos que dispoñan dun número maior, serán mellor valorados.

Os produtos a ofertar serán os seguintes:

Produtos autóctonos típicos:

PRODUTOS AUTÓCTONOS TÍPICOS
1. Artesanía de Bergondo
2. Tortilla de Betanzos
3. Cogumelos de Curtis
4. Nabiza de Curtis
5. Queixo de Curtis (tetilla)
6. Empanadas de bacallao, carne e atún de Paderne
7. Queixo fresco de Paderne
8. Empanada de mazá de Paderne
9. Bola de anís de Paderne
10. Viño Ribeiras de Paderne
11. Viños da terra (Paderne)
12. Troita á montañesa de Sobrado

13. Marmeladas de Sobrado

Produtos con Denominación de Orixe (D.O.P.)[10] ou Indicación Xeográfica Protexida (I.X.P.)[11]: por seren produtos que se obteñen dunha agricultura na que son empregados produtos químicos de síntese, pódese dicir que posúen a máxima calidade nutritiva, sanitaria e organoléptica, ademais de manter as súas propiedades alimenticias e de madurez durante máis tempo.

Aínda que as D.O. e as I.X.P. poden ter varias zonas de producción, neste proxecto entrarán so aqueles produtos das zonas de producción dos municipios implicados.

A oferta destes produtos, consiste no contemplado na seguinte táboa; non obstante, se existiran dificultades de abastecemento, poderase reducir ou variar o número tras o consentimento da Deputación Provincial.

I.X.P. ou D.O.
1. **Arzúa-Ulloa**, das seguintes zonas de produción: Curtis e Sobrado
2. **Betanzos:** indicación xeográfica con dereito a mención "viño da terra"
3. **Augardente de Herbas de Galicia,** cando sexa de produción en Betanzos
4. **Licor Café de Galicia,** cando sexa de produción en Betanzos
5. **Licor de Herbas de Galicia,** cando sexa de produción en Betanzos
6. **Orujo de Galicia,** cando sexa de produción en Betanzos

Produtos ecolóxicos rexistrados no CRAEGA: os produtos elaborados a través da produción ecolóxica, de acordo co Regulamento do Consello, serían aqueles:

- Produtos agrícolas vexetais/animais non transformados, na medida en que os principios de produción e as correspondentes normas específicas de control incluídas no regulamento

[10] Unha **Denominación de Orixe Protexida** é un tipo especial de Indicación Xeográfica Protexida, que se aplica a produtos que posúen unha calidade específica derivada exclusiva ou esencialmente do medio xeográfico no que se elaboran. O concepto de Indicación Xeográfica Protexida engloba ás Denominacións de Orixe Protexida.

[11] Unha **Indicación Xeográfica Protexida** é un signo empregado para produtos que teñen unha orixe xeográfica concreta e posúen cualidades ou unha reputación derivadas especificamente da súa lugar de orixe. Polo xeral, consiste no nome do lugar de orixe dos produtos.

- Produtos agrícolas vexetais transformados e produtos animais transformados destinados á alimentación humana, preparados basicamente a partir dun ou máis ingredientes de orixe vexetal e/ou animal
- Alimentos para animais, pensos compostos e materias para a alimentación animal non recollidos na letra a) do Regulamento, a partir da súa entrada en vigor

Para estes produtos, os establecementos poderán dirixirse ás empresas dos concellos implicados, para abastecerse dos produtos para a súa oferta.

Os requisitos que deben cumprir os produtos son importantes porque:

- Na maioría das ocasións os clientes **vinculan a calidade do establecemento** coa **venda de produtos de calidade**
- O cliente sempre da por suposto que consume **produtos en boas condicións**
- No caso que o produto adquirido non cumpra co nivel de calidade esperada, o cliente procurará outros **establecementos alternativos** que satisfagan as súas expectativas
- A calidade dos produtos está suxeita a **disposicións legais**, máis ou menos esixentes, en función da súa natureza e dos riscos que afecten á saúde dos consumidores

Os requisitos que deben cumprir os produtos son:

- Estarán sempre en bo estado de conservación, cumprindo a **lexislación** aplicable en materia de conservación, manipulación, seguridade etc.
- Estarán correctamente **ubicados, ordenados e limpos**
- A **manipulación** dos produtos realizarase sempre tendo en conta as características específicas dos produtos e as instrucións dos provedores
- O produto que se lle entregue ao cliente estará debidamente **embalado** (en bolsa, caixa, papel etc.) agás que o cliente o desestime
- Existirá unha **variedade** de produtos suficiente para satisfacer as necesidades dos clientes

Na **conservación, manipulación/preparación e elaboración** de alimentos débese respectar a lexislación aplicable.

A fase de **conservación** cobre unicamente dende que finaliza a elaboración ata o

empratado da comida preparada.

As comidas preparadas non se deben demorar fóra do seu lugar de conservación e débese asegurar que os equipos (cámaras, fornos de mantemento, mesas quentes ou outros) que se utilizan manteñan en todo momento a temperatura establecida. Débese realizar o **control das temperaturas** dos equipos de conservación.

Todos os **locais** ou espazos de almacenaxe deben estar claramente **identificados**.

O sistema de **almacenamento** debe contemplar unha rotación en función da **caducidade** do produto. Para isto temos o seguinte modelo de xestión de existencias: FIFO (primeiro en entrar, primeiro en saír) apropiado cando a empresa conta con varios lotes dun mesmo produto.

Os diferentes espazos dedicados á almacenaxe deben manter as características propias para a conservación dos produtos que neles se almacenan de acordo coa lexislación vixente.

Os artigos deben situarse no espazo que lle corresponda de forma ordenada e estar correctamente etiquetados de modo que non sexa doado confundilos.

Débese asegurar que a disposición dos alimentos e envases permita unha correcta circulación do aire e que non entren en contacto co chan.

Os locais de almacenamento deben cumprir a lexislación vixente en materia hixiénico-sanitaria. Débense evitar os contactos entre os diferentes produtos.

Débense colocar os alimentos crus debaixo dos cociñados. A colocación aconsellada na cámara de refrixeración é a seguinte, correspondendo o número un á parte superior da cámara:

1. Alimentos elaborados ou precociñados
2. Alimentos sen cociñar, mariñadas etc.
3. Produtos cárnicos
4. Froitas e verduras

Os produtos que non necesitan refrixeración, deben estar nun ambiente seco e fresco,

preservados da luz solar. Débese revisar periodicamente o correcto estado dos almacéns.

A **preparación** inclúe operacións tan importantes como:

- Limpeza e torado de vexetais e hortalizas e a súa desinfección posterior
- Torado e cortado de carnes e embutidos
- Limpeza de carnes e peixes
- Desconxelación de materias primas
- Empanados e enharinados

A limpeza e o torado de carnes, peixes e mariscos debe realizarse no cuarto frío cando se prepare simultaneamente un mesmo prato para máis de 100 persoas.

Debe existir un responsable da preparación dos pratos. Os requisitos esixibles á preparación deben estar recollidos no sistema de Análise de Perigos e Puntos Críticos de Control –APPCC-, ferramenta de seguridade alimentaria máis extendida e recoñecida a escala internacional de **obrigatoriedade** para os operadores das empresas alimentarias de crear, aplicar e manter un sistema de autocontrol baseado nos principios do APPCC.

Incluirá como mínimo as seguintes tarefas e os seus requisitos:

a) **Desinfección**. Débese ter definido o produto, a dose e o método de desinfección incluíndo o tempo de exposición ao desinfectante, das materias primas destinadas ao consumo en cru
b) **Desconxelación** de materias primas. Cando sexa precisa a desconxelación debe efectuarse a temperaturas de refrixeración. Durante a desconxelación os alimentos deben estar protexidos de posibles contaminacións con outros alimentos
c) O tempo de **exposición** dos alimentos sen refrixeración debe estar definido nas fichas técnicas ou en algún anexo claramente identificado
d) **Medidas hixiénicas**:
    - A cociña terá definido un sistema de **identificación** das táboas de corte e utensilios para evitar o cruzamento entre as distintas familias de materias primas;
    - Débese esixir o uso de **máscara** naqueles casos nos que non hai tratamento térmico durante a elaboración

A **elaboración** inclúe operacións tan importantes como:

- Montaxe de pratos fríos
- Cocción, frituras, pranchas etc.

Debe incluír a cantidade e a preparación dos ingredientes, a montaxe do prato e a presentación. Adicionalmente pode incluír a vida útil dos pratos ou preparacións e número de porcións que salen por cada receita.

Os requisitos esixibles á elaboración deben estar recollidos no sistema de APPCC do establecemento, que debe incluír sempre unhas prácticas de manipulación correctas e como mínimo as seguintes tarefas e os seus requisitos:

a) Elaboración en frío
   - Manter o produto dentro dos límites de temperatura durante a elaboración e en refrixeración ata o seu consumo

b) Elaboración en quente
   - As materias primas deben alcanzar 65º C no centro do alimento
   - A frecuencia de cambio dos aceites de fritura debe estar determinada por controis axeitados que garantan o cumprimento da lexislación vixente, é dicir, non deben conter en ningún caso máis dun 25% de compostos polares, segundo o método oficial

O **persoal de cociña** debe utilizar uniforme conforme ás especificacións de cada empresa e este debe incluír como mínimo:

a) Cubrecabezas que cubra todo o pelo e as orellas
b) Máscara para cubrir a barba e bigote cando proceda
c) Calzado de uso exclusivo, pechado por detrás

Non se permite levar efectos persoais como aneis, cadeas, pulseiras, reloxos, piercings ou outros similares.

O persoal debe cumprir os requisitos de hixiene e manipulación de alimentos especificados na Guía de Prácticas Correctas de Hixiene da empresa e no seu sistema de APPCC.

Os **vestiarios** do persoal deben dispoñer de espazos definidos e pechados para que os

traballadores poidan gardar a súa roupa, calzado e aparellos persoais, separando as prendas de rúa das de traballo.

Os **uniformes** de cociña, mandís etc., deben cambiarse cada día como mínimo se ben se recomenda cambialo cando presenten indicios de sucidade ou algunha mancha. Os trapos de cociña deben ser dun só uso.

Así mesmo, débese definir e asegurar a **dotación de equipos, materiais e utensilios** necesarios na cociña para dar resposta á produción diaria definida. Todos os equipos de cociña deben funcionar correctamente. Con tal fin débense respectar as instruccións de uso establecidas polo fabricante, que todo o persoal usuario dos devanditos equipos debe coñecer.

Débese realizar un seguimento da **fiabilidade dos aparatos de medida** dos procesos de refrixeración e conxelación, esterilización e pasteurizado, baleiro, atmósferas controladas e pesado nas preparacións dietéticas.

A restauración debe ofrecer prioritariamente pratos de **gastronomía autóctona** e produtos do ámbito de actuación (carnes, embutidos, froitas, verduras, legumes, queixos etc.).

PRESTACIÓN DO SERVIZO

O **persoal** destinado á **prestación do servizo** debe estar correctamente **uniformado e aseado** segundo esixe a regulamentación de manipulación de alimentos; así mesmo, debe ter a **formación e capacitación** necesarias para desempeñar as súas funcións e asumir as responsabilidades asignadas nas condicións establecidas pola lexislación vixente, especialmente no referente ás prácticas correctas de hixiene alimentaria. Finalmente, debe estar convenientemente informado da **oferta gastronómica** do establecemento.

Todas as operacións realizadas durante o servizo débense levar a cabo con **discreción** e tratando de evitar ruídos molestos para o cliente.

Debe existir unha definición dos **criterios do establecemento** para a iluminación, a temperatura e o nivel da música ambiente, en caso de existir; así como as **normas de**

UNA MANERA DE HACER EUROPA
UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

cortesía para o trato co cliente, que deben ser coñecidas e utilizadas por todo o persoal de servizo ao cliente.

O **espazo de servizo ao cliente** debe cumprir os seguintes requisitos:

- O **mobiliario, enxoval, lenzaría** etc., debe estar en bo estado de limpeza e conservación. A mantelería téxtil empregada para o uso dos clientes débese atopar en bo estado de limpeza, debendo substituírse aquela que se atope sucia, presente algunha mancha ou rotura
- Os **equipos** dispostos na sala do establecemento para uso directo polo cliente final (microondas, cafeterira, máquina de zume,...) deben estar en correcto estado de **funcionamento** e ser de materiais **aptos** para uso alimentario
- Débese dispoñer de suficientes **equipos de frío** para gardar aqueles artigos que se serven fríos e aqueles produtos frescos ou que se deban conservar en refrixeración, de modo que se permita un servizo áxil e sen demoras
- O **mobiliario expositor** debe permitir manter **protexidos**, pero non necesariamente pechados, todos os alimentos e enxoval expostos
- Os **mostradores e vitrinas** débense manter suficientemente **iluminados**
- O número das **mesas auxiliares de servizo** ou aparadores e a **ferramenta** (reposición de cubertería, gardapanos, cinceiros, etc.) debe ser **suficiente** para garantir a prestación do servizo
- Os **equipos e as instalacións** deben ser de material non permeable, non absorbente e estar deseñados e situados de maneira que poidan limparse con facilidade. Os vertedeiros destas zonas deben dispoñer de auga quente e fría
- Na zona interior da liña de servizo ao cliente debe existir, como mínimo, un **cubo de lixo** con tapa de accionamento non manual por cada seis metros de liña
- Valorarase o emprego de **artigos de artesanía** inscritos no rexistro de "Artesanía de Galicia" e fabricados no ámbito de actuación

Ao **inicio de cada servizo** deben estar convenientemente dispostos todos os elementos. Entre estes inclúense:

- A **preparación da sala**, tanto no referente ás mesas do cliente, como aos utensilios e mesas auxiliares do servizo. A montaxe da sala para o servizo seguinte débese facer preferiblemente cando non haxa clientes na sala, en todo caso e cando se prepare unha mesa para un novo servizo débese realizar con discreción e evitando ruídos molestos para o cliente
- A dispoñibilidade dun número suficiente de **cartas e menús** a criterio do

establecemento. Se o establecemento decide colocar soportes de venda nas mesas debe asegurar como mínimo, un por mesa

- Recoméndase que a carta e o menú do día se atopen escritos en castelán e na lingua cooficial da Comunidade Autónoma, sen prexuízo do emprego doutras linguas. Recoméndase contar con, como mínimo, unha copia da oferta gastronómica redactada en linguaxe Braille
- Todos os **soportes de venda** (carta, lousa, panel, directorio, soporte central de mesa etc.) débense atopar en bo estado de limpeza e conservación debendo ser posible ler o seu contido completo. Débense renovar sempre que sexa necesario
- Aqueles establecementos nos que o único soporte de venda sexan as cartas de entrega individuais para os clientes, estas deben acadar, polo menos, un número igual ao 35% da capacidade da zona de sala
- As cartas de entrega individual ao cliente, deben cumprir, polo menos, os seguintes requisitos:
    - Estar expostas no exterior do establecemento, coa iluminación axeitada e en bo estado de limpeza e conservación
    - Indicar os tempos de espera daqueles pratos que pola súa preparación supoñan unha espera superior á do resto dos pratos da carta
    - Indicar se se esixe un mínimo de comensais para algún dos pratos
    - Indicar se un prato se serve soamente nunha tempada
    - Indicar aqueles pratos que soamente se serven por encarga
- Calquera **soporte de venda** debe incluír a denominación e o prezo de cada unha das preparacións culinarias ou pratos que presenta, e indicar sempre claramente, se os respectivos impostos se atopan incluídos ou non no prezo. Esta identificación pode ser individual ou para preparacións culinarias que poidan englobarse nun grupo xenérico (por exemplo, un número determinado de sobremesas, todos ao mesmo prezo)
- Cando haxa oferta de menús débese atender de acordo á lexislación vixente[12]
- A información sobre a oferta de comidas, en calquera soporte de venda, debe estar estruturada por familias para facilitar a elección do cliente
- Cando exista **oferta de viños**, esta debe permitir identificar as Denominacións de Orixe ou rexións vitivinícolas, o tipo de viño (Cava ou Champaña, Branco, Rosado, Tinto etc.), o volume, a anada e o prezo
- **Reposición** de condimentos cos seus envases en bo estado de limpeza e

[12] Ordenanzas municipais ou disposicións autonómicas.

conservación e de bebidas

- **Verificación da temperatura e a iluminación** en función da época e o **son ambiente** (en caso de que exista)
- Sistemática para atender **imprevistos** hixiénicos ou de calquera outra natureza que lle afecten ao servizo (derramamento de comida, salpicaduras, ensuciar a roupa do cliente, colapso de ritmo de servizo,...) recollida no Manual do Establecemento
- Todos os alimentos deben servíselles aos clientes con **pinzas** ou utensilios axeitados
- Debe existir unha **zona de uso exclusivo para camareiros**, a cal debe estar claramente sinalizada ou, no seu defecto, unha alternativa que permita o servizo ás mesas, se é o caso, sen invadir o espazo dos clientes
- Os produtos alimenticios, o material de uso alimentario e os utensilios de traballo (bolígrafo, mistos,...) deben **almacenarse por separado**
- **Barra, equipos e mobiliario** limpos e ordeados
- Dispoñibilidade de cambio abondo para que a facturación e o pagamento se realicen con fluidez e no menor tempo posible
- Os elementos empregados para **decorar** os alimentos expostos deben ser aptos para uso alimentario

As **consumicións** débense servir coa máxima prontitude, respectando a orde de petición na medida do posible co máximo de limpeza evitando a acumulación de salsas ou manchas en vaixela, cubertería e cristalería.

Cando un cliente pida unha segunda consumición, en ningún caso se poden encher vasos ou pratos de consumicións anteriores, con excepción das segundas consumicións de augas ou viños idénticas ás primeiras.

A **área de barra** débese atopar en correcto estado de orde e limpeza mediante unha instrución específica.

No caso de que o **vertedeiro** se utilice para o lavado de utensilios e alimentos, estas operacións deben realizarse en diferentes tempos e débese limpar e desinfectar entre cada operación.

Toda a cubertería e a vaixela para uso en contacto con alimentos, débense lavar no

equipo de lavado. A cristalería e as cuncas de café débense colocar boca abaixo sen apoialos sobre reixas ou panos non hixiénicos.

Os traballos de **recollida ou limpeza** que afecten á comodidade do cliente non se deben iniciar antes do peche do establecemento, por exemplo non se deben apagar as luces, nin pechar a porta antes do horario de peche. O cliente debe poder saír do establecemento sen impedimentos.

Se o cliente solicita unha consumición media hora antes do peche, débeselle informar do seu horario.

TRANSPORTE

O **servizo de transporte** pode ser interno ou externo (subcontratado) ou mixto, como combinación dos anteriores.

Cando o provedor do servizo de transporte sexa **externo**, débense acordar con el os requisitos do servizo, incluíndo como mínimo, os seguintes aspectos:

- Unha sistemática de comunicación dos pedidos
- Identificación e descrición dos produtos a transportar e as súas cantidades
- Punto de recollida, cando proceda e punto de entrega
- Horario de entrega e recollida, cando proceda
- Agrupación dos diferentes envíos cun mesmo destino
- Rexistro dos tempos de transporte. No caso de transporte de produtos ultraconxelados, rexistro das temperaturas de transporte
- Hixiene
- Características do vehículo de transporte

As **embalaxes** que conteñan alimentos sen envasar non deben colocarse directamente sobre o chan, nin sobre ningún tipo de protección deste susceptible de ser pisada.

A **temperatura** esixida no transporte é a fixada para un determinado produto pola Regulamentación técnico-sanitaria aplicable a ese produto, ou no seu defecto, a especificada polo fabricante, ou no seu caso, o establecemento.

Os **alimentos** deben estibarse de forma que deixen o máximo posible de superficie dos alimentos ou das súas embalaxes expostas ao aire frío procedente da unidade de refrixeración, para obter un arrefriado óptimo. Para iso debe deixarse sitio entre a carga e as paredes laterais e debe respectarse a altura aconsellada.

Non se poden transportar produtos alimenticios nin alimentarios dispostos para a venda ou o servizo directo ao consumidor final, que non estean debidamente **etiquetados, envasados e identificados** de acordo coa lexislación que lles aplique.

Os produtos procedentes de **devolucións** ou que superaran a súa data de caducidade ou consumo preferente, só poden transportarse xunto con outros aptos para o consumo humano, sempre que non alteren ou contaminen estes últimos.

Non se poden utilizar no transporte de produtos alimenticios ou alimentarios, **instalacións frigoríficas ou de conxelación**, non autorizadas para este fin, ou axentes refrixerantes non aprobados polas autoridades correspondentes.

Os materiais de todo tipo, susceptibles de entrar en contacto cos produtos transportados deben cumprir coas disposicións legais vixentes e non alterar os produtos ou comunicar olores nin sabores indesexables, por exemplo a cuberta interna do vehículo ou os envases e as embalaxes.

No caso de que os produtos recibidos non se atopen suficientemente limpos, nin nas condicións adecuadas, débese rexistrar a **incidencia** e cursar reclamación ao provedor.

A **carga e descarga** deben realizarse coa maior rapidez posible co obxecto de que o cambio de temperatura do produto no transvasamento entre o vehículo e o punto de entrega ou recollida sexa o menor posible, utilizándose para iso cantos medios se consideren necesarios.

Débese asegurar o cumprimento da lexislación vixente sobre a utilización da vía pública como por exemplo as terrazas ou a carga e descarga de mercadorías.

A dirección do establecemento debe definir a zona do propio establecemento destinada á entrega e á recollida dos produtos alimenticios e alimentarios.

FACTURACIÓN

A comercialización de calquera servizo debe levar consigo a formalización escrita dos correspondentes **documentos comerciais** (contrato, pedimento, menú, carta, documento de confirmación etc.) nos que se detalle, entre outros datos, as tarifas aplicables da maneira que se poidan amosar ao cliente en caso de dúbida ou reclamación.

Débenselle ofrecer ao cliente **diferentes formas de pagamento**, que deben estar expostas nun **lugar doadamente visible**. Entre elas deben incluírse, como mínimo, dúas **tarxetas de crédito**.

O establecemento debe formalizar a facturación e despedida que inclúa como mínimo:

a) Preparación da factura no menor tempo posible unha vez sexa solicitada por parte do cliente
b) Forma de entrega da factura ao cliente e complementos a entregar con ela
c) Sistemática de cobramento e liquidación da factura nos seus diferentes modos de pagamento aceptados no establecemento
d) Normas de cortesía a ter en conta na despedida do cliente

Os **requisitos dos documentos de compra** serán:

- Cando o cliente abone o importe da compra con **tarxeta**, o ticket de compra poderá gramparse ao xustificante de pago antes de entregalo
- No **ticket de compra** ou na **factura** pode incluírse, ademais dos **datos** requiridos pola regulamentación, unha frase de agradecemento pola compra realizada e o nome da persoa que realizou a venda. Neste caso se o cliente ten algunha dúbida ou reclamación saberá a quen ten que dirixirse; se no momento o cliente ten algunha dúbida ou pregunta sobre a factura, débeselle explicar con claridade
- Informarse sobre a **lexislación** actualizada que se aplica á actividade comercial e aos servizos prestados polo establecemento. Os documentos de compra poden protexer dos clientes abusivos, xa que neles se indican os compromisos adquiridos polo establecemento, calquera condición adicional ou posibilidade e prazo para a devolución dos artigos

O establecemento debe formalizar a xestión de **obxectos esquecidos.**

MELLORA

Deben existir uns mecanismos de **control interno** para supervisar o cumprimento dos requisitos definidos no Protocolo.

A información obtida da supervisión e do control debe ser analizada para establecer accións de mellora continua necesarias. Recoméndase que esta mellora continua se mida con indicadores; por exemplo; número de incidencias, porcentaxe de satisfacción, número de avarías,... Así mesmo, os criterios medioambientais sinalados no apartado de instalacións, mobiliario e equipamento.

A mellora é un proceso recorrente que ten como obxecto aumentar a capacidade para cumprir os requisitos. Non abarca unicamente a **satisfacción do cliente** senón tamén as **interrelacións** que se producen entre os **provedores** e os **establecementos**.

Cada vez máis os establecementos están sometidos a unha maior competencia e maiores avances técnicos, o que supón a necesidade de adaptarse ás novas circunstancias e adaptar melloras no seu funcionamento de maneira continua.

O obxecto é mellorar aqueles aspectos nos que falla a prestación do servizo e reforzar, e incluso superar, aqueles aspectos que caracterizan o servizo do establecemento como un servizo de calidade.

A persoa responsable do establecemento deberá definir no Manual do Establecemento un **sistema de xestión das incidencias, queixas e suxestións** doadamente accesible ao cliente para que poida expresar a súa queixa e coñecido e utilizado por todo o persoal.

No caso das incidencias, será preciso indicar:

- Data da incidencia
- Incidencia
- Solución
- Peche
- Data de peche e sinatura da persoa responsable

A través do sistema de tratamento de queixas e suxestións o establecemento debe

recoller toda a información relevante que o cliente lle poida facilitar a posterior adopción de melloras na atención e no servizo. As queixas deben intentar solucionarse no momento en que se producen para conseguir a satisfacción do cliente antes de que finalice o servizo.

O sistema de valoración de queixas e suxestións debe dar especial importancia a aquelas que se produzan máis frecuentemente e aquelas que teñan que ver con aspectos de hixiene e da atención recibida polo cliente.

O establecemento debe realizar o seguimento da información relativa á **percepción do cliente** con respecto ao cumprimento dos seus requisitos. Deben determinarse os **métodos** para obter e utilizar a devandita información, xa sexa mediante cuestionarios, a través de entrevistas argumentadas, Libros de Visitas ou Foros de Internet.

O ideal sería obter a información dos clientes, a través das caixas de suxestións, da realización de cuestionarios ou da conversación directa, se os clientes son de confianza.

Sexa cal sexa o método empregado, deben avaliarse os principais servizos e os resultados deben ser comunicados ao persoal implicado.

A información que se debe recoller debe cubrir, como mínimo, os seguintes aspectos:

- A **prestación do servizo**: rapidez, atención recibida, hixiene do persoal, relación calidade/prezo
- As **instalacións**: confort, ambiente, hixiene, mantemento
- Os **produtos**: prestación, cantidade, temperatura

Con referencia a este apartado, tamén se fará unha revisión sobre requisitos propios do emprego da **Marca Refuxios do Río Mandeo** de acordo co establecido no **Manual de Uso da Marca** e no **Manual de Uso da Imaxe Corporativa** tales como dimensións da placa, lugares de colocación, promoción da Marca, emprego do "Protocolo de Requisitos para o emprego da Marca de Garantía Refuxios do Río Mandeo en Empresas de Restauración",...

BIBLIOGRAFÍA

- Acordo sobre transporte internacional de mercadoría perecedoiras (ATP), subscrito por España o 3 de marzo de 1972, e que entrou en vigor o 21.11.76 (BOE do 22 de novembro de 1976)
- Decreto 35/2000, de 28 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento de desenvolvemento e execución da Lei de accesibilidade e supresión de barreiras na Comunidade Autónoma de Galicia
- Lei de Turismo de Galicia
- Orde de 24/02/1993, pola que se normaliza a inscrición e funcionamento do rexistro de establecementos e servizos de plaguicidas
- Orde Ministerial 26-01-89 pola que se aproba a Norma de Calidade para aceites e graxas quentados (BOE nº 26, de 31 de xaneiro de 2001)
- Real Decreto 1712/1991, Rexistro Xeral Sanitario de Alimentos (BOE nº 290, de 4 de decembro de 1991)
- Real Decreto 3484/2000, do 29 de decembro, polo que se establecen as normas de hixiene para a elaboración, distribución e comercio de comidas preparadas (BOE nº 11, de 12 de xaneiro de 2001)
- Real Decreto 202/2000, do 11 de febreiro, polo que se establecen as normas relativas á manipulación de alimentos (BOE nº 48, de 25 de febreiro de 2000)
- Real Decreto 237/2000, do 18 de febreiro, polo que se establecen as especificacións técnicas que deben cumprir os vehículos especiais para o transporte terrestre de produtos alimentarios a temperatura regulada e os procedementos para o control de conformidade coas especificacións (BOE nº 65, de 16 de marzo de 2000)
- Real Decreto 140/2003, polo que se establecen os criterios sanitarios de calidade da auga de consumo humano (BOE nº 45, de 21 de febreiro de 2003)
- Real Decreto 865/2003, do 4 de xullo, polo que se establecen os criterios hixiénico-sanitarios para a prevención e control da lexionelose
- Regulamento (CEE) 2092/91 do Consello Regulador de Agricultura Ecolóxica de Galicia (CRAEGA)
- Rexistro de Empresas e Actividades Turísticas (REAT)
- Serie de Normas UNE 167000. Servizos de Restauración
- UNE 170001-1:2001 Criterios DALCO para facilitar a accesibilidade ao contorno
- UNE 41500 IN Accesibilidade na edificación e o urbanismo. Criterios xerais de

deseño

- UNE 41520 Accesibilidade na edificación. Espazos de comunicación horizontal
- UNE 41523 Accesibilidade na edificación. Espazos hixiénico-sanitarios

UNA MANERA DE HACER EUROPA

UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de
Desarrollo Regional