

CARTA ESPECÍFICA

RESTAURACIÓN

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL “ALPUJARRA GRANADA”



PROYECTO COOPERACIÓN AVE FÉNIX DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL
SUBMEDIDA 19.3 DEL PROGRAMA DE DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA 2014-2020



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN.....	3
INDICADORES DE CALIDAD.....	3
1. Integración en el entorno.....	3
2. Información turística.....	4
3. Instalaciones y equipamientos.....	4
4. Protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.....	4
5. Oferta culinaria.....	5
6. Asociacionismo.....	5
HOMOGENEIDAD EN EL USO DE LA MARCA.....	5

CONTROL DE CAMBIOS

Ed.	Causa	Descripción	Fecha aprobación Junta Directiva
01	Aprobación	Entrada en vigor del documento (Proyecto de Cooperación Ave Fénix de la Marca de Calidad Territorial)	06/04/2022

INTRODUCCIÓN

Dentro del sector turístico, la Carta Específica de restauración de la comarca de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada tiene por objeto definir los requisitos que han de cumplir las empresas y entidades solicitantes, para poder usar la Marca de Calidad Territorial (en adelante M.C.T.) "Alpujarra Granada".

Se establece, como premisa básica para las empresas solicitantes de la M.C.T., el cumplimiento de los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad.

Debemos recordar que la M.C.T. es una opción empresarial totalmente voluntaria, donde la dirección de la entidad solicitante toma la decisión de aplicar un Sistema de Gestión de la Calidad, enfocado a la satisfacción de la clientela y a la mejora continua de los procesos desarrollados, cumpliendo además con objetivos económicos, sociales y medioambientales.

El sistema de calidad propuesto, junto con los indicadores desarrollados para su consecución, pretenden alcanzar los siguientes objetivos marcados por la M.C.T. "Alpujarra Granada":

- Fomentar el turismo sostenible en la comarca.
- Mejorar la competitividad de las empresas que ofertan servicios turísticos en la comarca.
- Mejorar la comercialización de los servicios turísticos de la comarca.
- Promover el desarrollo de las empresas que ostenten la M.C.T. "Alpujarra Granada".
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas participantes en el proyecto M.C.T.
- Facilitar la formación al tejido empresarial.

Tras la evaluación de los criterios establecidos en los distintos indicadores, se identificarán áreas de mejora que darán lugar a objetivos específicos. La evaluación de los criterios se realizará según el "Procedimiento de evaluación de empresas y/o entidades que deseen ser portadoras de la M.C.T. "Alpujarra Granada. Calidad Rural". La búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos determinará un plan de actuaciones consensuado con la entidad. Este plan de actuaciones será la herramienta de valoración para las auditorias de seguimiento y renovación de la M.C.T.

El equipo evaluador podrá determinar la exigencia de cumplimiento obligatorio o inmediato de alguno de los indicadores siendo este requisito discrimine para la emisión de informe favorable de concesión o renovación de la M.C.T. El equipo evaluador durante la revisión de cumplimiento de los indicadores podrá determinar que alguno de ellos no sea aplicable en función de las características de la actividad desarrollada.

Cuando la organización haya obtenido una certificación por parte de la Administración competente, entidad de certificación acreditada que determine el cumplimiento de la legislación correspondiente; con la comprobación de este extremo, será suficiente para asegurar que se llevan a cabo los indicadores.

ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN.

Pueden ser certificados con la M.C.T "Alpujarra Granada" los restaurantes que tengan su establecimiento en el espacio geográfico de la comarca de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada, definido en la Carta General.

Los servicios turísticos de restauración que pueden ser certificadas con la M.C.T "Alpujarra Granada" son los regulados en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía, y que define como:

"La restauración y catering turísticos, referidos a aquellos establecimientos que se dedican de forma habitual y profesional, mediante precio, a servir a la persona usuaria de servicios turísticos comidas y bebidas para consumir en sus propias dependencias o en instalaciones ajenas al propio establecimiento".

INDICADORES DE CALIDAD.

Si el restaurante está integrado en un alojamiento turístico se evaluará el establecimiento en su conjunto.

Los indicadores se agrupan en dos tipos:

- Discriminantes, que son de cumplimiento exigible e inmediato
- De mejora, que pueden suponer un logro a medio plazo.

Los indicadores comunes a todos los alojamientos turísticos son:

1. Integración en el entorno.

Tipo de indicador: Discriminante.

Se valora como el restaurante se integra en el conjunto de su entorno, la idoneidad de su ubicación, la integración paisajística y arquitectónica, el acceso y señalización del establecimiento.

- El restaurante debe de estar situado en un entorno adecuado, si es posible lejos de la contaminación auditiva, visual y olfativa.
- El restaurante se integrará arquitectónicamente en el entorno.
- El acceso al restaurante fuera del casco urbano, ha de ser transitable para vehículos turismo, y si es necesario, otro tipo de forma de acceso que la clientela conozca desde el momento de la reserva.

- Ha de cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad para las personas que sufren algún tipo de discapacidad física.
- El restaurante ha de estar señalizado adecuadamente.

2. Información turística.

Tipo de indicador: Mejora.

Se valora si el restaurante dispone de información de servicios complementarios de la zona como:

- Información turística de la comarca, sobre la historia, el patrimonio y los eventos culturales de la comarca.
- Planos del municipio si existiesen.
- Horarios de servicios de transporte público de la zona.
- Información de servicios médicos, comercios, bancos, etc.
- Información sobre productos y servicios locales.
- Se dispondrá, a ser posible, de un espacio de presentación de los productos y servicios participantes en el proyecto de M.C.T. "Alpujarra Granada".

3. Instalaciones y equipamientos.

Tipo de indicador: Mejora.

Se valora el conjunto de instalaciones físicas y equipamientos del restaurante:

- Climatización del restaurante. La zona ha de ser agradable y ha de tener una temperatura que proporcione el confort adecuado.
- Tener presencia en Internet, existencia de sistema de pago con tarjeta de crédito o pagos similares.
- El mobiliario y la decoración debe crear un ambiente acogedor y agradable.

4. Protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.

Tipo de indicador: Mejora

La calidad del servicio depende de las actuaciones y aptitudes de todo el personal, de la organización y los recursos disponibles. Se valorará la disposición e implantación de protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.

- El restaurante dispondrá de protocolos de reservas, recibimiento y despedida de la clientela.
- El restaurante dispondrá de procedimiento de limpieza y mantenimiento específico por servicios e instalaciones.
- El restaurante establecerá protocolo de actuaciones en caso de quejas y reclamaciones (sería conveniente desagregado por sexo).
- Se establecerán protocolo de tiempos máximos de espera en la anotación de la comanda, el tiempo máximo de servicio y de entrega de la cuenta.

5. Oferta culinaria.

Tipo de indicador: Mejora

- Se valorará la inclusión de cocina tradicional y de innovación realizada con materias primas de la comarca.
- Se valorará el compromiso de la organización con el desarrollo sostenible, que integra aspectos sociales, ambientales y éticos en las decisiones de compra.

6. Asociacionismo.

Tipo de indicador: Mejora

Se valora si la empresa que presta servicios de restauración está asociada a alguna asociación local o comarcal, si colabora activamente o es socio de la Asociación para el Desarrollo Rural de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada.

HOMOGENEIDAD EN EL USO DE LA MARCA.

Las empresas certificadas con la M.C.T. "Alpujarra Granada", deberán hacer uso de la misma en los lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca que el Comité de Gestión y Control le hará entrega una vez haya sido concedida.

Si alguna empresa hiciera un uso de la Marca, en lugar o modo, no establecido en el manual de uso, le será retirada la certificación inmediatamente.