

CARTA ESPECIFICA RESTAURACIÓN

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL LA VEGA DE GRANADA

ED	CAUSA	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	APROBACIÓN	Entrada en vigor del documento	OCTUBRE 2022
02	REVISIÓN	Adaptación a proyecto Ave Fenix	DICIEMBRE 2021

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I: INDICADORES	5



INTRODUCCIÓN

La presente Carta Especifica de Servicios de Restauración tiene por objeto definir los requisitos que han de cumplir las empresas y entidades solicitantes, para poder usar la Marca de Calidad Territorial “La Vega de Granada”.

Pueden ser certificadas con la Marca de Calidad Territorial “La Vega de Granada” las empresas / entidades que tengan su domicilio social en el espacio geográfico de La Vega-Sierra Elvira, definido en la Carta General. También pueden ser certificadas las empresas que, no teniendo domicilio social en el territorio, sin embargo, prestan sus servicios en la Comarca, y, por tanto, solo serán certificados los servicios prestados en ella, que podrán ostentar la Marca.

Se establece, como premisa básica para las organizaciones solicitantes de la Marca de Calidad Territorial, el cumplimiento de los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad. Por tanto, las normas aquí definidas son adicionales a las establecidas en la legislación. Por este motivo debemos recordar que la Marca de Calidad Territorial es una opción totalmente voluntaria dónde la organización toma la decisión de aplicar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad que satisfaga las expectativas de su clientela y/o personas usuarias.

Esta Carta Especifica / Reglamento tiene el objetivo de ofrecer una buena guía y herramienta de trabajo. Con este fin, las presentes normas definidas mediante indicadores y pautas de actuación, desarrollan los estándares de calidad exigidos por el Comité de Gestión y Control de la Marca de Calidad Territorial.

Son normas básicas, mínimas, que pueden ser mejoradas en el quehacer diario por nuestra permanente inquietud de superación y adaptación a los cambios,

buscando, siempre, lo mejor para las organizaciones certificadas, clientela o usuarios/as y el territorio.

Su cumplimiento es un deber básico, obligatorio y a partir del cual las organizaciones participantes podrán mejorar en actitud, aptitud, gestión, comercialización y cualificación.

Todos los indicadores y pautas de actuación se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Territorial para cada sector en particular.

OBJETIVOS:

- Fomentar el turismo sostenible en la comarca.
- Promover el desarrollo de las organizaciones que ostentan la Marca de Calidad Territorial La Vega Sierra Elvira.
- Facilitar una red de colaboración entre las organizaciones participantes del proyecto de Marca de Calidad Territorial.
- Unificar la visión de la clientela y/o personas usuarias, haciendo que todas las organizaciones tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las organizaciones con marca de Calidad Territorial.

Podrán solicitar la Marca de Calidad los establecimientos turísticos incluidos en Ley 13/2011, de 23 de diciembre, que se describen a continuación:

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.

En esta Carta Especifica / Reglamento se recogen los requisitos de aplicación para la obtención de la Marca de Calidad Territorial de la Vega de Granada de servicios de restauración de la Comarca Vega-Sierra Elvira, siempre y cuando cumplan con los indicadores establecidos en este documento.

Cuando la organización haya obtenido algún tipo de certificación por parte de la Administración competente o 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.

El equipo evaluador podrá determinar la exigencia de cumplimiento obligatorio o inmediato de alguno de los indicadores siendo este requisito discriminante para la emisión de informe favorable de concesión o renovación de la Marca de Calidad Territorial. Además de los contenidos en este documento, se valorarán los requisitos transversales de responsabilidad Social Empresarial aplicables. 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.

CAPITULO I: INDICADORES

Esta Carta Especifica / Reglamento de evaluación de cumplimiento de principios y valores de Calidad de Servicio, tiene como objetivo valorar el cumplimiento de los requisitos definidos mediante indicadores y establece las directrices de servicio que pongan en valor de la dimensión territorial del turismo.

los indicadores se agrupan en dos tipos: Discriminantes, que son de cumplimiento exigible e inmediato y De Mejora que pueden suponer un logro a medio plazo.

Indicador	SITUACION GEOGRAFICA
Descripción del Indicador	Permite identificar y valorar como la empresa/ entidad se integra en el conjunto de su entorno, mediante la idoneidad de su ubicación, la integración paisajística, y las actuaciones desarrolladas para la conservación y recuperación del patrimonio propio y los elementos naturales y arquitectónicos tradicionales de la zona. Se valorará la utilización y conservación de elementos tradicionales
Tipo de Indicador	Discriminante Si no se cumple el umbral básico, que en este caso es imprescindible, de logro, la empresa no puede ser certificada
<p>El establecimiento debe de estar situados en un entorno adecuado, si es posible lejos de la contaminación auditiva, visual y olfativa, y que no se encuentre situado cerca de vertederos, fábricas e industriales que generen alguna contaminación.</p> <p>Las construcciones de cualquier establecimiento respetarán el paisaje y se integrarán armoniosamente.</p> <p>Se valorará que esté rodeada con zonas ajardinadas o patios interiores.</p> <p>El acceso al establecimiento ha de ser transitable para turismos, si no es así, será el personal del establecimiento quien recoja a su clientela.</p> <p>El establecimiento ha de estar adecuadamente señalizado y ha de cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad para las personas que sufren algún tipo de discapacidad física.</p>	

El establecimiento debe adoptar un compromiso de conservación y uso preferente de elementos tradicionales de la comarca.

Indicador	INFORMACIÓN TURÍSTICA
Descripción del Indicador	Este indicador fomenta la aplicación de una red de colaboración entre quienes portan la Marca, mediante la disposición de información turística y productos/servicios con Marca. La información turística ofrecida en cada establecimiento permitirá estimular el consumo de la oferta turística por parte de los/as visitantes, a enriquecer su experiencia turística, prolongar su estancia en el destino y garantizar la fidelización.
Tipo de Indicador	Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
<p>El establecimiento dispondrá de información turística de la comarca, preferentemente se dispondrán productos y/o servicios de las empresas/entidades portadoras de la Marca de calidad Territorial.</p> <p>El establecimiento dispondrá de información sobre la historia, el patrimonio y la vida cultural de la comarca.</p>	

Indicador	EQUIPAMIENTOS
Descripción del Indicador	Este indicador valora el conjunto de instalaciones físicas y dotación de bienes del establecimiento
Tipo de Indicador	Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
<p>El establecimiento dispondrá de plan de limpieza y mantenimiento que garantice el correcto estado de las instalaciones y los equipos.</p>	

Dispondrá de sistemas de climatización adecuados para favorecer el confort de la clientela, apostando por sistemas de climatización sostenibles.

La decoración y el mobiliario deben disponerse para favorecer ambientes positivos y acogedores.

En la medida de lo posible sea favorecer el acceso a internet de la clientela.

Indicador	ATENCION A LA CLIENTELA
Descripción del Indicador	Este indicador valora si la organización tiene definidos procedimientos de gestión y fomenta el establecimiento de mecanismos de mejora de calidad del servicio y la atención al cliente. la calidad del servicio depende de las actuaciones y aptitudes de todo el personal, de la organización y los recursos disponibles
Tipo de Indicador	Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
<p>El establecimiento dispondrá de procedimiento de reservas y recibimiento de clientes/as, procedimiento de limpieza y mantenimiento específico por servicios e instalaciones, se establecerá protocolo de despedida de la clientela, de actuaciones en caso de quejas y reclamaciones</p> <p>Se fijarán claramente los servicios complementarios a la actividad si los hubiese.</p> <p>Se dispondrá de procedimiento higiénico sanitario para personal y clientela.</p>	

Indicador	OFERTA CULINARIA
Descripción del Indicador	Este indicador valora si la organización tiene definidos criterios de compra sostenible y compromiso de compra de cercanía.

Tipo de Indicador	Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
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.	

Las empresas / entidades certificadas con la Marca de Calidad Territorial, 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 / entidad hiciera un uso de la Marca, en lugar o modo, no establecido en el manual de uso, se procederá a valoración por parte de Comité de Gestión y Control de la retirada de la certificación.

