

# Protocolo de Implantación y Evaluación de la Calidad del Servicio de Restauración

## Carta específica de Restauración de la Marca de Calidad Territorial PONIENTE GRANADINO CALIDAD RURAL

ED	DESCRIPCIÓN	FECHA APROBACIÓN JUNTA DIRECTIVA
01	Entrada en vigor del documento	Junio 2022



### ACTIVIDAD DE COOPERACIÓN

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



S DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN .....	5

## 1. INTRODUCCIÓN

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

Pueden ser certificadas con la Marca de Calidad Territorial “Poniente Granadino Calidad Rural” las empresas que tengan su domicilio social en el espacio geográfico, 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 el territorio si esta solicitud es aprobada por el Comité de Gestión y Control.

Este protocolo tiene como objetivo disponer de una buena guía y herramienta de trabajo, definidas mediante indicadores que 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 empresas certificadas, su clientela y el territorio.

Todos los indicadores se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Territorial para este sector. Dichos objetivos son:

- Fomentar el servicio de restauración sostenible en el territorio.
- Promover el desarrollo de las empresas con Marca.
- Facilitar la información y formación al tejido empresarial.
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas que ostentan la Marca.

- Unificar la visión de la clientela, haciendo que todos los establecimientos tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las empresas con Marca, facilitando su comercialización.

Sera de aplicación además de los contenidos en este documento, los requisitos transversales de responsabilidad Social empresarial.

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.

## 2. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Podrán solicitar la Marca de Calidad “Poniente Granadino Calidad Rural” los establecimientos de servicios de restauración incluidos en Ley 13/2011, de 23 de diciembre, que se describen a continuación:

**Restaurantes 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.

Además, podrán solicitar Marca de Calidad “Poniente Granadino Calidad Rural” los **Bares y cafeterías emblemáticas**, referidos a aquellos establecimientos donde se sirven bebidas, café y aperitivos, generalmente para ser consumidos de inmediato en el mismo establecimiento con un renombre y prestigio social por su buen hacer y por la calidad de su servicio y que disponga de una antigüedad mínima de 5 años.

Además de cumplir con los indicadores que la normativa de aplicación exige, las empresas certificadas deberán además cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Situarse en un entorno adecuado urbano o rural evitando polígonos industriales, zonas próximas a granjas, depuradoras, acopios de residuos, etc.
- Disponer de protocolos de atención a la clientela: recepción de clientas y clientes, tiempo de espera máximos, servicios de mesas, gestión de reclamaciones, etc.
- Contar con una decoración interior y exterior adecuada. Usar mantelería, vajilla y cristalería uniforme al menos por mesa.
- Disponer de servicios complementarios: vitrina con productos locales, sobre todo de aquellos productos certificados con Marca, conexión a internet gratuita, información turística del territorio y de la provincia si es posible, planos del municipio si existiesen, horarios de servicios de transporte público de la zona, información de servicios médicos, comercios, bancos, etc.
- Presencia en Internet
- Existencia de sistema de pago con tarjeta de crédito.
- La empresa debe participar en la formación necesaria que le permita una correcta gestión de su actividad, como un conocimiento del territorio y de los principios y

valores de la Marca “Poniente Granadino Calidad Rural” que les facilite su tarea como agentes de comunicación de la Marca. Dicha formación puede ser llevada a cabo por iniciativa de la propia empresa o a iniciativa del Grupo de Desarrollo Rural del Poniente Granadino u a iniciativa de otras instancias.

- Colaborar activamente y/o ser socia de la Asociación para el Desarrollo Sostenible del Poniente Granadino.