

Versión 11 04-03-2011

Requisitos de empresas

Club de Producto

SABOREA ESPAÑA

Los requisitos que a continuación se presentan han sido formulados para diferenciar las empresas según el enfoque del Club de Producto Saborea España.

El Club de Producto Saborea España, en su afán de promover el turismo gastronómico y la relación de empresas con los diferentes territorios que lo componen, propone éstos en base a requisitos obligatorios (O) y recomendables (R), con el fin de conseguir un mínimo denominador común para el producto al cumplir los obligatorios y proponer futuras mejoras al poder ir cumpliendo los requisitos recomendables.

Los requisitos que se incluyen a continuación, han sido ampliamente debatidos y consensuados por el grupo de trabajo interno previamente seleccionado y encargado de su desarrollo.

Este documento no pretende ser un manual de calidad, pues ya existen sistemas específicos (como el MACT, SICTED, Q...) debidamente testados y con exitosa implantación, que definen las acciones para conseguir una mejora progresiva del servicio para cada tipología de empresa. En este marco, el Club de Producto Saborea España aconseja firmemente la implantación y seguimiento de estas herramientas, como el programa ANFITRIONES, desarrollado por la Secretaría General de Turismo.

REQUISITOS DE LOS RESTAURANTES

Ámbito/Área	Requisito	O/R
ASOCIACIONISMO	El restaurante se encuentra asociado a la Asociación de Hostelería correspondiente a su destino, y ésta a FEHR ⁽¹⁾ .	O
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	El establecimiento cuenta con algún sistema de gestión de la calidad (Q, SICTED, MACT, etc.)	R
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	El restaurante se encuentra dentro de los límites geográficos definidos por el destino participante en ASE ⁽²⁾ .	O
PERSONAL	El personal de contacto debe ser capaz de proporcionar información turística básica sobre el destino en el que se encuentra: recursos turísticos gastronómicos del destino (museos especializados, lonjas, mercados, bodegas, almazaras, etc.), restaurantes, alojamientos, jornadas y eventos gastronómicos y otros que pudiesen considerarse de interés.	O
	El personal de contacto debe ser capaz de informar de los horarios de apertura de la oficina de información turística del destino	O
	El personal de contacto será capaz de atender al visitante en idiomas extranjeros, al menos, ingles.	R
	El personal debe ser capaz de ofrecer información básica sobre otras empresas o actividades del destino incorporadas al Club de Producto, o poseer material relacionado con Saborea España proporcionado por el destino	O
	El personal es capaz de informar sobre los ingredientes y la preparación de los platos	O
	El personal tiene conocimientos sobre vino (y otros productos) y es capaz de informar y asesorar al cliente sobre su elección	O

PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	El establecimiento dispone de elementos de promoción y/o comunicación propios	O
	El restaurante figura en alguna guía turística o gastronómica	R
	El restaurante dispone de algún sistema de Fidelización	R
PRODUCTO	El restaurante cuenta, al menos, con 5 referencias de vinos y aceites (u otros) propios de las D.O., I.G.P. o marcas de calidad locales del territorio	O
	El restaurante cuenta en la carta con recetas o platos autóctonos o elaborados con productos autóctonos de la zona	O
	El restaurante ofrece menú degustación variable atendiendo a los productos de temporada del territorio	O
	El restaurante tiene una relación directa y comercializa directamente con, al menos, 3 productores de la zona	O
	El restaurante ofrece al cliente la posibilidad de adquirir vinos, aceites u otros productos alimentarios del territorio	R
	Organiza o participa en alguno de los eventos gastronómicos organizados por el destino	O
IMAGEN	Posee una placa identificativa de su pertenencia a ASE	R
	El establecimiento contiene algún tipo de material identificativo de pertenencia a ASE	R
	El restaurante posee elementos decorativos relacionados con ASE	R
	El restaurante tendrá la disposición de ser incluido en catálogos, guías, rutas, etc. desarrollados por Saborea España	O

	El restaurante será susceptible de aparecer en aquellos materiales promocionales que ASE considere convenientes	O
	El restaurante conoce, comprende, acepta y cumple los objetivos y normas del funcionamiento de ASE	O
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El restaurante tiene a disposición de los clientes hojas de sugerencias y reclamaciones	O
	El restaurante cuenta con algún sistema de recogida de datos sobre la satisfacción de los clientes, o gestiona los implantados por el destino.	R

(1). En algunos casos excepcionales y justificados, podrá considerarse este requisito como no obligatorio, atendiendo a las diferentes realidades del sector hostelero en el destino y siempre y cuando sea aprobada su incorporación por la Junta Directiva de Saborea España. Las Asociaciones de Hostelería deberán disponer, como mínimo, de la siguiente estructura:

- Disponer de una sede central y de atención al público. En caso de que ésta sea compartida, deberá estar correctamente identificada.
- Disponer de correo electrónico y número de teléfono propio.
- Definir un interlocutor válido y aceptado por sus asociados que soliciten la incorporación.

(2). La participación del restaurante en Saborea España estará obligatoriamente ligada a la participación y mantenimiento del destino en el Club de Producto.

(O) REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO/ (R) REQUISITOS RECOMENDABLES

REQUISITOS DE LOS BARES Y CAFETERÍAS

Ámbito/Área	Requisito	O/R
ASOCIACIONISMO	El bar o cafetería se encuentra asociado a la Asociación de Hostelería correspondiente a su destino, y ésta a FEHR ⁽¹⁾ .	O
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	El establecimiento cuenta con algún sistema de gestión de la calidad (Q, SICTED, MACT, etc.)	R
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	El bar o cafetería se encuentra dentro de los límites geográficos definidos por el destino participante en ASE ⁽²⁾ .	O
PERSONAL	El personal de contacto debe ser capaz de proporcionar información turística básica sobre el destino en el que se encuentra: recursos turísticos gastronómicos del destino (museos especializados, lonjas, mercados, bodegas, almazaras, etc.), restaurantes y alojamientos, jornadas y eventos gastronómicos y otros que pudiesen considerarse de interés.	O
	El personal de contacto debe ser capaz de informar de los horarios de apertura de la oficina de información turística del destino	O
	El personal de contacto será capaz de atender al visitante en idiomas extranjeros o, al menos, inglés.	R
	El personal debe ser capaz de ofrecer información básica sobre otras empresas o actividades del destino incorporadas al Club de Producto, o poseer material relacionado con Saborea España proporcionado por el destino	O
	El personal es capaz de informar sobre los ingredientes y la preparación de los platos	O
	El personal tiene conocimientos sobre vino (y otros productos) y es capaz de informar y asesorar al cliente sobre su elección	O
PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	El establecimiento dispone de elementos de promoción y/o comunicación propios	O
	El bar o cafetería figura en alguna guía turística o gastronómica	R

	El bar o cafetería dispone de algún sistema de Fidelización	R
PRODUCTO	El bar o cafetería cuenta, al menos, con 5 referencias de vinos y aceites (u otros) propios de las D.O. o I.G.P. de la zona	O
	El bar o cafetería ofrece tapas, pinchos o platos autóctonos o elaborados con productos autóctonos de la zona	O
	El bar o cafetería tiene una relación directa y comercializa directamente con, al menos, 3 productores de la zona	O
	El bar o cafetería ofrece al cliente la posibilidad de adquirir vinos, aceites u otros productos alimentarios del territorio	R
	Organiza o participa en alguno de los eventos gastronómicos organizados por el destino	O
IMAGEN	Posee una placa identificativa de su pertenencia a ASE	R
	El establecimiento contiene algún tipo de material identificativo de pertenencia a Saborea España	R
	El bar o cafetería posee elementos decorativos relacionados con ASE	R
	El establecimiento tendrá la disposición de ser incluido en catálogos, guías, rutas, etc. desarrollados por Saborea España	O
	El establecimiento será susceptible de aparecer en aquellos materiales promocionales que ASE considere convenientes	O
	El bar o cafetería conoce, comprende, acepta y cumple los objetivos y normas del funcionamiento de ASE	O
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El establecimiento tiene a disposición de los clientes hojas de sugerencias y reclamaciones	O

	El establecimiento cuenta con algún sistema de recogida de datos sobre la satisfacción de los clientes o gestiona los implantados por el destino.	R
--	---	---

⁽¹⁾. En algunos casos excepcionales y justificados, podrá considerarse este requisito como no obligatorio, atendiendo a las diferentes realidades del sector hostelero en el destino y siempre y cuando sea aprobada su incorporación por la Junta Directiva de Saborea España. Las Asociaciones de Hostelería deberán disponer, como mínimo, de la siguiente estructura:

- Disponer de una sede central y de atención al público. En caso de que ésta sea compartida, deberá estar correctamente identificada.
- Disponer de correo electrónico y número de teléfono propio.
- Definir un interlocutor válido y aceptado por sus asociados que soliciten la incorporación.

⁽²⁾. La participación del establecimiento en Saborea España estará obligatoriamente ligada a la participación y mantenimiento del destino en el Club de Producto.

(O) REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO/ (R) REQUISITOS RECOMENDABLES

REQUISITOS DE LOS COMERCIOS Y TIENDAS ESPECIALIZADAS

Ámbito/Área	Requisito	O/R
ASOCIACIONISMO	Pertenece a alguna asociación turística	R
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	El establecimiento cuenta con algún sistema de gestión de la calidad (Q, SICTED, ISO, etc.)	R
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	La empresa se encuentra dentro de los límites geográficos definidos por el destino participante en ASE ⁽¹⁾ .	O
HORARIOS	Apertura en horarios adecuados para la atención a visitantes, priorizando fines de semana y puentes festivos.	O
PERSONAL	El personal de contacto debe ser capaz de proporcionar información turística básica sobre el destino en el que se encuentra: recursos turísticos gastronómicos del destino (museos especializados, lonjas, mercados, bodegas, almazaras, etc.), jornadas y eventos gastronómicos y otros que pudiesen considerarse de interés.	O
	El personal de contacto debe ser capaz de informar de los horarios de apertura de la oficina de información turística del destino	O
	El personal de contacto será capaz de atender al visitante en idiomas extranjeros o, al menos, inglés.	R
	El personal debe ser capaz de ofrecer información básica sobre otras empresas y actividades del destino incorporadas al Club de Producto, o poseer material relacionado con Saborea España proporcionado por el destino	O
	El personal tiene conocimientos sobre los productos que vende y es capaz de informar y asesorar al cliente sobre su elección	O
PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	La empresa cuenta con pagina web propia	R

	El establecimiento dispone de elementos de promoción propios, tanto en castellano como en idiomas extranjeros, preferiblemente inglés.	R
	El material del establecimiento contiene el logotipo identificativo de pertenencia a ASE	R
	La empresa figura en alguna guía turística o gastronómica	R
	La empresa dispone de algún sistema de fidelización	R
PRODUCTO	Es capaz de informar sobre las características de los productos que vende: origen, recomendaciones, gastronomía asociada, etc.	O
	Venta de, al menos, 10 referencias de productos con D.O., I.G.P. u otras marcas de calidad del territorio	O
	La empresa tiene una relación directa y comercializa directamente con, al menos, 3 productores de la zona	O
	Organiza o participa en alguno de los eventos gastronómicos organizados por el destino	O
IMAGEN	Posee una placa identificativa de su pertenencia a ASE	R
	Incluye la imagen ASE en su promoción, material impreso y página web	R
	Dispone de material informativo ASE y es capaz de informar al cliente sobre sus actividades	R
	La empresa posee elementos decorativos relacionados con ASE	R
	La empresa tendrá la disposición de ser incluido en catálogos, guías, rutas, etc. designados por ASE	O

	La empresa será susceptible de aparecer en aquellos materiales promocionales que ASE considere convenientes	O
	La empresa conoce, comprende, acepta y cumple los objetivos y normas del funcionamiento de ASE	O
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El establecimiento tiene a disposición de los clientes hojas de sugerencias y reclamaciones	O
	El establecimiento cuenta con algún sistema de recogida de datos sobre la satisfacción de los clientes, o gestiona los implantados por el destino.	R

⁽¹⁾. La participación del establecimiento en Saborea España estará obligatoriamente ligada a la participación y mantenimiento del destino en el Club de Producto.

(O) REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO/ (R) REQUISITOS RECOMENDABLES

REQUISITOS DE LOS ARTESANOS E INDUSTRIAS AGROALIMENTARIAS

Ámbito/Área	Requisito	O/R
ASOCIACIONISMO	Pertenece a alguna asociación turística	R
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	El establecimiento cuenta con algún sistema de gestión de la calidad (Q, SICTED, MACT, etc.)	R
	Acogido a la normativa de la D.O., I.G.P. o marcas locales de calidad, en caso de estar en alguna	O
	Contar con algún sistema de inspección certificada	O
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	La empresa se encuentra dentro de los límites geográficos definidos por el destino participante en ASE ⁽¹⁾	O
HORARIOS	Apertura en horarios adecuados para la atención a visitantes, priorizando fines de semana y puentes festivos	O
PERSONAL	El personal de contacto debe ser capaz de proporcionar información turística básica sobre el destino en el que se encuentra: recursos turísticos gastronómicos del destino (museos especializados, lonjas, mercados, bodegas, almazaras, etc.), jornadas y eventos gastronómicos y otros que pudiesen considerarse de interés.	O
	El personal de contacto debe ser capaz de informar de los horarios de apertura de la oficina de información turística del destino	O
	El personal de contacto será capaz de atender al visitante en idiomas extranjeros o, al menos, inglés.	R
	El personal debe ser capaz de ofrecer información básica sobre otras empresas o actividades del destino incorporadas al Club de Producto, o poseer material relacionado con Saborea España proporcionado por el destino	O
PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	El establecimiento dispone de elementos de promoción propios	O

	La empresa figura en alguna guía turística o gastronómica	R
	La empresa dispone de algún sistema de Fidelización	R
PRODUCTO	Espacio acondicionado para la realización de sus actividades o visitas	O
	Ofrecen o elaboran productos con D.O., I.G.P. u otros distintivos locales de calidad del territorio	O
	La empresa tiene una relación directa y comercializa directamente con, al menos, 3 empresas del destino	O
	La empresa ofrece la posibilidad de adquirir productos propios	O
	Organiza o participa en alguno de los eventos gastronómicos organizados por el destino	O
IMAGEN	Posee una placa identificativa de su pertenencia a ASE	R
	El establecimiento contiene algún tipo de material identificativo de pertenencia a Saborea España	R
	El establecimiento posee elementos decorativos relacionados con ASE	R
	El establecimiento tendrá la disposición de ser incluido en catálogos, guías, rutas, etc. desarrollados por Saborea España	O
	El establecimiento será susceptible de aparecer en aquellos materiales promocionales que ASE considere convenientes	O
	El establecimiento conoce, comprende, acepta y cumple los objetivos y normas del funcionamiento de ASE	O

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El establecimiento tiene a disposición de los clientes hojas de sugerencias y reclamaciones	O
	El establecimiento cuenta con algún sistema de recogida de datos sobre la satisfacción de los clientes o gestiona los implantados por el destino.	R

⁽¹⁾. La participación del establecimiento en Saborea España estará obligatoriamente ligada a la participación y mantenimiento del destino en el Club de Producto.

(O) REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO/ (R) REQUISITOS RECOMENDABLES

REQUISITOS DE LOS MUSEOS Y CENTROS DE INTERPRETACIÓN

Ámbito/Área	Requisito	O/R
ASOCIACIONISMO	Pertenece a alguna asociación turística	R
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	El establecimiento cuenta con algún sistema de gestión de la calidad (Q, SICTED, MACT, etc.)	R
LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA	El museo se encuentra dentro de los límites geográficos definidos por el destino participante en ASE ⁽¹⁾ .	O
HORARIOS	Apertura en horarios adecuados para la atención a visitantes, priorizando fines de semana y puentes festivos.	O
PERSONAL	El personal de contacto debe ser capaz de proporcionar información turística básica sobre el destino en el que se encuentra: recursos turísticos gastronómicos del destino (museos especializados, lonjas, mercados, bodegas, almazaras, etc.), jornadas y eventos gastronómicos y otros que pudiesen considerarse de interés.	O
	El personal de contacto debe ser capaz de informar de los horarios de apertura de la oficina de información turística del destino	O
	El personal de contacto será capaz de atender al visitante en idiomas extranjeros o, al menos, inglés.	R
	El personal debe ser capaz de ofrecer información básica sobre otras empresas o actividades del destino incorporadas al Club de Producto, o poseer material relacionado con Saborea España proporcionado por el destino	O
PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	El museo dispone de algún sistema de Fidelización	R
PRODUCTO	Espacio acondicionado para la realización de sus actividades o visitas	O

	Priorización de relaciones comerciales directas con empresas de carácter local	O
	El museo ofrece la posibilidad de adquirir productos propios	O
	Organiza o participa en alguno de los eventos gastronómicos organizados por el destino	O
	Figura en alguna guía turística o gastronómica	O (Museos públicos) R (Museos privados)
	El museo trata una temática relacionada con la gastronomía del destino	O
	El museo ofrece información, fomenta y promociona la gastronomía del territorio	O
IMAGEN	Posee una placa identificativa de su pertenencia a ASE	R
	El establecimiento contiene algún tipo de material identificativo de pertenencia a Saborea España	R
	El establecimiento posee elementos decorativos relacionados con ASE	R
	El establecimiento tendrá la disposición de ser incluido en catálogos, guías, rutas, etc. desarrollados por Saborea España	O
	El establecimiento será susceptible de aparecer en aquellos materiales promocionales que ASE considere convenientes	O
	El establecimiento conoce, comprende, acepta y cumple los objetivos y normas del funcionamiento de ASE	O

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	El establecimiento tiene a disposición de los clientes hojas de sugerencias y reclamaciones	O
	El establecimiento cuenta con algún sistema de recogida de datos sobre la satisfacción de los clientes o gestiona los implantados por el destino.	R

⁽¹⁾. La participación del museo en Saborea España estará obligatoriamente ligada a la participación y mantenimiento del destino en el Club de Producto.

(O) REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO/ (R) REQUISITOS RECOMENDABLES

