

1. INFORME DE SELECCIÓN DE RESTAURANTES

Programa 2016

Junio 2016





CONTE NIDOS

REDACCIÓN Carta convocatoria
REVISIÓN y actualización del programa
ANEXO



INTRODUCCIÓN

Atendiendo al compromiso adquirido en la oferta de servicios, durante el mes de junio de 2016 se realizaron un total de 18 evaluaciones notificadas de equipamiento e instalaciones. De éstas, 7 se correspondieron con establecimientos miembros de la marca Mesas Poblanas 2013 y 11 con establecimientos aspirantes. De los 18 establecimientos, superaron la evaluación 15 establecimientos. Cuatro de ellos pertenecen a la tipología Selección Gourmet y 14 a Selección Tradicional.



CARTAS CONVOCATORIA

Se redactaron 3 tipos de carta convocatoria para la invitación a los restaurantes, de acuerdo con los lineamientos del programa.

- Invitación para los establecimientos que forma parte de Tesoros de México.
- Invitación para los establecimientos que formaban parte de Mesas Poblanas en 2013 y que no son Tesoros.
- Invitación para establecimientos

Las cartas se adjuntan en la carpeta de anexos.



REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA

La revisión del Programa Mesas Poblanas se enfocó en la actualización de barreras de entrada así como en los estándares de calidad de la evaluación notificada.

Los ajustes de estándares de la evaluación notificada se adjuntan en la carpeta de anexos.



MESAS POBLANAS

FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA



Índice

1. Qué es Mesas Poblanas
- 2.Cuál es su enfoque
3. Qué beneficios ofrece
4. Conceptualización
5. Tipologías de restaurantes miembros
6. Barreras de entrada
7. Referenciales. Estándares por tipologías
8. Proceso de creación del programa
9. Gestión del programa
10. Proceso de evaluación
11. Roles y competencias



1. QUÉ ES MESAS POBLANAS

PARA EL SECTOR PÚBLICO

Un programa de política turística que selecciona, agrupa y promociona, a restaurantes de la ciudad de Puebla con característica y atributos similares (gastronomía poblana, identidad y personalidad, servicio profesional...) para que revierta beneficios sobre toda la industria turística de la ciudad de Puebla y el posicionamiento de la ciudad como destino gastronómico.

PARA LAS EMPRESAS

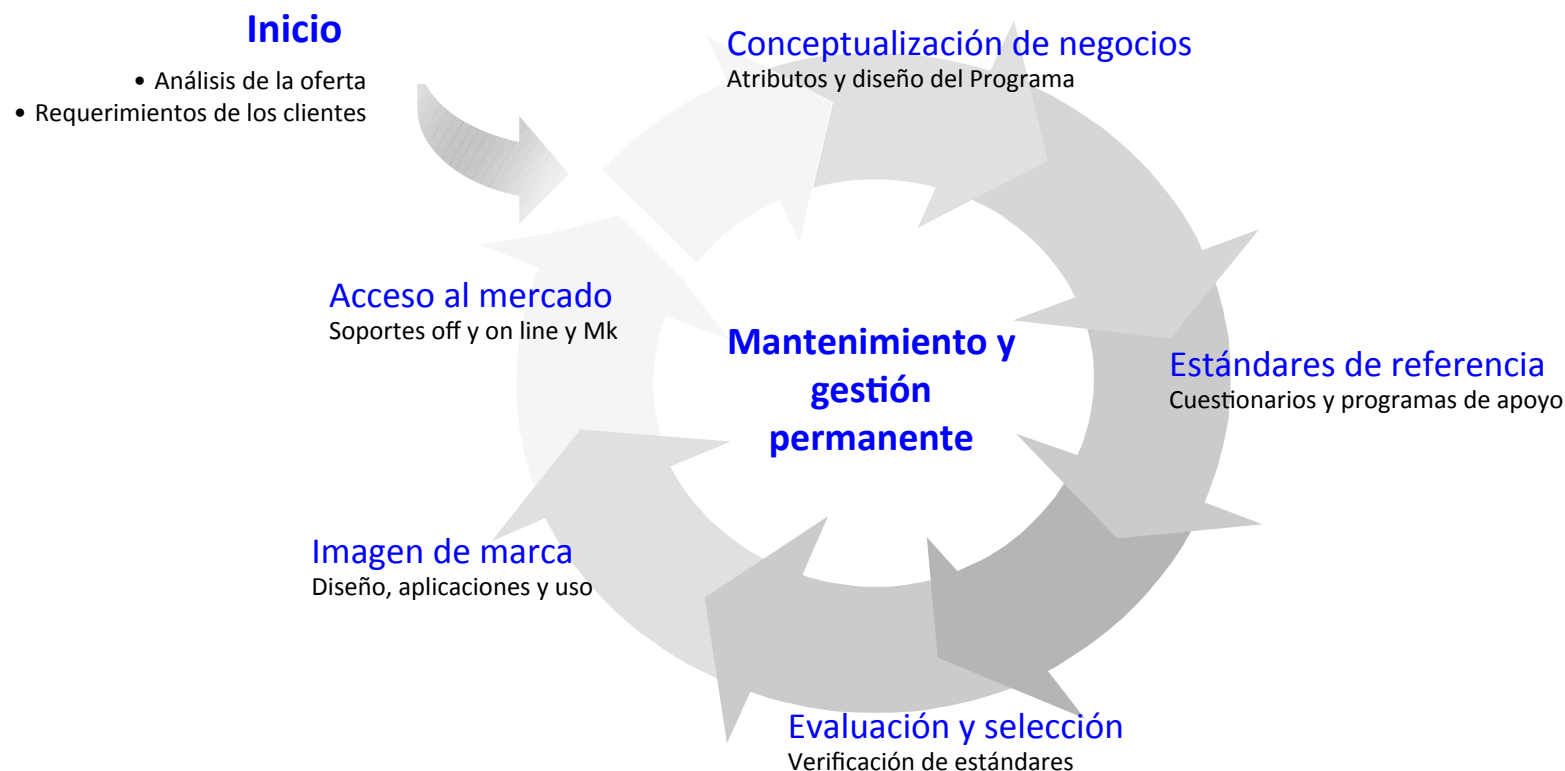
Una agrupación selectiva de establecimientos que, bajo un mismo concepto de restauración, presenta y mantiene unos estándares de calidad específicos; facilitando su acceso a mercados más rentables de forma conjunta y mejorando los resultados de sus negocios.

PARA LOS CLIENTES

Una marca que agrupa a restaurantes de marcado carácter poblano-mexicano que responden a expectativas de sus clientes, asegurándoles los niveles de servicio propuestos.



2. CUÁL ES SU ENFOQUE





3. QUÉ BENEFICIOS OFRECE

- Seleccionar y capturar segmentos de demanda específicos
- Incrementar la fidelidad de los clientes a las empresas y a Puebla como destino gastronómico de referencia.
- Prestigiar a las empresas que lo forman y al destino donde se ubican
- Potenciar la gastronomía Poblana
- Diferenciarse de los competidores apoyándose en la gastronomía Poblana



4. CONCEPTUALIZACIÓN

Establecimientos ubicados en la ciudad de Puebla, con clara orientación turística, con espacios atractivos y una fuerte identidad local.

En sus fogones se elabora una propuesta gastronómica fundamentada en la cocina poblana y mexicana donde destacan los productos regionales y de temporada acompañados de una adecuada propuesta de cervezas, destilados y vinos.

Cuentan con buenos equipamientos y menaje, y una puesta en escena en armonía con la propuesta culinaria. Sus instalaciones y prácticas aseguran un correcto tratamiento de los alimentos, y su estrategia de servicio está basada en la profesionalidad y en una diligente atención al cliente.



5. TIPOLOGÍAS DE RESTAURANTES MIEMBRO

MESAS TRADICIONALES

Establecimientos con carácter, arraigo y amplio reconocimiento local. Carta extensa con género de óptima calidad al que se aplican técnicas y presentaciones culinarias sencillas que respetan la esencia de las recetas clásicas –básicamente poblanas- con un servicio correcto y acorde a las normas.

MESAS GOURMET

Espacios con sabor, gran personalidad y un toque de distinción. Carta con una propuesta gastronómica extensa y de corte tradicional y contemporánea, basada en la excelencia del producto. Aplicación de técnicas culinarias donde la tradición regional convive con concesiones a la evolución, la creatividad y la innovación. Servicio profesional.



6. BARRERAS DE ENTRADA

- ❖ **LOCALIZACIÓN** geográfica en la ciudad de Puebla.
- ❖ **CUMPLIMIENTO** de la legislación vigente que le aplica.
- ❖ **ESPACIO** con identidad propia, auténtico, estéticamente armónico y de cuidada decoración.
- ❖ **HIGIENE ALIMENTARIA** garantizada en cocina, con áreas y materiales adecuados.
- ❖ **OFERTA GASTRONÓMICA** fundamentada en la cocina poblana y mexicana y mostrada en carta formal de alimentos y bebidas.
- ❖ **OFERTA ENOLÓGICA** con al menos 4 etiquetas en carta.
- ❖ **CAVA O EQUIPAMIENTO** adecuado para la conservación de los vinos.
- ❖ **PERSONAL UNIFORMADO** adecuadamente acorde con el estilo del restaurante.
- ❖ **NOTA O FACTURA** con los cargos detallados de forma clara y correcta.



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS

DE EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES:

Acceso y áreas de exteriores

1. El establecimiento se ubica en el centro histórico, o en un entorno de interés turístico
2. Forma parte de un edificio de arquitectura tradicional o de carácter singular
3. Cuenta con señalización al exterior y a la entrada del establecimiento adecuada y útil
4. Es accesible a las personas con alguna discapacidad
5. Las plantas en macetas y zonas ajardinadas están cuidadas
6. Cuenta con estacionamiento propio o concertado (OB)
7. Los accesos al estacionamiento están señalizados e iluminados
8. El área de estacionamiento está limpia y ordenada

Gestión

9. El establecimiento posee el distintivo H
10. El establecimiento posee otros distintivos

Ambiente e instalaciones

11. El ambiente general es atractivo y acorde con los valores del programa (OB)
12. La decoración es armónica y acorde con el estilo de establecimiento (OB)
13. Tiene espacios separados de bar y comedor
14. Cuenta con una zona de recepción y espera de clientes (MG)



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES: (cont)

Sala

15. Existe una zona administrativa para centralizar facturación y reservaciones
16. La iluminación existente es adecuada
17. El área (suelos, techo y paredes) está limpia y ordenada
18. El área está ventilada y libre de olores
19. Cuenta con sistema de aire acondicionado y/o calefacción (MG)
20. El mobiliario está dispuesto en forma armoniosa
21. La distribución del mobiliario es adecuada para el desarrollo del servicio
22. El mobiliario se encuentra en buen estado de conservación (OB)
23. El mobiliario está libre de marcas publicitarias
24. Dispone de centros de mesa (florales, velas, detalle decorativo) libre de marcas publicitarias (MG)
25. Dispone de hieleras para servicio de vino suficientes, de diseño uniforme y en buen estado de conservación
26. Dispone de percheros u otros elementos de apoyo para los objetos de los clientes, al menos para el 80% de las mesas (MG)
27. Dispone de, al menos, una silla para niños por cada 25 plazas de comedor (OB)
28. La *mise en place* es adecuada
29. Las patas de las mesas y sillas están correctamente calzadas (existencia de cuñas)



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES: (cont)

Sala

30. La lencería de mesa está en perfecto estado de conservación, limpieza y presentación (OB)
31. Toda la lencería es de tela (OB)
32. Dispone de servilletas de tela de tamaño adecuado (mínimo 40 cm.) (MG)
33. La vajilla está limpia, seca, sin rayas ni desportilladuras (OB)
34. La vajilla es atractiva y de diseño uniforme
35. La cristalería está limpia, brillante, seca, sin rayas ni desportilladuras (OB)
36. La cristalería es de cristal fino y transparente, al menos para el servicio de vinos (MG)
37. La cubertería es de diseño agradable y de rigidez suficiente (OB)
38. Las cartas son suficientes en número para la capacidad de la sala con servicio a pleno rendimiento (OB)
39. Las cartas facilitan toda la información de manera clara
40. Las cartas son atractivas, uniformes y están en buen estado de conservación
41. Dispone de carta de postres (MG)
42. Dispone de carta específica de vinos y/o cervezas (MG)
43. Dispone de cartas en varios idiomas (al menos español e inglés) (MG)
44. Dispone de una adecuada infraestructura para la conservación de los vinos



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES: (cont)

Baños

- 45. Los baños están correctamente señalizados (OB)
- 46. Están separados para damas y caballeros (OB)
- 47. Están limpios y correctamente ordenados
- 48. Tienen dimensiones acorde con la capacidad del local
- 49. Tienen una decoración armoniosa con el estilo del restaurante
- 50. Disponen de amenities (jabón, toallas de papel/secador y cesto de basura) (OB)
- 51. Los baños se encuentran en buen estado de conservación

Oferta gastronómica

- 52. La carta incluye cocina poblana-mexicana en, al menos, el 50% de los platillos y bebidas (OB)
- 53. Dispone de menú degustación y/o sugerencias del chef (MG)
- 54. La oferta gastronómica es variada (8 entradas, 5 primeros y 5 segundos) (MG)
- 55. Ofrece menús alternativos adaptados o en la carta se informa de la preparación de platillos especiales a petición del comensal (MG)
- 56. La oferta de vinos está compuesta, al menos, por 4 referencias
- 57. La carta de vinos tiene mínimo 25 referencias (MG)
- 58. Cuenta con servicio de vinos a la copa (al menos 4 referencias) (MG)
- 59. Dispone de servicio de licores y destilados



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES: (cont)

Cocina

60. Cuenta con áreas diferenciadas de almacenamiento, administración, manipulación de alimentos y de desperdicios/basura
61. Los materiales de revestimientos, maquinaria o utensilios están homologados y cumplen la normativa vigente (OB)
62. El personal de cocina está uniformado y debidamente protegido con redecilla y/o cofia (OB)
63. Cuenta con acceso independiente para el personal de servicio, recepción de mercancías y evacuación de desperdicios (MG)
64. Cuenta con puertas de cierre automático entre la áreas de cocina, administración y sala
65. Cuenta con contenedores para desperdicios con tapa de cierre y forrados con bolsa de plástico (OB)
66. Para almacenamiento y conservación de vinos el espacio es adecuado en iluminación, humedad y temperatura (MG)
67. Existe un procedimiento de limpieza y mantenimiento de cocina



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE SERVICIO:

Reservación y recibimiento

68. Se contesta el teléfono con rapidez (antes del quinto tono) y con un saludo adecuado
69. El trato es personal y amable, propio de este tipo de establecimientos
70. Se registran los siguientes datos: nombre del cliente, número de personas, fecha, hora y preferencias expresadas
71. Se recapitulan los datos de la reserva antes de finalizar la llamada
72. Profesionalidad del servicio (fórmulas de cortesía, identificación del restaurante, tono de voz...)
73. Si le ponen la llamada en espera, el tiempo esperado es razonable
74. ¿Pudo reservar vía Internet (correo electrónico u otro sistema, ej. OpenTable)? (MG)
75. Cuenta con servicio de valet parking (MG)
76. Si el valet parking estaciona el coche, le entrega un ticket de seguridad (MG)
77. Tras solicitar el coche, éste se entrega en un tiempo prudente
78. Cuenta con hostess para la recepción de clientes (MG)
79. El hostess o el jefe de sala recibe con prontitud y le da la bienvenida de forma amable
80. Le preguntan sobre su reserva
81. Le acompañan hasta la mesa y le ayudan a acomodarse (retirándole la silla). (MG)
82. Profesionalidad del servicio (fórmulas de cortesía, rapidez, uniformidad...).



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE SERVICIO (cont.):

Servicio en mesa

83. Le ofrecen una botana de cortesía y le facilitan las cartas del menú sin ser solicitadas (MG)
84. Las cartas están en condiciones óptimas (limpias, sin roturas ni tachaduras...)
85. Se toma la orden a petición del cliente (MG)
86. El mesero está pendiente de las reacciones y solicitudes de sus clientes
87. Si se solicita vino, le presentan la botella para comprobar la etiqueta y la abren en su presencia con el procedimiento adecuado (MG)
88. El vino está a la temperatura apropiada
89. Se reponen las bebidas durante la comida
90. Se produce el cambio de cubiertos entre plato y plato (OB)
91. Le presentan la carta de postres tras finalizar la comida (MG)
92. Se acompaña a los cafés e infusiones con algún detalle de la casa (MG)
93. Se remontan las mesas sin provocar molestias al resto de clientes
94. El personal es educado, amable y profesional
95. El personal que atiende su mesa mantiene un aseo personal pulcro
96. El personal presenta una imagen acorde al estilo del establecimiento (OB)
97. Profesionalidad del servicio (fórmulas de cortesía, rapidez, uniformidad...)



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE SERVICIO (cont.):

Facturación y despedida

- 98. Le presentan la cuenta después de solicitarla, preferentemente en una bandeja o recipiente
- 99. Acepta pago con tarjetas de crédito (MG)
- 100. En la nota o factura los cargos aparecen detallados de forma clara y correcta (OB)
- 101. Le despiden atentamente al abandonar la sala (mirada, sonrisa, acompañamiento...)

Gastronomía

- 102. Dispone de menú de degustación y/o sugerencias fuera de la carta (MG)
- 103. Los platillos le parecen atractivos y bien presentados
- 104. Los platillos están bien preparados: temperatura, sabor y textura adecuados
- 105. Es adecuada la variedad y calidad de los platillos



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE SERVICIO (cont.):

Equipamiento en sala

106. El restaurante está libre de olores, sobre todo procedentes de la cocina, de baños y exteriores
107. La temperatura del establecimiento es agradable (20º-23º)
108. La vajilla para el servicio en sala está limpia, seca y sin desperfectos
109. Las piezas de cristalería para el servicio de mesas están limpias, transparentes y con brillo perfecto
110. La lencería de mesa está en buen estado de uso, limpia y correctamente planchada
111. La mise en place es correcta y de calidad adecuada al tipo de establecimiento
112. La sala es agradable y en armonía con el resto del restaurante
113. La sala está limpia, con un correcto mantenimiento y bien iluminada
114. El mobiliario está en buenas condiciones
115. El ruido ambiental no interfiere en la conversación de los clientes
116. La música ambiental transmite sensación de tranquilidad



7. REFERENCIALES. ESTÁNDARES POR TIPOLOGÍAS – cont.

DE SERVICIO (cont.):

Equipamiento en baños

- 117. Los baños están libres de olores, en buen estado de limpieza y mantenimiento
- 118. Disponen de amenities (jabón, secador, toallas de papel, kit dental, etc.)

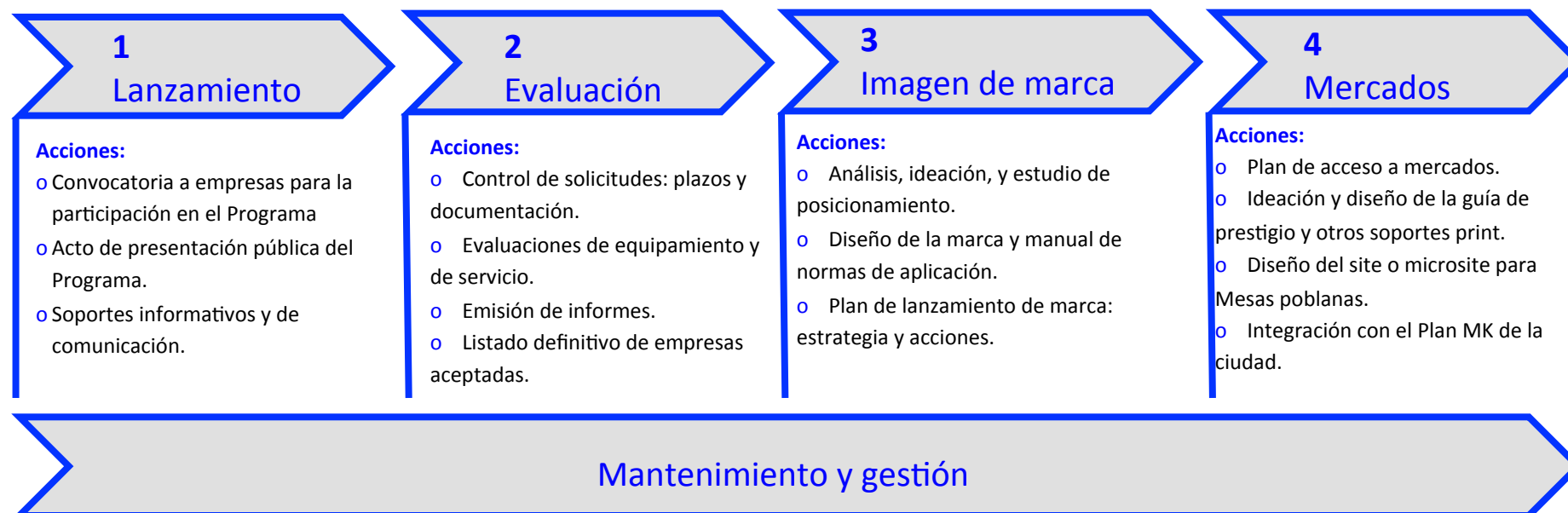
Experiencia general

- 119. Experiencia general del consumo.
- 120. Predisposición para recomendar el establecimiento a terceras personas
- 121. Relación calidad-precio.



8. PROCESO DE CREACIÓN DEL PROGRAMA

La creación del programa Mesas Poblanas se realizó en cuatro fases consecutivas, más una transversal que operó durante todo el periodo de funcionamiento del Programa dándole soporte, gestionando y coordinando las primeras.





9. GESTIÓN DEL PROGRAMA

El Programa Mesas Poblanas requiere de la ejecución de un paquete de tareas cíclicas (de carácter anual) para garantizar su desarrollo ordenado y continuo en el tiempo. Estas tareas centralizadas en el líder del Programa, son de índole administrativo, de interlocución con los beneficiarios y otros actores del proyecto y de control operacional.

Mantenimiento y gestión

Acciones:

- o Ventanilla de información: atención de solicitudes, custodia de documentos de acceso.
- o Gestión de quejas y sugerencias.

- o Seguimiento telefónico para la consecución de solicitudes.
- o Gestión del acto de presentación: resultados.

1
(re) Lanzamiento

Acciones:

- o Censo de miembros y aspirantes.
- o Evaluación y certificación.

- o Convocatoria a miembros y aspirantes.
- o Control de solicitudes: plazos y documentación.
- o Validación de seleccionados.

2
Evaluación

Acciones:

- o Custodia de la marca y sus valores: Propiedad y derechos.
- o Acuerdo de cesión y uso de marca para los beneficiarios y otros destinatarios.

- o Cesión de archivos digitales para uso de la marca.
- o Firma de acuerdos de uso.
- o Seguimiento del uso de la marca.

3
Imagen de marca

Acciones:

- o Actualización de la Guía de prestigio y otros soportes.
- o Ampliación del programa a otras tipologías.
- o Integración con otros clubes de producto.

- o Validación soportes promocionales.
- o Mantenimiento de la web.
- o Integración MK de la ciudad.

4
Mercados



10. PROCESO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación comienza con la solicitud a la Oficina de turismo. Validada la candidatura, el establecimiento recibe la visita de un evaluador del programa que puntúa sus niveles de servicio. Si el resultado deja alguna duda, un turista anónimo realiza una evaluación de servicio y equipamiento. Si su evaluación es positiva el establecimiento ya es miembro de Mesas Poblanas. Si la evaluación es negativa el establecimiento no es aceptado.

Los establecimientos miembros del programa Tesoros de México son aceptados automáticamente en Mesas Poblanas si así lo solicitan.

SECUENCIA

Acciones:

- Solicitud de participación por parte del establecimiento.
- Validación por la Oficina de turismo.

1

Solicitud

Acciones:

- Evaluación notificada.
- Turista anónimo.
- Notificación y reconocimiento.

2

Evaluación

Acciones

- Habilitación para el uso de marca.
- Aparición en soportes promocionales.
- Participación en acciones de marketing directo.

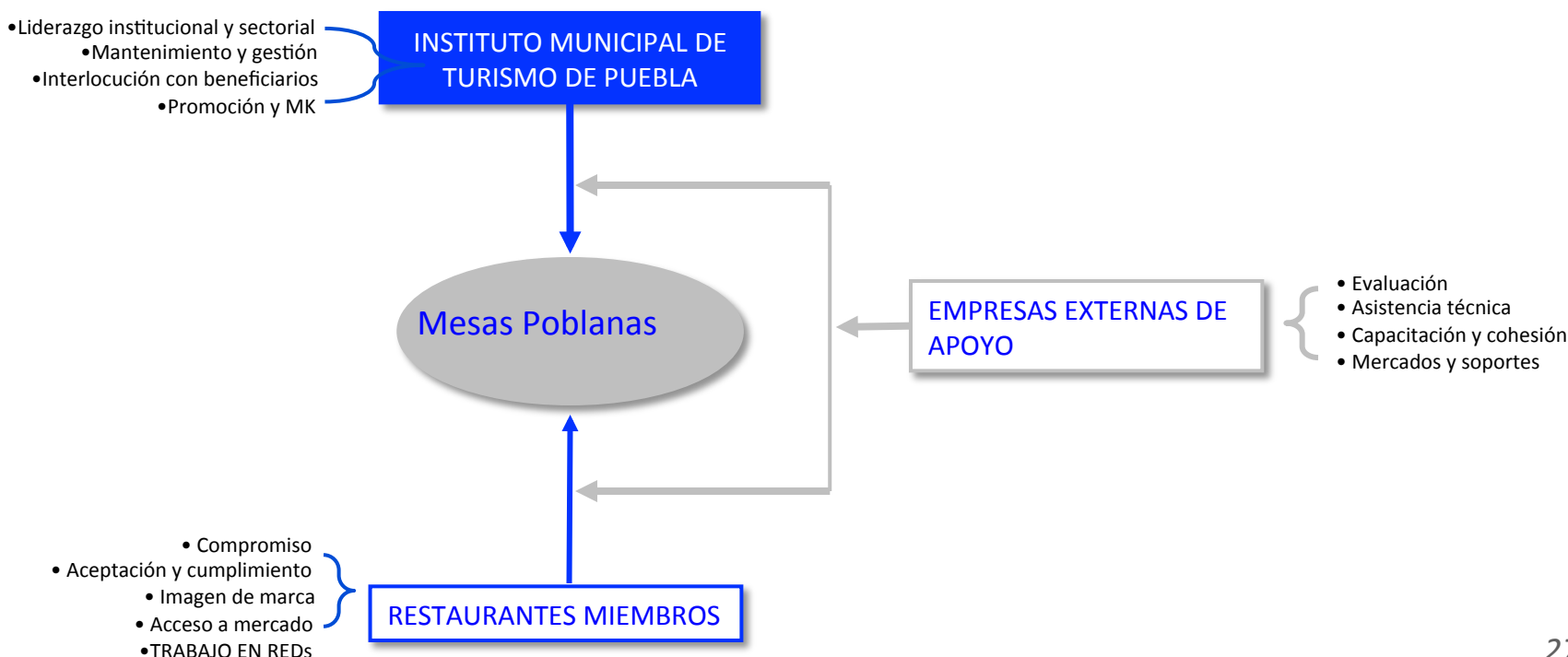
3

Membresía



11. ROLES Y COMPETENCIAS

El programa **MESAS POBLANAS**, requiere de la participación de diversos actores públicos y privados que asuman sus respectivos roles y competencias. La administración municipal, como líder y propietaria del Programa, las empresas restauranteras locales, como beneficiarias del mismo, y la empresa tecnológica externa como garante de la objetividad de criterios y de su sintonización con el mercado.





LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS



24 ALOJAMIENTOS

AUDITADOS

- 1 Barro Azul (G)
- 2 La Casita Poblana (T)
- 3 La China Poblana (G)
- 4 Fonda la Mexicana (T)
- 5 El Burladero (T)
- 6 El Grillo (T)
- 7 Vittorios (T)
- 8 Fonda Santa Clara (T)
- 9 Casa del MENDRUGO (G)
- 10 Mi Viejo Pueblito (T)
- 11 Royalty (T)
- 12 Anafre Rojo (T)
- 13 El Colonial (T)
- 14 Mi Ciudad (T)
- 15 Cinco (T)

TESOROS

- 16 El Mural de los Poblanos (G)
- 17 La Noria (G)
- 18 Entre Tierras (G)
- 19 San Leonardo (G)
- 20 Casa de los Muñecos (G)
- 21 El Sueño (G)
- 22 Mesón Sacristía de la Compañía (T)
- 23 Casareyna (G)
- 24 La Purificadora (G)

13 establecimientos Selección Tradicional

11 establecimientos Selección Gourmet