

PLAN DE CALIDAD N° 3

COMERCIO AL MAYOR Y AL MENOR

0. Índice

0. Índice	2
1. Introducción	3
2. Objeto y Campo de Aplicación	3
2.1. Objeto.....	3
2.2. Campo de Aplicación	3
3. Requisitos	4
3.1. Requisitos Generales.....	4
3.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos	4
3.2.1. Relacionados con la Actividad	4
3.2.2. Seguridad e Higiene	4
3.2.3. Ambientales	5
3.2.4. Protección de Datos	5
4. Dirección y Recursos Humanos	5
4.1. Responsabilidad de la Dirección.....	5
4.2. Recursos Humanos.....	6
5. Infraestructura	6
5.1. Instalaciones de Trabajo	6
5.1.1. General	6
5.1.2. Minorista Alimentación	7
5.2. Equipamiento	8
6. Mantenimiento y Limpieza	10
6.1. Mantenimiento.....	10
6.2. Limpieza.....	10
7. Realización del Producto/ Prestación del Servicio	13
7.1. Gestión Comercial.....	13
7.2. Atención al Cliente	15
7.3. Diseño y Desarrollo.....	16
7.4. Compras. Almacenamiento.....	16
7.5. Realización del Producto/ Prestación del Servicio.....	19
7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	19
7.5.2. Conservación y Entrega	19
7.5.3. Trazabilidad	22
7.5.4. Servicio Posventa	22
8. Análisis de Datos y Mejora Continua	23

1. Introducción

El presente Plan de Calidad describe el conjunto de acciones que se deben afrontar para la mejora de la calidad del Sector del Comercio Mayorista y Minorista, teniendo como objetivos principales el aumento de la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios.

Los planes de calidad se conciben con el fin de proporcionar a las organizaciones una herramienta eficaz que permita aumentar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de la gestión de los procesos internos. Para lograr este objetivo se definen una serie de cláusulas cuyo cumplimiento por parte de la empresa traerá consigo una mejora de la calidad en los procesos, con la finalidad de ofrecer productos y servicios de alto valor añadido para el cliente.

Los planes de calidad establecen los requisitos mínimos que deben cumplir aquellas organizaciones comprometidas con la calidad que deseen la utilización de la marca "Melilla Calidad", con el correspondiente reconocimiento público por parte de los organismos competentes. Por ello, es necesario que la adopción de un plan de calidad responda a una decisión estratégica de la dirección, que fomente una cultura de calidad en el seno de la organización como elemento competitivo y diferenciador.

La implantación del presente plan de calidad supone un paso hacia la implantación de sistemas de gestión de la calidad más completos (sobre todo a nivel documental) y está en línea con la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001: 2000.

2. Objeto y Campo de Aplicación

2.1. Objeto

El objeto del presente plan es establecer las acciones a realizar por las organizaciones para la mejora continua de la calidad. Asimismo, el plan proporciona a nivel sectorial un punto de referencia hacia el que evolucionar en materia de calidad.

Los objetivos del presente plan son:

- Asegurar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.
- Aumentar la calidad global que prestan las organizaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Orientar a las organizaciones en la gestión de los procesos internos y fomentar su desarrollo en materia de calidad.
- Definir los mínimos de calidad exigibles a una organización del sector para la utilización de la marca "Melilla Calidad".

2.2. Campo de Aplicación

Este plan se aplica a cualquier organización perteneciente al sector especificado y que desarrolle su actividad en la Ciudad Autónoma de Melilla.

La implantación de todas las cláusulas descritas es requisito indispensable para la obtención de la marca "Melilla Calidad" de la Ciudad Autónoma, no obstante algunas de

las mismas pueden ser de *no aplicación* en situaciones particulares y siempre justificadas. La exclusión de algunas cláusulas quedará excepcionalmente justificada cuando la omisión de las mismas no altere la capacidad de la organización para suministrar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente.

Dichas excepciones deberán ser debidamente fundamentadas y estar documentadas.

3. Requisitos

3.1. Requisitos Generales

- A. Desarrollar la actividad empresarial en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- B. Pertenecer al sector del presente plan.

3.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos

3.2.1. Relacionados con la Actividad

- a) Tener al corriente los impuestos relativos a los trabajadores IRPF y Seguridad Social. Cumplir las obligaciones fiscales respecto a los empleados.
- b) Tener al corriente el IAE y el Impuesto de Sociedades.
- c) Tener la licencia de apertura y todos los permisos a nivel nacional o local que le sean de aplicación.
- d) Cumplir la normativa específica aplicable al sector. En el caso del sector minorista de alimentación, específicamente, el Real Decreto 381/1984 de 25 de enero, sobre Reglamentación Técnico-Sanitaria del comercio minorista de alimentación. Disponer de dicha normativa, además de un mecanismo eficaz para actualizarla y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de la organización.
- e) Cumplir las Ordenanzas aprobadas por la Ciudad Autónoma de Melilla. Disponer de dichas Ordenanzas, además de un mecanismo eficaz para actualizarlas y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de la organización.

3.2.2. Seguridad e Higiene

- a) Cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- b) Debe existir un sistema de gestión que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes, y en general se debe cumplir la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- c) Se debe prestar una especial atención a las instalaciones que pueden presentar un riesgo mayor como aparatos a presión, instalaciones eléctricas, etc., y asegurar que cumplen los requisitos legales de protección y seguridad.
- d) Debe existir un plan de evacuación para los casos de emergencia.
- e) La organización debe disponer de un listado de los números de teléfono de emergencia a disposición de todos los trabajadores.

- f) El establecimiento debe estar equipado con todo lo necesario en materia de seguridad de las instalaciones (extinción de incendios, señalización, protección, etc.). Se debe definir un plan específico de mantenimiento preventivo de los equipos de seguridad y mantener registros físicos de su cumplimiento.
- g) El establecimiento debe contar, al menos, con un botiquín de primeros auxilios y tener prevista una rápida evacuación al centro sanitario más próximo en caso de producirse alguna emergencia médica.

3.2.3. Ambientales

- a) La Dirección del establecimiento debe definir un plan de buenas prácticas dentro del cual se debe incluir toda aquella normativa ambiental que le sea de aplicación.
- b) La organización debe cumplir en la medida de lo posible la normativa ambiental referente a mercancías y residuos tóxicos y peligrosos y envases que le sea aplicable.
- c) La organización debe cumplir en la medida de lo posible la normativa referente a residuos asimilables a urbanos que le sea aplicable.

3.2.4. Protección de Datos

Con respecto a los ficheros de datos de carácter personal, la organización debe adoptar las medidas de seguridad exigibles (nivel básico, medio o alto) que garanticen la seguridad de los mismos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

4. Dirección y Recursos Humanos

4.1. Responsabilidad de la Dirección

La dirección de la organización tiene la responsabilidad de crear una cultura basada en la calidad de los productos y servicios que suministra. Para ello debe:

- a) Redactar una política de calidad, darla a conocer a todos los miembros de la organización y fijar unos objetivos en materia de calidad.
- b) Asegurar la disponibilidad de los recursos, tanto humanos como técnicos, para el cumplimiento de las acciones del presente plan.
- c) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a todas las personas de la organización y controlar que sean entendidas.
- d) Proporcionar al personal de la organización la formación necesaria para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes son satisfechas.
- e) Establecer los mecanismos de control necesarios para verificar que las acciones del presente plan son llevadas a cabo de forma adecuada.
- f) Definir y comunicar el organigrama de la organización, aprobado por la dirección.
- g) Conocer, recopilar, controlar, actualizar y cumplir estrictamente toda la normativa, legislación y Ordenanzas de la Ciudad Autónoma de Melilla que resulte de

aplicación a la actividad desarrollada por la Organización, Mantener registros de ese control.

4.2. Recursos Humanos

La organización debe asegurar una gestión adecuada de los recursos humanos basada en la formación del personal y el compromiso con la calidad. En concreto la organización debe realizar las siguientes acciones:

- a) Definir y comunicar las responsabilidades y autoridades de cada persona.
- b) Definir los requisitos mínimos de formación de los responsables de la organización. Mantener registros que acrediten el cumplimiento de dichos requisitos.
- c) Detectar y documentar las necesidades formativas del personal y proporcionarle la formación adecuada para asegurar la capacidad operativa y técnica de la organización.
- d) Asegurar la formación de los empleados en materia de calidad según la Convocatoria de Planes de Formación para trabajadores y empresarios de Pymes (Proyecto Formativo Tipo1).
- e) Mantener registros de las acciones formativas realizadas por las personas de la organización (certificados de asistencia, aprovechamiento, etc.).
- f) Evaluar las acciones formativas que se realicen para determinar su eficacia.

5. Infraestructura

La organización debe proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para asegurar la calidad en el suministro de sus productos y servicios. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

5.1. Instalaciones de Trabajo

5.1.1. General

Local Comercial

- a) La amplitud del local debe ser suficiente para gestionar adecuadamente la totalidad de los productos que suministra la organización.
- b) El local (paredes, techo, suelo, etc.) debe estar en buen estado (conservación, limpieza, pintura, etc.).
- c) La fachada del local debe mantenerse en buen estado (conservación, limpieza, pintura, etc.) y debe indicar mediante un rótulo o cartel vistoso el nombre o logotipo de la empresa.
- d) El local debe estar perfectamente iluminado, sin sombras ni zonas oscuras.
- e) Los accesos al local deben de ser amplios, cómodos y estar en buen estado. En caso necesario, los accesos deben disponer de escalera y barandilla. Se recomienda la existencia de una rampa para minusválidos en estos casos.

- f) Se deben disponer de escaparates amplios y limpios para la exposición de los productos al exterior del local.
- g) El local debe tener una distribución adecuada según productos por zonas diferenciadas. Si el local es de grandes dimensiones se recomienda señalar las diferentes zonas.
- h) Se debe disponer de zonas de paso para los clientes de manera que tengan accesibilidad a todos los productos expuestos. Se debe evitar en la medida de lo posible el agrupamiento de unos productos encima o delante de otros.
- i) Se debe disponer de un lugar cómodo y acondicionado (mostrador, mesas, etc.) para asesorar correctamente al cliente.
- j) El local debe cumplir con la normativa de seguridad que le sea aplicable (extintores, salidas de emergencia, etc.).
- k) *Textil y Calzado*: Debe haber suficientes probadores para el uso de los clientes (dependiendo del tipo de prendas suministradas). Los probadores deben llevar espejo y tener al menos una percha. En el caso de calzado, se debe disponer de espejos a nivel del suelo y asientos para el uso de los clientes.

Almacén

- a) La amplitud del almacén debe ser suficiente para gestionar adecuadamente la totalidad de los productos que suministra la organización.
- b) La iluminación del almacén debe ser suficiente para la visualización e identificación clara de todos los productos almacenados.
- c) Los accesos al almacén deben estar debidamente acondicionados para la entrada y salida de los productos (rampas de acceso, elevadores, etc.).
- d) Se debe disponer de un lugar determinado y señalizado para separar físicamente los productos no conformes.
- e) Las instalaciones deben ser adecuadas para el almacenaje y asegurar el buen estado de conservación de los productos.
- f) Las instalaciones deben disponer de los medios necesarios (barreras de protección, tapas, señalizaciones, etc.) para prevenir accidentes laborales.

5.1.2. Minorista Alimentación

Edificación y ubicación

- a) La superficie mínima del establecimiento se ajustará, en todos los casos, a lo que las Ordenanzas Municipales del Ayuntamiento de Melilla establezcan al respecto.

Accesos

- a) En la entrada del establecimiento debe aparecer en un lugar visible el nombre del negocio, información sobre los horarios de apertura y las distintas formas de pago, si las hubiera.
- b) En los accesos no debe haber barreras físicas, para facilitar el acceso a los minusválidos.

Sanitarios

El presente capítulo es aplicable, tanto sean sanitarios propios del establecimiento, como si son comunes dentro de una zona comercial compuesta por varios establecimientos minoristas.

- a) El tipo y el número de aseos que debe tener el local será el dispuesto en la normativa vigente que le sea de aplicación, y separados físicamente por sexos.
- b) El aseo femenino debe estar adaptado al uso por minusválidos.
- c) Las instalaciones de los aseos deben estar en buen estado de uso y conservación.
- d) Los aseos deben disponer de algún sistema de ventilación eficaz, ya sea interior o exterior.
- e) El aseo debe estar equipado como mínimo con lavabo e inodoro. Debe poseer colgador para papel higiénico con papel suficiente, papelera, escobilla, dosificador de jabón y un sistema para secarse las manos (son aceptables las toallas de un solo uso). En el aseo femenino es recomendable la existencia de contenedores higiénicos.

Sala de Ventas (definición incluida en el artículo 7 del RD 381/1984 de 25/1/1984)

- a) Las instalaciones de la sala de ventas deben estar en perfecto estado de uso y conservación.
- b) Las instalaciones deben estar diseñadas para que cumplan los requisitos que dicta el correcto desarrollo de la actividad de ventas.
- c) Los pavimentos deben de ser impermeables, incombustibles y de fácil limpieza.
- d) Los pilares y las paredes deben estar revestidos hasta el techo de un material impermeable de superficie lisa, de fácil limpieza y desinfección y de colores claros.
- e) El establecimiento debe poseer una iluminación, natural o artificial, apropiada a la capacidad del local. Los puntos de luz estarán protegidos de tal manera que en el caso de rotura no se produzca contaminación de los alimentos.
- f) El establecimiento debe estar dotado de agua corriente potable y una pila o fregadero habilitado para la limpieza y desinfección de los utensilios así como para el lavado de manos mediante grifo de pedal.
- g) Los mostradores del establecimiento deben de ser de material fácilmente lavable y no deben de tener esquinas donde se puedan acumular microorganismos.
- h) Cualquier otra instalación que posea el local queda incluida en el plan de calidad, por lo que debe estar a la altura del resto de las instalaciones en cuanto al estado de uso, conservación, limpieza, etc.

5.2. Equipamiento

La organización debe proporcionar y mantener los equipos necesarios para asegurar la calidad en el suministro de sus productos y servicios. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

- a) Los equipos de manutención (carretillas, etc.) deben ser suficientes y adecuados para asegurar la capacidad de la organización para el suministro de todos los productos y servicios (accesibilidad, seguridad, rapidez y adecuación de los equipos a los productos y servicios suministrados).
- b) Se debe asegurar, si los controles lo requieren, la existencia de equipos de medida y ensayo para la realización de los controles de entrada y salida de los productos.
- c) Se debe disponer de equipos y programas informáticos adecuados para la gestión de las entradas y salidas de material, control del inventario permanente, cobros, pagos, facturación, contabilidad, etc. Se deben realizar copias de seguridad a intervalos determinados y razonables de los datos informáticos y proteger dichas copias de seguridad frente a posibles acontecimientos (p.ej. incendios, inundaciones, etc.).
- d) Todos los equipos de manutención, de medición y ensayo, informáticos, o de cualquier otro tipo deben estar perfectamente identificados y registrados, con sus operaciones de mantenimiento y frecuencia.
- e) Se debe disponer de un sistema de señalización inequívoca para los equipos no conformes.
- f) El equipamiento y mobiliario de exposición debe ser adecuado para asegurar el buen estado del producto y el cómodo acceso del cliente. Dicho mobiliario debe permanecer limpio y ser mantenido adecuadamente.
- g) Se debe disponer de equipos adecuados para la emisión instantánea de tickets y facturas de venta (maquina registradora, impresora, etc.). Igualmente se debe disponer de equipos adecuados para facilitar el pago con tarjeta.

Minorista Alimentación

- a) En el caso de establecimientos cerrados, debe existir un sistema de climatización que asegure la temperatura adecuada en la sala de ventas en cada época del año. Si el establecimiento está dentro de un área comercial, tendrá una aireación adecuada y suficiente.
- b) El mobiliario utilizado para la venta tiene que estar en buen estado de conservación y uso. Los mostradores de trabajo serán de materiales aceptados por la normativa específica.
- c) En el caso de utilizar frigoríficos o congeladores, éstos han de tener una capacidad suficiente para poder almacenar los productos que requieran tal forma de conservación.
- d) En el caso de que el establecimiento venda productos refrigerados, debe estar dotado de al menos un frigorífico congelador con expositor o no, de capacidad suficiente y que garantice una temperatura entre 0º y 8º centígrados de forma ininterrumpida.
- e) En el caso de que el establecimiento venda productos congelados, debe estar dotado, si es aplicable, de al menos un frigorífico congelador con expositor o no, de capacidad suficiente y que garantice una temperatura inferior a los -18º centígrados de forma ininterrumpida. Los arcones congeladores horizontales

deberán indicar su capacidad máxima de carga mediante una línea de color indeleble.

6. Mantenimiento y Limpieza

La organización es responsable de la correcta limpieza y mantenimiento del establecimiento de tal manera que cumpla con las expectativas del cliente y con la normativa vigente en cuanto a higiene de los alimentos e instalaciones.

6.1. Mantenimiento

- a) Los equipos de manutención, de desarrollo de la actividad, informáticos, de seguimiento y medición o de cualquier otro tipo deben seguir las operaciones específicas de mantenimiento indicadas por el instalador o fabricante en las frecuencias determinadas. Se deben documentar las operaciones de mantenimiento mediante registros (si se subcontrata el servicio, bastará con los justificantes del proveedor).
- b) Las instalaciones (local de desarrollo de la actividad, almacén, etc.) deben ser mantenidas limpias y en buenas condiciones.
- c) El ambiente del local debe de ser bueno (ventilación, olores, etc.).

Minorista Alimentación (Criterios adicionales)

- d) Debe existir un plan de desratización, desinsectación y desinfección (DDD) acorde con la normativa vigente así como un cartel que lo indique.
- e) Todos los empleados deben tener el carnet o certificado de manipulación de alimentos y conocer la normativa referente a limpieza y desinfección de este tipo de establecimientos.
- f) La organización es responsable de la limpieza y mantenimiento del establecimiento de tal manera que cumpla con las expectativas del cliente y con la normativa vigente en cuanto a higiene de los alimentos e instalaciones.

6.2. Limpieza

- a) Debe existir un lugar especialmente designado para el almacenamiento de útiles y productos de limpieza, el cual debe estar limpio, ordenado y cerrado, especialmente si contiene productos tóxicos.

Minorista Alimentación

- a) Debe existir un lugar especialmente designado para el almacenamiento de útiles y productos de limpieza, con las siguientes características:
 - Limpio y ordenado.
 - Cerrado, especialmente si contiene productos tóxicos.

- Los productos de limpieza deberán llevar etiquetas que los identifiquen y no deben ser trasvasados a otros envases no originales.

Limpieza de la Zona de Almacenamiento

- a) El área destinada al almacenamiento de alimentos debe estar perfectamente limpia y ordenada.
- b) Se debe de hacer un plan de limpieza que contemple la frecuencia de limpieza y desinfección de suelos, paredes, techos, etc., incluyendo cámaras, neveras y arcones de congelación.
- c) Se deben cumplir en todo momento las instrucciones incluidas en la reglamentación sobre higiene de los alimentos.

Limpieza de la Sala de Ventas

- a) La zona del comercio destinada a la estancia del cliente, debe estar perfectamente limpia y ordenada.
- b) La sala se debe limpiar al menos una vez antes del inicio de cada jornada. Todos los productos de la exposición deben estar perfectamente montados y ordenados antes de la entrada o atención a los clientes.
- c) Se debe garantizar un mantenimiento del estado de limpieza durante todo el servicio.
- d) Se debe asegurar una adecuada ventilación de la sala, ya sea de forma natural o forzada.

Limpieza de Aseos

- a) Se debe realizar obligatoriamente una limpieza y desinfección antes del inicio de cada servicio.
- b) Se debe garantizar un mantenimiento del estado de limpieza del aseo durante todo el día.
- c) Se deben disponer de los suficientes productos de reposición (jabón, papel higiénico, etc.) durante todo el día.

Zona de Depósito de Basura

- a) Los recipientes de basura existentes deben llevar bolsa y tapa.
- b) Los recipientes de depósito de basura deben ser periódicamente lavados y desinfectados.
- c) Los depósitos se deben vaciar todas las veces que sea necesario y como mínimo una vez al día.

- d) Los contenedores de acumulación de basuras se deben colocar en una zona aislada para evitar el contacto con los alimentos y los malos olores.
- e) En cualquier caso se deben seguir todas las disposiciones al respecto contempladas en la normativa correspondiente.

Otras instalaciones

- a) El resto de las instalaciones relacionadas con la propia sala de ventas también deben incluirse en los planes de limpieza y desinfección.

7. Realización del Producto/ Prestación del Servicio

7.1. Gestión Comercial

La organización debe disponer de los medios necesarios para asegurar que se satisfacen las expectativas del cliente en los procesos derivados de la gestión comercial. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

- a) La gestión comercial debe tener un soporte informático que sustente los procedimientos que de ella se derivan (elaboración de ofertas y presupuestos, registro de pedidos, cobros, pagos, etc.).
- b) La organización debe disponer de una política clara de promociones y descuentos. Las promociones deben especificar el período de la oferta, los productos promocionados, el tipo de descuento, el precio y en general, cualquier dato de interés para el cliente.
- c) La organización debe disponer de catálogos de productos y servicios (propios o de proveedores) a disposición del cliente. Información que puede ser necesaria en los catálogos (dependiendo de las características del producto):
 - Identificación del artículo.
 - Breve descripción.
 - Fotografía o imagen detallada.
 - Calidades.
 - Precio.
 - Descuento y/o promoción.
 - Precio anterior (en caso de promoción, si se desea).
- d) Las facturas deben detallar de forma desglosada todos los conceptos relacionados con los productos y servicios suministrados por la organización.

Textil

- e) Se deben tener en exposición varios productos significativos de las marcas y modelos que se ofrecen en los catálogos.
- f) Los productos que se encuentran en la exposición deben mostrar el precio actualizado y, en caso de que proceda, el descuento o promoción que se le aplica.
- g) Se deben ofrecer distintos medios de pago e informar fielmente al cliente de las ventajas e inconvenientes de los mismos.
- h) El cliente debe ser informado de la facilidad de pago con tarjeta, (y de las clases de tarjetas aceptadas), mediante pegatinas o carteles visibles.

- i) Se debe informar al cliente de cualquier cuidado especial que haya que tener con el producto (necesidad de lavar las prendas en seco, precauciones en el planchado, mantenimiento del producto, etc.).
- j) Se recomienda la existencia de tarjetas especiales para clientes preferentes (para descuentos, regalos, etc.).
- k) En caso de que las prendas no sean entregadas en el momento de la compra (porque se les va a hacer algún arreglo, etc.), se le debe entregar al cliente un resguardo en el que se indiquen los datos de la compra (fechas de compra y de recogida, importe anticipado a cuenta, operaciones a realizar, etc.).

Informática, Muebles y Electrodomésticos:

- l) Los pedidos del cliente que no sean entregados instantáneamente deben quedar registrados por escrito (o informáticamente). Se le debe entregar al cliente un justificante o resguardo del pedido realizado.
- m) Las ofertas comerciales deben, en caso de que proceda, quedar registradas por escrito, ser autorizadas y archivadas posteriormente. Las ofertas o presupuestos deben mostrar con detalle los conceptos ofertados, las características y el periodo de validez.

Minorista de Alimentación

Información y Publicidad

- a) El establecimiento debe disponer de información escrita a disposición del cliente con todos los servicios de los que dispone: cualificación de los responsables de la manipulación de los alimentos, variedad de productos que vende el comercio y condiciones específicas, generales y especiales, si fuese aplicable. Esta información debe estar en un lugar visible y accesible al público en la sala de ventas.
- b) La información que aparece en la definición de los diferentes productos vendidos debe ser lo más completa posible, incluyendo las referencias a etiquetados, calidades, caducidades, origen de los alimentos, etc.
- c) En el caso de editar catálogos publicitarios, anuncios, etc., la información reflejada debe ser un fiel reflejo de la realidad, no crear falsas expectativas al cliente y ser actualizada periódicamente.
- d) En el caso de que existan diferentes calidades de producto, éstas no deben modificar la calidad del servicio de venta ofrecido, y deben ponerse en conocimiento del cliente antes de que se realice la venta.
- e) En el caso de venta de productos congelados o refrigerados, éstos deben estar inventariados e identificados mediante precio.

Pago y Facturación

- a) Es recomendable entregar un ticket al cliente donde se indiquen los conceptos que suman el importe total.
- b) Debe existir la posibilidad de entregar una factura al cliente si éste lo solicita, y de realizar el pago mediante tarjeta de crédito utilizando para ello el correspondiente datáfono (si aplica).

7.2. Atención al Cliente

La organización debe asegurar que se satisfacen las expectativas del cliente en lo relativo a la atención y trato personal. En concreto se deben satisfacer los siguientes puntos:

- a) Las personas de la organización deben mantener una presencia personal adecuada (higiene y vestuario), considerándose recomendable la uniformidad del vestuario de los empleados.
- b) El personal de la organización que trate con el cliente debe disponer de una tarjeta o documento de identificación que le acredite.
- c) El trato del personal de la organización con el cliente debe ser cordial y amable en todos los casos. La dirección debe contemplar la atención y el trato al cliente en la política de calidad.
- d) El personal debe asesorar fielmente al cliente de las características, ventajas e inconvenientes de los productos. Para ello, la dirección debe asegurar la formación y conocimiento del personal de los productos y servicios suministrados por la organización.
- e) Se debe asegurar la capacidad del personal de la organización para atender al cliente de acuerdo con sus expectativas y necesidades (rapidez y atención).
- f) Los responsables de la organización deben de ser accesibles al cliente en caso de que éste lo requiera.
- g) La atención al cliente se debe realizar por igual a todos los clientes, sin preferencias ni discriminaciones.
- h) La organización debe poner a disposición del cliente las hojas oficiales de reclamaciones, así como un cartel de información que así lo indique. Si el cliente no hace uso de las hojas oficiales, la organización debe documentar las reclamaciones y atenderlas de forma rápida y eficaz.
- i) Se deben documentar las acciones correctivas emprendidas ante las reclamaciones y hacer un seguimiento de las mismas para determinar su eficacia.

- j) El cliente debe ser informado con la antelación suficiente de cualquier circunstancia anómala o modificación de las condiciones normales (políticas especiales en época de rebajas, plazos de entrega, políticas de pago, etc.).
- k) *Mayoristas*: Se debe informar al cliente con suficiente antelación cuando se haya concertado una visita con el mismo y por alguna circunstancia no se pueda llegar a la hora prevista.
- l) *Informática, Muebles y Electrodomésticos*: El personal encargado de la instalación de los productos debe avisar al cliente con la suficiente antelación en caso de imposibilidad para acudir a la hora concertada. Se debe registrar por escrito la demora o el aplazamiento y los motivos del mismo para su posterior análisis.

7.3. Diseño y Desarrollo

(No aplicable).

7.4. Compras. Almacenamiento

La organización debe disponer de los medios necesarios para asegurar que se satisfacen las expectativas del cliente en los procesos derivados de la gestión del aprovisionamiento, recepción y almacenamiento. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

Aprovisionamiento

- a) Se debe realizar una evaluación continua de los proveedores a partir de registros de las incidencias o no conformidades en las que incurran.
- b) Se debe realizar una evaluación continua de los proveedores a partir de los registros de las incidencias o no conformidades en las que incurran. (Sólo Mayoristas).
- c) Las órdenes de compra deben contener información clara y concreta para identificar el producto y las características de la compra. Información que puede ser necesaria:
 - Código.
 - Descripción.
 - Unidades.
 - Unidad de medida.
 - Precio unitario y total.
 - Plazo de entrega.
 - Requisitos mínimos para la aceptación del producto.
 - Cualquier otro requisito o característica que pueda afectar a la calidad de los productos adquiridos (materiales, complementos, etc.).
- d) Debe existir al menos una persona nombrada por la dirección (que puede ser ella misma) que tenga entre sus funciones la gestión del aprovisionamiento y la autorización de las compras.

- e) Los documentos de compra deben quedar registrados físicamente (o informáticamente) y ser autorizados por el responsable de compras.
- f) La gestión del aprovisionamiento debe tener un soporte informático que sustente los procedimientos que de ella se derivan (pedidos de compra, recepción y entrada de la mercancía, actualización del inventario, etc.).

Aprovisionamiento: Minoristas Alimentación

- a) Se debe realizar una evaluación continua de los proveedores mediante registros físicos de las incidencias en las que incurran.
- b) Debe existir al menos una persona nombrada por la dirección (que puede ser ella misma), que tenga entre sus funciones la gestión del aprovisionamiento y la autorización de las compras.
- c) Se debe documentar, en caso necesario, los requisitos mínimos para la aceptación del producto así como las condiciones especiales de transporte y almacenamiento.
- d) Todos los alimentos que se vendan en el establecimiento deben llevar su registro sanitario (R.S.I) y cualquier otro certificado que sea necesario para garantizar su salubridad (si aplica).
- e) Se recomienda guardar los documentos o tickets de compra durante un plazo razonable de tiempo.
- f) Se debe controlar, en la medida de lo posible, el stock de los alimentos para disponer siempre de todo lo necesario y revisar periódicamente las caducidades (si aplica).

Recepción

- a) La organización debe documentar los controles que se deben realizar a la entrada de la mercancía y asegurar que dichos controles son llevados a cabo por personal suficientemente cualificado.
- b) Debe quedar constancia física de que los controles correspondientes se han realizado y de que la entrada del producto se ha autorizado (mediante un impreso de autorización de entrada, firmando el albarán, etc.).
- c) Los productos que no superen los controles de entrada deben ser identificados de forma inequívoca y segregados en una zona diferente del almacén, para evitar su uso indebido.
- d) La recepción de la mercancía se debe realizar a las horas que menos se moleste a los clientes.
- e) En los casos que sea necesario, la organización debe controlar y registrar la trazabilidad del producto en la recepción (Mayoristas).

Minoristas Alimentación

- a) Se debe llevar un especial cuidado en los controles de los productos alimenticios dadas sus especiales características, según la normativa específica; la fecha de caducidad, etc. (si aplica).
- b) En el caso de tener que realizar la recepción de las mercancías por la zona de uso de los clientes, se debe planificar de tal manera que la entrega se realice en la hora que menos moleste.
- c) Se deben gestionar adecuadamente los alimentos que no superen los controles de recepción para evitar su consumo accidental (si aplica).

Almacenamiento

- a) El almacenamiento se debe realizar, en la medida de lo posible, siguiendo criterios de economía de desplazamientos y accesibilidad. Los productos que tengan mayor rotación deben ser almacenados en las zonas más accesibles y cercanas a las salidas.
- b) El almacenamiento de los productos debe ser realizado con los equipos y medios adecuados para la manipulación del producto.
- c) Los productos almacenados deben estar identificados por medios apropiados y entendibles por todo el personal de la organización.
- d) Siempre que las características del sector no lo impidan, el almacén debe funcionar bajo el sistema FIFO (First In First Out), es decir que para un mismo artículo se deben expedir primero aquellas unidades que lleven más tiempo almacenadas.
- e) A mitad del año se debe realizar un muestreo de inventario del 10% de las referencias para validar el inventario permanente del sistema informático. Se debe documentar el muestreo y corregir las desviaciones encontradas. Si las desviaciones son elevadas se debe proceder a realizar un inventario del 100% de las referencias, documentarlo y corregir las desviaciones.
- f) *Informática*: Debe llevarse un control exhaustivo de los productos almacenados para evitar su pérdida de valor por obsolescencia.

Almacenamiento Minoristas Alimentación

- a) Independientemente de que se almacenen los productos en los correspondientes expositores habilitados a tal fin, debe existir una separación entre los distintos tipos de alimentos.
- b) Cada uno de estos productos se debe almacenar en las condiciones de temperatura, humedad, ventilación, etc. que refleje la normativa correspondiente.

- c) Se debe hacer un seguimiento de los productos alimenticios almacenados para evitar que lleguen al cliente aquellos que puedan estar en mal estado o que hayan sobrepasado su fecha de caducidad. Se deben gestionar adecuadamente los alimentos en mal estado (si aplica).
- d) En el caso de almacenamiento de alimentos, debe prevalecer la distribución dictada por la normativa específica (si aplica).
- e) Los productos almacenados deben estar identificados por medios apropiados y fácilmente comprensibles para todo el personal implicado (si aplica).

7.5. Realización del Producto/ Prestación del Servicio

7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto o del servicio, según proceda (ver apartado 7.1).
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) el uso del equipo apropiado (ver apartado 5),
- d) la implantación del seguimiento y de la medición (ver apartado 8), y
- e) la implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega (ver 7.5.2 y 7.5.4).

7.5.2. Conservación y Entrega

La organización debe asegurar que los procesos de conservación y entrega garantizan las condiciones del producto de acuerdo con los requisitos del cliente.

A. Conservación

- a) En general, los productos deben permanecer limpios, protegidos y en condiciones favorables para su conservación.
- b) *Mayoristas*: En caso de que proceda, la organización debe documentar los criterios y controles que se deben realizar para asegurar la conservación de los productos almacenados y mantener registros de dichos controles.
- c) *Mayoristas*: Los productos encontrados no conformes en los controles de conservación deben ser identificados de forma inequívoca y segregados en una zona diferente del almacén, para evitar su uso indebido.

B. Entrega

- a) Los productos encontrados no conformes en el proceso de entrega al cliente deben ser identificados inequívocamente y segregados en una zona diferente del almacén, para evitar su uso indebido.

Mayoristas, Informática, Muebles y Electrodomésticos

- b) Todos los envíos deben ir acompañados de un albarán o documento que indique los productos y cantidades que lo componen.
- c) La gestión de las salidas debe tener un soporte informático que sustente los procedimientos que de ella se derivan (emisión de albaranes, actualización del inventario, etc.).
- d) La organización debe proporcionar los medios necesarios para la distribución y entrega de los productos en las condiciones establecidas con el cliente.
- e) Se deben aplicar los embalajes y protecciones necesarias para evitar el deterioro del producto durante su transporte.

Mayoristas (Criterios adicionales)

- f) Se debe describir y establecer un procedimiento documentado que especifique el proceso de salida de mercancía y entrega al cliente.
- g) La organización debe documentar los controles que se deben realizar a la salida de la mercancía y asegurar que dichos controles son llevados a cabo por personal suficientemente cualificado.
- h) Debe quedar constancia física de que los controles correspondientes se han realizado y de que la salida del producto se ha autorizado.
- i) Los productos que no pasen los controles de salida deben ser identificados inequívocamente y segregados en una zona diferente del almacén, para evitar su uso indebido.
- j) En los casos que sea necesario, la organización debe controlar y registrar la trazabilidad del producto en la entrega.

Informática, Muebles y Electrodomésticos (Criterios adicionales)

- a) En caso de instalaciones en las dependencias del cliente, se realizarán los controles de funcionamiento "in situ" y se registrarán los mismos y las posibles incidencias encontradas.
- b) En caso necesario, el equipo a instalar adjuntará bocetos o planos que indiquen las características de la instalación. A la finalización de la instalación se debe validar la misma con el diseño inicial y registrar las modificaciones realizadas, en caso de que las hubiera.

Minoristas Alimentación

En todos los casos, los productos entregados al cliente deberán poder ser acreditados mediante la puesta a disposición del Auditor, de los albaranes de compra del género que

en el momento de la auditoría se esté expidiendo. Los alimentos deben ser trazables en cuanto a su documentación de adquisición.

En algunos casos particulares, las condiciones de conservación son las señaladas a tal efecto a continuación, según el tipo de establecimiento, quedando los demás establecimientos ceñidos a las condiciones con carácter general:

**Carnicerías*

- a) Las carnes serán almacenadas siempre en frigoríficos que aseguren una temperatura constante de conservación por debajo de los 7º centígrados.
- b) Las carnes congeladas deberán almacenarse siempre en frigoríficos congeladores que garanticen de forma continua una temperatura constante de conservación de entre -18º y -22º centígrados.
- c) Las cámaras de conservación deberán cumplir las condiciones de separación adecuadas para evitar “contaminación cruzada” entre alimentos.

**Casquerías*

- a) Los productos de casquería serán almacenados siempre en frigoríficos que aseguren una temperatura constante de conservación de entre 3º y -18º centígrados.

**Pollerías-Hueverías*

- a) Las carnes de ave serán almacenadas siempre en frigoríficos que aseguren una temperatura constante de conservación por debajo de los 7º centígrados.
- b) Las carnes de ave congeladas deberán almacenarse siempre en frigoríficos congeladores que garanticen de forma continua una temperatura constante de conservación por debajo de -18º centígrados.
- c) Las cámaras de conservación deberán cumplir las condiciones de separación adecuadas para evitar “contaminación cruzada” entre alimentos.

**Pescaderías*

- a) Los pescados serán almacenados siempre en frigoríficos que aseguren una temperatura constante de conservación por debajo de los 7º centígrados.
- b) Los pescados congelados deberán almacenarse siempre en frigoríficos congeladores que garanticen de forma continua una temperatura constante de conservación entre -18º y -22º centígrados.
- c) En el caso particular de venta de moluscos, el establecimiento tiene la obligación de entregar al cliente un documento acreditativo de la fecha de depuración del mismo.

**Fruterías-Verdulerías*

- a) Todos los productos vendidos en este tipo de establecimiento y que sean susceptibles de ser vendidos en función de sus calibres o categorías estarán separados según dicho criterio.

**Heladerías*

- a) Los productos deberán ser almacenados siempre en frigoríficos que aseguren una temperatura constante de conservación por debajo de los -18° centígrados.
- b) Deberá existir una separación física entre las salas de preparación (si es aplicable) y la sala de ventas.
- c) Los productos permanecerán envasados dentro de los frigoríficos en los que permanezcan conservados.
- d) Todos los utensilios utilizados en la elaboración de los productos deben estar conservados en recipientes resistentes a los ácidos y en una disolución de ácido cítrico o tartárico al 1,5%, siendo renovable dicha disolución con periodicidad a lo largo de cada jornada de trabajo.

**Panaderías, Pastelerías, Confiterías y Reposterías*

- a) Deberá existir una separación física entre los obradores y la sala de ventas.
- b) Los productos que se expidan “a granel” deberán estar convenientemente identificados y fuera del alcance directo del público.
- c) Los productos que se expidan envasados deberán estar en vitrinas, lejas o anaqueles al alcance del público.

7.5.3. Trazabilidad

Cuando la trazabilidad sea un requisito legal o de contrato, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.

7.5.4. Servicio Posventa

(No aplicable a Minoristas Alimentación).

- a) La organización debe documentar los criterios establecidos por la misma en relación al servicio posventa y las devoluciones de productos (sobre todo si ésta cambia bajo condiciones especiales, rebajas, etc.).
- b) Se debe comunicar al cliente detalladamente las características del servicio posventa y el alcance de la garantía.

Informática, Muebles y Electrodomésticos

- c) Se debe informar al cliente de la disponibilidad de los servicios técnicos oficiales (electrodomésticos) y de los talleres del fabricante (muebles).
- d) En caso de que el establecimiento ofrezca servicio de mantenimiento y/o reparación, la organización debe definir las características y condiciones de estos servicios e informar al cliente de la disponibilidad del mismo en el momento en el que haga la compra.
- e) Debe quedar constancia física de la realización de los controles necesarios para la verificación del buen funcionamiento de los equipos reparados (o si se subcontrata el servicio, asegurar que el proveedor realiza dichos controles).

8. Análisis de Datos y Mejora Continua

La organización debe asegurar el funcionamiento de los mecanismos necesarios para el análisis de la actuación de la organización en materia de calidad y satisfacción del cliente. En concreto debe llevar a cabo las siguientes acciones con una frecuencia no superior a un año:

- a) Analizar la satisfacción de los clientes. Establecer un sistema para conocer las opiniones y sugerencias de los clientes y analizarlas posteriormente.
- b) Analizar las reclamaciones de los clientes y las acciones correctivas adoptadas.
- c) Analizar las no conformidades relacionadas con la prestación del servicio y su control.
- d) Analizar las incidencias y no conformidades relacionadas con los proveedores.
- e) Evaluar el cumplimiento del presente plan de calidad (Cuestionario de Autoevaluación).

Además, se deben documentar las acciones correctivas y preventivas adoptadas a partir de los análisis realizados, y hacer un seguimiento de las mismas.