

PLAN DE CALIDAD N° 1

SECTOR

**RESTAURACIÓN, BARES,
CAFETERÍAS Y
HOSTELERÍA**

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. Requisitos Comunes.....	6
5.1.2. Requisitos Adicionales: Hoteles	8
5.2. Equipamiento	9
5.2.1. Requisitos Comunes.....	9
5.2.2. Requisitos Adicionales: Hoteles	10
6. Mantenimiento y Limpieza	12
6.1. Mantenimiento.....	12
6.2. Limpieza.....	13
6.2.1. Requisitos Comunes.....	13
6.2.2. Requisitos Adicionales: Hoteles	14
7. Realización del Producto/ Prestación del Servicio	15
7.1. Gestión Comercial.....	15
7.2. Atención al Cliente	16
7.2.1. Requisitos Comunes.....	17
7.2.2. Requisitos Adicionales: Restauración, Bares y Cafeterías	17
7.2.3. Requisitos Adicionales: Hoteles	18
7.3. Diseño y Desarrollo.....	18
7.4. Compras. Almacenamiento	18
7.4.1. Requisitos Generales.....	18
7.4.2. Requisitos Específicos Hoteles.....	20
7.4.3. Requisitos Específicos del Sector Restauración, Bares y Cafeterías.....	21
7.5. Realización del Producto/ Prestación del Servicio.....	21
7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	21
7.5.2. Conservación y Entrega	22
7.5.3. Trazabilidad.....	22
7.5.4. Servicio Posventa (Hoteles).....	22
8. Análisis de Datos y Mejora Continua	22

1. Introducción

El presente Plan de Calidad describe el conjunto de acciones que se deben afrontar para la mejora de la calidad de las organizaciones del sector restauración, bares, cafeterías y hostelería, 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 restauración, bares, cafeterías y hostelería 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. La organización debe desarrollar la actividad empresarial en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- B. La organización debe pertenecer al sector de la restauración, bares, cafeterías y/o la hostelería.

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) Tener vigente la inscripción en el Registro General Sanitario.
- e) Cumplir la normativa básica:
 - Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la higiene de los productos alimenticios y
 - Reglamento (CE) 178/2002, de 28 de Enero de 2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
- f) Cumplir la normativa específica aplicable al sector. Disponer de dicha normativa, además de un mecanismo eficaz para actualizarla y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de la organización.
- g) 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) Se debe garantizar 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 en caso 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 (salidas de emergencia, 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 con un botiquín de primeros auxilios y tener prevista una rápida evacuación al centro sanitario más próximo en caso de producirse alguna emergencia médica.
- h) El propietario debe suscribir seguros de responsabilidad civil, de responsabilidad de alimentos y de riesgos combinados (Hoteles).

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. Requisitos Comunes

Accesos

- a) En la entrada del establecimiento debe aparecer en un lugar visible el nombre del restaurante, 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

- a) El número y amplitud de los aseos del local debe ser suficiente en relación a la capacidad del restaurante.
- b) Las instalaciones de los aseos deben estar en buen estado de uso y conservación y con una decoración armoniosa.
- c) Los aseos deben disponer de algún sistema de ventilación eficaz, ya sea interior o exterior.
- d) Los aseos no deben tener barreras físicas que impidan o dificulten el acceso de los minusválidos.
- e) Así mismo, todos los cuartos de baño deben disponer de suficiente agua caliente para el total de las personas alojadas durante todo el día.

Cocina

- a) Las instalaciones de la cocina deben estar en perfecto estado de uso y conservación.
- b) Las instalaciones deben estar diseñadas para que se cumplan los requisitos que dicta la correcta manipulación de alimentos incluida la prevención de la contaminación cruzada (la que se produce al poner en contacto diferentes tipos de alimentos o alimentos en distintos estados de preparación).
- c) En general las instalaciones deben cumplir la reglamentación técnico-sanitaria vigente para el sector.
- d) Las instalaciones deben quedar a disposición de cualquier inspección que las autoridades sanitarias realicen. Se deben guardar los certificados de las mismas.

Barra

- a) La barra debe estar en buen estado de uso y conservación.
- b) Debe ser fácil su limpieza y desinfección.
- c) Debe poseer zonas diferenciadas para colocar los alimentos y bebidas, la vajilla, el menaje y otros (como productos de limpieza, caja registradora, etc.) que en ningún caso deben mezclarse.

Sala

- a) Las instalaciones y el mobiliario de la zona de estancia del cliente, deben estar en buen estado de uso y conservación y tener una decoración armoniosa.

- b) Es recomendable disponer de zonas para fumadores y para no fumadores señalizadas.
- c) Las mesas se deben colocar de una forma ordenada, de forma que se aproveche el máximo espacio posible pero sin estrecheces.
- d) La distribución del mobiliario de la sala debe permitir la cómoda movilidad de los camareros y clientes.

Otras instalaciones

Cualquier otra instalación que posea el restaurante (terraza, jardines, zona de recepción, etc.) queda incluida en el plan de calidad, por lo que debe estar a la altura del resto de las instalaciones en cuanto a estado de uso, conservación, limpieza, etc.

5.1.2. Requisitos Adicionales: Hoteles

Accesos

- a) El hotel debe estar provisto de una zona cercana a la entrada donde los vehículos puedan realizar una parada y descargar equipajes y pasajeros de una forma cómoda y sin peligro.
- b) Si es necesario, el edificio debe tener en la entrada principal una rampa para el acceso de minusválidos, así como adaptadas sus instalaciones para ellos (se incluye disponer de ascensor y de habitaciones con baño adaptado).

Exteriores

- c) Los materiales empleados en la construcción del edificio, tales como puertas, ventanas, fachada, etc., deben adecuarse a las características constructivas del área donde están ubicadas y presentar buen estado (conservación, limpieza, pintura, etc.).
- d) Se debe indicar mediante un rótulo o cartel vistoso el nombre del hotel.
- e) Se debe indicar mediante un rótulo o placa la categoría del hotel.

Habitaciones

- a) Las habitaciones deben ser lo suficientemente amplias para que quepa de forma holgada una cama, un armario y una mesilla de noche por plaza de alojamiento, así como una silla y una mesa de trabajo.
- b) La superficie ocupada por las camas y mobiliario no debe superar la superficie libre para la movilidad de las personas.
- c) Pueden instalarse camas supletorias siempre que se cumplan las disposiciones anteriormente descritas (puntos a y b anteriores).
- d) Las instalaciones de las habitaciones deben estar en buen estado de uso y conservación y con una decoración armoniosa.
- e) Las ventanas del edificio (en especial las de las habitaciones), deben tener aislamiento térmico y/o acústico en la medida de las necesidades y el ruido externo.

- f) Todas las habitaciones deben poseer baño propio.

Zonas Comunes (Recepción, Aseos, Cafetería y/ Restaurante)

- a) La zona de recepción debe presentar un aspecto acogedor y una buena decoración, al igual que los pasillos y otras zonas comunes.
- b) Debe existir una sala de estar con televisión, sillas y mesas acordes con la decoración del hotel.
- c) Deben existir aseos en las zonas comunes.
- d) Es obligatorio que el hotel ofrezca servicio de desayuno, comida y cena, ya sea propio o subcontratado.
- e) El acceso al comedor, restaurante o cafetería debe estar debidamente señalizado.
- f) El comedor debe tener plazas para al menos una cuarta parte de las plazas de alojamiento del hotel, debe estar en buen estado de uso y conservación y con una decoración armoniosa.
- g) El restaurante y/o cafetería, ya sean propios o subcontratados, deben acogerse a su Plan de Calidad específico.

5.2. Equipamiento

5.2.1. Requisitos Comunes

Sanitarios

- a) El aseo debe estar equipado como mínimo con lavabo e inodoro.
- b) La iluminación del aseo debe ser adecuada y suficiente.
- c) Debe poseer colgador para papel higiénico con papel suficiente, espejo, papelera, escobilla, dosificador de jabón y un sistema para secarse las manos. En el aseo femenino es recomendable la existencia de contenedores higiénicos y maquinaria con material higiénico personal.

Cocina

- a) La zona destinada a la manipulación y preparación de alimentos debe tener una iluminación adecuada y suficiente.
- b) En la zona de preparación de alimentos calientes se debe asegurar un correcto sistema de ventilación y extracción de humos.
- c) Debe existir un sistema que permita mantener los platos que están a la espera de ser servidos a la temperatura adecuada, ya sea caliente o fría.
- d) Se debe disponer de un lavavajillas que asegure que el menaje se lava con agua a la temperatura necesaria para una correcta desinfección.
- e) La cocina debe estar equipada con todo el utillaje de cocina que se considere necesario, el cual debe cumplir las normas de la correcta manipulación de alimentos (no utilizar madera, etc.).

- f) Los grifos deben tener un sistema de accionamiento no manual para evitar el contacto con las manos. Asimismo, debe haber un dosificador de jabón bactericida para el lavado y desinfección de las manos.
- g) En general la cocina debe estar equipada con todo lo necesario para cumplir la normativa sanitaria vigente.

Sala

- a) Debe existir un sistema de climatización que asegure la temperatura adecuada en la sala en cada época del año.
- b) La sala debe poseer una iluminación adecuada y suficiente.
- c) La mantelería y el menaje se deben colocar en mobiliario cerrado y limpio. Este mobiliario se debe colocar en un lugar que no moleste a los comensales.
- d) La mantelería y el menaje deben ser suficientes para que se cubran sobradamente las necesidades del local en momentos de máxima ocupación.
- e) La mantelería y el menaje deben estar en buen estado de conservación y uso.
- f) En el caso de poseer música ambiente, ésta debe ser suave y colocarse a un volumen no molesto.
- g) Se debe disponer de algún sistema para colgar la ropa de abrigo (perchas, ganchos, etc.).

Otros equipamientos

El resto de las instalaciones (terraza, recepción, jardines, etc.) deben tener el equipamiento necesario para satisfacer las necesidades de los clientes y estar en buen estado de conservación y uso.

5.2.2. Requisitos Adicionales: Hoteles

Sanitarios

- a) Los cuartos de baño deben estar equipados como mínimo con: lavabo, inodoro, bidé, bañera o ducha con mampara, cortina o similar.
- b) Los cuartos de baño deben disponer de productos de higiene y acogida: jabón de manos, gel, champú, peine, y gorro de ducha.
- c) Deben poseer espejo, vasos (al menos uno por plaza de alojamiento), armario de baño o repisa, colgadores para toallas y percha, colgador para papel higiénico, papelera y escobilla para la limpieza del inodoro.
- d) Las toallas deben estar en buen estado de uso y limpias. Debe haber al menos una toalla de baño, otra de mano y una de bidé para cada plaza y una alfombrilla.

Habitaciones

- a) Las habitaciones deben estar equipadas al menos con los siguientes elementos:
 - Mesilla de noche por plaza de alojamiento.

- Teléfono.
- Televisión en color con mando a distancia.
- Armario con varias perchas y cajones por plaza de alojamiento.
- Una silla o sillón.
- Una mesa de trabajo.
- Alfombra de pie de cama.
- Cortinas.
- Persianas o cortinas opacas.
- Punto de luz junto a la mesilla.
- Papelera.
- Cenicero.
- Cartel de “no molestar”.

Igualmente se recomienda la existencia del siguiente equipamiento:

- Minibar.
 - Lápiz y bloc.
 - Caja fuerte.
 - Secador.
 - Hilo musical.
 - Albornoz.
- b) Las camas de las habitaciones deben ser como mínimo de 90 x 180 para individuales, y de 135 x 180 para camas dobles.
- c) Los somieres y colchones deben ser de calidad y firmes.
- d) El mobiliario debe estar en buen estado, ser cómodo y armonioso con el conjunto de la habitación.
- e) La dotación de lencería debe estar en perfecto estado de conservación y limpieza y ser al menos de: sábana bajera, sábana encimera, funda de almohada, manta, colcha o edredón por cada cama. Debe haber una manta suplementaria para que el cliente la use en caso necesario. También es recomendable que haya otra almohada.
- f) Todas las habitaciones deben disponer de un sistema de calefacción y de refrigeración regulable.

- g) Deben existir habitaciones a disposición de huéspedes no fumadores.

Cafetería y/o Restaurante

- a) El comedor debe poseer un mobiliario (mesas, sillas, etc.) y equipamiento (mantel, servilletas, cubertería, vajilla, etc.), en buen estado de uso y con una decoración armoniosa.

Zonas Comunes

- a) Las salas y estancias comunes deben de disponer de calefacción y aire acondicionado regulables.
- b) Todas las estancias del hotel deben contar con iluminación artificial suficiente y correctamente orientada.
- c) El mobiliario de las zonas comunes del hotel debe de ser confortable y armonioso con el conjunto.

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) Debe existir un plan de mantenimiento que garantice el correcto funcionamiento de los equipos existentes en las instalaciones. Se debe llevar un registro por escrito de todas las operaciones de mantenimiento y conservación.
- b) Se considera además obligatorio el cumplimiento de los reglamentos aplicables a las instalaciones del establecimiento, tales como inspecciones y revisiones de instalaciones eléctricas, de gas, etc.
- c) Todos los elementos de equipamiento deben estar en buen estado de uso y conservación, reparando o sustituyendo cualquiera que esté defectuoso.
- d) Si durante el uso diario de alguna instalación se observa alguna anomalía, se debe dar aviso a la persona responsable.
- e) Cualquier anomalía de la que informe un cliente, debe ser solucionada de inmediato.
- f) Las instalaciones tales como sistemas de calefacción, aire acondicionado, cámaras frigoríficas y de congelación, sistemas de emergencia y contra incendios, etc., deben ser sometidas a las revisiones previstas por sus fabricantes o instaladores, o en su caso a las establecidas por un especialista.
- g) Todas las instalaciones exteriores tales como terrazas, etc. deben igualmente quedar sometidas a mantenimiento.

6.2. Limpieza

6.2.1. Requisitos Comunes

Limpieza General

- 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 deben llevar etiquetas que los identifiquen y no deben ser trasvasados a otros envases no originales.
- b) Debe existir un plan de desratización, desinsectación y desinfección (DDD) acorde con la normativa vigente así como un cartel que lo indique.
- c) Todos los empleados deben tener el certificado de manipulador de alimentos y conocer la normativa referente a limpieza y desinfección de este tipo de establecimientos.

Limpieza de la Cocina y/o Barra

- a) El área destinada a la preparación de alimentos debe estar perfectamente limpia y ordenada.
- b) Debe haber un plan de limpieza y desinfección que contemple la frecuencia con la que se deben limpiar suelos y superficies de trabajo, paredes, techos, equipos de extracción de humos y en general todos los equipos y herramientas usadas durante la preparación y servicio de los platos.
- c) Se deben cumplir, en todo momento, las instrucciones sobre limpieza de la zona de preparación de los alimentos, incluidas en la reglamentación de higiene.

Limpieza de la Zona de Almacenamiento

- a) El área destinada al almacenamiento de alimentos debe estar perfectamente limpia y ordenada.
- b) Se debe elaborar 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 sobre limpieza de la zona de almacenaje de los alimentos incluidas en la reglamentación de higiene.

Limpieza de la Sala

- a) La zona del restaurante 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 servicio (comida y cena). Todas las mesas deben estar perfectamente montadas antes de la entrada de los clientes.
- c) Se debe garantizar un mantenimiento del estado de limpieza durante todo el servicio, especialmente la nueva preparación de las mesas que hayan sido recientemente ocupadas.
- d) Se debe asegurar una adecuada ventilación de la sala, ya sea de forma natural o forzada.

Limpieza de Sanitarios

- a) Se debe realizar obligatoriamente una limpieza y desinfección antes del inicio de cada jornada.
- 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 cubos o depósitos de basura existentes deben llevar bolsa y tapa, se deben vaciar todas las veces que sea necesario y como mínimo una vez al día.
- b) Todos los cubos o depósitos de basura deben ser periódicamente lavados y desinfectados.
- c) Los contenedores de acumulación de basuras se deben colocar en una zona aislada para evitar los malos olores y el contacto con los alimentos.
- d) Se deben seguir todas las disposiciones al respecto contempladas en la normativa correspondiente.

Lavandería y Mantelería

- a) Toda la mantelería y uniformes deben estar en perfecto estado de limpieza y uso. Si existe alguna mancha o rotura, se debe sustituir la prenda por otra nueva.
- b) La mantelería se debe cambiar después de cada uso y los uniformes de cocina una vez al día como mínimo, o con más frecuencia si hay signos evidentes de suciedad.

Otras instalaciones

El resto de las instalaciones como terrazas, jardines, etc. también deben incluirse en los planes de limpieza y desinfección.

6.2.2. Requisitos Adicionales: Hoteles

Limpieza de Habitaciones

- a) Se debe realizar obligatoriamente una limpieza exhaustiva entre la estancia de un cliente y el siguiente. Las operaciones de limpieza a realizar entre cliente y cliente deben estar debidamente documentadas.
- b) Se debe realizar obligatoriamente una limpieza diaria mientras el cliente permanece alojado. Las operaciones de limpieza rutinarias a realizar deben estar debidamente documentadas.
- c) Debe existir un control de la limpieza de las habitaciones en el que aparezca la frecuencia de cambio de lencería (con un máximo de tres días).
- d) Independientemente de que la frecuencia de cambio de lencería esté preestablecida, se debe cambiar la lencería siempre que sea evidente que está sucia o defectuosa.

Limpieza de Sanitarios

- a) Se debe realizar obligatoriamente una limpieza y desinfección exhaustiva entre la estancia de un cliente y el siguiente. Las operaciones de limpieza a realizar entre cliente y cliente deben estar debidamente documentadas.
- b) Se debe realizar obligatoriamente una limpieza diaria del cuarto de baño mientras el cliente permanece alojado. Las operaciones de limpieza rutinarias a realizar deben estar debidamente documentadas.
- c) Las toallas deben cambiarse a diario, salvo que exista una política medioambiental referente al ahorro de agua y energía y al empleo excesivo de detergentes, la cual debe estar indicada convenientemente en todas las habitaciones y ser aceptada por el cliente.
- d) Se deben cambiar las toallas aunque no se hayan usado, siempre que se detecte que tienen alguna rotura o defecto. Se deben reponer diariamente los artículos de higiene consumidos.
- e) En el caso de cuartos de baño comunes se debe mantener el estado de limpieza y desinfección durante todo el día.

Lavandería

- a) El servicio de lavandería y planchado debe poder realizarse en el establecimiento o subcontratarse, pero en cualquier caso se debe asegurar un servicio adecuado.

7. Realización del Producto/ Prestación del Servicio

7.1. Gestión Comercial

Información y Publicidad

- a) El establecimiento debe disponer de información escrita a disposición del cliente con todos los servicios de los que dispone: organización de comidas especiales, menús, etc. Esta información debe estar en la carta al servicio del cliente.
- b) La información que aparece en la carta debe ser lo más completa posible, incluyendo los ingredientes de los platos, una breve descripción y los precios.

- 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 tarifas en función del consumo o del servicio en mesa o barra, éstas no deben modificar la calidad del servicio ofrecido, y deben ponerse en conocimiento del cliente antes de que realice el pedido.

Tarifas (Hoteles)

- a) Las tarifas y descuentos deben describir el precio de los servicios en función del tipo de estancia (tipo de pensión, promoción a empresas, etc.) de forma clara y entendible por todos los clientes.
- b) La variación en las tarifas por estacionalidad, promoción o cualquier otro motivo no deben modificar la calidad de los servicios prestados por el hotel en modo alguno. Si se aplican tarifas especiales a algunos clientes como grupos numerosos, agencias o similares, de manera que esta circunstancia afecte a la calidad del servicio, se deben registrar previamente las condiciones de servicio en los correspondientes documentos comerciales y dar conocimiento de las mismas a los clientes.

Reservas (Hoteles)

- a) El establecimiento debe poseer un sistema eficiente de gestión de reservas y confirmación de las mismas al cliente.
- b) En el caso de exigir al cliente un adelanto sobre el precio final, la cantidad debe quedar convenientemente registrada y archivada en el establecimiento. Se debe entregar al cliente un documento de confirmación de su reserva donde aparezca la cantidad adelantada y todos los datos referentes a la misma.
- c) Si las reservas se realizan mediante intermediarios, los trámites pueden ser realizados por éstos siempre y cuando se garantice una comunicación fluida y constante entre el hotel y el intermediario para evitar duplicidades.

Reserva (Restauración, bares y cafeterías)

- a) El establecimiento debe tener un sistema de gestión de reservas que garantice la disponibilidad de una mesa el día y hora solicitada por el cliente. Se debe informar mediante un cartel sobre la mesa de que está reservada.

Pago y Facturación

- a) Se deben emitir facturas y tickets que detallen de forma desglosada todos los conceptos relacionados con los productos y servicios suministrados por el establecimiento.
- b) Se debe ofrecer al cliente varias formas de pago además de efectivo.

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:

7.2.1. Requisitos Comunes

- a) Los trabajadores deben de mantener una presencia personal adecuada, siendo obligatorio el uso de uniforme para todos los empleados. El personal de cocina debe llevar también gorro, que junto con el uniforme se debe mantener perfectamente limpio según la normativa de manipulación de alimentos.
- b) Es recomendable que el personal que atiende al público disponga de una identificación visible con su nombre.
- 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 sobre todo lo que éste necesite o quiera saber. Para ello, se debe asegurar el conocimiento por parte del personal de los productos y servicios suministrados por la organización.
- e) Se debe asegurar la capacidad del personal para atender al cliente de acuerdo con sus expectativas (rapidez y atención).
- f) En el recibimiento y acomodo del cliente y durante todo el tiempo del servicio, se debe actuar con cortesía y diligencia y se debe estar atento a todas sus indicaciones para atenderle lo más rápidamente posible.
- g) La dirección del establecimiento debe ser accesible al cliente en caso de que éste lo requiera.
- h) La atención al cliente se debe realizar por igual a todos los clientes, sin preferencias ni discriminaciones.
- i) La organización debe poner a disposición del cliente las hojas 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.
- j) Se deben documentar las acciones correctoras emprendidas ante las reclamaciones y hacer un seguimiento de las mismas para determinar su eficacia.

7.2.2. Requisitos Adicionales: Restauración, Bares y Cafeterías

- a) Es recomendable que la dirección defina una política relacionada con el espacio dedicado a fumadores y no fumadores. No debe discriminarse a ninguno de los dos colectivos.
- b) Debe existir una manera de proceder ante las llamadas telefónicas conocida por todo el personal y que garantice la satisfacción del cliente.
- c) Cuando no queden mesas disponibles, se le debe comunicar al cliente el tiempo real de espera y si lo desea, se le debe acompañar a una zona de espera (que puede ser la barra) y ofrecerle un pequeño aperitivo.
- d) Las mesas deben estar perfectamente dispuestas y preparadas cuando se acomode a un nuevo cliente.

- e) Si existe alguna circunstancia especial (obras, celebraciones en una parte del establecimiento, etc.) que modifique las circunstancias normales, el cliente debe ser informado en el momento de realizar su reserva o de entrar.

7.2.3. Requisitos Adicionales: Hoteles

- a) La información oral al cliente debe ser complementada con información escrita en cada habitación donde aparezcan los servicios de los que dispone el hotel, las tarifas, información sobre seguridad, evacuación del edificio en caso de emergencia, uso del teléfono, y toda aquella información que la dirección del hotel considere necesaria (lugares turísticos de interés, medios de transporte públicos, parada de taxis más cercana, localización de la oficina de turismo, etc.)
- b) Se recomienda disponer de servicio de habitaciones.
- c) A la llegada del cliente se debe cumplimentar una ficha de entrada en la que aparezca como mínimo:
- Datos personales del cliente.
 - Fecha de entrada y salida.
 - Número de la habitación.
 - Número de personas que la van a ocupar.
 - Esta ficha debe conservarse en papel o en soporte magnético durante un plazo de tiempo razonable.
 - Si existe alguna circunstancia especial (obras, etc.) que modifique las circunstancias normales de la estancia, el cliente debe ser informado en el momento de realizar su reserva.

7.3. Diseño y Desarrollo

(No aplicable)

7.4. Compras. Almacenamiento

7.4.1. Requisitos Generales

Aprovisionamiento

- a) Se debe realizar una evaluación continua de los proveedores mediante registros físicos de las incidencias en las que incurran.
- b) Se debe documentar, en los casos necesarios, los requisitos mínimos para la aceptación del producto así como las condiciones especiales de transporte y almacenamiento (para perecederos, congelados, etc.).
- c) Los alimentos deben llevar su registro sanitario (R.S.I) o cualquier otro certificado que sea necesario para garantizar su salubridad.

- 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) Se deben guardar los documentos o tickets de compra durante un plazo razonable de tiempo.

Recepción

- a) Se debe llevar un especial cuidado en los controles de recepción de los productos alimenticios, dadas sus especiales características, comprobándose la temperatura de transporte cuando sea necesario, la fecha de caducidad, etc.
- b) En el caso de tener que realizar la recepción de las mercancías por la zona de uso de los clientes, se debe planificar la entrega para que se realice en la hora que menos moleste.
- c) Se deben gestionar adecuadamente los alimentos y bebidas que no superen los controles de recepción para evitar su consumo accidental.
- d) En los casos que sea necesario, se debe controlar y registrar la trazabilidad y procedencia de los productos.

Almacenamiento

- a) Se deben designar diferentes zonas de almacenamiento debidamente señalizadas según el producto a almacenar. Como mínimo deben existir cuatro zonas diferenciadas:
 - Cámaras frigoríficas (subdivididas en varias según el alimento: pescados, carnes, alimentos cocinados, etc. como prescribe la normativa vigente).
 - Cámaras de congelación (subdivididas en varias según el alimento: pescados, carnes, etc. como prescribe la normativa vigente)
 - Almacén de alimentos no perecederos y bebidas.
 - Almacén de productos de limpieza.
- b) Cada una de estas zonas debe garantizar las condiciones de temperatura, humedad, ventilación, etc. que refleje la normativa correspondiente.
- c) Se debe controlar, en la medida de lo posible, el stock de los alimentos para disponer siempre de todo lo necesario.
- d) Se debe hacer un seguimiento de los productos almacenados para evitar que lleguen al cliente aquellos que puedan estar en mal estado o que hayan sobrepasado su fecha de caducidad.
- e) Se deben gestionar adecuadamente los alimentos hallados en mal estado durante el almacenaje.
- f) Los productos almacenados deben estar identificados por medios apropiados y fácilmente comprensibles para todo el personal implicado.

7.4.2. Requisitos Específicos Hoteles

Aprovisionamiento

- a) La organización debe evaluar y seleccionar a sus proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Estos requisitos deben estar documentados así como la evaluación de los proveedores.
- b) Se debe realizar una evaluación continua de los proveedores mediante registros físicos de las incidencias o no conformidades en las que incurran.
- c) Las órdenes de compra deben contener la información necesaria 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.
 - Requisitos mínimos para la aceptación del producto, en caso de que sea necesario.
 - Datos que permitan conocer la trazabilidad del producto, en caso de que sea necesario.
 - Cualquier otro requisito o característica que pueda afectar a la calidad de los productos adquiridos.
- 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 y ser autorizados por el responsable de compras.

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.
- c) Se debe llevar un especial cuidado en los controles de los productos alimenticios dadas sus especiales características.

- d) Los productos que no hayan superado los controles de entrada deben ser identificados de forma inequívoca y segregados en una zona diferente del almacén, para evitar su uso indebido.

7.4.3. Requisitos Específicos del Sector Restauración, Bares y Cafeterías.

- a) Independientemente de que se almacenen los productos en la barra, en una sala separada o en ambos sitios, debe existir una separación entre:
- Alimentos refrigerados.
 - Alimentos congelados.
 - Alimentos no perecederos y bebidas.
 - Productos de limpieza.
- b) Cada una de estas zonas debe garantizar las condiciones de temperatura, humedad, ventilación, etc. que refleje la normativa correspondiente.
- c) Se debe controlar, en la medida de lo posible, el stock de los alimentos para disponer siempre de todo lo necesario.
- d) Se debe hacer un seguimiento de los productos almacenados para evitar que lleguen al cliente aquellos que puedan estar en mal estado o que hayan sobrepasado su fecha de caducidad.
- e) Se deben gestionar adecuadamente los alimentos hallados en mal estado durante el almacenaje.
- f) Los productos almacenados deben estar identificados por medios apropiados y fácilmente comprensibles para todo el personal implicado.

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

(No aplicable)

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 (Hoteles)

- a) Se debe documentar un procedimiento a seguir para tratar los objetos perdidos o descuidados.
- b) Es recomendable el envío de publicidad, promociones, felicitaciones, etc. como una forma de premiar la fidelidad de los clientes habituales y para interesar a los clientes ocasionales.

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) *Hoteles*: Análisis de la información sobre el hotel que haya aparecido en folletos, revistas, periódicos, etc.
- f) 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.