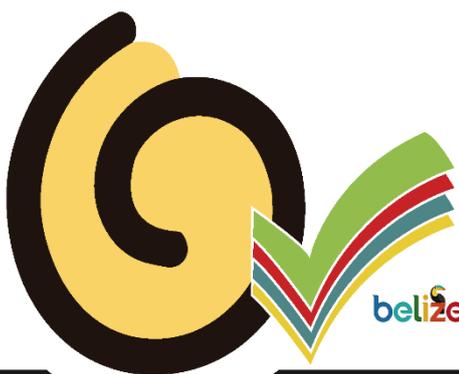


SICCS

Sistema Integrado Centroamericano
de Calidad y Sostenibilidad

Norma de calidad y sostenibilidad para: RESTAURANTES



belize

Nicaragua
Unidos por el Desarrollo

Honduras
2000-2018

esencial
COSTA
RICA

Panamá

Guatemala
Creciendo del Mundo Mesoamericano

El Salvador
Desarrollo Sostenible

FEDECATUR
FEDERACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS CENTROAMERICANAS

SITCA
FUNDACIÓN EN INVESTIGACIÓN
Y EDUCACIÓN TURÍSTICA CENTROAMERICANA

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018**ÍNDICE**

1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
2	TERMINOLOGÍA	4
3	ESTRUCTURA Y EVALUACIÓN	6
4	MÓDULOS 1 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN DEL SISTEMA	12
5	MÓDULOS 2 DE REQUERIMIENTOS: SERVICIOS PRESTADOS	26
6	MÓDULOS 3 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN AMBIENTAL	49
7	MÓDULOS 4 DE REQUERIMIENTOS: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	52
8	RESUMEN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN	55
9	ANEXO 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación	66

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

1. Objeto y campo de aplicación

Los trabajos para desarrollar el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, se han enmarcado en las dimensiones del desarrollo turístico sostenible, lo que ha requerido trabajar bajo tres principios fundamentales:

- La sostenibilidad ecológica, garantizando que el sistema favorezca el mantenimiento o la implantación de procesos operativos en las empresas alineados con los principios de preservación ambiental.
- La sostenibilidad social y cultural, garantizando que el desarrollo sea compatible con la cultura y los valores empresariales de las comunidades implicadas y contribuya a mantener y fortalecer la identidad de las empresas.
- La sostenibilidad económica, garantizando que las empresas implicadas disponen de un factor que las pone en valor y por lo tanto mejora su posicionamiento en el mercado a la vez que se proporcionan orientaciones útiles para la gestión y prestación de los servicios.

En las normas del SICCS, la calidad se verifica en tres ámbitos:



Esta Norma es aplicable a los Restaurantes o empresas gastronómicas que quieran acceder a la Certificación SICCS.

El objetivo de SICCS, como instrumento importante de acción sobre el consumo y producción turística sostenible, consiste en promover mejoras continuas en la gestión del cliente, del comportamiento ambiental y de la responsabilidad social de las organizaciones mediante:

- la aplicación por su parte de este sistemas de gestión,

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018

- la evaluación sistemática, objetiva y periódica del funcionamiento del sistema,
- el diálogo abierto con el público y otras partes interesadas,
- la implicación activa del personal en las organizaciones.

Las normas del SICCS, establecen los requerimientos mínimos para disponer de un sistema integrado de gestión operacional, ambiental y social.

El sistema premia los avances conseguidos, reconociendo los diferentes niveles de logros. Se motiva hacia la adquisición de nuevos niveles de manera progresiva, para lo cual se han definido tres niveles de certificación:



SICCS
Distintivo verde

Es el nivel más alto que certifica SICCS. Certifica la implantación de un sistema de gestión muy sólido en los tres ámbitos A su vez, es el objetivo de las empresas que obtengan el distintivo Rojo



SICCS
Distintivo rojo

Es el nivel intermedio que certifica SICCS. Certifica la disponibilidad de un sistema de gestión consolidado. A su vez es el objetivo de las empresas que obtengan el distintivo azul



SICCS
Distintivo azul

Es el nivel inferior del SICCS. Certifica que la empresa dispone de un sistema básico de gestión

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018

2. Terminología

En el presente apartado se describe el sentido de la terminología que se ha utilizado en la elaboración de las Normas:

- **Autoevaluación:** Evaluación que la empresa hace sobre las actividades propias en base a la norma que le afecta.
- **Celíacos:** son personas con intolerancia al gluten (cereales y las harinas derivadas y otros productos).
- **Colaboradores:** Recursos humanos de la empresa (empleados).
- **Comité de Calidad:** Conjunto de personas que se reúnen con una periodicidad regular y son las encargadas de seguir el funcionamiento del sistema de calidad con el objetivo de proponer actuaciones para corregir desviaciones de los objetivos y proponer el desarrollo de planes o proyectos de mejora a la dirección y seguir su ejecución.
- **Difundir:** Propagar o divulgar conocimientos, noticias, actitudes, entre otros.
- **Dirección:** persona o conjunto de personas encargadas de dirigir una empresa turística.
- **Documentar/Documentado:** Acción por la que se aportan evidencias escritas. Probar, justificar algo con documentos.
- **Equipos/Grupos de mejora:** Conjunto de personas que se organiza para desarrollar y ejecutar los planes o proyectos de mejora de la calidad.
- **Estabulación:** Cría y mantenimiento del ganado en establos
- **Gestión del sistema de calidad:** manera en que se organizan y se administran los procesos y herramientas de calidad.
- **Gestión del talento humano:** manera en que la empresa realiza los procesos que afectan a los recursos humanos de la empresa.
- **Homologación:** Verificaciones oficiales del cumplimiento de determinadas especificaciones o características.
- **Inter funcional:** que afectan a más de una función.
- **Involucrar:** Implicar a alguien en un asunto, comprometiéndolo en él
- **Planificar/Planificado:** Hacer un plan o proyecto de una acción o un conjunto de acciones. Disponer de un plan o proyecto documentado
- **Priorización:** Acción de priorizar, dar preferencia de algo respecto de otra cosa.
- **Procedimientos:** Los procedimientos se derivan de los reglamentos y son los que determinan, paso a paso, como se ejecutan las actuaciones.
- **Proveedores:** Persona o empresa que provee o abastece de productos y/o servicios.
- **Registros:** Evidencias documentales sobre la realización de una actividad, verificación, inspección, entre otros.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018

- **Requerimientos:** Son las exigencias que se realizan en la norma, por los que se insta a que se tenga, se haga o se ejecute algo.
- **Sistema de Calidad y Sostenibilidad:** Sistema diseñado, especialmente, con la finalidad de disponer de un conjunto ordenado de reglas y principios que integren la gestión operacional, ambiental y social
- **Sistema Documental:** manera en que se organizan y se mantienen los documentos de calidad.
- **Verificaciones:** acciones destinadas a comprobar algo.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

3. Estructura y evaluación

Las normas se estructuran en capítulos:

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. TERMINOLOGÍA
3. ESTRUCTURA Y EVALUACIÓN
4. MÓDULOS 1 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN DEL SISTEMA
5. MÓDULOS 2 DE REQUERIMIENTOS: SERVICIOS PRESTADOS
6. MÓDULOS 3 DE REQUERIMIENTOS: GESTIÓN AMBIENTAL
7. MÓDULOS 4 DE REQUERIMIENTOS: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
8. RESUMEN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN
9. ANEXO 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación

Los módulos de requerimientos son de dos tipologías:

- Módulos transversales (1, 3 y 4), que son comunes a todos los sectores y que hacen referencia a la gestión del sistema en la empresa, la gestión ambiental y la responsabilidad social corporativa.
- Módulo específico (2), que recoge las exigencias específicas sobre los servicios en cada uno de los sectores.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

Se establecen dos tipologías de requerimientos:

- **Requerimientos obligatorios:** son requerimientos mínimos y que todos los niveles estarán obligados a cumplir. Estos requerimientos obligatorios solo aparecen en los Módulos Transversales y aparecen identificados con el distintivo **(O)**.
- **Requerimientos Complementarios:** son requerimientos cuyo cumplimiento, en un porcentaje determinado, permite acceder a un nivel u otro, según se muestra en el cuadro siguiente.

Las normas de calidad y sostenibilidad incluyen en el mismo documento, la formulación de los requerimientos y el soporte para su evaluación. Es decir, el mismo documento es Norma y Cuestionario de Evaluación simultáneamente.

El soporte de evaluación incluido en cada norma está constituido por:

- Un soporte para la valoración individualizada de cada requerimiento, que ofrece tres posibles valoraciones (SI; NO; NA), tal y como se refleja a continuación:

Ejemplo de un su soporte de evaluación de un requerimiento

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone de la relación de legislación que le afecta, la aplica y la divulga entre el personal y proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

- Un cuadro resumen de resultados anexo (capítulo 8. Resumen de evaluación) a cada cuestionario, donde las empresas en las autoevaluaciones y los auditores en las auditorías, vuelcan las respuestas obtenidas y se realizan los cálculos para establecer el resultado final.
- Se incorpora, además, unas instrucciones para su cumplimentación del cuadro resumen (Anexo 1: Instrucciones para la cumplimentación del resumen de evaluación).

Así mismo, se ha elaborado una “Guía para la evaluación”, con el objeto de facilitar la valoración de los requerimientos, tanto a las empresas como a los auditores.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

Las respuestas dependen del cumplimiento, de lo expresamente exigido por el requerimiento, y se contestará:

- **SÍ:** Cuando la empresa cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando se obtiene evidencia suficiente que la empresa cumple con la exigencia.
- **NO:** Cuando la empresa no cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando no se obtiene una evidencia objetiva o cuando existen evidencias, pero a juicio del evaluador, no está suficientemente justificado.
- **NA (no aplica):** Cuando esta casilla está en blanco, en ciertos casos, el requerimiento permite contestar con un no aplica. En los casos en que la casilla está bloqueada (X), como en el caso anterior, esta posibilidad no existe.

Ejemplo de una valoración que permite la aplicación del criterio NA en su evaluación

5.1.39. Las empresas que para su trabajo utilicen animales, deben contar con procedimientos para salvaguardar la salud de los mismos durante las actividades y, si son propiedad de la empresa, se cumplirá con la normativa legal vigente en relación al cuidado y estabulación de los mismos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se cumple con la legislación vigente y se dispone de un procedimiento de actuación para el cuidado y estabulación de animales?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

En relación con la clasificación como incumplimiento en un requerimiento, tanto los obligatorios como los complementarios, los criterios son los siguientes:

- **Desviación:** son aquellos incumplimientos que, a juicio de los evaluadores internos, impiden o dificultan seriamente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas específicamente para su concreción (documentación y/o despliegue y/o conocimiento necesario).
- **Incidencia:** es todo incumplimiento, que a juicio los evaluadores internos, solo dificulta ligeramente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas.

En ambos casos se marcará la casilla correspondiente a "No", para la inclusión del requerimiento en el plan de mejora.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

En función de los resultados, las empresas turísticas pueden alcanzar uno de los siguientes niveles de reconocimiento de la marca de calidad y sostenibilidad:

- Distintivo verde: es el máximo nivel de reconocimiento. La empresa cumple con todos los requerimientos obligatorios y la mayor parte de los requerimientos complementarios, en unos porcentajes determinados y por tanto se certifica que se trata de un sistema de calidad y sostenibilidad muy desarrollado.
- Distintivo rojo: es el nivel intermedio del reconocimiento. Supone que la empresa cumple con todos los requerimientos obligatorios y una parte notable de los requerimientos complementarios, en unos porcentajes determinado. Se certifica que la empresa dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad avanzado.
- Distintivo azul: es el nivel básico de reconocimiento. Supone que la empresa cumple como mínimo con los requerimientos obligatorios y una parte reducida de los requerimientos complementarios, en unos porcentajes determinados, por tanto dispone de un sistema de calidad y sostenibilidad básico.

Las exigencias de cumplimiento en cada uno de los módulos, se refleja en el cuadro siguiente:

Modulo 1 (transversal)	Nivel	Cumplimiento	Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad
	No certificado	No cumple los requisitos obligatorios	
	Azul	Cumple los requisitos obligatorios	
	Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios	
	Verde	Obligatorios + > 86% complementarios	
Modulo 2 (específico)	Nivel	Cumplimiento	Operaciones de servicios
	No certificado	No cumple los requisitos obligatorios	
	Azul	Cumple los requisitos obligatorios	
	Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios	
	Verde	Obligatorios + > 86% complementarios	
Modulo 3 (transversal)	Nivel	Cumplimiento	Gestión medioambiental
	No certificado	No cumple los requisitos obligatorios	
	Azul	Cumple los requisitos obligatorios	
	Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios	
	Verde	Obligatorios + > 86% complementarios	
Modulo 4 (transversal)	Nivel	Cumplimiento	Gestión de la responsabilidad social corporativa
	No certificado	No cumple los requisitos obligatorios	
	Azul	Cumple los requisitos obligatorios	
	Rojo	Obligatorios + 50 – 85% complementarios	
	Verde	Obligatorios + > 86% complementarios	



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

La evaluación, se realiza en base a dos modalidades de comprobación, con el propósito de determinar de la manera más objetiva posible el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Norma:

- **Comprobación testimonial:** Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante evidencias objetivas obtenidas a partir de los documentos o registros, o mediante las respuestas proporcionadas por los miembros del personal (responsables de área o resto de personal), que han participado en el proceso.
- **Comprobación visual:** Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante la observación obtenida a través de la presencia física de los evaluadores en las instalaciones de la empresa.

Los incumplimientos pueden dar lugar a la denegación del certificado, en cualquiera de sus tres niveles, de acuerdo a lo establecido por el Procedimiento del SICCS de "Funcionamiento Interno de la Comisión Técnica de Certificación", de acuerdo a los siguientes criterios básicos:

- Incumplimientos en los requerimientos obligatorios en alguno de los módulos que los tienen (1, 3, y 4), siempre a criterio de la Comisión, que pueden dar lugar a:
 - La denegación directa del certificado por la importancia y extensión de estos incumplimientos, aunque estos estén focalizados en un solo Módulo.
 - La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión y que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.
- Incumplimientos en los mínimos establecido para los requerimientos complementarios, que pueden dar lugar a:
 - La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.
- La combinación de los dos tipos de incumplimientos, pueden dar lugar a:

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

- La denegación directa del certificado por la importancia y extensión de estos, específicamente de los obligatorios
- La exigencia de un Plan de Mejora, que será objeto de un seguimiento específico por parte de la Comisión que dará lugar a una exigencia de justificación documental y/o visita de verificación de un técnico auditor, para testimoniar que se han solventado. Si la verificación demuestra que el plan no es suficiente o no se ha llevado a cabo, se podrá denegar el certificado.

Ejemplo de casos en los que la Comisión Técnica de Certificación podría denegar o condicionar a un plan de mejora el certificado

Módulo	Cumplimiento Verificado (ejemplo)	Módulo	Cumplimiento Verificado (ejemplo)
Módulo 1	Obligatorios + 50% complementarios	Módulo 1	Cumple obligatorios
Módulo 2	81%	Módulo 2	27%
Módulo 3	Obligatorios + 70% complementarios	Módulo 3	Cumple obligatorios
Módulo 4	No cumple los requisitos obligatorios . Cumple con el 60% complementarios	Módulo 4	Cumple los requisitos obligatorios .

La Comisión Técnica de Certificación, concede el reconocimiento en función del nivel más bajo alcanzado en uno de los 4 Módulos.

Nivel de cumplimiento

Módulos	Cumplimiento (ejemplo)
Módulo 1	Obligatorios + 50-85% complementarios
Módulo 2	81%
Módulo 3	Obligatorios + 85% complementarios
Módulo 4	Cumple los requisitos obligatorios

Nivel más bajo obtenido

Distintivo otorgado



SICCS

Distintivo azul!

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018**4. Módulo 1 de requerimientos: Gestión del sistema****4.1. REQUISITOS LEGALES**

4.1.1. (O) La empresa dispondrá de una relación actualizada de la Normativa turística básica vigente y la vinculada a relaciones laborales, la seguridad y salud que le es de aplicación, así como una copia de la misma. La empresa desarrolla mecanismos para cumplir con la legislación aplicable, la cual divulga a sus colaboradores y proveedores.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone de la relación de legislación que le afecta, la aplica y la divulga entre el personal y proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.2.1.(O) La dirección debe definir la política de calidad y los objetivos, (temporales y medibles), para llevar a cabo dicha política. Los objetivos se fijarán de manera específica y como mínimo, en relación a: la satisfacción del cliente; los resultados de la gestión ambiental; y los resultados de la responsabilidad social corporativa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está definida la política de calidad y los objetivos y estos son medibles y cubren los mínimos exigidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.2.2.(O) Tanto la política de calidad como los objetivos, estarán claramente formulados (documentados), difundidos y son suficientemente conocidos por todos los colaboradores de la empresa

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La política de calidad y los objetivos están documentados y son conocidos por los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.2.3. La política de calidad ha de incluir la involucración de los colaboradores en la consecución de los objetivos, que se concreta a través del establecimiento de mecanismos específicos de participación (comité de calidad equipos de trabajo, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La política de calidad involucra al personal en la consecución de los objetivos, a través de algún mecanismo específico?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3. SISTEMA DE CALIDAD

4.3.1.(O) La empresa debe planificar las actividades encaminadas a asegurar el cumplimiento de los requisitos relativos a la calidad (requisitos internos y externos). Esta planificación incluye básicamente los controles y las verificaciones que hay que realizar y quiénes son los responsables de realizar dichas actividades.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone de una planificación documentada con los mínimos exigidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.2.(O) La Dirección debe establecer un sistema documental que contenga y describa las actividades de implementación, supervisión y control de la calidad, así como las responsabilidades correspondientes, para asegurar el cumplimiento de lo indicado en esta Norma. El soporte documental puede estar, total o parcialmente, en formato digital para favorecer las políticas de protección ambiental, siempre que se garantice que los diferentes niveles (personas) de la organización tienen acceso al sistema informático para la lectura, consulta o llenado del mismo. La empresa debe disponer un sistema documental actualizado, que incluya al menos:

- Manual de Calidad, que cubra los aspectos básicos y que como mínimo incluya la Política de Calidad, la organización de la empresa y las líneas básicas de actuación en los servicios prestados.
- Procedimientos e instrucciones clave¹ de trabajo, que describan qué, quién y cómo se realizan las actividades dirigidas a proporcionar los resultados esperados en materia de satisfacción del cliente, gestión ambiental y responsabilidad social corporativa.

¹Se identificarán y elaborarán los procedimientos necesarios para describir y planificar las actividades que puedan tener influencia sobre la calidad de las operaciones

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

- Registros de la calidad, que demuestren que son realizadas las actividades descritas en la Norma y en los procedimientos elaborados.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de la tipología de documentos exigible por el sistema?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.3. Debe definirse un sistema de control de la documentación de calidad. El objeto de este control es asegurar que los documentos han sido revisados y aprobados, que dichos documentos están disponibles y son accesibles para quienes deben utilizarlos, a la vez que se garantiza que los documentos obsoletos son retirados y no es posible su utilización.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de la documentación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.4. Los originales de los registros de calidad, deben ser perfectamente legibles y estar conservados y archivados de manera que se puedan consultar fácilmente. La Dirección debe definir el tiempo de conservación de cada tipo de registro y como mínimo se deben conservar dos años (periodo máximo entre dos auditorías de certificación).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de los registros?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.5. La empresa dispondrá de un sistema de indicadores, de manera que la dirección pueda disponer de la información adecuada, correspondiente a la evolución de los resultados de los procesos de servicio y de gestión. Los indicadores estarán implantados en aquellos procesos prioritarios. La prioridad la establece la dirección. Entre las priorizaciones más habituales se encuentran las que se realizan en base a criterios de impacto en los resultados económico, la satisfacción de los clientes, el impacto en el ambiente, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha documentado un sistema de indicadores, están implantados y se realiza un seguimiento regular?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.3.6.(O) El sistema de calidad establecido en la empresa, deberá examinarse por la dirección con una periodicidad mínima anual, para asegurar que mantiene su eficacia y adecuación. La información de partida para la revisión debe contemplar como mínimo el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

- Resultados de auditorías y autoevaluaciones.
- Quejas y reclamos de clientes y proveedores.
- Seguimiento de los objetivos de la calidad.
- Funcionamiento de los procesos de prestación del servicio.
- Resultados del plan de formación.
- Asignación de recursos.
- Resultados de la medición de la satisfacción del cliente.

El resultado de la revisión debe ser recogido en un registro (registro documental) e incluir las conclusiones generales y particulares de la información antes citada. El resultado de las revisiones debe llevar asociado un plan de mejora que corrija y elimine las deficiencias detectadas mediante acciones correctoras eficaces. Los informes de revisión, el plan de acción y el seguimiento y eficacia de las acciones son registros de la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha documentado un procedimiento de revisión del sistema, se realiza una revisión anual, los resultados sirven para alimentar la planificación de la mejora y existe un registro de revisiones?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.7.(O) La empresa, debe definir e implantar un Sistema de Evaluación de la calidad por los clientes, bien sea mediante cuestionarios, encuestas o entrevistas. Los cuestionarios de encuestas así como los guiones para las entrevistas contendrán componentes para la evaluación de todos aquellos servicios y prestaciones que puedan ser percibidos por el cliente. Los formatos de soporte podrán estar en formato digital y/o impresos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha definido un sistema para la evaluación del servicio y se dispone, como mínimo, de una encuesta?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.3.8. La empresa ha de disponer de información permanente acerca de la calidad de los productos y servicios de proveedores externos con incidencia en la percepción de calidad del cliente. Para ello se debe establecer un sistema que permita asegurarse del cumplimiento, por parte de los proveedores, de las características y condiciones acordadas con ellos, pudiéndose utilizar sistemas como:

- Realización de entrevistas o encuestas a los clientes en las que se les solicite información acerca del cumplimiento, por parte de los proveedores, de las características y condiciones de los productos o servicios.
- Registro sistemático de todo tipo de sugerencias, quejas o reclamaciones por parte de los clientes y análisis de las mismas para determinar posibles causas debidas a fallos o incumplimientos de los proveedores.
- Evaluaciones regulares
- Otras informaciones relativas al proveedor.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido un sistema para la evaluación de proveedores y se registran las incidencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.9.(O) La empresa tendrá implantado un sistema de obtención de quejas y sugerencias de los clientes, para lo que dispondrá de un procedimiento que describa la organización del sistema, los responsables de la gestión, y el modo de aplicación, implantación y gestión. El sistema de quejas y sugerencias tendrá un enfoque dirigido a recoger toda información relevante que el cliente pueda ofrecer, de manera que permita a la empresa la adopción de medidas correctoras y preventivas para mejorar la atención y el servicio al cliente y personalizar dicho servicio. El sistema será ágil y eficaz en el sentido que debe ser fácilmente accesible al cliente para que este pueda expresar su queja, y de manera casi inmediata permita a la organización ponerse en marcha para recuperar la satisfacción del mismo por los problemas que hayan acaecido.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha establecido definido procedimiento que describe como se recogen y gestionan las quejas y sugerencias de los clientes?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.3.10. La Dirección deberá establecer un sistema de comunicación interno, que permita asegurar que todas las personas de la organización reciben puntualmente información sobre el resultado de los servicios, programas implantados y el grado de satisfacción del cliente. Se realizarán reuniones informativas de carácter regular (mínimo 1 cada tres meses).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha el sistema de comunicación interna y se realizan reuniones informativas como mínimo con carácter trimestral?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.11. Se deben establecer los sistemas por los cuales los colaboradores puedan aportar sugerencias a la Dirección para la mejora de la calidad del servicio.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido un sistema para la obtención de las sugerencias de los clientes internos y estas alimentan la planificación de la mejora?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.3.12. La empresa dispondrá de un mecanismo de mejora de calidad conformado como mínimo por el comité de calidad para el análisis y control de los procesos críticos y la propuesta de mejoras. Como parte de este comité estará la dirección y el responsable de calidad y los jefes o responsables de los servicios. Su misión es reunirse regularmente (no menos de 1 vez al mes) para analizar los datos procedentes de la medición y determinar acciones o proyectos para corregir desviaciones y acciones o proyectos para mejorar servicios.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un Comité o similar que analiza con carácter mensual los resultados de los servicios y se realizan propuestas de mejora?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.

4.4.1.(O) La Dirección debe designar a una persona a la que le asignarán las funciones de responsable de calidad que, con independencia de otras funciones, asegure el cumplimiento de las actividades de gestión de la Calidad y que tenga libertad y autoridad definida para:

- Asegurar que el sistema de gestión de calidad está implantado de acuerdo con los requisitos de la Norma.
- Informar a la Dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión incluyendo las necesidades para la mejora.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está asignado un responsable de calidad y sus labores están definidas y documentadas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.4.2. La dirección establecerá mecanismos adecuados, basados en reuniones de carácter regular (mínimo una cada 15 días), para ejecutar la adecuada coordinación entre los distintos servicios o funciones y para resolver posibles conflictos en las interfaces operativas y las quejas o sugerencias de los clientes y proveedores..

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se desarrollan reuniones mensuales de coordinación y se registran en actas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.4.3. La dirección establecerá los mecanismos necesarios para garantizar la coordinación con entidades externas (policía, servicios de emergencias, ayuntamientos de la zona, asociación empresarial, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido y documentado el sistema de coordinación con entidades externas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.4.4. Los colaboradores deben participar de la gestión en el proceso destinado a la mejora continua de la organización, a través de alguno o todos los mecanismos siguientes:

- Desarrollo de las autoevaluaciones, la obtención y comprobación de la información necesaria para gestionar el sistema.
- Los comités de calidad para obtener información y analizar la situación del sistema. Determinación de los problemas clave en los procesos o actividades existentes y cómo pueden ser corregidos

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

- Grupos de trabajo conjunto en relación con el desarrollo de los programas de acciones de mejoras (desarrollo del plan; aplicación del plan; confirmación de que el plan funciona y se producen mejoras en los resultados; modificar el proceso previo adecuadamente, documentar el proceso revisado y utilizarlo).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Participan los trabajadores en el proceso de mejora continua a través de alguno de los mecanismos descritos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.5.1.(O) La Dirección deberá definir documentalmente y comunicar las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, en especial las relacionadas con la gestión de la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Están definidas documentalmente las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.5.2.(O) Aquellos servicios o trabajos que por sus características o legislación vigente en el país lo requieran, serán efectuados por colaboradores debidamente cualificados o acreditados para tal actividad.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se cumple la legislación vigente en materia de cualificación o acreditación de los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.5.3.(O) Se respetaran las normas jurídicas nacionales de protección de los colaboradores, que recibirán un salario que nunca será inferior al mínimo establecido por la ley.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se cumple la legislación laboral vigente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.5.4. La incorporación operativa de una persona debe ir precedida de un período de formación en el que se le explique los servicios que se ofrecen a los clientes, las normas de comportamiento que debe aplicar para un perfecto acoplamiento a su puesto de trabajo y los programas de gestión ambiental implantados. Para facilitar esta actividad, cada establecimiento deberá tener un documento en el que se definan aspectos básicos del mismo, de manera que cada nueva incorporación pueda conocer de forma eficaz y rápida el funcionamiento general del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está documentado el proceso de incorporación al puesto de trabajo de nuevos colaboradores y existe un manual de bienvenida?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.5.5. Para la incorporación de personal externo que presta servicios directos a clientes de la empresa, estará definido el modo de prestación esperado y el proceso de capacitación de manera que éste sea ágil y eficaz y que el uso de esta vía de contratación no suponga una condición adversa a la calidad.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está documentado el proceso de incorporación de personal externo que presta servicios en contacto con los clientes de la empresa?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.5.6.(O) La dirección deberá proporcionar la formación necesaria para que los colaboradores de la empresa puedan mantener un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Entre los temas de formación, pueden estar previstos los siguientes:

- Fórmulas de cortesía y trato con el cliente.
- Perfiles y caracterización de mercados y segmentos.
- Legislación.
- Criterios y Normas de calidad en cada tipo de servicio. Proceso de prestación y su control.
- Idiomas.
- Gestión de la Calidad.
- Gestión ambiental.
- Otros (Seguridad, Informática, entre otros).

Las necesidades de formación identificadas conforman el plan de formación que deberá, tener establecido la frecuencia de su preparación y el seguimiento del mismo.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está documentado un plan de formación anual para los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.5.7.(O) El aspecto de los colaboradores es cuidado y aseado, preferentemente irá uniformado e identificado, en el caso de no llevar uniforme éste irá identificado para ser reconocido como colaborador de la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Están documentadas unas normas de cortesía y atención al cliente que incluyen aspectos relativos a la presencia de los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES

4.6.1.(O) Todos los proveedores son previamente evaluados, seleccionados y aprobados por la Dirección o el responsable designado. Existe un listado de proveedores autorizados.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está documentado el sistema de evaluación de proveedores y existe una lista de proveedores autorizados?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.6.2. La empresa da prioridad a los proveedores que cumplen con la legislación vigente y que mantienen prácticas demostrables en materia de calidad, sostenibilidad y comercio justo. La Dirección debe definir la manera por la cual, se establecen y comunican a los proveedores los requisitos exigidos a los materiales, productos y servicios que tengan incidencia en la calidad del servicio prestado por la empresa, específicamente:

- La Dirección debe informar e incentivar a terceras empresas (arrendadoras o subcontratadas) que prestan servicios en su nombre y/o en el ámbito espacial de la empresa, a asumir los requisitos de calidad mínimos que se definan para los mismos. Estos requisitos serán exigibles y se formalizarán en los acuerdos de subcontratación o arrendamiento que tengan lugar a partir del año en que la empresa inicia la implantación de la Norma. Para dichos servicios, el sistema de gestión debe contener previsiones para comprobar que los

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

responsables correspondientes demuestran su competencia para ello y la mantienen durante la relación contractual con la empresa.

- El sistema de gestión debe contener instrucciones y criterios para asegurar que todos los productos y materiales comprados a terceros, cumplen las Normativas sanitarias, ambientales y de seguridad vigentes en el país, priorizándose la adquisición de productos y materiales respetuosos con el ambiente y cuando es posible procedentes de las empresas locales y/o de comercio justo.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están documentados los criterios de compra de productos y materiales y los de subcontratación de servicios?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

4.7.1. (O) El material y soportes utilizado en la promoción de los servicios de la empresa, deberá responder a parámetros verificables o contrastables, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir en los clientes expectativas sobre el servicio superiores a las que realmente presta la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿El material y soportes promocionales son precisos y reflejan la realidad de la empresa?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.7.2. Se dispone de una página Web y/o redes sociales de la empresa, donde se informa de las principales características, ubicación, teléfono de contacto, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La página web y/o redes sociales proporcionan información de las principales características y servicios de la empresa donde, además, se dispone de la información de contacto, ubicación y modo de acceso?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.7.3. La página web de la empresa dispone de un formato fácil y rápido de usar.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La página web responde a los criterios descritos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.7.4. La información comercial (folletos, página Web, entre otros) sobre la empresa debe estar el idioma oficial del país y al menos en otro idioma.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los soportes promocionales y comerciales, están al menos en otro idioma, además del oficial del país?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.7.5. Se dispone de un croquis o mapa de ubicación y accesos para llegar a la empresa, este croquis o mapa será enviado a los clientes que lo soliciten.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se Dispone de croquis o mapa para llegar a la empresa como mínimo en formato digital?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

4.8.1. La dirección de la empresa deberá definir todas las medidas necesarias para garantizar el máximo nivel de seguridad de sus clientes. El establecimiento tendrá definido y documentado planes de prevención de peligros potenciales en las actividades y servicios prestados y planes de emergencias conforme a los requisitos de la legislación vigente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos y actuación en casos de emergencias en las actividades y servicios prestados a los clientes?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4.8.2. (O) La empresa se asegura de que los equipos y materiales que utiliza en sus actividades con los clientes, tienen el mantenimiento adecuado y cumplen, cuando la legislación así lo establece, con las homologaciones correspondientes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Los equipos y materiales utilizados en las actividades con clientes, cumplen con la legislación y las homologaciones requeridas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.8.3.(O) La empresa debe contar con una póliza de seguros de responsabilidad civil para cubrir a los clientes en caso de accidente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone, como mínimo, de una póliza de responsabilidad civil que cubre a los clientes en caso de accidente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

4.8.4. La empresa debe tener definido un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, identificando los riesgos y definiendo los procedimientos de actuación en caso de riesgos mayores o emergencias (accidentes, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos laborales y actuación en casos de emergencias?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

4.8.5.(O) La empresa deberá conservar originales o copias de las actas de revisión y certificaciones correspondientes a las inspecciones que se realizan en las infraestructuras, equipos, flotas y materiales y que justifican el cumplimiento de Normativas vigentes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se realizan las inspecciones obligatorias según la normativa vigente y se conservan los registros de inspección?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018

4.8.6.(O) Se dispondrá de uno o varios botiquines. Los productos almacenados en ellos serán establecidos por el organismo o empresa competente y estarán vigentes.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)

¿Se dispone de botiquín, o botiquines, con la dotación mínima exigida por la normativa actual y los productos están dentro de los periodos apropiados para consumirse?

SÍ NO NA 

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5. Módulo 2 de requerimientos: Servicios prestados

5.1. SERVICIO AL CLIENTE

A- Reservas

5.1.1. Se dispone de un libro de reservas o similar que recoge como mínimo la siguiente información:

- ✓ Día y hora
- ✓ Nombre
- ✓ N° de comensales
- ✓ Preferencias y observaciones
- ✓ Teléfono de contacto

(Observaciones. Solo los restaurantes de Honduras pueden señalar esta casilla como NA, ya que en Honduras no existe tradición de reserva en restaurantes y SICCS acepta esta excepción)

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un libro, o similar de reserva, con la información mínima que se exige y se garantiza la confidencialidad de los datos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.1.2. Siempre que el restaurante esté completo y se reciba una solicitud de reserva, se propondrán otros establecimientos de la zona, dando una imagen de colaboración entre establecimientos, contribuyendo de esta manera al desarrollo socioeconómico conjunto.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido el modo de actuación para los casos de no disponibilidad que incluye un listado telefónico de los establecimientos alternativos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018

B – Bienvenida al cliente

5.1.3. Siempre que entre un cliente, se le saludará ofreciendo una actitud cordial. Se le preguntará si fuera necesario, si tiene o no reserva y cuantas personas son.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta recepción?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.4. Ante la solicitud de mesa por parte de algún cliente, se le asignará una mesa lo antes posible, solicitando sus preferencias para realizarla.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de unas normas de atención al cliente que establece el modo de realizar esta asignación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.5. Siempre que las condiciones del trabajo lo permitan se acompañará al cliente hasta la mesa asignada, ofreciendo cualquier tipo de ayuda con la ubicación, los sacos y otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de unas normas de atención al cliente que establece el modo de realizar este acompañamiento?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.6. Una vez el cliente esté sentado en su lugar, se le dará la bienvenida al establecimiento e inmediatamente se le entregará la carta o menú, anunciando las posibles sugerencias o recomendaciones sobre los platos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de unas normas de atención al cliente que establece el modo de realizar esta bienvenida?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

C – Atención continuada

5.1.7. Para una correcta toma de la comanda, el colaborador deberá conocer la composición de los platos para asesorar a los clientes. Siempre se deberá informar al cliente de los platos que no estén disponibles y se tendrá presente e informar también al cliente de aquellos platos en cuya elaboración se utilizan productos de temporada. Así mismo, se informará de los tiempos de preparación de los platos en aquellos casos en que este tiempo es importante.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se han definido el procedimiento para la toma de la comanda y cumple con las exigencias? ¿Los colaboradores pueden asesorar sobre los platos ofrecidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.8. Se hace uso de un sistema de toma de comanda que permite saber qué platos ha solicitado cada cliente, evitando tener que preguntar en el momento del servicio, el plato solicitado por cada comensal.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se han definido el procedimiento para la toma de la comanda y cumple con la exigencia realizada?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.9. Los platos utilizados por los clientes se retiran lo antes posible de las mesas, evitando no molestar.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se han definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas que es conocido y aplicado por los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.1.10. Durante el servicio se sigue un determinado ritmo, que permite que los platos sean servidos en los tiempos adecuados, evitando esperas innecesarias. Todos los platos de los comensales deben coincidir en tiempos de entrega.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se han definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas y que establece el ritmo de servicio que es conocido y aplicado por los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.11. Antes de finalizar el servicio, se pide información al cliente sobre el estado de la comida, intentando averiguar el nivel de satisfacción del mismo.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿El procedimiento de servicio de mesas, define la evaluación del servicio y es conocido y aplicado por los colaboradores? ¿En el caso de incidencias se registran en un bitácora o similar y esta información alimenta el plan de mejoras?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.12. Todas las mesas una vez utilizadas, se montan lo antes posible o se dejan ordenadas, evitando ruidos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se han definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas que contempla esta exigencia?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018**D – Facturación**

5.1.13. Una vez solicitada la factura por parte del cliente, se procederá inmediatamente al cobro.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa ha definido un procedimiento estándar de facturación que contempla esta inmediatez?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.14. Se entregará siempre un recibo o factura donde se detallarán los platos servidos, sus precios y el detalle de los impuestos incluidos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa dispone de facturas y/o recibos estándar y se cumple con la exigencia realizada?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.1.15. La empresa informa de los medios de pago aceptados (identificativos de las tarjetas de crédito aceptadas o la información de que no se aceptan tarjetas de crédito) y los dispone de forma visible para el cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La información sobre las tarjetas de crédito aceptadas está a la vista del cliente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2. GESTIÓN OPERATIVA

5.2.1. Se informa de los horarios de apertura del restaurante en la puerta del mismo, o en cualquier otro lugar que sea visible para el cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los horarios de apertura están a la vista del cliente aun cuando el establecimiento esté cerrado?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.2.2. La carta y los menús del día están expuestos en el exterior del establecimiento y como mínimo estarán en dos idiomas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las cartas y menús están a la vista del cliente en el exterior y están como mínimo en dos idiomas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.3. Como política general del establecimiento, se proponen productos autóctonos de la zona en la oferta gastronómica del restaurante.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está determinada y definida la política de la empresa en relación al uso de los productos autóctonos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.4. Todas las cartas, las hojas de menús de día o cualquier sistema de soporte de ventas (pizarras, carteles, otros) son legibles y se encuentran en perfecto estado de conservación y limpieza.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de cartas, hojas de menú u otros soportes y se encuentran en buen estado de mantenimiento?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.5. (O) Están identificados en la carta todos los platos considerados especiales (celiacos, vegetarianos, productos autóctonos, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Las cartas identifican los platos especiales?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.2.6. Los platos de las cartas están ordenados según familias de platos, o tipología de la oferta, para que sean fácilmente comprensibles por el cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las cartas disponen de una organización que permite la fácil localización y comprensión de la oferta gastronómica?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018

5.2.7. Existen cartas de vino que disponen de: Tipo de vino (blanco, rosado, tintos, espumosos), nombre del vino, región vitivinícola, la añada (año de cosecha o en el que se dio la vendimia del vino) y volumen de la botella.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de cartas de vino con la información mínima exigida?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.2.8. En todas las cartas, menús y soportes de venta, se indican los precios de los platos y las bebidas y si los impuestos están incluidos o no.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de cartas, hojas de menú u otros soportes donde se reflejan los precios y los impuestos incluidos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.9. Se dispone de cartas en otros idiomas que no son el oficial del país, y como mínimo en inglés.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de cartas en un idioma diferente al propio del país?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.10. Se dispone del suficiente número de cartas, llegando al 20% del total de plazas del restaurante.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de cartas suficientes y como mínimo su número es igual al 20% de las plazas disponibles?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.2.11. Se tiene un control (informático o mediante registradora), de los platos vendidos en el área de restauración, se analizan los resultados periódicamente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un registro de consumos que se analiza para la toma de decisiones en relación a la composición de los menús y cartas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.2.12. Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar las anotaciones necesarias en cada pase de turno, asimismo se utilizará para anotar las incidencias o informaciones obtenidas durante la jornada. Las informaciones anotadas en este libro alimentaran el contenido del plan de mejora del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3. ASPECTOS FÍSICOS

A - Sala

5.3.1. Todas las instalaciones externas y el mobiliario de la sala del restaurante se encuentran en buen estado de conservación, limpieza y mantenimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.2. El área a disposición o a la vista del cliente, se deberá encontrar en todo momento limpia y ordenada.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las áreas de cliente se encuentran en buen estado de orden y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.3. (O) Los baños del restaurante se encuentran en buen estado de conservación y limpieza, realizando revisiones periódicas durante el servicio, se considerará que los baños están limpios cuando, como mínimo:

- ✓ Las papeleras estén limpias, con las bolsas vacías.
- ✓ No haya restos de suciedad ni humedad en suelos, paredes y sanitarios.
- ✓ Los inodoros estén desinfectados y limpios.
- ✓ Todos los elementos del baño funcionan correctamente (grifos, entre otros).
- ✓ El baño tiene un olor agradable
- ✓ Haya papel higiénico.
- ✓ Esté dotado de jabón.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Los baños se encuentran en buen estado de limpieza y se realizan revisiones periódicas durante el servicio? ¿Las frecuencias de estas revisiones se establecen en el Plan de Limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.4. Toda la mantelería, vajilla, cubertería y cristal está en perfecto estado de conservación y limpieza. En la mantelería no se identifican manchas, quemaduras, roturas, rasgaduras ni olores.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las dotaciones de mesa se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.5. Dependiendo de la ubicación geográfica del establecimiento, éste dispondrá de aire acondicionado.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.3.6. El montaje de la sala se realiza con antelación a la llegada de los clientes y se considerará correcto cuando:

- ✓ La mantelería esté bien colocada, limpia y sin agujeros.
- ✓ Las mesas y las sillas estén bien colocadas.
- ✓ Tanto la cubertería, como la vajilla como la cristalería estén limpias y brillantes.
- ✓ Las aceiteras, vinagreras, saleros y pimenteros estén llenos y preparados para su uso.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas y que establece como se ha de preparar la sala para dar inicio al servicio?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

B - Cocina

5.3.7. Los platos incluidos en la carta o menús deberán estar documentados mediante fichas de recetas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un libro de fichas de recetas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.8. (O) La cocina cuenta con una buena iluminación, ventilación y temperatura.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La cocina está a una temperatura adecuada, dispone de buena iluminación y está bien ventilada?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.9. La cocina queda limpia y ordenada después de cada servicio.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza debe quedar la cocina al finalizar el servicio?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.10. Las superficies de trabajo están construidas en materiales autorizados por la Normativa sanitaria (acero inoxidable, mármol, pvc, teflón.).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las superficies de trabajo cumplen con la legislación vigente y, como mínimo, con la exigencia que se realiza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.11. Toda la maquinaria y las instalaciones de cocina se encuentran en buen estado de conservación.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las instalaciones y maquinaria se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.3.12. (O) Se dispone de una separación entre las zonas limpias (de manipulación) y las zonas sucias (de lavado o almacenamiento de basuras), evitando que se mezclan los elementos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Las zonas de manipulación y de lavado y basuras están separadas y se evita la contaminación cruzada?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.13. Existe una separación física entre las zonas de elaboración de calientes y de fríos, asegurándose en la zona fría que los alimentos no están más de 20 minutos a temperatura ambiente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las zonas de preparación de frío y caliente están separadas físicamente y los alimentos no se encuentran más de 20 minutos a temperatura ambiente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.14. (O) Están definidas las distintas zonas de manipulación de carnes, verduras, pescados, postres y otros. Asimismo se dispone de diferentes tablas para cortar para cada una de las categorías de alimentos (verduras, carnes y pescados).

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Las zonas de manipulación son independientes y las tablas de corte son exclusivas por tipología de producto?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.15. Las neveras se encuentran en perfecto estado de conservación, limpieza y mantenimiento, asegurándose que cierran correctamente, que las gomas no están en mal estado y que las baldas interiores no están oxidadas y presentan un estado óptimo para la conservación de los alimentos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las neveras se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.3.16. Los cubos de basura son con tapa y con pedal u otro mecanismo de apertura no manual.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los cubos de basura disponen de sistema de apertura no manual?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.17. Los cubos de basura son lavados periódicamente y se encuentran limpios y en buen estado.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los cubos de basura se limpian regularmente y se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.18. Solo se utilizan paños de fibra artificial o papel desechable para la limpieza de las superficies de trabajo o para el secado de las manos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se utilizan exclusivamente paños de fibra artificial o papel desechable?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.19. Se realiza un control y un cambio periódico de los aceites de la freidora, estando estos siempre en buen estado. Se hace entrega del mismo a un gestor de residuos, dejando registro de la entrega, con fecha y cantidad entregada.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el control del aceite de la freidora y se dispone de un registro de entrega a un gestor de residuos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.20. Existe un sistema de extracción de humos, se realiza una limpieza de los filtros y de su conducto. No se identifican manchas ni fugas de grasas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los sistemas de extracción de humos se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.3.21. (O) La descongelación de los productos se realiza en las cámaras, neveras o cuarto frío, nunca a temperatura ambiente ni con agua. Siempre se utilizan cubetas descongeladoras.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se ha definido el modo de descongelar alimentos y cumple, como mínimo, con la exigencia que se realiza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.22. (O) Todos los colaboradores de cocina van correctamente uniformados, cumpliendo con la Normativa legal vigente en cada país y como mínimo se verificará:

- ✓ Limpieza corporal.
- ✓ Pelo limpio, recogido y cubierto.
- ✓ Manos limpias, uñas limpias y cortas.
- ✓ No llevar anillos, pulseras, relojes de mano, entre otros.
- ✓ Vestimenta de trabajo limpia.
- ✓ Zapatos limpios y antideslizantes. Uso de calcetines.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de unas normas de uniformidad y de presentación al puesto de trabajo que cumple con los mínimos que se exigen?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.3.23. El área de cocina será exclusiva para los colaboradores autorizados, evitando la entrada de proveedores o cualquier otra persona que no cumpla con la Normativa higiénico-sanitaria.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de unas normas relativas al acceso a la cocina que cumple con la exigencia?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018**5.4. APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE**

5.4.1. Todas las compras se realizan por escrito, en un formulario estándar numerado (hoja de pedido o lista de compra). Este documento debe ser guardado en el establecimiento hasta la llegada de los productos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existen hojas de pedido o listas de compra estándar?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.2. Existe una zona de recepción de mercancías con acceso desde el exterior sin pasar por ninguna dependencia del restaurante de uso público. En el caso que coincida, la recepción se realizará preferentemente fuera del horario de actividad.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existen una zona de recepción o procedimiento que cumple con la exigencia que se realiza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.3. Está definido y comunicado por escrito a los proveedores mediante cartel, fax o correo electrónico, el horario de recepción de mercancías, evitando en la medida de lo posible que éste coincida con el de servicio al cliente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido por escrito como se realiza la entrega de mercancías y se informa a los proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.4. Ante la llegada de cualquier proveedor, un colaborador del establecimiento le atenderá para realizar una correcta recepción de mercancías, no permitiendo que se deje ningún producto sin la presencia del responsable de la recepción o persona designada por este.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido como se realiza la recepción de mercancías y se ha asignado un responsable, o responsables, de la misma?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.4.5. Para la correcta recepción de mercancías se tomará como referencia la hoja de pedido o lista de compras, se comprobará que ésta coincide con el albarán de entrega y con los productos recibidos, controlando el peso, la cantidad, la fecha de caducidad, el estado del producto, el estado del embalaje (rechazando latas abombadas, cajas rotas, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido por escrito el proceso de control en la entrega de mercancías, que incluye las verificaciones a realizar?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.6. En caso de identificar alguna anomalía durante la recepción de mercancías, ésta se anotará en la lista de entrega y en la hoja de pedido para el posterior tratamiento administrativo.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido por escrito el proceso de control en la entrega de mercancías, se registran las incidencias y se informa a los proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.7. Se dispone de un equipo de peso, en funcionamiento y bien calibrado para realizar un control de la entrada de mercancías.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un equipo de peso y se dispone del registro de calibración?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.8. Durante la recepción de mercancías no se dejarán en ningún momento los productos en el suelo.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido por escrito el proceso de recepción de mercancías que contempla la exigencia que se realiza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.4.9. (O) Se dispone de cámaras de refrigeración para el almacenaje de los productos perecederos, éstas deberán estar en perfecto estado de orden y limpieza.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Las cámaras de refrigeración se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.10. Los productos, en las cámaras, estarán almacenados en orden descendente (arriba productos elaborados o semi-elaborados, en medio productos frescos y abajo frutas y verduras).

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el sistema de almacenamiento en las cámaras de refrigeración o neveras?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.11. Los productos cocinados se guardan tapados en envases herméticos o plásticos, anotando la fecha de elaboración y guardados en frío.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los productos cocinados, para su conservación, se guardan envasados en envases herméticos o envueltos en plástico, son etiquetados y guardados en cámaras de frío o congelación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.12. Si se dispone de cámaras o neveras de congelación, éstas deberán estar en perfecto estado de orden, conservación y limpieza, cerrando correctamente y no presenta escarcha.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las neveras o cámaras de congelación se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.4.13. Todos los espacios de almacenamiento en frío dispondrán de termómetros preferentemente con visualización externa y/o interna.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los espacios de almacenamiento en frío disponen de termómetros de temperatura?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.14. Se realizará periódicamente un control de las temperaturas de las cámaras, neveras, congeladores y de todos los espacios de almacenamiento en frío. Este control se registra.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el sistema de control de temperatura y se registran los resultados?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.15. Existirá una separación física o en distintas cámaras preferentemente la carne, el pescado y las frutas y verduras.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe una separación física entre tipologías de alimentos o estos están en cámaras y neveras diferenciadas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.16. (O) El almacenaje de los productos no perecederos se realizará en un espacio, en correcto estado de orden y limpieza, evitando tener productos en el suelo.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de un espacio específico y adecuado de almacenamiento en perfecto estado de orden y limpieza y no se depositan productos en el suelo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.4.17. Existirá un orden de almacenamiento de los productos perecederos, utilizando criterios de rotación de productos para evitar caducidades. Los productos serán ordenados por familias o por cercanía a la zona de manipulación.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y permite localizarlos y controlarlos fácilmente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.18. Se etiquetará la ubicación de cada uno de los productos en su lugar de almacenamiento, respetando en todo momento la ubicación de cada uno de los productos. Igualmente se verificará que los envases de los productos llevan la rotulación específica del contenido del producto y si no está identificado, se identificará.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y permite localizarlos y controlarlos fácilmente, y se cumple la exigencia que se realiza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.19. En la medida de lo posible se eliminarán las cajas y embalajes innecesarios para el almacenaje de los productos no perecederos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y materiales y permite localizarlos y controlarlos fácilmente, y se cumple la exigencia que se realiza?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.4.20. Se tendrá un espacio exclusivo, armario o similar para almacenar los productos de limpieza, este espacio estará cerrado en todo momento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un espacio específico y adecuado de almacenamiento de productos de limpieza que cumple con la exigencia de cierre?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.4.21. Se realizará un control de la salida de los productos de los almacenes, anotando el tipo de producto y la cantidad retirada. Dicho control puede ser manual o informático.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un registro de control de salidas de almacén (o almacenes)?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.5. LIMPIEZA

5.5.1. Se asegura un correcto estado de limpieza de las zonas de uso público, que se considerarán limpias cuando:

- ✓ Los suelos hayan sido fregados o aspirados.
- ✓ Las superficies estén limpias (mesas, sillas, entre otros)
- ✓ Los elementos decorativos han sido revisados de polvo y limpieza.
- ✓ Las cortinas y tapicerías están en buen estado y han sido revisadas.
- ✓ Las alfombras han sido revisadas.
- ✓ Los apliques y luces están limpias y funcionan.
- ✓ Los cristales han sido lavados (tanto por su interior como por su exterior).
- ✓ Los baños han sido revisados.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las zonas de uso público están en un correcto estado de orden y limpieza)?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.5.2. La limpieza de zonas de uso de cliente se realiza en horas distintas al horario de atención al público.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe una planificación de las labores de limpieza donde se determinan estos horarios?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.5.3. (O) Todos los colaboradores encargados de la limpieza disponen de todas las medidas de protección necesarias para realizar correctamente su actividad (guantes, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone las medidas necesarias para la protección de los colaboradores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.5.4. Se dispone de un plan de limpieza de todas las dependencias del restaurante donde se especifica como mínimo:

- ✓ Zona a limpiar,
- ✓ Periodicidad,
- ✓ Colaboradores encargadas de la limpieza,
- ✓ Productos a utilizar,
- ✓ Observaciones.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Existe una planificación de las labores de limpieza y está documentado?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.5.5. En el caso que el servicio de limpieza de la mantelería sea subcontratado, se realizará un control de las cantidades que se entregan y un control de las cantidades recibidas.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Está definido el sistema de control en la recepción de la mantelería entregada por los proveedores?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.5.6. Los productos de limpieza se encuentran en sus envases originales o etiquetados con su contenido, nunca se utilizan envases de botellas de agua o refrescos.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los productos de limpieza están ordenados y se puede identificar claramente su contenido?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.5.7. Se dispone de un almacén o espacio para la mantelería, éste estará en perfecto estado de orden y limpieza, y no presentará humedades. La ubicación de cada tipo de prenda estará identificada mediante etiquetas o similar.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de espacios exclusivos de almacenamiento de mantelería, identificados las ubicaciones concretas de las diferentes prendas?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.5.8. Se realizarán inventarios periódicos de mantelería.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Están definidas las existencias mínimas de mantelería y se realiza un inventario y revisión periódico?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.5.9. Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar las anotaciones necesarias en cada pase de turno, asimismo se utilizará para anotar las incidencias o informaciones obtenidas durante la jornada. Las informaciones anotadas en este libro alimentaran el contenido del plan de mejora del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.6. MANTENIMIENTO

5.6.1. Existe un plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria e instalaciones. En él se detallará: nombre de la maquina o instalación, periodicidad de revisión, empresa contratada (cuando proceda) y fecha de la última revisión.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de Plan de Mantenimiento documentado y se realiza el seguimiento del mismo?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.6.2. Se dispone de partes de averías y es conocido y utilizado por el personal.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de partes de avería y se ha definido un sistema para el seguimiento de los mismos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.6.3. Se dispone de forma ordenada, de todos los libros de instrucciones, contratos de mantenimiento y garantías de la maquinaria y equipos del establecimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de los libros de instrucciones, contratos de mantenimiento y garantías de la maquinaria y equipos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.6.4. Las instalaciones exteriores (jardineras, piscinas, luces, entre otras) se encuentran en perfecto estado de conservación y mantenimiento.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Las instalaciones exteriores se encuentran en buen estado de conservación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.6.5. En el exterior, se identifica correctamente y está en buen estado, el nombre del establecimiento y el indicativo de la categoría.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se dispone de señalización exterior y esta se encuentra en buen estado de conservación?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

5.6.6. (O) La empresa deberá realizar como mínimo un control de plagas semestralmente. Este control deberá poder evidenciarse documentalmente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se realiza como mínimo un control de plagas mediante fumigaciones u otros sistemas y se conserva un registro de su realización?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

5.7. ZONA DE COLABORADORES

5.7.1. Los vestuarios de los colaboradores se encuentran limpios y en buen estado. Asimismo, cada colaborador dispone de su casillero.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los espacios para los colaboradores se encuentran limpios y en buen estado, en donde cada colaborador dispone de un casillero individual?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

5.7.2. En la zona de colaboradores se dispone de baños con ducha para uso exclusivo de los colaboradores.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Los espacios para los colaboradores se cuentan con baños y duchas separados para hombre y mujeres?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

6. Módulo 3 de requerimientos: Gestión ambiental

6.1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL

6.1.1.(O) La dirección deberá facilitar y proporcionar los medios para obtener los conocimientos suficientes para realizar una correcta gestión del programa ambiental.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿El plan de formación incluye formación específica en materia de gestión del ambiente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

6.1.2.(O) La dirección de la empresa con apoyo de los responsables de los diferentes servicios realizará un análisis de la situación de la gestión ambiental de la empresa y definirá las medidas más oportunas para la gestión ambiental en estas. El plan de gestión ambiental debe recoger, como mínimo, medidas para la reducción de consumos de agua, energía, combustibles (si se utilizan), la reducción del uso de productos con sustancias nocivas, la reducción y gestión de desechos y el reciclaje de materiales y piezas de la maquinaria y equipos (vehículos, entre otros).

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Existe un plan documentado de gestión ambiental que cubre los mínimos descritos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

6.1.3. (O) Como mínimo trimestralmente, se realizará una revisión del nivel de cumplimiento de dichas medidas, redefiniendo las que no se hayan alcanzado, y renovando las efectivamente logradas, con objeto de identificar nuevos retos de mejora de la gestión ambiental.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se revisa trimestralmente los resultados de la gestión ambiental y esta revisión alimenta la planificación de las mejoras?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

6.1.4. La dirección informará al cliente de aquellas medidas de mejora de la gestión ambiental adoptadas por el establecimiento y que puedan repercutir en el servicio ofrecido, solicitando su colaboración, que siempre será opcional. La gestión ambiental, en ningún caso, deberá generar un menor nivel de servicio hacia el cliente, si éste no desea colaborar voluntariamente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se informa al cliente de las medidas de gestión ambiental y se solicita su colaboración?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

6.2. ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL ENTORNO

6.2.1. (O) No se mantiene en cautiverio o se saca de su medio natural a la fauna silvestre, salvo en actividades reguladas, y sólo a través de las personas autorizadas y en posesión de los equipos adecuados para ocuparse de ellos.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se cumple con la legislación vigente en materia de utilización de la fauna silvestre?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.2. La empresa utiliza especies nativas para fines decorativos, paisajísticos y de restauración, y adopta medidas para impedir la introducción y/o propagación de especies exóticas invasoras.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se utilizan exclusivamente especies nativas con fines decorativos, paisajísticos o de restauración?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.3. La empresa apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental lo que entraña alguna forma de apoyo a proyectos de conservación y mejora del ambiente.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se establece contacto con estas organizaciones y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos de conservación y mejora del ambiente?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

6.2.4.(O) Cuando las actividades se realizan en el medio natural y por tanto suponen la interacción con las especies silvestres, estas no deben afectar negativamente la existencia de las poblaciones en sus medios naturales; la empresa ha de disponer de protocolos de actuación para minimizar la alteración de los ecosistemas naturales. Se establecen planes de rehabilitación con especialistas competentes y autorizados y/o se hacen contribuciones compensatorias a la gestión de la conservación.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está definido un protocolo de actuación para minimizar el impacto de las actividades en el medio natural?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.5.(O) Cuando las actividades se realizan en el medio natural protegido (reservas), la empresa cumple con la capacidad de carga establecida para estas o evidenciar haber consultado al respecto al ente competente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se dispone de un registro de los reglamentos de uso público de los espacios naturales protegidos en los que se desarrollan las actividades?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

6.2.6. (O) La empresa denuncia ante las autoridades competentes cualquier fuente de contaminación en los entornos donde opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles fuentes de contaminación y medidas de prevención y se registran las copias de las comunicaciones realizadas para denunciar actividades ilícitas en este sentido?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018**7. Módulo 4 de requerimientos: Responsabilidad social**

7.1.(O) Se da empleo a residentes de la zona o zonas de actuación de la empresa.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa dispone de colaboradores residentes en la zona o zonas de actividad?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.2. (O) La empresa contrata en condiciones de igualdad a mujeres y miembros de minorías locales y no participa de la explotación laboral infantil.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿La empresa utiliza criterios de igualdad en la contratación entre hombres y mujeres y cumple la legislación vigente en materia laboral, específicamente en las condiciones salariales y edades mínimas laborales establecidas por esta?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.3. (O) La empresa denuncia las situaciones de explotación sexual y narcotráfico de las que tiene conocimiento en las zonas en las que opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles situaciones de explotación sexual o narcotráfico y se registran las copias de las comunicaciones realizadas para denunciar actividades ilícitas en este sentido?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.4. La empresa aprovecha y promueve el uso de productos autóctonos y los servicios locales en las áreas donde opera.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿La empresa utiliza productos y/o servicios locales?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

7.5. La empresa apoya activamente iniciativas para el desarrollo social de la comunidad o comunidades en las que opera en los ámbitos del deporte, el arte y cultura, la educación, la salud, el comercio, entre otros.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se establece contacto con organizaciones y entidades sociales y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.6. (O) La empresa demuestra su resolución de evitar y denunciar toda comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural que no se ajuste a la legislación vigente.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Se incluye esta postura en su política de calidad, se establece contacto regular con las autoridades competentes para recibir o dar información de posibles situaciones de comercio ilícito y se registran las copias de las comunicaciones realizadas a este respecto?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

7.7. Se ha elaborado un código de conducta, o se adoptan los ya existentes, para actividades en comunidades locales e indígenas, con su consentimiento y colaboración. Se facilita a los clientes esta información para el conocimiento de la cultura local y el patrimonio cultural y se les explica cuáles son los comportamientos apropiados en las visitas a zonas naturales, culturas vivas y sitios del patrimonio cultural.

SOPORTE DE VALORACIÓN (O)	
¿Está definido un código de conducta para minimizar el impacto en estas comunidades y se facilita a los clientes para su conocimiento?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

7.8. La empresa utiliza referentes o elementos del patrimonio cultural o productos locales en su decoración, actividades y servicios respetando los derechos de propiedad intelectual (cuando existen), de las comunidades locales.

SOPORTE DE VALORACIÓN	
¿Se utilizan referentes del patrimonio cultural y/o productos locales en la decoración, actividades y servicios de la empresa y se respeta (si procede) los derechos de propiedad intelectual?	SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

8. Resumen de resultados de evaluación

En este apartado se recogen los soportes para el vaciado de los resultados de las evaluaciones. Este soporte es el mismo para la realización de las evaluaciones internas (autoevaluaciones) y las externas (auditorías).

El soporte se organiza en dos subapartados:

- **Parte I - Soporte de registro de incumplimientos:** En este soporte se identificarán y describirán todos los incumplimientos (no conformidades) que se hayan encontrado a lo largo de la evaluación, indicando si se trata de desviaciones o incidencias y si afectan a un aspecto obligatorio o no.
- **Parte II - Soporte de resultados de Módulos:** En este soporte se identificarán los resultados cuantitativos de la evaluación en cada uno de los módulos y los sub apartados.
- **Parte III – Resumen de resultados:** En este soporte se vuelcan los totales del módulo y el nivel alcanzado por cada uno de ellos.

En el Anexo 1, se recogen las instrucciones para el llenado de estos formularios.

Así mismo, existe un documento (**Guía para la evaluación de las empresas**), que ofrece indicaciones orientativas sobre los elementos a evaluar, que puede ser utilizado para la realización de esta evaluación tanto en las auditorías como en las autoevaluaciones.

Por último, en relación a las auditorías, cabe señalar que existe un procedimiento específico (**Procedimiento de Auditoría**) que describe la manera en que se organiza y desarrolla esta evaluación.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

PARTE I - REGISTRO DE INCUMPLIMIENTOS

(Nota: Replicar esta página las veces que sea necesario)

Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)
Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación o Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión: 31/01/2018

PARTE II - SOPORTE DE RESULTADOS DE MÓDULOS

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Apartados y Sub apartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos			
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0				
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1				
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7				
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	3	0	3				
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1					
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1				
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2					
4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4	2	0	2				
RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I	20	20	3					



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión: 31/01/2018

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados										
Apartados y Sub apartados	Obligatorios evaluados			Complementarios			Requerimientos cumplidos			
	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
5.1. SERVICIO AL CLIENTE										
A- Reservas				2	1					
B – Bienvenida al cliente				4	0	4				
c - Atención continuada				6	0	6				
D – Facturación				3	0	3				
5.2. GESTIÓN OPERATIVA	1	1		11	1					
5.3. ASPECTOS FÍSICOS										
A - Sala	1	0	1	5	1					
B - Cocina	5	0	5	12	0	12				
5.4. APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE	2	0	2	19	1					
5.5. LIMPIEZA	1	0	1	8	2					
5.6. MANTENIMIENTO	1	0	1	5	2					
5.7. ZONA DE COLABORADORES				2	2					
RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados										
Módulo	Obligatorios			Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión: 31/01/2018

	evaluados									
	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 2	11	1		77	10					

(1) SICCS, establece en este apartado una excepción con Honduras. Los restaurantes de Honduras pueden exonerar el cumplimiento del requerimiento señalado en este apartado. De ser así, el total evaluado de requerimientos complementarios será de 1 en Honduras y de 2 para el resto de países.

(2) Puede suceder, en función de la referencia (1), que los restaurantes de Honduras sumen 7 NA en esta casilla.



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental										
Apartados y Sub apartados	Obligatorios (3)			Complementarios			Requerimientos cumplidos			
	Nº total	Nº NA	Obligatorios evaluados (4)	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
6.1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	3	0	3	1	0	1				
6.2. ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL ENTORNO	4	3	(3)	2	1					
RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental										
Módulo	Obligatorios (3)			Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
	Nº total	Nº NA	Obligatorios evaluados (4)	Nº total	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 3	7	3	(3)	3	1				(4)	

(3) En esta apartado de la norma existen obligatorios con posibilidad de NA. Los establecimientos que pueden señalarlos han de cumplimentar las casillas señaladas en blanco con (3) después de realizar la suma resta correspondiente.

(4) El porcentaje, se calcula sobre la casilla (3) obligatorios evaluados.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión: 31/01/2018

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social								
Apartados y Sub apartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos			
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios		
Responsabilidad Social	4	4	1					
RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social								
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 4	4	4	1					



NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

PARTE III - RESUMEN DE RESULTADOS

MÓDULO 1: Gestión del sistema

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en "No certificado"):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 1	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 50-85% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 86% complementarios		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 2: Servicios prestados

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 2: Servicios prestados						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 2						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 2	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 50-85% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 86% complementarios		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 3: Gestión ambiental

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 3: Gestión ambiental						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 3						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en "No certificado"):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 3	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 70-90% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 91% complementarios		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

MÓDULO 4: Responsabilidad social

Resultados obtenidos:

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 4: Responsabilidad social						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO 4						

Resultados exigidos por nivel (trasladar porcentajes y ubicarlos en el nivel correspondiente. Siempre que los obligatorios sean inferiores al 100% los resultados se ubican en “No certificado”):

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 4	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 70-90% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 91% complementarios		

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018

ANEXO 1

Instrucciones para el relleno del resumen de evaluación

1. Modo de evaluación

La manera en que se debe realizar la evaluación en las auditorías, se recoge en un procedimiento específico (**Procedimiento de Auditoría**), que describe la manera en que se organiza y desarrolla esta evaluación.

En relación a las empresas, se aconseja que la evaluación interna se realice de la forma que se describe a continuación:

- El propósito de la evaluación de una es proporcionar un diagnóstico que permita a la Dirección establecer acciones de mejora.
- Este sistema de autoevaluación pretende identificar a lo largo de la cadena de servicio, cuáles son los puntos débiles o cuáles no cumplen los requisitos establecidos.
- El equipo que realice la evaluación (en las empresas) deberá estar formado por un mínimo² de 2 personas que, idealmente, son el Director (o persona delegada por este) y el responsable de calidad y sostenibilidad.
- En la evaluación deberán participar, para aquellas partes del cuestionario que lo permitan, personas de las diferentes unidades de servicio que intervienen. Por ejemplo, en la evaluación de sala, es conveniente que participen, además de los camareros, los colaboradores de cocina y viceversa. El objetivo es disponer de diferentes perspectivas para valorar con mayor precisión la respuesta que se debe consignar en cada caso.
- La evaluación, se realiza en base a dos modalidades de comprobación, con el propósito de determinar de la manera más objetiva posible el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Norma:
 - Comprobación testimonial: Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante evidencias objetivas obtenidas a partir de los documentos o registros, o mediante las respuestas proporcionadas por los colaboradores (responsables de área o resto de personal), que han participado en el proceso.
 - Comprobación visual: Este tipo de comprobación corresponde al análisis y evaluación de los elementos mediante la observación obtenida a través de la presencia física de los evaluadores en las instalaciones de la empresa.

²Excepto en el caso de empresas unipersonales, que se realizará de manera individual.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

- Durante la evaluación se seguirán los siguientes pasos:
 - Completar el soporte de valoración individual de la norma.
 - Trasladar los resultados a los soportes de valoración de Módulos
 - Rellenar el resumen de resultados.

2. Llenado del soporte de valoración individual de la norma: completar el cuestionario

Aunque ya se ha explicado en el capítulo 3, recordamos los aspectos esenciales del soporte de evaluación:

- Las normas de calidad y sostenibilidad incluyen en el mismo documento, la formulación de los requerimientos y el soporte para su evaluación. Es decir, el mismo documento es Norma y Cuestionario de Evaluación simultáneamente.
- El soporte para la valoración individualizada de cada requerimiento, ofrece tres posibles valoraciones (SI; NO; NA). Las respuestas dependen del cumplimiento, de lo expresamente exigido por el requerimiento, y se contestará:
 - **SÍ:** Cuando la empresa cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando se obtiene evidencia suficiente que la empresa cumple con la exigencia.
 - **NO:** Cuando la empresa no cumple con la exigencia realizada. Se señala esta casilla cuando no se obtiene una evidencia objetiva o cuando existen evidencias, pero a juicio del evaluador, no está suficientemente justificado.
 - **NA (no aplica):** Cuando esta casilla está en blanco, en ciertos casos, el requerimiento permite contestar con un no aplica. En los casos en que la casilla está bloqueada (X), como en el caso anterior, esta posibilidad no existe.
 - **El criterio de NA puede afectar a un apartado entero**, en el caso de la Norma de Alojamiento Turístico, y esta particularidad está señalada bajo el encabezado del apartado afectado. Se aplica cuando una empresa no ofrece alguno de los servicios que están normalizados (como puede ser el caso, por ejemplo, del servicio a las habitaciones).

En relación a la clasificación como incumplimiento en un requerimiento, tanto los obligatorios como los complementarios, los criterios son los siguientes:

- **Desviación:** son aquellos incumplimientos que, a juicio de los evaluadores internos, impiden o dificultan seriamente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

específicamente para su concreción (documentación y/o despliegue y/o conocimiento necesario).

- **Incidencia:** es todo incumplimiento, que a juicio los evaluadores internos, solo dificulta ligeramente la finalidad que se pretende con el requerimiento o las exigencias establecidas.

En ambos casos se marcará la casilla correspondiente a “No”.

Durante el ejercicio de evaluación además del propio soporte, se completa el registro de incumplimientos (véase apartado siguiente)

Al finalizar el proceso de evaluación, se levantará un acta del mismo (Registro del sistema de calidad).

3. Llenado del registro de incidencias (Parte I del “Resumen de resultados de evaluación”)

Se aconseja que paralelamente al proceso de evaluación, se complete el registro de incumplimientos (Parte I del “Resumen de resultados de evaluación”).

Cada incumplimiento debe registrarse de manera individual. Cada soporte de incumplimiento dispone de 5 columnas:

Referencia (nº)	Módulo	Descripción	Tipo: Desviación / Incidencia	Requerimiento obligatorio (S/N)

En cada columna se consigna:

- Referencia (nº): Se anota el número que figura en cada uno de los requerimientos (ejemplo: 4.1.1.)
- Módulo: anotar el Módulo (1, 2, 3 ó 4) en que se localiza.
- Descripción: Describir cual es la causa del incumplimiento que a juicio de los evaluadores, impide responder afirmativamente.
- Tipo: Desviación / Incidencia. Señalar, según se ha definido anteriormente si se trata de uno u otro caso.
- Requerimiento obligatorio (S/N): se anota SI cuando el incumplimiento es sobre un requerimiento obligatorio y no cuando es sobre un complementario.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

4. Traslado de a los resultados a los soportes de valoración de Módulos (Parte II del resumen de resultados de valoración)

Una vez completados los soportes de valoración de los requerimientos, se trasladan los resultados consignados a este soporte.

En la totalidad del cuestionario, solo se completarán las casillas que no están sombreadas:

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Apartados y Subapartados	Obligatorios evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorios	Complementarios
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0		
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1		
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7		
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	1	3	0	3		
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1	1		
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1		
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2	2		

Rellenar solo casillas en blanco

Paso 1: Calcular los requerimientos a evaluar y los que se han cumplido en la parte del formato rotulada como “Hoja de resultados”:

La base para los cálculos que se proponen más adelante, son la columna “Obligatorios evaluados” y la de “Total evaluados” de las columnas de “Complementarios”.

En general, salvo en el Módulo 3³, los requerimientos obligatorios no aceptan respuestas NA, por lo que el número que se especifica es la base de cálculo.

Los requerimientos complementarios, por su parte, si aceptan esta respuesta en algunos casos. Cuando el “Total evaluados” (sub columna de “Complementarios) está sombreada, no se completa, por lo que el número que se especifica es la base de los cálculos. Cuando aceptan respuestas NA, están en Blanco, y el dato que se anota es el resultado de restar el número que figura en la columna “Número total en cuestionario” (sub columna de “Complementarios”) de los NA que se hayan consignado en la evaluación (el

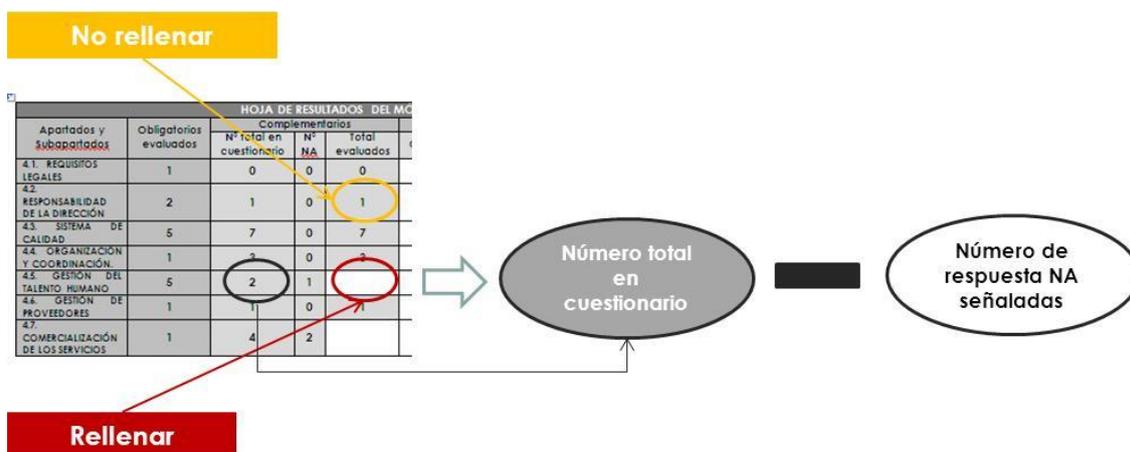
³Véase la excepción más adelante, en este mismo apartado.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

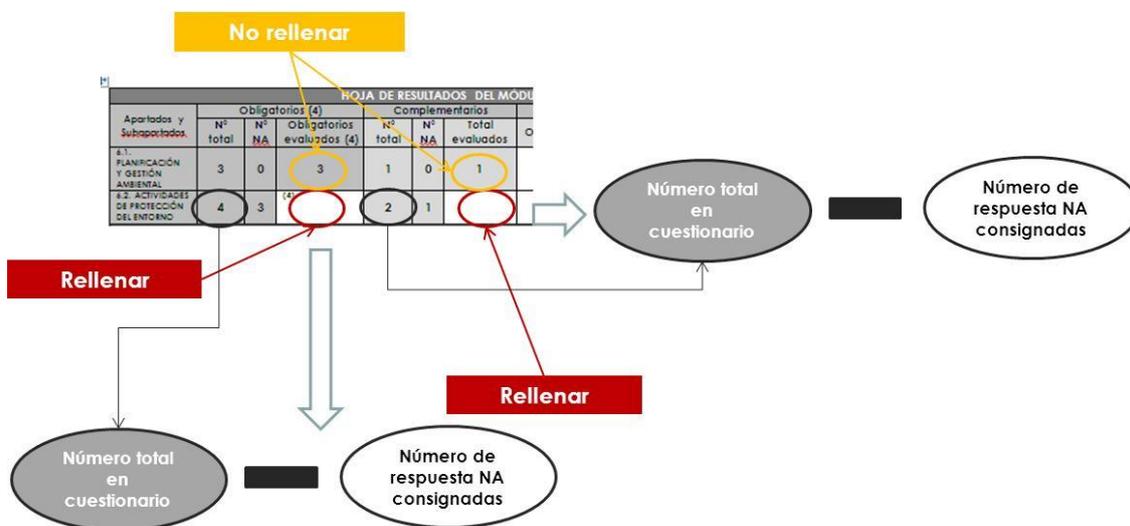
RESTAURANTES

Fecha de emisión:
 31/01/2018

numero de NA a descontar, nunca puede ser mayor que el que figura en la sub columna "Nº NA"):



En el módulo 3, esta misma operación se desarrolla en los requerimientos obligatorios, concretamente en el apartado 6.2. (Actividades de Protección del entorno) dado que acepta respuestas NA.



A continuación, se deben volcar los resultados consignados (en los soportes individuales de valoración de los requerimientos) en la columna de "Requerimientos cumplidos" (nº de requerimientos obligatorios cumplidos y nº de complementarios cumplidos en cada una de las líneas):

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

RESTAURANTES

Fecha de emisión:
31/01/2018

No rellenar

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Apartados y Subapartados	Obligatorio evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorio	Complementario
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0		
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1		
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7		
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	1	3	0	3		
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1			
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1		
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2			

Indicar el número de requerimientos obligatorios que se cumplen en cada casilla (respuestas "SI")

Indicar el número de requerimientos complementarios que se cumplen en cada casilla (respuestas "SI")

Paso2: Volcar datos en la zona de "Resultados del módulo":

HOJA DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Apartados y Subapartados	Obligatorio evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos			
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorio	Complementario		
4.1. REQUISITOS LEGALES	1	0	0	0				
4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	2	1	0	1				
4.3. SISTEMA DE CALIDAD	5	7	0	7				
4.4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	1	3	0	3				
4.5. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	2	1					
4.6. GESTIÓN DE PROVEEDORES	1	1	0	1				
4.7. COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	1	4	2					
4.8. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4	2	0	2				
RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema								
Módulo	Obligatorio evaluados	Complementarios			Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
		Nº total en cuestionario	Nº NA	Total evaluados	Obligatorio	Complementario	Obligatorio	Complementario
MÓDULO I	20	20	3					

Las bases para los cálculos que se proponen más adelante en este mismo apartado, son la columna "Obligatorio evaluados" y la de "Total evaluados" de las columnas de "Complementarios".

En general, salvo en el Módulo 3⁴, los requerimientos obligatorios no aceptan respuestas NA, por lo que el número que se especifica es la base de cálculo.

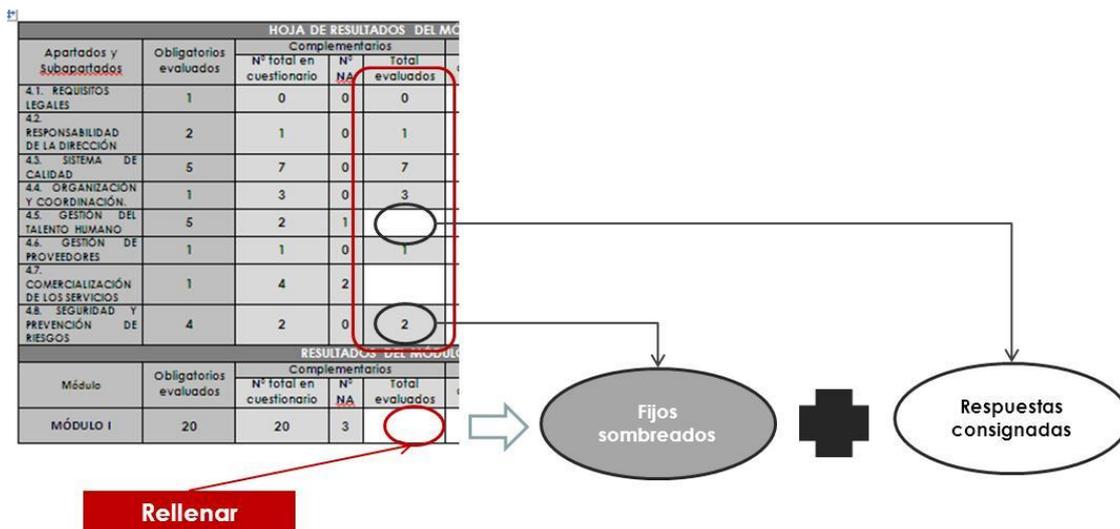
⁴Véase la excepción más adelante, en este mismo apartado.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

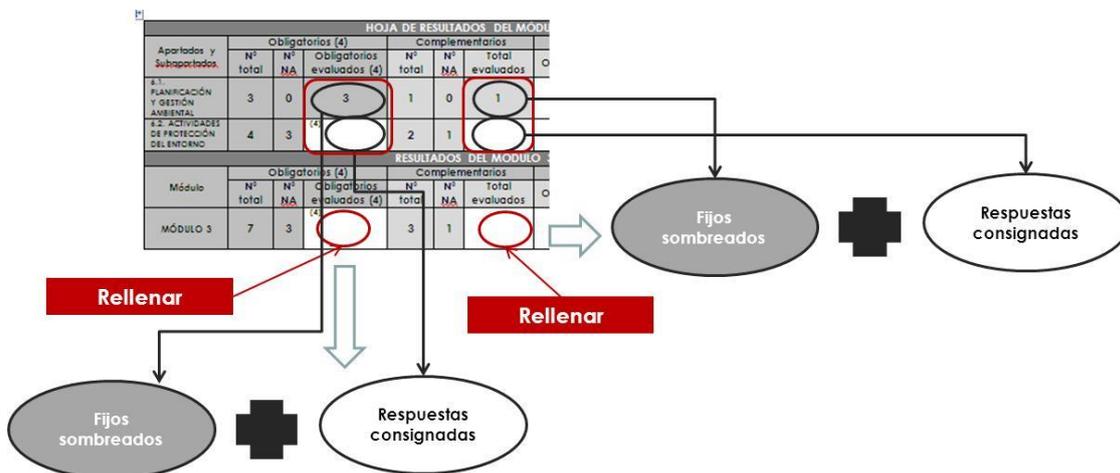
RESTAURANTES

Fecha de emisión:
 31/01/2018

Los requerimientos complementarios, por su parte, si aceptan esta respuesta en algunos apartados. Por la tanto, esta casilla se debe cumplimentar siempre y el dato es el resultado de la suma de los subvalores de la columna "Total evaluados" (fijos sombreados + los que se han consignado):

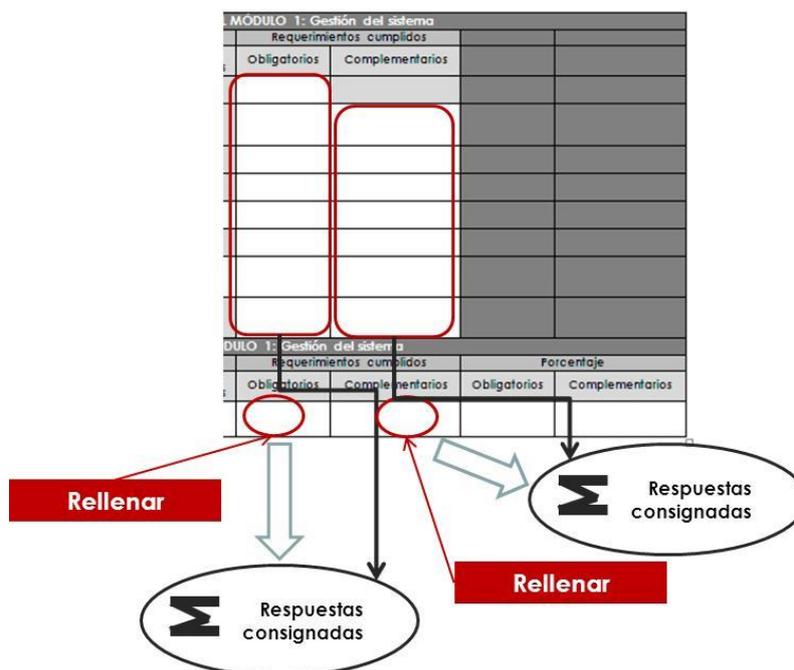


En el caso del módulo 3, esta misma operación se desarrolla en los requerimientos obligatorios, dado que aceptan respuestas NA en los anteriores:



A continuación, se deben volcar, en la zona de "Resultados del Módulo", los resultados de las columnas de "Requerimientos cumplidos" (sumatorio del nº de requerimientos obligatorios y sumatorio del nº de complementarios cumplidos):

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018



Por último, se calculan los porcentajes de cumplimiento en la columna de Porcentajes (% Obligatorios; % Complementarios). Los porcentajes con decimales se redondean a la baja (1,3 = 1; 1,6 = 1). El cálculo se realiza sobre los resultados de las columnas de la zona de resultados del módulo:

Los obligatorios se calculan:

$$\frac{(\text{Columna Obligatorios cumplidos} \times 100)}{\text{Columna Obligatorios evaluados}}$$

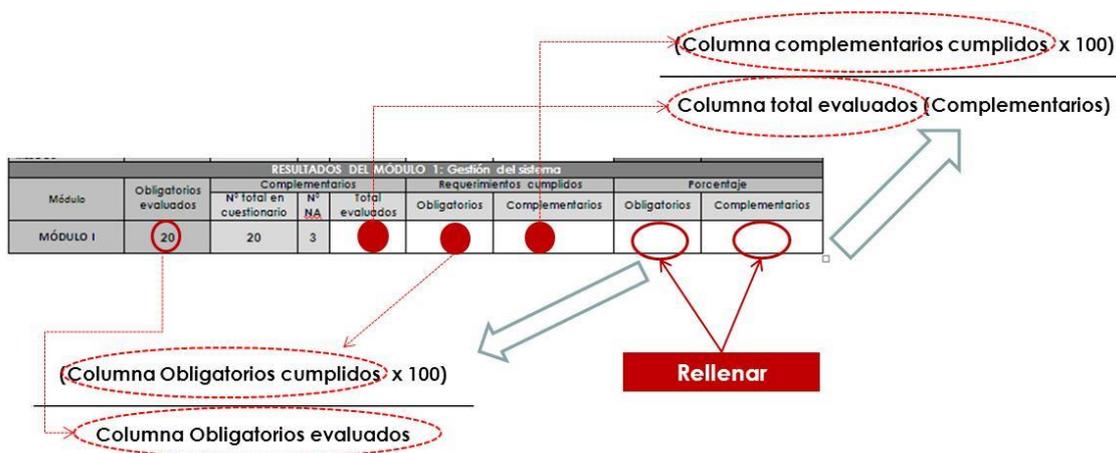
Columna Obligatorios evaluados

Los complementarios se calculan:

$$\frac{(\text{Columna Complementarios cumplidos} \times 100)}{\text{Columna Total evaluados (complementarios)}}$$

Columna Total evaluados (complementarios)

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

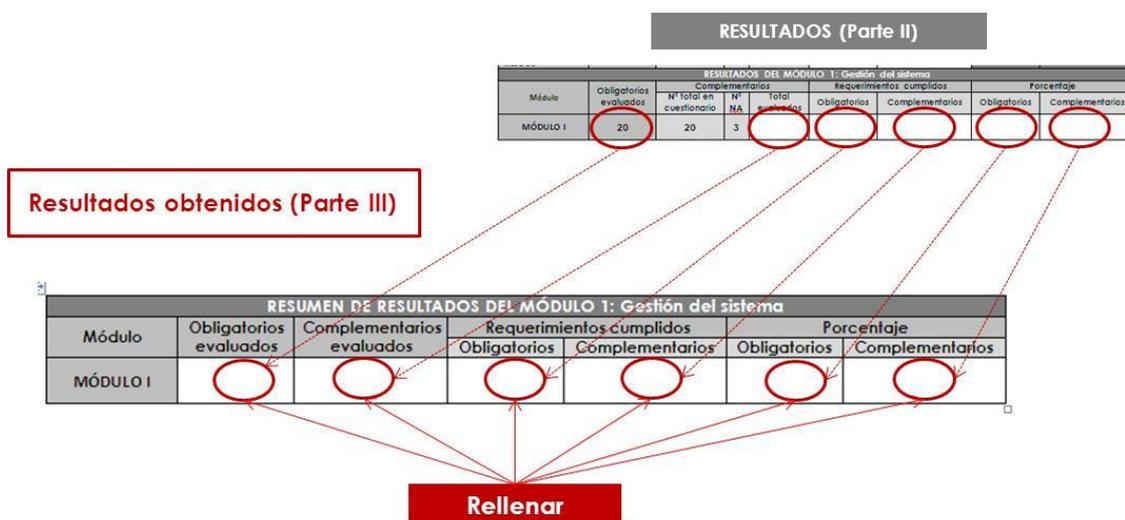


5. Llenado del resumen de resultados (Parte III del resumen de resultados de valoración)

Una vez completos los soportes de la parte 2 se trasladan los resultados al formato establecido en la Parte III del resumen de resultados de valoración.

Este formato se divide en 2 zonas, en cada módulo:

La primera de estas zonas es la de resultados obtenidos, donde simplemente se trasladan los resultados obtenidos en “Resultados del Módulo” de la Parte II:



La segunda de estas zonas es la de resultados exigidos por nivel y se deben trasladar los porcentajes reflejados en el soporte de la primera zona y ubicarlos en el nivel correspondiente.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
RESTAURANTES	Fecha de emisión: 31/01/2018

En los módulos 1, 3 y 4 siempre que los obligatorios sean inferiores al 100%, los resultados se ubican en "No certificado":

RESULTADOS (Parte II)

RESUMEN DE RESULTADOS DEL MÓDULO 1: Gestión del sistema						
Módulo	Obligatorios evaluados	Complementarios evaluados	Requerimientos cumplidos		Porcentaje	
			Obligatorios	Complementarios	Obligatorios	Complementarios
MÓDULO I						

Rellenar en el nivel que se corresponde (obligatorios inferiores al 100, incluir en "No certificado").

Resultados exigidos por nivel (Parte III)

NIVEL DE EXIGENCIA		RESULTADOS OBTENIDOS EN MÓDULO 1	
Nivel	Cumplimiento	OBLIGATORIOS	COMPLEMENTARIOS
No certificado	No cumple requisitos obligatorios		
AZUL	Cumple los requisitos obligatorios		
ROJO	Obligatorios + 50-85% complementarios		
VERDE	Obligatorios + > 86% complementarios		

En el módulo 2, solo se trasladan los complementarios en el nivel que corresponde sin condición alguna (dado que no hay obligatorios).

6. Nivel alcanzado tras la evaluación

La Comisión Técnica de Certificación, concede el reconocimiento en función del nivel más bajo alcanzado en uno de los 4 Módulos.

Nivel de cumplimiento

Módulos	Cumplimiento (ejemplo)
Módulo 1	Obligatorios + 50-85% complementarios
Módulo 2	81%
Módulo 3	Obligatorios + 85% complementarios
Módulo 4	Cumple los requisitos obligatorios

Nivel más bajo obtenido

Distintivo otorgado



SICCS

Distintivo azul!

En el caso de las autoevaluaciones de las empresas, esta información permite fijar los objetivos de mejora en función del nivel que se quiere alcanzar, actuando prioritariamente en el módulo (o módulos) que están señalando este nivel más bajo que el deseable.

NORMA INTEGRADA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD**RESTAURANTES**Fecha de emisión:
31/01/2018

En el informe de auditoría (anexo del procedimiento de auditoría) se incluye un apartado donde el auditor realiza una recomendación al CTC (Comisión Técnica de Certificación) de nivel de certificación que recomienda (en base a esta determinación de nivel más bajo) y si esta condicionado a un PAM (Plan de Acciones de Mejora).

7. Objetivos y destino del registro del resumen de resultados de valoración

Además de ser un registro asociable a diversas exigencias (por ejemplo, para evidenciar aspectos relativos a la "Revisión del Sistema"), cumple además con otros vinculados a la certificación y la planificación de la mejora. El objetivo del registro (formatos completos) del "Resumen de resultados de valoración", es triple:

- En las auditorías (evaluaciones externas), este registro se debe anexar de manera obligatoria al informe de auditoría.
- En las auditorías (evaluaciones externas), es la única fuente de información para el Plan de Acciones de Mejoras (El PAM es un instrumento que se desarrolla al finalizar las auditorías, y puede ser requerido en el caso de concesiones condicionadas de certificación. Estos casos, están recogidos en el reglamento de certificación y los procedimientos de auditoría y funcionamiento interno de la Comisión Técnica de Certificación).
- La evaluación interna (autoevaluación), es una de las fuentes de información para la realización del Plan de Mejora de la empresa (otra, por ejemplo, es la opinión de los clientes), cuyo descriptivo de funcionamiento se puede encontrar en el Manual de la Delegación País y es explicado en la formación que se presta desde estas a las empresas adheridas al sistema.

2018