



Número de Expediente **123-R**

Nombre del Establecimiento: **El toque más dulce**


Auditor: **Auditor Panama**

Código Auditor: _____

Norma: **Restaurantes**

Fecha: **28/07/2023**

Módulo 1 Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad

Requerimiento	Pregunta	Si/No
4.1	REQUISITOS LEGALES	
4.1.1 (O)	<p>¿La empresa dispone de la relación de legislación que le afecta, la aplica y la divulga entre el personal y proveedores?</p> <div>  <p>Archivo: manual de uso</p> </div> <p>Observaciones: esta es una obs corta</p>	Si
4.2	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
4.2.1 (O)	¿Está definida la política de calidad y los objetivos y estos son medibles y cubren los mínimos exigidos?	Si
4.2.2 (O)	¿La política de calidad y los objetivos están documentados y son conocidos por los colaboradores?	Si
4.2.3	¿La política de calidad involucra al personal en la consecución de los objetivos, a través de algún mecanismo específico?	Si
4.3	SISTEMA DE CALIDAD	
4.3.1 (O)	¿La empresa dispone de una planificación documentada con los mínimos exigidos?	Si
4.3.2 (O)	¿Se dispone de la tipología de documentos exigible por el sistema?	Si

4.3.3	¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de la documentación?	Si
4.3.4	¿Se ha definido y está documentado un sistema de control de los registros?	Si
4.3.5	¿Se ha documentado un sistema de indicadores, están implantados y se realiza un seguimiento regular?	Si
4.3.6 (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?	Si
4.3.7 (O)	¿Se ha definido un sistema para la evaluación del servicio y se dispone, como mínimo, de una encuesta?	Si
4.3.8	¿Se ha definido un sistema para la evaluación de proveedores y se registran las incidencias?	Si
4.3.9 (O)	¿Se ha definido procedimiento que describe como se recogen y gestionan las quejas y sugerencias de los clientes?	Si
4.3.10	¿Se ha establecido el sistema de comunicación interna y se realizan reuniones informativas como mínimo con carácter trimestral?	Si
4.3.11	¿Está definido un sistema para la obtención de las sugerencias de los clientes internos y éstas alimentan la planificación de la mejora?	Si
4.3.12	¿Se dispone de un Comité o similar que analiza con carácter mensual los resultados de los servicios y se realizan propuestas de mejora?	Si
4.4	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN.	

4.4.1 (O)	¿Está asignado un responsable de calidad y sus labores están definidas y documentadas?	Si
4.4.2	¿Se desarrollan reuniones mensuales de coordinación y se registran en actas?	Si
4.4.3	¿Está definido y documentado el sistema de coordinación con entidades externas?	Si
4.4.4	¿Participan los trabajadores en el proceso de mejora continua a través de alguno de los mecanismos descritos?	Si
4.5	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
4.5.1 (O)	¿Están definidas documentalmente las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo?	Si
4.5.2 (O)	¿Se cumple la legislación vigente en materia de cualificación o acreditación de los colaboradores?	Si
4.5.3 (O)	¿Se cumple la legislación laboral vigente?	Si
4.5.4	¿Está documentado el proceso de incorporación al puesto de trabajo de nuevos colaboradores y existe un manual de bienvenida?	Si
4.5.5	¿Está documentado el proceso de incorporación de personal externo que presta servicios en contacto con los clientes de la empresa?	Si
4.5.6 (O)	¿Está documentado un plan de formación anual para los colaboradores?	Si
4.5.7 (O)	¿Están documentadas unas normas de cortesía y atención al cliente que incluyen aspectos relativos a la presencia de los colaboradores?	Si

4.6	GESTIÓN DE PROVEEDORES	
4.6.1 (O)	¿Está documentado el sistema de evaluación de proveedores y existe una lista de proveedores autorizados?	Si
4.6.2	¿Están documentados los criterios de compra de productos y materiales y los de subcontratación de servicios?	Si
4.7	COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS	
4.7.1 (O)	¿El material y soportes promocionales son precisos y reflejan la realidad de la empresa?	Si
4.7.2	¿La página web proporciona información de las principales características y servicios de la empresa donde, además, se dispone de la información de contacto, ubicación y modo de acceso?	Si
4.7.3	¿La página web responde a los criterios descritos?	Si
4.7.4	¿Los soportes promocionales y comerciales, están al menos en otro idioma, además del oficial del país?	Si
4.7.5	¿Se dispone de croquis o mapa para llegar a la empresa como mínimo en formato digital?	Si
4.8	SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	

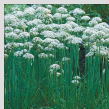
4.8.1	¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos y actuación en casos de emergencias en las actividades y servicios prestados a los clientes?	Si
4.8.2 (O)	¿Los equipos y materiales utilizados en las actividades con clientes, cumplen con la legislación y las homologaciones requeridas?	Si
4.8.3 (O)	¿Se dispone, como mínimo, de una póliza de responsabilidad civil que cubre a los clientes en caso de accidente?	Si
4.8.4	¿Existe un plan documentado de prevención de riesgos laborales y actuación en casos de emergencias?	Si
4.8.5 (O)	¿Se realizan las inspecciones obligatorias según la normativa vigente y se conservan los registros de inspección?	Si
4.8.6 (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?	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 1 Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
1	20	20	20	20	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

Módulo 2 Operaciones de servicios Restaurantes

Requerimiento	Pregunta	Si/No
5.1	SERVICIO AL CLIENTE	
	A- Reservas	
5.1.1	<p>¿Se dispone de un libro, o similar de reserva, con la información mínima que se exige y se garantiza la confidencialidad de los datos?</p> <div>  <p>Archivo: evidencia modulo 2</p> </div> <p>Observaciones: observacion segunda evidencia</p>	Si
5.1.2	¿Se ha definido el modo de actuación para los casos de no disponibilidad que incluye un listado telefónico de los establecimientos alternativos?	Si
	B – Bienvenida al cliente	
5.1.3	¿Se han definido unas normas de cortesía y atención al cliente que establece el modo de realizar esta recepción?	Si
5.1.4	¿Se dispone de unas normas de atención al cliente que establece el modo de realizar esta asignación?	Si
5.1.5	¿Se dispone de unas normas de atención al cliente que establece el modo de realizar este acompañamiento?	Si
5.1.6	¿Se dispone de unas normas de atención al cliente que establece el modo de realizar esta bienvenida?	Si

	C – Atención continuada	
5.1.7	¿Se han definido el procedimiento para la toma de la comanda y cumple con las exigencias? ¿Los colaboradores pueden asesorar sobre los platos ofrecidos?	Si
5.1.8	¿Se han definido el procedimiento para la toma de la comanda y cumple con la exigencia realizada?	Si
5.1.9	¿Se han definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas que es conocido y aplicado por los colaboradores?	Si
5.1.10	¿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?	Si
5.1.11	¿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?	Si
5.1.12	¿Se han definido un procedimiento que establece como se realiza el servicio de mesas que contempla esta exigencia?	Si
	D – Facturación	
5.1.13	¿La empresa ha definido un procedimiento estándar de facturación que contempla esta inmediatez?	Si
5.1.14	¿La empresa dispone de facturas y/o recibos estándar y se cumple con la exigencia realizada?	Si
5.1.15	¿La información sobre las tarjetas de crédito aceptadas está a la vista del cliente?	Si

5.2	GESTIÓN OPERATIVA	
5.2.1	¿Los horarios de apertura están a la vista del cliente aun cuando el establecimiento esté cerrado?	Si
5.2.2	¿Las cartas y están a la vista del cliente en el exterior y están como mínimo en dos idiomas?	Si
5.2.3	¿Está determinada y definida la política de la empresa en relación al uso de los productos autóctonos?	Si
5.2.4	¿Se dispone de cartas, hojas de menú u otros soportes y se encuentran en buen estado de mantenimiento?	Si
5.2.5 (O)	¿Las cartas identifican los platos especiales?	Si
5.2.6	¿Las cartas disponen de una organización que permite la fácil localización y comprensión de la oferta gastronómica?	Si
5.2.7	¿Se dispone de cartas de vino con la información mínima exigida?	Si
5.2.8	¿Se dispone de cartas, hojas de menú u otros soportes donde se reflejan los precios y los impuestos incluidos?	Si
5.2.9	¿Se dispone de cartas en un idioma diferente al propio del país?	Si
5.2.10	¿Se dispone de cartas suficientes y como mínimo su número es igual al 20% de las plazas disponibles?	Si
	¿Se dispone de un registro de consumos que se analiza para la toma de decisiones	

5.2.11	en relación a la composición de los menús y cartas?	Si
5.2.12	¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	Si
5.3	ASPECTOS FÍSICOS	
	A - Sala	
5.3.1	¿Las instalaciones y el mobiliario se encuentran en buen estado de conservación limpieza?	Si
5.3.2	¿Las áreas de cliente se encuentran en buen estado de orden y limpieza?	Si
5.3.3 (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?	Si
5.3.4	¿Las dotaciones de mesa se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.3.5	¿Se dispone de aire acondicionado en las zonas de atención al cliente?	Si
5.3.6	¿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?	Si
	B - Cocina	
5.3.7	¿Se dispone de un libro de fichas de recetas?	Si

5.3.8 (O)	¿La cocina está a una temperatura adecuada, dispone de buena iluminación y está bien ventilada?	Si
5.3.9	¿Se ha definido un procedimiento que establece como se realiza debe quedar la cocina al finalizar el servicio?	Si
5.3.10	¿Las superficies de trabajo cumplen con la legislación vigente y, como mínimo, con la exigencia que se realiza?	Si
5.3.11	¿Las instalaciones y maquinaria se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.3.12 (O)	¿Las zonas de manipulación y de lavado y basuras están separadas y se evita la contaminación cruzada?	Si
5.3.13	¿Las zonas de preparación de frío y caliente están separadas físicamente y los alimentos no se encuentran más de 20 minutos a temperatura ambiente?	Si
5.3.14 (O)	¿Las zonas de manipulación son independientes y las tablas de corte son exclusivas por tipología de producto?	Si
5.3.15	¿Las neveras se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.3.16	¿Los cubos de basura disponen de sistema de apertura no manual?	Si
5.3.17	¿Los cubos de basura se limpian regularmente y se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.3.18	¿Se utilizan exclusivamente paños de fibra artificial o papel desechable?	Si

5.3.19	¿Está definido el control del aceite de la freidora y se dispone de un registro de entrega a un gestor de residuos?	Si
5.3.20	¿Los sistemas de extracción de humos se encuentran en buen estado de conservación y limpieza?	Si
5.3.21 (O)	¿Se ha definido el modo de descongelar alimentos y cumple, como mínimo, con la exigencia que se realiza?	Si
5.3.22 (O)	¿Se dispone de unas normas de uniformidad y de presentación al puesto de trabajo que cumple con los mínimos que se exigen?	Si
5.3.23	¿Se dispone de unas normas relativas al acceso a la cocina que cumple con la exigencia?	Si
5.4	APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAJE	
5.4.1	¿Existen hojas de pedido o listas de compra estándar?	Si
5.4.2	¿Existen una zona de recepción o procedimiento que cumple con la exigencia que se realiza?	Si
5.4.3	¿Está definido por escrito como se realiza la entrega de mercancías y se informa a los proveedores?	Si
5.4.4	¿Está definido como se realiza la recepción de mercancías y se ha asignado un responsable, o responsables, de la misma?	Si

5.4.5	¿Está definido por escrito el proceso de control en la entrega de mercancías, que incluye las verificaciones a realizar?	Si
5.4.6	¿Está definido por escrito el proceso de control en la entrega de mercancías, se registran las incidencias y se informa a los proveedores?	Si
5.4.7	¿Se dispone de un equipo de peso y se dispone del registro de calibración?	Si
5.4.8	¿Está definido por escrito el proceso de recepción de mercancías que contempla la exigencia que se realiza?	Si
5.4.9 (O)	¿Las cámaras de refrigeración se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	Si
5.4.10	¿Está definido el sistema de almacenamiento en las cámaras de refrigeración o neveras?	Si
5.4.11	¿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?	Si
5.4.12	¿Las neveras o cámaras de congelación se encuentran en buen estado de conservación, orden y limpieza?	Si
5.4.13	¿Los espacios de almacenamiento en frío disponen de termómetros de temperatura?	Si
5.4.14	¿Está definido el sistema de control de temperatura y se registran los resultados?	Si

5.4.15	¿Existe una separación física entre tipologías de alimentos o estos están en cámaras y neveras diferenciadas?	Si
5.4.16 (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?	Si
5.4.17	¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y permite localizarlos y controlarlos fácilmente?	Si
5.4.18	¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y permite localizarlos y controlarlos fácilmente, y se cumple la exigencia que se realiza?	Si
5.4.19	¿Está definido el sistema de almacenamiento de productos y materiales y permite localizarlos y controlarlos fácilmente, y se cumple la exigencia que se realiza?	Si
5.4.20	¿Se dispone de un espacio específico y adecuado de almacenamiento de productos de limpieza que cumple con la exigencia de cierre?	Si
5.4.21	¿Se dispone de un registro de control de salidas de almacén (o almacenes)?	Si
5.5	LIMPIEZA	
5.5.1	¿Las zonas de uso público están en un correcto estado de orden y limpieza)?	Si
5.5.2	¿Existe una planificación de las labores de limpieza donde se determinan estos horarios?	Si
5.5.3 (O)	¿La empresa dispone las medidas necesarias para la protección de los colaboradores?	Si

5.5.4	¿Existe una planificación de las labores de limpieza y está documentado?	Si
5.5.5	¿Está definido el sistema de control en la recepción de la mantelería entregada por los proveedores?	Si
5.5.6	¿Los productos de limpieza están ordenados y se puede identificar claramente su contenido?	Si
5.5.7	¿Se dispone de espacios exclusivos de almacenamiento de mantelería, identificados las ubicaciones concretas	Si
5.5.8	¿Están definidas las existencias mínimas de mantelería y se realiza un inventario y revisión periódico?	Si
5.5.9	¿Se dispone de un bitácora, agenda o similar para realizar el pase de turno?	Si
5.6	MANTENIMIENTO	
5.6.1	¿Se dispone de Plan de Mantenimiento documentado y se realiza el seguimiento del mismo?	Si
5.6.2	¿Se dispone de partes de avería y se ha definido un sistema para el seguimiento de los mismos?	Si
5.6.3	¿Se dispone de los libros de instrucciones, contratos de mantenimiento y garantías de la maquinaria y equipos?	Si
5.6.4	¿Las instalaciones exteriores se encuentran en buen estado de conservación?	Si

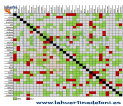
5.6.5	¿Se dispone de señalización exterior y esta se encuentra en buen estado de conservación?	Si
5.6.6 (O)	¿Se realiza como mínimo un control de plagas mediante fumigaciones u otros sistemas y se conserva un registro de su realización?	Si
5.7	ZONA DE COLABORADORES	
5.7.1	¿Los espacios para los colaboradores se encuentran limpios y en buen estado, en donde cada colaborador dispone de un casillero individual?	Si
5.7.2	¿Los espacios para los colaboradores se cuentan con baños y duchas separados para hombre y mujeres?	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 2 Operaciones de servicios Restaurantes						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
2	11	77	11	77	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

Módulo 3 Gestion medioambiental


Requerimiento	Pregunta	Si/No
6.1	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL	
6.1.1 (O)	<p>¿El plan de formación incluye formación específica en materia de gestión del ambiente?</p> <div>  <p>Archivo: foto desde pc</p> </div> <p>Observaciones: test</p>	Si
6.1.2 (O)	¿Existe un plan documentado de gestión ambiental que cubre los mínimos descritos?	Si
6.1.3 (O)	¿Se revisa trimestralmente los resultados de la gestión ambiental y esta revisión alimenta la planificación de las mejoras?	Si
6.1.4	¿Se informa al cliente de las medidas de gestión ambiental y se solicita su colaboración?	Si
6.2	ACTIVIDADES DE PROTECCIÓN DEL ENTORNO	
6.2.1 (O)	¿Se cumple con la legislación vigente en materia de utilización de la fauna silvestre?	Si
6.2.2	¿Se utilizan exclusivamente especies nativas con fines decorativos, paisajísticos o de restaurantes?	Si
6.2.3	¿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?	Si

6.2.4 (O)	¿Está definido un protocolo de actuación para minimizar el impacto de las actividades en el medio natural?	Si
6.2.5 (O)	¿Se dispone de un registro de los reglamentos de uso público de los espacios naturales protegidos en los que se desarrollan las actividades?	Si
6.2.6 (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?	Si

Resumen de Resultados de la Empresa

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 3 Gestion medioambiental						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
3	7	3	7	3	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

Requerimiento	Pregunta	Si/No
7.1 (O)	<p>¿La empresa dispone de colaboradores residentes en la zona o zonas de actividad?</p> <div>  <p>Archivo: otra evidencia</p> </div> <p>Observaciones: prueba</p>	Si
7.2 (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?	Si
7.3 (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?	Si
7.4	¿La empresa utiliza productos y/o servicios locales?	Si
7.5	¿Se establece contacto con organizaciones y entidades sociales y se puede evidenciar el apoyo de la empresa a alguno de sus proyectos?	Si
7.6 (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?	Si
7.7	¿Está definido un código de conducta para minimizar el impacto en estas comunidades y se facilita a los clientes para su conocimiento?	Si
7.8	¿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?	No

Cuadro Resumen de resultados

Resumen de Resultados modulo 4 Gestión de la responsabilidad social corporativa						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
4	4	4	4	3	100	75
Resultado Sugerido: Distintivo Rojo						

Cuadro Resumen de resultados

1 Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad

Resumen de Resultados modulo 1 Gestión del sistema de calidad y sostenibilidad						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
1	20	20	20	20	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

2 Operaciones de servicios Restaurantes

Resumen de Resultados modulo 2 Operaciones de servicios Restaurantes						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
2	11	77	11	77	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

3 Gestion medioambiental

Resumen de Resultados modulo 3 Gestion medioambiental						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
3	7	3	7	3	100	100
Resultado Sugerido: Distintivo Verde						

4 Gestión de la responsabilidad social corporativa

Resumen de Resultados modulo 4 Gestión de la responsabilidad social corporativa						
Modulo	Obligatorios Evaluados	Complementarios Evaluados	Obligatorios Cumplidos	Complementarios Cumplidos	Porcentaje Obligatorios	Porcentaje Complementarios
4	4	4	4	3	100	75
Resultado Sugerido: Distintivo Rojo						