



Condiciones generales de concesión del distintivo de calidad *Gold Service* en el sector de la restauración.

Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Mallorca.

Octubre 2018

Este documento describe de forma resumida el procedimiento establecido por la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Mallorca (en adelante la Cámara) para la concesión del certificado de calidad GOLD, en base a los criterios establecidos en el Manual Gold, reconocido por la Conselleria de Turismo del Govern de las Illes Balears.

Requisitos de acceso:

Las empresas que soliciten la concesión de la certificación de calidad GOLD, además de **cumplir con las exigencias legales** establecidas para su actividad, deberán:

- Disponer de un local en Mallorca, abierto al público y adecuadamente acondicionado, en el que se presten servicios de restauración (de alta en los epígrafes del IAE del 671 al 676) inscrito en el Registro de restauración de la Conselleria de Turismo.
- Tener posibilidad de superar el proceso evaluativo y cumplir con los parámetros obligatorios del Manual Gold, entre ellos, **disponer de oferta de producto local** en su establecimiento.
- Permitir el libre acceso, sin previo aviso, a sus instalaciones a los equipos auditores GOLD y cooperar en las tareas de evaluación y supervisión que les hayan sido encomendadas y asumir el coste de la consumición del "cliente misterioso" como parte del proceso de auditoría al establecimiento.

Proceso de evaluación:

Una vez recibida la solicitud, si es adecuada y cumple los requisitos de acceso, se procederá a la apertura y asignación de un número de expediente. La Cámara designará al consultor y se dará inicio al proceso evaluativo.

El proceso de evaluación consistirá en:

- Una visita del "cliente misterioso"
- La auditoría documental
- La emisión del informe
- La concesión, en su caso, de la certificación de calidad
- Una posible auditoría de seguimiento o suspensión de la certificación de calidad

A. Visita de cliente misterioso

Como inicio de las actividades de evaluación, y previo a la auditoría documental, el consultor efectuará una auditoría de cliente misterioso cuyo objetivo será la comprobación del cumplimiento de los requisitos de servicio relativos a la actividad de restauración, sin que el personal del mismo conozca la identidad del auditor.

La auditoría de cliente misterioso consiste en actuar como un cliente más del restaurante o cafetería con el objetivo de detectar y percibir el servicio que prestan.

Con carácter general, se comprobará, siempre desde la perspectiva del cliente misterioso, los parámetros básicos incluidos en estos aspectos del Manual GOLD:

CUESTIONARIO CLIENTE MISTERIOSO
Sin demora, se dedica atención al cliente (personal, visual con saludo, etc.)
Los/as empleados/as tienen una actitud servicial, amable y mantienen una postura corporal correcta
El trato entre empleados es cordial
Todos los/as empleados/as están uniformados (si procede) y tienen buena presencia (aseo personal)
Se tiene conocimiento básico de idiomas (si procede)
Se observa capacidad de informar al cliente (componentes de las comidas, sugerencias del día)
Las cartas presentadas están limpias
La letra de las cartas está en diferentes idiomas (si procede), es bien legible e informa de los precios
Se ofrecen platos típicos de la Isla en la carta
Se ofrecen postres, dulces típicos de las Islas en la carta
La presentación y decoro de los platos (también en el transporte), es la correcta
Los alimentos expuestos están protegidos por vitrinas y a la temperatura adecuada
Las superficies están limpias (mesas, barras, suelo)
Los menajes utilizados están limpios y en buen estado de conservación
Los manteles y servilletas se encuentran en buen estado de conservación
El mobiliario interior se encuentra en perfecto estado de conservación
El mobiliario terraza, fachada y pavimentos se encuentran en perfecto estado de conservación
Los aseos están limpios y con jabón, seca manos, papel higiénico y contenedor químico
Se visualiza información de las diferentes formas de pago
Se cobra lo estipulado en la lista de precios o carta
Existen sillas para bebés
Se expone el aforo
Se exponen los horarios
El local se encuentra geolocalizado y/o tiene presencia en las redes sociales
El local dispone de Wifi

El consultor, tras finalizar la comprobación como "cliente misterioso", se identificará ante el responsable del establecimiento, o la persona encargada en ese momento, y se acordará la auditoría documental (en la medida de lo posible, se realizará en esa misma visita).

B. Auditoría documental

En esta fase el consultor confirmará con el encargado del establecimiento, el objetivo y alcance de la auditoría y se describirá la sistemática a seguir.

Para realizar esta evaluación, el consultor solicitará las evidencias que demuestren el cumplimiento y realizará las preguntas necesarias tanto al responsable del establecimiento como al resto del personal, procederá a la observación de actividades y de las instalaciones y estudiará la documentación y registros de los siguientes aspectos:

LISTA DE COMPROBACIÓN
Dispone de algún tipo de protocolo establecido sobre diferentes aspectos tales como: organización del trabajo, uniformidad o aspecto personal, normas de atención al cliente.
Nivel de idiomas (si procede en zonas turísticas).
Tiene algún plan o cursos de formación para empleados.
Protocolo básico de actuación (accidentes) teléfonos de urgencias, etc...
Protocolo básico de actuación (plan de emergencia y evacuación).
Se dispone de botiquín de primeros auxilios.
Dispone de hojas de reclamación (legislación vigente).
Soporte para valorar la satisfacción, estudio de las opiniones de los clientes en las redes sociales.
Se asegura la rotación de suministros almacenados (caducidad).
Productos tóxicos (almacenados e identificados).
Separación y procesamiento de residuos.
Correcta ventilación, climatización y extracción de humos.
Limpieza y conservación de cámaras frías y congeladores.
Información para alérgicos.
Se utilizan productos autóctonos de las Illes Balears.
Conocimiento de las atracciones turísticas de la zona (si procede).

El consultor, al finalizar la auditoría, comentará con el representante del establecimiento los resultados de la investigación, indicando cualquier desviación respecto a los requisitos que se hubiesen puesto de manifiesto.

Las conclusiones elaboradas por el consultor se describirán en el informe de auditoría y contendrá las observaciones sobre todos aquellos aspectos detectados y áreas de mejora identificadas.

Si existen no conformidades subsanables, el consultor deberá comunicarlas al finalizar la auditoría, dando opción a que se presenten dentro de un plazo y se demuestren las evidencias que hayan podido faltar.

C. Informe del proceso evaluativo

El informe del resultado de la auditoría, incluirá al menos la siguiente información:

- a) Los datos relativos al restaurante (actividades, centro de trabajo etc.)
- b) Los datos relativos a la auditoría y la fecha de la/s visitas, así como las evidencias de los resultados de cuestionarios y listas de comprobación correspondientes.
- c) Cualquier incumplimiento puesto de manifiesto con los requisitos contenidos en el Manual Gold u observación sustancial del consultor.

El resultado del informe de evaluación podrá ser favorable o desfavorable.

En caso de informe desfavorable, el establecimiento deberá incorporar acciones correctivas para cumplir todos los parámetros obligatorios que le sean de aplicación. Si no hubiese presentado las alegaciones pertinentes o presentado satisfactoriamente las acciones correctivas/mejora de acuerdo a lo indicado, será necesaria la realización de una nueva auditoría completa para decidir sobre la concesión de la certificación.

D. Concesión del certificado de calidad

A la vista del informe del proceso de evaluación y de las acciones correctivas o alegaciones presentadas por el establecimiento, la Cámara, que es quien ostenta la capacidad certificadora, decidirá sobre la concesión del certificado de calidad.

No podrá concederse la certificación si las no conformidades detectadas no han sido cerradas satisfactoriamente en el plazo acordado. Asimismo, no se concederá la certificación si el establecimiento no ha respondido a las no conformidades levantadas en la auditoría documental o el resultado de la valoración de las acciones planteadas no se consideran adecuadas.

La Cámara, dependiendo de las acciones correctivas planteadas por el restaurador o de los resultados de la auditoría, podrá determinar la realización de una auditoría extraordinaria para comprobar la adecuada corrección de las no conformidades.

Si el establecimiento supera satisfactoriamente la auditoría, la Cámara emitirá un diploma que acredite el servicio "GOLD", reconociendo el compromiso y calidad del restaurante. En este diploma se reflejará el nombre, la dirección y la fecha de concesión de la certificación. Asimismo, se entregará un vinilo GOLD que el establecimiento podrá exponer en su entrada, como muestra del reconocimiento otorgado de calidad en el servicio.



Diploma acreditativo



Vinilo transparente

Las certificaciones de calidad concedidas tendrán un período de vigencia de **2 años**.

Derechos de la certificación de calidad GOLD

La certificación de calidad GOLD de la Cámara, como sistema reconocido por la Conselleria de Turismo del Govern de las Illes Balears y conforme a lo establecido en el art. 113 del Decreto 20/2015 de 17 de abril, da derecho a:

- ✓ Ser inscrito en la *categoría especial* Gold en el registro de la administración turística, que permite al establecimiento identificarse con una placa acreditativa de la categoría especial Gold prevista en el Reglamento de Turismo *.
- ✓ Ser incluido en las labores de promoción turística que haga la administración turística competente.
- ✓ Que se valore esta condición en las convocatorias de subvenciones que lleve a cabo la administración turística en materia de restauración, en los términos concretos que fijen las bases reguladoras.
- ✓ Participar en los actos y soportes promocionales del GOLD Service que organicen o desarrollen la Cámara y la Asociación de Restauración.
- ✓ Beneficiarse de todas las ventajas que se vayan generando para los establecimientos de restauración distinguidos con la certificación de calidad GOLD Service.

** De la solicitud de esta placa se encargará la empresa interesada, una vez inscrita en el Registro de Turismo, y ésta deberá atenerse al modelo establecido en el Anexo 1 del Decreto 20/2015, de 17 de abril.*



Restaurante GOLD



Bar cafetería GOLD



Bar de copas GOLD

Auditorías de seguimiento

La Cámara podrá programar auditorías de seguimiento a los establecimientos con certificación de calidad concedida, con los siguientes objetivos:

- ✓ Comprobar el adecuado mantenimiento de los requisitos de calidad de servicio y de autocontrol establecidos.
- ✓ Verificar la implantación y eficacia de acciones correctivas planteadas para solventar las no conformidades detectadas en la auditoría inicial o en auditorías previas.
- ✓ Examinar cualquier cambio en la organización interna, procedimientos y recursos del establecimiento para la realización de las actividades de restauración.
- ✓ Comprobar que se han respetado las obligaciones resultantes de la concesión.

Posibles suspensiones de la certificación

Se podrá, suspender o retirar la concesión a un establecimiento si se demostrara que no ha cumplido los requisitos y compromisos adquiridos y, en particular, se hubiera puesto de manifiesto alguno de los siguientes hechos:

- a) No mantener adecuadamente implantado los requisitos de servicio contemplados en los documentos de referencia.
- b) Hacer un uso inadecuado del distintivo Gold Service.
- c) Hacer una inadecuada publicidad de su condición de establecimiento distinguido.
- d) No prestar la adecuada colaboración a los equipos auditores en el desempeño de sus labores de evaluación.
- e) No cumplir con las obligaciones económicas derivadas de la condición de establecimiento certificado.
- f) No cumplir los plazos establecidos en cada una de las fases del proceso.
- g) No cumplir con sus obligaciones legales, en base a sus actividades.

La suspensión y retirada implica la prohibición de utilizar por parte de la empresa de la certificación de calidad Gold, así como de toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia al distintivo, hasta que no se subsanen los incumplimientos detectados.