	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 10 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

Las reservas también se pueden realizar a los delegados comerciales de la empresa o al personal de apoyo de dicho departamento Comercial, vía teléfono, fax, e-mail o mediante visita personal a las oficinas de la empresa.

### **Solicitar información sobre los servicios**

Los clientes pueden dirigirse al teléfono de información del Parque, atendido en la central de reservas, para solicitar información de los servicios ofrecidos por el parque, entre los que se encuentran los ofrecidos por COMCAL.


Los clientes también pueden solicitar información a los delegados comerciales de la empresa o al personal de apoyo del propio departamento Comercial vía teléfono, fax, e-mail o mediante visita a las oficinas de la empresa.

### **Hacer Reclamaciones o Sugerencias**

Ver los procedimientos PO-003 “Reclamaciones” y PO-004 “Sugerencias”.

## **6. HISTÓRICO DE CAMBIOS**

<b>Nº Revisión</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS</b>
<b>00</b>		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 9 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

En el caso de modificaciones o ampliación de la oferta de restauración, se seguirán los mismos pasos descritos con anterioridad, eliminando del archivo la oferta obsoleta.

### **5.3. REQUISITOS LEGALES**

Los requisitos legales aplicables al servicio son identificados y revisados según se describe en el procedimiento PGC-42 “Control de la documentación y los registros”.

### **5.4. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

Los canales de comunicación establecidos con los clientes para que puedan acceder a la información comercial de COMCAL, aparte de solicitar información sobre los servicios y realizar ofertas, son los que se describen a continuación:


#### **Solicitar Ofertas**

Los clientes pueden solicitar ofertas sobre los servicios de COMCAL a los delegados comerciales de la empresa o al personal de apoyo del propio departamento vía teléfono, fax, e-mail o mediante una visita personal a las oficinas.

Al mismo tiempo, los clientes pueden dirigirse al teléfono de información y reservas del Parque, en horario de oficina.

#### **Realizar Reservas**

Los clientes pueden dirigirse al teléfono de información de la central de reservas en horario de oficina para solicitar una reserva de visita al recinto del Parque Tecnológico, si son visitas de grupos de al menos veinte personas, en las que pueden concertar el menú que van a consumir durante dicha visita. En caso de concertarse visita con menú, se comunica desde la central de reservas al departamento comercial de COMCAL y a los responsables de restauración.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 8 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

*Las peticiones de grupos son recepcionadas por la central de reservas, independientemente del área que haya recibido la petición. Esta central depende de la Dirección del Parque Tecnológico, y la relación con la empresa COMCAL, a través de la Dirección de Parque, es la de comunicarle las peticiones de grupos que incluyen la comida en la visita que concertan, así como proporcionar la relación de nombres que accederán con dicho grupo..*

La central de reservas dispone de las tarifas para los servicios de restauración para los grupos que solicitan la visita al Parque. Cuando se solicita una de estas visitas, se cumplimenta una ficha informática con los datos del solicitante (nombre de la persona de contacto, fecha de la solicitud, número de personas, día de la visita, teléfono, observaciones, contenido de la oferta, precio y un código o localizador). Una vez revisada y asegurándose de que todos los requisitos están definidos y documentados adecuadamente, y que se tiene capacidad para cumplir con los requisitos de la oferta, anotará su nombre en el campo de observaciones.


Posteriormente la central de reservas remite esta confirmación de reserva al cliente, siempre que sea posible, para su aceptación, informándole de que habrá de hacer referencia al número de localizador de la oferta.

De la misma manera se remite esta información a los responsables del área de Restauración, para que incorporen la solicitud de esta oferta a la actividad del día en que haya sido concertada.

Si a petición del cliente, o por necesidades de la empresa, fuese necesario realizar modificaciones, se seguirán los mismos pasos de elaboración y revisión descritos anteriormente.

### **Ofertas del área de Restauración**

La oferta genérica de restauración es elaborada previa a la inauguración de cada temporada por el Responsable de Elaboración alimentaria y los Responsables del área, y son propuestas a la revisión y aprobación de la Dirección de Parque. Se mantendrá un archivo con las cartas de restauración vigentes y sus precios, aprobadas por el Director del Parque o por los responsables del área de restauración.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 7 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

Se elabora con la información suministrada por el Comité de Dirección, en cuanto a tarifas, horarios...

### **Promociones especiales**

Pueden existir promociones especiales de visita al Parque para ciertos colectivos (colegios, asociaciones...), municipios o en ciertos periodos de apertura. Según la importancia de estas acciones, siempre a juicio del jefe de Marketing, el nivel de revisión y aprobación de estas decisiones es distinto.


En todos los casos estas acciones siempre llevan ligada una campaña publicitaria en mayor o menor medida, revisadas por el jefe de Marketing o el jefe de Ventas, en función de que se trate de una promoción dirigida directamente al consumidor final o a un intermediario: clientes turísticos, asociaciones, empresas visitantes... Si la campaña o promoción tiene una relevancia que a su juicio necesite una aprobación mayor o implique otros aspectos operativos o económicos para la empresa, se elevará la propuesta al Comité de Dirección o incluso a la Comisión ejecutiva para su aprobación.

En el caso que sea simplemente el Jefe de Marketing o Jefe de Ventas el que apruebe la promoción, revisará la oferta y posteriormente él mismo o los responsables del área Comercial o de Marketing firmarán un ejemplar válido de la publicidad y lo archivará. Si fuera el Comité de Dirección o la Comisión Ejecutiva quien aprobase dicha promoción, serían las actas de dichas reuniones las que mostrarían la evidencia de su aprobación y que serán introducidas en la Intranet o red informática interna de la empresa.

#### **5.2.2. Ofertas concretas**

##### **Ofertas de Grupos**

Se considera grupo al conjunto de visitantes igual o superior a veinte personas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 6 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

tarifas de menús, platos... La Comisión revisa y aprueba dicha propuesta dejando evidencia de la misma con la puesta en la Intranet o red interna informática del acta de la reunión.

Si hubiese modificaciones en estas tarifas se seguiría el mismo proceso de elaboración y revisión descrito anteriormente.

Una vez revisado y aprobado el Cuadro General de Tarifas, el Comité de Dirección autorizará al Director General la aprobación de la propuesta presentada, para su conocimiento, así como a las afectadas.

El resto de tarifas oficiales de COMCAL se aprueban según propuesta de las diferentes áreas afectadas. Así pues, el área de restauración, aparcamientos propondrán sus propias tarifas que serán aprobadas por el Comité de Dirección.

La decisión sobre los horarios de apertura sigue el mismo proceso descrito anteriormente, pero teniendo en cuenta que debe existir coordinación con el horario del Parque y las empresas en él ubicadas.


Una vez propuestos los horarios generales por el Director General, son analizados por el Comité de Dirección y aprobados por la Comisión Ejecutiva.

Por otro lado la afluencia prevista para cada día es estimada por el área de Marketing, en base a los grupos concertados por la central de reservas y condiciones cambiantes como meteorología o fiestas locales, además de por el número de clientes estables que suponen los trabajadores de las empresas.

Se recoge en un documento que es entregado a todas las áreas operativas con una antelación de al menos un día, mediante correo interno, siendo esto responsabilidad del Director del Parqueo de la persona en quien éste delegue.

### **Guía del Parque**

Como publicidad del Parque Tecnológico se elabora una guía conjunta entre todas las empresas en él ubicadas, en cuya creación participa el Departamento Comercial y de Marketing de COMCAL.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 5 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

## 5.2. REQUISITOS IMPLÍCITOS

Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada, son identificados mediante las ofertas que COMCAL elabora y en los propios procedimientos del sistema de calidad, que definen la forma de prestación del servicio.

El área generadora de ofertas es la de restauración; a continuación se describen los criterios y responsabilidades para la revisión de las ofertas.

Para la descripción de este procedimiento se tratan tanto las ofertas propias de restauración como las genéricas que elaboran la Dirección Comercial y Marketing para la totalidad de la empresa.

### 5.2.1. Ofertas genéricas

Las ofertas genéricas son documentos públicos mediante los cuales COMCAL se compromete a prestar unos determinados servicios. En función de cada una de ellas el proceso de revisión es distinto.

#### **Elementos comunicacionales:**


Los elementos comunicacionales, como por ejemplo displays, carteles, guías, etc. son responsabilidad del departamento Comercial y de Marketing.

Todo elemento comunicacional en el que se comprometen servicios es revisado por dicho departamento, asegurándose de que todos los requisitos están definidos y documentados adecuadamente y que se tiene capacidad para cumplir con los requisitos de la oferta.

Como evidencia de la revisión, los responsables firmarán y archivarán un ejemplar de cada elemento lanzado.

#### **Tarifas y horarios oficiales:**

Previo a la inauguración oficial de cada temporada, el Director General eleva una propuesta a la Dirección Ejecutiva sobre las posibles

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 4 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

## 5. DESARROLLO

COMCAL identifica los requisitos relacionados con el servicio incluyendo:

- a) Los requisitos especificados por el cliente (requisitos explícitos)
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada (requisitos implícitos)
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio
- d) Cualquier otro tipo de requisito adicional que pudiera ser determinado por la organización

Estos requisitos son revisados, según se establece en este procedimiento, antes de que COMCAL se comprometa a proporcionar un producto o servicio al cliente, para asegurarse que:


- los requisitos del producto o servicio son claramente definidos
- la organización tiene capacidad para cumplirlos

### 5.1. REQUISITOS EXPLÍCITOS

Los requisitos especificados por el cliente son determinados a través de los pedidos que los clientes realizan.

Los pedidos de los clientes se limitan a la toma de comandas en restauración o la venta de objetos en la tienda de imagen corporativa. La operativa derivada de la revisión de dichos pedidos viene definida en sus correspondientes procedimientos operativos.

En líneas generales, los operadores de las áreas afectadas serán los encargados de revisar visualmente que el pedido es correcto, que se tiene capacidad para cumplirlo y que se corresponde con lo suministrado.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 3 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

## 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de este procedimiento es establecer los criterios y responsabilidades asociados a la identificación de los requisitos de los clientes y a la revisión de los requisitos del servicio, con el fin de asegurar que dichos requisitos están definidos y que COMCAL tiene capacidad para cumplirlos.

Asimismo, tiene por objeto establecer las disposiciones para la comunicación con los clientes en relación con la información para los servicios, ofertas, contratos y pedidos incluyendo las modificaciones de los mismos.

Es de aplicación a las ofertas, pedidos y contratos establecidos con los clientes en las áreas de restauración y admisiones, cuyas revisiones garantizan la revisión de los requisitos identificados por el cliente conjuntamente con los requisitos adicionales identificados por la organización.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Gestión de Calidad
- Procedimientos operativos de Admisiones y Restauración
- PGC-42 "Control de la documentación y los registros"


## 4. DEFINICIONES

**Oferta:** Respuesta a una solicitud de servicio que COMCAL es capaz de proporcionar, acompañada de una valoración económica o de un compromiso en las condiciones de prestación del servicio.

**Pedido:** Petición puntual que se realiza en la empresa de un servicio concreto.

**Contrato:** Documento firmado en el que se establecen una serie de compromisos entre el cliente y COMCAL.



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 2 de 10
	GESTIÓN DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE	Doc: PGC-72

## 1. ÍNDICE

1. ÍNDICE.....	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO.....	4
5.1. REQUISITOS EXPLÍCITOS.....	4
5.2. REQUISITOS IMPLÍCITOS.....	5
5.2.1. Ofertas genéricas.....	5
5.2.2. Ofertas concretas.....	7
5.3. REQUISITOS LEGALES.....	9
5.4. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	9
6. HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	10



**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
**PGC – 72**  
**GESTIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE**

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
        <i>FIRMA</i>	        <i>FIRMA</i>
Responsable de Calidad	Director General