

## PO-107, PO-108, PO-109, PO-110

## ANEXO VIII: REGISTRO DE VENTA EN TPV

FECHA:	CÓDIGO UNIDAD:
--------	----------------

## 1. FACTURACIÓN

PUNTO DE VENTA N°	DESCRIPCIÓN	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN NETA	DESCUADRE

<b>TOTAL FACTURACIÓN</b>		
--------------------------	--	--

<b>DESCUADRE TOTAL</b>	
------------------------	--

## 2. HORAS PERSONAL

	PUNTO DE VENTA N°			
<b>PUESTO</b>				
COCINERO B				
AYTE. COCINA				
POLIVALENTE COCINA				
JEFE EQUIPO				
TÉCNICO SERVICIO				
POLIVALENTE SERVICIO				
<b>TOTAL</b>				

## 3. RESUMEN DIARIO

	<b>NETA</b>	
<b>TOTAL FACTURACIÓN UD</b>		<b>TOTAL HORAS UD</b>

## 4. GRATUIDADES

DESCRIPCIÓN	N° VALES	IMPORTE (SIN COBRO)	HORAS PERSONAL (APROX)

NOMBRE:

FIRMA:

**PO-006****ANEXO I: DISEÑO DE LA OFERTA DE RESTAURACIÓN****PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL DISEÑO****PLANIFICACIÓN**

ETAPA N °	DESCRIPCIÓN	FECHA PREVISTA	RESPONSABLE	REVISIÓN / OBSERVACIONES
1	ANÁLISIS VENTAS DE PRODUCTOS TEMPORADA ANTERIOR			
2	ANÁLISIS MÁRGENES DE BENEFICIOS			
3	ÍNDICE DE ACEPTABILIDAD DE LA OFERTA TEMPORADA ANTERIOR			
4	SONDEO DE NUEVA OFERTA			

**ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO**

N °	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
1	INFORME RESULTADOS TEMPORADA ANTERIOR (REQUISITOS DEL CLIENTE)	
2	INVESTIGACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS (PROVEEDORES, COMPETENCIA)	
3	PRESUPUESTO COSTE DE PRODUCTO NUEVA TEMPORADA	
4	REQUISITOS LEGALES, CAMBIOS EN LA NORMATIVA	

**RESULTADOS DEL DISEÑO**

N °	DESCRIPCIÓN	FECHA PREVISTA	OBSERVACIONES
1	FICHAS TÉCNICAS PARA NUEVA TEMPORADA		
2	RECETARIO (IT-112)		
3	FOTOGRAFÍA NUEVA OFERTA		
4	NUEVA OFERTA GASTRONÓMICA		

**VERIFICACIÓN**

FECHA	VERIFICADO POR	OBSERVACIONES

**PO-103, PO-107, PO-108, PO-109, PO-110**

**ANEXO VI: REGISTRO DE TEMPERATURAS DE CÁMARAS**

<b>UNIDAD:</b>	<b>SEMANA DEL _____ AL _____</b>
<b>DATO TOMADO POR:</b>	

	LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES		
<b>HORA</b>															
<b>T<sup>a</sup></b>															

<b>UNIDAD:</b>	<b>SEMANA DEL _____ AL _____</b>
<b>DATO TOMADO POR:</b>	

	LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES		
<b>HORA</b>															
<b>T<sup>a</sup></b>															

<b>UNIDAD:</b>	<b>SEMANA DEL _____ AL _____</b>
<b>DATO TOMADO POR:</b>	

	LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES		
<b>HORA</b>															
<b>T<sup>a</sup></b>															

## **PLANNING DE LIMPIEZA (Tareas DIARIAS)**

Unidad:

Fecha planning: día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

UBICACIÓN (marcar con una X si procede)	TAREAS DIARIAS	N ° MANUAL	Rellenar por Responsable	Rellenar por Responsable	FIRMA PERSONA ENCARGADA
			PERSONA ENCARGADA	FECHA REALIZACIÓN	
SALA	Cristalería	5			
SALA	Tirador cerveza	18			
SALA	Máquina coca cola	9			
SALA	Mueble portabandejas	12			
SALA	Expositor bocadillos	6			
SALA	Cartelería	4			
SALA	Mobiliario	10			
SALA	Bandejas	2			
SALA	Carros transporte	3			
SALA	Mostradores	11			
SALA	Textiles	17			
TERRAZA	Suelos de Terrazas	15			
TERRAZA	Pizarras	35			
COCINA	Termo de leche	16			
COCINA	Armario caliente	1			
COCINA	Ventana pase	20			
COCINA	Mueble basurero bandejero	13			
COCINA	Fregaderos	7			
COCINA	Vajilla	19			
COCINA	Lavavajillas	8			
COCINA	Pila lavabo	14			

**PLANNING DE LIMPIEZA (Tareas SEMANALES)**

Unidad:

Fecha planning: del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

UBICACIÓN (marcar con una X si procede)	TAREAS SEMANALES	Nº MANUAL	Rellenar por Responsable	Rellenar por Responsable	FIRMA PERSONA ENCARGADA
			PERSONA ENCARGADA	FECHA REALIZACIÓN	
SALA	Botelleros / timbre frío	23			
SALA	Armarios fríos de pie / vitrinas	21			
SALA	Mueble expositor frío	32			
SALA	Expositor de snacks	26			
SALA	Jamoneros	30			
SALA	Paredes	33			
SALA	Azulejos	22			
SALA	Puertas y ventanas	36/38			
TERRAZA	Pies de sombrillas	34			
TERRAZA	Pizarras	35			
COCINA	Hornos	29			
COCINA	Campanas	25			
COCINA	Cámaras	24			
COCINA	Frigoríficos	28			
COCINA	Fregaderos	27			
COCINA	Puertas y ventanas	36/38			
COCINA	Lavavajillas	31			
COCINA	Timbres fríos	23			
COCINA	Rejillas de Suelo	37			
COCINA	Paredes	33			
COCINA	Azulejos	22			

**PO-103, PO-107, PO-108, PO-109, PO-110****ANEXO V: PLANNING DE LIMPIEZA (MENSUALES)**

Unidad:

Fecha planning: del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

UBICACIÓN (marcar con una X si procede)	TAREAS MENSUALES	Nº MANUAL	Rellenar por Responsable	Rellenar por Responsable	FIRMA PERSONA ENCARGADA
			PERSONA ENCARGADA	FECHA REALIZACIÓN	
SALA	Estanterías	43			
SALA	Máquina de Hielo	47			
SALA	Lámpara infrarroja	44			
SALA	Arcones de helados	40			
COCINA	Lámparas	45			
COCINA	Estanterías	43			
COCINA	Arcón congelador	39			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Suelos	51			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Paredes / azulejos	50/42			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Estanterías	43			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Teléfonos	53			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Pantallas TPV	49			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Teclados	52			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Muebles de caja	48			

**PO-102, PO-103, PO-108**

**ANEXO IV: CHECK LIST DE: KIOSCO**

<b>UNIDAD</b>	<b>FECHA</b>
---------------	--------------

APERTURA			CIERRE		
TAREA	SI	NO	TAREA	SI	NO
RECOGIDA DE LLAVES			RECOGIDA SALA / TERRAZA		
INSTALACIÓN ELÉCTRICA			RECOGIDA BARRA		
CARTELERÍA			CIERRE DE CAJA		
PUESTA A PUNTO BARRA			DESCONEXIÓN STMA INFORMÁTICO		
PUESTA A PUNTO SALA / TERRAZA			APROVISIONAMIENTO UNIDAD		
SISTEMA INFORMÁTICO			REPASO VISUAL INSTALACIONES		
APERTURA CAJA			DESCONEXIÓN INST. ELÉCTRICA		
REPASO VISUAL INSTALACIONES			CIERRE Y ENTREGA LLAVES		

APERTURA AL PÚBLICO		CIERRE AL PÚBLICO	
---------------------	--	-------------------	--

<b>INCIDENCIAS</b>	<b>INCIDENCIAS</b>

<b>RESPONSABLE APERTURA:</b>	<b>RESPONSABLE APERTURA:</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>CATEGORÍA:</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>

**PO-102, PO-103, PO-109**

**ANEXO III: CHECK LIST DE BAR DE TAPAS**

<b>UNIDAD</b>	<b>FECHA</b>
---------------	--------------

<b>APERTURA</b>			<b>CIERRE</b>		
<b>TAREA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TAREA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
RECOGIDA DE LLAVES			RECOGIDA SALA / TERRAZA		
INSTALACIÓN ELÉCTRICA			RECOGIDA BARRA		
CARTELERÍA			CIERRE DE CAJA		
PUESTA A PUNTO BARRA			DESCONEXIÓN STMA INFORMÁTICO		
PUESTA A PUNTO SALA / TERRAZA			APROVISIONAMIENTO UNIDAD		
SISTEMA INFORMÁTICO			REPASO VISUAL INSTALACIONES		
APERTURA CAJA			DESCONEXIÓN INST. ELÉCTRICA		
REPASO VISUAL INSTALACIONES			CIERRE Y ENTREGA LLAVES		

APERTURA AL PÚBLICO		CIERRE AL PÚBLICO	
---------------------	--	-------------------	--

<b>INCIDENCIAS</b>	<b>INCIDENCIAS</b>

<b>RESPONSABLE APERTURA:</b>	<b>RESPONSABLE APERTURA:</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>CATEGORÍA:</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>



**PO-102, PO-103, PO-110**

**ANEXO II: CHECK LIST DE SERVICIO A MESA**

<b>UNIDAD</b>	<b>FECHA</b>
---------------	--------------

<b>APERTURA</b>			<b>CIERRE</b>		
<b>TAREA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TAREA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
RECOGIDA DE LLAVES			RECOGIDA SALA / TERRAZA		
INSTALACIÓN ELÉCTRICA			RECOGIDA BARRA / BODEGA		
CARTELERÍA			CIERRE DE CAJA		
PUESTA A PUNTO BARRA / BODEGA			DESCONEXIÓN STMA INFORMÁTICO		
PUESTA A PUNTO SALA / TERRAZA			APROVISIONAMIENTO UNIDAD		
SISTEMA INFORMÁTICO			REPASO VISUAL INSTALACIONES		
APERTURA CAJA			DESCONEXIÓN INST. ELÉCTRICA		
REPASO VISUAL INSTALACIONES			CIERRE Y ENTREGA LLAVES		

APERTURA AL PÚBLICO		CIERRE AL PÚBLICO	
---------------------	--	-------------------	--

<b>INCIDENCIAS</b>	<b>INCIDENCIAS</b>

<b>RESPONSABLE APERTURA:</b>	<b>RESPONSABLE APERTURA:</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>CATEGORÍA:</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>

## PO-102, PO-103, PO-107

## ANEXO I: CHECK LIST DE AUTOSERVICIOS

<b>UNIDAD</b>	<b>FECHA</b>
---------------	--------------

APERTURA			CIERRE		
TAREA	SI	NO	TAREA	SI	NO
RECOGIDA DE LLAVES			RECOGIDA SALA EXTERIOR		
INSTALACIÓN ELÉCTRICA			RECOGIDA LÍNEA AUTOSERVICIO		
CARTELERÍA			CIERRE DE CAJA		
PUESTA A PUNTO LÍNEAS			DESCONEXIÓN STMA. INFORMÁTICO		
PUESTA A PUNTO SALA EXTERIOR			APROVISIONAMIENTO UNIDAD		
SISTEMA INFORMÁTICO			REPASO VISUAL INSTALACIONES		
APERTURA CAJA			DESCONEXIÓN INST. ELÉCTRICA		
APERTURA INSTALACIONES			CIERRE Y ENTREGA LLAVES		

APERTURA AL PÚBLICO		CIERRE AL PÚBLICO	
---------------------	--	-------------------	--

<b>INCIDENCIAS</b>	<b>INCIDENCIAS</b>

<b>RESPONSABLE APERTURA:</b>	<b>RESPONSABLE APERTURA:</b>
<b>CATEGORÍA:</b>	<b>CATEGORÍA:</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>

**ANEXO II: (ANEXO VII EN PO-103, PO-107, PO-108, PO-109, PO-110)**
**INCIDENCIAS EN RESTAURACIÓN**

<b>UNIDAD:</b>	<b>SEMANA DEL _____ AL _____</b>
----------------	----------------------------------

	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
INCIDENCIAS										
MERMAS										
ACCIONES TOMADAS										
COMUNICADO A										
DETECTADO POR										

<b>UNIDAD:</b>	<b>SEMANA DEL _____ AL _____</b>
----------------	----------------------------------

	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
INCIDENCIAS										
MERMAS										
ACCIONES TOMADAS										
COMUNICADO A										
DETECTADO POR										



**ANEXOS DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS: RESTAURACIÓN**



**PO-010****ANEXO I: DOCUMENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

Razón Social / Nombre:

Dirección fiscal:

Dirección correspondencia:

Población:

C.P.:

Provincia / País:

Teléfono / Fax:

Correo Electrónico:

Persona de contacto:

CIF / NIF:

Condiciones de pago:

Forma de pago:

**EVALUACIÓN:****CRITERIOS ECONÓMICOS**

Precio \_\_\_\_\_

Forma de pago \_\_\_\_\_

Descuento \_\_\_\_\_

Facturación \_\_\_\_\_

Situación financiera \_\_\_\_\_

**CRITERIOS LOGÍSTICOS**

Proximidad \_\_\_\_\_

Envases y embalajes \_\_\_\_\_

Plazos de entrega \_\_\_\_\_

Lugar de entrega \_\_\_\_\_

**PRODUCTO**

Calidad \_\_\_\_\_

Cap. gerencial y técnica \_\_\_\_\_

Cap. De producción \_\_\_\_\_ (*instalaciones y maquinaria*)**OTROS**

Certificado de calidad \_\_\_\_\_

Exclusividad \_\_\_\_\_

Imagen de mercado \_\_\_\_\_

Relaciones laborales \_\_\_\_\_

**OTROS**

Productos y servicios para los que ha sido evaluado:

FIRMA:

FECHA:

**PO-009****ANEXO I: DOCUMENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS**

<b>DOCUMENTO DE COMUNICACIÓN DE INCIENCIAS:</b>	
NOMBRE DEL PROVEEDOR:	
CÓDIGO PROVEEDOR EN PROGRAMA:	
Nº DE PEDIDO:	FECHA:
DESCRIPCIÓN DE INCIDENCIA:	
TIPO DE FALTA:	
LEVE GRAVE ERROR INTERNO DESAPROBAR	
FIRMA:	









**ANEXO V: CONTROL DE CIERRE: HOJA DIARIA DE VENTAS****FECHA:****HORA:****OPERADOR:****RECAUDACIÓN TPV:****RECAUDACIÓN MANUAL:****MERMAS:****TOTAL RECAUDACIÓN C / IVA:****TOTAL RECAUDACIÓN S / IVA:****TOTAL COSTE OPERADOR:****TOTAL COSTE ALMACÉN:****PERCAP MEDIO:****AFLUENCIA:****OBSERVACIONES / INCIDENCIAS:****NOMBRE:****FIRMA:**











## **ANEXO III: RECOMENDACIONES PARA UNA VISITA ORGANIZADA Y CÓMODA**

### **1. CITE A SUS ALUMNOS EN LA ZONA DE ESPERA DE GRUPOS Y DIRIJASE AL ACCESO PRINCIPAL**

- Para identificarse, entregar la lista con los nombres y edades de los alumnos y conocer al guía durante la visita.

### **2. EL RESPONSABLE DEL GRUPO TRAMITARÁ LA RECOGIDA DE FOLLETOS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ENTRADA PRINCIPAL DEL RECINTO**

- Para recoger los folletos de la visita presentará la Confirmación de la Reserva con el Número de Localizador.
- En el caso de realizar el Pago con Bono de Agencia, deberá entregar el Bono original. Los accesos adicionales deberán abonarse directamente en esta Oficina.

### **3. EL RESPONSABLE DEL GRUPO RECOGERÁ LA GUÍA DIDÁCTICA EN ATENCIÓN A GRUPOS ESCOLARES**

- En este Punto de Atención a Grupos Escolares, también le harán entrega de los vales para recogerá a la salida: ENCARTA MICROSOFT 2002, GUIA DIDACTICA y CUADERNILLOS DE ACTIVIDADES para los alumnos.

### **4. EL RESPONSABLE SE REUNIRÁ CON EL RESTO DEL GRUPO EN LA ZONA DE ESPERA INDICADA**

- En esta zona repartirá los folletos y/o los vales de restauración a los integrantes del Grupo.
- Posteriormente el Grupo accederá al Parque.

#### **RECUERDE A SUS ESCOLARES QUE:**

- Esta prohibido introducir Comida o Bebida propia en el recinto.
- En el acceso al Parque existen Consignas para depositar mochilas y elementos voluminosos.
- Para que todo el mundo disfrute de una agradable visita a Aerópolis se deben respetar las Normas de Seguridad, y en todo momento seguir las indicaciones del guía. Conductas inadecuadas o negligentes podrán ser motivo de desalojo de las instalaciones a quienes contravengan las Normas del Parque.
- Para poder tomar fotos es necesario solicitar permiso al responsable o guía de la visita.

**PARA CUALQUIER DUDA O INCIDENCIA DURANTE SU VISITA SE PUEDEN DIRIGIR A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE SITUADA EN LA ENTRADA DEL PARQUE.**

**PO-005**

**ANEXO II: HOJA DE CONTROL DE PASES**

**ACCESO DE PASES**

**APARCAMIENTO** \_\_\_\_\_

**CONTROL DE USO DE TITULARES DE PASE**

**Fecha:**

	Pase nº	Pase nº	Pase nº	Pase nº	Pase nº	Pase nº
1	26	51	76	101	126	
2	27	52	77	102	127	
3	28	53	78	103	128	
4	29	54	79	104	129	
5	30	55	80	105	130	
6	31	56	81	106	131	
7	32	57	82	107	132	
8	33	58	83	108	133	
9	34	59	84	109	134	
10	35	60	85	110	135	
11	36	61	86	111	136	
12	37	62	87	112	137	
13	38	63	88	113	138	
14	39	64	89	114	139	
15	40	65	90	115	140	
16	41	66	91	116	141	
17	42	67	92	117	142	
18	43	68	93	118	143	
19	44	69	94	119	144	
20	45	70	95	120	145	
21	46	71	96	121	146	
22	47	72	97	122	147	
23	48	73	98	123	148	
24	49	74	99	124	149	
25	50	75	100	125	150	

<b>Turno 1º. Operador:</b> <input type="text"/>	<b>Número de pases</b>	<b>Firmas</b>
<b>Encargado:</b> <input type="text"/>		
<b>Turno 2º. Operador:</b> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Encargado:</b> <input type="text"/>		
<b>Total</b> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

PO-002

## ANEXO II: INFORME DE OBJETOS PERDIDOS

Nº DE SERIE: \_\_\_\_\_

 HALLAZGO

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

 PÉRDIDA**DESCRIPCIÓN DEL OBJETO:**

OBJETO: .....

MARCA: ..... MODELO: .....

COLOR: ..... MATERIAL: .....

CARACTERÍSTICAS / OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

**DATOS DE LA PÉRDIDA:**

PERDIDO EN LUGAR: ..... HORA: .....

POR NOMBRE: ..... APELLIDOS: .....

.....

DOMICILIO: .....

.....

CP: ..... LOCALIDAD: .....

PROVINCIA: ..... TELÉFONO: .....

**DATOS DEL HALLAZGO:**

ENCONTRADO EN LUGAR: ..... HORA: .....

POR NOMBRE: ..... APELLIDOS: .....

.....

DEPARTAMENTO COMCAL: .....

**CONTROL INTERNO DEL OBJETO:**

COINCIDE CON EL NÚMERO DE SERIE: .....

AVISADO EL DÍA: ..... FECHA DE RECOGIDA: .....

PERSONA QUE RECOGE: .....

DNI: ..... FIRMA:

**PO-001, PO-002, PO-003, PO-004, PO-005, PO-006**

**ANEXO I: INFORME DIARIO DE ADMISIONES**

INFORME DIARIO - ÁREA DE ADMISIONES										
	POA	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Diferencia	<input style="width: 80%;" type="text"/>						
Fecha	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Nº accesos	<input style="width: 80%;" type="text"/>							
PREVISIÓN DE GRUPOS PARA EL DÍA SIGUIENTE					PREVISIÓN DE VALES					
Nº total de grupos	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Menú infantil	<input style="width: 80%;" type="text"/>							
Nº personas en total	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Menú profesor	<input style="width: 80%;" type="text"/>							
Nº personas discapacitadas (incluidas en total de personas)	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Menú adulto	<input style="width: 80%;" type="text"/>							
			<i>Total</i>	<input style="width: 80%;" type="text"/>						
ATENCIÓN AL CLIENTE										
Reclamaciones:	<input style="width: 80%;" type="text"/>									
Sugerencias:										
<input style="width: 80%;" type="text"/>										
							Incidencias:			
Objetos Reclamados	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Acumulado Reclamados	<input style="width: 80%;" type="text"/>							
Objetos Entregados	<input style="width: 80%;" type="text"/>	Acumulado Entregados	<input style="width: 80%;" type="text"/>							
RESUMEN DE DATOS										
PAGO PASES		HORAS			POA	DIF	INGRESOS			
AFORO P. D.	<input style="width: 80%;" type="text"/>	ADMISIONES	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>					
AFORO P. C.	<input style="width: 80%;" type="text"/>	CENTRAL	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	CONSIGNAS	<input style="width: 80%;" type="text"/>			
AFORO P. BUS	<input style="width: 80%;" type="text"/>	CONSIGNA	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	PARKING	<input style="width: 80%;" type="text"/>			
AUTOCARES	<input style="width: 80%;" type="text"/>	PARKING	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	TIENDA	<input style="width: 80%;" type="text"/>			
<b>TOTAL VEHÍCULOS</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>TOTAL</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<input style="width: 80%;" type="text"/>	<b>TOTAL</b>	<input style="width: 80%;" type="text"/>			

**ANEXOS DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS: ADMISIONES**

## PGC-85.2

### ANEXO I: INFORME DE NO CONFORMIDAD (INC)

INFORME DE NO CONFORMIDAD N°			
RECLAMACIÓN	PRODUCTO	SISTEMA	
1._ DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:			
2._ ACCIONES INMEDIATAS:			
FECHA DETECCIÓN:	NOMBRE:	FIRMA:	
3._ CAUSA:			
4._ ACCIONES CORRECTORAS		ACCIONES PREVENTIVAS	
ACCIONES	FIRMA RESPONSABLE	FECHA PREVISTA	FECHA REAL
5._ OBSERVACIONES:			
FECHA CIERRE:		FIRMA RESP. CALIDAD:	

**ACTA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES (II)**

INDICADOR NO CONFORME:

DESCRIPCIÓN:

MOTIVO:

ACCIÓN INMEDIATA / MEDIDA CORRECTORA:

COMUNICADO A:

DETECTADO POR:

INDICADOR NO CONFORME:

DESCRIPCIÓN:

MOTIVO:

ACCIÓN INMEDIATA / MEDIDA CORRECTORA:

COMUNICADO A:

DETECTADO POR:

## ANEXO II:

**ACTA DE EVALUACIÓN DE INDICADORES (I)**

FECHA DE EVALUACIÓN				
PERIODO EVALUADO				
ÁREA	REGISTRO	INDICADOR	CONFORME	
			SÍ	NO
APARCAMIENTOS	AFORO	Nº vehículos		
	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		
ADMISIONES	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		
	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones fuera del plazo de contestación		
	SUGERENCIAS	Tiempo de contestación de sugerencias		
	CONSIGNAS	Nº incidencias en consignas		
	LLAMADAS	% Llamadas perdidas / llamadas totales		
TIENDA	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		
	STOCK	Niveles de stock de lineal de ventas		
	ETIQUETADOS	Productos sin etiqueta o etiquetado erróneo		
RESTAURACIÓN	DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS	Productos no disponibles al público		
	TIEMPOS DE ESPERA	Tiempo de espera en restauración		
	Nº COMENSALES ATENDIDOS	Nº de comensales atendidos en menos de 5 minutos		
	INCIDENCIAS EN ALMACÉN	Nº de incidencias que se producen en los pedidos		
	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		
LIMPIEZA	RECLAMACIONES	Nº reclamaciones por el mismo motivo		



7. Seguimiento de las acciones derivadas de las Revisiones por la dirección anteriores:
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
8. Circunstancias cambiantes que podría afectar al Sistema de Calidad (como nuevas tecnologías, estrategias de mercado, apertura o traslado de oficinas...)

**CONCLUSIONES:**

1. Mejoras Del sistema de Calidad y sus procesos  
(Detallar las acciones de mejora que se van a llevar a cabo para mejorar el Sistema de Calidad y los procesos de la empresa, en función de la información analizada previamente. Planificar estas acciones con responsables y fechas previstas de realización)
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. Mejoras del Servicio en relación con los requisitos del cliente  
(Ídem para mejoras en las características y prestaciones del servicio)
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. Necesidades de recursos  
(Identificar los recursos necesarios para llevar a cabo las mejoras anteriores)

NOMBRE ASISTENTES:

FIRMA :



**ANEXO II: Informe Final de la Auditoría**

<b>N ° de INFORME</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>FECHA</b>
<b>Ref. NC</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>	
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
<b>Enterado:</b>	<b>Firma:</b>	
<b>Responsable de Calidad</b>	<b>El equipo auditor</b>	<b>Representante de la Dirección</b>





#### 4. FORMADOR/A

4.1. Conocimientos de la materia por parte del formador:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

4.2. Claridad en la explicación de las materias:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

4.3. Control y dominio de la situación en el aula:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

4.4. El tiempo dedicado a actividades, explicación en relación con los objetivos marcados ha sido:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

4.5. Participación del formador en la dinámica del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

### 3. METODOLOGÍA

3.1. Recursos materiales utilizados (retroproyector, vídeo, pizarra...):

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

3.2. Documentación entregada y utilizada:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

3.3. Claridad del/la formador/a en sus explicaciones:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

3.4. Actividades realizadas en relación a los objetivos y contenidos marcados:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

3.5. Grado de participación del grupo en las actividades del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

## 2. OBJETIVOS Y CONTENIDOS

### 2.1. Definición de los objetivos del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

### 2.2. Adecuación de los objetivos marcados a las necesidades de tu puesto de trabajo:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

### 2.3. Exposición de los contenidos de este curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

### 2.4. Nivel de los contenidos:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

### 2.5. Al término del curso los objetivos marcados se han cumplido de un modo:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3



## ANEXO III: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SOBRE LA FORMACIÓN

**Acción Formativa:**

**Fecha de impartición:**

### 1. ORGANIZACIÓN

1.1. Información previa de la acción formativa (horarios, fechas, duración, contenido, etc):

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

1.2. Duración del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

1.3. Horario del curso:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

1.4. número de personas asignadas a cada grupo y composición de éstos:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

1.5. Instalaciones utilizadas para impartir la formación:

Mala	1
Aceptable	2
Muy buena	3

**14. COSTE APROXIMADO DE LA ACCIÓN FORMATIVA:**

FORMADORES:

INSTALACIONES:

MATERIALES:

DOCUMENTACIÓN:

**15. OBSERVACIONES:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**9. LUGAR DE PARTICIPACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA:**

- AULAS DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA
- PUESTO DE TRABAJO
- AULAS Y PUESTOS DE TRABAJO
- OTRAS INSTALACIONES

**10. FORMADORES:**

- MANDOS INTERMEDIOS DEL ÁREA
- TÉCNICOS DE COMCAL
- EXTERNOS
- OTROS: \_\_\_\_\_

**11. CALENDARIO POSIBLE DE LA EJECUCIÓN:**

- ANTES DEL INICIO DEL AÑO
- FINES DE SEMANA
- DURANTE LA SEMANA
- AL FINALIZAR EL AÑO
- OTROS: \_\_\_\_\_

**12. PROPUESTA DE EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA:**

- CUESTIONARIOS AL FINALIZAR LA ACCIÓN
- OBSERVACIONES EN EL PUESTO DE TRABAJO
- CUESTIONARIOS PERIÓDICOS DE EVALUACIÓN
- OTROS: \_\_\_\_\_

**13. IMPORTANCIA DE LA REALIZACIÓN DE ESTA ACCIÓN  
FORMATIVA:**

---

---

---

---

---

---

## 6. RESULTADOS ESPERABLES AL REALIZAR LA ACCIÓN:

### **PARA LA EMPRESA:**

- INCORPORACIÓN DE UNA NUEVA TECNOLOGÍA
- CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
- MEJORA DEL CLIMA LABORAL
- INCORPORACIÓN DE NUEVOS TRABAJADORES A LA CULTURA DE LA EMPRESA
- OTROS \_\_\_\_\_

### **PARA EL TRABAJADOR:**

- CAMBIO EN EL PUESTO DE TRABAJO
- PROMOCIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO
- MANTENIMIENTO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES
- ADAPTACIÓN O AMPLIACIÓN DE CONOCIMIENTOS
- OTROS \_\_\_\_\_

## 7. PARTICIPANTES DE LA ACCIÓN FORMATIVA:

- OPERADORES, PERSONAL DE LAS UNIDADES
- MANDOS INTERMEDIOS (JEFES DE EQUIPO, ENCARGADOS, SUPERVISORES)
- RESPONSABLES, JEFES
- TÉCNICOS
- OTROS \_\_\_\_\_

NÚMERO IDÓNEO DE PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_

## 8. PROPUESTA DE CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE LOS PARTICIPANTES:

---

---

---

---

---

**PGC-62****ANEXO II: CUESTIONARIO DE NECESIDADES FORMATIVAS**

DIRECCIÓN: DEPARTAMENTO: JEFE DE DEPARTAMENTO: RESPONSABLE DE ÁREA:
--

**1. NOMBRE DE LA ACCIÓN FORMATIVA:** \_\_\_\_\_

**2. MODALIDAD:**

- PRESENCIAL  
 A DISTANCIA  
 AMBAS

**3. HORAS ESTIOMADAS PARA ESTA ACCIÓN FORMATIVA:**

**4. CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**5. OBJETIVOS QUE SE PRETENDEN ALCANZAR:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**PGC-42****ANEXO I: LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

TÍTULO:

CÓDIGO:

REVISIÓN:

FECHA:

**DISTRIBUIDO A:**

ÁREA	NOMBRE	FECHA	FIRMA

## **ANEXOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

- × **PO-106**  
Anexo I: Diseño de la Oferta de Restauración
  
- × **PO-107**  
Anexo I: Check List de Autoservicio  
Anexo V: Planning de limpieza  
Anexo VI: Registro de Temperaturas  
Anexo VII: Hoja de incidencias  
Anexo VIII: Registro de Venta en TPV
  
- × **PO-108**  
Anexo IV: Check List de Kiosco  
Anexo V: Planning de limpieza  
Anexo VI: Registro de Temperaturas  
Anexo VII: Hoja de incidencias  
Anexo VIII: Registro de Venta en TPV
  
- × **PO-109**  
Anexo III: Check List de Bar de Tapas  
Anexo V: Planning de limpieza  
Anexo VI: Registro de Temperaturas  
Anexo VII: Hoja de incidencias  
Anexo VIII: Registro de Venta en TPV
  
- × **PO-110**  
Anexo II: Check List de Servicio a mesa  
Anexo V: Planning de limpieza  
Anexo VI: Registro de Temperaturas  
Anexo VII: Hoja de incidencias  
Anexo VIII: Registro de Venta en TPV



Anexo I: Informe diario de Admisiones

× **PO-007**

- Anexo I: Cuadrante diario
- Anexo II: Pedido de Mercancía
- Anexo III: Devolución de mercancía
- Anexo IV: Notificación de deterioros
- Anexo V: Control de cierre diario
- Anexo VI: Impreso de venta manual
- Anexo VII: Inventario rotativo de mercancías

× **PO-008**

- Anexo I: Hola de pedidos (tienda)
- Anexo II: Hoja de entrada del almacén a la tienda

× **PO-009**

- Anexo I: Documento de comunicación de incidencias

× **PO-010**

- Anexo I: Documento de evaluación del proveedor
- Anexo II: Documento de comunicación de incidencias

× **PO-101**

- Anexo I: Control de Mermas
- Anexo II: Incidencias en restauración

× **PO-102**

- Anexo I: Check List de Autoservicio
- Anexo II: Check List de Servicio a mesa
- Anexo III: Check List de Bar de Tapas
- Anexo IV: Check List de Kiosco

× **PO-103**

- Anexo I: Check List de Autoservicio
- Anexo II: Check List de Servicio a mesa
- Anexo III: Check List de Bar de Tapas
- Anexo IV: Check List de Kiosco
- Anexo V: Planning de limpieza
- Anexo VI: Registro de Temperaturas
- Anexo VII: Hoja de incidencias

## PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- × **PGC-42**  
Anexo I: Lista de Distribución
  
- × **PGC-62**  
Anexo II: Cuestionario de necesidades formativas  
Anexo III: Cuestionario de evaluación sobre la formación  
Anexo IV: Modelo de evaluación de la formación impartida
  
- × **PGC-82**  
Anexo I: Plan de Auditorías  
Anexo II: Informe final de Auditoría
  
- × **PGC-85.1**  
Anexo I: Acta de Revisión del Sistema por la Dirección  
Anexo II: Acta de Evaluación de indicadores
  
- × **PGC-85.2**  
Anexo I: Informe de No Conformidad

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- × **PO-001**  
Anexo I: Informe Diario de Admisiones
  
- × **PO-002**  
Anexo I: Informe diario de Admisiones  
Anexo II: Parte de objetos perdidos
  
- × **PO-003**  
Anexo I: Informe diario de Admisiones
  
- × **PO-004**  
Anexo I: Informe diario de Admisiones
  
- × **PO-005**  
Anexo I: Informe diario de Admisiones  
Anexo II: Hoja de control de pases  
Anexo III: Recomendaciones para una visita cómoda y segura
  
- × **PO-006**



## **REGISTROS DE CALIDAD**