



## **GRUPO ACMS Consultores**

ISO 9001 en catering y restauración colectiva: calidad y control



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

## **ISO 9001 en catering y restauración colectiva: calidad, control y organización del servicio**

Obtener la certificación ISO 9001 en empresas de catering y restauración colectiva permite mejorar la organización del servicio, controlar procesos críticos y garantizar una calidad homogénea en la preparación y distribución de alimentos.

En Grupo ACMS Consultores contamos con más de 25 años de experiencia asesorando a empresas de catering, comedores colectivos y restauración organizada para estructurar sus procesos, mejorar la coordinación interna y afrontar la certificación con un enfoque práctico y adaptado a su actividad diaria.

Resumen: ISO 9001 en catering permite organizar la producción, el servicio, la distribución y la gestión de incidencias, mejorando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

### **¿Cómo se aplica ISO 9001 en catering y restauración colectiva?**

ISO 9001 se adapta a las empresas de restauración colectiva permitiendo controlar procesos clave como la planificación de menús, la producción en cocina, la distribución de alimentos y la atención al cliente.

En base a nuestra experiencia, el mayor valor de la norma en este sector es que permite coordinar cocina, logística y servicio, evitando errores que afectan directamente al cliente final.

- Planificación de menús y producción.

- Control de procesos en cocina.

- Gestión de distribución y servicio.

- Control de incidencias y reclamaciones.

- Mejora continua del servicio.

### **ISO 9001 en empresas de catering paso a paso**

La implantación debe integrarse en el funcionamiento real de la empresa, especialmente en entornos con alta rotación y presión operativa.

En la mayoría de empresas de catering, el éxito depende de adaptar el sistema a la operativa diaria de cocina y servicio, evitando generar procedimientos que no se aplican en la práctica.

#### **1. Análisis del servicio**

Se revisan procesos de cocina, distribución y atención al cliente.

#### **2. Definición de procesos**

Se establecen procedimientos claros para producción, transporte y servicio.

#### **3. Control documental**

Se organizan registros de producción, incidencias y control del servicio.

### **4. Formación del personal**

Equipo de cocina, logística y servicio deben conocer el sistema.

### **5. Auditoría interna**

Se verifica el funcionamiento antes de certificarse.

### **6. Certificación**

Auditoría externa del sistema de calidad.

## **Procesos clave en restauración colectiva bajo ISO 9001**

En la práctica, las empresas de catering mejoran cuando estructuran sus procesos operativos y de servicio.

- Planificación de menús.
- Producción en cocina central.
- Distribución de alimentos.
- Servicio en comedores.
- Control de incidencias.
- Comunicación con clientes (colegios, hospitales, empresas).

## **Principales dificultades que encontramos en catering y restauración colectiva**

En nuestra experiencia, los principales problemas en este sector están relacionados con la gestión del día a día más que con la norma en sí.

- Falta de estandarización en cocina.
- Errores en distribución o servicio.
- Falta de control de incidencias.
- Descoordinación entre cocina y servicio.
- Dificultad para mantener la calidad en distintos centros.

En la mayoría de empresas, ISO 9001 permite pasar de una gestión reactiva a un sistema organizado y controlado.

## **¿Cómo mejora ISO 9001 la gestión en catering?**

- Mayor control de procesos de cocina y servicio.
- Reducción de errores en distribución.
- Mejor gestión de incidencias.
- Mayor homogeneidad del servicio.
- Mejor coordinación entre áreas.

Desde un punto de vista operativo, uno de los principales beneficios es la mejora en la organización del servicio diario, especialmente en entornos con alto volumen de comidas.

## Ejemplos reales de aplicación en catering

### Catering para comedores escolares

ISO 9001 permite organizar la producción, distribución y servicio, asegurando una calidad constante en distintos centros educativos.

### Catering hospitalario

Mejora el control de dietas, incidencias y coordinación entre cocina y servicio.

### Restauración colectiva en empresas

Permite mejorar la planificación, el control del servicio y la satisfacción del cliente.

## ¿Cuánto cuesta la certificación ISO 9001 en catering?

El coste depende del tamaño de la empresa, número de centros, volumen de producción y complejidad operativa.

Ver cuánto cuesta implantar ISO 9001 en catering

## ¿Cuánto tiempo se tarda en implantar ISO 9001?

En la mayoría de empresas de restauración colectiva, el tiempo depende del nivel de organización y del número de centros gestionados.

Ver cuánto se tarda en obtener la certificación ISO 9001

## Preguntas frecuentes

### ¿ISO 9001 es obligatoria en el sector del catering?

No, pero aporta ventajas claras en organización y control del servicio.

### ¿Es compatible con APPCC?

Sí, ISO 9001 complementa los sistemas de seguridad alimentaria.

### ¿Qué revisa una auditoría?

Procesos, control, incidencias y mejora continua.

### **Solicite asesoramiento personalizado**

Si necesita asesoramiento para obtener el certificado ISO 9001 porque su empresa se encuentra en el sector del catering y restauración colectiva, consúltenos sin compromiso.

Solicite su asesoramiento personalizado rellenando el formulario de contacto.

#### Compromisos y garantías de Grupo ACMS Consultores

Aspecto

Ventaja líder

Experiencia

Más de 25 años de trayectoria en consultoría y formación. Fundado en 1998, con más de 1.000 proyectos implantados con éxito.

Certificados propios

Disponemos de los certificados ISO 9001, ISO 27001 y Marca Madrid Excelente en ACMS España.

Porfolio y diversificación

Amplia gama de servicios de consultoría en certificación (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, etc.) y acreditación (ISO 15189, ISO 17025, ISO 17020, entre otras). Capacidad para abordar proyectos integrados y multisectoriales.

Precio

Presupuestos personalizados con condiciones de pago adaptadas a las necesidades de cada cliente.

### Garantía

Compromiso de acompañamiento hasta la certificación o acreditación, asegurando resultados tangibles.

### Desarrollo y soporte

Asesoramiento continuo durante todo el proceso de implantación, desde el diagnóstico inicial hasta la auditoría final.

Desarrollo de sistemas de gestión totalmente adaptados a cada organización evitando la burocracia.

Diseño de procedimientos documentados, flujogramas y cuadros de gestión de procesos de fácil comprensión, sustituyendo manuales densos, para facilitar la toma de decisiones.

### Referencias

El GRUPO ACMS trabaja con pequeñas y grandes empresas tanto del sector público como privado. Conozca las opiniones reales de nuestros clientes.

### Oficinas

Presencia nacional e internacional con sedes en Madrid, Barcelona, Burgos, México y Chile, lo que permite cercanía y atención personalizada.

Software propio

Plataforma ISOAPPWEB desarrollada internamente para el mantenimiento y control de la norma ISO 9001 que agiliza procesos, reduce costes y facilita el control documental.

Plataforma formación

Campus online con cursos especializados en diversas áreas donde ofrecemos asesoramiento. Incluye programas actualizados y accesibles en modalidad e-learning.

Grupo ACMS Consultores.

Consultora especializada en diseño, implantación y mantenimiento de Sistemas de

gestión



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **CDMX**

José González Varela 15 14700 Tlalpan (Ciudad de México)

Tfno.: (+52) 5514 10 12 07

## **Santiago - Valparaiso - O'Higgins**

Av. Pdte. Kennedy 7440, Oficina 701 7650618 Región Metro

Tfno.:

## **Veracruz**

Avda 21 esquina calle 44 No.4402 Cordoba

Tfno.: (+52) 55 6576 8293

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)