

**RESTAURANTES Y ESTABLECIMIENTOS
GASTRONOMICOS SIMILARES. ESPECIFICACIONES
PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.**

CORRESPONDENCIA: No tiene correspondencia con normas internacionales

ICS 03.200

Editada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, Colonia Médica, Av. Dr. Emilio Alvarez, Pje. Dr. Guillermo Rodríguez Pacas # 51, San Salvador, El Salvador, Centro América. Teléfonos: 22 348400. Fax. 22 25 6255 ; e-mail : infoq@conacyt.gob.sv.

Derechos Reservados.

INFORME

Los Comités Técnicos de Normalización del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, son los organismos encargados de realizar el estudio de las normas. Están integrados por representantes de los sectores: Productor, Gobierno, Organismos de Protección al Consumidor y Académico Universitario.

Con el fin de garantizar un consenso nacional e internacional, los proyectos elaborados por los Comités se someten a un período de consulta pública en el cual puede formular observaciones cualquier persona.

El estudio elaborado fue aprobado como NSR 03.56.01:08 Restaurantes y establecimientos similares. Especificaciones para la prestación del servicio, por el Comité de Técnico de Normalización 56. La oficialización de la norma conlleva la ratificación por la Junta Directiva de CONACYT y el Acuerdo Ejecutivo del Ministerio de Economía.

Esta norma está sujeta a permanente revisión con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias de la técnica moderna. Las solicitudes fundadas para su revisión merecerán la mayor atención del organismo técnico del Consejo: Departamento de Normalización, Metrología y Certificación de la Calidad.

MIEMBROS PARTICIPANTES DEL COMITÉ 56

Alessandro Vizia	Restaurante El Señor Tenedor
Aida del Carmen Pineda	Asociación de Restaurantes de El Salvador
Daniel Sternfels	Thrive S.A de C.V
Ivonne Mejía	Corporación Salvadoreña de Turismo. Ministerio de Turismo
Doris Cornejo	Corporación Salvadoreña de Turismo. Ministerio de Turismo
Jorge Alvarado	Universidad Francisco Gavidia
Sarah Handal	Defensoría del Consumidor
Yanira Colindres	CONACYT

1. OBJETO

Esta norma define requisitos para la prestación del servicio de alimentación y bebidas, en restaurantes y establecimientos gastronómicos similares.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma es de aplicación en restaurantes, bares, cafeterías, salas de té y salas de recepciones.

Esta norma no exime de cumplir los requisitos establecidos por otras autoridades regulatorias competentes, tal como la Norma Técnica Sanitaria para la Autorización y Control de Restaurantes. N° 006-2004-A, en su versión vigente.

3. DEFINICIONES

3.1 Batería de baños: conjunto de servicios sanitarios que ubicados en un espacio común sirven para atender las necesidades de varios usuarios.

3.2 Capacitación: hace parte de la formación y pretende mejorar las habilidades, destrezas y conocimientos del personal del establecimiento mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos

3.3 Cepa: tipo de uva con el que se ha elaborado un vino

3.4 Cliente: organización o persona que recibe un servicio y/o producto de la industria gastronómica.

3.5 Establecimiento gastronómico: establecimiento cuyo objeto es la transformación de alimentos, venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas.

3.6 Comedor: área donde se sirven y consumen los alimentos y bebidas preparados por el establecimiento gastronómico.

3.7 Mise en place: termino de origen francés, que se refiere a la preparación de los elementos necesarios en la cocina, comedor y bar; antes de cada tiempo de servicio.

3.7 Plan de emergencias: conjunto de medidas y procedimientos tendientes a salvaguardar la vida de las personas y bienes materiales de la empresa en caso de alguna eventualidad (sismo, inundación, ataque externo, incendio, explosión, entre otros) y evitar las consecuencias que pudieran derivarse de ellos.

3.8 Programa de seguridad: conjunto de procedimientos preventivos a seguir con el fin de disminuir los riesgos y evitar cualquier accidente dentro del establecimiento.

3.9 Protocolo de servicios: Conjunto de procedimientos a seguir para la estandarización de los procesos de atención y servicio al cliente.

3.10 Receta estandarizada: documento que comprende los ingredientes y sus cantidades, proceso y tiempo de elaboración, vida útil del alimento, temperaturas, porciones por recetas y presentación final del plato.

4. REQUISITOS GENERALES

4.1 Protocolo de servicio. Debe aplicar un protocolo de servicio.

Nota 1. Un protocolo de servicio incluye como elementos mínimos: saludo, asignación de mesa, presentación de menú, toma de orden, servicio, presentación de cuenta, despedida, entre otros.

4.2 Señalización. Debe tenerse claramente señalizadas las siguientes áreas: servicios sanitarios, lavamanos, oficinas administrativas, áreas de fumado, equipos de emergencia y ruta de evacuación.

4.3 Limpieza de las instalaciones. Cumplir con los requisitos reglamentarios establecidos y demostrar el compromiso de mantener las instalaciones en condiciones ordenadas e higiénicas.

4.4 Recetas estandarizadas. El restaurante debe implementar recetas estandarizadas, para mantener la consistencia de la preparación, ingredientes, sabor y presentación del plato.

4.5 Mise en place. Cada establecimiento debe definir una política para la verificación de las condiciones de funcionamiento en la sala, cocina y bar, previo a la prestación del servicio.

4.6 Áreas de circulación. Deben mantenerse espacios que permitan la adecuada circulación de clientes y el personal de servicio. Se recomiendan 75 cm de distancia entre respaldo y respaldo de cada silla con el comensal sentado. Se recomienda 1.5 m de distancia en los pasillos de doble circulación del personal de servicio.

4.7 Recepción de materia prima. Debe establecerse un acceso independiente del área de entrada de clientes, para los proveedores de materia prima. En caso no sea posible establecer esta área (por las características de la infraestructura del establecimiento), deben definirse horarios de recepción de materia prima y afines, fuera de los horarios de atención a los clientes.

4.8 Estacionamiento. En caso que se tenga un estacionamiento privado, debe ser iluminado, estar señalizado y debe especificarse el alcance de responsabilidad sobre la seguridad del vehículo.

4.9 Valet Parking. En caso que se preste el servicio de valet parking, este debe ser realizado por personal capacitado quien se responsabilizara del cuidado del vehículo. Debe implementarse un sistema de control de recepción, despacho de vehículos y notificación de límite de responsabilidad.

5. REQUISITOS DE SERVICIO

5.1 PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

5.1.1 Reservaciones. En caso se preste el servicio de reservaciones debe llevarse el registro de las mismas.

Nota 2. Una reservación debe incluir como elementos mínimos: nombre, fecha, hora y número de comensales

5.1.2 Información telefónica. Proporcionar información acerca de los horarios de atención, menus, promociones, servicios adicionales, así como la atención adecuada de otras consultas de los clientes.

5.1.3 Información del transporte público. Tener una lista de servicio de taxis aprobados, con información de tarifas promedios y de las rutas de autobuses que circulan en la zona.

5.1.4 Manejo de sugerencias, quejas y reclamos. Debe tener un procedimiento implementado para el manejo de sugerencias, quejas y reclamos. En el Anexo A. se presenta un Modelo de encuesta de satisfacción del cliente.

5.1.5 Servicios de emergencia. Debe tener un directorio disponible de las instituciones que brindan servicios de emergencia.

5.1.6 Formas de pago: Debe informarse de forma clara y notoria, en caso existan restricciones en la forma de pago, ya sea por tarjetas de crédito, cheques, cheques de viajero, moneda extranjera y denominaciones de billetes.

5.1.7 Horarios de atención. Debe informarse en un lugar visible, los días y horarios de servicio del establecimiento.

5.1.8 Información de políticas de ingreso a clientes. Debe señalizarse en un lugar visible en la entrada o cerca de la misma, las restricciones para el ingreso de armas, mascotas y otras sujetas a las políticas del establecimiento.

5.2 COMEDOR

5.2.1 Requisitos generales de comedor

- a) Debe designarse un encargado del servicio en el comedor
- b) Debe tenerse una carta de alimentos y bebidas con una breve descripción del plato, identificar claramente los precios, cobros adicionales si hubiera y platos sujetos a temporadas. Ésta debe mantenerse en buen estado de conservación y ser legible.
- c) La carta puede ser sustituida o complementada por otros soportes de venta (pizarras, carteles, paneles, menús y promociones de mesa, entre otros) y deben mantenerse en buen estado de conservación y limpieza.

Nota 3. Se recomienda que se tenga una carta de alimentos y bebidas en ingles.

5.2.2 Mesas. Deben estar en buen estado de conservación y elaboradas con material de fácil limpieza.

5.2.3 Mantelería y servilletas. En caso que se utilicen manteles y servilletas, estos deben estar en buen estado de limpieza y conservación

5.2.4 Vajilla y Cristalería. Deben estar en buen estado de limpieza y conservación (no astilladas, no gastadas o rayadas, sin roturas, sin manchas, entre otros) y adecuados al tipo de comida y bebidas.

5.2.5 Cubertería, complementos de mesa y utensilios. Deben estar en buen estado de limpieza y conservación (no oxidados, no rayados, no doblados y sin manchas, entre otros)

y adecuados al tipo de comida y bebida. Deben permanecer en la mesa debidamente protegidos. En caso de ser de material desechable no deben ser reutilizables.

5.2.6 Reserva de materiales de servicio y operación. Debe disponerse de una reserva adecuada a la capacidad del restaurante.

5.3 BAR

5.3.1 Deben tenerse recetas estandarizadas de coctelería

5.3.2 Debe existir como mínimo un servilletero al alcance de cada cliente

5.3.3 Para la carta de vinos debe identificarse la cepa, vendimia, origen, denominación de origen, marca comercial y precio de los vinos. Debe mantenerse en un buen estado de conservación y ser legibles.

5.3.4 El vino debe almacenarse en condiciones de temperatura y luz adecuada.

5.3.5 Se recomienda solicitar a los proveedores constancia que los elementos utilizados para decorar y/o manipular bebidas, sean aptos para uso o contacto con éstas.

5.3.6 En caso que exista área de comedor, entre la silla de la barra y las sillas del comedor debe existir un espacio mínimo de 75 cm.

5.4 COCINA

5.4.1 Requisitos generales de cocina

- a) Debe definirse un sistema de identificación o etiquetado para el control de la caducidad de las materias primas y alimentos preparados.
- b) Debe llevarse un sistema para el manejo de inventarios de manera que permita cumplir con la oferta gastronómica del establecimiento.
- c) Establecer un procedimiento para el manejo y reducción de mermas, desperdicios y residuos.
- d) Debe utilizarse medios de información visual en el que se difundan las principales medidas de higiene reglamentadas y otras prácticas o accesos no permitidas en esta área. Dichos medios de información deben estar elaborados con materiales no tóxicos y que permitan su fácil limpieza.
- e) Debe identificarse claramente al responsable del área de cocina
- f) Establecer un código para el manejo adecuado de las órdenes de pedido.
- g) Deben separarse las zonas para comidas calientes y frías
- h) Debe definirse un procedimiento para el manejo de reprocesos
- i) Definir un mecanismo de control de calidad de materia prima dentro del proceso de cocina.

6. REQUISITOS DE MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD.

- 6.1 Debe tenerse un inventario de todo el equipo.
- 6.2 Debe tenerse un programa de mantenimiento preventivo para el equipo, instalaciones y mobiliario. Debe conservarse los registros que evidencien el cumplimiento de dicho programa.
- 6.3 El programa de mantenimiento debe señalar los responsables de su ejecución y su respectiva calendarización por equipo.
- 6.4 El mantenimiento del equipo debe sujetarse a las recomendaciones del fabricante.
- 6.5 Implementar una bitácora en la que se registren las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.
- 6.6 El mantenimiento de los sistemas eléctricos debe ser realizado por personal certificado.
- Nota 4. En El Salvador, la certificación de electricistas es otorgada por la SIGET.
- 6.7 El mantenimiento y señalización de los sistemas de emergencia y protección contra incendios, deben ser implementados de acuerdo a la legislación vigente.
- Nota 5. El MINTRAB y el Cuerpo de bomberos definen los requisitos legales en este tema.
- 6.8 Debe establecerse un plan de emergencias y un programa de seguridad.
- 6.9 Deben mantenerse despejadas las rutas de evacuación.

7. GESTION DE PROVEEDORES**7.1 APROBACIÓN DE PROVEEDORES**

- 7.1.1 Se deben establecer especificaciones técnicas y requisitos para la adquisición de materias primas y productos.
- 7.1.2 Debe realizarse una evaluación sistemática de los proveedores y mantener una lista de proveedores aprobados. Se recomienda un mínimo de dos proveedores por rubro. En caso sea necesario utilizar un proveedor que no este dentro de la lista debe ser aprobado por el responsable asignado.
- 7.1.3 Las materias primas y productos nuevos deberán someterse a prueba antes de su aceptación.
- 7.1.4 Debe establecerse con los proveedores, un acuerdo por escrito que exija el cumplimiento de los siguientes requisitos
- a) Permisos de operación vigentes, en base a los requisitos establecidos por el Ministerio de Salud.
 - b) Suministro de productos aptos para el uso y/contacto con los alimentos. Por ejemplo aditivos, vajillas, desinfectantes, entre otros.
 - c) Suministro de alimentos que tengan su registro sanitario, de acuerdo a la legislación vigente.
 - d) Cumplir las fechas y horarios de entrega pactados.

- e) Cumplir con los requisitos de transporte de alimentos establecidos en la legislación nacional.
- f) Cumplir lo exigido en la norma NSO 67.10.01:03 Etiquetado de los Alimentos Preenvasados, cuando aplique.

7.2 EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES

- Se debe realizar una evaluación periódica de los proveedores en base al historial de su desempeño.
- Debe llevarse una bitácora de registro de incidentes relacionados a los proveedores.

8. GESTION DEL RECURSO HUMANO

8.1 SELECCIÓN DEL PERSONAL

- a) Deben definirse los perfiles de puesto, estableciendo requisitos de formación y experiencia.
- b) Debe establecerse mecanismos de selección del recurso humano, para asegurar la idoneidad del personal contratado.

8.2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- a) Debe establecerse un programa de evaluaciones del desempeño del personal y mantener los registros que evidencien su cumplimiento.

Nota 6. En el Anexo B se describen algunos elementos a considerar para la evaluación del desempeño del personal.

- b) Definir mecanismos o programas de incentivos que reconozcan la contribución del personal en el cumplimiento de los objetivos del establecimiento.

8.3 FORMACIÓN

Debe establecerse un plan de capacitación del personal, con su respectiva documentación y evidencia de aplicación.

9. GESTIÓN DE LA MEJORA

Deben utilizarse los resultados de las diferentes evaluaciones descritas en los capítulos anteriores y considerarlos como insumos para la mejora continua.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- UNE 167008 Servicios de Restauración. Requisitos de Bar. Asociación Española de Normas. España 2006.
- UNE 167009 Servicios de Restauración. Requisitos de Cocina. Asociación Española de Normas. España 2006.

- UNE 167001 Servicios de Restauración. Requisitos de Dirección. Asociación Española de Normas. España 2006.
- UNE 167002 Servicios de Restauración. Requisitos de Mantenimiento de las Instalaciones y Equipo. Asociación Española de Normas. España 2006.
- UNE 167003 Servicios de Restauración. Requisitos de aprovisionamiento y almacenaje. Asociación Española de Normas. España 2006.
- NTS-USNA Norma Técnica Sectorial Colombiana 008. Categorización de Restaurantes por Tenedores. Instituto Colombiano de Normas Técnicas. Colombia 2005.

ANEXO A
(Informativo)

MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Fecha: _____

Nº (correlativo de encuesta)

Nombre del establecimiento gastronómico: _____

<i>Aspecto evaluados</i>	Calificación		
	Excede Expectativas	Cumple Expectativas	No cumple las expectativas
Limpieza del establecimiento			
Ambiente del establecimiento			
Atención del personal			
Tiempos de servicio			
Presentación de los alimentos			
Sabor de los alimentos			

Regresaría a nuestro establecimiento? **si** **no**

Nos recomendaría con otras personas? **si** **no**

Correo electrónico: _____
(opcional, si desea recibir información de nuestras promociones)

**ANEXO B
(Informativo)**

ELEMENTOS PRINCIPALES PARA LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

A continuación se presenta una lista de los principales aspectos a considerar para la evaluación de desempeño del personal. Esta lista es enumerativa y no limitativa.

- Cumplimiento de requisitos de normas sanitarias.
- Cumplimiento de procedimientos técnicos según el puesto de trabajo.
- Relaciones interpersonales
- Vivencia de valores
- Compromiso con la calidad
- Cumplimiento de metas

-FIN DE LA NORMA-