

2007-02-22

**SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS
DE COMIDA RAPIDA**



Libertad y Orden
República de Colombia
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Viceministerio de Turismo



E: CUSTOMER SERVICE IN FAST FOOD ESTABLISHMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: establecimientos de comida rápida;
calidad; servicio; restaurantes.

I.C.S.: 03.200.00

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción

Editada 2007-11-29

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico, descentralizó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica, ACODRES, es la Unidad Sectorial de Normalización que representa al gremio.

La misión primordial de la Unidad Sectorial de Normalización es brindar soporte para el incremento de la competitividad del sector gastronómico, logrando una mejor calidad en los productos y el servicio.

La elaboración de la norma esta representa por el comité técnico competencias laborales, integrado por representantes de la industria gastronómica, delegados del gobierno, academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

La NTS-USNA 010 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómica 2007-02-22.

A continuación se relacionan las empresas que participaron en el estudio de esta norma a través del Comité Técnico ACODRES 176.

ACODRES – CAPITULO BOGOTÁ
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR –UNITEC–
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
–CUN–
COTECNA CERTIFICADORA SERVICES
–COTELCO– ASOCIACIÓN HOTELERA DE
COLOMBIA
CREPES & WAFLES
GRUPO COMERCIAL SAGAL
HAMBURGUESAS DEL CORRAL

INVERSIONES HBR LTDA.
MC DONALDS
MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y
TURISMO
RESTAURANTE ARCHIE´S
RESTAURANTE BARÍ
RESTAURANTE FRITANGA GOURMET
RESTAURANTE LA BRASSERIA
RESTAURANTE MISTER BABILLA
RESTAURANTE PANEROLI
RESTAURANTE QUINTA DE USAQUEN

GREMIO

En Consulta Pública el proyecto de norma se puso a consideración de las siguientes entidades:

ACODRES - CAPITULO ATLÁNTICO
ACODRES - CAPITULO BOLÍVAR
ACODRES - CAPITULO CUNDINAMARCA
ACODRES - CAPITULO HUILA
ACODRES - CAPITULO MAGDALENA
ACODRES - CAPITULO NORTE DE SANTANDER
ACODRES - CAPITULO QUINDÍO
CHEF CLARO OSCURO
GIL Y BOHÓRQUEZ LTDA.
HOTEL CHILEINN
HOTEL MORA SURCO

HOTEL TEQUENDAMA
INVERSIONES RESCOL
P.P.C., CARLOS PLATA
PESQUERA JARAMILLO
PUNTO RÁPIDO
REPRECOL LTDA.
RESTAURANTE D´LUCCA
RESTAURANTE EL BOLICHE
RESTAURANTE EL PÓRTICO
RESTAURANTE FÉLIX
RESTAURANTE FUSSION STEAK

RESTAURANTE GATO NEGRO
RESTAURANTE HOUSTON'S
RESTAURANTE KHALIFA
RESTAURANTE LA FRAGATA NORTE
RESTAURANTE LA TAQUERÍA
RESTAURANTE LAS CUATRO ESTACIONES
RESTAURANTE MAMMA'S

RESTAURANTE MISTER RIBS
RESTAURANTE OLIVITO PIZZA
RESTAURANTE PAJARES SALINAS
RESTAURANTE PALOS DE MOGUER
RESTAURANTE SAN ÁNGEL
RESTAURANTE TINAJA Y TIZON
RESTAURANTE TONY ROMAS

ACADEMIA

CORPORACION UNIVERSITARIA –UNITEC–
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

ENTIDADES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES DEL SECTOR TURISMO

ALCALDÍA DE MEDELLÍN
ALCALDÍA DE VALLEDUPAR
ALCALDÍA DE VILLA DE LEYVA
COMITÉ PROMOCIÓN TURÍSTICA ATLÁNTICO
COMITÉ TURÍSTICO DE TULÚA
FONDO PROMOCIÓN TURÍSTICA AMAZONAS
FONDO PROMOCIÓN TURÍSTICA ARAUCA
FONDO PROMOCIÓN TURÍSTICA MAGDALENA

FONDO PROMOCIÓN VALLE DEL CAUCA
INSTITUTO DE TURISMO PAIPA - BOYACÁ
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO
PEREIRA
OFICINA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO DE SOGAMOSO
SECRETARIA DE ECOTURISMO SAN
AGUSTÍN - HUILA

CONTENIDO

	Página
1. OBJETO	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	1
3. DEFINICIONES.....	1
4. REQUISITOS GENERALES	2
5. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
 ANEXOS	
ANEXO 1 (informativo) NORMA SANITARIA DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS – USNA 007	6
ANEXO 2 (Informativo) DOCUMENTOS DE CONSULTA	7

SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA RAPIDA

1. OBJETO

Esta Norma Técnica Sectorial establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos de comida rápida para garantizar una adecuada atención al cliente en el proceso de prestación del servicio.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado, incluida cualquier corrección.

NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.

NTS-USNA 002, Servicio a los clientes con los estándares establecidos.

NTS-USNA 003, Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a los requisitos de calidad.

NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.

NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de alimentos de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.

NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma se aplican las siguientes definiciones:

3.1 Calidad. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un producto, que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que los restantes de su especie.

3.2 Calidad del servicio. Capacidad para satisfacer las expectativas y requisitos de los clientes durante la actividad de venta y prestación de los servicios adicionales.

3.3 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.

3.4 Cliente. Organización o persona que recibe un servicio y/o producto.

3.5 Establecimiento de comida rápida. Establecimiento de la industria gastronómica donde el cliente elige el producto en un mostrador y lo paga antes de consumirlo para que le sea entregado en un tiempo máximo de 10 min.

3.6 Momentos de verdad. Experiencia directa de un cliente con una persona de una organización o empresa, con un ambiente de la organización o con ambos.

3.7 Protocolo de servicios. Manual de procedimientos propio de cada establecimiento para lograr la excelencia en el servicio.

3.8 Servicio al cliente. Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto con las características esperadas y en el momento y lugar adecuado.

3.9 Suministrar. Proveer a alguien algo que necesita.

4. REQUISITOS GENERALES

- a) El establecimiento debe definir, documentar e implementar sus procesos y procedimientos, su protocolo de servicios, y tener su manual de funciones.
- b) El establecimiento debe contar con un sistema de operaciones programadas con el fin de ofrecer productos predefinidos a gran escala.
- c) El establecimiento debe organizar sus recursos humanos mediante una estructura organizacional que garantice su funcionamiento de acuerdo con sus políticas de contratación y el entrenamiento de su personal.
- d) Cada trabajador debe conocer los procesos, procedimientos, manual de funciones y el protocolo de servicios de la empresa.
- e) El establecimiento debe desarrollar perfiles de cargos.
- f) El personal contratado por el establecimiento debe cumplir con los requisitos de las normas:

NTS-USNA 001, Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción.

NTS-USNA 002, Servicio a los clientes con los estándares establecidos.

NTS-USNA 003, Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.

NTS-USNA 004, Manejo de recursos cumpliendo las variables definidas por la empresa.

NTS-USNA 005, Coordinación de la producción de alimentos de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.

- a) El establecimiento debe contar con un programa de control de plagas.
- b) El establecimiento debe contar con un manual y programa de higiene y desinfección.
- c) El establecimiento debe contar con un programa de eliminación de desechos.
- d) El establecimiento debe definir, implementar y documentar indicadores de gestión y satisfacción del cliente.

5. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

5.1 El establecimiento debe:

- a) Definir las políticas y objetivos de atención al cliente con el fin de garantizar la satisfacción de sus expectativas.
- b) Establecer mecanismos para evaluar los objetivos propuestos.

5.2 Planificación del servicio al cliente

5.2.1 La dirección del establecimiento debe definir, estandarizar y documentar el menú, las recetas y los procedimientos de servicio de acuerdo con las necesidades y expectativas del cliente.

5.2.2 La dirección del establecimiento debe definir, documentar y registrar los elementos del servicio como son:

- a) El tiempo de procesamiento de los platos
- b) El tiempo de cocción
- c) El tiempo de preparación y de servicio
- d) La disponibilidad de los platos del menú

5.2.3 La dirección del establecimiento debe determinar los medios requeridos para la satisfacción del cliente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a) La veracidad en la información suministrada al cliente
- b) La capacidad de respuesta, disponibilidad y flexibilidad en la atención
- c) La experiencia acreditada y demostrada en el cargo que desempeña
- d) El perfil del cliente

5.3 Requisitos de servicio al cliente

- a) La dirección del establecimiento debe definir las reglas de comportamiento del personal que atenderá al cliente a su llegada y durante el tiempo que permanezca en el establecimiento.
- b) La dirección del establecimiento debe incluir en su manual de protocolo el mecanismo de solución de problemas manifestados por el cliente.

- c) El personal del establecimiento debe abstenerse de presionar al cliente durante la compra, así como evitar el exceso de confianza.
- d) El personal del establecimiento no debe hacer ningún comentario que pueda provocar situaciones incómodas para los clientes.
- e) El personal del establecimiento debe dar siempre información veraz sobre las características de los productos.
- f) La dirección del establecimiento debe tener mecanismos de información de las diferentes formas de pago aceptadas.
- g) La dirección del establecimiento debe identificar los días y las horas de mayor afluencia de clientes con el fin de realizar una previsión de las necesidades de personal.
- h) La dirección y el personal del establecimiento deben cumplir con los requisitos legales aplicables para prevenir riesgos y accidentes durante el servicio.

5.4 Requisitos de planta

5.4.1 Instalaciones

- a) Todas las áreas deben permanecer limpias. Para la limpieza e higiene de las instalaciones se deben cumplir los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial USNA 007. (Véase el Anexo 1).
- b) La señalización de seguridad industrial debe cumplir la normatividad vigente.
- c) El establecimiento debe tener un programa y registro de mantenimiento preventivo y correctivo.

5.4.2 Equipos y mobiliario

- a) Los equipos y el mobiliario deben estar limpios, en buen estado de conservación y funcionamiento, y cumplir con los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial USNA 007. (Véase el Anexo 1).
- b) La limpieza y el mantenimiento de los equipos y el mobiliario se deben realizar sin interferir en la atención al cliente.
- c) El establecimiento debe tener un programa y registro de mantenimiento preventivo y correctivo.

5.5 Requisitos de personal

- a) El personal del establecimiento debe cumplir con los requisitos sanitarios para los manipuladores de alimentos de la Norma Técnica Sectorial NTS-USNA 007. (Véase el Anexo 1).
- b) De acuerdo con su tipo, tamaño y políticas, el establecimiento debe definir y documentar los perfiles de cargo requeridos para la atención al cliente.
- c) El establecimiento debe tener programas de capacitación y entrenamiento para todo el personal relacionado con la atención al cliente. El entrenamiento debe ser evaluado

para garantizar que el empleado esté capacitado para responder a las necesidades de atención del cliente.

5.6 Evaluación del servicio y acciones correctivas

- a) La dirección del establecimiento debe tener un sistema de procesamiento de quejas y reclamos. Este sistema debe ser conocido y utilizado por todo el personal del establecimiento.
- b) La dirección del establecimiento debe analizar periódicamente la información proporcionada por los clientes o por verificación propia y utilizarla para detectar fallas con el fin de implementar acciones de mejoramiento continuo.
- c) Cuando el cliente presenta una queja o reclamo, el personal del establecimiento debe estar en capacidad de dar un manejo apropiado dando una solución rápida y efectiva de acuerdo con el protocolo.

5.7 Auditorías internas de servicio

- a) El establecimiento debe tener y mantener actualizados procedimientos documentados para la planificación e implementación de auditorías internas para la evaluación de la atención al cliente.
- b) La auditoría interna debe comprobar el cumplimiento de los procesos de planificación, ejecución y evaluación, así como la aplicación eficaz de las acciones correctivas.
- c) El establecimiento debe fijar la periodicidad y la forma de realizar las auditorías.

ANEXO 1
(informativo)

NORMA SANITARIA DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS – USNA 007

REQUISITOS SANITARIOS PARA LOS MANIPULADORES DE ALIMENTOS

- Todo manipulador de alimentos, para desarrollar sus funciones, debe recibir capacitación básica en materia de higiene de los alimentos y cursar otras capacitaciones de acuerdo con la periodicidad establecida por las autoridades sanitarias en las normas legales vigentes.
- Todo manipulador de alimentos se debe practicar exámenes médicos especiales: frotis de garganta con cultivo, KOH de uñas (para detectar hongos), coprocultivo y examen de piel antes de su ingreso al establecimiento de la industria gastronómica y de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Los manipuladores de alimentos no podrán desempeñar sus funciones en el evento de presentar infecciones dérmicas, lesiones tales como heridas y quemaduras, infecciones gastrointestinales, respiratorias u otras susceptibles de contaminar el alimento durante su manipulación.
- Los manipuladores de alimentos deben cumplir con los siguientes requisitos de higiene personal:
 - Los manipuladores se deben lavar las manos y los antebrazos, cuantas veces sea necesario, antes de iniciar las labores, cuando cambien de actividad o, después de utilizar el servicio sanitario.
 - El lavado de las manos y antebrazos se debe efectuar con agua y jabón antibacterial u otra sustancia que cumpla la misma función, de acuerdo con las normas legales vigentes. Se debe utilizar cepillo personal para el lavado de las uñas.
 - El secado de las manos debe realizarse por métodos higiénicos, empleando para esto toallas desechables o secadores eléctricos.
 - Los manipuladores deben mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
 - Los manipuladores deben mantener el cabello limpio, recogido y cubierto por gorro.
 - Los manipuladores deben mantener su ropa de trabajo limpia (uniforme, delantal), y usar botas o zapatos cerrados adelante.
 - Los manipuladores no usarán accesorios (aretes, pulseras, anillos, piercings visibles) u otros objetos personales que constituyan riesgos de contaminación para el alimento.
 - Los manipuladores no utilizarán durante sus labores sustancias que puedan afectar a los alimentos, transfiriéndoles olores o sabores extraños, tales como: perfumes, cremas y maquillaje.

- Los medios de protección utilizados por los manipuladores se deben mantener en condiciones tales que no constituyan riesgos de contaminación ni para los alimentos ni para ellos mismos.
- El manipulador de alimentos que se encuentre trabajando con materias primas alimenticias, debe efectuar previamente el lavado y desinfección de las manos y antebrazos antes de realizar otras actividades como manipular productos en las fases de elaboración o productos terminados
- En caso que el manipulador de alimentos deba realizar labores de limpieza de los servicios sanitarios, de las áreas de desecho o de alguna otra área, en ningún caso podrá manipular alimentos sin antes haberse cambiado de uniforme, lavado y desinfectado las manos.

REQUISITOS PARA LA LIMPIEZA E HIGIENE DE INSTALACIONES, EQUIPOS, MENAJE, LENCERIA Y UTENSILIOS

- **Para la limpieza e higiene de las instalaciones se establecen los siguientes requisitos.**
 - Se debe tener un programa de limpieza y desinfección y llevar los registros respectivos.
 - Las instalaciones se deben mantener limpias, utilizando métodos que no levanten polvo y no produzcan contaminaciones.
 - Las instalaciones del comedor se deben limpiar al término de cada servicio con el fin de eliminar los restos de alimentos que se hayan podido caer o esparcir.
 - Para una correcta limpieza se debe eliminar la suciedad (materia orgánica), utilizando detergentes y a continuación, retirar con abundante agua hasta acabar con cualquier resto de detergente, ya que éstos pueden interferir en el proceso de desinfección. Por último se debe utilizar desinfectantes con el fin de inactivar los microorganismos que persistan a la fase anterior.
 - En las superficies o elementos en los que simplemente sea necesario limpiar el polvo, la limpieza se hará con bayetas humedecidas o aspiradores mecánicos.
- **Para la limpieza e higiene de equipos se establecen los siguientes requisitos:**
 - Los equipos utilizados se deben limpiar después de su uso. Las partes desmontables de los equipos se deben lavar y desinfectar cada vez que se usan.
 - Cuando se renueve el aceite de la freidora, ésta se debe vaciar por completo y se debe limpiar a fondo.
- **Para la limpieza e higiene del menaje y utensilios se establecen los siguientes requisitos:**
 - Los utensilios se deben lavar y desinfectar después de su uso para evitar la contaminación cruzada. Los que están en contacto con alimentos crudos (pescados, carne, frutas y hortalizas) se deben limpiar frecuentemente durante el día, y después de cada interrupción o cuando se cambie de un producto alimenticio a otro.

- El menaje se debe lavar cada vez que se utilice.
- El secado del menaje se debe realizar con paños limpios o con papel desechable.
- La lencería se debe lavar después de su uso. Si la ropa del personal se lava en las mismas instalaciones que el resto de la lencería (mantelería, servilletas y cubre manteles) ésta (reemplazar ésta por: el lavado de una y otra) se realizará siempre por separado.

ANEXO 2
(Informativo)

DOCUMENTOS DE CONSULTA

CALIDAD DE SERVICIO PARA PEQUEÑO COMERCIO. UNE 175001. Norma Española.

ALBRECHT KARL, LAWRENCE J. BRADFORD, La Excelencia en el Servicio. Legis Fondo Editorial, Bogotá, 1990.

GONZÁLEZ GERARDO. Gerencia del Servicio. Palanca estratégica de su Organización. Incolda. 1990.

BONE DIANE / GRIGGS RICK. Calidad en el trabajo. Grupo Editorial Ibero América, 1992.

DR. MARIO LOSADA GUTIÉRREZ. Universidad Externado de Colombia. Servicio al cliente - Administración profesional de cocinas.