

NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 002

2015-07-29

SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES TÉCNICOS



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



E: FOOD & BEVERAGE SERVICE IN ACCORDANCE WITH
TECHNICAL STANDARDS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: restaurantes; calidad en el servicio;
estándares en servicios; servicio
cliente; calidad.

I.C.S.: 11.180.00

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

Primera actualización

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 norma NTS USNA 002 (Primera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de 2015-07-23.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta guía y que pertenecen a la Unidad Sectorial de Normalización 176 Competencias laborales para restaurantes.

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CHEFS -
ASOCOLCHEFS-
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LA
INDUSTRIA GASTRONÓMICA -ACODRES-
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS
TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CAFAM

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA
Y TURISMO
RESTAURANT RESCUE
RESTAURANTE EL BOLICHE
RESTAURANTE SAHARA
RESTAURANTE YANUBA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -
SENA-

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

14 INKAS
80 SILLAS
ABASTO
ACODRES CAPITULO ATLÁNTICO
ACODRES CAPITULO BOYACÁ
ACODRES CAPITULO CAUCA
ACODRES CAPITULO GUAJIRA
ACODRES CAPITULO MAGDALENA
ACODRES CAPITULO META
ACODRES CAPITULO NORTE DE
SANTANDER
ACODRES CAPITULO SANTANDER
ACODRES CAPITULO TOLIMA

ACODRES CAPITULO VALLE DEL CAUCA
AGADÓN
ALCALDÍA DE MEDELLÍN
ALCALDÍA DE VALLEDUPAR
ALCALDÍA MUNICIPAL BUENAVENTURA
ALCALDÍA MUNICIPAL MELGAR
AMARTI
ANDRÉS CARNE DE RES
ARCHIES
ASTRID Y GASTÓN
AZZURRO
BAGATELLE
BALZAC

BOGOTÁ BEER COMPANY
 BRASA BRASIL
 BRISA MARINA
 BURGER MARKET
 CAFÉ SHAMUA
 CARBÓN DE PALO
 CARPACCIO
 CASA SAN ISIDRO
 CASA SANTA CLARA
 CASA VIEJA
 CASSAROLA
 CASSAROLA
 CENTRAL CEVICHERÍA
 CEVICHE Y FUSIÓN
 CLUB EL NOGAL
 CLUB HATO GRANDE
 COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
 CORPORACIÓN DE TURISMO DE
 CARTAGENA
 CREPES & WANFFLES
 DI LUCCA
 DON JEDIONDO
 EL ÁRABE
 EL BOLICHE
 EL CARNAL
 EL CORRAL
 EL KHALIFA
 EL OVEJO
 EL PÓRTICO
 EL TAMBOR
 ESCUELA DE GASTRONOMÍA GATO
 DUMAS
 FÉLIX
 GAIRA CAFÉ
 GATO NEGRO
 GOBERNACIÓN DE NARIÑO
 GOBERNACIÓN DE NORTE DE
 SANTANDER
 GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
 HOTEL DE LA OPERA
 HOTEL ROYAL PARK METROTEL
 INSTITUTO DE TURISMO DEL META
 KATA
 LA ALQUERÍA
 LA ASTURIANA
 LA ASTURIANA
 LA BONGA DEL SINÚ
 LA BRASSERIE
 LA FOGATA ARMENIA
 LA FRAGATA NORTE
 LA JUGUETERÍA
 LA SPAGUETTATA
 LA TAQUERÍA
 LAS CUATRO ESTACIONES
 MATIZ
 MISTER RIBS
 MUSEO DEL TEQUILA
 MYRIAM CAMHI
 NIKO CAFÉ
 OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DE
 HONDA
 OLIVETO PIZZA
 OMA
 OMA
 OSAKI
 PALOS DE MOGUER
 PATRIA
 PESCADERÍA BENJAMÍN BOHÓRQUEZ
 PESQUERA DEL MAR BUCARAMANGA
 PESQUERÍA JARAMILLO
 PPC
 SANTO Y LEÑA
 SOLOMILLO STEAK HOUSE
 SOPAS DE MAMA Y POSTRES DE LA
 ABUELA
 TACOBELL
 TINAJA Y TIZÓN
 TOY WAN
 TRAMONTI
 TYPICOS
 UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
 COLOMBIA
 UNIVERSIDAD LOS ANDES
 WOK

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
3. REQUISITOS PARA ALISTAR Y REALIZAR EL MONTAJE DEL AREA DE SERVICIO	2
3.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO.....	2
3.2 REQUISITOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN.....	2
3.3 EVIDENCIA REQUERIDA	3
4. REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO Y ATENDER AL CLIENTE, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	3
4.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO.....	3
4.2 REQUISITOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN	4
4.3 EVIDENCIA REQUERIDA	4
5. LEGISLACIÓN.....	4
 ANEXOS	
ANEXO A (Normativo) REQUISITOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN PARA ALISTAR Y REALIZAR EL MONTAJE DEL ÁREA DE SERVICIO.....	5
ANEXO B (Normativo) REQUISITOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO Y ATENDER AL CLIENTE, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA	6
ANEXO C (Informativo) BIBLIOGRAFIA	7

TABLAS

Tabla 1. Evidencia requerida.....	3
Tabla 2. Evidencia requerida.....	4

SERVICIO AL CLIENTE CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los estándares técnicos para servir alimentos y bebidas.

Esta norma es aplicable para las personas que realizan funciones de montaje de áreas destinadas a manipular alimentos y bebidas, y que realizan el servicio en la en la industria gastronómica.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, se aplican los siguientes términos y definiciones:

2.1 Competencia laboral. Conjunto de habilidades, conocimientos y aptitudes necesarias para desempeñarse con eficiencia en el sector productivo.

2.2 Criterio de desempeño. Requisitos de calidad que permiten establecer si la persona alcanza o no, el resultado descrito en la norma de competencia.

2.3 Establecimiento gastronómico. Establecimiento industrial, cuyo objeto es transformar alimentos, vender y prestar el servicio de alimentos y bebidas. Puede ofrecer servicios complementarios como la atención de eventos, recreación y otros.

2.4 Cliente. Organización o persona que recibe un servicio o producto o ambos.

2.5 Frecuencia de aplicación. Número de veces que se debe recolectar la evidencia requerida, en relación con un periodo de tiempo.

2.6 *Mise en place* o pre alistamiento. Proceso previo a la preparación de alimentos, en lo relacionado con la higiene, el alistamiento de insumos, la materia prima, los utensilios, los equipos y el montaje de áreas.

2.7 Norma de competencia. Conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo, y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

2.8 Requerimiento de conocimiento. Disposición que indica los conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir los criterios de desempeño.

2.9 Requerimientos de evidencia. Pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realiza, conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma de competencia.

2.10 Servicio inglés. Servicio que se caracteriza porque los alimentos salen de la cocina decorados y porcionados en fuentes; se presentan por el lado izquierdo y el mesero sirve el alimento pinzado o cuchareado de la fuente al plato del comensal, el cual ha sido dispuesto con anterioridad.

2.11 Servicio americano. Servicio que se caracteriza porque los alimentos salen emplatados, el mesero los transporta y los sirve por el lado derecho del cliente; se retiran los platos utilizados también por el lado derecho.

2.12 Servicio bufet. Servicio que se caracteriza porque los alimentos se disponen en fuentes, porcionados y decorados, en una mesa, para que el comensal pase y solicite al personal de servicio que está situado al otro lado de la mesa, que le sirvan la porción deseada.

2.13 Menaje. Todos los utensilios, elementos y material profesional, empleados para el servicio de alimentos y bebidas.

3. REQUISITOS PARA ALISTAR Y REALIZAR EL MONTAJE DEL AREA DE SERVICIO

3.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Se considera a la persona competente cuando:

3.1.1 Recibe, verifica, distribuye y organiza los elementos y los suministros, de acuerdo con la solicitud del servicio y el programa establecido.

3.1.2 Cumple el estándar fijado por el establecimiento gastronómico, en cuanto a la limpieza del área de servicio.

3.1.3 Hace que el menaje cumpla los requisitos propios del servicio.

3.1.4 Hace que el tiempo de montaje y alistamiento del área de servicio cumpla el estándar fijado por el establecimiento.

3.1.5 Hace que los elementos y suministros de servicio sean inventariados en los formatos y en el periodo establecido.

3.1.6 Hace que los residuos generados sean dispuestos, de acuerdo con el programa de manejo de residuos del establecimiento.

3.1.7 Hace que el personal conozca y aplique el programa de seguridad industrial establecido por la empresa.

3.2 REQUISITOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN

La persona que realice el montaje y el alistamiento del área de servicio debe demostrar el conocimiento y la comprensión de los siguientes aspectos relacionados con los criterios de desempeño, tal como se indica en el Anexo A (Normativo):

- grupo de inventario de elementos y suministros;

- características de los elementos y suministros de servicio;
- normas de higiene, manipulación y seguridad industrial;
- diligenciamiento de formatos;
- elaboración de *mise en place* o pre alistamiento;
- técnicas de montaje de áreas de servicio;
- técnicas de inventario, e
- interpretación del protocolo de servicio.

3.3 EVIDENCIA REQUERIDA

La persona que realice el montaje y el alistamiento del área de servicio debe cumplir las pruebas necesarias que se indican en la Tabla 1, para verificar que el desempeño laboral se efectúa correctamente.

Tabla 1. Evidencia requerida

Requisitos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Reporte de novedades diligenciado.	1
Observación del proceso de montaje y alistamiento de las áreas de servicio.	1

4. REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO Y ATENDER AL CLIENTE, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

4.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Se considera a la persona competente cuando:

4.1.1 Las técnicas de servicio se aplican de acuerdo con los procedimientos establecidos por el establecimiento gastronómico y con el protocolo de servicio.

4.1.2 El manejo de la información y la comunicación corresponden con las estrategias de servicio al cliente.

4.1.3 El proceso de atención al cliente y la ejecución del protocolo de servicio se cumplen, según las normas de etiqueta establecidas por el establecimiento gastronómico.

4.1.4 La entrega de alimentos y bebidas corresponde al tipo de servicio.

4.1.5 Las normas de higiene, manipulación y seguridad se aplican durante el servicio, de acuerdo con el procedimiento establecido.

4.1.6 La orden de venta o pedido se diligencia de acuerdo con la solicitud del cliente.

4.1.7 La validación de la satisfacción del servicio cumple el procedimiento establecido por el establecimiento gastronómico.

4.1.8 La disposición de residuos cumple lo establecido en la legislación nacional vigente (véase el Anexo C (Informativo) Bibliografía, numerales [4 y 7]).

4.2 REQUISITOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN

La persona que preste el servicio y atienda a los clientes debe demostrar el conocimiento y la comprensión de los siguientes aspectos relacionados con los criterios de desempeño, tal como se indica en el Anexo B (Normativo):

- normas de etiqueta y protocolo;
- tipos de servicio en alimentos y bebidas;
- técnicas de servicio de alimentos y bebidas;
- terminología técnica del servicio de alimentos y bebidas;
- normas de higiene y de seguridad;
- interpretación de manuales de procedimiento;
- técnicas de comunicación;
- tipología de clientes;
- interpretación de protocolos de servicio, y
- sostenibilidad ambiental.

4.3 EVIDENCIA REQUERIDA

La persona que preste el servicio y atienda a los clientes debe cumplir las pruebas necesarias que se indican en la Tabla 2, para verificar que el desempeño laboral se efectúa correctamente.

Tabla 2. Evidencia requerida

Requerimientos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Desarrollo del servicio de alimentos y bebidas con el cliente.	1
Asesoría al cliente para la selección de la orden	1
Orden de servicio diligenciada	1
Conocimientos asociados con insumos, menaje, programación del servicio, comunicación y estrategias de servicio al cliente, protocolos de servicio, normativa.	1

5. LEGISLACIÓN

La persona debe cumplir con la normatividad y legislación nacional vigente que aplique. (Véase el Anexo C (Informativo) Bibliografía, numerales [3, 4, 5 y 6]).

**ANEXO A
(Normativo)**

**REQUISITOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN PARA ALISTAR Y REALIZAR EL
MONTAJE DEL ÁREA DE SERVICIO**

Requerimientos de conocimiento	Criterios de desempeño relacionados
Grupo de inventario de elementos y suministros	3.1.1 3.1.6
Características de los elementos y suministros de servicio	3.1.1 3.1.6
Normas de higiene, manipulación y seguridad industrial	3.1.1 3.1.2
	3.1.3 3.1.5
	3.1.6 3.1.7
Diligenciamiento de formatos	3.1.1 3.1.5
Elaboración de <i>mise en place</i> o pre alistamiento	3.1.1 3.1.2
	3.1.3 3.1.4
Técnicas de montaje de áreas de servicio	3.1.1 3.1.2
	3.1.3 3.1.4
	3.1.7
Técnicas de inventario	3.1.1 3.1.5
Interpretación del protocolo de servicio	3.1.4

**ANEXO B
(Normativo)**

**REQUISITOS DE CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO Y
ATENDER AL CLIENTE, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA**

Requerimientos de conocimiento	Criterios de desempeño relacionados	
Normas de etiqueta y protocolo	4.1.1	4.1.2
	4.1.3	4.1.4
	4.1.5	4.1.8
Tipos de servicio en alimentos y bebidas	4.1.1	4.1.4
Técnicas de servicio de alimentos y bebidas	4.1.1	4.1.2
	4.1.3	4.1.4
	4.1.5	4.1.6
	4.1.7	4.1.8
Terminología técnica del servicio de alimentos y bebidas	4.1.1	4.1.2
	4.1.3	4.1.4
	4.1.5	4.1.7
Normas de higiene y de seguridad	4.1.6	
Interpretación de manuales de procedimiento	4.1.1	4.1.3
	4.1.6	4.1.7
	4.1.8	
Técnicas de comunicación	4.1.1	4.1.2
	4.1.3	4.1.8
Tipología de clientes	4.1.1	4.1.2
	4.1.3	4.1.4
	4.1.5	4.1.6
	4.1.7	4.1.8
Interpretación de protocolos de servicio	4.1.3	
Sostenibilidad ambiental	4.1.8	

**ANEXO C
(Informativo)**

BIBLIOGRAFIA

Este anexo presenta la normativa y la legislación relacionadas con el presente documento.

- [1] SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Norma de competencia laboral. Servir alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos. Bogotá, SENA 2014. P. 1-4.
- [2] CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 9 de 1979, “Por medio de la cual se establece el código sanitario nacional”.
- [3] MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1558 del 10 de julio de 2012, “Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-Ley General del Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Artículo 26, Reconocimiento profesional”. Bogotá: El Ministerio, 2012.
- [4] MINISTERIO DE SALUD. Decreto 3075 de 1996, “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 09 de 1979 y se dicta otras disposiciones. Bogotá: El Ministerio, 1996.
- [5] MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Decreto número 539 de 2014, “Por el cual se expide el reglamento técnico sobre requisitos sanitarios que deben cumplir los importadores y exportadores de alimentos para el consumo humano, materias primas e insumos para alimentos destinados al consumo humano y se establece el procedimiento para habilitar fábricas de alimentos ubicadas en el exterior”. Bogotá: El Ministerio, 2014.
- [6] MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Decreto 590 de 2014, “Por el cual se modifica el artículo 21 del Decreto 539”. Bogotá: El Ministerio, 2014.
- [7] MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Resolución 2674 de 2014, “Por la cual se reglamenta el artículo 126 del decreto ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. Establece los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y la salud de las personas”. Bogotá: El Ministerio, 2014.
- [8] MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL. Resolución 719 de 2015, “Por la cual se establece la clasificación de alimentos para consumo humano de acuerdo con el riesgo en salud pública”. Bogotá: El Ministerio, 2015.