

NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 008

2009-06-11

CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES POR TENEDORES



E: RESTAURANTS RANKING BY FORKS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: restaurantes; categorización.



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



I.C.S.: 03.200.00

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

Prohibida su reproducción

Primera actualización
Editada 2009-06-11

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 008 (Primera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómica (USNA) el 2009-06-11

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

ACODRES NACIONAL	RESTAURANTE QUINTA DE USAQUÉN -
ACODRES BOGOTÁ	BOGOTÁ
ICONTEC	RESTAURANTE SOPAS Y POSTRES -
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA	BOGOTÁ
Y TURISMO	INVERSIONES RESCOL S.A.
RESTAURANTE FÉLIX - BOGOTÁ	RESTAURANTE EL SAGAL- BOGOTA
RESTAURANTE BARAKA - BOGOTA	RESTAURANTE MADEROS - BOGOTA
BARRERA Y ASOCIADOS	UNITEC
CUN	UNIVERSIDAD EXTERNADO

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

GREMIO

ACODRES-CAPITULO ATLÁNTICO	ACODRES-CAPITULO VALLE
ACODRES-CAPITULO BOYACÁ	ALIMENTOS Y BEBIDAS
ACODRES-CAPITULO BOLIVAR	ARCHIE 'S
ACODRES-CAPITULO HUILA	BALCÓN PAISA CÚCUTA
ACODRES-CAPITULO MAGDALENA	BANQ ROYAL SERVICE
ACODRES-CAPITULO NARIÑO	BRASA BRASIL
ACODRES-CAPITULO NORTE DE	BELLINI
SANTANDER	CAFÉ DEL MONO NÚÑEZ
ACODRES-CAPITULO QUINDÍO	CAFÉ GAITÁN
ACODRES-CAPITULO RISARALDA	CAFÉ SHAMUA

CAFÉ Y CREPES
CARBON DE PALO
CARPACCIO
CASA CANELA
CASA EXTERNADISTA
CASA SAN ISIDRO
CASA VIEJA
CLAROOSCURO
CREPES & WAFFLES
DIALIMENTOS
DICERMEX S.A.
DOMICILIOS MEXICANOS
D'LUCCA
EL BOLICHE
EL CORRAL
EL PORTICO
ESTANCIA CHICA
FRAICO S.A
FRACTALES LTDA
GATO NEGRO
GIL Y BOHÓRQUEZ
GUISEPPE VERDI
HARD ROCK CAFÉ
HATO GRANDE
HATSUHANA
HEALTH FOOD
HORELSA-HOTEL BACATÁ
HOSTERÍA SAN GABRIEL
HOTEL ALMIRANTE - CARTAGENA
HOTEL CAPITAL
HOTEL CASA MEDINA
HOTEL LA FONTANA
HOTEL ROSALES PLAZA
HOUSTON S.A.
IL POMODORO
INMACULADA GUADALUPE
INVERSIONES BUITRAGO
KATA LTDA AND FRIDAY
KHALIFA
LA CASA DE LA PAELLA
LA FRAGATA NORTE
LA FOGATA ARMENIA - QUINDIO
LA TABLA DE MICHEL

LA TAQUERIA
LAO KAO WOK
LAS MARGARITAS
LEÑOS Y SILVESTRE
LOMOS PARRILLA
MAMA'S
MATEO PARRILLA
MISTER LEE SIA LTDA
MISTER RIBS
MONDONGO Y MUCHO MAS
MUSEO DEL TEQUILA
MISTER BABILLA
NIKKO CAFÉ
OLIVETTO PIZZA
OMA
PAESA LTDA.
PESQUERA DEL MAR BUCARAMANGA
PIÑESCO LTDA.
P.P.C
PALOS DE MOGUER
PANEROLI
PESQUERA BRISA MARINA
PESCADERO GUILLERMO BOHÓRQUEZ
PESQUERA JARAMILLO
PICO E GALLO
PUNTO G- RESTAURANTE
PUNTO RAPIDO
RESTAURANTE MI VIEJO
1492 RESTAURANTE LATINO
RESTAURANTE SALINAS
RESTAURANTE SAN SEBASTIÁN
RÍO DE ENERO LTDA
SAN ANGEL
T.G.I. FRYDAYS
TINAJA Y TIZÓN
TOMATTE PARRILLA
TOY WAN
TRAMONTI LTDA
VENTURA SOPAS Y ENSALADAS
VÍA MARIA
VINOPOLIS
WELCOME

ACADEMIA

COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA -
MEDELLÍN - ANTIOQUIA
COLEGIO MAYOR DE BOLIVAR -
CARTAGENA - BOLIVAR
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL
LITORAL - BARRANQUILLA

CORPORACIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR CRES - CALI - VALLE
INPAHU - BOGOTÁ
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO - BOGOTA

ENTIDADES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES DEL SECTOR TURISMO

ALCALDÍA MUNICIPAL - MELGAR (TOLIMA)
ALCALDÍA MUNICIPAL - SAN AGUSTÍN
(HUILA)
ALCALDÍA DE VALLEDUPAR -
VALLEDUPAR (CESAR)
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA DE
INDIAS – CARTAGENA (BOLIVAR)
CORPORACIÓN DE TURISMO -
GIRARDOT (CUNDINAMARCA)
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
DEPARTAMENTAL - PEREIRA
(RISARALDA)
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
PLANEACIÓN - IBAGUÉ (TOLIMA)
ETURSA - SANTA MARTA (MAGDALENA)
GOBERNACIÓN DE CALDAS MANIZALES
(CALDAS)
GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA
MONTERÍA (CÓRDOBA)
GOBERNACIÓN DE NARIÑO PASTO –
(NARIÑO)
GOBERNACIÓN DEL NORTE DE
SANTANDER CÚCUTA (NORTE DE
SANTANDER)
GOBERNACIÓN DE SANTANDER
BUCARAMANGA (SANTANDER)
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO
MANIZALES (CALDAS)
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
CULTURA Y TURISMO - FLORENCIA
(CAQUETÁ)
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO- LA
DORADA (CALDAS)

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
TURISMO- BOGOTA (CUNDINAMARCA)
INSTITUTO DE TURISMO DEL META-
VILLAVICENCIO (META)
INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA-
PAIPA (BOYACA)
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y
TURISMO – BOGOTA (CUNDINAMARCA)
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -
HONDA (TOLIMA)
OFICINA ASESORA DE CULTURA Y
TURISMO- SANTAMARTA (MAGDALENA)
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -
ARAUCA (ARAUCA)
OFICINA DEPARTAMENTAL DE
TURISMO-SINCELEJO (SUCRE)
OFICINA DE TURISMO - ARMENIA
(QUINDIO)
OFICINA DE TURISMO - MEDELLÍN
(ANTIOQUIA)
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO- CASANARE (YOPAL)
SECRETARIA DE DESARROLLO
ECONÓMICO- RIOHACHA (GUAJIRA)
SOCIEDAD INVERSIONES TURÍSTICAS
DEL HUILA- NEIVA (HUILA)
SECRETARIA DE TURISMO- MOMPOX
(BOLIVAR)
SECRETARIA DE TURISMO- SAN
ANDRÉS ISLAS
SUBSECRETARIA DE TURISMO DE
BOYACÁ-TUNJA

CONTENIDO

	Página
0. INTRODUCCIÓN.....	1
1. OBJETO	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2
4. FACTORES DE EVALUACIÓN.....	2
5. REQUISITOS GENERALES PARA TODAS LAS CATEGORÍAS	3
6. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES DE UN TENEDOR	3
6.1 REQUISITOS GENERALES.....	3
6.2 REQUISITOS DE SERVICIO	4
6.3 PERSONAL	5
6.4 REQUISITOS DE PLANTA.....	6
6.5 DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN	7
7. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES DE DOS TENEDORES.....	7
7.1 REQUISITOS GENERALES.....	7
7.2 REQUISITOS DE SERVICIO	7
7.3 PERSONAL	10

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

	Página
7.4 REQUISITOS DE PLANTA	11
7.5 DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN.....	12
8. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES DE TRES TENEDORES.....	12
8.1 REQUISITOS GENERALES	12
8.2 REQUISITOS DE SERVICIO.....	13
8.3 PERSONAL	16
8.4 REQUISITOS DE PLANTA	17
8.5 DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN.....	18
9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE CATEGORIZACIÓN POR TENEDORES PARA LOS RESTAURANTES, EN LA MODALIDAD DE 1, 2 Y 3 TENEDORES.....	19
 ANEXOS	
ANEXO A (Informativo) BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXO B (Informativo).....	21
ANEXO C (Informativo) ENCUESTA.....	22

CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES POR TENEDORES

0. INTRODUCCIÓN

Esta norma ha sido elaborada para categorizar establecimientos de la industria gastronómica, con el fin de que éstos presten el servicio de acuerdo con estándares internacionales, salvaguardando además los derechos de los usuarios de estos servicios.

Así mismo, busca proteger al consumidor brindándole información clara y veraz para que éste pueda tomar decisiones a la hora de escoger un servicio acorde con sus expectativas y alcanzar así su total satisfacción. De igual manera, le permite al empresario orientar a su organización para hacerla más competitiva en servicio y calidad.

1. OBJETO

Esta norma establece los requisitos de servicio y planta que permiten categorizar por tenedores los establecimientos de la industria gastronómica.

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 requisitos de calidad.

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

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

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

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

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 Batería de baño. Conjunto de servicios sanitarios que, ubicados en un espacio común, sirven para atender simultáneamente las necesidades de varios usuarios.

3.2 Capacitación. Forma parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del establecimiento, mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.

3.3 Cliente. Organización o persona que recibe un servicio, un producto, o ambos, de la industria gastronómica.

3.4 Comedor. Espacio del restaurante destinado al suministro, consumo y servido de los alimentos y bebidas que expende el establecimiento.

3.5 Dotación. Asignación de medios necesarios para el funcionamiento de un lugar o servicio.

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

3.7 Plan de control 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 o explosión) y evitar todas las demás consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de ellos.

3.8 Programa de seguridad. Conjunto de procedimientos destinados a evitar cualquier riesgo o accidente dentro del establecimiento.

3.9 Protocolo de servicios. Conjunto de procedimientos propio de cada establecimiento para lograr la excelencia del servicio.

3.10 Servicio de bar. Espacio físico o área física destinada a la preparación o servido de bebidas.

4. FACTORES DE EVALUACIÓN

Para categorizar los restaurantes, los factores de evaluación se dividen en:

- requisitos generales,
- requisitos de servicio,
- requisitos de planta y
- requisitos de decoración y ambientación.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

5. REQUISITOS GENERALES PARA TODAS LAS CATEGORÍAS

5.1 El personal contratado por el establecimiento cumple 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 acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.

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

5.2 El establecimiento debe tener e implementar un sistema de medición de satisfacción del cliente, que tenga como mínimo los siguientes puntos (véase el Anexo C (Informativo)).

- La presentación de los platos es:
- Califique el sabor de los platos que llegaron a su mesa.
- La temperatura de los platos que llegaron a su mesa fue la adecuada.

6. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES DE UN TENEDOR

6.1 REQUISITOS GENERALES

El establecimiento debe como mínimo:

- a) contar con un protocolo de servicios escrito y evidenciado,
- b) tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento (véase la NTS-USNA 007),
- c) tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento,
- d) tener señalización arquitectónica y de seguridad,
- e) llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes, y
- f) tener recetas estándar.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

6.2 REQUISITOS DE SERVICIO

6.2.1 Recepción

El establecimiento debe, como mínimo, brindar información telefónica, a cerca de los horarios de atención, inquietudes del cliente y reservaciones.

6.2.2 Comedor

El establecimiento debe, como mínimo, tener una carta de alimentos de acuerdo con el establecimiento.

6.2.2.1 Mesas

El establecimiento debe tener como mínimo mesas para cuatro personas de 70 cm x 70 cm.

6.2.2.2 Vajilla

El establecimiento debe, como mínimo, tener:

- a) vajilla en perfecto estado de conservación (sin roturas ni ralladuras), y
- b) vajilla de cerámica.

6.2.2.3 Cristalería

El establecimiento debe, como mínimo, tener:

- a) cristalería de vidrio soda cal sílice o vidrio que contenga algunos de los siguientes elementos en su composición química: óxido de zinc (ZnO), óxido de bario (BaO), óxido de plomo (PbO), óxido de potasio (simple o en combinación);
- b) cristalería con un diseño de acuerdo con las características de cada bebida que ofrece el establecimiento;
- c) la cristalería debe ser de vidrio que resista los choques físicos y térmicos propios de su uso, además debe encontrarse en perfecto estado de conservación, sin ningún tipo de rotura o ralladura; y
- d) El establecimiento debe tener una dotación de cristalería que corresponda a las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos y bebidas. En caso de tener carta de vinos y licores, es necesario tener un inventario de copas, mínimo del 35 % acorde con el total de puestos disponibles en el establecimiento y los servicios que éste ofrece.

Las copas deben ser incoloras en su cáliz, tallo y base; no deben tener publicidad.

Servicio de mesa:

El establecimiento debe como mínimo tener para el servicio de mesa y servicio de bar la siguiente dotación de cristalería:

- a) copa de agua o vaso con capacidad mínima de 236,6 ml (8 oz);
- b) copa de vino tinto con capacidad mínima de 236,6 ml (8 oz); y

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- c) copa de vino blanco con capacidad mínima de 177,4 ml (6 oz).

Servicio de bar:

- a) vaso de cerveza con capacidad mínima de 295,7 ml (10 oz), y
- b) copa de aguardiente con capacidad mínima de 44,3 ml (1,5 oz).

6.2.2.4 Cubiertos

El establecimiento debe, como mínimo tener lo cubiertos:

- a) en perfecto estado de conservación (sin torceduras) y
- b) de acero calibre 18.

6.2.3 Bar

El establecimiento debe, como mínimo, contar con el servicio de bar.

NOTA Las bebidas que sean autóctonas o representativas de una región, pueden ser servidas en los recipientes tradicionalmente usados para ello.

6.2.4 Cocina

6.2.4.1 Jefe de Cocina

El jefe de cocina debe, como mínimo, planear y controlar la producción de los alimentos.

6.2.5 Baños

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) baterías de baños que correspondan a la capacidad de comensales del establecimiento,
- b) dispensador de toallas de papel o secador de aire para manos,
- c) jabón de dispensador,
- d) cesto para papeles, y
- e) baños independientes para hombres y para mujeres.

6.3 PERSONAL

6.3.1 Comedor

El personal de servicio de comedor debe mantener el vestuario limpio, sin manchas ni roturas.

6.3.2 Bar

El personal debe, como mínimo:

- a) acreditar y demostrar que tiene experiencia de dos años en su disciplina y

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- b) mantener el vestuario limpio, sin manchas ni roturas.

6.3.3 Cocina

El personal debe, como mínimo mantener el vestuario limpio, sin manchas ni roturas.

El jefe de cocina debe acreditar y demostrar que tiene experiencia de tres años en su disciplina.

6.4 REQUISITOS DE PLANTA

6.4.1 Instalaciones

El establecimiento debe, como mínimo tener vestier y baños para el personal del servicio.

6.4.1.1 Acceso

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) disponer de un ascensor cuando éste se encuentre en un tercer piso o en un nivel superior y
- b) establecer que los proveedores sólo ingresan en horas en que no está abierto al público.

6.4.1.2 Cocina

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener trampa de grasas;
- b) tener área de almacenamiento para géneros secos;
- c) tener cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y otros perecederos y
- d) disponer de agua fría y caliente.

6.4.2 Mantenimiento

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) un programa anual de mantenimiento de las instalaciones y un registro que evidencie su cumplimiento y
- b) un programa de reciclaje de desechos.

6.4.3 Seguridad

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) un programa de seguridad, preventivo y correctivo, para desastres naturales, atentados terroristas y delincuencia común;
- b) un plan de control de emergencias;

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- c) una planta eléctrica de emergencia; y
- d) un sistema de extinción de incendios.

6.5 DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento,
- b) el mobiliario sin ralladuras y sin roturas y
- c) mesas y sillas estables.

7. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES DE DOS TENEDORES

7.1 REQUISITOS GENERALES

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener un protocolo de servicios escrito y evidenciado.
- b) acreditar que el nivel de capacitación del personal de servicio corresponde al cargo que cada uno desempeña,
- c) tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento (véase la NTS-USNA 007).
- d) tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento,
- e) tener señalización arquitectónica y de seguridad,
- f) llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes, y
- g) tener recetas estándar.

7.2 REQUISITOS DE SERVICIO

7.2.1 Portería

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) ofrecer servicio de estacionamiento y
- b) recibir y despedir a los clientes de acuerdo con el manual de protocolo del establecimiento.

7.2.2 Recepción

El establecimiento debe, como mínimo:

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- a) tener área de recepción,
- b) hacer reservaciones y llevar un registro de las mismas,
- c) brindar información telefónica, acerca de los horarios de atención e inquietudes del cliente,
- d) atender las solicitudes de los clientes, en cuanto a servicio de taxi, y
- e) tener un sistema de sugerencias, quejas y reclamos.

7.2.3 Comedor

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) un capitán de meseros;
- b) una carta de alimentos, de acuerdo con lo que ofrece el establecimiento;
- c) una carta de licores, de acuerdo con lo que ofrece el establecimiento, y
- d) una carta de vinos, de acuerdo con lo que ofrece el establecimiento.

7.2.3.1 Mesas

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) mesas para cuatro personas, mínimo de 80 cm x 80 cm y
- b) espacio entre las mesas de 1,60 m.

7.2.3.2 Mantelería

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener manteles de algodón,
- b) tener cubre manteles (tapas) de algodón,
- c) tener servilletas de algodón y
- d) los cubre manteles (tapas) y servilletas de tela deben ser cambiados en cada rotación de clientes.

7.2.3.3 Vajilla

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) vajilla en perfecto estado de conservación (sin roturas ni ralladuras) y
- b) vajilla de cerámica.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

7.2.3.4 Cristalería

El establecimiento debe, como mínimo, tener:

- a) cristalería de vidrio soda cal sílice o vidrio que contenga algunos de los siguientes elementos en su composición química: óxido de zinc (ZnO), óxido de bario (BaO), óxido de plomo (PbO), óxido de potasio (simple o en combinación) y de un diseño de acuerdo con las características de cada bebida que ofrece el establecimiento;
- b) la cristalería debe ser de vidrio que resista los choques físicos y térmicos propios de su uso, además debe encontrarse en perfecto estado de conservación, sin ningún tipo de rotura o ralladura, y
- c) el establecimiento debe tener una dotación de cristalería que corresponda a las bebidas ofrecidas en la carta de bebidas y alimentos, en caso de tener carta de vinos y licores es necesario tener un inventario de copas, mínimo de un 50 %, acorde con el total de puestos disponibles en el establecimiento y los servicios que éste ofrece.

Las copas deben ser incoloras en su cáliz, tallo y pata; no deben tener publicidad.

Servicio de Mesa:

El establecimiento debe como mínimo tener para el servicio de mesa y servicio de bar, la siguiente dotación de cristalería:

- a) copa de agua con capacidad mínima de 295,7 ml (10 oz);
- b) copa de vino tinto con capacidad mínima de 295,7 ml (10 oz);
- c) copa de vino blanco con capacidad mínima de 221,8 ml (7,5 oz); y
- d) copa de vino espumoso o champaña con capacidad mínima 177,4 ml (6 oz).

Servicio de Bar:

- a) copa martini con capacidad mínima de 133 ml (4,5 oz);
- b) copa coctel con capacidad mínima de 133 ml (4,5 oz);
- c) copa margarita con capacidad mínima de 266,1 ml (9 oz);
- d) vaso de cerveza con capacidad mínima de 295,7 ml (10 oz); y
- e) copa aguardiente con capacidad mínima de 44,3 ml (1,5 oz).

7.2.3.5 Cubiertos

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener los cubiertos en perfecto estado de conservación (sin torceduras),
- b) tener los cubiertos de acero calibre 18/5 y

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- c) tener la cubertería que corresponda con los platos ofrecidos en la carta del establecimiento.

7.2.4 Bar

El establecimiento debe, como mínimo, tener un área de bar.

NOTA Las bebidas que sean autóctonas o representativas de una región pueden ser servidas en los recipientes tradicionalmente usados para ello.

7.2.5 Cocina

El establecimiento debe, como mínimo, tener comunicación rápida y funcional entre la cocina y el comedor, aún cuando éste último esté ubicado en un nivel diferente.

7.2.5.1 El jefe de cocina

Debe, como mínimo:

- a) planear y controlar la producción de los alimentos,
- b) participar en la selección del personal de su área y
- c) verificar el manejo de las recetas estándar.

7.2.6 Baños

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) baterías de baños que correspondan a la capacidad de comensales del establecimiento,
- b) dispensador de toallas de papel o secador de aire para manos,
- c) dispensador de jabón y
- d) baños independientes para hombres y para mujeres.

7.3 PERSONAL

7.3.1 Recepción

El personal de servicio de recepción debe acreditar y demostrar que posee una experiencia mínima de dos años en su disciplina.

7.3.2 Comedor

El personal de servicio debe, como mínimo:

- a) acreditar y demostrar que posee una experiencia mínima de 3 años en su disciplina,
- b) acreditar y demostrar que el jefe de comedor habla como mínimo un idioma extranjero (inglés), y
- c) mantener el vestuario de servicio de comedor limpio, sin manchas ni roturas.

7.3.3 Bar

El personal de servicio de bar debe, como mínimo:

- a) acreditar y demostrar que posee una experiencia mínima de dos años en su disciplina, y
- b) mantener el vestuario de servicio de bar limpio, sin manchas ni roturas.

7.3.4 Cocina

El personal debe como mínimo:

- a) mantener el vestuario limpio, sin manchas ni roturas.
- b) acreditar y demostrar el jefe de cocina que posee una experiencia mínima de 3 años en su disciplina.

7.4 REQUISITOS DE PLANTA

7.4.1 Instalaciones

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener un comedor para el personal de servicio, fuera del área de cocina y
- b) tener vestier y baños para el personal del servicio.

7.4.1.1 Acceso

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) disponer de un ascensor cuando éste se encuentre en un tercer piso o en un nivel superior, y
- b) tener un acceso principal para clientes y uno independiente para proveedores y personal de servicio.

7.4.1.2 Cocina

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener trampa de grasas;
- b) tener un área de almacenamiento para géneros secos;
- c) tener cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y otros perecederos, y
- d) disponer de agua fría y caliente.

7.4.2 Mantenimiento

El establecimiento debe, como mínimo tener:

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- a) un programa semestral de mantenimiento de las instalaciones y un registro que evidencie su cumplimiento, y
- b) un programa de reciclaje de desechos.

7.4.3 Seguridad

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) un programa de seguridad, preventivo y correctivo, para desastres naturales, atentados terroristas y delincuencia común;
- b) un plan de control de emergencias;
- c) una planta eléctrica de emergencia, y
- d) un sistema de control de incendios.

7.5 DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento;
- b) mobiliario en perfectas condiciones, sin ralladuras ni roturas;
- c) mesas y sillas estables, y
- d) un programa y registro semestral de mantenimiento preventivo del mobiliario.

8. FACTORES DE EVALUACIÓN PARA LA CATEGORIZACIÓN DE RESTAURANTES DE TRES TENEDORES

8.1 REQUISITOS GENERALES

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener un protocolo de servicios escrito y evidenciado;
- b) demostrar que el nivel de capacitación del personal está acreditado de acuerdo con el cargo que cada uno desempeña;
- c) tener un programa de buenas prácticas de manufactura y llevar un registro que evidencie su cumplimiento (véase la NTS-USNA 007);
- d) tener un programa de control de plagas y llevar un registro que evidencie su cumplimiento;
- e) tener señalización arquitectónica y de seguridad;
- f) llevar registros que evidencien la limpieza diaria de todas las áreas de acuerdo con las normas legales vigentes, y

- g) tener recetas estándar.

8.2 REQUISITOS DE SERVICIO

8.2.1 Portería

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) ofrecer el servicio de *valet parking*,
- b) ofrecer el servicio de estacionamiento y
- c) recibir y despedir a los clientes de acuerdo con el manual de protocolo del establecimiento.

8.2.2 Recepción

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener área de espera,
- b) tener área de recepción,
- c) tener servicio de reservaciones y llevar un registro de las mismas,
- d) brindar información telefónica acerca de los horarios de atención e inquietudes del cliente,
- e) atender los requerimientos de los clientes en cuanto al servicio de taxi y
- f) tener un sistema de sugerencias, quejas y reclamos.

8.2.3 Comedor

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) un capitán de meseros,
- b) un *maitre*,
- c) una carta de alimentos, de acuerdo con lo que ofrece el establecimiento,
- d) carta de alimentos en idioma extranjero,
- e) una carta de licores, de acuerdo con lo que ofrece el establecimiento y
- f) una carta de vinos, de acuerdo con lo que ofrece el establecimiento.

8.2.3.1 Mesas

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) mesas para cuatro personas, mínimo de 80 cm. x 80 cm, y

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- b) un espacio entre las mesas, mínimo de 1,60 m.

8.2.3.2 Mantelería

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener manteles de algodón,
- b) tener los cubre manteles (tapas) de algodón,
- c) tener las servilletas de algodón,
- d) usar muletón de algodón debajo de los manteles, como acolchonamiento y
- e) cambiar los cubre manteles (tapas) y las servilletas en cada rotación de clientes.

8.2.3.3 Vajilla

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) vajilla en perfecto estado de conservación (sin roturas ni ralladuras).
- b) vajilla de porcelana,
- c) plato de base y
- d) las piezas de vajilla correspondientes a los platos ofrecidos en la carta del establecimiento.

8.2.3.4 Cristalería

El establecimiento debe como mínimo tener:

- a) la cristalería debe ser de vidrio soda cal sílice o vidrio que contenga algunos de los siguientes elementos en su composición química: óxido de zinc (ZnO), óxido de bario, (BaO) óxido de plomo (PbO), óxido de potasio (simple o en combinación) y de un diseño de acuerdo con las características de cada bebida que ofrece el establecimiento;
- b) la cristalería debe ser de vidrio que resista los choques térmicos y físicos propios de su uso además se debe encontrarse en perfecto estado de conservación, sin ningún tipo de rotura o ralladura; y
- c) el establecimiento debe tener una dotación de cristalería que corresponda con las bebidas ofrecidas en la carta de alimentos y bebidas, en caso de tener carta de vinos y licores, es necesario tener un inventario de copas, mínimo del 75 %, acorde con el total de puestos disponibles en el establecimiento y los servicios que éste ofrece.

Servicio de Mesa:

El establecimiento debe como mínimo tener para el servicio de mesa y servicio de bar la siguiente dotación de cristalería:

Las copas deben ser incoloras en su cáliz, tallo y pata; no deben tener publicidad.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- a) copa de agua con capacidad mínima 473,2 ml (16 oz),
- b) copa de vino tinto con capacidad mínima 591,5 ml (20 oz),
- c) copa de vino blanco con capacidad mínima 354,9 ml (12 oz) y
- d) copa de champaña o vino espumoso con capacidad mínima 177,4 ml (6 oz).

Servicio de bar:

- a) copa para cerveza o vaso tipo pilsener con capacidad mínima 236,6 ml (8 oz),
- b) copa martini con capacidad mínima 133,0 ml (4,5 oz),
- c) copa coctel con capacidad mínima 133,0 ml (4,5 oz),
- d) copa margarita con capacidad mínima 266,1 ml (9 oz),
- e) copa brandy con capacidad mínima 177,4 ml (6 oz),
- f) copa de jerez con capacidad mínima 133,0 ml (4,5 oz),
- g) copa pousse café - licor cordial con capacidad mínima 29,5 ml (1 oz),
- h) copa coñac con capacidad mínima 177,4 ml (6 oz),
- i) vaso largo con capacidad mínima 236,6 ml (8 oz) y
- j) copa aguardiente con capacidad mínima 59,1 ml (2,0 oz).

8.2.3.5 Cubiertos

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) cubiertos en perfecto estado de conservación (sin torceduras),
- b) cubiertos de acero con calibre mínimo 18/10, y
- c) piezas de la cubertería que correspondan a los platos ofrecidos en la carta del restaurante.

8.2.4 Bar

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) un bar independiente del área del comedor y
- b) recetas estándar de coctelería.

NOTA Las bebidas que sean autóctonas o representativas de una región pueden ser servidas en los recipientes tradicionalmente usados para ello.

8.2.5 Cava de vinos

El establecimiento debe, como mínimo:

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- a) tener cava de vinos y
- b) cumplir los siguientes requisitos: luz tenue, ausencia de vibraciones, temperatura entre 5 °C y 18 °C.

8.2.6 Cocina

8.2.6.1 El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener comunicación rápida y funcional entre la cocina y el comedor, aún cuando éste esté ubicado en un nivel diferente, y
- b) disponer de equipos y utensilios acordes con el tipo de comida que se prepara.

8.2.6.2 Jefe de Cocina

El jefe de cocina debe, como mínimo:

- a) acercarse a los clientes en el comedor para recibir y registrar los comentarios acerca de la comida (preparación, sabor y presentación);
- b) entrar al comedor y explicar a los clientes la preparación de los platos;
- c) recomendar sobre posibles menús para los eventos especiales;
- d) planear y controlar la producción de los alimentos;
- e) participar en la selección del personal de su área;
- f) verificar el manejo de las recetas estándar, y
- g) tener un segundo cocinero.

8.2.7 Baños

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) baterías de baños que correspondan a la capacidad de comensales del establecimiento,
- b) toallas de papel o secador de aire para las manos,
- c) jabón de dispensador, y
- d) baños independientes para hombres y para mujeres.

8.3 PERSONAL

8.3.1 Portería

El personal debe, como mínimo, acreditar y demostrar que posee experiencia mínima de dos años en su disciplina.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

8.3.2 Recepción

El personal debe, como mínimo:

- a) acreditar y demostrar que posee experiencia mínima de dos años en su disciplina, y
- b) ser bilingüe (inglés).

8.3.3 Comedor

El personal debe, como mínimo:

- a) acreditar y demostrar que posee experiencia mínima de 3 años en su disciplina,
- b) acreditar y demostrar que el jefe de comedor habla, como mínimo, un idioma extranjero (inglés), y
- c) mantener el vestuario de servicio de comedor limpio, sin manchas ni roturas.

8.3.4 Bar

El personal de servicio debe, como mínimo:

- a) acreditar y demostrar que posee una experiencia mínima de tres años en su disciplina;
- b) tener un barman que hable, como mínimo, un idioma extranjero (inglés), y
- c) mantener el vestuario de servicio limpio, sin manchas ni roturas.

8.3.5 Cocina

El personal debe, como mínimo:

- a) acreditar y demostrar que el jefe de cocina tiene una experiencia mínima de cinco años, y
- b) mantener el vestuario limpio, sin manchas ni roturas.

8.4 REQUISITOS DE PLANTA

8.4.1 Instalaciones

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) un comedor para el personal de servicio, fuera del área de cocina, y
- b) vestier y baños para el personal del servicio.

8.4.1.1 Acceso

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) disponer de un ascensor cuando éste se encuentre en un tercer piso o en un nivel superior, y

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

- b) tener un acceso principal para clientes y uno independiente para proveedores y personal de servicio.

8.4.1.2 Cocina

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener trampa de grasas;
- b) tener área de almacenamiento para géneros secos;
- c) tener cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y otros perecederos;
- d) tener agua fría y caliente;
- e) definir claramente las funciones de cocina fría y caliente, y
- f) definir claramente las funciones de repostería.

8.4.2 Mantenimiento

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) un programa semestral de mantenimiento de las instalaciones y un registro que evidencie su cumplimiento, y
- b) un programa de reciclaje de desechos.

8.4.3 Seguridad

El establecimiento debe, como mínimo:

- a) tener un programa de seguridad, preventivo y correctivo, para desastres naturales, atentados terroristas y delincuencia común,
- b) tener un plan de control de emergencias,
- c) disponer de una planta eléctrica de emergencia, y
- d) tener un sistema de control de incendios.

8.5 DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN

El establecimiento debe, como mínimo tener:

- a) decoración y ambientación de acuerdo con el estilo del establecimiento,
- b) el mobiliario sin ralladuras y sin roturas,
- c) las mesas y asientos estables, y
- d) un programa y registro semestral de mantenimiento preventivo del mobiliario.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-USNA 008 (Primera actualización)

9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE CATEGORIZACIÓN POR TENEDORES PARA LOS RESTAURANTES, EN LA MODALIDAD DE 1, 2 Y 3 TENEDORES

- Restaurantes de 1 tenedor: deberán cumplir el 100 % de los requisitos definidos en esta norma.
- Restaurantes de 2 tenedores: deberán cumplir el 100 % de los requisitos definidos en esta norma.
- Restaurantes de 3 tenedores: deberán cumplir el 100 % de los requisitos definidos en esta norma.

ANEXO A
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

NTC-ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

Categorización de Restaurantes de España, Decreto 24/1999, de Ordenación turística de Restaurantes, Cafeterías y Bares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Categorización de Restaurantes de Ciudad de México. Secretaría de Hacienda y Secretaría de Turismo (SECTUR) México, Distrito Federal.

ANEXO B
(Informativo)

La siguiente norma tiene relación con el presente documento:

Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos

NTS-USNA 007

El objeto de esta norma es establecer los requisitos sanitarios que se deben cumplir en los establecimientos de la industria gastronómica para garantizar la inocuidad de los alimentos, durante la recepción de materia prima, procesamiento, almacenamiento, transporte y comercialización, con el fin de proteger la salud del consumidor.

ANEXO C
(Informativo)

ENCUESTA

Califique de 1 a 10 donde 10 es excelente, 9 y 8 es muy bueno, 7 es bueno y de 6 a 1 es malo.

1. La presentación de los platos es: _____

2. Califique el sabor de los platos que llegaron a su mesa. _____

3. La temperatura de los platos que llegaron a su mesa fue la adecuada. _____

OBSERVACIONES: _____

