
NORMA CUBANA

NC

1392: 2022

**SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN SOCIAL — REQUISITOS
GENERALES**

tituloenInglés

ICS:

1. Edición Mes 2022
REPRODUCCIÓN PROHIBIDA

Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 El Vedado, La Habana. Cuba.
Teléfono:7830-0835;Correo electrónico:nc@ncnorma.cu; Sitio Web: www.ncnorma.cu



Cuban National Bureau of Standards

Prefacio

La Oficina Nacional de Normalización (NC) es el Órgano Nacional de Normalización de la República de Cuba y representa al país ante las organizaciones internacionales y regionales de normalización.

La elaboración de las Normas Cubanas y otros documentos normativos relacionados se realiza generalmente a través de los Comités Técnicos de Normalización. Su aprobación es competencia de la Oficina Nacional de Normalización y se basa en las evidencias del consenso.

Esta Norma Cubana:

- Ha sido elaborada por el Comité Técnico de Normalización NC/CTN 114 de Servicios Gastronómicos, Comerciales, Técnicos y Personales, integrado por representantes de las siguientes entidades:

Ministerio del Comercio Interior
Ministerio de Educación
Ministerio de la Agricultura
Ministerio de las Fuerzas Armadas
Revolucionarias
Ministerio del Turismo
Asociación de Cantineros de Cuba

Ministerio de la Industria Alimentaria
Ministerio de Salud Pública
Oficina Nacional de Normalización
Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad
Dirección de Protección al Consumidor
Federación Culinaria de la República de Cuba

- Sustituye a las normas relacionadas a continuación, las cuales han sido actualizadas y agrupadas en la presente edición:

- NC 87-34: 1988 Servicios a la población. Instalaciones para la alimentación social. Clasificación,
- NC 87-35: 1988 Servicios a la población. Alimentación social. Formas de servicio, y
- NC 87-43: 1988 Servicios a la población. Utensilios para las instalaciones de la alimentación social. Requisitos generales.

- Contiene Anexo A.

© NC, 2022

Todos los derechos reservados. A menos que se especifique, ninguna parte de esta publicación podrá ser reproducida o utilizada en alguna forma o por medios electrónicos o mecánicos, incluyendo las fotocopias, fotografías y microfilmes, sin el permiso escrito previo de:

Oficina Nacional de Normalización (NC)

Calle E No. 261, El Vedado, La Habana, Habana 4, Cuba.

Impreso en Cuba.

Índice

1 Objeto	4
2 Referencias normativas	4
3 Términos y definiciones	5
4 Clasificación	5
5 Requisitos generales	6
6 Requisitos de la Instalación.	6
7 Equipos, utensilios y mobiliario	6
8 Requisitos del personal	7
9 Requisitos de seguridad.	7
10. Requisitos del servicio	7
11 Formas de servicio	8
11.1 Autoservicio por mesa de entrega	8
11.2 Autoservicio por ventanilla de servicio	10
11.3 Servicio a la mesa	10
12 Evaluación del servicio	11
Anexo A Requisitos de los utensilios para el área de elaboración y de servicio	12
Bibliografía	16

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN SOCIAL — REQUISITOS GENERALES

1 Objeto

Esta Norma Cubana establece la clasificación, las formas de servicios y los requisitos mínimos del servicio que se oferta en los comedores, comedores adjuntos a cocinas, cocinas centralizadas, centros de elaboración de alimentos, establecimientos de comidas para colectividades y otros establecimientos que reciben los alimentos elaborados (merenderos, cafeterías y pantry) destinados a la alimentación social.

Esta norma es aplicable a las instalaciones existentes, a las remodelaciones y a las de nueva creación.

2 Referencias normativas

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

NC 1391 Servicios gastronómicos — Terminología

NC 453: 2014 Alimentación colectiva — Requisitos sanitarios generales

NC 1228: 2017 Higiene de los alimentos — Términos y definiciones.

NC 136: 2017 Sistema de Análisis de Peligros y de Punto Crítico de Control y directrices para su aplicación.

NC 143: 2022Código de prácticas —Principios generales de higiene de los alimentos.

NC 512: 2018 Proyecto y construcción de establecimientos de alimentos — Requisitos sanitarios generales.

NC 456: 2021Equipos y utensilios en contacto con los alimentos — Requisitos sanitarios generales.

NC 571: 2018 Distribución, exposición y venta de los alimentos — Requisitos sanitarios generales.

NC455: 2022 Manipulación de los alimentos — Requisitos sanitarios generales.

NC 800: 2017 Reglamento electrotécnico cubano para instalaciones.

NC 96-14:1981 Protección contra incendios. Requisitos generales.

NC 702:2009 Seguridad y Salud en el Trabajo — Formación de los Trabajadores — Requisitos Generales.

NC 391Accesibilidad y Utilización del Entorno Construido por las Personas (Todas sus partes).

NC 26: 2012 Ruidos en zonas habitables — Requisitos higiénicos sanitarios.

3 Términos y definiciones

A los fines de este documento, se aplican los términos y las definiciones establecidas en las normas, NC 1391, NC 453, NC 1228 y NC 136.

La ISO y la IEC mantienen actualizadas bases de datos terminológicos para ser usados en normalización en las siguientes direcciones:

— ISO Online browsing platform: disponible en <https://www.iso.org/obp>

— IEC Electropedia: disponible en <http://www.electropedia.org/>

4 Clasificación

4.1 Según el tipo de instalación

Las instalaciones para la alimentación social, de acuerdo con la distribución y el tipo de servicio, se clasifican según lo establecido en la Tabla 1.

Tabla 1 — Clasificación de las instalaciones

Instalación			Tipo de comercialización	Tipo de servicio
	Raciones producidas	Clasificación por tipo		
Cocina centralizada	Mayor o igual que 1000	Grande	Distribución	Para llevar o a domicilio
Centro de elaboración	Mayor o igual que 3000	Grande	Distribución	Autoservicio y/o servicio a la mesa en instalaciones donde las condiciones lo permitan
Cocina Comedor	Hasta 200	Pequeña	No distribuidora	Autoservicio y/o servicio a la mesa en instalaciones donde las condiciones lo permitan
	De 201 a 500	Mediana		
	De 500 a 1000	Grande		
Comedor	Menor o igual a 200	Pequeñas	No distribuidora	Autoservicio y/o servicio a la mesa en instalaciones donde las condiciones lo permitan
Establecimiento de comidas para colectividades	--	--	No distribuidora	Servicio a la mesa

4.2 Según el tipo de servicio

Según el tipo de servicio que se brinda en las instalaciones, estos se clasifican en:

a) Autoservicio:

- por mesa de entrega
- por ventanilla de servicio

b) Servicio a la mesa

4.3 Según el sistema de consumo

- Sistema de menú dirigido
- Sistema opcional de consumo

5 Requisitos generales

5.1 La alimentación social debe garantizar a los consumidores alimentos seguros e inocuos.

5.2 En la elaboración de los alimentos se tendrá en cuenta lo establecido en la NC 143.

5.3 Se deben cumplir los requisitos sanitarios generales establecidos en la NC 453 para los establecimientos y demás instalaciones dedicadas a la alimentación colectiva, así como, para los alimentos que en ellos se elaboran y/o consumen

6 Requisitos de la Instalación.

Las instalaciones deben cumplir lo establecido en la NC 512, en lo referente a:

- Requisitos para el autoservicio,
- Medios para el servicio de los alimentos porcionados,
- Organización de los flujos principales,
- Instalaciones.

7 Equipos, utensilios y mobiliario

7.1 Los equipos y utensilios en contacto con los alimentos deben cumplir lo establecido en la norma NC 456.

7.2 Los utensilios para las áreas de elaboración, se establecen de acuerdo a la cantidad de raciones elaboradas por la instalación.

7.3 De acuerdo al tipo de consumidor y al sistema de consumo que ofrezca la instalación, se utilizará una de las siguientes variantes de utensilios en el servicio:

- Bandejas compartimentadas.
- Bandejas compartimentadas y pozuelos.
- Bandejas lisas y platos.
- Bandejas lisas, platos y pozuelos

7.4 Las jarras de aluminio de 2 L y 3 L, se asignarán teniendo en cuenta las capacidades de las mesas del área de servicio de los alimentos de la instalación.

7.5 El cuchillo para pan, se utilizará además en las instalaciones de 3000 y 4000 raciones, que reciban el producto.

7.6 Los utensilios y sus requisitos para el área de elaboración y el área de servicios, se establecen en el Anexo A.

7.7 El mobiliario para uso por los clientes debe encontrarse en número suficiente para evitar aglomeraciones y su disposición debe ser tal que facilite el tránsito por las distintas zonas. Además, debe permitir en todo momento el transporte de los platos, elaboraciones o productos por el personal de servicio sin ocasionar molestias al cliente

7.8 El equipamiento disponible estará en correspondencia con la cantidad de raciones a producir.

8 Requisitos del personal

8.1 El personal que interviene en la elaboración de los alimentos y servicio cumplirán los requisitos higiénico- sanitarios para la manipulación de alimentos establecidos en las normas NC 571, NC 453 y NC 455.

8.2 El personal debe cumplir con la calificación y competencia requeridas para prestar el servicio.

8.3 Cada trabajador debe conocer los procesos, procedimientos y manual de funciones del establecimiento, siempre que sea aplicable según la clasificación del mismo.

9 Requisitos de seguridad

9.1 Se debe garantizar que los equipos electromecánicos o electrónicos permanezcan en perfecto estado de funcionamiento, así como los interruptores, cables eléctricos canalizados, conexiones a tierra, calibración, limpieza, mantenimiento adecuado y periódico cumpliendo lo establecido en la norma NC 800.

9.2 Se cumplirán los requisitos establecidos en las NC 96-14 de protección contra incendios, y en la NC 702 de seguridad y salud en el trabajo, teniendo especial cuidado en el uso y la organización de las herramientas y utensilios en el puesto de trabajo.

10 Requisitos del servicio

10.1 El personal de servicio al cliente debe estar correctamente uniformado y aseado.

10.2 El servicio se realizará en un ambiente agradable y adecuado confort.

10.3 La administración del establecimiento debe tener formalmente definidas y documentadas las

normas de cortesía para el trato con el cliente, que deben ser conocidas y utilizadas por todo el personal de servicio al cliente.

10.4 La entrada y la salida del establecimiento deben encontrarse claramente señalizadas.

10.5 Se debe garantizar el acceso al establecimiento a aquellos con movilidad reducida, siempre y cuando las características arquitectónicas y espaciales del local lo permitan, en cuyo caso, el diseño de rampas y puertas debe cumplir lo establecido en la NC 391.

10.6 Se debe señalar claramente la entrada y salida de la línea del autoservicio, el punto de pago y si procede, el sentido de la marcha más adecuado que el cliente debe seguir para recibir un mejor servicio.

10.7 La carta menú debe estar a la entrada del establecimiento o inicio de la línea de servicio en lugar visible y se debe encontrar en buen estado de conservación y limpieza de forma que sea posible leer su contenido completo. Este soporte debe facilitar su consulta por el cliente sin necesidad de entrar en la línea de servicio. En el caso de que alguno de los componentes de la oferta gastronómica en curso no se encuentre disponible, se debe actualizar la carta menú.

10.8 En la línea del autoservicio, cada preparación culinaria debe tener su denominación y precio a la vista.

10.9 Los platos fríos y calientes serán ofertados a la temperatura adecuada según se establece en las normas NC 453.

10.10 El establecimiento debe tener formalmente definido un procedimiento que incluya como mínimo la forma de entrega de la factura al cliente o forma de pago del servicio.

10.11 Se debe evitar molestias a los clientes durante el servicio cumpliendo lo establecido en la norma sobre ruidos NC 26.

11 Formas de servicio

11.1 Autoservicio por mesa de entrega

11.1.1 La línea de servicio por mesa de entrega, se ubica de acuerdo a las proporciones del local, siendo preferible su colocación de manera paralela al salón comedor o en forma de 'L'.

11.1.2 En la mesa de entrega los alimentos deben estar colocados por grupos genéricos. Cada grupo genérico debe tener un lugar permanente de colocación.

11.1.3 Se deben utilizar indicadores para señalar la ubicación de los grupos genéricos con el fin de viabilizar el proceso de selección. En los indicadores debe aparecer el nombre del plato, precio y peso de la ración.

Se exceptúan de la indicación del precio los comedores escolares donde el servicio es gratuito.

11.1.4 El orden de disposición del equipamiento del autoservicio por mesas de entrega a partir del arribo de los consumidores a ésta se realiza de la forma siguiente:



11.1.5 Sobre la mesa para vasos se deben colocar los vasos en posición boca abajo, en bandejas o cestas.

11.1.6 En la mesa portabandejas y cubiertos, se deben colocar las bandejas una sobre otra y los cubiertos por grupos homogéneos y con el mango hacia arriba en recipientes de material higiénico según se establece en la norma cubana NC 456.

11.1.7 En la mesa fría se deben colocar todos los alimentos que lo requieran, tales como: ensaladas frías, refrescos, jugos, yogurt y postres. De no existir mesa fría, los alimentos propios de esta temperatura, serán servidos al momento y colocados en la mesa neutra para su entrega al consumidor.

11.1.8 En la mesa neutra se deben colocar los alimentos que se consumen a temperatura ambiente, tales como: ensaladas de estación y postres.

11.1.9 En la mesa caliente se deben colocar los platos que se consumen habitualmente calientes, tales como: sopas, potajes y carnes, para garantizar que éstos lleguen al consumidor con la temperatura requerida.

11.1.10 La mesa del controlador o cajero se colocará al final de la línea con su puesto de trabajo de cara al flujo de salida de los consumidores.

11.1.11 Detrás de la mesa de entrega y paralelamente a esta, debe estar la línea de apoyo al trabajo de los manipuladores y contará de:

- Estantes para la colocación de los medios de servicio.
- Congelador horizontal o refrigerador, si la oferta lo requiere.

11.1.12 Paralela y unida a la mesa de entrega va colocada una parrilla metálica (de material autorizado por la autoridad sanitaria correspondiente) sobre la cual los consumidores deslizarán la bandeja durante el autoservicio. La parrilla debe estar a 0,80 m de altura y de 0,40 m a 0,50 m de ancho.

11.1.13 La línea de autoservicio, de considerarse necesario, estará separada del salón comedor por una baranda colocada paralelamente a ella. El ancho del pasillo limitado por la baranda será de 0,70m como mínimo.

11.1.14 La mesa al ser ocupada por los consumidores, debe estar montada con:

- Mantel de material sintético o de tela, o en su defecto, manteles individuales del mismo material.
- Jarra para el agua
- Salero

11.2 Autoservicio por ventanilla de servicio

11.2.1 La línea de entrega se ubicará de acuerdo a lo establecido en el apartado 6.1.1 de la presente norma para la mesa de entrega.

11.2.2 La organización del autoservicio por ventanilla de servicio determina el siguiente orden del equipamiento de la línea de entrega, siguiendo el flujo de arribo de los consumidores:



11.2.3 Los vasos y cubiertos se deben situar en un medio auxiliar a la entrada de la ventanilla por la parte exterior; los vasos se deben colocar boca abajo y los cubiertos se presentarán separados por grupos homogéneos o envueltos en forma de juego, en servilletas.

11.2.4 En la mesa de trabajo se debe colocar todos los recipientes con alimentos a servir por el manipulador, excepto los calientes.

NOTA: La mesa de apoyo es el medio de trabajo que utiliza el manipulador para obtener las bandejas donde realizará el servicio.

11.2.5 El baño de maría se utilizará para mantener caliente durante el servicio, los alimentos que así lo requieran.

11.2.6 El puesto de trabajo del controlador, en el caso del sistema de menú dirigido, se ubicará a la entrada del comedor o al final de la línea.

11.2.7 Se debe cumplir lo establecido en los apartados 11.1.11 y 11.1.13 de la presente norma.

11.2.8 La mesa, al ser ocupada por los consumidores, estará montada con:

- Mantel de material sintético o de tela, o en su defecto, manteles individuales del mismo material,
- Jarra para el agua,
- Salero.

11.3 Servicio a la mesa

11.3.1 Se aplica cuando el número de consumidores es pequeño, como en los comedores, donde no se permite la utilización del autoservicio.

11.3.2 Se implementa en los niveles de preescolar y primer grado, en la Educación Especial, si se requiere, en los casos de impedidos físico-motores, círculos infantiles y hogares de ancianos.

11.3.3 En el servicio a la mesa se deben utilizar bandejas compartimentadas o platos.

11.3.4 La mesa, al ser ocupada por los consumidores, debe estar montada con:

- Mantel de material sintético o de tela, o en su defecto, manteles individuales del mismo material,
- Servilletas,
- Cubiertos (cuchara, tenedor, cuchillo y cucharita para postre),
- Vaso o jarrito,
- Jarra para el agua,
- Salero.

11.3.5 En el servicio a la mesa, los alimentos porcionados, deben ser llevados y colocados en las mesas de los consumidores por el personal que se designe para ello. Este personal debe ser también el encargado de recoger el servicio utilizado y llevarlo al área de fregado.

12 Evaluación del servicio

12.1 La administración del establecimiento aplicará lo establecido para los derechos y deberes del consumidor que incluya aspectos tales como: las reclamaciones, quejas y sugerencias entre otros.

12.2 La administración del establecimiento debe establecer mecanismos para evaluar la satisfacción del cliente.

12.3 La administración del establecimiento debe analizar sistemáticamente la información proporcionada por los clientes para detectar las deficiencias e implementar acciones de mejora en el servicio.

12.4 Cuando el cliente presenta una queja o reclamación, el personal del establecimiento debe estar en capacidad de dar respuestas apropiadas y soluciones rápidas y efectivas.

Anexo A
(normativo)

Requisitos de los utensilios para el área de elaboración y de servicio.

Tabla A.1 — Requisitos de los utensilios para el área de elaboración

Utensilios	Tipo de material	Tamaño, cm	Capacidad, L	Cantidad de raciones elaboradas												
				80	200	300	500	700	1000	2000	3000	4000	5000	7500	10000	125000
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Cacerola	Aluminio	28	5,75	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		35	12,25	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		40	19	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-
		55	43	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
		70	90				X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
	Aluminio fundido	59	40	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-
Sartén	Acero	24	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-
		40	-	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-
Olla	Aluminio	28	10,75	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		30	18	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-
		40	43	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-
		50	84	-	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
		60	135	-	-	-	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-
Olla	Aluminio fundido	-	61	-	-	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	
Tártara de asar	Fundición gris	70x55x6	23	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	
Bandeja de asar con asa	Fundición gris	80x45x5	18	-	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		80x45x2	7	-	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Cucharón	Aluminio o acero inoxidable	8	-	X	X	X	X	-	-	-	-	-	-	-	-	
		10	-	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-	
		12	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Espumadera		10	-	X	X	X	X	X								

Utensilios	Tipo de material	Tamaño, cm	Capacidad, L	Cantidad de raciones elaboradas												
				80	200	300	500	700	1000	2000	3000	4000	5000	7500	10000	125000
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Cuchillo panadero	Acero inoxidable	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	-	-	-
Depósito p/especias, grasas y condimentos	Aluminio o acero inoxidable	9	0,5	X	X	X	X	X	X	X	X	-	-	-	-	-
Depósito p/especias, grasas y condimentos	Aluminio o acero inoxidable	12	0,9	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Depósito p/especias, grasas y condimentos	Aluminio o acero inoxidable	12	0,9	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		16	1,4			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		18	1,8						X	X	X	X	X	X	X	X
Bandeja	Aluminio	60x40	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Jarro	Aluminio	16	3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		20	4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Jarras	Aluminio	-	2	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		-	3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pal para miniestras	Aluminio fundido	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Abridor manual para latas y botellas	Acero inoxidable	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Abridor para botellas, con tirabuzón	Acero inoxidable	-	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mortero	Acero inoxidable	10;20	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cesta	Plástica	60x30x25	45	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Espátula	Madera dura o acero inoxidable	Según diseño	-			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Utensilios	Tipo de material	Tamaño, cm	Capacidad, L	Cantidad de raciones elaboradas												
				80	200	300	500	700	1000	2000	3000	4000	5000	7500	10000	125000
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Chaira	Acero de alto carbono o acero herramienta	20 hasta	35	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Tabla A.2 — Requisitos de los utensilios para el área de servicio

Utensilios	Material	Tamaño, cm	Capacidad, L
Juego de medidas dietéticas	Aluminio o acero inoxidable	Según diseño	-
Cucharón	-	-	-
Espumadera	-	10	-
Bandeja compartimentada	Plástica o aluminio	Según diseño	-
Bandeja lisa	-	40x60	-
Plato llano	-	Según diseño	-
Plato hondo	-	-	-
Pozuelo para sopas y potajes	Plástico o aluminio	-	-
Pozuelo para postres		-	-
Cuchara de mesa	Plástico	-	-
Tenedor de mesa	Acero inoxidable	-	-
Cuchillo de mesa	-	-	-
Cuchillo de mesa	-	-	-
Cucharita de postre	-	-	-
Vaso	Aluminio o cristal	-	-
Jarra	Aluminio, plástico o cristal	-	2
Tenazas	Aluminio o acero inoxidable	20	-
Jarros (Sector educacional)	Aluminio	9	0,2
Abridor de botellas	Acero inoxidable	Según diseño	-

Bibliografía

[1] España, UNE 167009: 2006 Servicios de restauración. Requisitos de cocina.

[2] Ecuador, NTE INEN 2938: 2016 Servicios de restauración. Requisitos de cocina.

[3] Ecuador, NTE INEN 2911: 2016 Servicios de restauración. Requisitos de sala

[4] Cuba, NC-ISO/IEC Guía 76: 2009 Elaboración de normas de servicios — Recomendaciones para responder a las expectativas de los consumidores.

[5] Cuba, NC-ISO 9000: 2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.