

BARES — REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO

Bars — General service requirements

ICS: 03.080.30

2. 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 Servicios gastronómicos, comerciales, técnicos y profesionales integrado por representantes de las siguientes entidades:

Ministerio del Comercio Interior

Ministerio de Educación

Ministerio de la Agricultura

Ministerio de la Industria Alimentaria

Ministerio de Salud Pública

Federación Culinaria de Cuba

Sociedad Cultural y Comercial Cubana

Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias. GAE

Ministerio del Turismo

Oficina Nacional de Normalización

Centro de Gestión y Desarrollo de la Calidad

Dirección de Protección al Consumidor

Asociación de Cantineros de Cuba

Empresa de Grabaciones y Ediciones Musicales

- Sustituye a la norma NC 1351: 2020 Bares — Clasificación, terminología y requisitos generales del servicio, incorporándose la clasificación y los requisitos generales del servicio. Segunda edición.
- Precisa en su Introducción los cambios principales de esta segunda edición con respecto a su edición previa, la cual ha sido técnicamente actualizada.
- Toma en consideración los criterios emitidos por la Asociación de Cantineros de Cuba, expertos de ARTEX y la EGREM.
- Contiene los Anexos 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

0 Introducción	3
1 Objeto.....	4
2 Referencias normativas	4
3 Términos y definiciones	4
4. Requisitos para la prestación del servicio	5
4.1 Generalidades.....	5
4.2. Instalaciones.....	6
4.3. Utensilios, equipos y mobiliario	6
4.4. Requisitos del personal de servicio.....	6
4.5. Requisitos de señalización y demarcación de las áreas	7
4.6 Requisitos de seguridad	7
4.7 Servicio al cliente	7
4.8 Evaluación del servicio	8
Anexo A (informativo) Variedades de cocteles	9
Bibliografía	13

0 Introducción

0.1 Esta Norma Cubana toma en cuenta la Resolución No. 140/2018 Normas para el funcionamiento y control de los bares del Ministerio del Comercio Interior.

0.2 Los cambios principales de esta segunda edición de la NC 1351 con respecto a su edición previa son los siguientes:

0.2.1 Se actualizó el capítulo 2 Referencias normativas.

0.2.2 Se adicionan los incisos h) e i) en el apartado 3.1.

0.2.3 Se actualizaron los términos y definiciones teniendo en cuenta las consideraciones de la Asociación de Cantineros de Cuba, basadas en los criterios aplicados a nivel mundial.

0.2.4 Se adicionan los apartados 5.3 Requisitos de señalización y demarcación de las áreas y 5.6 Requisitos de seguridad.

0.2.5 Se actualizaron los documentos relacionados en la Bibliografía.

BARES — REQUISITOS GENERALES DEL SERVICIO

1 Objeto

Esta Norma Cubana establece los términos, definiciones y los requisitos mínimos que deben cumplir los bares para la prestación del servicio.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos de referencia son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias fechadas, sólo es aplicable la edición citada. Para las referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier enmienda).

NC 452: 2021 Envases, embalajes y medios auxiliares destinados al contacto con alimentos — Requisitos sanitarios generales.

NC 136: 2017 Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) — Requisitos.

Resolución No. 140/ 2018 Normas para el control y función de los bares, del Ministerio del Comercio Interior.

NC 455: 2022 Manipulación de los alimentos — Requisitos sanitarios generales.

NC 488: 2020 Limpieza y desinfección en la cadena alimentaria — Procedimientos generales.

NC 143: 2021 Código de prácticas — Principios generales de Higiene de los alimentos.

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

NC 492: 2021 Almacenamiento de alimentos — Requisitos sanitarios generales.

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

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

NC 800: 2017 Reglamento Electrotécnico cubano para instalaciones eléctricas en edificaciones.

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

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento se aplican los términos y definiciones siguientes, así como el resto de los establecidos en la NC 452 y la NC 136.

3.1 bar

establecimiento, área o espacio diseñada y habilitada para la preparación expendio y consumo de bebidas, tanto alcohólicas como no alcohólicas, variedades de café e infusiones, en su estado natural o combinados en cócteles, debe ofertar saladitos o picaditos, según su categoría. Pueden constituir establecimientos independientes o como opción y complemento de los servicios hoteleros, de restauración y recreación.

[FUENTE: Resolución No. 140/ 2018 del MINCIN]

3.2

barra

mostrador

mueble que delimita el área de trabajo del cantinero respecto al espacio donde son servidas las bebidas al cliente esta se clasifica de la siguiente forma:

[FUENTE: UNE 167011: 2006]

3.3

bebidas alcohólicas

bebidas que contienen en su composición alcohol etílico apto para el consumo humano proveniente de la fermentación, destilación, preparación o mezclas de productos alcohólicos de origen vegetal, salvo las preparaciones farmacéuticas, jarabes o similares.

[FUENTE: NC 289: 2009]

4. Requisitos para la prestación del servicio

4.1 Generalidades

4.1.1 Los bares, áreas o espacios destinados con este fin deben mostrar en su exterior o en su parte frontal y en lugar visible, una placa indicativa con su nombre, horario de servicio y el tipo de bar según su clasificación y categoría en los casos que corresponda.

4.1.2 La administración del bar debe definir, documentar y registrar los requisitos para todos los procesos que permitan evaluar el servicio como son:

- a) el tiempo de procesamiento de los tragos y platos;
- b) el tiempo de preparación y de servicio;
- c) la disponibilidad de las ofertas de la carta menú.

4.1.3 La administración del bar debe definir, documentar e implementar sus procesos y procedimientos del servicio de acuerdo con las necesidades y expectativas del cliente.

4.1.4 Deben existir los medios de medición aplicables para cada área de trabajo. Los mismos deben estar verificados y aptos para su uso por la autoridad metrológica competente.

4.1.5 El establecimiento debe contar con su manual de procedimientos o de operaciones y un programa de higiene y desinfección.

4.1.6 La administración del bar debe tener establecidas las medidas para el registro y control de plagas y eliminación de desechos. Evitar el entrecruzamiento de lo limpio con lo sucio.

4.1.7 Debe existir una ubicación definida para la documentación requerida para la prestación del servicio, tanto de comestibles como de coctelería.

4.1.8 Cumplir con lo establecido en la Resolución No. 140/2018 del MINCIN y demás documentos legales y reglamentarios que apliquen a este tipo de servicio.

4.2. Instalaciones

4.2.1 Todas las áreas deben permanecer limpias, ordenadas y estarán correctamente señalizadas.

4.2.2 Los bares deben cumplir los horarios de servicio establecidos.

4.2.3 La limpieza se debe realizar en horarios que no interfieran en la prestación del servicio.

4.2.4 Para la limpieza e higiene de los bares se debe cumplir con los requisitos establecidos en la NC 452, NC 455 y NC 488.

4.2.5 Los bares deben cumplir las normas higiénico-sanitarias referidas a la actividad gastronómica, en todos sus procesos. NC 136, NC 143, NC 455, NC 488.

4.2.6 Los bares deben garantizar la inocuidad de los productos que se ofertan según se establece en las normas NC 136 y NC143.

4.2.7 Los bares deben cumplir con las normas de conservación y exhibición de los productos como se establece en las normas NC 143, NC 571, NC 136, NC 492.

4.3 Utensilios, equipos y mobiliario

4.3.1 La cristalería se agrupará y ordenará en las vitrinas, repisas, coperos invertidos de techo u otros dispositivos, por tipos y tamaños, siempre previamente limpia y brillada.

4.3.2 Los que se utilizan en el servicio, donde el cliente tiene el contacto con ellos, disponen de una cantidad y variedad suficiente de cristalería, en correspondencia con la oferta de bebidas en su estado natural y de coctelería, como copas y vasos, que pueden ser de distintos modelos y capacidades.

4.3.3 Los vasos y copas para cervezas y otras bebidas que se sirven frías, se enfriarán previamente, disponiéndolas en los refrigeradores o exhibidores verticales. Para los cócteles, se enfriarán las copas colocándoles hielo en su interior mientras que los mismos son preparados.

4.3.4 Todos los cocteles y bebidas deben ser servidos en los recipientes específicos que correspondan. Las decoraciones que se empleen para la coctelería deben ser preferentemente comestibles, evitando flores no ecológicas y elementos artificiales.

4.3.5 Los equipos y mobiliario se mantendrán limpios, en buen estado de conservación y de funcionamiento, además de lo establecido en las normas en las NC 456 y la NC 571.

4.3.6 El servicio del café y las infusiones constituye todo un ritual de consumo, además de la indispensable profesionalidad que requiere. Debe emplearse la vajilla, cristalería y cubertería específica, teniendo en cuenta las diversas combinaciones que se oferten

4.4 Requisitos del personal de servicio

4.4.1 El personal del bar que interviene en la preparación de las bebidas, servicios y comercialización, cumplirán los requisitos higiénicos sanitarios para la manipulación de alimentos establecidos en las NC 571 y NC 455.

4.4.2 El personal que presta el servicio debe contar con una calificación y formación profesional avalada por créditos educacionales legales, en correspondencia con los requerimientos del

establecimiento o área gastronómica donde se desempeña, los cuales se distinguen por la rapidez, eficiencia, creatividad y calidad en las bebidas que preparan.

4.4.3 La administración del bar debe tener un programa de capacitación continua y entrenamiento para todo el personal.

4.5. Requisitos de señalización y demarcación de las áreas

4.5.1 Todas las áreas que así lo requieran estarán delimitadas y contarán con señalización de: información, advertencia, obligación, prohibiciones, limitación de accesos, evacuación y primeros auxilios.

4.5.2 Los equipos de extinción de incendios estarán identificados por su tipo, número, distribución y capacidad de acuerdo al riesgo y carga combustible. Estarán ubicados y señalizados de forma adecuada, según se establece en la norma NC 96- 14.

4.6 Requisitos de seguridad

4.6.1 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.

4.6.2 Se cumplirán los requisitos establecidos en las NC 96-14 de Protección Contra Incendios, y la NC 702, teniendo especial cuidado en el uso y la organización de las herramientas y utensilios en el puesto de trabajo.

4.7 Servicio al cliente

4.7.1 Cumplir lo establecido en la Resolución No. 140/2018.

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

4.7.4 El servicio se realizará con rapidez y a la orden del cliente.

4.7.5 El personal del establecimiento cumplirá los requisitos del servicio como son entre otros: la amabilidad, el respeto y la cortesía hacia el cliente.

4.7.6 Cada tipo de bebidas y cócteles deben ser servidos y presentados en los insumos (cristalería u otros recipientes) indicados, según cartas tecnológicas correspondientes. (Ver anexo A)

4.7.7 Los cócteles deben tener una descripción de sus ingredientes. En 2 ó 3 idiomas, según categoría. (Ver anexo A)

4.7.8 En las mesas y mostradores de los bares se debe disponer de posavasos para colocar los recipientes con cócteles servidos, insumos y botellas o latas con aguas, refrescos y cervezas, cada vez que se efectúe un nuevo servicio o que resulte necesario.

4.7.9 Las bebidas que se sirven en su estado natural (sin ser mezcladas o en *straight*) deben acompañarse de un vaso de agua mediano (de 180 ml o 6 onzas, aproximadamente).

4.7.10 Las cartas de precios serán diseñadas y redactadas según categoría de cada establecimiento, agrupando y ordenando las ofertas de la forma siguiente:

- Aguas minerales (especificar naturales, carbonatadas y tónicas; cubanas o importadas)
- Refrescos (especificar marcas o tipos, cubanos o importados)
- Jugos (especificar si son frescos o envasados)
- Cervezas (especificar si son enlatadas, embotelladas o dispensadas; nacionales o importadas)
- Vinos (oferta mínima para bares).
- Coctelería, comenzando por los cócteles de la casa, clásicos cubanos (elaborados confeccionados según las recetas tradicionales, sin variación alguna), los nacionales, los cocteles con cervezas, cocteles evolutivos, los internacionales, los no alcohólicos; y opcionalmente los cocteles ahumados, añejados y de mixología molecular.
- Bebidas aperitivas, en su estado natural
- Ronces y aguardientes cubanos
- Whiskies
- Brandis y coñac
- Ginebras
- Vodkas
- Tequilas
- Cremas, licores o cordiales (especificar nombres y marcas)
- Infusiones
- Café

4.7.11 Las ofertas de tabacos y cigarrillos se presentarán en exhibidores o soportes promocionales adecuados. Los primeros se mostrarán directamente al cliente dentro de sus cajas, de manera que el mismo los seleccione; y los segundos, una vez solicitados, se presentarán sobre un plato mediano o bandeja pequeña con servilleta. Los habanos se deben conservar en humidores.

4.7.12 La dirección del establecimiento debe incluir en su documentación, mecanismos de solución a las insatisfacciones manifestadas por los clientes.

4.8 Evaluación del servicio

4.8.1 La administración del bar debe aplicar lo establecido en la legislación vigente para garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes del consumidor.

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

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

Anexo A (Informativo)

Variedades de cocteles

A.1 Los cocteles se clasifican según sus cualidades en 6 categorías:

A.1.1 Aperitivos

Se deben elaborar utilizando bebidas secas y semi secas, por lo que no se puede utilizar más de 20 ml de productos endulzantes. Su característica fundamental es que son cortos, secos, amargos, con aromas frutales y ligeramente ácidos. Se pueden emplear: zumos de frutas cítricas o jugos de frutas bajas en azúcar y con acidez, aceitunas de cualquier tipo y bíteres.

A.1.2 Digestivos

Su característica fundamental es que son dulces (no empalagosos), cortos (180 ml o 6 onzas, como máximo), alcohólicos (sin que agreda al paladar) y con aroma agradable. Es una bebida tomada después de una comida para ayudar a la digestión, complementar un postre o ser un complemento de la sobremesa.

A.1.3 Largos

Para su elaboración se emplea como mínimo 120 ml de jugo de frutas de masas dulces, concentrados de frutas, refrescos gaseados y compuestos con características similares. Se recomienda trabajar con plantas aromáticas. El hielo a emplear debe ser abundante y se pueden utilizar bebidas espirituosas con un perfil más amplio de empleo que los aperitivos, aunque no debe ser alto en alcohol. El volumen del coctel oscila entre 240 ml (8 onzas) y 360 ml (12 onzas).

A.1.4 Fantasía

Son cocteles donde predominan los colores. El número máximo de productos es de seis; de ellos, dos como mínimo serán alcohólicos. Es importante la armonía entre color y sabor, las decoraciones deben ser atractivas y comestibles, pudiendo colocarse en el interior o en el borde del recipiente. Se emplean licores y espirituosos. Pueden ser cortos (90 ml), medios (de 90 a 200 ml) y largos (de 200 a 390 ml). Dentro de esta categoría, se contemplan los cocteles Tikis, aunque tienen sus diferenciaciones.

A.1.5 Espumosos

El ingrediente fundamental son los vinos espumosos y es obligatorio emplear como mínimo 90 ml de estas bebidas. Pueden utilizarse cavas, champanes y vinos de aguja, en cualquiera de sus variantes o colores. Se debe ser muy cuidadoso al realizar la mezcla, en la utilización de otros productos, analizando sus características físicas y organolépticas.

A.1.6 Evolutivo

Es la aplicación de nuevas técnicas para conseguir resultados diferentes a partir de la receta básica. Es aquí donde la I+D (Investigación más Desarrollo) toma su importancia, es decir, la combinación de tecnología, innovación y técnicas para obtener nuevas bebidas.

A.2 Bases que conforman la elaboración de un coctel

A.2.1 Base alcohólica

Está dada por el ingrediente de mayor graduación. Este es el primero que se vierte en el vaso, coctelera o licuadora, durante la preparación, y definirá cuán alcohólico será el resultado.

A.2.2 Base saborizante

Está dada por los ingredientes de mayor esencia saborizante aromática. Estos se colocan en segundo lugar y define el tenor del sabor y aroma que tendrá resultado.

A.2.3 Base tonificante

Este elemento está dado, generalmente, por ingredientes sin alcohol que tonifican las bases anteriores y definen la textura que tendrá como resultado.

A.2 .4 Decoración

Es externa, debe ser comestible y contrastar en colores y sabor con el coctel.

A.3 Formas de elaborar los cocteles

A.3.1 Directos: Estos tragos se sirven directamente en el vaso, con o sin hielo, sin ningún otro método de preparación.

A.3.2 Batidos: Se vierten los ingredientes en una coctelera y se baten con hielo hasta lograr una bebida refrigerada de textura homogénea.

A.3.3 Licuados: Ingredientes de diferentes densidades y texturas, líquidos y sólidos, son procesados en una licuadora hasta alcanzar la textura homogénea.

A.3.4 Refrescados: Mezclado y enfriado en vaso de composición y servido frío, pero sin hielo.

A.4 Tipos de bebidas

A.4.1 Fermentadas (vinos y cervezas)

A.4.2 Destiladas (ron, vodka, gin, *cachaça*, whisky, whiskey, bourbon, brandi, coñac, armañac y tequila)

A.4.3 Infusiones (licores y vermul)

A.4.4 Maceraciones (Licores frutales y cremosos)

A.5 Presentación, capacidad y uso

Ver Tabla A.1 y Tabla A.2.

Tabla A.1 — Capacidad y uso de las copas

Capacidad	Uso
45 ml a 60 ml (1 ½ onzas a 2 onzas)	Para el servicio de cremas y licores, así como de cócteles digestivos tales como Beso, Pecho de Doncella, B&B, C&C, atípicos y otros. También, las bebidas en su estado natural.
75 ml (2 ½ onzas)	Se utilizan en vinos aperitivos y generosos; en forma de campana para los primeros, y ovalada para los últimos
120 ml (4 onzas)	Copas para cócteles revueltos y bebidas frappe, tales como el Cuban Manhattan, Martini, Chaparra, entre otros.
150 ml (5 onzas)	Conocida como copa de cóctel alta. Su campana es estrecha y alargada. Se utiliza en los cócteles preparados en la coctelera.
180 ml (6 onzas)	Para cócteles frappeados, como Daiquirí.
240 ml a 300 ml (8 a 10 onzas)	Para cócteles frappeados y batidos, como Cuba Bella, Bello Monte y otros.
60 ml a 300 ml (2 a 10 onzas)	Para coñac, con capacidad de 2 onzas en adelante. Existe la copa balón (de 6 a 8 onzas) solo para servicio de brandi y coñac de alta calidad.
360 a 420 ml (12 a 14 onzas)	Para cervezas.
De forma alargada, de 120 a 180 ml (4 a 6 onzas)	Copas para cavas y champanes.
180 a 240 ml (6 a 8 onzas)	Copas para vinos, se emplean también en el servicio de algunos cócteles como el Daiquiri Natural. Otras copas de mayor capacidad y campana abombada, de 18, 20 o más onzas, se emplean para vinos Reserva y Gran Reserva, así como para degustación.

Tabla A.2 — Capacidad y uso de los vasos

Capacidad	Uso
60 ml o 2 onzas	Para bebidas en su estado natural, como tequilas. También llamado <i>chupito</i> .
90 ml o 3 onzas	Para el servicio de agua, acompañando a las bebidas en su estado natural o en <i>straight</i> . Se conoce dentro del servicio de bares como agua al lateral (<i>wáter on side</i>).
150 ml o 5 onzas	Vasos gruesos antiguos o conocidos como <i>old-fashioned</i> . Se sirven bebidas sobre las rocas (<i>on the rocks</i>) y cócteles cortos que se brindan en bienvenidas y buffets, así como para jugos espesos de frutas.
240 ml u 8 onzas	Propio para el servicio de jaiboles, cócteles largos y achampañados, zumos de frutas cítricas; y para servir aguas, refrescos embotellados y leche fría.
300 ml o 10 onzas	Para servir cócteles largos, como los jaiboles, té y cafés fríos.
360 ml o 12 onzas	Para servir limonadas, cócteles infantiles, cervezas claras, batidos y refrescos de frutas, así como cócteles largos.
420 ml o 14 onzas	Para servir limonada clarete, sangría, preparaciones con soda. No se emplea en restauración, salvo para la Limonada Clarete, sangrías y Bull.



















	3oz Shooter		Copa Margarita 6 oz Tragos frozen		Copa Fiesta 4oz Brindis
	Old Fashion 12 oz Whisky		Copa Ballon 1 2 oz Cognac		Copa Hoffman 18 oz Tragos tropicales
	Vaso Rocks 8 oz Whisky / Trago corto		Copa Mug 1 4 oz Cafeteria Especial		Chopp 18 oz Cerveza
	Copa Cocktail 3 oz Matrinies		Milk shake 1 6 oz Milk Shajke /Licuado		
	Copa Hurricane 12 oz Tragos tropicales		Copa Viva 8 oz Tragos frozen		
	Copa Cordial 1 1/2 oz Licor		Copa Napoleon 6 oz Cognac		
	Vaso Collins 10 oz Tragos directos		Copa Tall Wine 12 oz Vino Tinto /Blanco		
	Vaso Beverage 12 oz Tragos frutales		Copa Flauta 8 oz Champagne		

Figura A.1 — Copas y vasos utilizados en el servicio de bares

Bibliografía

[1] España, UNE 167011: 2006 Servicios de restauración. Vocabulario.

[2] Ecuador, NTE INEN 2893; 2016 servicios de restauración. Vocabulario.

[3] Cuba, NC 289: 2009 Bebidas alcohólicas — Vocabulario.

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