
NORMA CUBANA

NC

923: 2012

**SERVICIOS GASTRONÓMICOS EN ESTABLECIMIENTOS
CON ALIMENTOS LIGEROS — REQUISITOS GENERALES**

Gastronomic services at light meal establishment — General requirement

ICS: 03.080.30

**1. Edición Diciembre 2012
REPRODUCCIÓN PROHIBIDA**

**Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 El Vedado, La Habana. Cuba.
Teléfono: 830-0835 Fax: (537) 836-8048; Correo electrónico: nc@ncnorma.cu; Sitio
Web: www.nc.cubaindustria.cu**



Cuban National Bureau of Standards

NC 923: 2012

Prefacio

La Oficina Nacional de Normalización (NC) es el Organismo 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 personales, integrado por representantes de las siguientes entidades:

- Ministerio del Comercio Interior
- Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias
- Ministerio del Turismo
- Ministerio de Salud Pública
- Ministerio de la Informática y las Comunicaciones
- Ministerio de Educación
- Ministerio de la Industria Alimentaria
- Oficina Nacional de Normalización
- Instituto de Investigaciones en Normalización
- Federación Culinaria de la República de Cuba
- Fundación "Antonio Núñez Jiménez"
- Unión Cuba-Petróleo
- Corporación CIMEX SA

- Toma en cuenta elementos aplicables de los documentos normativos relacionados a continuación:

- NTS - UNA 010:2007 Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, Colombia,
- UNE 175001 (todas sus partes) Calidad de servicio para pequeño comercio, España.

- Sustituye a la NC 87-12:1985 Cafeterías con alimentos ligeros. Clasificación.

© NC, 2012

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.

SERVICIOS GASTRONÓMICOS EN ESTABLECIMIENTOS CON ALIMENTOS LIGEROS — REQUISITOS GENERALES

1 Objeto

Esta Norma Cubana establece los requisitos generales de los servicios gastronómicos que deben cumplir los establecimientos con alimentos ligeros. Es aplicable a todas las formas de gestión autorizadas.

2 Referencias normativas

Los documentos que se mencionan seguidamente son indispensables para la aplicación de esta Norma Cubana. Para las referencias fechadas, solo se toma en consideración la edición citada. Para las no fechadas, se toma en cuenta la última edición del documento de referencia (incluyendo todas las enmiendas).

NC 471 Nutrición e higiene de los alimentos — Términos y definiciones.

NC 136 Sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (HACCP) y Directrices para su aplicación.

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

NC 454 Transportación de alimentos — Requisitos sanitarios generales.

NC 455 Manipulación de alimentos — Requisitos sanitarios generales.

NC 456 Equipos y utensilios — Requisitos sanitarios generales.

NC 492 Almacenamiento de alimentos — Requisitos sanitarios.

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

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

NC 850 Código de Prácticas de Higiene para la elaboración y expendio de alimentos en la Vía Pública

Resolución Ministerial No. 240 del Ministerio de Salud Pública.

NC 452 Envases, embalajes y medios auxiliares — Requisitos sanitarios generales.

NC 453 Alimentación colectiva — Requisitos sanitarios generales.

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

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

NC 800-1:2011 Código electrotécnico cubano — Parte 1: Baja tensión.

NC 26 Ruido en zonas habitables — Requisitos higiénico sanitarios.

3 Clasificación

Los establecimientos con alimentos ligeros se clasifican por tipos en:

- Cafeterías especializadas
- Cafeterías de ofertas variadas
- Puntos de venta fijos
- Puntos de venta móviles

4 Términos y definiciones

Para los efectos de este documento, se aplican los términos y definiciones establecidos en las normas NC 471, NC 136, NC 143, NC 454, NC 455, NC 456, NC 492, NC 512, NC 571 y NC 850, además de los siguientes:

4.1 establecimientos con alimentos ligeros

establecimiento gastronómico que por su actividad se caracteriza por elaborar y ofertar, u ofertar productos tales como: fiambres, dulces, entrepanes, pizzas, pastas, pollo y otras elaboraciones culinarias de fácil elaboración, además saladitos, confituras, helados, jugos, néctares, cervezas, infusiones y algunas bebidas alcohólicas según formato que se autorice por el Ministerio del Comercio Interior para estos establecimientos. Se incluyen los productos listos para la venta, además incluyen en su venta cigarrillos, tabacos y fosforeras. Las ventas se realizan a través de mostradores, mesas o la combinación de éstos.

4.1.1 cafetería especializada en alimentos ligeros

establecimiento gastronómico que se caracteriza por tener un producto como oferta principal como por ejemplo: perro caliente, sándwich, hamburguesas, helados, lácteos, café u otro producto a fin al tipo de establecimiento. Además, se pueden ofertar refrescos envasados y dispensados, jugos, batidos, maltas y cervezas, de acuerdo al diseño del servicio. Adicionalmente pueden ofertarse de forma complementaria otros productos contemplados en 4.1.

4.1.2 cafetería con alimentos ligeros de ofertas variadas

establecimiento que oferta una variada gama de alimentos tales como: entrepanes, jugos, helados, batidos, refrescos y los demás que se establecen en 4.1.

4.1.3 punto de venta fijo

establecimiento o instalación diseñada para la venta de alimentos ligeros de fácil elaboración. El mismo cumple los requisitos higiénico-sanitarios establecidos para ello.

4.1.4 punto de venta móvil

establecimiento o instalación diseñados para la venta de hasta 3 (tres) productos de la misma familia y que no sean de fácil descomposición: ej. Cangrejitos, empanadillas, croquetas. El mismo está provisto de un sistema de rodamiento para su traslación. Su actividad diaria puede realizarse de forma móvil y temporal en lugares reúnan los requisitos establecidos en las normas referidas.

5 Requisitos

5.1 Requisitos generales

5.1.1 Los establecimientos deben tener la licencia sanitaria para ofertar el servicio emitida por la unidad municipal de Higiene, Epidemiología y Microbiología y cumplir con todas las disposiciones que para la prestación de este servicio se establece en la Resolución Ministerial No. 240.

5.1.2 En el caso de que los establecimientos oferten alimentos que no sean de elaboración propia tendrán evidencia escrita que demuestre la procedencia de los productos, la fecha de elaboración y vencimiento de éstos.

5.1.3 La administración del establecimiento mantendrá documentada la relación de servicios que presta, actualizada y disponible para ser mostrada cuando se solicite por las autoridades competentes.

5.1.4 La administración del establecimiento debe organizar sus recursos humanos mediante una estructura que garantice su funcionamiento y entrenamiento de su personal.

5.1.5 La administración del establecimiento debe incluir en su documentación mecanismos de solución de problemas manifestados por los clientes.

5.1.6 La administración del establecimiento debe tener establecidas las medidas para el registro y control de plagas y eliminación de desechos.

5.1.7 La identificación del establecimiento se ubicará en un lugar visible a la entrada del mismo con el nombre, horario de servicio y el tipo según su clasificación.

5.2 Requisitos de la instalación

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

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

5.2.3 Para la limpieza e higiene de los establecimientos se debe cumplir con los requisitos establecidos en las normas NC 452, NC 453, NC 455, NC 488 y NC 850.

5.2.4 Los establecimientos cumplirán los horarios de servicio que establezcan según la entidad o empresa.

5.2.5 Los requisitos constructivos de estas instalaciones cumplirán lo establecido en la NC 512.

5.2.6 Los establecimientos cumplirán los requisitos higiénico-sanitarios referidos a la actividad gastronómica, en todos sus procesos según se establece en las normas NC 143, NC 455, NC 488 y NC 850.

5.2.7 Los establecimientos garantizaran la inocuidad de los productos que se ofertan teniendo en cuenta lo establecido en la norma NC 143.

5.2.8 Los establecimientos cumplirán las normas de conservación y exhibición de los productos como se establece en las normas NC 143, NC 571 y NC 492.

5.3 Requisitos de señalización y demarcación de las áreas

5.3.1 Todas las áreas de trabajo estarán delimitadas y contarán con señalización de: información, advertencia, obligación, prohibiciones (fumar, consumir alimentos en el sitio de trabajo, entrar mascotas), de salvamento (evacuación, primeros auxilios).

5.3.2 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.

5.4 Requisitos de los equipos y mobiliarios

5.4.1 Los equipos y mobiliario se mantendrán limpios, en buen estado de conservación y de funcionamiento. Estos cumplirán con las normas NC 456 y la NC 571.

5.4.2 La disposición de los equipos y mobiliario deben facilitar el acceso y movimiento de los clientes en el área donde se realice el servicio.

5.4.3 Los instrumentos de medición utilizados en los establecimientos serán calibrados y verificados por las autoridades competentes antes de su uso en el servicio.

5.5 Requisitos del personal

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

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

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

5.5.4 La administración del establecimiento debe exigir la capacitación y entrenamiento para todo el personal.

5.6 Requisitos de seguridad

5.6.1 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 800-1.

5.6.2 Se cumplirán los requisitos establecidos en las Normas de Protección Contra Incendios, y en las Normas de Protección e Higiene del Trabajo aplicables, teniendo especial cuidado en el uso y la organización de las herramientas y utensilios en el puesto de trabajo.

5.7 Servicio al cliente

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

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

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

5.7.4 El personal del establecimiento brindará al cliente toda la información que solicite sobre la oferta, con una explicación detallada.

5.7.5 La elaboración y preparación de los alimentos debe realizarse de manera ágil y preferiblemente a la vista del cliente. Los medios y equipos de trabajo, siempre que las condiciones del inmueble lo permitan, se ubicarán en el área de servicio.

5.7.6 Los platos fríos y calientes serán ofertados a la temperatura adecuada según se establece en las normas NC 453 y NC 850.

5.7.7 Los productos elaborados en ningún caso podrán elaborarse de forma masiva cuando afecte la inocuidad de los mismos para evitar la proliferación de microorganismos patógenos que pueden ocasionar enfermedades transmitidas por los alimentos.

5.7.8 La información de las ofertas debe estar visible al público, con el nombre completo, unidad de medida correspondiente y precios de los distintos productos en venta.

5.7.9 La administración debe tener definido las reglas de comportamiento del personal durante el tiempo que permanezca en el establecimiento.

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

5.7.11 La administración del establecimiento debe cumplir con los requisitos legales aplicables para prevenir riesgos y accidentes.

5.8 Evaluación del servicio

5.8.1 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.

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

5.8.2 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.

5.8.3 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.

Bibliografía

- [1] España, UNE 175001 (todas sus partes) Calidad de servicio para pequeño comercio.
- [2] Colombia, NTS- UNA 010: 2007 Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida.
- [3] Cuba, MINCIN. Resolución Ministerial 118 de 1996. Reglamento para la categorización de las instalaciones gastronómicas.
- [4] Cuba, MINCIN. Instrucción No. 1 del 2010. Funcionamiento de los establecimientos de comida ligera.