

NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 002

2002-10-01

SERVICIO A LOS CLIENTES CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



E: SERVICE TO CUSTOMERS ACCORDING TO ESTABLISHED STANDARDS

CORRESPONDENCIA:

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

I.C.S.: 11.180.00

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

Prohibida su reproducción

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 002 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómica (USNA) el 2002-10-01

A continuación se relacionan las empresas que participaron en el estudio de esta norma a través del Comité Técnico 176 Competencias laborales para restaurantes.

ACODRES NACIONAL	RESTAURANTE FÉLIX - BOGOTÁ
ACODRES BOGOTÁ	RESTAURANTE LA PUERTA DEL SOL -
ACODRES CAPÍTULO NORTE DE	SANTANDER
SANTANDER	RESTAURANTE QUINTA DE USAQUÉN -
ACODRES CAPÍTULO DE SANTANDER	BOGOTÁ
COORDINADORA AURA MARÍA ANDRADE	RESTAURANTE SOPAS Y POSTRES -
PULIDO	BOGOTÁ
ICONTEC	RESTAURANTE TRAMONTI - BOGOTÁ
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA	SENA
Y TURISMO	UNIVERSIDAD EXTERNADO
RESTAURANTE EL BOLICHE - BOGOTÁ	

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

GREMIO

ACODRES - CAPÍTULO ATLÁNTICO	ACODRES - CAPÍTULO SAN ANDRÉS ISLAS
ACODRES - CAPÍTULO BOYACÁ	ACODRES - CAPÍTULO VALLE DEL CAUCA
ACODRES - CAPÍTULO BOLIVAR	ÁTICO DE LOS OLIVOS
ACODRES - CAPÍTULO HUILA	BALCÓN PAISA CÚCUTA - NORTE DE
ACODRES - CAPÍTULO MAGDALENA	SANTANDER
ACODRES - CAPÍTULO NARIÑO	BELLINI
ACODRES - CAPÍTULO NORTE DE	BRASA BRASIL
SANTANDER	CAFÉ Y CREPES
ACODRES - CAPÍTULO QUINDÍO	CARBÓN DE PALO
ACODRES - CAPÍTULO RISARALDA	CARPACCIO

CASA EXTERNADISTA
CASA DE LA PAELLA
CASA SAN ISIDRO
CASA VIEJA
CREPES & WAFFLES
DI LUCCA
EL CORRAL
EL KHALIFA
FRAICO S.A
GATO NEGRO
GIUSEPPE VERDY
HATSUHANA
HABITAT STORE
HOTEL ALMIRANTE - CARTAGENA
HOTEL CAPITAL
HOTEL CASA MEDINA
HOTEL BOGOTÁ PLAZA
HOTEL LA FONTANA
HOTEL ROSALES PLAZA
INMACULADA GUADALUPE

ACADEMIA

ANATO
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA -
COLEGIO MAYOR DE BOLIVAR
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL LITORAL
CORPORACIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR CRES
INPAHU
UNITEC
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

LA FRAGATA
LA FOGATA ARMENIA - QUINDIO
LAS MARGARITAS
MAMA'S
OMA
PAESA LTDA.
PEL LTDA.
PESQUERA DEL MAR BUCARAMANGA -
SANTANDER
PESQUERA JARAMILLO
PIÑESCO LTDA.
P.P.C
SAN LORENZO
T.G.I FRIDAYS
TOY WAN
VENTURA SOPAS Y ENSALADAS
WELCOME
WOK
YANUBA

BOGOTÁ
MEDELLÍN - ANTIOQUIA
CARTAGENA - BOLIVAR
BARRANQUILLA
CALI - VALLE

BOGOTÁ
BOGOTÁ
BOGOTÁ

ENTIDADES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES DEL SECTOR TURISMO

ALCALDÍA MUNICIPAL
ALCALDÍA MUNICIPAL
ALCALDÍA MUNICIPAL
ALCALDÍA DE VALLEDUPAR
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA DE INDIAS
CORPORACIÓN DE TURISMO
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN DEPARTAMENTAL
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN
ETURSA
GOBERNACIÓN DE CALDAS
GOBERNACIÓN DE CÓRDOBA
GOBERNACIÓN DE NARIÑO
GOBERNACIÓN DEL NORTE DE SANTANDER
GOBERNACIÓN DE SANTANDER

BUENAVENTURA – VALLE DEL CAUCA
MELGAR - TOLIMA
SAN AGUSTÍN - HUILA
VALLEDUPAR - CESAR
CARTAGENA - BOLIVAR
GIRARDOT - CUNDINAMARCA
PEREIRA - RISARALDA
IBAGUÉ - TOLIMA
SANTA MARTA - MAGDALENA
MANIZALES - CALDAS
MONTERÍA - CÓRDOBA
PASTO - NARIÑO
CÚCUTA - NORTE 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	BOGOTÁ - CUNDINAMARCA
INSTITUTO DE TURISMO DEL META	VILLAVICENCIO - META
INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA	PAIPA - BOYACÁ
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y TURISMO	BOGOTÁ - CUNDINAMARCA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO	HONDA - TOLIMA
OFICINA ASESORA DE CULTURA Y TURISMO	SANTA MARTA - MAGDALENA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO	ARAUCA – ARAUCA
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO	SINCELEJO - SUCRE
OFICINA DE TURISMO	ARMENIA - QUINDÍO
OFICINA DE TURISMO	MEDELLÍN - ANTIOQUÍA
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	CASANARE - YOPAL
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	RIOHACHA - GUAJIRA
SOCIEDAD INVERSIONES TURÍSTICAS DEL HUILA	NEIVA - HUILA
SECRETARÍA DE TURISMO	MOMPOX - BOLIVAR
SECRETARÍA DE TURISMO	SAN ANDRÉS ISLAS
SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE BOYACÁ	TUNJA

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

SERVICIO A LOS CLIENTES CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS

1. OBJETO

Esta norma establece los principios generales para realizar el servicio a los clientes de acuerdo con estándares establecidos.

2. ALCANCE

Esta norma es aplicable a las personas que realizan funciones de montaje de áreas y prestación del servicio en la industria gastronómica.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1

competencia

aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

3.2

criterio de desempeño

requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma de competencia.

3.3

cliente

organización o persona que recibe un servicio y/o producto.

3.4

establecimiento gastronómico

establecimiento industrial cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas. Puede ofrecer servicios complementarios tales como la atención de eventos, recreación y otros.

3.5**frecuencia de aplicación**

número de veces que se debe recolectar la evidencia por cada uno de los rangos de aplicación en un proceso de evaluación.

3.6**mise-en-place o prelistamiento**

proceso previo a la preparación de alimentos en lo relacionado con la higiene, alistamiento de insumos, materia prima, utensilios, equipos y montaje de áreas.

3.7**norma de competencia**

conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

3.8**rango de aplicación**

son los diferentes entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma de competencia.

3.9**requerimiento de conocimiento**

indica los conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

3.10**requerimientos de evidencia**

son las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma de competencia.

4. REQUISITOS**4.1 REQUISITOS PARA HACER EL MONTAJE DEL ÁREA DE ACUERDO CON PROGRAMAS DE SERVICIO****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona competente cuando:

4.1.1.1 Los elementos y suministros se reciben confrontándolos con la solicitud y las especificaciones estándar.

4.1.1.2 Los elementos y suministros que no coinciden con la solicitud se rechazan reportándose de conformidad con los manuales de procedimiento.

4.1.1.3 Los elementos y suministros se distribuyen de acuerdo con la organización de la mise-en-place o prelistamiento.

4.1.1.4 El área de servicio se organiza de acuerdo con el programa establecido.

4.1.1.5 Las normas se aplican durante el proceso de montaje y alistamiento del área de acuerdo con los procedimientos establecidos

4.1.1.6 Los elementos y suministros de servicio son inventariados en el formato y períodos establecidos.

4.1.2 Requerimientos de conocimiento

En la Tabla 1 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 1. Requerimientos de conocimiento

Requerimientos de conocimiento	Criterios de desempeño relacionados	
Grupo de inventario de elementos y suministros	4.1.1.1 4.1.1.3	4.1.1.2 4.1.1.6
Características de los elementos y suministros de servicio	4.1.1.1 4.1.1.3	4.1.1.2 4.1.1.6
Normas de higiene, manipulación y seguridad industrial	4.1.1.1 4.1.1.4 4.1.1.6	4.1.1.3 4.1.1.5
Diligenciamiento de formatos	4.1.1.1 4.1.1.6	4.1.1.2
Elaboración de mise en-place o prelistamiento	4.1.1.1 4.1.1.4 4.1.1.6	4.1.1.3 4.1.1.5
Técnicas de montaje de áreas de servicio	4.1.1.1 4.1.1.5	4.1.1.4
Técnicas de inventario	4.1.1.6	
Interpretación de programas de servicio	4.1.1.4	

4.1.3 Rango de aplicación

- Mise-en-place o prelistamiento: carta, menú y autoservicio
- Elementos: mobiliario, lencería, vajilla, cristalería, cubertería, accesorios, equipos y utensilios.
- Normas: de higiene, de manipulación de alimentos y de seguridad industrial.

4.1.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 2 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 2. Requerimientos de evidencia

Requerimientos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Formatos de inventarios diligenciados por el candidato	2
Montaje de áreas de servicio	2

4.2 REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

4.2.1.1 Las técnicas de servicio se aplican de acuerdo con los procedimientos establecidos y con el programa de servicio.

4.2.1.2 La prestación del servicio se cumple con los estándares fijados.

4.2.1.3 El pago se recibe de acuerdo con el sistema de facturación del establecimiento.

4.2.1.4 El proceso de atención al cliente se cumple conforme al protocolo de servicio.

4.2.1.5 Las normas se aplican de acuerdo con procedimientos establecidos.

4.2.2 Requerimientos de conocimiento

En la Tabla 3 se indican los conocimientos que la persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño:

Tabla 3. Requerimientos de conocimiento

Requerimientos de conocimiento	Criterios de desempeño relacionados	
Normas de etiqueta y protocolo	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.5	
Tipos de servicio en alimentos y bebidas	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.4	
Técnicas de servicio de alimentos y bebidas	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.4	4.2.1.5
Terminología técnica del servicio de alimentos y bebidas	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Normas de higiene y de seguridad	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.4	4.2.1.5
Interpretación de manuales de procedimiento	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Técnicas de comunicación	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
Tipología de clientes	4.2.1.1	4.2.1.2
	4.2.1.3	4.2.1.4
	4.2.1.5	
Interpretación de programas de servicio	4.2.1.1	4.2.1.2
Interpretación de protocolos de servicio	4.2.1.4	

4.2.3 Rango de aplicación

- Tipos de servicio: americano, inglés, francés, ruso, autoservicio y mixto.
- Tipos de oferta: carta, menú y especialidades.
- Normas: de higiene, de manipulación de alimentos y de seguridad industrial.

4.2.4 Requerimientos de evidencia

En la Tabla 4 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 4. Requerimientos de Evidencia

Requerimientos de evidencia	Frecuencia de aplicación
Proceso de servicio a clientes	1
Estudio de casos de tipologías de clientes	1

5. APÉNDICE**5.1 DOCUMENTOS DE CONSULTA**

SENA. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997

NTC-ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.

MINISTERIO DE SALUD. Decreto 3075, 23 de diciembre de 1997

LEY 9a de 1979, Código sanitario nacional. Ministerio de Salud.

5.2 DOCUMENTO DE REFERENCIA:

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Servir a los clientes de acuerdo con estándares establecidos. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURIPAB02)