



# QUALITUR

Estándares de Calidad Turística

## Restaurantes y Bares





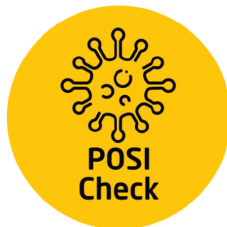
# CERTIFICADO

## Ministerio de Turismo República Dominicana

Ave. Cayetano Germosén # 419, esq. Ave. Gregorio Luperón.  
Sector Mirador Sur. Santo Domingo. República Dominicana.

Cristal International Standards / Intertek Cristal, Certifica los Estándares de Calidad Turísticas para aplicar en el sector turístico, en los siguientes Sub-Sectores:

- Establecimientos Hoteleros.
- Establecimiento Restaurantes y Bares.
- Establecimientos Agencia de Viajes y Tour Operadores.



**Fecha Inicial Certificación:**  
23/12/2021

**Fecha Emisión Certificación:**  
23/12/2021

**Fecha Vencimiento Certificación:**  
23/12/2022

**Certificado #CR23122021**

**Samir Ahmed**

CEO, Intertek Cristal

**Calin Moldovean**

President Business Assurance  
& Food Services, Intertek



En la emisión de este certificado, Intertek no asume ninguna responsabilidad ante ninguna otra parte que no sea el cliente, y solo de conformidad con el Acuerdo de Certificación acordado. La validez de este certificado está sujeta a que la organización mantenga su sistema de acuerdo con los requisitos de Intertek para la certificación de sistemas.

Los Estándares de Calidad Turística son una herramienta elaborada por el Ministerio de Turismo (MITUR) de la República Dominicana cuyo principal propósito es distribuir los beneficios de este entre los empresarios, los turistas, la población local, los empleados y el destino propiamente dicho, aunando por tanto los principales ejes de la sostenibilidad.

Dichos estándares recogen una serie de requisitos para asegurar el correcto estado y funcionamiento de las empresas/servicios turísticos. Albergan un conjunto de buenas prácticas que deberán implementar las empresas con el objetivo de asegurar la satisfacción del turista, los locales, la seguridad de las instalaciones y el destino.

El resultado final contribuirá a la mejora de la oferta del destino y su promoción, tanto dentro como fuera del país. Incrementando la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua, incrementando las ganancias a los inversionistas, mejorando las condiciones del trabajador, mejorando la imagen del país como destino seguro y afianzando la Marca país en el mercado Internacional.

Este subsector incluye estándares relacionados con un grupo de funciones necesarias para llevar a término la satisfacción del turista en nuestro país:

GRUPO A: NORMATIVA EXIGIBLE

GRUPO B: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

GRUPO C: SERVICIO AL CLIENTE

GRUPO D: INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPOS



## **GRUPO A: NORMATIVA EXIGIBLE**

**A1. Posee la Licencia de Operación del MITUR:** El establecimiento dispone de la Licencia de Operación después de depositar los documentos, especificados en el citado decreto, en el MITUR para: la obtención de la licencia por primera vez, renovación anual, cambio de nombre, traspaso del negocio o cualquier otro caso; así como para la obtención de la correspondiente clasificación del establecimiento. Al tener vigencia de un año la parte interesada solicita la renovación de la misma.

**(D: Licencia de Operación del MITUR)**

**A2. Posee el Permiso Sanitario del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS):** El establecimiento hotelero dispone del Permiso Sanitario emitido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

**(D: Permiso Sanitario del MISPAS)**

**A3. Posee de la póliza de seguro de Responsabilidad Civil:** Se cuenta con una póliza de seguro de Responsabilidad Civil según establece la normativa vigente (Decreto No. 818-03, del 20 de agosto del 2003, que aprueba el Reglamento del Funcionamiento de los Establecimientos Hoteleros).

**(D: Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil)**

## **NORMATIVA APLICABLE**

**A4. Cumple con la normativa respecto a la Prevención de Riesgos Laborales:** La empresa conoce la normativa en prevención de riesgos laborales vigente y cumple con sus requisitos y revisiones: Señalización interna y de emergencia, extintores y prevención de riesgos laborales.

**(D: Reglamento 522-06 - Seguridad y Salud en el Trabajo)**

**A5. Posee alguna certificación de seguridad e higiene alimentaria:** El establecimiento tiene implementado algún programa o certificación de seguridad e higiene alimentaria, tal como: sistema de análisis de peligros y puntos de control críticos (HACCP).

**(D: Copia de Certificado en Seguridad e Higiene Alimentaria).**

**A6. Cumple con la normativa del uso de productos del tabaco:** En determinadas áreas dentro del establecimiento no se permite el uso y disfrute del tabaco según la normativa vigente. Por lo que se identificara y señalizara el área donde este permitido el uso y disfrute del mismo.

**(D: Ley 48-00 - Sobre el Uso del Tabaco)**

**A7. Cumple con la normativa de accesibilidad:** Se cumple con la normativa legal vigente respecto a accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

**(D: Ley 5-13 - Ley sobre la Discapacidad de la Republica Dominicana)**



**A8. Cumple con la ley de ruido:** Es prohibida dentro del ámbito de las zonas urbanas de la República Dominicana, y por tanto susceptible de suspensión y de indemnización por daño, la producción de ruidos nocivos o molestos, cualesquiera fueran su origen y el lugar en que se produzcan.

**(D: Ley No. 287-04 - Sobre Prevención, Supresión y Limitación de Ruidos Nocivos y Molestos que Produce Contaminación Sonora)**

**A9. Cumple con los Artículos 22 y 23 de Ley No. 136-03 del Código para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes:**

**Art. 22b- Prohibición venta de bebidas alcohólicas a menores de 18 años.**

Queda prohibida la venta a niños, niñas y adolescentes de bebidas alcohólicas.

**Art. 23 - Prohibición de entrada.** Queda absolutamente prohibida la entrada a niños, niñas y adolescentes en establecimientos comerciales donde se consuman bebidas alcohólicas, casas de juegos y de apuestas. **Los propietarios de dichos establecimientos estarán obligados a colocar en un lugar visible a la entrada del local la advertencia de prohibición de admisión de niños, niñas y adolescentes.** *Esta parte es exclusiva para los Bares.*

**A10. Cumple con la veda estacional de captura de diferentes especies marinas:** Donde se establece la época de la veda estacional de donde indica que desde el 1 de julio al 31 de octubre de cada año la veda estacional para la captura del lambí y sus especies asociadas del 1 de marzo al 30 de junio la veda de estacional de la captura de langosta y sus derivados, y la veda de todo el año para la captura del Pez Loro en todo el territorio nacional. en todo el territorio nacional.

**(D: Decreto 499-09, Decreto 119-12 y Decreto 418-21)**



## GRUPO B: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

### ADMINISTRACION GENERAL

**B1. Está establecido un representante de la empresa frente al Proyecto del Distintivo de Calidad Turística del MITUR:** El propietario y/o Director comunicara por escrito, **cuál sería la persona** de contacto en la empresa con el **técnico de implementación del MITUR**, en la formación, visitas técnicas y auditorías externas durante el proceso de asesoramiento en la implementación del sistema de calidad turística.

**B2. Existe un protocolo en casos de fuerza mayor:** Deben tener los establecimientos un protocolo en casos de fuerza mayor, como terremotos, huracanes, inundaciones, pandemia, y/o revuelta civiles entre otros.

**(D: Protocolo Casos de Fuerza Mayor)**

### GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**B3. Existe un organigrama de la empresa:** Se establece para cada uno de los puestos de trabajo, sus relaciones y dependencias con el resto de los empleados; además esta jerarquía es conocida por todos los empleados de la empresa. *En esta parte MITUR estaría dando acompañamiento con capacitaciones en colaboración del INFOTEP.*

**(D: Organigrama)**

**B4. Existe un Manual de Descripciones de Puestos y un Manual de Operaciones.** Se establecen las responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo, por medio de un Manual de Descripciones de Puestos. Además, la empresa posee un Manual de Operaciones con las instrucciones y procedimientos que se deben aplicar para el correcto funcionamiento de la empresa.

**(D: Manual de Descripciones de Puestos)**

**(D: Manual de Operaciones)**

**B5. Se establece un contrato de trabajo.** Se posee un contrato verbal o escrito con cada uno de los empleados donde se define horario de trabajo, salario y funciones a desempeñar.

**(D: Contrato de trabajo)**

**B6. Se informa al nuevo empleado de sus responsabilidades y funciones por puesto:** Se informa al nuevo empleado de sus responsabilidades y funciones mediante un proceso de inducción que implique todo lo relacionado con la actividad de la empresa y los requisitos del puesto de trabajo mediante la entrega de un manual que contenga el sistema de gestión del puesto u otros medios teóricos o práctico aprobados.

**(D: Descripción de Puesto)**

**B7. Existe una norma sobre los uniformes y la higiene del personal:** Están descritos los estándares de vestuario establecidos por la empresa, para cada uno de los puestos. **Los uniformes**, serán suplidos por la empresa en cantidad suficiente a cada empleado quien se encarga de que esté limpio, planchado y en condiciones adecuadas. En referencia a la higiene, cada uno de los empleados responsable de cuidar su imagen. La empresa



vela por esta buena práctica. Los empresarios serán responsables de suministrar los equipos e insumos necesarios para garantizar las Buenas Prácticas de Higiene y los empleados serán responsables de su cumplimiento.

**B8. La empresa se reúne con sus empleados:** Al menos una vez al año, la empresa convoca una reunión con su equipo de trabajo, para solucionar problemas que hayan surgido a lo largo del período y aspectos no comunes de la actividad propia de la empresa. En dicha reunión, se toman notas para recordar y aplicar los cambios y actividades propuestas.

**(D: Acta de Reunión Anual y Minuta)**

**B9. Los empleados poseen conocimientos del idioma inglés:** En el programa de formación continua de la empresa se tendrá muy en cuenta la formación, recibida hasta ahora, de cada uno de los empleados con respecto a los idiomas que habla, especialmente el inglés. Cuando se observan deficiencias en este aspecto, la empresa se encarga de establecer un programa específico de formación en idiomas con el objetivo de que al menos una persona por turno, de cada uno de los puestos de trabajo, sea capaz de transmitir y entender información del servicio a prestar en el idioma inglés.

**B10. Se dispone de información sobre cómo proceder ante emergencias y accidentes de clientes:** La empresa dispone de un documento que especifica cómo los empleados deben actuar en casos de emergencias y accidentes de los clientes. En este documento se especifica las emergencias más comunes y sus posibles soluciones o modos de actuar para resolverlas. Además, se dispone de los teléfonos de servicios de urgencias, centros de salud cercanos, entre otros.

**(D: Procedimiento en casos de emergencias y accidentes de clientes)**

**B11. El empleado está en un proceso de formación continua:** La empresa dispone de un plan de formación para los empleados. En primer lugar, se dispone de una lista con cada uno de los empleados y la formación que han recibido hasta el momento. Se tienen en cuenta las necesidades formativas de cada uno de los perfiles de puesto y la formación de cada empleado; se establece un plan de formación continua con el objetivo de que cada uno de los empleados disponga de la formación necesaria para el desempeño de las funciones de su puesto. Estos cursos o seminarios de formación vendrán subvencionados por la empresa. La empresa deberá garantizar la formación de los empleados y realizar simulacros.

**(D: Lista de Formación de cada uno de los empleados) (D: Programa de Formación Continua)**



## **DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y GESTIÓN DE INVENTARIO**

**B12. Se dispone de una lista de proveedores:** La empresa dispone de una lista, en el formato que considere más adecuado, en la que aparecen detallados los principales datos de contacto de los proveedores, así como los productos o servicios que suministra. Preferiblemente, los proveedores deberán ser certificados y en su defecto deberán tener los permisos sanitarios pertinentes.

**(D: Lista de Proveedores)**

**B13. Está definido el horario para la recepción de las órdenes de compra de mercancías:** Existe un horario definido para la recepción de mercancías en el establecimiento. Esta tarea se realiza siempre en ausencia del cliente. *Esta parte es específica para Ciudad Colonial*

**B14. Los inventarios (stocks) mínimos de productos están definidos:** Se establece la cantidad mínima de los productos que deben estar siempre en los almacenes establecimiento, con ello se evita la interrupción en la actividad normal de la empresa.

**(D: Lista de Inventarios (Stocks) Mínimos)**

**B15. Los productos se rotan según el Sistema FIFO:** La empresa aplica normas para el recibo y almacenamiento de mercancías. Emplea el sistema *FIFO (First In/First Out)* o (PEPS) primero en entrar, primero en salir) que utiliza los primeros productos que llegan y son los primeros en salir del almacén y se controla la caducidad y calidad de los mismos. En caso de que existan productos próximos a vencerse en el almacén deberán usarse primero.

## **GRUPO C: SERVICIO DE CLIENTE**

**C1. El empleado es responsable de proveer servicio al cliente de calidad:** El empleado debe transmitir una imagen de confianza, conocimiento, amabilidad y responsabilidad.

**C2. Se muestran los sistemas de pagos que son aceptados por el local:** Se informará al cliente las formas de pago aceptadas por la empresa (efectivo, tarjetas de créditos, u otros).

**C3. No se permite consumo de alimentos y bebidas de fuentes externas a la empresa:** No se permite, dentro del local, el consumo de otras comidas y bebidas que no se hayan elaborado en el establecimiento.

**C4. Existe un procedimiento para los objetos perdidos:** Existe un procedimiento que especifica cómo gestionar los objetos que el cliente reporta como perdidos. Además, existe una lista de los objetos que han aparecido, fecha, hora, persona que lo encontró y fecha de recogida del mismo.

**(D: Procedimiento y Reporte de Objetos Perdidos)**





**C5. Se proporciona información en materia de seguridad a los clientes:** En el caso de que, por alguna razón, existan zonas de peligro para los clientes, estos son informados de sus riesgos y de las acciones de cómo proceder.

**C6. Existen procedimientos específicos a la hora de saludar, atender y despedir al cliente:** Se tienen establecidas, y por escrito, las formas como los empleados interactúan con el cliente. Están definidas las expresiones, tipos de saludos y normas de cortesía a la hora de prestar el servicio y en la finalización de éste.

**(D: Guion de Interacción con los Clientes, los cuales incluyan normas de cortesía)**

**C7. Se dispone de una receta estandarizada para cada plato y/o bebidas mezcladas:** Existe una receta estandarizada para cada uno de los platos y bebidas mezcladas que se encuentran en las cartas del establecimiento; en las cuales se establece el rendimiento de la misma, las medidas de las porciones, los ingredientes a emplear con sus medidas y cantidades, modo de preparación, detalles de la presentación y/o servicio del producto.

**(D: Recetas Estandarizadas)**

**C8. Se dispone de un procedimiento que mida la satisfacción del cliente:** La empresa dispone de un método para recoger la satisfacción del cliente. Todo el personal de la empresa conoce el procedimiento y actúa según las condiciones dispuestas por la empresa. La empresa decide dónde, cómo y cuándo se estudia la satisfacción del cliente; y dispone de un buzón para la introducción de formularios completados.

**(D: Procedimiento para Recoger la Satisfacción del Cliente) De forma digital**

**C9. Se dispone de un documento que mide la satisfacción del cliente:** En el procedimiento nombrado en el punto anterior, se tiene definido el tipo de cuestionario a emplear para la recogida de la satisfacción del cliente, éste pregunta por los parámetros que más preocupan a la empresa, para poder conocer el punto donde se encuentran y poder mejorar su servicio y operación.

**(D: Encuesta/Cuestionario de Satisfacción del Cliente) De forma digital**

**C10. Existe un procedimiento para la correcta gestión de quejas y sugerencias:** La empresa dispone de un procedimiento para recoger las quejas y sugerencias. Todo el personal de la empresa conoce el procedimiento y actúa según las condiciones dispuestas por la empresa. Los formularios de quejas y sugerencias están numerados, y se depositan en puntos seguros, de acceso exclusivo de la gerencia, la cual los examina, da respuesta y solución al cliente y comprueba su satisfacción con la solución aportada. Se colocará un libro de Registro de Quejas de Protección al Consumidor.

**(D: Procedimiento para Quejas y Sugerencias)**

**(D: Formulario de Quejas y Sugerencias del Cliente) De forma digital**

**C11. Se tiene en cuenta la opinión del cliente en futuros procesos de cambio e innovación:** La empresa se compromete a tener en cuenta la opinión del cliente a la hora de sus futuras decisiones estratégicas y operativas.



## **SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

**C12. Se divide la zona de mesas por camareros:** Cada uno de los camareros tiene asignado una zona y/o número de mesas de las cuales será responsable. En el caso de estar realizando la función para una mesa y lo solicita otra mesa, se hace una señal como que lo ha visto y lo atiende lo antes posible.

**C13. Los utensilios para el servicio de alimentos y bebidas se encuentran hábiles para el uso inmediato (Estación de Camareros):** Los elementos para el servicio de alimentos y/o bebidas: La loza, cubertería, cristalería, mantelería, y demás; están siempre limpios, preparados para el uso inmediato y se encuentran en perfecto estado de conservación.

**C14. A la llegada del cliente, se le atiende de forma eficiente y correcta:** Cuando el cliente llega al establecimiento, se le atiende amablemente con una sonrisa dándole la prioridad.

**C15. Se toma en cuenta el orden de llegada de los clientes:** Al momento de asignar las mesas y servir las órdenes de alimentos y/o bebidas se tiene en cuenta el orden en que han llegado los clientes.

**C16. Se asegura que el cliente dispone de todos los complementos necesarios:** Se definen los mínimos productos que el cliente deberá encontrarse en la mesa, a su llegada o a pocos minutos de sentarse: Cubiertos, vasos, copas, platos, aderezos, servilletas y otros.

**C17. Se le ofrece la carta de platos y/o bebidas a la vez:** Se espera a que el cliente se acomode en la mesa, para ofrecerle tanto la carta de comidas como de bebidas. Los menús de comida y bebida deben estar disponibles en la mesa en formato QR. El menú debe llevar una descripción del plato y especificar si algún ingrediente del mismo podría causar algún tipo de alergia al comensal.

**C18. Se presta especial atención a la comanda:** Después de un tiempo, inferior a 5 minutos, se toma la orden del cliente y se llena la comanda para instruir a la cocina y el bar.

**C19. La duración de la entrega de los servicios ordenados es la correcta:** La oferta de bebidas se realiza de forma inmediata, y entre la toma de comanda y la entrega del primer plato, no pasa de más de 10 minutos. Entre la retirada del primer plato y la entrega del segundo, transcurren 10 minutos. Entre la retirada del segundo y presentación del postre, 5 minutos. Una vez retirados los postres, el servicio del café no tarda más de 5 minutos.

**C20. La presentación de los platos es la correcta:** Se trata de presentar el producto lo más apetecible posible y en perfectas condiciones. Puede ser interesante, dependiendo del producto que se ofrezca, cambiar el tipo de recipiente para algunos de los platos tradicionales.



**C21. La limpieza de las mesas se hace de manera eficiente:** Una vez terminado el servicio con un cliente, se retiran el resto de platos y bebidas lo más silenciosa y eficientemente posible. La mesa se vuelve a montar sobre la marcha.

**C22. Siempre se emite una factura al cliente:** En la expedición de facturas, se muestran los distintos conceptos con sus respectivos precios y siempre en escritura legible para el cliente. El original de la factura queda en el establecimiento, entregando copia al cliente como comprobante de pago. Estas facturas están numeradas. Un requerimiento importante el establecimiento debe tener disponibilidad de facturas con comprobante final.

**C23. Se tiene en cuenta la limpieza y disposición de elementos auxiliares:** Después de cada servicio, se comprueban los elementos auxiliares, si es necesario recargar o cambiar los envases de los productos, asegurándose un buen estado de conservación y correcta manipulación de los mismos. Ej.: Azúcar, sal, pimienta, aderezos, entre otros.

### **MENUS/CARTAS DE PLATOS Y/O BEBIDAS**

**C24. Los precios de los productos ofrecidos en el restaurant/bar están publicados:**

En el restaurante/bar se tiene un menú o carta donde se encuentran los platos y sus precios, al igual que para las bebidas. En ambos casos se especifica si los precios incluyen o no los impuestos de ley; se debe colocar el precio con las siglas DOP (Pesos Dominicanos), para quede claro la moneda que se está usando. Si existe cualquier tipo de descuento, éste debe estar correctamente marcado e identificado sin dar lugar a malas interpretaciones o engaños.

**(D: Menú Platos y /o Cartas de Bebidas)**

**C25. Las cartas de platos y bebidas se encuentran en buen estado:** Las cartas de platos y bebidas están cuidadas y limpias, con ausencia de tachaduras y enmiendas. Los menús de comida y bebida deben estar disponibles en la mesa en formato UR. El menú debe llevar una descripción del plato y especificar si algún ingrediente del mismo podría causar algún tipo de alergia al comensal.

**C26. Las cartas de platos y bebidas están en varios idiomas:** Las cartas de platos y bebidas están en varios idiomas, además del español, mínimo en inglés.

**C27. La empresa cumple con la composición de las cartas de platos:** La carta de platos tiene como mínimo la siguiente composición:

- Un primer grupo de entremeses: 5 variantes selectas y 2 sopas o cremas.
- Un segundo grupo con: 3 especialidades a base de verduras, huevos o pastas.
- Un tercer grupo con: 3 especialidades de carne.
- Un cuarto grupo compuesto por: dulces o helados, quesos y frutas.



**C28. Se incluyen, en lo posible, especialidades típicas y marcas dominicanas en las cartas:** Se incluyen en la carta de platos, en lo posible, especialidades típicas de la cocina dominicana, además de marcas reconocidas nacionales en la carta de bebidas.

**C29. De acuerdo a su naturaleza, se dispone de platos especiales:** Teniendo en cuenta la composición de los platos y la naturaleza del establecimiento, se recomienda tener en cuenta las especificaciones alimentarias de los clientes y la posibilidad de ofrecer un producto alternativo ante cualquier alergia/limitación de un cliente.

## **OPERACIÓN DE LA COCINA**

**C30. Se presta especial atención a la uniformidad e higiene del personal de cocina:** El uniforme está compuesto por gorro, chaqueta o bata, zapatos antideslizantes, y demás. El personal siempre está debidamente uniformado. El personal mantiene una correcta higiene y limpieza personal: uñas cortas y limpias, pelo recogido, heridas cubiertas; sin relojes, ni pulseras, ni cualquier elemento donde se acumule alimento. El lavado de manos se hace de manera continua, se hace cada vez que cambie de función dentro de la cocina. Estos hábitos son conocidos y cumplidos por todo el personal. Para garantizar el cumplimiento efectivo de estas medidas higiénicas-sanitarias el personal debe participar en programa de entrenamiento y capacitación continua.

**(D: Hábitos de limpieza en la cocina)**

**(D: Instrucciones sobre vestuario y uniformidad)**

**C31. Existen hábitos de trabajo conocidos y aplicados por el personal de la cocina:** No se emplean los mismos paños de cocina para la limpieza. No se deben de emplear paños para la limpieza de la cocina, utensilios, ni para el secado de manos. Se prohíbe comer en el puesto de trabajo y se realizan chequeos médicos pertinentes ante cualquier indicio de enfermedad.

**(D: Hábitos de Cocina Comunes)**

**C32. La manipulación de los alimentos es la correcta:** No se podrá cortar en la misma tabla, alimentos crudos y cocidos para evitar la contaminación cruzada debe utilizarse tabla y utensilios bajo el código de colores establecido internacionalmente.

Codificación de colores de las tablas:

- Color amarillo, carnes blancas (pollo, pavo, ...).
- Color azul, Pescados y mariscos.
- Color verde, frutas y verduras.
- Color rojo, carnes rojas (ternera, cordero, ...).
- Color marrón, carnes cocinadas y fiambres.
- Color blanco, pastas, pan, bollería y quesos.



**C33. Los alimentos utilizados están en perfectas condiciones de conservación.** Siempre se utilizan ingredientes en perfecto estado de conservación.

**C34. El tratamiento de productos refrigerados o congelados es el correcto:** El proceso de descongelación se realiza dentro de las mismas cámaras frigoríficas, nunca a temperatura natural. Los productos en el proceso de descongelación se colocarán en bandejas con rejillas y tapas y protegidos; nunca se podrán volver a congelar.

### **OPERACION DEL BAR**

**C35. Existen unos procedimientos para trabajar en barra:** El camarero siempre está pendiente de las necesidades de los clientes que se acercan, se retira la bebida consumida a la mayor brevedad posible, no se habla con el cliente a menos que este lo solicite siempre tratando de no mantener una conversación continuada, se emplean los utensilios necesarios para la correcta expedición de productos, evitando tocar el producto o ingredientes directamente con las manos. Para tales fines se utilizarán pinzas y otros accesorios.

**(D: Procedimiento de Trabajo en Barra)**

### **GRUPO D: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS**

**D1. La empresa dispone de un plan de limpieza por escrito:** Existe un plan de limpieza en el que se especifica: ¿Qué se limpia?, ¿Con qué se limpia?, ¿Cómo se limpia?, ¿Cuándo se limpia?, y ¿Quién lo limpia?. Deben de existir registros escritos para la supervisión y documentación de la limpieza eficaz

**(D: Plan de Limpieza)**

**D2. Existe un plan de limpieza escrito específico para la cocina:** Existe un plan de limpieza escrito para la cocina que contiene rutinas de limpieza, personal encargado, productos y medidas a emplear en cada zona, así como la periodicidad con las que se tienen que llevar a cabo.

**(D: Plan de Limpieza Específico de la Cocina)**

**D3. Los productos de limpieza están correctamente envasados, identificados y ocultos de la vista del cliente:** Los productos de limpieza siempre deben estar en los envases originales, o al menos perfectamente etiquetados. Almacenados en un área específica para estos fines y nunca cerca de los alimentos. El personal debe estar correctamente capacitado en su uso.

**D4. La empresa posee un procedimiento para reparación de averías:** La empresa registra en un documento las averías o incidencias surgidas, en el que se registra: el tipo de avería, la fecha de la incidencia, responsable de la reparación y fecha de la reparación.

**(D: Control de Reparación de Averías)**

**D5. Dispone de un sistema de purificación de agua adecuado:** El establecimiento debe garantizar la potabilidad del agua que dispone, tanto para uso de limpieza y desinfección de infraestructura y equipos (**NORDOM01**) y



así como para consumo y preparación de alimentos y bebidas (**NORDOM64**), ya sea a través de un sistema de filtración y purificación de agua (osmosis, cloración, tratamiento de ozono, u otro) para garantizar su pureza, así como el registro del proceso.

**(D: Registro de Purificación de Agua)**

**D6. Los residuos sólidos se manejan correctamente:** Los residuos sólidos generados en el establecimiento se recogen con regularidad durante el día y se colocan en el espacio dispuesto para esos fines en recipientes para basura con tapa. Los residuos orgánicos deben ser almacenados en un espacio refrigerado destinados exclusivamente para esos fines. Debe promoverse un sistema de clasificación de la basura y desperdicio para fines de reciclaje (orgánicos, vidrios, plásticos y cartones).

**D7. Existe un plan integrado de control de plagas:** La empresa debe disponer de un programa de manejo integral de control de plagas, asesorado por una empresa especializada y que posea las certificaciones oficiales que la acreditan para tales fines al igual que los productos utilizados por ellos. Se dispone de los documentos que acreditan la realización de dichas tareas.

**(D: Plan Integrado de Control de Plagas)**

**D8. Se poseen equipos para la protección contra incendios:** La propiedad debe poseer un programa de prevención de incendio de acuerdo al reglamento R-032 del Ministerio de Obras Públicas. La propiedad deberá poseer equipos de mitigación contra incendios (Extintores, Mangueras, disponibilidad de fuentes de agua, alarmas, rociadores, luces de emergencias u otros medios aprobados) así como señalización de la ruta de evacuación y escapes.

**(D: Procedimiento en Caso de Incendio)**

**D9. La empresa cuenta con botiquín de primeros auxilios:** La empresa dispone de un botiquín de primeros auxilios para poder atender tanto a clientes como a empleados. De acuerdo al reglamento de seguridad y salud en el trabajo, Reglamento 522-06. El personal debe estar entrenado en primeros auxilios.

## **INFRAESTRUCTURA**

**D10. En la infraestructura del establecimiento se cumple con lo siguiente:**

- Posee un área de servicio con superficie adecuada que permita una eficaz operación y servicio.
- Servicios sanitarios exclusivos para los clientes, independizados para ambos sexos.
- Servicios sanitarios exclusivos para los empleados, independizados para ambos sexos.
- Los baños tanto de clientes como empleados deben de estar limpios y disponer de papel toalla, jabón líquido y desinfectante, papel de baño y zafacones con tapa.
- Dispondrán de almacén, despensa y bodega.

**D11. El establecimiento está identificado en el exterior:** Antes de entrar al establecimiento se ve con facilidad el nombre del mismo para la correcta identificación de los usuarios.



**D12. El establecimiento cuenta con señalización de la Ruta de Evacuación y Punto de Encuentro visible:** A simple vista puede identificarse la ruta de evacuación y los puntos de encuentros en las áreas comunes del establecimiento en caso de alguna emergencia.

**D13. Los exteriores del establecimiento se limpian de forma regular:** Las zonas exteriores de acceso de los clientes al establecimiento se limpian periódicamente, incluyendo las zonas de estacionamiento.

**D14. Existe un porta-paraguas:** Existe un porta-paraguas en la entrada del establecimiento para los días de lluvia.

**D15. El establecimiento dispone de señalización en el interior:** A simple vista debe poder identificarse las diferentes áreas del establecimiento, al igual que las que son de uso común o restringido (baños, almacén y otros).

**D16. El mobiliario del establecimiento se encuentra en perfecto estado de conservación:** Se ofrece a los clientes mobiliario limpio, cómodo y en perfecto estado de conservación en todo momento.

**D17. El establecimiento muestra un espacio acogedor y atractivo:** El ambiente es cálido y agradable, bien iluminado, sin olores y con una temperatura adecuada.

**D18. La música es agradable en el restaurante:** Si existe música en el establecimiento, se cuida su volumen y contenido. Se trata de evitar música ruidosa y anuncios, entre otros.

**D19. Está definida la distancia mínima entre las mesas:** Está definido un espacio mínimo entre las mesas, y ante agrupación de mesas, se tienen en cuenta estos espacios para la correcta circulación, tanto de clientes como de camareros.

**D20. Se disponen de suficientes zafacones a disposición de los clientes:** La empresa dispone de zafacones de pedal y tapas suficientes en las áreas públicas a disposición de los clientes.

**D21. Los baños públicos están perfectamente equipados y limpios:** Los baños del establecimiento que estén al servicio del cliente y de los empleados deben estar en perfectas condiciones de limpieza en todo momento, se realizan limpiezas periódicas de los baños como mínimo una vez al día. Estos están equipados con todo lo necesario (dispensadores de jabón automáticos, toallas desechables o secadores automáticos, papel higiénico, y lavamanos e inodoros automáticos y otros) y la ventilación debe ser adecuada. La limpieza de los baños debe registrarse en una hoja de control “Quién lo limpio, Fecha y observaciones”.

**D22. Los productos alimenticios expuestos están protegidos por una vitrina:** Todos los alimentos que se encuentran en exposición están protegidos por un exhibidor. Cuando los productos a mostrar necesitan refrigeración se dispone de un exhibidor con pantallas anti-estornudos, refrigeradas con una temperatura



máxima de 8 grados. En caso de exhibición de alimentos calientes serán mantenidos a una temperatura de 63 grados o más.

**D23. Se dispone de suficiente inventario de utensilios para el adecuado servicio de alimentos y bebidas:** El establecimiento dispone de suficiente material para la correcta prestación de servicio de alimentos y bebidas como son: de loza, cubertería, cristalería, mantelería, bandejas, jarras y otros.

**D24. Los utensilios de acero inoxidable están debidamente brillados:** Los utensilios de cobre, están debidamente estañados.

**D25. Existen sillas específicas para niños pequeños:** Existe al menos una silla alta para niños pequeños por cada 25 plazas de comedor, las cuales deben ser del mismo estilo. Deben estar en perfecto estados y limpieza.

**D26. Se mantienen los filtros de los extractores limpios y se documenta:** Los filtros de los extractores de humo de las cocinas están permanentemente limpios, con ausencia de grasas para asegurar una eficaz extracción de humo y esta se documenta.

**(D: Registro de Limpieza de Campana)**

**D27. Se evita la propagación de los malos olores:** Se controlan los humos de la cocina, tratando de evitar la contaminación y molestia a los clientes y residentes de la zona. Se deben colocar extractores de aire para eliminar los malos olores.

**D28. Se registran las temperaturas de las neveras y cuartos fríos:** Existe una lista por días donde se registran las temperaturas de las neveras, congeladores y vitrinas dedicadas al almacén de productos alimenticios. El chequeo de las temperaturas se debe realizar por lo menos 2 veces al día, en los registros debe de aparecer Fecha, Nombre de la persona quien realiza dicha tarea y la temperatura del equipo al momento de su chequeo.

**(D: Registro de Temperaturas de Neveras, Congeladores y cuartos fríos)**

**D29. El almacenamiento de carnes y mariscos se hace por separado:** Las carnes y mariscos se almacenan por separado evitando así el riesgo de contaminación cruzada a menos que estén empacados al vacío y fechados.

**D30. La higiene y la condición de la cocina central es la adecuada:** Tanto la higiene como la condición de la infraestructura y equipos de la cocina se encuentra en óptimas condiciones.

**D31. En el almacén los estantes están elevados del suelo y separados de la pared (el piso cuenta con la línea blanca):** Los estantes se encuentran elevados del suelo (6") y separados de la pared (1"); el piso cuenta con la línea blanca (4") que identifica el contacto con roedores, insectos y otros.





## **EQUIPOS**

### **D32. El establecimiento cumple con los siguientes requisitos de equipos:**

- Posee teléfono.
- Cámaras frigoríficas independizadas para carnes y pescados.
- Estufas con número de quemadores suficientes, fregaderos y útiles de cocina.

**D33. Se cumplen los requisitos de las instalaciones de equipos:** Las instalaciones de maquinaria relativos al sistema de acondicionadores de aire, ascensores y demás equipos técnicos, cualquiera que sea el sistema de funcionamiento, reúne las condiciones técnicas exigidas por los organismos estatales competentes. Las instalaciones se realizan según los procedimientos técnicos pertinentes, de modo que se eviten los ruidos y vibraciones.

**D34. La empresa dispone de un plan de mantenimiento preventivo:** La empresa dispone de un plan de mantenimiento preventivo en el que se encuentran: los datos del equipo, fecha de revisión, responsable y las tareas que les corresponda.

**(D: Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos)**

**D35. El establecimiento posee ventilación directa y/o climatización al servicio del cliente:** Las áreas del establecimiento, si es necesario, posee ventilación directa al exterior mediante ventana o balcón, o están climatizadas, ya sea por acondicionadores de aire y/o ventiladores.

### **E. Requisitos de las instalaciones:**

- Entrada de los clientes independientes de las del personal del servicio.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad, que permita un eficaz servicio.
- Poseer teléfono.

