

Marzo 2006

## TÍTULO

**Servicios de restauración**

**Requisitos de dirección**

*Restaurant services. Management requirements.*

*Services de restaurants. Exigences de management.*

## CORRESPONDENCIA

## OBSERVACIONES

## ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 167 *Servicios de restauración* cuya Secretaría desempeña ICTE, en colaboración con FEHR.

Editada e impresa por AENOR  
Depósito legal: M 10458:2006

© AENOR 2006  
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:

**AENOR**

C Génova, 6  
28004 MADRID-España

Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Teléfono 91 432 60 00  
Fax 91 310 40 32

8 Páginas

**Grupo 4**



## **1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta norma establece los requisitos internos que deben aplicar las empresas dedicadas a la actividad de restauración en cualquiera de sus modalidades al definir sus políticas y estrategias de calidad.

## **2 NORMAS PARA CONSULTA**

UNE 167002 – *Servicios de restauración. Requisitos del mantenimiento de las instalaciones y equipos.*

UNE 167003 – *Servicios de restauración. Requisitos de aprovisionamiento y almacenaje.*

UNE 167004 – *Servicios de restauración. Requisitos de higiene.*

UNE 167005 – *Servicios de restauración. Requisitos de sala.*

UNE 167007 – *Servicios de restauración. Requisitos de transporte.*

UNE 167008 – *Servicios de restauración. Requisitos de bar.*

UNE 167009 – *Servicios de restauración. Requisitos de cocina.*

UNE 167010 – *Servicios de restauración. Requisitos de cocina central.*

UNE 167011 – *Servicios de restauración. Vocabulario.*

## **3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para los fines de esta norma UNE son de aplicación los términos y definiciones incluidos en la Norma UNE 167011.

## **4 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

### **4.1 Requisitos generales**

La dirección del establecimiento, en adelante “la dirección”, debe llevar adelante acciones cuyo fin sea asegurar el cumplimiento de la política de calidad (véase el apartado 4.2), entre ellas el contar con personal capacitado y proporcionarle medios adecuados (véase apartado 4.3) para asegurar que los servicios prestados se ajustan a los objetivos de la calidad.

La dirección debe asegurar que se establece y documenta el sistema de gestión de la calidad y que se habilita un sistema de registros (véase el apartado 4.4).

La dirección debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad (véase el apartado 4.5) basándose para ello en la medición de la satisfacción del cliente (véase el apartado 4.7.1) y el tratamiento de las quejas y sugerencias (véase el apartado 4.7.2).

La dirección debe asegurar que se cumplen los requisitos sobre seguridad alimentaria y prevención de riesgos laborales que se establecen en el apartado 4.8.

La dirección debe asegurar que se define y cumple un código de buenas prácticas medioambientales. (véase el apartado 4.9).

La dirección debe asegurar el cumplimiento de los requisitos en materia de comercialización de servicios (véase el apartado 4.6).

La dirección debe asegurar el cumplimiento de la legislación vigente sobre la utilización de la vía pública como por ejemplo las terrazas o la carga y descarga de mercancías.

El sistema de calidad debe auditarse internamente a intervalos definidos por la dirección y como mínimo una vez al año, para asegurar que se mantiene vigente de forma eficaz, adecuada y continuada. La dirección debe mantener registros de dichas auditorías. Para empresas de grandes dimensiones se considera aconsejable hacer auditorías internas con más frecuencia.

La dirección debe designar (o asumir directamente) una persona que, con independencia de otras funciones, tenga la autoridad y autonomía suficientes para:

- a) Identificar y registrar cualquier incidencia relacionada con la calidad de los servicios.
- b) Establecer acciones de prevención y corrección de no conformidades.

#### **4.2 Políticas y objetivos**

La dirección debe elaborar y documentar la política de calidad incluyendo los objetivos del servicio a prestar. La dirección debe formular los objetivos de modo que sean medibles o evaluables de algún modo. Esta política debe estar implantada y ser difundida entre los trabajadores. La dirección debe establecer plazos para su implantación. La dirección debe revisar la política de calidad al menos una vez al año y el grado de cumplimiento de los objetivos con fines de mejora continua.

Esta política debe incluir el cumplimiento de las siguientes normas siempre que le sean de aplicación, para lo cual debe definir qué actividad realiza de acuerdo con los criterios establecidos en las mismas:

- UNE 167002
- UNE 167003
- UNE 167004
- UNE 167005
- UNE 167007
- UNE 167008
- UNE 167009
- UNE 167010

Cuando los servicios prestados sean responsabilidad del cliente, los requisitos de estas normas no serán de aplicación al establecimiento. Estas excepciones deben documentarse.

#### **4.3 Gestión de recursos humanos y materiales**

La dirección debe establecer las responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo y sus interrelaciones, incluyendo las propias del sistema de gestión de la calidad como por ejemplo la supervisión de la calidad del servicio, atención de reclamaciones, quejas o sugerencias del cliente.

La dirección debe asegurar que los empleados poseen la formación o experiencia necesaria para desarrollar correctamente las funciones y responsabilidades propias de su puesto de trabajo, a fin de garantizar en todo momento un nivel de prestación de servicio estable acorde con los niveles de calidad establecidos en esta norma y a las expectativas de sus clientes.

Se debe establecer una plantilla de personal en función de la ocupación prevista.

Se deben detectar las necesidades de formación del personal estable como mínimo una vez al año. Se debe elaborar un plan de formación basado en dichas necesidades. El plan puede contener acciones formativas impartidas tanto por personal externo como del propio establecimiento. El plan de formación debe contener una referencia específica a las necesidades de formación en materia de higiene alimentaria de acuerdo con la Norma UNE 167004. Se debe evaluar la efectividad de la formación impartida. La dirección debe definir el momento de realizar la evaluación.

Toda incorporación al puesto de trabajo debe ir precedida de una acción de formación introductoria, monitorizada en el puesto de trabajo, o por lo menos se les deben proporcionar las instrucciones básicas que permitan desempeñar correctamente su puesto de trabajo. Esta formación generará un registro de calidad que justifique el aprovechamiento y la finalización del periodo de formación introductoria. Para la incorporación del personal eventual, se debe definir el modo de adiestramiento de manera que éste sea ágil y eficaz y no suponga una no conformidad.

El personal que supere 30 días de contratación con un mismo establecimiento o en establecimientos de una misma empresa debe ser incorporado al plan de formación de la empresa para personal estable y recibir formación completa acorde con el puesto que vaya a desarrollar.

La dirección debe identificar los recursos materiales necesarios para asegurar en todo momento que los servicios prestados se ajustan a:

- los niveles de calidad especificados en esta norma UNE y restantes normas que le apliquen por su actividad y a
- las características de la oferta especificada.

#### **4.4 Documentación del sistema de gestión de la calidad**

La dirección ha de establecer y documentar un sistema de gestión de la calidad que describa las actividades de implantación, supervisión y control, así como las responsabilidades correspondientes, para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio de acuerdo con lo indicado en esta norma UNE y restantes normas que le sean aplicables por su actividad.

El establecimiento, además, debe disponer de la documentación actualizada que soporta el sistema de gestión de la calidad. Ésta es:

- a) La documentación que le exija la legislación vigente que le sea de aplicación.
- b) Esta norma UNE y todas las del capítulo 2 que le afecten por su actividad.
- c) Los procedimientos o instrucciones de trabajo requeridos en esta norma UNE y restantes normas que le afecten por su actividad. Ambos tipos de documentos deben indicar qué, quién y cómo se realizan los servicios prestados por el establecimiento.
- d) Registros de la calidad expresamente requeridos por esta norma UNE y restantes normas que le afecten por su actividad.

La dirección debe documentar un procedimiento para el mantenimiento y control de la documentación asociada al sistema de calidad e implantarlo.

Este procedimiento debe establecer como identificar, elaborar, codificar, archivar, recuperar, proteger, mantener y destruir los documentos del sistema de gestión de la calidad, con independencia de su formato.

Se debe tener un acceso fácil y rápido a dicha documentación de manera que éstos puedan ser consultados en cualquier momento. Los documentos deben ser legibles aun con el paso del tiempo.

Se debe elaborar una relación de la documentación con la edición vigente, las personas o departamentos a los que se distribuye y los responsables de su revisión, aprobación y archivo.

#### 4.5 Mejora continua

La dirección debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad con el objetivo de aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

El plan de mejora continua del sistema de gestión de la calidad debe cubrir los siguientes pasos:

- a) análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora;
- b) el establecimiento de los objetivos para la mejora;
- c) la búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos;
- d) la evaluación de dichas soluciones y su selección;
- e) la implantación de la solución seleccionada;
- f) la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implantación para determinar que se han alcanzado los objetivos;
- g) la formalización de los cambios.
- h) análisis y evaluación de las acciones correctivas o preventivas

La dirección debe definir el modo en que organizativamente va a desarrollar el mecanismo de mejora continua fomentando la participación de todos los empleados del establecimiento, cualquiera que sea su categoría o función, a través de una representación de los mismos. Para ello se debe proporcionar formación en los métodos y herramientas de la mejora continua utilizadas en el establecimiento.

#### 4.6 Comercialización de los servicios

La comercialización de cualquier servicio debe conllevar la formalización escrita de los correspondientes documentos comerciales (contrato, pedido, menú, carta, documento de confirmación, etc.) en los que se detalle, entre otros datos, las tarifas aplicables de manera que se puedan mostrar al cliente en caso de duda o reclamación.

El material publicitario utilizado en la promoción de los servicios del establecimiento y otras acciones promocionales debe dar fe de la realidad del establecimiento, evitando el uso de términos que, por su ambigüedad, pudieran inducir en los clientes expectativas sobre el servicio superiores a las que realmente presta el establecimiento.

La correspondencia entre la calidad de los servicios y las diferentes tarifas debe ser siempre la misma, de modo que las promociones y ofertas no signifiquen un nivel inferior respecto a las prestaciones habituales. En cualquier caso, las prestaciones deben cumplir con los requisitos indicados en las Normas UNE 167002, UNE 167003, UNE 167004, UNE 167005, UNE 167007, UNE 167008, UNE 167009 y UNE 167010 que le sean de aplicación.

Siempre que la especificación del cliente suponga modificar alguna de las normas aplicables al servicio de restauración, aquella debe quedar reflejada en el documento comercial.

#### 4.7 Medición de la satisfacción del cliente y tratamiento de las quejas y sugerencias

**4.7.1 Medición de la satisfacción del cliente.** El establecimiento debe contar con un sistema de medición de la satisfacción del cliente diseñado para recoger toda la información relevante que el cliente pueda facilitarle para la posterior adopción de mejoras en la atención que se le presta. La información a recoger debe cubrir al menos los siguientes aspectos:

- la prestación del servicio: rapidez, atención recibida, higiene del personal, relación calidad/precio;

- las instalaciones : confort, ambiente, higiene, mantenimiento;
- el producto: presentación, cantidad, temperatura;
- quejas y sugerencias (véase el apartado 4.7.2).

El sistema debe contener una parte abierta donde el cliente pueda manifestarse sobre aspectos en los que no ha sido preguntado.

Los trabajadores deben conocer el resultado de la medición y el grado de satisfacción del cliente de su área de trabajo, por lo que la dirección debe establecer un sistema de comunicación interna que asegure que todas las personas tengan acceso a la información puntualmente.

Se debe hacer una valoración del sistema de medición al menos una vez al año y los resultados de esta valoración se han de tener en cuenta en el plan de mejora continua del sistema de gestión de la calidad del establecimiento.

**4.7.2 Tratamiento de quejas y sugerencias.** El establecimiento debe tener implantado y definido un sistema de tratamiento de quejas y sugerencias. La dirección debe designar a la persona responsable de la gestión de este sistema que debe incluir el requisito de recoger las quejas y sugerencias por escrito, ya sea por el propio cliente o por un empleado.

A través del sistema de tratamiento de quejas y sugerencias el establecimiento debe recoger toda la información relevante que el cliente pueda facilitarle para la posterior adopción de mejoras en la atención y el servicio.

El sistema debe resultar fácilmente accesible al cliente para que éste pueda expresar su queja.

Es responsabilidad de todo el personal detectar y comunicar las quejas y sugerencias.

Las quejas deben intentar solucionarse en el momento en que se producen para conseguir la satisfacción del cliente antes de que finalice el servicio.

El sistema de valoración de quejas y sugerencias debe dar especial importancia a aquellas que se produzcan más frecuentemente y a aquellas que tengan que ver con aspectos de higiene y de la atención recibida por el cliente. Ambos grupos de quejas y sugerencias deben incluirse en el plan de mejora continua del sistema de gestión de la calidad y en caso de que se desestimen debe justificarse por escrito dicha decisión.

#### **4.8 Seguridad alimentaria y prevención de riesgos laborales**

La dirección debe mantener actualizada toda la legislación vigente que le aplique en materia de seguridad alimentaria y prevención de riesgos laborales.

El establecimiento debe conservar registros de las inspecciones a que haya sido sometido en ambos campos. Estos documentos son considerados registros de calidad.

#### **4.9 Buenas prácticas medioambientales**

Todo establecimiento debe contar con un código de buenas prácticas medioambientales que debe ser conocido por toda la plantilla. La dirección debe designar un responsable de la puesta en marcha y seguimiento de este código.

El código debe contar al menos con los siguientes puntos:

- a) Ahorro de energía.
- b) Ahorro de agua.
- c) Utilización de detergentes y otros productos de limpieza e higiene no agresivos con el medio ambiente.

- d) Minimización de la generación de desechos.
- e) Clasificación de desechos.
- f) Utilización de productos con formatos y embalajes no perjudiciales para el medio ambiente.
- g) Emisión de ruidos

En cualquier caso, los establecimientos están obligados a cumplir las exigencias de la legislación vigente que les sea de aplicación.

El código de buenas prácticas medioambientales debe ser revisado al menos una vez al año.

#### **4.10 Accesibilidad y seguridad en los edificios e instalaciones**

Además de cumplir toda la legislación vigente relacionada con la accesibilidad y la seguridad que le sea de aplicación, la dirección del establecimiento debe contar con un protocolo de evacuación para personas con discapacidad física, psíquica o sensorial. Dicho protocolo debe ser conocido por todos los empleados.

#### **4.11 Indicadores de mejora**

El establecimiento debe disponer e implantar un sistema de indicadores de calidad para cada una de las normas UNE del capítulo 4 que le sean de aplicación, que permita tomar decisiones a favor del cumplimiento de los requisitos de calidad. También facilitará la tarea de dirección en lo que se refiere al control de la calidad de los servicios y a la evolución e implantación de la calidad en el establecimiento.

#### **4.12 Subcontratación**

Todas aquellas actividades que la empresa decida subcontratar deben alcanzar el mismo nivel de exigencia que el fijado en esta norma.





---

---

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Dirección C Génova, 6  
28004 MADRID-España

Teléfono 91 432 60 00

Fax 91 310 40 32

**AENOR AUTORIZA EL USO DE ESTE DOCUMENTO A SANCHEZ CERON CONSULTORES, S.L.**