



Buenas Prácticas para Establecimientos Gastronómicos



Buenas Prácticas para Establecimientos Gastronómicos

Índice

Prólogo.....	5
Alcance	7
Introducción	7
BP1. Gestión operativa del establecimiento.....	7
BP2. Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores	9
BP3. Mantenimiento y limpieza	11
BP4. Personal del establecimiento.....	12
BP5. Satisfacción del cliente	14
BP6. Gestión ambiental.....	14
BP7. Seguridad	15



Prólogo

Uno de los compromisos del Gobierno Nacional es lograr una mejora de calidad de vida para todos los ciudadanos, promoviendo el desarrollo sostenible para generar beneficios sociales, ambientales, culturales y económicas. El desarrollo sostenible de la actividad turística es un desafío para el país. Por ello la Secretaría Nacional de Turismo ha impulsado el diseño del manual de Buenas Prácticas para establecimientos Gastronómicos.

Los establecimientos gastronómicos, forman parte importante de la oferta turística, por tal motivo tienen la oportunidad de contribuir con el mejoramiento de la calidad de servicios prestados en el sector, mediante la implementación de aspectos claves de gestión de calidad.

Para los restaurantes, más allá del beneficio económico directo que resulte de la aplicación de estas buenas prácticas, los beneficios más destacados serán generar un esquema amigable de gestión en calidad hacia los clientes y proveedores, así como promover una mejor imagen ante los usuarios en general.

El presente manual tiene como propósito ser la herramienta de aplicación en medidas prácticas para mejorar la calidad de servicios de los establecimientos gastronómicos. Los contenidos adoptan un enfoque integrador y divulgativo, apoyándose al mismo tiempo en otros manuales y documentos elaborados por la Secretaría Nacional de Turismo – SENATUR.

Este manual es de aplicación para todos los tipos de establecimientos gastronómicos en cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

El presente Manual de Buenas Prácticas para establecimientos gastronómicos surge como una respuesta al crecimiento turístico nacional, donde las necesidades de mejorar la calidad de los servicios requieren ser atendidas efectivamente. El presente manual proporciona una guía para alcanzar una Gestión Inicial de la Calidad mediante la implementación de las pautas de Buenas Prácticas de la gestión operativa que abarca los procesos principales y de soporte de la organización, las buenas prácticas de manipulación e higiene de alimentos, la inclusión activa del personal que lo integra y los aspectos de la calidad, ambientales y de seguridad.

Introducción

BP1 Gestión operativa del establecimiento



1.1 Requisitos legales

La organización debe conocer los requisitos legales y reglamentarios de aplicación y contar con la habilitación de comercio y patente comercial vigente.

1.2 Estructura funcional de la organización

La dirección debe definir, en forma documentada, la estructura de la organización donde queden claramente descritas las funciones y responsabilidades.

1.3 Información de la organización en las oficinas de informes local y/o nacional

Se debe facilitar a las oficinas de turismo del destino información sobre la organización. Esta información puede ser presentada por la organización en particular o a través de las asociaciones que la representen.

1.4 Recetas de los principales platos

El responsable de cocina debe realizar una ficha técnica y receta de los principales platos que contemplen: ingredientes, pasos de elaboración y una fotografía de su presentación final.

1.5 Disponibilidad y presentación de cartas

La organización debe disponer en el establecimiento de una carta de platos bilingüe, y sería recomendable contar con una carta de vinos bilingüe. Las mismas estarán diseñadas de forma que se facilite la lectura de los textos, la comprensión de los contenidos de los platos, los precios de los productos y ofertas. Y en la carta de vinos, especificar: tipo, origen y categoría de vinos, como también sus precios.

Se debe incluir, en la carta de platos, la identificación de aquellos alimentos que son aptos celíacos (TACC).

1.6 Oferta disponible desde el exterior

La organización expone la carta en el exterior del establecimiento disponiendo de una iluminación adecuada, empleando un soporte limpio y bien conservado. Asimismo, se deben exponer los horarios de apertura y cierre de atención del servicio gastronómico.

1.7 Comunicación de medios de pago aceptados

Se debe exhibir, en forma fácilmente legible y visible, los medios de pago aceptados para que el cliente los identifique rápida y claramente antes del inicio del servicio.

1.8 Platos típicos en la oferta gastronómica

Se recomienda incluir e identificar en la carta de platos los productos y/o elaboraciones autóctonas o típicas de la localidad o de la región.

1.9 Estándar del armado del salón y de las mesas

La organización debe establecer un estándar documentado para el armado del salón y la presentación de las mesas; previendo un espacio mínimo de circulación entre las mesas de ochenta centímetros.

Este estándar debe ser conocido por aquellos que preparan el servicio.

1.10 Estándar de presentación de platos

Se debe documentar el modo de presentación de los platos del menú del establecimiento.

1.11 Gestión de la comanda

La organización determina un método para la gestión de la comanda, que incluye el tiempo mínimo deseado para tomar la comanda y la entrega del servicio solicitado.

1.12 Información previa a la reserva

La organización establece un método documentado en el que se determina la información a brindar al cliente en caso de reservas: horarios, precios, ofertas, tickets admitidos, formas de pago, tiempo de espera para reservas.

1.13 Registro de reserva

La organización debe registrar las reservas, incluyendo como datos mínimos: tipo de cliente (particular o empresa), preferencias, medio y persona de contacto, número de comensales y requerimientos especiales.

1.14 Atención a la mesa

La organización debe capacitar al personal sobre las formas de atención a las mesas. Debe quedar registro de estas capacitaciones.

1.15 Presentación de factura

La factura se presenta en óptimas condiciones de presentación: limpia, sin deterioros, descriptivas y legibles.

BP2

Recursos materiales, equipamiento, instalaciones y proveedores



2.1 Identificación de la organización

El nombre de la organización debe estar perfectamente identificado en la entrada del espacio físico del establecimiento.

2.2 Acceso al establecimiento

Los distintos accesos de ingreso y de estacionamiento si tuviera, se encuentran debidamente señalizados, cuentan con iluminación, se mantienen limpios y despejados de obstáculos.

2.3 Inventarios de insumos

La organización debe realizar inventarios de insumos críticos para la prestación del servicio en forma documentada y mantenerlos actualizados, a fin de asegurar los stocks mínimos necesarios y prever las necesidades de compras. Son ejemplos de insumos críticos: mantelería, vajilla, menaje, mobiliario, utensilios de cocina, artículos de limpieza.

2.4 Stock mínimo de cartas

La organización debe mantener un stock mínimo de cartas - menús sobre el total de plazas o cubiertos que ofrece el establecimiento.

2.5 Listado de proveedores críticos

Se debe disponer de un listado actualizado de los proveedores críticos con sus datos de contacto y los servicios que proveen.

2.6 Recepción de pedidos de compra

Se debe controlar durante la recepción de mercadería, las cantidades y requisitos de estos, entre los cuales se debe incluir:

- ♦ control visual de las propiedades organolépticas del producto (color, olor, textura y sabor);
 - ♦ la fecha de caducidad o consumo si corresponde;
 - ♦ cantidad de los productos;
 - ♦ integridad de los envases.
- Se debe dejar registro de esta acción.

2.7 Horario de recepción de mercaderías

Para una mejor atención al cliente, la organización debe planificar el ingreso de proveedores para la recepción de mercaderías e insumos en un horario que no coincida con los de la prestación del servicio.

2.8 Sillas para niños

La organización dispone de sillas para niños según la cantidad de plazas y el tipo de clientes habituales.

2.9 Calefacción y refrigeración de los espacios físicos de atención al cliente

Se debe disponer de equipos para la calefacción y refrigeración, y que los mismos funcionen correctamente. Sería conveniente que los mismos estuvieran incluidos en el plan de mantenimiento programado.

2.10 Áreas de lavado de cocina independientes

La cocina debe contar con áreas independientes de lavado; diferenciando las áreas para el lavado de vajilla, el lavado de alimentos y el lavado de manos.

2.11 Recipientes de basura

Los desperdicios y restos de comida son depositados y recogidos en recipientes de basura con tapa de apertura indirecta (pedal o similar). La disposición de los residuos se debe ajustar a las

normativas de las autoridades competentes. La organización cuenta con un método documentado de limpieza e higiene de los recipientes de basura.

BP3 Mantenimiento y limpieza



3.1 Rutina de limpieza de salones y baños de clientes y del personal

La organización debe definir una rutina de limpieza que contemple: cuándo se realiza, y los productos y artículos a emplear. Dicha rutina debe estar documentada.

Los baños para uso de los comensales y del personal deben encontrarse limpios y mantenidos; deben contar con: jabón, papel higiénico, papelera, toallas de papel o secador de manos y aromatizante. Se debe contar con el registro de limpieza y desinfección correspondiente.

3.2 Rutina de limpieza de cocina y almacén de mercaderías

La organización debe definir una rutina de limpieza que contemple: cuándo se realiza, los productos a emplear, y los responsables. Esta rutina debe incluir la limpieza de los equipos y utensilios empleados en la manipulación y elaboración de los alimentos.

3.3 Productos de limpieza identificados

Los productos de limpieza se deben encontrar en sus envases originales, los cuales deben tener las etiquetas establecidas por el proveedor. En caso de que los productos se hayan vuelto a envasar y/o fraccionar, el nuevo envase debe encontrarse etiquetado indicando su contenido. Asimismo, nunca se deben utilizar envases de alimentos y/o bebidas que puedan inducir a confusión.

3.4 Plan de mantenimiento programado

Se debe contar un plan de mantenimiento programado en donde se establezcan las acciones programadas, los responsables y la periodicidad para realizarlas.

El plan de mantenimiento debe contener:

- ♦ limpieza de campanas;
- ♦ control de equipos de frío (heladeras y freezer);
- ♦ services programados por fabricantes;
- ♦ descongelación y limpieza de equipos de frío;
- ♦ limpieza de sistemas de calefacción y refrigeración;
- ♦ revisión del sistema eléctrico;
- ♦ limpieza periódica de los tanques y cisternas de provisión de agua potable.

3.5 Mantenimiento correctivo

Se debe disponer de un registro donde consten los pedidos de reparación de averías que se producen en el establecimiento, como también se registren sus reparaciones. La información

mínima requerida debe contener: descripción y tipo de avería, fecha del pedido de reparación y fecha de reparación.

3.6 Desinfección, desinsectación y control de plagas

Se deben realizar en forma periódica aquellas desinfecciones, desinsectaciones y desratizaciones indicadas, ya sea por normativa legal vigente o acción propia del establecimiento. Como también la realización de la desinfección periódica de los tanques, de las cisternas para la provisión de agua potable. Se deben mantener los registros de su realización.

3.7 Temperaturas de conservación de materia prima y alimentos

Se deben tener documentadas las temperaturas requeridas para la conservación de cada tipo de materia prima y alimentos.

3.8 Rotulación de alimentos ya preparados

La organización debe conservar los productos ya preparados, teniendo en cuenta como mínimo: envases herméticos para la conservación y transporte de alimentos (bowls con film, tupper); cada envase con su rotulación/etiqueta indicando la fecha de elaboración y la fecha de caducidad del producto.

3.9 Flujo de mercaderías en cocina

La organización debe disponer de un correcto flujo o circuito de materia prima en la cocina para evitar la contaminación cruzada entre alimentos.

3.10 Rotación de los productos almacenados

La organización utiliza un método de almacenamiento como por ejemplo el FIFO (First In First Out, control de fechas de caducidad) que consiste en dar salida del depósito a los productos que tienen fecha de caducidad más próxima.

3.11 Espacios de almacenaje

Los espacios de almacenaje de carnes, pescados, frutas y verduras están separados entre sí, y los depósitos de alimentos y bebidas están preservados de la luz solar y cuentan con ventilación.

BP4

Personal del establecimiento



4.1 Responsable de coordinar las acciones de calidad de la organización

Se debe definir, dentro de las funciones de la estructura de la organización, la persona que tiene como tarea el seguimiento del presente documento.

4.2 Planificación de turnos de trabajo

La organización planifica en forma documentada los turnos de trabajo, la rotación y el personal asignado a los mismos.

4.3 Comunicación al nuevo personal sobre sus responsabilidades y obligaciones

Se debe transmitir al nuevo personal (incluidos los temporales) lo que se espera de ellos, sus responsabilidades y obligaciones, y la política del servicio de la organización. Esta comunicación debe quedar registrada.

4.4 Conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos por la organización

El personal posee conocimiento de las características y oferta del establecimiento: menús, precios, horarios, etc.

4.5 Capacitación al personal

La dirección debe asegurar que se realizan como mínimo 2 capacitaciones anuales relacionadas con aspectos críticos de la prestación de servicios, como ser: manipulación e higiene de alimentos, atención al cliente; procedimientos de limpieza en cocina; técnicas de atención de las mesas, riesgos laborales, primeros auxilios. Se deben mantener registros de las capacitaciones impartidas.

4.6 Información sobre la oferta turística relevante

La dirección debe asegurarse de que el personal que mantiene contacto directo con los clientes, conoce el entorno geográfico del destino en el que se localiza el establecimiento y los atractivos turísticos más importantes.

4.7 Materiales y soportes de información

La organización debe contar con elementos y/o materiales propios o de terceros (folletos, páginas web, apps, dossiers, otros) para brindar información al huésped acerca de servicios, actividades y atractivos del destino; incluyendo los datos de contacto de las oficinas de información turística si las hubiera. Son ejemplos de información a brindar: excursiones, alojamiento turístico, alquiler de coches, transportes, servicios de auxilio para vehículos, servicios médicos, lugar de venta de artesanías, etc.

4.8 Código de vestimenta y aspecto personal

La organización debe definir y comunicar a todo el personal, los criterios o códigos sobre indumentaria laboral y aspecto personal que los empleados deben mantener durante la jornada de trabajo y su relación con los clientes. Se recomienda incluir en las vestimentas elementos típicos del Paraguay o regionales, especialmente en fiestas tradicionales. Los criterios establecidos deben quedar documentados.

4.9 Herramientas de comunicación interna

La organización debe disponer de un soporte de comunicación interna que permita asegurar que la información relevante es transmitida incluyendo incidencias, cambios, quejas, pendientes, entre otros. Como por ejemplo: un cuaderno de comunicaciones, pizarra, etc.

4.10 Higiene del personal de cocina

La organización debe proveer y asegurar que el personal de cocina utiliza durante sus tareas gorro o cofia y chaqueta. Se recomienda el empleo de zapatos con puntera resistente y suela antideslizante.

A su vez, el personal mantendrá una correcta higiene y presencia personal:

- ◆ uñas cortas, limpias y sin pintura
- ◆ pelo recogido
- ◆ ausencia de reloj, piercing y joyas en las manos, en las muñecas, orejas y nariz
- ◆ cubiertos los cortes y rasguños en la piel expuesta
- ◆ lavado de manos según los criterios comunicados por la organización.

BP5 Satisfacción del cliente



5.1 Canales de recepción de quejas y/o sugerencias del cliente

La organización debe contar con un medio para que el cliente pueda dejar sus quejas y/o sugerencias; y dicho elemento debe estar disponible al cliente.

5.2 Medición de la satisfacción del cliente

La organización debe disponer de algún método que le permita evaluar el grado de satisfacción de sus clientes respecto a la prestación del servicio. Los resultados deben analizarse y se consideran un registro.

5.3 Mejora del servicio

Para mejorar el servicio brindado se deben utilizar los resultados de la satisfacción de los clientes y las quejas o sugerencias recibidas. La organización debe demostrar alguna mejora implantada gracias a la información obtenida de dichos resultados.

BP6 Gestión ambiental



6.1 Acciones de gestión ambientales

La organización debe establecer algunas acciones que procuren disminuir el impacto en el ambiente y tener evidencia de ello. Son ejemplos de acciones ambientales: separación de residuos,

reutilización de papel, eficiencia del consumo energético y de agua, regulación de la temperatura en los equipos de refrigeración y de calefacción del salón comedor, entre otros.

6.2 Gestión de residuos

La organización debe implementar un método para la separación de los residuos que genera la actividad; dicha separación se puede establecer entre los que son orgánicos (llamados también basura: restos de comida, residuos húmedos o sucios) y los reciclables (o no orgánicos, que son: cartón y papel, plásticos, metal y vidrio).

BP7

Seguridad



7.1 Capacitación en manipulación higiénica de alimentos

El personal que está en contacto con la prestación del servicio de alimentos y bebidas debe contar con la capacitación en manipulación e higiene de alimentos.

7.2 Información de contacto de servicios médicos y de seguridad

La organización debe tener disponible un listado con los datos de contacto de servicios médicos, de emergencias y de seguridad de la zona.

7.3 Botiquín de primeros auxilios

El establecimiento debe contar con un botiquín de primeros auxilios o similar, situado en un lugar de fácil acceso y conocido por el personal, para poder atender al personal y a los clientes en caso de accidente. Se debe mantener el stock mínimo de los productos que lo componen y verificar periódicamente sus vencimientos.



TETÁPY
JEHECHAUKA
Sámbyhya
Secretaría
NACIONAL DE
TURISMO



TETĀ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

*Paraguay
de la gente*