

NORMA TÉCNICA NTS-USNA SECTORIAL COLOMBIANA 005

2003-04-11



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

**COORDINACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE
ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS Y
ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.**

E: COORDINATION OF FOOD PRODUCTION ACCORDING TO
ESTABLISHED STANDARDS AND PROCEDURES

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: restaurantes; producción; coordinación;
procedimientos; estándares de
producción.

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

Editada 2003-11-11

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 representación de todos los sectores involucrados en el proceso de normalización técnica está garantizado 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 005 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización de la Industria Gastronómica (USNA) del 2003-04-01

A continuación se relacionan las empresas que participaron en el estudio de esta norma a través del Comité Técnico:

ACODRÉS BOGOTÁ	RESTAURANTE McDONALDS BOGOTA
ACODRÉS NACIONAL	RESTAURANTE QUINTA DE USAQUÉN -
CONSULTOR	BOGOTA
FENALCO	RESTAURANTE SOPAS Y POSTRES -
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA	BOGOTA
Y TURISMO	RESTAURANTE TRAMONTI - BOGOTÁ
RESTAURANTE EL BOLICHE - BOGOTÁ	SENA
RESTAURANTE FÉLIX - BOGOTA	UNIVERSIDAD EXTERNADO

EN CONSULTA PÚBLICA EL PROYECTO DE NORMA SE PUSO A CONSIDERACIÓN DE LAS SIGUIENTES ENTIDADES:

GREMIO

4D STORE	ACODRÉS – CAPITULO QUINDÍO
ACODRÉS – CAPITULO NARIÑO	ACODRÉS – CAPITULO SANTANDER
ACODRÉS – CAPITULO ANTIOQUIA	ACODRÉS – CAPITULO VALLE DEL
ACODRÉS – CAPITULO ATLÁNTICA	CAUCA
ACODRÉS – CAPITULO BOLÍVAR	ALIMENTOS Y BEBIDAS GOURMET
ACODRÉS - CAPITULO BOYACÁ	ANGUS STEAK HOUSE
ACODRÉS – CAPITULO CUNDINAMARCA	ARCHIE´S
ACODRÉS – CAPITULO MAGDALENA	CAFÉ GAITÁN
ACODRÉS – CAPITULO NORTE DE	CAFÉ LA HUERTA
SANTANDER	CAFÉ SHAMUA

CAFÉ Y CREPES
CALIFA
CARBÓN 100
CARBÓN DE PALO
CASA SAN ISIDRO
CASA CANELA
CASA EXTERNADISTA
CASA VIEJA
CINEMA PARAÍSO
D'LUCCA
DIALIMENTOS
DOMICILIOS MEXICANOS
EL PÓRTICO
FUSSION STEAK
GATO NEGRO
GIL Y BOHÓRQUEZ LTDA.
HABITAT STORE S.A.
HORELSA "HOTEL BACATA"
HOSTERÍA MI TERRUÑO
HOSTERÍA SAN GABRIEL
HOUSTON'S
INMACULADA GUADALUPE
INVERSIONES LA LLANERITA
LA FRAGATA
LA TAQUERIA
LAS CUATRO ESTACIONES

ACADEMIA

COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA -
MEDELLÍN – ANTIOQUIA
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR -
CARTAGENA – BOLÍVAR
CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL
LITORAL -BARRANQUILLA
CORPORACIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR - CRES -CALI –
VALLE
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA -
UNITEC -BOGOTA

ENTIDADES DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES DEL SECTOR TURISMO

CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA
DE INDIAS -CARTAGENA BOLÍVAR
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE
FOMENTO ECOTURÍSTICO - DAFE -
LETICIA AMAZONAS
DIRECCIÓN EMPRESARIAL Y TURÍSTICA
DE BOYACÁ -TUNJA BOYACÁ

LLOYD'S
MAMMA'S
MATEO PARRILLA
MISTER LEE
MISTER RIBS
MR BABILLA
NIKO CAFÉ
O'HIGGINS
OLIVETO PIZZA
P.P.C
PAJARES SALINAS
PALOS DE MOGUER
PESQUERA JARAMILLO CENTRO
PESQUERA JARAMILLO CHICO
PUNTO RÁPIDO
QUINTA DE USAQUEN
REPRECOL LTDA.
SAN ÁNGEL
SÚPER HAMBURGUESA
TERRAZA ANDREAS
TIENDA CAFÉ
TINAJA Y TIZÓN
TONY ROMAS
TRAMONTI
VILLA DEL ESTE
YANUBA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
AUTÓNOMA DEL CAUCA -POPAYÁN –
CAUCA
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR
PROFESIONAL – INPAHU -BOGOTA
FUNDACIÓN INSTITUTO SUPERIOR DE
CARRERAS TÉCNICAS – INSUTEC -
BOGOTA
INSTITUTO DE EDUCACIÓN
EMPRESARIAL – IDEE -CALI - VALLE
UNIDAD TÉCNICA PROFESIONAL DE
SEVILLA – UNITEPS - SEVILLA - VALLE

DPTO. ADMINISTRATIVO DE
PLANEACIÓN -BARRANQUILLA
ATLÁNTICO
GOBERNACIÓN DE SANTANDER -
BUCARAMANGA SANTANDER
GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO -ARMENIA
QUINDÍO

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
-CALI VALLE
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO -
BOGOTÁ CUNDINAMARCA
INSTITUTO DE TURISMO DEL META -
VILLAVICENCIO META
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
CULTURA Y TURISMO -FLORENCIA
CAQUETÁ
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
TURISMO -BOGOTÁ CUNDINAMARCA
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y
TURISMO -BOGOTÁ CUNDINAMARCA
OFICINA DE TURISMO DE LA GUAJIRA -
RIOHACHA GUAJIRA
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO B15 -
CÚCUTA NORTE DE SANTANDER
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO -
QUIBDO CHOCÓ

OFICINA DE TURISMO -BUCARAMANGA
SANTANDER
OFICINA DE TURISMO -MEDELLÍN
ANTIOQUIA
OFICINA DE TURISMO -PASTO NARIÑO
OFICINA DEPARTAMENTAL DE
TURISMO -SINCELEJO SUCRE
PLANEACIÓN DEPARTAMENTAL -
PEREIRA RISARALDA
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO -
BOGOTÁ CUNDINAMARCA
SECRETARÍA DE DESARROLLO
ECONÓMICO -MANIZALES CALDAS
SECRETARÍA DE PRODUCTIVIDAD Y
COMPETITIVIDAD -MEDELLÍN
ANTIOQUIA
SOCIEDAD INVERSIONES TURÍSTICAS
DEL HUILA - INTURHUILA -NEIVA HUILA

El **ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

**NORMA DE COMPETENCIA LABORAL.
COORDINACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS
DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS
Y ESTÁNDARES ESTABLECIDOS**

1. OBJETO

Esta norma proporciona los requisitos para coordinar la producción de acuerdo con el pedido y atender los reclamos de producción no conforme.

2. ALCANCE

Esta norma es aplicable a las personas que realizan las funciones de coordinación de producción en la industria gastronómica.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, se 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

establecimiento gastronómico

establecimiento industrial cuyo objeto es la transformación de alimentos, la venta y prestación del servicio de alimentos y bebidas preparadas.

3.4

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.

3.5**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.

3.6**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.

3.7**receta estándar**

documento que unifica el proceso de producción de alimentos y bebidas en lo relacionado con ingredientes, medidas, preparación, presentación y tipo de servicio.

3.8**requerimiento de conocimiento**

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

3.9**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 COORDINAR LA PRODUCCIÓN DE ACUERDO CON EL PEDIDO Y CON LA RECETA ESTÁNDAR****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera a la persona competente cuando:

4.1.1.1 La mise-en-place es revisada y aprobada de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos.

4.1.1.2 El montaje de los productos y platos es revisado de acuerdo con la producción y con la receta estándar.

4.1.1.3 Los platos son revisados antes de salir del área de producción comprobando que cumplen estándares y orden de pedido.

4.1.1.4 Los inconvenientes son resueltos de acuerdo con los procedimientos establecidos.

4.1.1.5 Las normas son aplicadas durante el proceso de acuerdo con los reglamentos existentes.

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
Concepto y preparación de mise-en-place	4.1.1.1
Conocimientos básicos de cocina	4.1.1.1 - 4.1.1.2 4.1.1.3 - 4.1.1.4 4.1.1.5
Interpretación de receta estándar	4.1.1.1 - 4.1.1.2 4.1.1.3 - 4.1.1.5
Interpretación de Manuales de procedimientos	4.1.1.1 - 4.1.1.2 4.1.1.3 - 4.1.1.4 4.1.1.5
Normas de higiene y de manipulación de alimentos	4.1.1.1 - 4.1.1.2 4.1.1.3 - 4.1.1.4 4.1.1.5
Normas de seguridad industrial	4.1.1.1 - 4.1.1.3 4.1.1.4 - 4.1.1.5
Técnicas de comunicación y relaciones interpersonales	4.1.1.4 - 4.1.1.5

4.1.3 Rango de aplicación

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
Mise-en-place	1
Platos ensamblados	3

4.2 REQUISITOS PARA ATENDER LOS RECLAMOS SOBRE LA PRODUCCIÓN NO CONFORME

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera a la persona competente cuando:

4.2.1.1 Las quejas y reclamos sobre el producto son atendidos cumpliendo el manual de procedimientos.

4.2.1.2 Las causas de los reclamos son analizadas y resueltas involucrando a las personas que tienen que ver con ellas.

4.2.1.3 Los reclamos son registrados identificando aquellos de mayor frecuencia e impacto.

4.2.1.4 Los correctivos son aplicados cumpliendo los parámetros establecidos.

4.2.1.5 Los reclamos son solucionados dentro del tiempo establecido en los manuales de calidad de la empresa.

4.2.1 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
Relaciones interpersonales	4.2.1.1 - 4.2.1.2 4.2.1.3 - 4.2.1.4 4.2.1.5
Técnicas de comunicación	4.2.1.1 - 4.2.1.2 4.2.1.3 - 4.2.1.4 4.2.1.5
Diligenciamiento de formatos	4.2.1.3
Interpretación de manuales de procedimientos	4.2.1.1 - 4.2.1.2 4.2.1.3 - 4.2.1.4 4.2.1.5
Interpretación de manuales de calidad	4.2.1.5

4.2.3 Rango de aplicación

Formatos: manuales y sistematizados

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
Estudio de caso sobre reclamos	1
Reporte de reclamos	1

ANEXO A
(Informativo)

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

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

LEY 9° Título 3, enero 24 de 1979. Normas para preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Coordinación de la producción de alimentos de acuerdo con los procedimientos y estándares establecidos. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURIPAB05).