



Hostelería
Servicios de restauración
Requisitos de prestación del servicio

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 167 *Servicios de restauración*, cuya secretaría desempeña ICTE.



EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 167013



UNE 167013

Hostelería
Servicios de restauración
Requisitos de prestación del servicio

Hospitality. Catering services. Service provision requirements.

Restauration. Services de restauration. Exigences de prestation de services.

Esta norma anula y sustituye a las Normas UNE 167001:2006, UNE 167002:2006, UNE 167003:2006, UNE 167005:2006, UNE 167007:2006, UNE 167008:2006, UNE 167009:2006, UNE 167010:2006, UNE 167011:2006 y UNE 167012:2010.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 167013

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org
Depósito legal: M 20991:2017

© UNE 2017
Publicado por AENOR INTERNACIONAL S.A.U. bajo licencia de la Asociación Española de Normalización.
Reproducción prohibida



Índice

0	Introducción.....	5
1	Objeto y campo de aplicación.....	5
2	Términos y definiciones.....	6
3	Responsabilidades de la dirección.....	11
3.1	Requisitos generales	11
3.2	Legislación	11
3.3	Responsabilidades y organigrama	11
3.4	Política y objetivos de calidad	12
3.5	Documentación del sistema.....	12
3.6	Formación	12
3.7	Comercialización	12
3.8	Mejora continua	13
3.9	Buenas prácticas ambientales	14
3.10	Gestión de la seguridad	15
3.11	Accesibilidad	15
3.12	Subcontratación.....	15
4	Requisitos del sistema de APPCC.....	15
4.1	Creación y funciones del equipo APPCC.....	15
4.2	Definición del ámbito del sistema APPCC.....	16
4.3	Descripción del producto elaborado.....	16
4.4	Elaboración de un diagrama de flujo proveedor-servicio	16
4.5	Estudio y evaluación de peligros	17
4.6	Determinación de los puntos de control.....	18
4.7	Definición de límites	18
4.8	Sistema de vigilancia de los PC y PCC	18
4.9	Cuadro de gestión.....	18
4.10	Establecimiento de programas de prerrequisitos.....	19
5	Cocina y cocina central.....	33
5.1	Requisitos generales	33
5.2	Principios de diseño higiénico de una cocina	34
5.3	Clasificación de los sistemas de producción.....	34
5.4	Gestión interna de cocina.....	35
5.5	Oferta gastronómica.....	36
6	Requisitos de sala y bar.....	37
6.1	Requisitos generales	37
6.2	Requisitos del servicio.....	38
7	Requisitos de mantenimiento de las instalaciones y equipos.....	45
7.1	Requisitos generales	45
7.2	Sistema eléctrico.....	45
7.3	Sistemas de emergencia y contra incendios	46
7.4	Equipamientos de zonas comunes	46
7.5	Sistemas de climatización	46
7.6	Instalaciones de cocina y almacenamiento.....	46
7.7	Limpieza y desinfección en instalaciones de riesgo	47
7.8	Instalaciones y equipamiento exteriores	47
7.9	Ascensores y montacargas.....	47
8	Requisitos de aprovisionamiento y almacenaje	47



8.1	Requisitos generales	47
8.2	Homologación y evaluación de proveedores.....	47
8.3	Aprovisionamiento y recepción de mercancías	48
8.4	Almacenaje.....	49
9	Requisitos de transporte	49
9.1	Requisitos generales	49
9.2	Relación entre el establecimiento y el proveedor del servicio o transportista	50
9.3	Requisitos asociados al proveedor del servicio o transportista	51
9.4	Requisitos del vehículo de transporte (propio o externo).....	51
9.5	Carga y descarga	53
Anexo A (Informativo)	Bibliografía y textos legales.....	54
Anexo B (Informativo)	Ficha técnica y formulario de descripción del producto.....	57
Anexo C (Informativo)	Anexo Directiva 2007/68/CE. Lista positiva de sustancias alergénicas	59
Anexo D (Informativo)	Diagrama de flujo	61
Anexo E (Informativo)	Ejemplos de tipos de peligros en establecimientos de hostelería y su análisis (listado no exhaustivo)	62
Anexo F (Informativo)	Ejemplos para la determinación de peligros basados en gravedad y riesgo	67
Anexo G (Informativo)	Sistemas de análisis y evaluación de peligros basados en matrices de riesgo vs gravedad	69
Anexo H (Informativo)	Árbol de Decisiones del Codex Alimentarius.....	71
Anexo I (Informativo)	Secuencia de etapas para llevar a cabo el análisis de peligros y puntos críticos de control	72
Anexo J (Informativo)	Cuadro de gestión (incluye identificación y análisis de peligros).....	73



Comprar

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma establece los requisitos internos, incluyendo su gestión y procesos, los requisitos de los servicios que prestan y las características de las instalaciones y equipos que utilizan y que deben aplicar las organizaciones dedicadas a la actividad de restauración en cualquiera de sus modalidades. Esta norma establece también los requisitos de un sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) para todo tipo de establecimiento dedicado a la actividad de restauración, y es aplicable a todas las áreas de los establecimientos que puedan tener un impacto en la seguridad alimentaria.

Los establecimientos de restauración a los que va dirigida esta norma pueden estar incluidos en alguno de los siguientes tipos:

- a) restauración comercial; entre ellos: restaurantes, cafeterías y bares;
- b) restauración en comedores colectivos atendidos por restaurantes en concesión y restaurantes explotados por las propias colectividades;
- c) restauración civil vinculada al transporte;
- d) servicios de restauración a domicilio;
- e) empresas de banquetes;
- d) cocinas centrales;
- e) cualquier otro establecimiento de restauración que mantenga su propia razón social.

El tipo de organización que implanta esta norma, los servicios que preste (por ejemplo: servicio en mesa, bufé libre, eventos, etc.) así como los productos que elabore (elaboración en frío, en caliente) determinarán el alcance del sistema de calidad y APPCC.

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

Esta norma no es aplicable a las especificaciones técnicas sobre utensilios y equipamiento utilizado en estos servicios.