

**NORMA
ARGENTINA**

**IRAM-SECTUR
42800**

Primera edición
2008-01-15

Restaurantes

**Sistema de gestión de la calidad y gestión
ambiental**

Requisitos

Restaurants
Quality and environmental management systems
Requirements




ARGENTINA
Secretaría de Turismo

Referencia Numérica:
IRAM-SECTUR 42800:2008

IRAM 2008-01-15

No está permitida la reproducción de ninguna de las partes de esta publicación por cualquier medio, incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso escrito del IRAM.

Prólogo

Este grupo de normas que pretenden dar lineamientos a una actividad que hasta el momento no ha sido regulada de manera uniforme para todo el país, es un hito en el turismo y todos los actores reconocen la necesidad de profesionalizar la actividad ante la exigente demanda de los clientes.

La importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización argentina, con la que se consigue compatibilizar la terminología de este sector con un sistema de gestión que integra calidad, seguridad y ambiente.

Es innegable que si se aplican los principios de esta norma, las organizaciones pueden identificar oportunidades de mejoras que produzcan un sistema de gestión altamente eficaz, de gran beneficio para la organización y para sus clientes. Estos beneficios permitirán obtener resultados para el control del desarrollo de todos sus procesos, contribuyendo a que la misma sea rentable y sustentable en el tiempo.

Prefacio

El Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) es una asociación civil sin fines de lucro cuyas finalidades específicas, en su carácter de Organismo Argentino de Normalización, son establecer normas técnicas, sin limitaciones en los ámbitos que abarquen, además de propender al conocimiento y la aplicación de la normalización como base de la calidad, promoviendo las actividades de certificación de productos y de sistemas de la calidad en las empresas para brindar seguridad al consumidor.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de Normalización (AMN).

Esta norma IRAM es el fruto del consenso técnico entre los diversos sectores involucrados, los que a través de sus representantes han intervenido en los Organismos de Estudio de Normas correspondientes.

Esta norma fue elaborada en conjunto con la Secretaría de Turismo de la Nación (SECTUR) en virtud del convenio existente entre ambas entidades.

Índice

0 INTRODUCCIÓN	7
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	7
2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA	7
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
4 PLANIFICACIÓN	8
5 RECURSOS.....	11
6 GESTIÓN DE SERVICIO.....	14
7 GESTIÓN AMBIENTAL	18
8 MEJORA	18
Anexo A (Informativo) Resumen de requisitos sobre buenas prácticas de manufactura (BPM) en servicios de alimentos, según la IRAM 14201	20
Anexo B (Informativo) Prácticas ambientales	22
Anexo C (Informativo) Responsabilidad social.....	24
Anexo D (Informativo) Seguridad	25
Anexo E (Informativo) Bibliografía.....	26
Anexo F (Informativo) Integrantes de los organismos de estudio.....	27

Restaurantes

Sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental Requisitos

0 INTRODUCCIÓN

Esta norma tiene por objetivo establecer lineamientos básicos para una adecuada gestión de calidad y ambiental aplicada a todo tipo de local gastronómico que brinde servicio de restaurante. La misma es una herramienta que permite optimizar los recursos y asegurar los resultados, en el marco de la mejora de la atención al cliente y la profesionalización del sector.

Esta iniciativa es resultado del trabajo en conjunto y consenso de diferentes actores protagonistas del sector gastronómico, quienes aportaron su amplia experiencia en el logro de este documento, participando activamente en las reuniones de trabajo.

La presente norma surge en respuesta a la necesidad de mejorar la prestación del servicio para satisfacer una demanda cada vez más exigente, siguiendo en su redacción un enfoque real y concreto que contempla las realidades del sector. Es un instrumento de gestión de fácil interpretación e implementación.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos generales de gestión de la calidad y gestión ambiental en restaurantes cuando:

- la dirección de la organización requiera un marco de referencia para la optimización de la prestación;
- desea implementar prácticas ambientales;
- aspira a aumentar la satisfacción del cliente.

Los restaurantes a los que aplica esta norma pueden estar ubicados en establecimientos de alojamiento turístico o independiente de éstos, que respondan a una nueva inversión, los que se remodelen y los que estén en explotación.

2 DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA CONSULTA

Los documentos normativos que se indican a continuación son indispensables para la aplicación de este documento.

Para los documentos normativos en los que se indica el año de publicación, se aplican las ediciones citadas.

Para los documentos normativos en los que no se indica el año de publicación, se aplican las ediciones vigentes, incluyendo todas sus modificaciones.

IRAM 14201 - Servicios de alimentos. Buenas prácticas de manufactura.

IRAM-ISO 9000 - Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

IRAM-ISO 14050 - Gestión ambiental. Vocabulario.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de la presente norma se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 biodiversidad. Variedad de especies animales y vegetales en su ambiente.

3.2 buenas prácticas de manufactura. Procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y saludables.

3.3 desinfección. Eliminación o reducción del número de microorganismos a un nivel que no permita la contaminación, mediante el uso de agentes químicos o métodos físicos adecuados.

3.4 elaboración o manufactura. Conjunto de todas las operaciones y procesos practicados para la obtención de un alimento o preparación terminados.

3.5 equipos. Unidades de procesamiento mecánico o electrónico, cocción, conservación en frío caliente, envasado, distribución y servicio.

NOTA. Por ejemplo: cortadora de fiambre, batidora, licuadora, horno, heladera, freidora.

3.6 higiene. Todas las medidas necesarias para asegurar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde la recepción, elaboración y distribución hasta su consumo final.

3.7 indicador. Cuantificación numérica utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos de procesos, productos o servicios.

3.8 inocuidad. La garantía de que los alimentos no causan daño al consumidor cuando se elaboran o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan.

NOTA. Su sinónimo es calidad sanitaria.

3.9 limpieza. Acción y efecto de aseo y pulcritud de indumentaria e instalaciones.

3.10 manipulación de alimentos. Todas las operaciones que se efectúan sobre la materia prima y los ingredientes para obtener el alimento terminado, en cualquier etapa desde la recepción hasta su entrega al cliente.

3.11 menú. Carta del día donde se relacionan las comidas, postres y bebidas.

3.12 responsabilidad social. Acciones de una organización para responsabilizarse del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, donde estas acciones:

- son coherentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible y sustentable;
- están basadas en el comportamiento ético, cumplimiento con las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables;
- están integradas en las actividades en curso de la organización.

3.13 restaurante. Establecimiento donde se vende comida para ser consumida en el mismo lugar, tanto elaborada en el establecimiento como producida por terceros.

3.14 saneamiento. Acciones destinadas a mantener o restablecer un estado de limpieza y desinfección en las instalaciones, ambientes y equipos, para impedir la contaminación microbiana del producto.

3.15 utensilio. Instrumento que sirve para uso manual y frecuente, así como otros materiales útiles que se agrupan con el nombre de materiales complementarios del servicio en la cocina o salón.

NOTA 1. Por ejemplo: salero, cacerola, sartén, espátula.

NOTA 2. Además de las definiciones mencionadas, otras definiciones pueden considerarse en las IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 14050.

4 PLANIFICACIÓN

4.1 Documentación

4.1.1 Documentación del sistema

La dirección debe:

- establecer, documentar y mantener actualizado un sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental, que contenga y describa las actividades, controles y responsabilidades, para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio de acuerdo con lo indicado en las regulaciones aplicables;
- disponer de la siguiente documentación que soporta el sistema de gestión:
 1. normativa legal vigente que regula o afecta a los restaurantes;
 2. normativa legal vigente que afecta a los alimentos;
 3. la presente norma;
 4. procedimientos o instrucciones de trabajo que aseguren la calidad en los servicios prestados por el establecimiento y el cumplimiento de la norma;
 5. registros, que demuestren que son realizadas todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos;
 6. manual de calidad y ambiental o documento equivalente, que cubra los aspectos básicos de la norma e incluya la política de calidad y ambiental, describa la estructura de la organización con sus responsabilidades y funciones, y que haga referencia a los procedimientos del sistema de gestión dispuestos por la organización.
- evidenciar su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad y ambiental;
- disponer de las normativas vigentes que regulan o afectan a restaurantes, con las especificidades de la jurisdicción donde se encuentre registrado. Las mismas deben estar a disposición de toda la organización;
- informar a todos los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación al establecimiento;
- establecer y definir políticas y objetivos, que contemplen aspectos de calidad y ambiental en los servicios;
- proveer de los recursos necesarios para la aplicación de las políticas y objetivos propuestos;
- realizar revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental;
- aprobar la documentación antes de su distribución.

4.1.2.3 Responsable del sistema de gestión

La dirección debe designar una persona que asuma la responsabilidad y asegure el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y gestión ambiental, siendo responsable por:

- asegurar que el sistema de gestión este implantado de acuerdo con lo requerido en las normas aplicables;
- obtener información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora;
- facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión;

4.1.2 Responsabilidad de la dirección

4.1.2.1 Compromiso de la dirección

La dirección debe asumir la responsabilidad del servicio ofrecido en el restaurante estableciendo las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos del servicio, los objetivos de calidad y ambiental definidos.

4.1.2.2 Evidencia de compromiso

La dirección debe:

- apoyar e instruir al personal en la formalización de indicadores, procedimientos y registros;
- establecer reuniones periódicas con el personal que desempeñe diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos que afecten al sistema de gestión, la calidad de los servicios incluyendo, la resolución de discrepancias en los puntos de contacto entre los distintos turnos y puestos de trabajo. Las conclusiones de cada reunión deben registrarse.

NOTA. La dirección puede ejercer la función de responsable de calidad.

4.1.3 Control de documentos

La organización debe disponer de una lista de control de documentos, relativa al sistema de calidad y ambiental que asegure que:

- las versiones vigentes de la documentación estén disponibles;
- todos los cambios o modificaciones de los documentos estén autorizados;
- los documentos obsoletos estén fuera de circulación.

4.1.4 Control de registros

La organización debe disponer de una lista con los registros de calidad y ambiental que tenga definidos. Dicha lista debe incluir, para cada registro, información sobre:

- quién lo elabora;
- quién lo revisa;
- cómo y dónde se conserva;
- tiempo de retención.

Deben ser de acceso fácil y rápido para ser consultados cuando fuera necesario. Los registros deben mantenerse perfectamente legibles.

4.2 Planificación del sistema de gestión

4.2.1 Políticas y objetivos

4.2.1.1 Generalidades

La dirección debe formular la política de calidad y ambiental, determinar los objetivos generales y específicos de cada área que permitan cumplir dicha política.

La política de calidad y ambiental debe ser adecuada a los objetivos de la organización, a las expectativas y necesidades de sus clientes, evidenciando los esfuerzos por alcanzar los objetivos definidos como expresión de compromiso hacia la mejora continua.

Los objetivos fijados deben ser medibles y controlados sistemáticamente en los procesos prioritarios de servicios.

4.2.1.2 Comunicación de la política y objetivos

La política de la calidad y el ambiente y sus objetivos deben ser conocidos por el equipo de personas que forman parte de la organización.

4.2.2 Planificación de los recursos

La dirección debe asegurar que se identifican y planifican las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad y ambiental. Los resultados de la planificación deben documentarse.

4.2.3 Revisión del sistema

El sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental debe ser controlado, revisado y mejorado, por la dirección como mínimo una vez al año, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia.

La dirección analiza el funcionamiento del sistema a través de los desvíos detectados y las oportunidades de mejora identificadas, teniendo como fuentes de información:

- resultados de las auditorías internas y externas;
- resultados de la medición de la satisfacción del cliente;

- quejas y sugerencias realizadas por los clientes y el personal;
- resultados de los objetivos de calidad y ambiental;
- funcionamiento de los procesos de prestación del servicio;
- situación de las acciones correctivas y preventivas;
- plan de formación del personal;
- anteriores revisiones del sistema por la dirección;
- cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión.

El resultado de la revisión por parte de la dirección debe registrarse.

4.3 Identificación de los procesos

La organización debe identificar los procesos principales y de soporte de la prestación, y los debe medir a efectos de conocer su desempeño.

5 RECURSOS

5.1 Recursos humanos

5.1.1 Perfiles y competencias

La organización debe:

- establecer los requisitos y competencias necesarios que deben cumplir los puestos de trabajo que se consideren clave en la prestación del servicio al cliente y definir las funciones de los mismos, incluyendo las propias del sistema de gestión;
- asegurar la acreditación de la idoneidad y competencia de la función del responsable operativo;
- disponer como mínimo de una persona, dentro del personal de contacto con el cliente,

que posea conocimientos de un idioma extranjero, cuando las características del establecimiento lo requiera;

- asegurar la vigencia del correspondiente documento sanitario de acuerdo con las regulaciones vigentes establecidas por la autoridad competente, a todo el personal de la organización.

5.1.2 Formación del personal

La organización debe:

- establecer los procedimientos e instrucciones necesarias para lograr métodos de trabajos uniformes y adecuados;
- asegurar que el personal posea la formación continua necesaria para desarrollar correctamente las actividades propias de su puesto de trabajo;
- proporcionar la formación requerida para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Dichas acciones formativas deben cubrir las temáticas siguientes:
 1. reglas de cortesía y trato con el cliente;
 2. proceso de prestación que le compete y su control;
 3. técnicas para el correcto desempeño de sus funciones;
 4. idiomas para personal en contacto con el cliente si el establecimiento lo requiere;
 5. prevención de riesgos laborales;
 6. higiene y manipulación de alimentos;
 7. concientización en gestión;
 8. buenas prácticas ambientales.
- elaborar un plan de formación documentado especificando: temas, fechas previstas, destinatarios y fecha efectiva de realización;

- documentar el proceso de selección de personal;
- brindar información introductoria al nuevo personal, incluidos los eventuales donde se transmita la cultura y operativa de la empresa. Esta acción debe ser registrada.

5.1.3 Comunicación interna

La organización debe definir y establecer un sistema de comunicación interno que asegure la eficacia del sistema de gestión de calidad y ambiental, que debe incluir el resultado del servicio, el grado de satisfacción del cliente y los comentarios y sugerencias acerca del servicio.

5.1.4 Higiene del personal

La organización debe:

- brindar al personal del servicio de alimentos formación y actualización permanente sobre prácticas de higiene personal, sobre la manipulación higiénica de los alimentos, la higiene de la planta física, los equipos y utensilios; de manera tal que sepa adoptar las precauciones necesarias para evitar la contaminación de los alimentos. Debe mantener registros de esta capacitación y actualización, y cumplir con los requisitos de capacitación establecidos en la legislación vigente y aplicable;
- asegurar que el personal cumpla con el lavado sanitario de manos ante cambios de actividad, luego del uso de sanitarios y al entrar en contacto con elementos contaminantes;
- tomar las medidas necesarias para controlar el estado de salud del personal. Para ello, el personal debe realizar los exámenes médicos correspondientes según la legislación vigente. Cualquier persona afectada de una enfermedad o con heridas expuestas cuyas características puedan comprometer la inocuidad de los alimentos, no debe trabajar en zonas de manipulación de los mismos;

- supervisar a las personas en la zona de elaboración sobre su correcta higiene personal, el uso de ropa adecuada, calzado cerrado, cabello cubierto totalmente y el uso exclusivo de esta vestimenta para dicho lugar de trabajo. Si se utilizan guantes descartables y barbijos, éstos se deben renovar con la frecuencia necesaria, ante un cambio de actividad o cuando haya una posibilidad de contaminación.

El personal que está en contacto con los alimentos, no debe utilizar joyas ni otros adornos personales. Tampoco debe comer, fumar ni realizar otras prácticas antihigiénicas durante los horarios de trabajo.

5.2 Instalaciones

5.2.1 Generalidades

La organización debe:

- mantener en perfecto estado de conservación o restauración la propiedad y sus instalaciones, independiente de su categoría, diseño, antigüedad o estilo arquitectónico;
- cumplir las regulaciones ambientales establecidas por la autoridad competente cuando el edificio esté ubicado en un sitio natural o se encuentre en un área protegida, para garantizar su armonía con el entorno;
- mantener y respetar las características en torno a la temática o ambientación cuando su oferta así lo especifique.

NOTA. Se recomienda poseer instalaciones adecuadas a personas con capacidades diferentes.

5.2.2 Estacionamiento

En caso de ofrecer servicio de estacionamiento, la organización debe:

- brindarlo dentro de una distancia máxima de 150 m de la puerta principal del establecimiento;
- asegurar condiciones de acceso, iluminación, señalización y seguridad.

5.2.3 Entrada

La organización debe disponer para el establecimiento:

- condiciones adecuadas de acceso, iluminación y señalización;
- reflejar en el exterior del restaurante la información sobre los servicios y oferta brindados, nombre del establecimiento y horarios de atención;
- acceso independiente para proveedores. Cuando ello no sea posible, el ingreso de mercaderías debe realizarse en horarios diferentes al del servicio.

5.2.4 Salón comedor

5.2.4.1 Señalización interior

Debe contar con señalizaciones destacadas y ubicadas en lugares visibles, de orientación e información al cliente.

5.2.4.2 Iluminación y ventilación

La organización debe:

- disponer de un sistema de iluminación, ventilación y extracción de aire, que permita un ambiente iluminado, limpio, no contaminado de olores, humos o cualquier otra sustancia;
- asegurar la climatización adecuada.

NOTA. Se recomienda limitar a niveles tolerables la contaminación sonora.

5.2.4.3 Elementos del servicio

La organización debe:

- mantener en óptimas condiciones de funcionamiento, higiene y presentación todas los equipos, áreas y sus elementos de ambientación;
- establecer un plan de actualización o renovación de las instalaciones, los equipos, el mobiliario, la lencería, accesorios, utensilios y vajilla;

- contar con las cantidades necesarias de utensilios, vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería para cubrir las necesidades de máxima ocupación y ser permanente la dotación y reposición;
- utilizar utensilios vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería adecuados a las características propias del establecimiento y en perfecto estado de conservación.

NOTA. Se recomienda no utilizar material plástico en la mantelería.

5.2.4.4 Área de fumadores y no fumadores

La organización debe contar con áreas para fumadores y no fumadores bien señalizadas, aireadas y separadas unas de otras, según la normativa vigente, donde correspondiese. El área de fumadores debe estar bien equipada y acondicionada.

5.2.4.5 Servicios sanitarios

La organización debe:

- contar con baños independientes e identificados por sexo;
- realizar la limpieza periódica de los servicios sanitarios, asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio, documentar la frecuencia de la misma;
- contar con un sistema de ventilación o renovación del aire adecuado a las dimensiones del espacio del sanitario;
- contar como mínimo con: inodoros con tapas, mingitorios, lavamanos, espejos, iluminación, jabón, papel higiénico en portarrollos, secador de aire caliente o dispensador de toallas de papel y cesto.

5.2.5 Cocina

La organización debe:

- contar con todas las condiciones de higiene y seguridad para la elaboración y preparación de alimentos, coherente con el servicio;

- contar con áreas de trabajo identificadas y delimitadas física o funcionalmente para la preparación o elaboración de alimentos;
- tener revestidos los pisos, con materiales resistentes y antideslizantes que permitan su fácil limpieza;
- dotar de suficiente iluminación. Las lámparas y focos deben estar protegidos para prevenir que los fragmentos, de una posible ruptura, caigan al alimento;
- mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento los equipos;
- ajustar la capacidad de fuego, (cocción), así como la capacidad de refrigeración para dar respuesta a los máximos niveles de ocupación y oferta, así como a la complejidad de las elaboraciones y preparaciones;
- contar con el equipamiento y menajes de cocina que responda a la carta, a las exigencias y necesidades del servicio;
- contar con ventilación natural o artificial, que evite el calor excesivo, la concentración de gases, humos, vapores y olores;
- ubicar las instalaciones y equipos de manera que no interfieran en el flujo de trabajo de la cocina y que garanticen un servicio eficiente;
- contar con instrumentos de medición adecuados para controlar los procesos de elaboración, preparación y conservación. Éstos deben estar verificados y aptos para su uso;
- poseer áreas físicas o funcionales específicas para residuos, ubicada lejos de las áreas de preparación, y cestos con bolsas plásticas, tapa y en condiciones adecuadas de limpieza.

5.2.6 Área de almacenamiento

La organización debe:

- contar con sectores independientes, adecuados para el almacenamiento de alimentos perecederos, alimentos no perecederos y productos o insumos no alimenticios (artículos de limpieza y desinfección). Estos sectores deben estar diferenciados y señalizados;
- rotar la mercadería para asegurar la no caducidad de los alimentos;
- proteger adecuadamente los productos crudos, cocidos o precocidos y dotarlos de una etiqueta que indique la fecha de elaboración;
- preservar de la luz solar, los productos que se almacenan y que no necesitan refrigeración, manteniéndolos en un ambiente seco.

6 GESTIÓN DE SERVICIO

6.1 Procesos principales del servicio

6.1.1 Comunicación y comercialización

En la comunicación y comercialización:

- los documentos comerciales relacionados con tarifas, contrato, menú, pedido, documento de confirmación, que pueda solicitar el cliente, deben estar formalizados y de fácil acceso para su utilización;
- el material publicitario debe expresar información fehaciente de los servicios del restaurante, evitando el uso de términos ambiguos que puedan inducir a confusiones o falsas expectativas por parte de los clientes. La dirección debe definir un procedimiento para la comercialización de sus servicios, cuando corresponda.

6.1.1.1 Información al cliente

La organización debe:

- proveer información al cliente, sobre las condiciones de prestación del servicio y disposiciones para su uso en idioma castellano y en

un idioma extranjero, si las características del establecimiento así lo requieran;

- informar de prácticas de protección ambiental adoptadas por la organización;
- informar en forma perceptible las formas de pago y monedas aceptadas.

6.1.2 Planificación del servicio

6.1.2.1 Oferta gastronómica

La dirección debe:

- planificar periódicamente la oferta gastronómica asegurando la inocuidad de los alimentos y la satisfacción del cliente;
- mantener registros sobre el índice de demanda de platos, que permitan la toma de decisiones en los cambios y modificaciones que pueda sufrir la oferta gastronómica a efectos de tener una clara orientación hacia el cliente;
- registrar los cambios producidos en la planificación de la oferta.

6.1.2.2 Menú

La organización debe:

- asegurar que la carta y los elementos exhibidores de oferta se encuentran en perfecto estado de limpieza, sin ningún tipo de deterioro y en número suficiente;
- asegurar que la carta y los elementos exhibidores de oferta incluyan el precio de la oferta y de los adicionales;

NOTA. Son ejemplos de exhibidores de la oferta: pizarras y carteleras.

- estructurar la carta de bebidas, especificando tipo y características;
- asegurar que la carta y el menú se encuentran expresados en idioma castellano y en un idioma extranjero si las características del establecimiento así lo requieran;

- establecer un sistema que asegure que todos los platos o preparaciones culinarias y vinos que se ofrecen en los diferentes soportes de venta se encuentran disponibles. En el caso de que alguno de los componentes de la oferta gastronómica no se encuentre disponible, se debe comunicar al cliente al momento de hacer la entrega de la carta, ofreciéndole alternativas.

6.1.2.3 Preparación del salón

La organización debe:

- preparar todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, antes del comienzo del mismo y de acuerdo con las características del establecimiento, considerando: mesas montadas según lo definido por la organización, cartas de comida y bebida y material de servicio necesario para la prestación del mismo;
- asignar las mesas reservadas;
- verificar el correcto funcionamiento de la iluminación y la climatización de la sala, según los criterios establecidos por la organización;
- mantener una reunión de servicio antes del comienzo del mismo. En dicha reunión se comunican las consignas de venta y servicio, así como las novedades que puedan afectar la prestación.

6.1.2.4 Reservas

La organización debe:

- definir y comunicar un procedimiento que asegure la realización de reservas solicitadas por el cliente;
- definir e informar políticas de servicio para la confirmación de la reserva que incluya la hora límite de la misma;
- establecer un registro de la reserva donde se indique fecha y hora del servicio a reservar, nombre de quien reserva, cantidad de personas, tipo de menú y requerimientos especiales si correspondiera.

NOTA. Se recomienda establecer normas de cortesía e información del restaurante.

6.1.3 Atención al cliente

6.1.3.1 Generalidades

La organización debe asegurar que:

- el personal en contacto con el cliente esté correctamente uniformado y limpio, según exige la reglamentación de manipulación de alimentos;
- se define y comunica al personal un procedimiento, en caso de contar con el servicio de guarda coche;
- se cuenta con un responsable del servicio, durante el horario de la prestación.

6.1.3.2 Recibimiento

La organización debe asegurar que se define y comunica al personal un procedimiento para el recibimiento de los clientes que establecen entre otros:

- normas de cortesía para el recibimiento en la entrada del establecimiento;
- constatación de reserva;
- comprobación de disponibilidad del salón;
- manejo de tiempos de espera.

NOTA. Se recomienda especificar criterios y normas, para acompañar y acomodar a los clientes a la mesa.

6.1.3.3 Toma de los pedidos

La organización debe asegurar que el personal:

- procede a la toma de los pedidos en tiempos definidos;
- conoce el contenido de la carta, con las especificaciones de los ingredientes de cada una de las opciones de la oferta gastronómica;
- conoce y comunica al cliente los productos que no se encuentran disponibles.

6.1.3.4 Servicio a la mesa

La organización debe asegurar que:

- los platos son servidos en los tiempos y temperaturas establecidos para la preparación de cada uno y los criterios de servicio definidos;
- informar al cliente cuando el tiempo de espera de los platos requieran de un tiempo de preparación mayor que lo habitual.

6.1.4 Preparación de los platos

La organización debe:

- definir las fichas técnicas o recetas para la elaboración de los diferentes componentes de la oferta gastronómica, incluyendo ingredientes, tiempos de elaboración, cantidades de las materias primas utilizadas y presentación final del plato;
- comunicar al personal involucrado cuando hubiere cambios totales o parciales en menús o cartas, asegurando la comprensión de las diferentes indicaciones transmitidas;
- establecer criterios para la elaboración de platos o preparaciones culinarias no contempladas en la oferta gastronómica, requeridas por los clientes;

NOTA. Por ejemplo preparaciones de régimen, celíacos, menú para niños.

- asegurar que las preparaciones culinarias se mantienen a la temperatura adecuada hasta su servicio, tanto si se trata de platos fríos como calientes;
- asegurar que se cumple con las especificaciones ofertadas a los clientes para la elaboración y cocción de los platos.

6.1.5 Facturación y finalización del servicio

La organización debe definir y comunicar al personal el procedimiento de facturación y finalización del servicio. El procedimiento debe establecer la comprobación de la exactitud de la factura, antes de su entrega al cliente.

6.2 Procesos de soporte

6.2.1 Mantenimiento

La organización debe disponer de un sistema para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento del establecimiento que asegure:

- el correcto funcionamiento de todos los equipos e instalaciones;
- la comunicación eficaz de cualquier persona empleada del establecimiento para el aviso de servicio de mantenimiento;
- el control de los equipos e instalaciones de refrigeración y congelación al comienzo y al final de cada servicio a través del indicador de temperatura, con el objeto de comprobar su correcto funcionamiento, dejando registro de esta actividad;
- un plan de mantenimiento preventivo para equipos, instalaciones, mobiliario y elementos decorativos, identificando las actividades de mantenimiento a realizar y la frecuencia de las mismas;
- un plan correctivo que incluya el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan en el restaurante, con la fecha de ocurrencia y la fecha de su efectiva reparación o corrección, y responsable de la reparación.

NOTA. Se recomienda contar con un plan de contingencia para situaciones críticas que pudieran ocurrir en el establecimiento.

6.2.2 Limpieza y desinfección

La organización debe:

- definir, implementar y controlar el plan de limpieza y desinfección;
- disponer de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento del establecimiento;

NOTA. Se recomienda la consulta de la IRAM 14203, la cual describe estos procedimientos.

- definir e implementar un plan de manejo integral de plagas, gestionado por personal idóneo y habilitado;
- contar con un espacio independiente y señalado, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados;
- definir, implementar y controlar una rutina de limpieza para mobiliario, elementos decorativos y otros objetos ornamentales del restaurante;
- definir e implementar un plan que asegure la limpieza y desinfección periódica de los baños.

NOTA 1. Se recomienda el uso de productos de limpieza y desinfección compatible con el ambiente.

NOTA 2. Se recomienda la clasificación de los desechos de basura.

6.2.3 Inocuidad alimentaria

Se debe cumplir con los requisitos para la aplicación de las buenas prácticas de manufactura (BPM).

NOTA 1. Se recomienda establecer dichos requisitos según la IRAM 14201.

NOTA 2. En el anexo A se brinda información general sobre las Buenas prácticas de manufactura.

6.2.4 Compra

La organización debe disponer de un sistema para gestionar las compras del establecimiento que asegure:

- la identificación de los proveedores críticos para la prestación;
- la información actualizada de proveedores;
- la formalización de los documentos correspondientes a las compras, siendo éstos considerados registros;

- el establecimiento y comunicación de un procedimiento para la recepción de mercaderías que defina los controles a realizarse.

NOTA. Se recomienda la realización de evaluaciones periódicas de cumplimiento a los proveedores críticos.

7 GESTIÓN AMBIENTAL

La dirección debe:

- cumplir con los requisitos legales reglamentarios nacionales, provinciales y municipales referentes a los aspectos ambientales que apliquen;
- definir, implementar y documentar un programa de buenas prácticas ambientales para el establecimiento;
- designar a una persona responsable de la gestión ambiental del establecimiento para su seguimiento y control, que además comunique las políticas y objetivos al personal;
- prever las acciones encaminadas a la disminución del impacto ambiental en:
 1. gestión de consumo de energía;
 2. gestión de consumo de agua y tratamiento de aguas residuales;
 3. gestión de residuos;
 4. política de compras.
- revisar periódicamente el nivel de cumplimiento de dichas acciones, estableciendo medidas correctivas para aquellas que no alcanzan los niveles satisfactorios y registrar sus resultados;
- promover la participación del personal en las propuestas dirigidas a la disminución del impacto ambiental.

NOTA 1. Se recomienda comunicar a los clientes el cumplimiento de las prácticas ambientales.

NOTA 2. Se recomienda la aplicación de acciones de responsabilidad social. En el anexo C se detallan ejemplos de acciones de responsabilidad social.

8 MEJORA

8.1 Medición

8.1.1 Generalidades

La dirección debe:

- definir e implementar un sistema de medición documentado de los procesos críticos de la prestación de los servicios. El resultado es un registro y se considera en la revisión por la dirección;
- definir e implementar un sistema de medición documentado de los productos y la prestación de los servicios. El resultado es un registro y se considera en la revisión por la dirección;
- definir e implementar un sistema de medición documentado de la satisfacción del cliente. El resultado es un registro y se considera en la revisión por la dirección;
- medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad y ambientales definidos. El resultado es un registro y se considera en la revisión por la dirección.

8.1.2 Auditorías internas

La dirección debe:

- periódicamente realizar auditorías internas para determinar si el sistema de gestión cumple con los requisitos de la norma. Los informes documentados de dichas auditorías se consideran un registro;
- establecer un procedimiento y un programa de auditoría para la realización de las mismas.

8.2 Mejora continua

8.2.1 Generalidades

La dirección debe establecer un sistema de mejora continua. Este sistema debe tener en cuenta, como mínimo, las fuentes de información siguientes:

- quejas, reclamos y sugerencias de clientes;
- sugerencias del personal;
- solicitud de reparaciones;
- no conformidades internas detectadas;
- indicadores que haya establecido la organización;
- resultados de mediciones de la satisfacción del cliente;
- resultados de auditorías externas e internas;
- oportunidades de mejora.

8.2.2 Acciones correctivas

La dirección debe establecer acciones correctivas ante no conformidades y desvíos relacionados con requisitos, documentando:

- el desvío o no conformidad;
- el responsable de establecer acciones correctivas;
- el responsable de implementar acciones correctivas;
- el responsable del seguimiento, control y registro de los resultados.

NOTA. Se recomienda establecer acciones preventivas ante no conformidades potenciales.

8.2.3 Gestión de quejas y sugerencias de los clientes

La dirección debe implementar un sistema de quejas y sugerencias de los clientes que establezcan los medios y soportes que faciliten al cliente la presentación de las mismas y permitan su tratamiento eficaz.

Anexo A (Informativo)

Resumen de requisitos sobre buenas prácticas de manufactura (BPM) en servicios de alimentos, según la IRAM 14201

A.1 Introducción

- Todas las personas tienen derecho a recibir alimentos inocuos y aptos para su consumo. Las enfermedades transmitidas por alimentos y los daños provocados por ellas son perjudiciales y hasta pueden ser fatales.
- El deterioro de los alimentos ocasiona pérdidas y puede influir negativamente en el comercio y en la confianza de los consumidores.
- Para evitar lo dicho anteriormente se deben cumplir con los requisitos de las buenas prácticas de manufactura que se definen como los procedimientos necesarios para lograr alimentos inocuos y saludables.

A.2 Objeto y campo de aplicación

- Esta norma establece los requisitos generales de buenas prácticas de manufactura de alimentos para el consumo humano y destinado a su utilización en los servicios de alimentos.
- Estos servicios tienen como finalidad la elaboración de alimentos y preparación de comidas inocuos.
- El campo de aplicación de esta norma incluye, entre otros, comedores escolares e industriales, hospitales, geriátricos, cárceles, hoteles, restaurantes, confiterías, servicios de “catering”, supermercados y servicios de expendio de comidas minorista.

A.3 Requisitos edilicios y de higiene de los establecimientos de elaboración, distribución y de servicio

- Este capítulo establece las disposiciones relativas a las zonas donde se realizan las etapas de recepción, almacenamiento, elaboración, distribución y de servicio de alimentos.
- Cabe destacar que el área, los equipos y las instalaciones de elaboración de alimentos deben emplazarse, proyectarse o construirse de manera tal que aseguren reducir al mínimo la contaminación, permitiendo una labor adecuada de mantenimiento y un eficaz tratamiento de limpieza y desinfección.
- Se incluyen los requisitos edilicios específicos para el edificio en general, la separación de áreas, las zonas de manipulación de los alimentos, la iluminación, la ventilación, el abastecimiento de agua, la evacuación de efluentes y desechos, el almacenamiento, los vestuarios, los cuartos de aseo, los equipos y los utensilios.
- En cuanto a los requisitos de higiene del establecimiento se deben tener en cuenta aquellos relacionados con el mantenimiento del edificio en general, de los equipos y utensilios, como así también su limpieza y desinfección.

- Es importante también tener en cuenta el almacenamiento de los residuos y su eliminación, el almacenamiento de sustancias peligrosas y un eficaz control de plagas.

A.4 Requisitos sanitarios y de higiene del personal

- Todo el personal que se desempeña en los servicios de alimentos debe recibir entrenamiento inicial y periódico sobre las buenas prácticas de manufactura.

A.5 Requisitos de higiene en la elaboración de alimentos

- Siempre debe tenerse en cuenta que la comida puede contaminarse antes, durante y después de cada preparación.
- El antes está directamente relacionado con la adquisición y recepción de los alimentos.
- Durante el procesamiento, la contaminación se puede producir por contacto de los alimentos con las manos sucias del personal. También, por efecto del ambiente del lugar donde se realizan las distintas operaciones. Del mismo modo pueden contaminarse superficies de trabajo, equipos y utensilios.
- Asimismo, los alimentos pueden contaminarse debido al procesamiento conjunto de alimentos crudos y cocidos en una misma superficie que no ha sido adecuadamente tratada entre los distintos usos.
- Después de preparados, es de suma importancia la temperatura a la que se mantienen expuestos los alimentos y sus condiciones de almacenamiento.

A.6 Otros requisitos de calidad

- Como valor agregado a los requisitos establecidos para las BPM, se recomienda que se implementen acciones tendientes a una adecuada evaluación de proveedores, que se establezcan sistemas de documentación y registro y de la satisfacción del cliente. Se detalla, además, la necesidad de contar con la supervisión de la dirección del establecimiento elaborador.
- Se debe tener en cuenta que una vez implementada la norma, se debe también implementar, un sistema que permita realizar un control y seguimiento de estas buenas prácticas.

Anexo B (Informativo)

Prácticas ambientales

B.1 Control de consumo de energía

- Establecer mecanismos para el ahorro de energía, como por ejemplo temperatura de salón, iluminación, lavaplatos solamente con carga completa.
- Verificar periódicamente los equipos e instalaciones a través de un mantenimiento preventivo para asegurarse de que su funcionamiento sea óptimo.
- Utilizar sensores y temporizadores que apaguen automáticamente las luces innecesarias en zonas de uso intermitente, como baños, depósitos, vestuario del personal, entre otros.

B.2 Control de consumo de agua

- Revisar periódicamente las instalaciones, a los efectos de localizar fugas para su reparación.
- Instalar equipos que permitan ahorrar el consumo de agua como por ejemplo inodoros de descarga parcial y grifos de caudal reducido. Algunas tecnologías se basan en el criterio de reciclado.
- Evitar prácticas paisajísticas que consuman excesivamente el recurso del agua, eligiendo preferentemente especies autóctonas. Evitar el riego de las superficies exteriores y los jardines durante el día. Utilizar sistemas de riego por goteo.

B.3 Tratamiento de aguas residuales

- Reducir la cantidad de aguas residuales que se producen, disminuyendo el consumo de agua.
- No verter en desagües aceite y grasas utilizados y procesarlos por separado.
- Utilizar productos de limpieza compatibles con el medio ambiente.
- Minimizar la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas contaminantes.
- Asegurarse que se depura adecuadamente el agua, antes de ser vertida.
- De no existir un sistema local de tratamiento de aguas, determine cuáles son las mejores opciones a su alcance.

B.4 Gestión de residuos

- Clasificar los tipos y las cantidades de basura que se producen, para así establecer métodos para su eliminación.
- Elaborar un programa de gestión de residuos sólidos basado en la estrategia de las tres R: Reducir - Reutilizar y Reciclar.

- Recuperar artículos como el papel, el vidrio, el aluminio y el plástico.
- Transformar los restos de comida, las hojas y los restos de plantas en abono orgánico.
- Colocar cestos en lugares estratégicos.
- Conservar residuos orgánicos en un lugar seguro, higiénico y refrigerado.

B.5 Utilización de productos químicos

- Limitar la cantidad de residuos que se generan por el uso de los productos químicos que se utilizan en el establecimiento.
- Reducir los agentes contaminantes empleando productos naturales como la sal, el vinagre y el bicarbonato para limpiar (hornos, desagües, ventanas y suelos, entre otros).
- Usar productos de limpieza, pinturas, disolventes y productos compatibles con el ambiente.
- Verificar periódicamente el funcionamiento de aparatos de aire acondicionado, bombas térmicas, cámaras de frío y equipos de ventilación de cocinas a fin de detectar y eliminar fugas nocivas para la capa de ozono.
- Transformar los equipos existentes para que utilicen sustancias con un potencial bajo o nulo de agotamiento del ozono.
- Comprar equipos nuevos que utilicen sustancias con potencial nulo de agotamiento del ozono.

B.6 Política de compras

- Solicitar a los proveedores que adopten y apliquen una política ambiental y prácticas comerciales leales.
- Adquirir productos a granel y con poco embalaje a fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.
- Comprar productos y materiales locales que requieran menos transporte, permitan fortalecer las relaciones con la comunidad y aumentar el prestigio del establecimiento.

B.7 Sensibilización y preservación de la biodiversidad

- Auspiciar la sensibilización y educación ambiental de la comunidad.
- Motivar y gestionar la participación del personal como voluntarios en proyectos de conservación o similares.
- Informar a los clientes cómo apoyar los esfuerzos locales de conservación de la biodiversidad.

Anexo C (Informativo)

Responsabilidad social

Acciones recomendadas de responsabilidad social

- Favorecer y respaldar activamente a las empresas locales relacionadas con el turismo.
- Adquirir bienes y servicios locales, comprando a empresas medianas o pequeñas y a empresarios de minorías étnicas y grupos indígenas.
- Contratar personal local.
- Ejecutar programas de formación básica y de promoción para que la población local pueda aspirar a puestos de responsabilidad más adelante.
- Organizar cursos de idiomas para los empleados locales que no conozcan el idioma predominante de los huéspedes.
- Alentar al personal a integrarse en proyectos para la comunidad local y a seguir las prácticas ecológicas en el hogar.
- Informar a los huéspedes de las características culturales y religiosas locales y asesorar sobre la actitud que deben adoptar para mostrarse respetuosos. Orientar a los huéspedes a comprar productos locales.
- Donar equipamiento, productos o materiales del establecimiento a la comunidad local.

Anexo D (Informativo)

Seguridad

Acciones recomendadas de seguridad

- Contar con un listado de contactos de emergencias: médicas, servicio de ambulancia, fuerzas de seguridad, bomberos, defensa civil, entre otros.
- Establecer un sistema de iluminación de emergencia.
- Llevar un registro de incidentes de seguridad.
- Participar de reuniones periódicas con las fuerzas de seguridad locales para coordinar medidas preventivas.

Anexo E (Informativo)

Bibliografía

En el estudio de esta norma se ha tenido en cuenta la bibliografía siguiente:

IRAM - INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

IRAM 3800:1998 – Sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional. Requisitos.

IRAM-ISO 9001:2000 – Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

ISO 18513:2003 – Tourism services. Hotels and other types of tourism accommodation. Terminology.

ONN - OFICINA NACIONAL DE NORMALIZACIÓN (Cuba)

NC 126:2001 – Industria turística. Requisitos para la clasificación por categorías de los restaurantes que prestan servicio al turismo.

FAO-WHO - FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS - WORLD HEALTH ORGANIZATION - Codex Alimentarius Commission

CAC / RCP 1:1969, Rev.4 (2003), Volumen 1B. Código Internacional Recomendado de Prácticas. Principios generales de higiene de los alimentos.

CAC / RCP 39:1993 – Código de prácticas de higiene para los alimentos precocinados y cocinados utilizados en los servicios de comidas para colectividades.

Otras publicaciones

- Código Alimentario Argentino. MERCOSUR Resolución 80/96
- Guía de buenas prácticas higiénico-sanitarias en restauración colectiva. Conserjería de sanidad y política social. Región de Murcia, España. 1997.
- Procedimientos para la gestión de la calidad, seguridad e higiene de alimentos. FEHGRA – CFI. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. 2006.
- Manual de buenas prácticas de manipulación. PROMpyme – Perú. 1995.
- Buenas prácticas medioambientales – servicios – hostelería y ocio. Consejo de cámaras de la Generalitat Valenciana – Consellería de Medi Ambient. Valencia, España. 1997.
- Manual de buenas prácticas ambientales de cocina. Departamento de Medio Ambiente, ordenación del territorio y vivienda – Gobierno de Navarra, España. 2001.
- Manejo higiénico de los alimentos para empresas comunitarias. Subsecretaría de operación turística. Dirección general de desarrollo de la cultura turística. México. 2005.

Anexo F (Informativo)

Integrantes de los organismos de estudio

El estudio de esta norma ha estado a cargo de los organismos respectivos, integrados en la forma siguiente:

Grupo de Trabajo Restaurantes

Integrante	Representa a:
Ing. María Julia BACIGALUPO	CENTRO DE PROF. DE COCINA
Sr. José Humberto BARBIERI	INVITADO ESPECIAL
Lic. Marina CAMELLA	SUBSECRETARÍA DE TURISMO - GOBIERNO CIUDAD DE BUENOS AIRES
Ing. Marcelo CONCILIO	FOOD CONSULTING
Ing. Julio CORGO	CESYT - CENTRO DE ESTUDIOS SOCIALES Y TECNOLÓGICOS
Lic. Marcelo CRISTALE	CCPAL - CENTRO DE CAPACIT. PROF. AMÉRICA LATINA
Sr. Juan DELLA ROLLE	ASOCIACIÓN EMPRESARIA HOTELERO GASTRONÓMICA DE LA PCIA. DE BS. AS.
Sra. Karina DUBINSKY	UCA - UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARGENTINA
Sr. Roberto FERNÁNDEZ	FAME - FAST FOOD
Ing. Mariano C. FERRARI	DEADLINE CONSULTING GROUP
Sr. Leonardo GALABURRI	SUBSECRETARÍA DE TURISMO - GOBIERNO CIUDAD DE BUENOS AIRES
Sra. Sara GARCÍA DE SOLA	ALTA TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.
Ing. José JURAFSKY	FOOD CONSULTING
Sra. Lorena LEGUIZAMÓN DEL VALLE	MUNICIPALIDAD DE TIGRE
Sr. Ricardo César LEN	FIRST - INGENIERÍA EN SEGURIDAD
Dra. Clelia LÓPEZ	SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
Sr. Miguel MARTINEZ	FAME - FAST FOOD
Sr. Rolando MENÉNDEZ	GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
Tca. Mariangel Nora MOREL	RESTAURANT BARANGEL BISTRO
Lic. María Elena PÉREZ TORRE	ASOCIACIÓN EMPRESARIA HOTELERO GASTRONÓMICA DE LA PLATA
Sr. Alberto RAVALLI	FEHGRA - FEDER. EMPRESARIA HOTELERA GASTRONÓMICA DE LA REP. ARG.
Lic. Adriana ROMERO	HONORABLE SENADO DE LA NACIÓN-COMISIÓN DE TURISMO
Sr. José SARENA	DIREC. GRAL. DE DESARROLLO Y PROMOCIÓN TURÍSTICA. CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES.
Sra. Rosa María TRAVAGLINI	INST. SUPERIOR DE ALTA PARRILLA ARGENTINA
Sr. Aldo VILLANO	GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
Ing. Noelia ANTONUCCIO	IRAM
Ing. Alejandro FARINA	IRAM

Integrante

Ing. María del Carmen FERNÁNDEZ
 Lic. Graciela MUNDIELLI
 Lic. Mariela WAGNER

Representa a:

IRAM
 IRAM
 IRAM

Subcomité Gestión en Turismo

Integrante

Lic. Leonardo BOTO ÁLVAREZ
 Dr. Gonzalo CASANOVA FERRO
 Dr. Juan Carlos CHERVATIN

 Lic. Beltrán FERNÁNDEZ GORGOLAS
 Dra. Clelia LOPEZ
 Sra. Graciela MUNDIELLI
 Sr. Héctor NAIDICH
 Lic. Tatiana PETCHENESHKY

 Lic. Carmen STANIAK
 Dr. Alejandro TORCHIARO
 Lic. Germán TREUER
 Ing. Marcelo VIDELA
 Lic. Mariela WAGNER
 Tca. Gladys WOITES
 Arq. Daniel BELTRAMI
 Lic. María Soledad PEREIRA
 Ing. Cristian VAZQUEZ

Representa a:

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 ASOCIACIÓN ARGENTINA DE OPERADORES
 DE VIAJES Y TURISMO
 INVITADO ESPECIAL
 SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN
 INVITADA ESPECIAL
 MERCONSULT
 CÁMARA DE EMPRESAS DE TURISMO RU-
 RAL DE ARGENTINA
 ORT ARGENTINA
 INVITADO ESPECIAL
 MUNICIPALIDAD DE PILAR
 PLANIFICAR - GESTIÓN EMPRESARIA
 PROCATUR
 INVITADA ESPECIAL
 IRAM
 IRAM
 IRAM

Comité General de Normas (C.G.N.)

Integrante

Dr. Víctor ALDERUCCIO
 Dr. José M. CARACUEL
 Lic. Alberto CERINI
 Ing. Ramiro FERNÁNDEZ
 Dr. Federico GUITAR
 Ing. Jorge KOSTIC

Integrante

Ing. Jorge MANGOSIO
 Tco. Qco. Hugo D. MARCH
 Ing. Samuel MARDYKS
 Ing. Tulio PALACIOS
 Tco. Qco. Ángel TESTORELLI
 Ing. Raúl DELLA PORTA

ICS 03.080.30; 03.120.10; 03.200; 13.020.10
* CNA 0000