

NORMA TÉCNICA GUATEMALTECA

**NTG
66013-2**

Turismo – Distintivo de calidad turística, Sello Q –

Parte: 2 Restaurantes. Requisitos.

Adoptada Consejo Nacional de Normalización: 2021-07-30



Comisión Guatemalteca de Normas



Instituto Guatemalteco
de Turismo

Edificio Centro Nacional de Metrología
Calzada Atanasio Tzul 27-32, Zona 12
Teléfonos: (502) 2247 2600
Fax: (502) 2247 2684
www.mineco.gob.gt

Referencia:
ICS: 03.200

CONTENIDO

Prólogo COGUANOR	3
0 Introducción.....	5
1 Objeto y campo de aplicación.....	6
2 Documentos de referencia	6
3 Términos y definiciones	7
4 Requisitos del eje administrativo	13
5 Requisitos del eje de sostenibilidad y responsabilidad social.....	20
6 Requisitos del eje de salud y seguridad ocupacional.....	25
7 Requisitos del eje de restaurantes.....	29
8 Correspondencia.....	41
Anexo A (Normativo) Listado de documentos de consulta obligatorios y no obligatorios.....	42
Bibliografía	44

Prólogo COGUANOR

La Comisión Guatemalteca de Normas (COGUANOR) es el Organismo Nacional de Normalización, creada por el Decreto No. 1523 del Congreso de la República del 05 de mayo de 1962. Sus funciones están definidas en el marco de la Ley del Sistema Nacional de la Calidad, Decreto No. 78-2005 del Congreso de la República.

COGUANOR es una entidad adscrita al Ministerio de Economía, su principal misión es la de proporcionar soporte técnico a los sectores público y privado por medio de la actividad de normalización.

El proceso de normalización se realiza a través de Comités Técnicos de Normalización (CTN), lo que garantiza la participación de todos los sectores interesados en el tema de **calidad y sostenibilidad turística**.

La elaboración de la presente *NTG 66013: parte 2*, estuvo a cargo del Comité Técnico de Normalización de CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA, integrado por las Organizaciones a través de sus respectivos representantes y personas que se indican a continuación:

Sandy Goretty Tello Mérida	Instituto Guatemalteco de Turismo
Vivian Maricela Barillas Motta	Instituto Guatemalteco de Turismo
Javier Alejandro Rosales Monterroso	Instituto Guatemalteco de Turismo
Oscar Andrés Martínez Solares	Auditor del Sello Q
Indira Ixmucané Girón Argueta	Auditora del Sello Q
Blanca Elvira España Santizo	Auditora del Sello Q
Fidelia Soledad Juantá Guinac	Auditora del Sello Q
Migdalia Vásquez Muñoz	Buró de Convenciones de Guatemala
Giomara Roxana Martínez García	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Sergio Geovanny Escobar Estrada	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
Blanca Estela Montes	Comisión Guatemalteca de Normas
Luis Rodolfo Pardo Monterroso	Comité Académico de Turismo Cámara de Turismo
Luis Guillermo Monroy	Coactemalan, Educación Turística y Hotelera
Ericka Yolanda Guillermo Soto	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
Lilian María Morán Bernard	Hotel Posada De Don José
Cesar Romeo Yache Surury	Hotel, Museo, Spa, Casa Santo Domingo

Continúa...

Ana Lucia Contreras Mérida	Hotel, Museo, Spa, Casa Santo Domingo
Mónica de los Ángeles Flores	Corporación Pueblo Real, S.A.
Ana Haxlop Tun Donis	Corporación Pueblo Real, S.A.
Virginia Zeilalíz Hernández de León	Alimentos Xelapan, S.A.
Percy Ivan Aguilar Mazariegos	Porta Hotels - Buró de Convenciones de Guatemala
Aura Marina Tagual	Restaurante Doña Luisa Xicotencatl
Elmer Daniel Monzón Meléndez	Universidad de San Carlos de Guatemala

Continúa...

0 Introducción

0.1 Esta norma desarrolla los requisitos específicos para restaurantes para el distintivo de calidad turística Sello Q, de acuerdo a lo establecido en la NTG 66013; su base parte de la aplicación de los cuatro ejes definidos en la misma.

Los distintos criterios evaluables consideran aspectos básicos a cumplir, para lo cual, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o capacidad.

En el contenido de esta norma se describe el objeto, finalidad de cada eje, alcance y la terminología que facilita la comprensión de los conceptos utilizados. Debe ser empleada como documento de consulta por las empresas que prestan servicios de restaurante para obtener el Sello Q.

Esta norma es parte del grupo de normas para el distintivo de calidad turística Sello Q:

- NTG 66013: Turismo, Distintivo de calidad turística Sello Q. Requisitos generales.
- NTG 66013: parte 1. Requisitos para los establecimientos de hospedaje.
- NTG 66013: parte 3. Agencias operadoras de turismo interno y receptivo. Requisitos.
- NTG 66013: parte 4. Empresas de transporte turístico. Requisitos.

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma es aplicable a los establecimientos fijos de alimentos y bebidas ubicados dentro de establecimientos de hospedaje y distintos destinos y corredores turísticos, a nivel nacional, que en adelante se denominarán restaurantes, conforme al Reglamento para la aplicación del decreto No. 1701 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- y de acuerdo a la Norma Sanitaria para la Autorización y Control de Establecimientos Fijos de Alimentos Preparados No. 002-99 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia social -MSPAS-, y el Listado Taxativo 264 – 2019 del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-.

Esta parte de la norma establece los requisitos para el otorgamiento del Sello Q a los restaurantes que deseen implementarlo para diferenciar su oferta de servicio.

El objetivo general consiste en diferenciar la oferta de servicios de alimentos y bebidas por su nivel de calidad y sostenibilidad frente a los competidores, contribuyendo a la mejora de la imagen de los restaurantes y el nivel de satisfacción de los clientes a través del continuo cumplimiento de estándares de calidad establecidos en la presente norma.

2 Documentos de referencia

- NTG 66013: 2019. Distintivo de calidad turística, Sello Q. Requisitos Generales.
- Decreto No. 1701, Ley Orgánica del INGUAT y sus reglamentos.
- Norma No. 002-99 del MSPAS. Norma Sanitaria para la Autorización y Control de Establecimientos Fijos de Alimentos Preparados.
- RTCA 67.01.33:06. Reglamento Técnico Centroamericano. Industria de alimentos y bebidas procesados.
- Acuerdo gubernativo No. 969-99 del MSPAS. Reglamento para la inocuidad de los alimentos.
- Acuerdo gubernativo No. 229-2014 y sus reformas, Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.
- NTG ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- NTG ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos
- NTG ISO 26000:2010, Guía de responsabilidad social
- NTG ISO 14001:2015, Sistemas de gestión ambiental
- NTG ISO 45001:2018, Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional
- COGUANOR NTG 29001, Agua para consumo humano (*agua potable*). Especificaciones.

3 Términos y definiciones

Para el propósito de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones; conforme a lo descrito en las normas citadas en el numeral 2 de este documento.

3.1

agua apta para consumo humano

agua potable

es aquella que por sus características organolépticas, físicas, químicas y bacteriológicas, no representa un riesgo para la salud del consumidor.

[COGUANOR NTG 29001, 4.1]

3.2

calibración

conjunto de operaciones que establecen, en unas condiciones especificadas, la relación que existe entre los valores indicados por un instrumento de medida y los correspondientes valores conocidos de una magnitud física medida a través de patrones.

[ISO 17025:2005]

3.3

celíaco

reacción inmunológica que al ingerir gluten genera una inflamación que daña el revestimiento del intestino delgado y produce complicaciones médicas.

3.4

check list

lista de chequeo o revisión.

3.5

colaborador

referente a trabajador. Persona que desempeña un trabajo.

[ISO 26000:2010, 2.27]

3.6

código

conjunto de normas legales sistemáticas que regulan unitariamente una materia determinada. Recopilación sistemática de diversas leyes.

3.7

corredor turístico

línea de unión entre áreas, polos, zonas, complejos, núcleos, atractivos o puertos de destino, que sirven para el traslado de unos a otros por rutas seleccionadas entre aquellas que cuentan con una mayor distribución lineal de atractivos ubicados sobre las mismas o fácilmente conectados a ellas y que pueden ser visitados a lo largo del trayecto. Trayecto dentro de una ruta turística o que parte de ella, hasta un centro receptor y que contiene atractivos y facilidades turísticas.

[Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025]

3.8

croquis

esquema con distribución de los ambientes del establecimiento, elaborado por el interesado sin que necesariamente intervenga un profesional colegiado. Debe incluir los lugares, establecimientos circunvecinos, así como el sistema de drenaje, ventilación, y la ubicación de los servicios sanitarios, lavamanos y duchas en su caso.

[RTCA 67.01.33:06, 3.4]

3.9

cultura organizacional

es un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.

3.10

decibelio o decibel

unidad dimensional, usada para expresar el algoritmo de la razón entre una cantidad de medida y una de referencia, de esta manera dB es usado para describir niveles de presión, potencia o intensidad sonora.

[Reglamento para el control de contaminación por ruido No. 28718-S. Artículo 3º]

3.11

depósito de Gas Licuado de Petróleo -GLP-

unidad, generalmente de acero, que contiene gas licuado de petróleo (propano) para el consumo exclusivo del titular del depósito, con sistemas de seguridad industrial y ambiental.

[adaptación de la Ley de Comercialización de Hidrocarburos]

3.12

desbarasar

se usa en el argot profesional y significa: limpiar o retirar los servicios usados, bien sea de la mesa, de las placas, de los carros, etc. Esta palabra, como muchas otras, tiene origen francés (débarrasser la table; quitar la mesa).

3.13

desempeño

resultado medible.

[ISO 9000:2015, 3.7.8]

3.14

destino turístico

es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud.

[OMT]

3.15**economía circular***reciclaje*

sistema de aprovechamiento de recursos donde prima la reducción de los elementos al mínimo, es decir, utilizar la mayor parte de materiales biodegradables posibles; cumple con los parámetros de reducir, reutilizar y recuperar, que han sido tradicionalmente los elementos del reciclaje, además, incluye: reintroducir, rediseñar, reparar y renovar.

3.16**eje**

ámbito general de verificación en el distintivo de calidad – Sello Q.

3.17**ergonómico**

diseño de lugares, herramientas, accesorios y ambientes de trabajo para minimizar el estrés y la fatiga, con lo que se espera incrementar el rendimiento y la seguridad del trabajador.

3.18**estrategia**

plan para lograr un objetivo, a largo plazo o global.

[ISO 9000:2015, 3.5.12]

3.19**evidencia objetiva**

datos que respaldan la veracidad de algo.

[ISO 9000:2015, 3.8.12]

Puede obtenerse mediante la observación, revisión de documentos, entrevista dirigida u otros medios, para la obtención del distintivo del Sello Q.

3.20**gestión**

actividades coordinadas, para dirigir y controlar una organización.

[ISO 9000:2015, 3.3.3]

3.21**grifo**

llave colocada en la boca de las cañerías, en depósitos de líquidos, etc. a fin de regular el paso de éstos.

3.22**infraestructura**

sistema de instalaciones y equipos necesarios para el funcionamiento de una organización.

[ISO 9000:2015, 3.5.2]

3.23**inocuidad**

la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen o consuman de acuerdo con el uso al que se destina.

[Acuerdo gubernativo No. 969-99, reglamento para la inocuidad de los alimentos, 6.19]

3.24**inspección**

determinación de la conformidad con los requisitos especificados.

[ISO 9000:2015, 3.11.7]

3.25**lito**

servilleta grande blanca utilizada en restaurante, sobre todo para transportar los cubiertos, para la colocación de platos calientes y el servicio del vino; generalmente se dobla en tres a lo largo y se tiene a disposición, sobre el brazo izquierdo.

3.26**locomoción**

desplazamiento de un lugar a otro.

3.27**manipulación de alimentos**

cualquier actividad empresarial en la que personas intervengan en aspectos como la preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro o servicio de productos alimenticios destinados al consumidor.

3.28**mejora continua**

actividad recurrente para mejorar el desempeño.

[ISO 9000:2015, 3.3.2]

3.29**minuta**

se utiliza como un resumen que compila los detalles importantes de una reunión de trabajo.

3.30**misión**

propósito de la existencia de una organización, tal como lo expresa su alta dirección.

[ISO 9000:2015, 3.5.11]

3.31**petit menage**

es una expresión francesa que significa pequeño menaje. Es el conjunto de complementos necesarios para el servicio de una mesa. Varían en el número y calidad según la categoría del local y de los platos que se vayan a servir.

Incluye, entre otros: salero, pimentero, vinagrera, azucarero, mostaza, tomate, salsas y palilleros.

3.32 política

guías de acción.

intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

[ISO 9000:2015, 3.5.8; se agregó guías de acción para clarificar el término en esta norma]

3.33 procedimiento

forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

[ISO 9000:2015, 3.4.5]

3.34 protocolo

instrucciones desarrolladas para procesos de trabajo que pueden incluir la descripción de formas de conducta ante determinada situación o servicio al cliente.

3.35 proveedor

organización que proporciona un producto o un servicio. Puede ser interno o externo de la empresa.

[ISO 9000:2015, 3.2.5; agregada Nota 1]

3.36 registro

documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

[ISO 9000:2015, 3.8.10]

3.37 rejilla

objeto rígido formado por fibras, listones, varillas o alambres entrecruzados que suele ponerse en una abertura.

3.38 residuo

material que queda como inservible después de haber realizado un trabajo u operación.

3.39 resolución

decreto, providencia, acto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.

3.40**responsabilidad social**

responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan ante la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

[ISO 26000:2010, 2.18]

3.41**riesgo**

efecto de la incertidumbre.

[ISO 9000:2015, 3.7.9]

Combinación de la probabilidad que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el suceso o exposición.

[ISO 18001:2007, 3.21]

3.42**seguimiento**

determinación del estado de un objeto o actividad, llevado a cabo en diferentes etapas o momentos.

[ISO 9000:2015, 3.11.3]

3.43**sostenibilidad**

repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

[OMT]

3.44**verificación**

confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

[ISO 9000:2015, 3.8.12]

3.45

visión

aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa su alta dirección.

[ISO 9000:2015, 3.5.10]

4 Requisitos del eje administrativo

4.1 Requisitos obligatorios para la operación de restaurantes

4.1.1 Inscripción y registros

- a) Contar con Patente de Comercio emitida por el Registro Mercantil, conforme a lo establecido en el Código de Comercio.
- b) Contar con Instrumento Ambiental vigente, otorgado por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-.
- c) Estar registrado ante la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT – con el Registro Tributario Unificado – RTU–, ratificado al año correspondiente.
- d) Contar con Licencia Sanitaria vigente, otorgada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-.
- e) Estar inscrito ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, según el reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social.
- f) Estar registrado ante el Consejo Nacional de Áreas Protegidas – CONAP –, si el restaurante se encuentra ubicado dentro de áreas de reserva o áreas protegidas.
- g) Otras licencias o requisitos vigentes, conforme a la ubicación geográfica del restaurante.

La Patente de Comercio, Registro Tributario y Licencia Sanitaria vigentes deben estar a la vista, al ingreso del restaurante.

4.2 Cultura organizacional

El restaurante debe contar con documentos que respalden la aplicación y divulgación de su propia cultura organizacional, dentro de ellos debe disponer de:

- Manual de organización que debe incluir como mínimo:
 - Organigrama general y específicos por área;
 - Descripción de los sistemas de comunicación internos;
 - Descriptores y perfiles de puesto (de todos los puestos incluidos en nómina);

Continúa

- Sistemas de comunicación.
- Manual de inducción o bienvenida al puesto debería incluir al menos:
 - Generalidades (antecedentes, divulgación de misión, visión, valores, políticas, normas o reglamento interno de trabajo y procesos principales);
 - Especificaciones del puesto (conforme al nivel de puesto contratado como horarios, fechas a considerar, beneficios, incentivos, sueldo, bonificaciones, entre otros);
 - Derechos y obligaciones del trabajador en su puesto de trabajo.
- Manual de normas, políticas y procedimientos del restaurante (generales y por área). El alcance de las políticas debe incluir el servicio ofrecido al cliente externo y las guías de acción para las relaciones y desempeño del cliente interno.

Los elementos de la cultura organizacional (misión, visión y valores), deberán publicarse de forma visible para clientes internos y externos (en área de recepción, sitio web, redes sociales, entre otros).

Los colaboradores deben conocer los elementos descritos en la cultura organizacional, principalmente misión, visión y valores.

4.3 Leyes y Reglamentos para consulta

El restaurante debe contar con un compendio de Leyes y Reglamentos vigentes para consulta accesible a todos los colaboradores y partes interesadas. Véase anexo A.

4.4 Documentación de cumplimiento

- tarjeta de salud y constancia de buena salud vigentes, de todos los colaboradores que laboren en el área de restaurante, extendida por el MSPAS;
- tarjeta de manipulación de alimentos vigente, de todos los colaboradores relacionados a las actividades de manipulación de alimentos y bebidas, extendida por el MSPAS;
- constancia de pago de impuestos ante la SAT (IVA e ISR) del período vigente;
- recibo del pago mensual de la planilla del IGSS y cuota patronal;
- los restaurantes ubicados en áreas protegidas o que sus actividades causen impacto a la diversidad biológica, deben presentar: aprobación del instrumento ambiental, según categoría de listado taxativo del MARN, con la documentación siguiente:
 - contrato entre el restaurante y CONAP, según artículo 20 de la Ley de áreas protegidas.
 - resolución de aprobación del instrumento de control y seguimiento ambiental por parte del MARN;

- licencia ambiental (ver 4.2.1, inciso g) y sus fianzas correspondientes.
- constancia de licencia forestal de los proveedores de leña o carbón, aprobada por el Instituto Nacional de Bosques -INAB-, cuando aplique.
- licencia de hidrocarburos, emitida por el Ministerio de Energía y Minas -MEM-, si el restaurante cuenta con un tanque o depósito de gas licuado de petróleo -GLP-.

4.5 Gestión administrativa

El desarrollo de la gestión administrativa de cada restaurante debe ser mediante el diseño y aplicación de un proceso que incluya: planificación, organización, dirección y control. Los documentos de respaldo que deben contener las actividades propias de cada restaurante son:

- Planes administrativos:
 - Plan estratégico
 - Plan operativo anual (POA)
- Instructivos, protocolos y metodologías de trabajo por área de responsabilidad;
- Documentos y registros de control, medición de resultados y seguimiento; deben incluir matrices, cuadros, boletas o medios que evidencien los mismos;
- Nómina o planilla de colaboradores.

4.6 Gestión del talento humano

El restaurante debe elaborar y ejecutar planes, procesos en función de la selección, desarrollo y calidad de vida de los colaboradores; deben ser:

- Reclutamiento y selección
- Contratación
- Inducción
- Desarrollo de los colaboradores

Las principales tareas, actividades y protocolos se deben incluir en la normativa y políticas del área, descritas en el manual de normas, políticas y procedimientos.

4.6.1 Reclutamiento y selección

En caso de subcontratar el proceso de reclutamiento o el de selección, se deben describir las actividades o servicios adquiridos en el contrato con la empresa que corresponda; se deben tener los registros del proceso aplicado por medio de formatos de anuncios de plazas vacantes, medios utilizados, o registros de publicaciones de dichas plazas; así como resultados de pruebas aplicadas y base de datos de candidatos.

4.6.2 Contratación

El restaurante debe elaborar un contrato que describa los derechos y las obligaciones patronales y del colaborador contratado (contrato por tiempo indefinido), adquiridos al momento de su ingreso, conforme a la legislación vigente.

Se debe conformar un archivo de expedientes de los colaboradores por contrato por tiempo indefinido, para el resguardo de la documentación de soporte al momento de la contratación, éste debe incluir, además, registro de vacaciones y méritos obtenidos (diplomas).

Se debe tener constancia y registro de las contrataciones de personal temporal, así también control y registro de los colaboradores que han finalizado su relación laboral.

Nota. En caso de subcontratar a una empresa proveedora, se debe presentar el contrato correspondiente.

4.6.3 Inducción

El restaurante debe tener un plan de inducción, el cuál debe actualizarse periódicamente, según sea necesario; dicho plan debe incluir el proceso y actividades a realizar al momento de la bienvenida de un nuevo colaborador en un área en particular. El plan debe ser respaldado con un manual de inducción que describa los elementos mínimos y necesarios que debe conocer el colaborador durante su ingreso:

- a) cultura empresarial;
- b) políticas internas, externas y de calidad;
- c) beneficios, obligaciones o normativa;
- d) requisitos y funciones del puesto de trabajo;
- e) otros elementos a discreción de cada restaurante.

En el expediente de cada colaborador se debe tener evidencia del proceso de inducción.

La inducción para los colaboradores temporales debe planificarse en puntos clave de los puestos a desempeñar al momento de la asignación de tareas.

4.6.4 Desarrollo de los colaboradores

Todo restaurante debe contar con:

- encuesta de clima organizacional y registro de su aplicación;
- plan de evaluación del desempeño y registro de su desarrollo;
- diagnóstico de necesidades de capacitación;
- plan de capacitación anual y registro de asistencia, (colaboradores permanentes y eventuales).

La capacitación de los colaboradores debe abarcar temas como:

- higiene;
- manipulación de alimentos;

- controles de temperatura;
- enfermedades transmitidas por alimentos -ETA's-;
- sostenibilidad y cuidado del ambiente;
- salud y seguridad ocupacional en temas específicos;
- otros temas que contribuyan a la calidad, sostenibilidad y eficiencia empresarial.

De manera adicional al proceso debería tener planes de carrera.

4.7 Servicio al cliente

El servicio al cliente debe incluir la observancia de las normas o estándares internacionales conforme al Código Ético Mundial para el Turismo y nacionales conforme a lo requerido por la Dirección de Atención al Consumidor -DIACO-. Se debe tener evidencias que respalden sus procesos, acciones y decisiones; los cuales deben ser:

- protocolos de servicio interno y externo (que incluya etiqueta, atención de llamadas telefónicas, seguimiento a correos electrónicos, comentarios en redes sociales o medios virtuales, resolución de quejas, entre otros);
- libro de registro de quejas emitido por la DIACO (a la vista del cliente);
- documento interno para registro y seguimiento a las quejas registradas adicional al de la DIACO;
- documento de registro y seguimiento a observaciones y sugerencias del cliente interno y externo;
- encuesta, evaluación o boleta de satisfacción al cliente, así como los registros de su aplicación y seguimiento;

4.8 Política de calidad

Se debe implementar y difundir a todas las partes interesadas, una política de calidad que incluya como mínimo: compromiso de toda la organización para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, los requerimientos del cliente, elementos de la mejora continua, servicio, manejo de denuncias e involucramiento de los colaboradores.

La política de calidad debe sustentarse con objetivos aplicables a todos los niveles del restaurante, que cumplan con parámetros de medición y evaluación, y que sus indicadores sean alcanzables para todos los puestos de trabajo.

4.9 Sistema de gestión de calidad turística

4.9.1 Documentación del sistema de gestión de la calidad turística

Se debe diseñar un manual de calidad que incluya la información documentada pertinente a la actividad que se realiza (por ejemplo: procesos, procedimientos, protocolos, instructivos, diagramas, entre otros).

Dentro del POA se deben planificar las actividades de monitoreo del Sello Q, con al menos una persona asignada.

La alta dirección debe asignar una persona o comité de la calidad, responsable del sistema de gestión de la calidad.

Se deben diseñar planes de formación en materia de calidad y sostenibilidad, para cerrar las brechas detectadas durante el control.

Los medios de control deben dar prioridad a elementos críticos, identificados por la alta dirección, en cumplimiento de la política y objetivos de la calidad.

4.9.2 Monitoreo de la calidad

La aplicación del monitoreo a los procesos debe incluir:

- desarrollo de auditorías internas o externas de la calidad, registro de su aplicación, procesos, evaluaciones, quejas de clientes o proveedores y acciones de seguimiento desarrolladas;
- verificación y registro del funcionamiento de servicios prioritarios, avance de planes de formación, asignación de recursos a temas de calidad, medición de la satisfacción al cliente y sus resultados;
- diseño, aplicación y control de los planes de mejora, conforme a las quejas de clientes o proveedores;
- diseño, elaboración y aplicación de herramientas para medir la calidad a todo nivel y en todos los indicadores definidos, principalmente en productos y servicios;
- acciones de planificación, ejecución y mejora aplicadas por el comité de calidad; dentro de ello se debe generar evidencia de reuniones de trabajo programadas en registros internos, cuadros de control, minutas y listados de asistencia;
- registro de resultados de la aplicación de acciones de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

La alta dirección debe revisar y aprobar todo lo indicado en este numeral, con fines de tomar decisiones para la mejora de los servicios.

4.10 Gestión de proveedores

La alta dirección del restaurante debe establecer y documentar los criterios de selección de los proveedores, conforme a los objetivos de calidad definidos.

Los proveedores elegidos deben cumplir con normativa fiscal, legal, sanitaria, de sostenibilidad, ambiental, seguridad ocupacional y comercial, de acuerdo a su giro de negocio. Se debe dar prioridad a los proveedores locales.

Algunos de los aspectos que debe definir serán: servicio, tiempos de entrega, producto (amigable con el ambiente), crédito, entre otros. Se deben diseñar mecanismos para comunicar a los proveedores los requisitos de selección, ya sea por medios impresos al momento de las gestiones o por vías digitales como correo electrónico o publicaciones en página web o sitio en internet (blog o redes sociales). Se debe establecer el compromiso de cada proveedor con la gestión ambiental y hacia sus clientes.

Se debe contar una base de datos de todos los proveedores aprobados, clasificada por sección, área, departamento o necesidad particular de cada restaurante.

4.11 Comunicación y medios digitales

El material promocional debe ser claro, comprensible y apegado a la realidad del negocio, en idioma español; debe responder a las acciones y servicios de acuerdo a la realidad del restaurante (no uso publicidad engañosa); de acuerdo al segmento de clientes atendidos debería tenerse en idioma de las comunidades locales, inglés u otros idiomas.

Los medios digitales (página web, aplicaciones móviles, blog o redes sociales, entre otros) deben describir elementos claves de la cultura organizacional (historia, misión, visión, valores, política de calidad, entre otros, véase 4.2), servicios disponibles, características de cada uno de ellos, teléfonos de contacto, horarios de atención, ubicación o mapa del sitio y medios de pago aceptados.

Nota: Las franquicias de restaurantes deben cumplir con el material promocional y sitios de internet, conforme a los requisitos de la marca nacional o internacional a la que pertenecen.

4.12 Infraestructura exterior

Cada restaurante deberá como mínimo, contar con:

- a) Rótulo con la identificación del restaurante, a la vista de los clientes y que los materiales con que se elabore cumplan con los requerimientos específicos de cada comunidad, zona o región, sin provocar contaminación visual o dañar el patrimonio cultural de su ubicación.
- b) Limpieza, mantenimiento y estado óptimo de los jardines externos, donde aplique.
- c) Paredes pintadas; sin grietas, golpes o daño en estructura que provoque riesgos latentes o potenciales para las personas vecinas, clientes, proveedores o colaboradores.

Nota 1: Los restaurantes considerados parte del patrimonio cultural, deben proceder según la legislación o reglamentación vigente, en cuanto a colores, diseño y estructura, conforme a su ubicación geográfica.

Nota 2: Dentro de esta norma, al hacer mención del estado óptimo de las instalaciones, maquinaria, mobiliario o equipos se refiere a: en buen estado o funcionamiento, libre de golpes, sin decoloración en la pintura, sin grietas, sin daño en su estructura o que requiera esfuerzos innecesarios para su utilización, sin goteos, sin óxido y que no emita ruidos.

Nota 3: La limpieza en instalaciones, equipos, maquinaria o mobiliario debe incluir las siguientes características: sin polvo, sin humedad, sin malos olores, sin grasa, libre de plagas y desinfectadas.

- d) Parqueos (externos o anexos; aplica también para parqueos en interiores y sótanos) deben tener iluminación adecuada, señalización de acceso, salida, ubicación para futuras madres y personas con discapacidad; espacios delimitados para vehículos, motocicletas, bicicletas y su señalización correspondiente (véase nota 1 de inciso c). Debe existir control de ingreso y egreso al parqueo; así también, un registro de incidentes. Se puede contar con personal de seguridad o cámaras de vigilancia para monitoreo del ambiente en general.

5. Requisitos del eje de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial

Todo restaurante debe cumplir con la ejecución de buenas prácticas económicas, socioculturales y ambientales en sus diferentes actividades y aplicar medidas que coadyuven al desarrollo de la responsabilidad social empresarial.

5.1 Elementos básicos de gestión ambiental

Cada grupo directivo, gerencias, mandos medios y equipo de colaboradores en general debe contribuir con prácticas que se originen en planes específicos, derivados de una gestión aplicada. Se debe cumplir lo que establece la Ley de protección y mejoramiento del medio ambiente y la Ley de áreas protegidas vigentes.

5.1.2 Planes, protocolos y documentos

La gestión ambiental parte de la definición de los planes que describan las iniciativas, acciones y responsabilidades a aplicar para la conservación y cuidado del ambiente; cada restaurante debe definir la documentación elemental de su planificación. Se deben diseñar e implementar:

- plan de formación en materia de gestión del ambiente: debe describir los lineamientos para instruir a los colaboradores en prácticas específicas, de acuerdo a los recursos disponibles y procesos desarrollados.
- plan de acción en gestión ambiental: debe incluir actividades de reducción en el consumo de agua, energía, combustibles; uso de sustancias nocivas, gestión de residuos, reciclaje, mejoras (y su oportuna revisión), plan de trabajo (de conservación y mejora), registros (de proyectos, trabajos y planes); procedimientos de denuncia de fuentes de contaminación y de monitoreo de acciones en función de la mejora del ambiente.
- protocolo de actuación para minimizar el impacto en actividades en el medio natural: deben ser guías de conducta para evitar daños mayores en ambientes naturales donde se desarrollan actividades derivadas del giro empresarial.
- protocolo para la divulgación de la gestión ambiental: el documento debe incluir guías de conducta aplicadas y requerimientos a colaboradores, clientes y proveedores para el cuidado del ambiente.
- todo restaurante que se encuentre ubicado en áreas de reserva o áreas protegidas, debe contar con un registro de reglamentos vigentes de uso público en espacios naturales protegidos en actividades desarrolladas. La alta dirección debe facilitar los

medios para que todos los colaboradores involucrados tengan el conocimiento y desarrolle el estricto cumplimiento de todo lo que se requiera.

Todos los planes de gestión y protocolos deben estar incluidos dentro del instrumento ambiental (véase 4.1, literal b) así como todos aquellos que la institución rectora en el tema solicite; esto dependerá de la ubicación y tamaño del restaurante.

5.2 Plan integral de gestión de recursos

El restaurante debe elaborar un plan de gestión integral de recursos que incluya las siguientes prácticas:

5.2.1 Buenas prácticas en el uso de agua

La alta dirección del restaurante debe diseñar e implementar campañas de sensibilización o concientización para solicitar ahorro en el consumo de agua y que requieran acciones de conservación por parte de los clientes y colaboradores dentro de las instalaciones.

Se deben cumplir las disposiciones establecidas en la Ley de protección y mejoramiento del medio ambiente vigente. Se deben establecer prácticas en el uso y reúso de agua para el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos vigente.

Cada restaurante debe realizar programaciones para la revisión, mantenimiento y reparación de tuberías, grifos y trampa de grasa.

Se debe garantizar el consumo de agua potable en todo el restaurante y realizar revisión constante de la medición de la calidad de agua, tener registros de esas mediciones y aplicar los mecanismos para el tratamiento programado conforme a los protocolos definidos por el MSPAS, puede ser por medio de proveedores externos.

5.2.2 Buenas prácticas en el uso de energía

Se deben definir prácticas para el uso de energía, en el cual se deben definir las acciones y prácticas pertinentes para su ahorro y aprovechamiento de los recursos energéticos naturales.

Se puede contar con energía alternativa para uso en caso de emergencias.

Se debe aplicar lo requerido en las campañas de sensibilización para el uso correcto de la energía, principalmente en áreas de uso común; deben cumplirse las políticas internas, respecto al uso de rotulación o publicidad.

5.2.3 Buenas prácticas en el manejo de desechos sólidos

La alta dirección debe definir prácticas que coadyuven a la aplicación de la economía circular (véase 3.15) y sus acciones deberán ponerse en práctica por parte de todos los colaboradores.

El área de desechos sólidos debe mantenerse limpia, ordenada, clasificada, sin plagas, entre otros. En todo procedimiento relacionado con alimentos, se debe cumplir con lo establecido en las normativas, reglamentos y otras regulaciones vigentes.

5.2.4 Buenas prácticas en la conservación del aire

El restaurante debe definir prácticas para la gestión de conservación del aire de confort. Se debe fomentar la ventilación y circulación de aire natural.

Se deben aplicar las disposiciones establecidas en las regulaciones y normativas vigentes.

El estado de los mecanismos de aire, debe ser óptimo (véase 4.12, nota 2), con aplicación de mantenimiento preventivo y correctivo, con las medidas aplicables conforme a lo definido por el MARN.

Se debe cumplir con lo establecido en las regulaciones y normativas vigentes respecto a los ambientes libres de humo de tabaco.

5.2.5 Buenas prácticas para evitar contaminación auditiva

El restaurante debe tener avisos de control de contaminación auditiva en áreas de uso general, conforme a las disposiciones de las leyes y regulaciones vigentes. Debe llevarse control y registro de los niveles máximos de decibeles de ruido conforme a lo descrito en cada acuerdo definido (se debe acudir a lo que describe cada Municipalidad o Ministerio competente en cuanto a decibeles y horarios).

5.2.6 Buenas prácticas en la conservación de áreas verdes

Se deberían tener plantas naturales en los espacios de uso común. Los jardines que se ubiquen dentro de las instalaciones, en cualquier diseño, ambiente o nivel, deberán estar en óptimas condiciones (véase 4.12, nota 2), libres de plagas, enfermedades o acumulación de humedad.

Se debe acudir al CONAP para consulta y autorización en la tenencia de especies de flora.

5.3 Tenencia de fauna silvestre

La tenencia y comercialización de especies amenazadas, descrito por el CONAP o en las CITES -Convención Internacional de Comercio de Especies Amenazadas, por sus siglas en inglés-, se encuentra prohibida. Todo restaurante que desee poseer una especie de fauna silvestre, debe asesorarse con el CONAP para evitar denuncias penales, ya que debe contar con la licencia y autorización correspondiente por dicha institución, conforme a la Ley de áreas protegidas y reglamento vigente que aplique.

Se deben adoptar medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras en cumplimiento a la Ley de áreas protegidas; si ocurre el caso que cualquier tipo de especie se introduzca en las instalaciones, se debe dar aviso al CONAP para que por medio de un experto se dé el trato y atención necesaria; debe ser dicha entidad la encargada de proporcionar el seguimiento requerido o autorizar y recomendar el uso de equipo y acciones necesarias para su conservación.

5.4 Responsabilidad social empresarial

Se deben aplicar las disposiciones reguladas en la COGUANOR NGT/ISO 26000 respecto a la responsabilidad social empresarial.

5.4.1 Contratos de trabajo

En el proceso de contratación, se debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- incluir a personas residentes de la zona de actividad del restaurante;
- condiciones de igualdad;
- se debe cumplir con la ley respecto a la contratación de menores de edad;
- las condiciones laborales deben cumplir con las leyes nacionales e internacionales vigentes;
- la alta dirección debe fomentar el uso de trajes regionales de la localidad por parte de los colaboradores.

Nota: el uso de trajes regionales estará condicionado por las políticas o especificaciones definidas, en el caso de franquicias.

5.4.2 Gestión de denuncias

Todo restaurante debe adherirse, capacitarse, actualizarse y cumplir con los protocolos definidos para el manejo de denuncias ante las autoridades correspondientes, en aspectos como:

- explotación, violencia sexual y trata de personas;
- comercialización de piezas del patrimonio arqueológico y cultural;
- daño al ambiente y recursos naturales;
- otras faltas y delitos conforme a las leyes vigentes.

La postura respecto a las denuncias debe estar incluida dentro de la política de calidad.

Se debe llevar un registro y control de la gestión realizada para recabar la información, denuncia y seguimiento, si aplicara.

Los mecanismos de control y procesos de denuncia deben ser seguros y confidenciales, para uso interno y externo.

5.4.3 Promoción de uso de productos y servicios autóctonos

El restaurante debería promover la venta o exposición de artesanías de la cultura local (se exceptúan espacios ubicados en áreas de reserva natural). Se deben tener elementos decorativos que representen la identidad guatemalteca y promoción de los destinos turísticos.

Se puede utilizar música de marimba o melodías regionales en los distintos ambientes, conforme a las normativas vigentes y derechos de autor.

El restaurante debe fomentar iniciativas de desarrollo social y cultural, según proyectos específicos con distintas entidades, como: deportivas, culturales, educativas, de arte, de salud o de comercio.

El restaurante debe promover y adherirse a las actividades locales, culturales, festivales gastronómicos, entre otros; propiciar que los clientes visiten localidades aledañas con alto valor patrimonial y que hagan uso de los servicios turísticos disponibles.

5.4.4 Atención a personas con discapacidad

Se debe elaborar, aplicar y dar seguimiento al uso de un protocolo de atención, con base a lo definido en la Ley de atención a personas con discapacidad y Ley que reconoce y aprueba la lengua de señas de Guatemala, vigentes.

5.4.5 Código de conducta

El restaurante debe elaborar y aplicar un código de conducta, que debe abarcar al colaborador permanente, temporal o eventual, proveedores y clientes. El documento debe sugerir comportamiento ante la cultura local.

Se debe requerir el resguardo y conservación del patrimonio cultural y natural.

5.5 Evidencia de conocimientos de los colaboradores

5.5.1 Cuidado del ambiente

Todos los colaboradores deben contar con los conocimientos en sostenibilidad y cuidado del ambiente que incluya prácticas en: gestión ambiental, uso del agua, consumo de energía, manejo de residuos, uso de productos biodegradables y conservación del aire; protección de flora y fauna.

5.5.2 Responsabilidad social empresarial

Los colaboradores deben conocer las acciones que aplica el restaurante para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial en:

- disposiciones del restaurante en los contratos de personas de la localidad, así como, las condiciones salariales existentes y de contratación de hombres y mujeres en equidad de género;
- acciones para la no discriminación y respeto al niño o la niña;
- procesos de denuncia de cualquier situación de explotación sexual, comercialización de piezas del patrimonio arqueológico y cultural u otros delitos, a los entes correspondientes y según lo establecido en la Ley;
- respeto a la identidad cultural;
- cuidado y conservación del patrimonio cultural y natural;
- medidas para el cuidado y conservación del patrimonio arqueológico;
- aplicación del código de conducta.

6. Requisitos del eje de salud y seguridad ocupacional

El restaurante debe cumplir las disposiciones establecidas en el Reglamento de salud y seguridad ocupacional; Manual de constitución, organización y funcionamiento de los comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y, Reglamento sobre protección relativa a accidentes de la Junta Directiva del IGSS vigentes.

6.1 Documentación de salud y seguridad ocupacional

6.1.1 Manual de trabajo seguro

El restaurante debe diseñar, aplicar y dar seguimiento a un Manual de trabajo seguro que contenga lineamientos principales para el desarrollo de las actividades; debe incluir:

- normas;
- procedimientos;
- condiciones y medidas de seguridad.

6.1.2 Registros de control

Para dar seguimiento a los aspectos de planificación, se deben diseñar registros de control correspondientes de acuerdo a:

- planes de seguridad en un período no mayor a doce (12) meses;
- simulacros, que deben ejecutarse en un período que no supere los seis (6) meses;
- control y seguimiento para la atención y solución de emergencias y accidentes suscitados;
- reporte de accidentes ocurridos;
- informe de labores anual que debe presentarse ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, conforme al procedimiento definido por dicho instituto;
- planificación de capacitaciones para todos los colaboradores en materia de salud y seguridad ocupacional;
- libro de actas de salud y seguridad ocupacional habilitado por el Departamento de salud y seguridad ocupacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social o la Sección de seguridad e higiene y prevención de accidentes del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, según lo establecido en las Leyes nacionales vigentes.

6.1.3 Protocolos y procedimientos del sistema de salud y seguridad ocupacional

El restaurante debe elaborar y aplicar protocolos para el cumplimiento del sistema de salud y seguridad ocupacional que incluyan:

- evaluación y supervisión de riesgos;
- atención a casos de emergencia;
- procedimiento para reparaciones y mantenimiento;
- procedimiento de mantenimiento de equipos y herramientas;
- procedimientos de colocación, uso y retiro de equipos de protección personal;
- procedimientos de seguridad física;
- procedimientos de ingreso, egreso y guardianía.

Se debería contar con una póliza de seguros de responsabilidad civil para proteger a los clientes en caso de accidentes.

6.2 Plan de salud y seguridad ocupacional

El contenido de cada plan de salud y seguridad ocupacional debe ser:

- perfil de riesgo de los puestos de trabajo;
- sistema de vigilancia de la salud y accidentes de trabajo;
- metodología para la información, educación y comunicación de las medidas preventivas de accidentes y enfermedades profesionales.

6.2.1 Monitor y comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional

El restaurante debe elegir al representante que desempeñe la función de monitor o conformar el comité bipartito conforme al número de trabajadores, según lo establecido en el Reglamento de salud y seguridad ocupacional vigente.

6.2.2 Capacitación de los colaboradores

Todos los colaboradores del restaurante deben capacitarse al menos cada año, en aspectos prioritarios de aplicación de salud y seguridad ocupacional; esas programaciones deben incluirse en el plan de capacitación anual. Se debe dejar evidencia en el expediente de trabajo de cada colaborador.

6.3 Trabajo seguro en gestiones y servicios

6.3.1 Botiquín de primeros auxilios

El botiquín de primeros auxilios debe cumplir con las especificaciones establecidas en el Reglamento de salud y seguridad ocupacional y sus reformas, vigente.

6.3.2 Medidas de higiene e inocuidad

Deben establecerse las medidas de higiene e inocuidad, que correspondan, según las actividades de cada restaurante conforme a los principios generales de buenas prácticas de manufactura de los reglamentos vigentes.

6.3.3 Señalización

Dentro de las instalaciones se debe contar con señalización que cumpla con especificaciones de diseño conforme a la guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad elaborada por la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres - CONRED-, así como la Norma de reducción de desastres número dos; los ambientes mínimos a señalar son:

- distintas áreas de las instalaciones;
- rutas de evacuación;
- identificación de peligro;
- punto de reunión;
- zonas de seguridad internas;
- graderíos;
- rampas;
- salidas de emergencia;
- áreas y servicios para personas con discapacidad;
- señales preventivas durante la realización de labores de mantenimiento o limpieza;
- carteles de no fumar;
- señales preventivas en zonas de riesgo y prohibitivas en zonas específicas;
- ocupación máxima en salas, salones y elevadores;
- croquis para ubicación y rutas de evacuación de las distintas áreas;
- protocolos de higiene y bioseguridad.

Se debe colocar información a la vista de cómo proceder en caso de sismo o incendio.

6.3.4 Equipos

Todo restaurante debe disponer de equipos identificados, de fácil acceso y en óptimas condiciones; los equipos básicos serán:

- combate de incendios y extintores;
- primeros auxilios;
- limpieza y desinfección;
- equipo de protección personal.

El equipo de protección personal debe cumplir con los requerimientos del Reglamento de salud y seguridad ocupacional vigente, éste debe ser proporcionado de forma gratuita por el patrono de acuerdo a las necesidades del puesto de trabajo y perfil de riesgo.

Los colaboradores deben capacitarse en el uso de los distintos equipos.

Continúa

6.4 Sistema de prevención y combate de incendios

El restaurante debe contar con una brigada contra incendios y plan de prevención, capacitación y combate de incendios; sistemas de detectores de humo y extintores.

Se debe contar con extintores de acuerdo al tipo de riesgo que se deba combatir y se debe tener al menos, uno por planta, área o nivel.

De acuerdo a las instalaciones, el restaurante debería contar con sistemas de mangueras contra incendios.

Todos los equipos deben contar con mantenimiento, de acuerdo a la programación correspondiente.

6.5 Medidas preventivas de seguridad

6.5.1 Instalaciones

El restaurante, en sus instalaciones debe cumplir con las especificaciones de seguridad siguientes:

- lámparas de emergencia en pasillos y graderíos;
- graderíos y rampas con pasamanos y alfombra o cinta antideslizante;
- mobiliario y equipo o elementos decorativos debidamente asegurados y distribuidos de forma que no representen peligro de caídas u obstaculización durante una emergencia;
- iluminación externa que facilite la vigilancia;
- pisos o alfombras antideslizantes donde sea requerido para evitar caídas con agua o aceite (baños, comedores, cocina, bodegas, entre otros);
- barras de seguridad en baños para personas con discapacidad;

Como medida de seguridad, cualquier objeto que represente peligro debe resguardarse o ubicarse con las señales de advertencia que correspondan en cuanto a su uso. En casos de mantenimiento correctivo, construcción o ampliación de cualquier área de las instalaciones, se deben aplicar los protocolos correspondientes para evitar peligros.

El restaurante debería contar con cámaras de vigilancia en puntos críticos de las instalaciones como prevención.

Nota: las alfombras antideslizantes deben tener mantenimiento, desinfección y limpieza constante para evitar que se creen focos de contaminación para los alimentos.

6.5.2 Equipo de protección personal y de seguridad

Los colaboradores deben utilizar el equipo de protección personal que sea necesario, conforme al manual de trabajo seguro; se deben aplicar las medidas ergonómicas en el desempeño de las labores cotidianas y aquellas que sean pertinentes para uso, colocación, retiro y desecho de equipo de protección personal.

El restaurante debe contar con equipo de protección para brindar seguridad en casos de trabajos de riesgo; el servicio puede ser tercerizado.

Se debe proporcionar el equipo apropiado a los colaboradores que manipulen o almacenen materiales asfixiantes, tóxicos, infectantes o nocivos para la salud (productos químicos) para la prevención de accidentes o enfermedades derivadas del trabajo.

6.5.3 Plan de mantenimiento

Cada restaurante debe contar con un plan de mantenimiento para instalaciones, equipos, herramientas, mobiliario y vehículos, se debe evidenciar su aplicación mediante registros de control.

6.5.4 Vehículos

En los vehículos propios de cada restaurante se debe cumplir con el plan de mantenimiento que corresponda. Cada unidad debe contar con equipo de seguridad vial y la póliza de seguro correspondiente.

7. Requisitos del eje de restaurantes

Todo restaurante debe cumplir las normas sanitarias que regulan la calidad e inocuidad de los alimentos conforme al código de salud y reglamento para la inocuidad de alimentos vigentes; debe poseer las licencias, permisos, registros y otras disposiciones vigentes (véase 4.1 y 4.4).

7.1 Manual de restaurante

7.1.1 Buenas prácticas de higiene y manufactura

Deben ser de aplicación general e incluirse las siguientes normas:

- higiene personal;
- lavado de manos;
- acciones en caso de enfermedades o accidentes;
- inocuidad de alimentos;
- manipulación de alimentos (véase 3.27);
- preparación;
- uso de agua, hielo y cadena de frío;
- enfriamiento y descongelación de alimentos;
- desinfección de frutas y verduras;

- control de temperaturas para equipos y alimentos en fase de almacenamiento, preparación, exposición o buffet;
- etiquetado y manejo de sobras.

7.1.2 Normas para los colaboradores

Debe incluir como mínimo:

- higiene y presentación personal o uso de uniforme;
- acceso al establecimiento;
- uso de casilleros;
- uso de vestidores
- uso de servicio sanitario

Las medidas deben apearse a los requerimientos del código de trabajo vigente.

7.1.3 Procedimientos del área de servicios

Deben incluir:

- apertura del restaurante;
- bienvenida;
- asignación de mesas;
- toma de orden;
- servicio de mesa y atención;
- cobro y facturación;
- resolución de quejas y reclamos;
- desbarase de mesas (véase 3.12);
- reservaciones, venta y servicio de eventos;
- protocolos de actuación en caso de ocupación completa (establecimientos alternativos de la zona, para contribuir al desarrollo económico del sector).

7.1.4 Procedimientos del área de preparación

Debe incluir los siguientes:

- calibración (véase 3.2) de termómetros, balanzas, pesas y otros equipos;

- recepción, revisión, rechazo, etiquetado, almacenamiento, clasificación de productos perecederos y no perecederos;
- conservación de productos preparados en frío y calor;
- lavado de vajilla, cristalería y cubertería.

7.1.5 Controles y registros

7.1.5.1 Especificaciones

Los formatos y controles deben cumplir con las siguientes especificaciones:

- logotipo;
- código del documento;
- fecha de elaboración;
- número de serie (según corresponda);
- observaciones;

7.1.5.2 Controles del área de servicios

Se debería contar con:

- control de reservaciones;
- toma de orden;
- comanda para centros de consumo;
- pre – cuenta;
- solicitud de compra para reposición de mobiliario y equipo;
- solicitud de insumos;
- facturas vigentes y autorizadas por la SAT;
- contrato de evento.

Se debe contar con el control de:

- inventarios de las distintas áreas;
- mobiliario y equipo;

7.1.5.3 Controles de limpieza, desinfección y supervisión

Se debe contar con programaciones para:

- limpieza y desinfección general del área;
- limpieza y desinfección de servicio sanitario;
- lista de chequeo de supervisión;

7.1.5.4 Controles de compras, almacenaje y proveedores

En las áreas de compras y almacenaje se debe contar con:

- catálogo de proveedores;
- catálogo de productos;
- control de compras;
- orden de compra;
- lista de chequeo (check list) de recepción de productos;
- etiquetado de productos;
- inventario de mínimos y máximos en bodegas, cuartos fríos o cámaras enfriadoras;
- control de inventarios;
- contraseña de pago a proveedores;
- control de pago a proveedores;

7.1.5.5 Controles del área de preparación

En el área de preparación se debe tener:

- recetario estándar;
- bitácora del área de cocina;
- control de temperaturas de equipo frío;
- hisopado de manos y de superficies del área de preparación, al menos semestral;
- carta, menú y especialidades;
- potabilidad del agua;
- control mensual de plagas.

7.1.6 Menús y cartas

El restaurante debe contar con menú y carta en medios digitales o impresos en material resistente, en este último se debe cumplir con las medidas de higiene necesaria para su limpieza y desinfección.

Deben ser legibles, ordenados según la oferta gastronómica, con precios actualizados, debería encontrarse en español, idioma de la localidad, en inglés u otro idioma, conforme al perfil de los comensales atendidos. Si el restaurante coloca fotografías de platillos y bebidas, deben estar identificados, con base a los montajes ofrecidos por el restaurante.

Debe estar expuesto a la vista, al ingreso del restaurante o tener el código QR en la mesa; el restaurante debe proveer acceso a internet para los comensales para garantizar el uso de los medios digitales; la cantidad de menús o cartas debe ser suficiente conforme a la capacidad de atención del restaurante.

La carta debe incluir la descripción de los contenidos de cada plato; se deberían incluir tres platos tradicionales o de la localidad como mínimo. Se pueden agregar platos especiales como: dieta, celíacos (véase 3.3), infantiles y otros.

Los soportes de venta también deben cumplir con las especificaciones descritas en este numeral.

7.1.7 Documentación e información adicional para el restaurante

Se debe contar con un catálogo de servicios y eventos ofrecidos; se exceptúan los restaurantes que no presten servicio de eventos.

Las políticas internas deben incluir el uso de productos nacionales como prioridad, a excepción de las franquicias que por su normativa deban adquirir sus productos a determinados proveedores.

Otros documentos a elaborar y utilizar son:

- bitácora diaria por área;
- control de ventas diarias, semanales y mensuales;
- registro y análisis de ventas;
- horarios de atención, expuestos al ingreso del restaurante;
- información y especificaciones sobre formas de pago y tarjetas aceptadas

7.2 Área de preparación

Debe ser un área que tenga al menos el 20% de espacio en relación al tamaño de todo el restaurante, con el fin de atender las demandas de los clientes.

7.2.1.1 Piso, paredes y techos

Los colores deben ser claros, lavables, los pisos antideslizantes y las uniones entre el piso y las paredes deben estar redondeadas. Deben permanecer limpios, desinfectados y en óptimas condiciones (véase 4.12 notas 2 y 3).

7.2.1.2 Instalaciones eléctricas

Debe existir ausencia de cables colgantes; los cambios de corriente deben estar señalizados, al igual que los flipones; estos últimos deben estar en lugares que no tengan contacto con humedad y se debe evitar colocar equipos o mobiliario que obstaculice o bloquee el acceso a ellos.

7.2.1.3 Tuberías y servicio de agua

El servicio de agua debe ser ininterrumpido para todos los equipos utilizados en el área de preparación, en sanitarios, lavamanos, entre otros.

Las tuberías de agua deben de estar identificadas por color y ubicadas de manera que no sean fuentes de contaminación de los alimentos y con el mantenimiento debido. Las tuberías de agua caliente deben estar revestidas para evitar quemaduras y otros riesgos. Se debe disponer de un código de color y croquis interno para una mejor interpretación y ubicación y para separar las tuberías de aguas servidas, conforme a regulaciones y normativas vigentes.

La llave de paso debe estar identificada, accesible y encontrarse en un lugar que no interrumpa otras actividades o equipos.

7.2.1.4 Desagüe

No debe emanar olores; debe tener declive para evitar estancamiento de agua, tener tapadera en óptimas condiciones y ésta no debe removerse a menos que se requiera dar mantenimiento o reparación.

La tapadera del desagüe debe contar con rejilla (véase 3.37) que impida el acceso de plagas.

7.2.1.5 Trampa de grasa

Debe estar en óptimo funcionamiento, mantenimiento constante, no emanar olores y debidamente cerrada.

7.2.2 Decoración, mobiliario, equipo y mantelería

7.2.2.1 Decoración

La decoración debe ser conforme a la temática del restaurante, cumplir con las especificaciones de limpieza, desinfección, bioseguridad y mantenimiento (véase 4.12, notas 2 y 3). Las macetas u ornamentación natural deben estar libres de plagas o enfermedad.

7.2.2.2 Mobiliario

El mobiliario debe estar ordenado, permitir la libre locomoción (véase 3.26) de colaboradores y clientes, ser de material resistente, confortable, encontrarse en óptimas condiciones, de fácil mantenimiento, limpieza y desinfección (véase 4.12, notas 2 y 3).

7.2.2.3 Equipo, utensilios y menaje de mesas

Los enfriadores, cámaras o carros expositores de comida deben encontrarse limpios, desinfectados y en óptimas condiciones (véase 4.12, notas 2 y 3).

La cubertería, vajilla y cristalería (copas y vasos), deben estar limpios, desinfectados, en buen estado, ser uniformes (el diseño y uso de la loza debe ser estandarizado) y contar con las existencias adecuadas conforme al número de comensales que puede atenderse de forma simultánea (multiplicado por 2 en cubertería y por 1.5 en vajilla y cristalería).

El menaje de mesas (véase 3.31) debería incluir elementos como vinagrera, pimentero, aceitero, picante, salero, azucarero, entre otros, conforme a los protocolos de higiene y bioseguridad vigentes. Si se colocan arreglos florales, no debe superar la altura de 30 centímetros. Si se dispone de sal, azúcar u otros insumos en sobre, deben estar limpios, los empaques sin deterioro y sin signos de humedad o manchas.

Las estaciones o auxiliares de servicio, charolas, bandejas y otros materiales de trabajo, deben estar en buen estado, limpias y desinfectadas.

7.2.2.4 Mantelería y enseres

La mantelería, cubremantel, faldones, vuelos, servilletas, cenefas, fundas para silla, cintas para moñas de silla, litos (véase 3.25) y paños de servicio deben encontrarse siempre sin manchas, sin roturas, con uniformidad en calidad y color, tela resistente o material desechable y tamaño acorde al mobiliario.

Los paños de limpieza (de microfibra) deben estar identificados por color (colores firmes, blancos o franjas de color).

Se debe disponer de un código de colores para paños de servicio y de limpieza.

7.3 Sub – áreas de preparación

Cada sub – área debe estar claramente definida, señalizada, separada, conforme al tamaño asignado para el efecto.

7.3.1 Sub – área de recepción de productos

Deberá tener entrada exclusiva para los proveedores con un espacio delimitado para la recepción de productos si la infraestructura lo permite y estar fuera de la cocina. Se debe establecer un horario y colocar rótulos a la vista de los proveedores para cumplir con el mismo; lo anterior se puede incluir en las políticas del restaurante.

Los proveedores deben cumplir con el protocolo de higiene y bioseguridad establecidos, conforme a las normativas y regulaciones vigentes.

Para la ejecución correcta de las actividades descritas en este inciso, se deberá designar a una persona que cumpla exclusivamente con la recepción de los productos, adicional a sus tareas establecidas.

Durante la recepción del producto se debe disponer de equipo de peso con calibración exacta, para el control de entrada (véase 3.2). El producto frío o congelado debe recibirse con el uso correcto de termómetros para el control de temperaturas. El empaque de los productos no debe tener ningún deterioro que ponga en riesgo la calidad.

En todo momento se deben aplicar las buenas prácticas de manufactura y se debe llevar un registro para control específico. Por ninguna razón se debe colocar alimento o producto en el suelo y se debe dejar registro de todo producto rechazado.

7.3.2 Sub – área de almacenamiento

7.3.2.1 Almacenamiento de productos fríos y congelados

Los productos perecederos se deben almacenar en cámaras de refrigeración, congelación o cuartos fríos y congelados, según sea su tipo; el equipo debe tener mantenimiento preventivo y atender cualquier necesidad de reparación para velar por el óptimo estado de los alimentos.

El mobiliario y equipo para productos fríos y congelados debe permanecer limpio, desinfectado y libre de plagas. La iluminación interior de cada equipo debe estar protegida y permitir la correcta visualización. Los termómetros y manómetros deben permanecer en óptimas condiciones. No debe existir evidencia de óxido en la parte interior de cada equipo y se debe evitar emanación de olores o derrames en el piso o paredes internas.

Los productos en cámaras deben ordenarse, clasificarse y etiquetarse así: los alimentos preparados o semi elaborados en la parte superior y los crudos en la parte inferior. La etiqueta de cada producto debe incluir fecha de elaboración y de caducidad, con letra legible.

Se debe cumplir con las temperaturas mínimas definidas para fríos o congelados.

7.3.2.2 Bodega o almacén

Se debe asignar un espacio para la colocación de productos no perecederos. El área debe permanecer limpia, desinfectada, seca, con ventilación adecuada y sin presencia de madera o cartón en su interior, conforme a los reglamentos y normativas vigentes.

Las estanterías deben permitir desmontarse de manera sencilla, contar con facilidad para su movilización, su limpieza o lavado debe ser sencillo; se deben colocar a 15 centímetros del suelo y de la pared. Debe ser estrictamente prohibido el ingreso a personas ajenas a esa área, por lo que se debe asignar a un colaborador para su control.

Los productos deben estar ordenados, clasificados y etiquetados. La etiqueta de cada producto debe incluir fecha de elaboración y de caducidad, con letra legible. Se debe disponer de la ficha técnica de cada producto.

Los productos químicos o de limpieza se deben almacenar por separado de los alimentos en recipiente claramente identificados. El acceso al área de químicos debe ser completamente restringido. La temperatura de bodegas no debe superar los niveles indicados para cada producto. En caso de contar con distintas áreas de almacenamiento (limpieza, químicos, alimentos, entre otras), éstas deben estar identificadas.

7.3.3 Sub – área de lavado de manos

Debe contar con agua ininterrumpida, incluir lavamanos de acero inoxidable y con pedal. Se debe cumplir con los protocolos definidos. Se puede colocar dispensador de papel toalla o secador de aire caliente, conforme a las posibilidades del restaurante, así también, se debe tener un recipiente para el papel que se genere al secarse las manos. Se debe tener la cantidad de estaciones de lavado de manos suficientes para atender al número de colaboradores que se tengan por turno de trabajo.

El protocolo se debe colocar a la vista de los colaboradores con cada paso descrito. En cada turno de trabajo debe asignarse a una persona para el control de lavado de manos.

7.3.4 Sub – área de lavado de utensilios de cocina y servicio

Se deben establecer protocolos para el lavado de utensilios de cocina y servicio por separado, contar con agua ininterrumpida, jabón adecuado para uso exclusivo de dicha área; el espacio de lavado debe identificarse. El secado se debe realizar en un espacio separado.

Se debería disponer de agua caliente para el lavado de utensilios.

Los colaboradores del área deben utilizar gabacha impermeable, botas y guantes. Se debe acondicionar el área para la carga de utensilios que son utilizados en el restaurante, conforme al aforo.

El área debe estar limpia, desinfectada, ordenada y con el mantenimiento debido.

Debe estar asignada una persona para el control del espacio, equipos, procedimientos y protocolos realizados.

7.3.5 Sub – área de limpieza

Se debe hacer uso de un código de colores en escobas, paños de limpieza, baldes, cubetas, entre otros, para evitar que sean utilizadas en otra área, que no sea preparación. Todo paño y trapeador debe lavarse y desinfectarse antes y después de utilizarse; deben colocarse extendidos en un espacio alejado del área de cocina, para su secado.

El área debe estar identificada, limpia, desinfectada y con el mantenimiento debido.

Las escobas se deben lavar y desinfectar conforme el uso que se les dé. Se debe asignar a una persona encargada del área de limpieza o que cumpla dentro de sus tareas el control de la misma.

7.4 Ambientes especiales

Se incluyen dentro de ellas: bar, salones de eventos, área infantil, terrazas, balcones o pérgolas y áreas verdes, conforme a los servicios complementarios prestados por el restaurante. Todo debe estar en óptimas condiciones y con el mantenimiento debido (véase 4.12, nota 2).

En caso de contar con bar, se debe tener la cristalería suficiente: la capacidad máxima de comensales que se pueden atender multiplicada por 2.5 como mínimo.

Los salones de eventos deben tener equipo audio visual disponible (pantallas, televisores, cañoneras, bocinas, micrófonos y complementos) y servicios sanitarios.

Las áreas infantiles deben contar con servicio de supervisión.

Los ambientes especiales deben estar señalizadas con el aforo permitido.

7.5 Infraestructura

7.5.1 Limpieza, desinfección y mantenimiento

La infraestructura y los parqueos deben estar en óptimas condiciones de orden (véase 4.11, nota 2), mantenimiento y limpieza (véase 4.12, nota 3). Las áreas del restaurante deben estar identificadas para facilitar detalles y acceso al cliente y colaborador.

7.5.2 Área de ingreso

La entrada al restaurante debe estar claramente definida, adecuada para personas con discapacidad, debería contar con una estación de anfitrión(a) (host) y área de espera.

7.5.3 Iluminación

La iluminación interna debe ser acorde a la temática del lugar; se debe dar preferencia a la iluminación natural. El área de preparación en particular debe tener iluminación blanca o clara, con intensidad regulada.

7.5.4 Ventilación

La ventilación de preferencia, debe ser natural, adecuada al tamaño de las instalaciones.

El área de preparación debe adecuarse a los parámetros estándar de temperatura conforme a la reglamentación vigente; las ventanas deben tener malla protectora que impida el paso de plagas, con superficie lisa y no absorbente, ajustada al marco. Deben ser fáciles de desmontar y limpiar. Debe instalarse un sistema de extracción de olores, natural o artificial.

7.5.5 Salón comedor

El salón comedor debe estar distribuido de tal manera que favorezca la locomoción de los comensales y colaboradores. El área de caja debe tener identificación visible y contar con equipo de cobro adecuado como: POS, computadora o caja registradora como mínimo. Se debe contar con un área para la colocación de manteles, cartas, menús y otros complementos para fácil acceso y servicio a las mesas.

7.5.6 Servicio sanitario

Se debe contar con un servicio sanitario por cada 50 clientes. Deben estar identificados.

Debe encontrarse completamente adaptado para la atención de personas con discapacidad. Deben encontrarse limpios, desinfectados, en óptimas condiciones y con el mantenimiento adecuado (véase 4.12 notas 2 y 3). Se puede incluir al servicio un cambiador para bebés. Los lavamanos deben contar con jabón líquido y sistemas en perfecto estado. Se debe contar con secador de aire o papel toalla y basurero para el área de lavamanos.

La ventilación debe ser natural con ventanas o extractor de olores. La limpieza debe incluir espejos, utensilios y ambiente del servicio en general.

7.6 Aplicación de procedimientos y normativa en los colaboradores

7.6.1 Buenas prácticas de higiene y código de imagen

Todos los colaboradores deben conocer y cumplir las buenas prácticas de higiene en el área de servicio, así como de manufactura e higiene en el área de preparación de alimentos; se deben aplicar correctamente todas las normativas, protocolos y procedimientos definidos y vigentes.

Debe definirse un código de imagen o protocolos para las áreas de servicio y preparación de alimentos que incluyan restricciones o uso de: perfume, joyas, peinado, maquillaje y uñas, y barba y bigote, en el caso de hombres.

7.6.2 Código de vestimenta

Debe definirse un código de vestimenta que incluya como mínimo:

- identificación visible (gafete, pines u otros accesorios en servicio y bordado en preparación de alimentos);
- redecilla, cofia o gorra (en servicio);
- tela, limpieza, planchado, cuidado, talle y uso adecuado de uniforme;
- tipo, limpieza y cuidado del calzado.

7.6.3 Servicio en mesa

Los colaboradores del área de servicio en mesa, deben cumplir eficientemente con los procedimientos, protocolos y actividades definidas; cada uno debería haber probado los platillos que se ofrecen en el menú o carta en sesiones de degustación, que pueda identificar los ingredientes de cada uno (principalmente alérgenos), que conozca las formas de preparación para responder dudas de los comensales, de manera correcta.

Los colaboradores de servicio deben saber comunicarse con el comensal para orientarle y ayudarle en sus necesidades o requerimientos. En relación a lo anterior, los colaboradores de servicio deberían ser bilingües, de acuerdo al perfil de clientes que se

atienden, con el dominio del idioma regional de la localidad, el idioma extranjero de los clientes frecuentes o lenguaje de señas.

7.7 Ambientes del área de colaboradores

- Los casilleros (lockers) deben permanecer sin daños (véase 4.12, nota 2) y la cantidad debería ser exacta conforme al número de colaboradores por área o departamento.
- Se debería contar con un espacio para vestidores y estar separado para damas y para caballeros.
- Debe existir un servicio sanitario por cada 50 colaboradores, con agua ininterrumpida y conforme a las especificaciones de limpieza, desinfección, insumos y mantenimiento.
- Los lavamanos deben contar con agua ininterrumpida y cumplir con las especificaciones de limpieza y mantenimiento.
- El comedor de colaboradores debe estar en un espacio separado de los clientes y señalizado.
- Se deben tener a la vista las normas de uso del área (previamente se deben haber comunicado y tener evidencia del compromiso de uso de cada colaborador para su cumplimiento); debe permanecer limpio y sin daños.
- La cantidad de sillas disponibles deben ser suficientes para las personas que utilizan el área por turno; se debería disponer de mobiliario ergonómico.

Nota: si no se cuenta con el espacio suficiente, se deben definir horarios y áreas específicas para el uso de los colaboradores.

7.8 Evidencia de conocimientos y prácticas de los colaboradores

7.8.1 Generalidades

Los colaboradores deben cumplir con las normativas, protocolos, procedimientos y estándares definidos por el restaurante.

Se debe hacer uso de utensilios que minimicen el contacto de las manos con los alimentos. Los colaboradores deben utilizar el equipo de protección personal al momento de ingresar a cuarto frío o congelado (chumpa, guantes, botas, entre otros).

Debe colocarse a la vista un cartel que prohíba el ingreso de personas ajenas al área de cocina sin autorización previa y uso de redecilla como mínimo.

Los colaboradores deben evidenciar conocimientos en sostenibilidad, salud y seguridad ocupacional.

7.8.2 Manipulación higiénica de alimentos

7.8.2.1 Temperaturas y preparación de alimentos

Los colaboradores deben conocer y manejar correctamente las temperaturas de cocción, zona de peligro, refrigeración, congelación y almacenamiento.

Con alimentos de alto riesgo (todo lo que se sirve crudo), sin excepción, se debe hacer uso de guantes. Para la preparación de alimentos se debe hacer uso de tablas de colores (de polietileno) para evitar la contaminación cruzada.

7.9 Control de plagas

El restaurante debe mantenerse libre de plagas; se debe elaborar y desarrollar un programa integrado y métodos de control y eliminación de plagas, autorizado por una empresa especializada y certificada; se debe llevar un registro del control periódico y acciones de seguimiento.

Se debe colocar protección en puertas, ventanas y cualquier espacio que lo amerite, como rejilla, cedazo, filetes en puertas, cortinas plásticas en cuartos fríos, entre otros, para evitar el ingreso y anidamiento de cualquier tipo de plagas; debe encontrarse en buenas condiciones.

El tratamiento con productos químicos, físicos o biológicos debe realizarse de manera que no represente una amenaza para la inocuidad de los alimentos con la indumentaria y equipo apropiado

Las paredes y techos de todo el establecimiento no deben tener anidamiento de plagas.

Las instalaciones deben permanecer limpias, desinfectadas y con el mantenimiento que corresponda (véase 4.12, notas 2 y 3).

7.10 Lineamientos en el cuidado del medio ambiente

El restaurante debe cumplir con la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente vigente, la cual establece que, para todo proyecto, obra o cualquier otra actividad, será necesario un instrumento ambiental, aprobado por el MARN.

Si el restaurante fomenta visitas en áreas protegidas o sitios arqueológicos o culturales aledaños debe contar con la información pertinente de la ubicación (acceso, protocolos de uso de las áreas o sitios, entre otros). Se deben cumplir las especificaciones definidas por el CONAP en cuanto al acceso en áreas protegidas.

8. Correspondencia

Esta norma es parte del conjunto de normas de la *NTG 66013. Turismo. Distintivo de Calidad Turística Sello Q, requisitos generales* y no tiene correspondencia con otra norma técnica nacional o internacional en materia de restaurantes.

Anexo A
(Normativo)

Listado de documentos de consulta obligatorios y no obligatorios

El listado siguiente describe los documentos de consulta obligatorios y no obligatorios, incluye reglamentos, leyes, códigos, acuerdos gubernativos y decretos:

No.	Nombre del documento	Carácter	
		Obligatorio	No obligatorio
1	Decreto No. 1441. Código de Trabajo de Guatemala	X	
2	Decreto No. 2-70. Código de Comercio de Guatemala	X	
3	Decreto No. 90-97. Código de salud	X	
4	Decreto No. 6-91. Código tributario	X	
5	Decreto No. 1701. Ley orgánica del INGUAT	X	
6	Decreto No. 41-2010 Ley orgánica de INGUAT y sus reformas	X	
7	Decreto No 25-74. Ley de fomento turístico nacional	X	
8	Decreto No. 26-92. Ley del Impuesto Sobre la Renta	X	
9	Decreto No. 27-92. Ley del Impuesto al Valor Agregado	X	
10	Decreto No. 4-89. Ley de áreas protegidas	X	
11	Ley de protección y mejoramiento del ambiente	X	
12	Acuerdo gubernativo No. 281-2015. Política nacional para la gestión integral de residuos y desechos sólidos.	X	
13	Decreto No. 74-2008: Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco. MSPAS.	X	
14	Acuerdo gubernativo No. 229-2014 y sus reformas. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional	X	
15	Norma de reducción de desastres número 2 -NRD2-	X	
16	Guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad -CONRED-	X	
17	RTCA 67.01.33:06. Reglamento Técnico Centroamericano	X	
18	RTCA 67.01.33:07. Reglamento Técnico Centroamericano. Alimentos procesados	X	
19	RTCA 67.06.55:09. Buenas prácticas de higiene para alimentos no procesados y semiprocados.	X	
20	Normativa sanitaria para la autorización y control de establecimientos fijos de alimentos preparados	X	
21	Acuerdo gubernativo No. 72-2003. Reglamento para el otorgamiento de licencias sanitarias para el funcionamiento de establecimientos, transporte, importación y exportación de alimentos no procesados de origen vegetal, sus productos y subproductos	X	
22	Acuerdo ministerial No. 179-2019. Acuerdo ministerial que aprueba las normas para el otorgamiento de tarjetas de salud y constancias de buena salud.	X	
23	Acuerdo gubernativo No. 777-2003: Reglamento de la ley de protección al consumidor y usuario	X	
24	Norma Sanitaria No. 002-99 del MSPAS. Norma para la Autorización y Control de Establecimientos Fijos de Alimentos Preparados.	X	
25	Acuerdo gubernativo No. 969-99 del MSPAS. Reglamento para la inocuidad de los alimentos.	X	
26	Reglamento para aplicación del decreto No. 1701. Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo	X	
27	Acuerdo gubernativo No. 1123 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social.	X	

Continúa

No.	Nombre del documento	Carácter	
		Obligatorio	No obligatorio
28	Acuerdo Ministerial No. 23-2017 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Manual de constitución, organización y funcionamiento de los comités bipartitos de salud y seguridad ocupacional.	X	
29	Acuerdo Ministerial No. 191-2010. Obligación de los empleadores de tener registro y de notificar por medio del departamento de higiene y seguridad ocupacional de la dirección general de Previsión Social y a la inspección general de trabajo, los accidentes laborales y enfermedades profesionales que ocurran en los lugares de trabajo de todo el país.	X	
30	Acuerdo No. 1002 de la Junta Directiva del IGSS. Reglamento sobre protección relativa a accidentes.	X	
31	Reglamento para control de contaminación por ruido No. 28718-2 del Ministerio de Salud	X	
32	Acuerdo COM 2-2012. Reglamento para la autorización y el uso de megáfonos o equipos de sonido expuestos al público en el municipio de Guatemala. Consejo Municipal de la Ciudad de Guatemala	X	
33	Decreto No. 9-2009. Ley contra la violencia sexual, explotación infantil y trata de personas	X	
34	Decreto No. 57-2008. Ley de acceso a la información pública	X	
35	Manual técnico de accesibilidad turística	X	
36	Decreto legislativo 3-2020. Ley que reconoce y aprueba la lengua de señas de Guatemala.	X	
37	Criterios globales para un turismo sostenible	X	
38	Decreto No. 109-97. Ley de comercialización de comercialización de hidrocarburos.	X	
39	Acuerdo gubernativo No. 522-99. Reglamento de la Ley de comercialización de hidrocarburos.	X	
40	Código Ético Mundial para el Turismo	X	
41	Decreto No. 135-96 Ley de atención a las personas con discapacidad	X	
42	Acuerdo gubernativo No. 236-06. Reglamento de descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos		X
43	Acuerdo gubernativo No. 113-2013. Reglamento de la ley para el control de animales peligrosos (según especie)		X
44	Acuerdo gubernativo No. 273-98. Reglamento de tránsito		X
45	Acuerdo gubernativo No. 265-2001. Reglamento para la contratación de seguro obligatorio		X
46	Decreto No. 15-2014. Ley preventiva de hechos colectivos de tránsito		X
47	Acuerdo No. 198-95-D. Reglamento de empresas comerciales de información turística		X

Bibliografía

- 1) ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario.*
- 2) ISO 9001:2015, *Sistemas de gestión de calidad – Requisitos*
- 3) ISO 14001:2015, *Sistemas de gestión ambiental*
- 4) ISO / IEC 17025:2005, *Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración*
- 5) COGUANOR NTG / ISO 26001:2010, *Guía de responsabilidad social*
- 6) COGUANOR NTG 29001, *Agua para consumo humano (agua potable). Especificaciones.*
- 7) NTG ISO 45001:2018, *Sistemas de Gestión en salud y seguridad ocupacional*
- 8) OHSAS 18001:2007, *Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional – Requisitos.*
- 9) Acuerdo COM 2-2012. *Reglamento para la autorización y el uso de megáfonos o equipos de sonido expuestos al público en el municipio de Guatemala. Consejo Municipal de la Ciudad de Guatemala. 2012.*
- 10) Acuerdo gubernativo No. 236-06: *Reglamento de descargas y reúso de aguas residuales y disposición de lodos. 2006.*
- 11) Acuerdo gubernativo No. 72-2003: *Reglamento para el otorgamiento de licencias sanitarias para el funcionamiento de establecimientos, transporte, importación y exportación de alimentos no procesados de origen vegetal, sus productos y subproductos. 2003.*
- 12) Acuerdo gubernativo No. 777-2003: *Reglamento de la ley de protección al consumidor y usuario. 2003.*
- 13) Acuerdo gubernativo No. 1123 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social: *Reglamento de inscripción de patronos en el régimen de seguridad social. 2003.*
- 14) Acuerdo gubernativo No. 1144-83: *Reglamento para establecimientos de hospedaje. 1983.*
- 15) Acuerdo gubernativo No. 229-2014 y sus reformas: *Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.*

- 16) Acuerdo gubernativo No. 281-2015: *Política nacional para la gestión integral de residuos y desechos sólidos.*
- 17) Acuerdo gubernativo No. 341-2013: *Política Nacional para la Gestión Ambientalmente Racional de Productos Químicos y Desechos Peligros en Guatemala.*
- 18) Acuerdo gubernativo No. 969-99: *Manual para las cinco claves para la inocuidad de alimentos, reglamento para la inocuidad de alimentos. 1999.*
- 19) Acuerdo No. 120 del Instituto Guatemalteco de Turismo. 1980.
- 20) Camarero servicio de sala. *Alejandro Ballesteros, Idelfonso Denia, Cristina Guerrero, Editorial Elearning. 2011.*
- 21) Comportamiento organizacional. *Idalberto Chiavenato, Editorial McGraw Hill. 1989.*
- 22) Decreto No. 6-91: *Código tributario.*
- 23) Decreto No. 74-2008: *Ley de creación de los ambientes libres de humo de tabaco. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. 2008.*
- 24) Decreto No. 1441: *Código de trabajo de Guatemala y sus reformas. Edición 2011.*
- 25) Decreto No. 1701: *Ley Orgánica del INGUAT y sus reformas por los decretos 22-71 y 23 -73. 1967.*
- 26) Decreto No. 26-92: *Ley del Impuesto Sobre la Renta y sus reformas. 1992.*
- 27) Decreto No. 2-70: *Código de Comercio de Guatemala. 1970.*
- 28) Decreto No. 4-89: *Ley de áreas protegidas. 1989.*
- 29) Decreto No. 9-2009. *Ley contra la violencia sexual, explotación infantil y trata de personas. 2009.*
- 30) Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española -DRAE-. *Versión digital. España. 2017.*

- 31) Diccionario Larousse Cocina. México. 2009.
- 32) Elaboración de platos combinados y aperitivos. *Publicaciones Vértice. Editorial Vértice. 2009.*
- 33) Guía de señalización de ambientes y equipos de seguridad. *CONRED.*
- 34) Manual de buenas prácticas ambientales y sostenibles. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- 35) Manual de buenas prácticas, Turismo Sostenible, hospedaje en áreas protegidas *CONAP. 2014.*
- 36) Manual de gestión administrativa. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- 37) Manual de restaurantes. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- 38) Manual de servicio al cliente. *Certificación nacional de calidad turística. Sello Q. INGUAT. Primera Edición. 2014.*
- 39) Normativa de manipulación de alimentos. España. 2010.
- 40) Plan maestro de turismo sostenible 2015:2025, *INGUAT.*
- 41) RTCA 67.01.33:06: *Reglamento Técnico Centroamericano. Industria de alimentos y bebidas procesados. Buenas prácticas de manufactura. Principios generales. 2006.*
- 42) RTCA 67.01.33:07: *Reglamento Técnico Centroamericano. Alimentos procesados. 2006.*
- 43) RTCA 67.06.55:09. *Buenas Prácticas de Higiene para Alimentos no Procesados y Semiprocados.*