

## **Zonas y/o plazoletas de comida. Requisitos para la prestación de servicios**

E: Food zones and/or courts. Requirements for the provision of services

### **CORRESPONDENCIA:**

**DESCRIPTORES:** zonas de comida; plazoletas de comida; prestación de servicio; gastronomía.

**ICS:** 03.200.99



Ministerio de  
**Comercio, Industria  
y Turismo**



© ICONTEC, 2025

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC. Bogotá, D.C. Tel. (57) (601) 5806419

Edición 1.0

Prohibida su reproducción | Editada 2025-12-03





## **PRÓLOGO**

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es el organismo nacional de normalización - ONN, según el Decreto 1595 de 2015.

Según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, descentralizó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades. Y de acuerdo con el decreto 1595 de 2015 se indica que la normalización técnica además del ONN podrá ser adelantada por las Unidades Sectoriales de Normalización.

La Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES) es la entidad que representa la Unidad Sectorial de Normalización de Establecimientos de Gastronomía y Bares (USNGB).

La Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES) tiene por objeto agrupar a restaurantes, cafeterías, bares, empresas de catering, franquicias de alimentos y bebidas, entre otros actores de la industria gastronómica, que se afilien, para orientar, coordinar, defender y representar los intereses de sus asociados ante autoridades, instituciones, empresas o cualquier persona, manteniendo y fomentando las relaciones con estos actores para integrarlos a nivel nacional.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento pueden ser objeto de derechos de patente. La USNGB no asume la responsabilidad por la identificación de dichas patentes, o por la documentación que se haya aportado que goza de esta protección legal.

La NTSGB 012:2025 fue estudiada por el CTN 176, Establecimientos de Gastronomía y Bares, y ratificada por el Consejo Directivo de 2025-12-03.

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a la Unidad Sectorial de Normalización de Establecimientos de Gastronomía y Bares USNGB y/o al ICONTEC; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable del estudio de este tema.

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

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

## CONTENIDO

|     |                                                                                                 |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....                                                              | 1  |
| 2.  | REFERENCIAS NORMATIVAS .....                                                                    | 1  |
| 3.  | TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....                                                                   | 2  |
| 4.  | REQUISITOS DE LA ZONA DE COMIDA .....                                                           | 3  |
| 4.1 | Gestión de la zona comida .....                                                                 | 3  |
| 4.2 | Plan de funcionamiento de la zona de comidas .....                                              | 5  |
| 5.  | REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA .....                                            | 11 |
| 5.1 | Condiciones de los establecimientos de comida y las instalaciones .....                         | 11 |
| 5.2 | Gestión para la prestación del servicio del establecimiento de comida .....                     | 13 |
| 5.3 | Verificación del funcionamiento del establecimiento de comida .....                             | 14 |
| 5.4 | Mejora del establecimiento de comida .....                                                      | 14 |
| 6.  | PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS .....                                                         | 14 |
|     | ANEXO A (INFORMATIVO) NIVELES DE CALIDAD TURÍSTICA PARA ZONAS Y/O<br>PLAZOLETAS DE COMIDA ..... | 15 |
|     | BIBLIOGRAFÍA .....                                                                              | 17 |

## **ZONAS Y/O PLAZOLETAS DE COMIDA. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

### **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta norma técnica especifica los requisitos de calidad para la prestación de servicios de alimentos y bebidas en zonas compartidas por establecimientos de comida, dentro de los cuales se encuentran:

- Zonas de comida.
- Plazoletas de comida.
- Zonas de *food trucks*.
- Zonas de containers de comida.

Esta norma es aplicable para organizaciones que administran las zonas compartidas por establecimientos de comida.

Esta norma no aplica a:

- plazoletas de comida ubicadas en plazas de mercado.
- carretillas, carritos y puestos móviles de comida que permiten su movilidad con la fuerza física de una persona.

Esta norma se aplica a los aspectos que pueden ser controlados por la organización y sobre los que puede ejercer influencia.

En el Anexo A (Informativo) se presentan los niveles de calidad turística definidos en la legislación para las zonas o plazoletas de comida.

La aplicación de esta norma no exime a la organización de cumplir la legislación nacional vigente aplicable.

### **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los siguientes documentos normativos se referencian en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido constituye requisitos para este documento. Para las referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento referenciado (incluida cualquier corrección).

NTS-USNA 006, Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica.

NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.

GTS-USNA 009, Seguridad industrial para restaurantes

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento se aplican los siguientes términos y definiciones.

**3.1 contaminación cruzada.** Paso de un contaminante presente en un alimento a otro que se encontraba inocuo, utilizando como medio las superficies o utensilios que han estado en contacto con ambos alimentos, sin la limpieza y desinfección requeridas.

Nota 1 a la entrada: Por ejemplo, esto ocurre cuando el manipulador permite el contacto de un alimento crudo con uno cocido y listo para consumir, por el uso de tablas para cortar o utensilios de cocina.

[FUENTE: referencia [1]; modificada: se cambia de la palabra “peligro” por “contaminante”, y “vehículo” por “medio”]

**3.2 establecimiento de comida.** Sitio, contenedor, remolque, carro, camión o tráiler que en su interior tiene la distribución, espacios y elementos mínimos para una adecuada manipulación y venta de alimentos.

[FUENTE: referencia [8]; modificado]

**3.3 higiene de los alimentos.** Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y aptitud de los alimentos en cualquier etapa de su manejo.

[FUENTE: referencia [4]].

**3.4 inocuidad.** Garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y consuman de acuerdo con el uso al que se destinan.

[FUENTE: referencia [4]].

**3.5 manipulador de alimentos.** Persona que interviene directamente, de forma permanente u ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envasado almacenamiento, transporte y expendio de alimentos.

[FUENTE: referencia [4], modificada: ajustes editoriales para alinearse con el trabajo terminológico normalizado]

**3.6 materia prima.** Sustancia natural o artificial, elaborada o no, empleada por la industria de alimentos para su utilización directa o para su fraccionamiento o conversión en alimentos para consumo humano.

Nota 1 a la entrada: A pesar de que las materias primas pueden o no sufrir transformaciones tecnológicas, éstas deben ser consideradas como alimento para consumo humano.

[FUENTE: referencia [4], modificada: ajustes editoriales para alinearse con el trabajo terminológico normalizado]

**3.7 plaga.** Cualquier animal que puedan causar daño o contaminación a los alimentos de manera directa o indirecta.

Nota 1 a la entrada: Incluye, pero no se limita a, aves, roedores, artrópodos, o quirópteros.

Nota 2 a la entrada: De manera directa se refiere a cuando la plaga entra en contacto directo con el alimento y, de esta manera, lo contamina.

Nota 3 a la entrada: De manera indirecta se refiere a cuando la plaga, por su desplazamiento, contamina superficies que posteriormente entran en contacto con los alimentos y, de esta manera, lo contaminan.

[FUENTE: Véase la referencia [4], modificada: ajustes editoriales para alinearse con el trabajo terminológico normalizado]

**3.8 satisfacción.** Percepción sobre el grado en que se ha cumplido con la calidad.

[FUENTE: NTC-ISO 9000:2015, numeral 3.9.2; modificada: se cambia el término por “satisfacción” y se omite la mención del cliente en toda la definición.]

**3.9 zonas de comida; plazoleas de comida.** Área continua, delimitada espacialmente, en la que convergen dos o más establecimientos de comida (numeral 3.2), la cual cuenta con capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de gestión.

## **4. REQUISITOS DE LA ZONA DE COMIDA**

### **4.1 Gestión de la zona comida**

#### **4.1.1 Comprensión de la organización y su contexto**

La zona de comida, comprendida como organización, debe:

- a) Establecer el contexto de la organización, determinando las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que puedan afectar la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.
- b) Identificar y comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- c) Definir cuáles son las necesidades y expectativas de las partes interesadas a las que la organización tiene que y pretende dar respuesta.
- d) Realizar seguimiento y actualización del contexto y de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para lo cual debe:
  - Establecer la frecuencia de seguimiento y actualización
  - Mantener información documentada.

#### **4.1.2 Ubicación, diseño y distribución**

**4.1.2.1** La organización debe asegurar que la ubicación de la zona de comidas cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Debe cumplir con la legislación vigente aplicable.
- b) Se debe evitar cualquier foco de insalubridad que presente riesgo de contaminación para los alimentos.
- c) Debe estar en un lugar autorizado por la entidad territorial correspondiente.
- d) Se debe conservar información documentada sobre el permiso otorgado por la entidad territorial correspondiente y mantenerla a disposición de las partes interesadas pertinentes.

**4.1.2.2** La organización debe asegurar que el diseño y la distribución de la zona de comida cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Debe cumplir con la legislación vigente aplicable.
- b) Se debe prevenir la contaminación cruzada dentro de la zona.
- c) Se debe permitir un adecuado desplazamiento de los clientes, proveedores, encargados de cada establecimiento de comida, meseros, personal de limpieza y demás actores que ejecutan actividades dentro de la zona de comidas.
- d) Se deben señalizar las rutas de evacuación en caso de emergencia que se hayan establecido para la zona de comidas,
- e) Se debe asegurar la separación necesaria entre los establecimientos de comida, las áreas comunes o compartidas (área de atención al público), las zonas de acopio de residuos (residuos aprovechables, residuos no aprovechables, residuos especiales y peligrosos) y las zonas de almacenamiento de productos químicos para la limpieza, desinfección y sanitización. La ventilación debe ser adecuada para prevenir la condensación de vapores y la acumulación de polvo dentro de la zona de comida.
- f) En caso de contar con sistemas de ventilación, estos deben filtrar el aire. Además, deben estar proyectados y contruidos de manera que el aire no fluya nunca desde las zonas contaminadas hacia zonas limpias, y deben ser objeto de limpieza y mantenimiento periódicos.

#### **4.1.3 Delimitación de la zona de comida.**

La organización debe realizar gestión dentro de un área plenamente delimitada. Para esto debe:

- a) Delimitar el área donde realiza y tiene influencia de gestión.
- b) Documentar gráficamente la delimitación del área definida como zona de comida.

#### **4.1.4 Grupo de gestión**

**4.1.4.1** Para la gestión en la prestación de sus servicios, la organización que administra la zona de comida debe conformar un grupo de gestión que cuente con la presencia de:

- la administración de la zona de comida;
- un representante de cada uno de los establecimientos de comidas; y
- delegados de otros actores que ejecutan actividades dentro de la zona.

NOTA 1 Otros actores de la zona pueden ser, entre otros: proveedores de servicios de entretenimiento, empresas de seguridad y empresas de aseo.

**4.1.4.2** El grupo de gestión, de acuerdo con sus responsabilidades, debe:

- a) Establecer las responsabilidades de cada uno de sus integrantes.
- b) Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable, tanto en la zona de comida como en los establecimientos de comidas dentro de la misma, atendiendo los requisitos nacionales

y las particularidades regionales o locales, y realizar un seguimiento periódico del cumplimiento.

- c) Asegurar que todos sus miembros sigan los principios de sostenibilidad y transparencia en sus actividades y transacciones, y establecer guías o directrices.
- d) Verificar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- e) Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de esta norma técnica sectorial.

## **4.2 Plan de funcionamiento de la zona de comidas**

### **4.2.1 Generalidades**

**4.2.1.1** La organización debe elaborar e implementar un plan de funcionamiento de la zona de comida. Este plan debe contener, como mínimo:

- Objetivos
- Proceso de abastecimiento de agua potable
- Programa de limpieza y desinfección
- Programa para manejo integrado de plagas
- Programa de gestión de residuos y vertimientos
- Programa de manejo de las áreas de servicio
- Programa para la calidad en la prestación de servicios
- Recursos para el cumplimiento del plan de funcionamiento
- Seguimiento y control de los establecimientos de comida
- Código de conducta

**4.2.1.2** Este plan se debe mantener como información documentada sobre el correcto funcionamiento de la zona de comida. Además, se debe conservar información documentada como evidencia de la ejecución del plan de funcionamiento.

**4.2.1.3** El plan debe ser comunicado y estar disponible cuando se requiera.

### **4.2.2 Abastecimiento y uso eficiente de agua potable de la zona de comida**

**4.2.2.1** La organización debe realizar controles periódicos de la calidad del agua potable, de acuerdo con los parámetros establecidos para el agua de consumo humano.

**4.2.2.2** Respecto al uso y abastecimiento, la organización debe:

- a) Realizar mantenimiento, limpieza y desinfección periódicos de las redes y tanques de almacenamiento de agua potable.

- b) Realizar seguimiento del estado de la red de abastecimiento de agua de cada establecimiento de comida.
- c) Establecer e implementar acciones para el ahorro y uso eficiente del recurso hídrico.

**4.2.2.3** Como medida de contingencia en caso de suspensión del suministro, la organización debe asegurar el abastecimiento de agua potable para el funcionamiento de la zona de comida durante por lo menos un día de operaciones.

### **4.2.3 Programa de limpieza y desinfección**

El grupo de gestión de la zona de comida debe asegurar el estado higiénico de las áreas compartidas, el área de servicio, las instalaciones sanitarias y demás áreas diferentes a los establecimientos comidas. Para esto debe establecer e implementar un programa de limpieza y desinfección.

Este programa de limpieza y desinfección, como mínimo, debe describir:

- a) El paso a paso de cada una de las actividades de limpieza y desinfección realizadas para cada espacio compartido dentro de la zona de comida.

Nota 1. Espacios compartidos pueden ser, entre otros, área de servicio, sanitarios, pasillos, área de juegos, juegos, escenarios y mesas.

Nota 2. Los espacios compartidos pueden variar de una zona a otra.

- b) Los insumos de limpieza y desinfección, y sus concentraciones y usos.
- c) Los elementos de limpieza y desinfección.
- d) El paso a paso para la limpieza y desinfección de los empaques, atomizadores y elementos utilizados para la limpieza y desinfección.
- e) Las frecuencias de limpieza y desinfección de todo el programa.

Se debe conservar información documentada como evidencia de la ejecución del programa de limpieza y desinfección.

### **4.2.4 Programa para el manejo integrado de plagas**

El programa para el manejo integrado de plagas es fundamental para asegurar que un alimento preparado en la zona de comidas no cause daño a la salud de los consumidores. Por lo tanto, la organización debe asegurar el cumplimiento de la legislación nacional vigente aplicable.

Así mismo la organización debe establecer un programa de manejo integrado de plagas que contenga, como mínimo:

- a) La identificación de las posibles plagas, de acuerdo con la ubicación y el entorno de la zona de comidas.
- b) Las medidas de control de plagas, acordes con la identificación anterior
- c) La descripción de los métodos empleados en la zona para el control de plagas.

NOTA Métodos de control de plagas pasivos y activos.

- Los métodos pasivos son todos aquellos que previenen el ingreso o generación de plagas, por ejemplo, limpieza y desinfección exhaustivas, uso de anjeos en ventanas, desagües, entre otros, así como levantar barreras físicas entre espacios como marcos de puerta y pared o piso.
  - Los métodos activos son todos aquellos que se activan cuando hay indicios de plagas y previenen su proliferación, por ejemplo, trampas físicas y/o químicas, aspersión de insumos químicos.
- d) Las frecuencias de inspección y detección de plagas en la zona de comidas.
  - e) El plano de la zona de comidas, a una escala legible, en el cual se identifiquen los métodos activos y pasivos utilizados para el control de plagas
  - f) Las acciones correctivas y el plan de acción frente a las oportunidades de mejora identificadas respecto al manejo de plagas.

#### **4.2.5 Programa de gestión de residuos y vertimientos de la zona de comidas**

**4.2.5.1** La organización debe adelantar acciones para el manejo integral de los residuos, incluidos los residuos especiales y peligrosos y el desperdicio de alimentos, para su minimización, reutilización, separación, reciclaje, acopio y disposición final adecuada, según aplique. Para esto debe:

- a) Identificar los tipos y cantidades de residuos generados dentro del área de comidas.
- b) Establecer un espacio, un área o un contenedor hecho de material higiénico y capacidad adecuada, que permitan el almacenamiento temporal (acopio) de estos residuos, de acuerdo con los tipos y cantidades previamente identificados.
- c) Establecer la frecuencia y métodos para la recolección de residuos considerando los tipos y cantidades previamente identificados.
- d) Establecer, en un plano, la ruta interna de recolección y almacenamiento temporal o acopio para cada uno de los tipos de residuos generados dentro de la zona de comidas. Esta ruta debe estar diseñada para prevenir la contaminación cruzada de los alimentos dentro de la zona de comidas.
- e) Establecer, implementar y controlar acciones para disminuir la generación de residuos no aprovechables.
- f) Establecer, implementar y controlar acciones para aprovechar los residuos aprovechables.
- g) Asegurar la disposición final adecuada de los residuos especiales y peligrosos generados.
- h) Promover acciones para la reducción, reutilización y reciclaje de residuos entre los clientes, proveedores, encargados de cada establecimiento de comida, meseros, personal de limpieza y demás actores que ejecutan actividades dentro de la zona de comidas.

**4.2.5.2** En relación con los vertimientos, la organización debe:

- a) Sensibilizar al personal de los establecimientos de comida, proveedores, consumidores y otros actores que se encuentren dentro de la zona.

- b) Verificar el adecuado manejo de los residuos líquidos y sólidos que realiza el personal de los establecimientos de comida.
- c) Cumplir con la legislación vigente aplicable en relación con vertimientos.
- d) Definir e implementar medidas para cumplir los criterios de vertimientos, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

#### **4.2.6 Programa de manejo de la zona de comidas**

**4.2.6.1** La organización debe establecer un programa de manejo del área de servicio. Para esto debe:

- a) Establecer un código de conducta para clientes, proveedores, encargados de cada establecimiento de comida, meseros, personal de limpieza y demás actores que ejecutan actividades dentro de la zona de comidas.
- b) Establecer criterios de ingreso para los establecimientos de comida, que, como mínimo, demuestren:
  - El cumplimiento de la legislación vigente aplicable.
  - El compromiso con el cumplimiento de los requisitos de esta norma técnica sectorial.
  - El cumplimiento de las condiciones mínimas establecidas en el numeral 5.
  - La aceptación del código de conducta definido para la zona de comida.
- c) Establecer, implementar y controlar acciones para prevenir y minimizar las pérdidas y desperdicios de los alimentos (PDA).
- d) Exigir y asegurar que todos los manipuladores de alimentos dentro de la zona de comidas cumplan con los requisitos establecidos por la legislación vigente y los establecidos en el numeral 6.

**4.2.6.2** Respecto a las áreas de servicio compartido, la organización debe:

- a) Definir el tema decorativo y sus subtemas, para toda la zona de comida.
- b) Establecer criterios mínimos respecto a la calidad y cantidad de la decoración de las zonas compartidas.
- c) Definir la disposición de las mesas y los espacios para actividades de manera equitativa, considerando el espacio mutuamente acordado, el tamaño del establecimiento de comida y el flujo de clientes.
- d) Señalizar adecuadamente cada uno de los servicios compartidos, que incluyen como mínimo, pero sin limitarse a: servicios sanitarios, áreas de uso o entretenimiento compartido, rutas de evacuación, elementos para la atención de emergencias y demás relacionados con cumplimiento de la legislación vigente aplicable.

**4.2.6.3** Respecto a los servicios dispuestos para uso compartido, la organización debe:

- a) Identificar, describir y comunicar los servicios que prestará la zona de comida.

NOTA 1 Entre los servicios de la zona de comida se incluyen los servicios compartidos, por ejemplo, almacenamiento, limpieza y desinfección de áreas comunes, limpieza de unidades sanitarias, actividades de entretenimiento, música de ambientación, entre otros.

- b) Establecer y comunicar los criterios de calidad de los servicios que prestará la zona de comidas, que se identificaron previamente.
- c) Definir las condiciones con las que la zona de comidas operará los servicios compartidos.

NOTA 2 Las condiciones pueden referirse a frecuencias, cantidades, días con mayor flujo de personas, costo del servicio, entre otros.

- d) Realizar seguimiento al cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos para la prestación de los servicios.

#### **4.2.7 Programa para la calidad de la prestación de servicios**

##### **4.2.7.1 Calidad de los servicios ofrecidos a los consumidores**

La organización debe:

- a) Listar los servicios que prestará a los consumidores.
- b) Establecer criterios de calidad para los servicios listados anteriormente.
- c) Definir una estrategia para informar a los consumidores sobre los servicios y establecimientos que puede encontrar dentro de la zona de comida.
- d) Identificar y realizar seguimiento al cumplimiento de estos criterios de calidad, para lo cual puede emplear lo establecido en el requisito 4.2.8.

##### **4.2.7.2 Entretenimiento dentro de la zona de comida**

La organización debe:

- a) Establecer, mantener y controlar las actividades de entretenimiento dentro de la zona de comidas.

NOTA Entre las actividades de entretenimiento pueden considerarse, presentaciones musicales, tenis de mesa, billar, rana, juegos de mesa.

- b) Establecer los criterios de calidad para los servicios de entretenimiento.
- c) Identificar y comunicar los horarios de estas actividades de entretenimiento.
- d) Establecer y comunicar las condiciones para el acceso y disfrute de estas actividades.
- e) Realizar mantenimiento preventivo a los equipos, elementos y/o instrumentos para la ejecución de estas actividades.

#### 4.2.7.3 Gestión de filas

La gestión de filas es crucial para garantizar una experiencia positiva para los consumidores y maximizar la eficiencia de los establecimientos de comida dentro de la zona. Para una gestión adecuada de filas, la organización debe:

- a) Implementar un sistema de reserva o prepedido para reducir el tiempo de espera y evitar aglomeraciones en los establecimientos de comida.
- b) Proporcionar información clara sobre el tiempo de espera estimado a los consumidores.
- c) Comunicar y ofrecer los servicios de entretenimiento durante esos tiempos de espera.

La zona de comida debería exigir el uso de localizadores de pedidos para cada establecimiento, lo que evita la aglomeración de personas que esperan la entrega de los alimentos.

#### 4.2.7.4 Transparencia de los servicios ofrecidos

La transparencia es uno de los requisitos subyacentes a la prestación de servicios turísticos de calidad. Para asegurar la transparencia, la organización debe:

- a) Asegurar que los precios de los productos y servicios ofrecidos se encuentren disponibles y sean visibles para los clientes.
- b) Asegurar que cada establecimiento de comida dé a conocer al consumidor como mínimo la cantidad, presentación e ingredientes de los productos y servicios ofrecidos en su establecimiento.

#### 4.2.7.5 Fortalecimiento de la prestación de servicios de la zona de comida

La organización debería generar y promover espacios de desarrollo y fortalecimiento empresarial para los establecimientos de comida y para los proveedores que hacen parte de la zona de comida.

NOTA Ejemplos de espacios de desarrollo y fortalecimiento empresarial pueden ser planeación estratégica, comercialización, promoción, atención al cliente, entre otras temáticas.

#### 4.2.8 Satisfacción respecto a los servicios de la zona de comidas

La organización debe identificar la satisfacción de los establecimientos de comida y los consumidores respecto a los servicios de la zona, para esto debe:

- a) Definir un mecanismo para medir la satisfacción de los consumidores.
- b) Definir un mecanismo para medir la satisfacción de los administradores de los establecimientos de comida, los proveedores de servicios para la zona de comidas, entre otros actores.
- c) Realizar un seguimiento periódico de los resultados de la satisfacción con los servicios ofrecidos por la zona.
- d) Establecer acciones de mejora, acordes con el seguimiento a los resultados de la satisfacción con los servicios ofrecidos.

#### 4.2.9 Verificación del funcionamiento de la zona de comidas

La organización debe establecer mecanismos y frecuencias que permitan identificar el cumplimiento de los requisitos de esta norma, haciendo un seguimiento especial al cumplimiento del numeral 5 en cada establecimiento de comida.

El seguimiento del cumplimiento de los requisitos de esta norma se debe conservar como información documentada.

#### 4.2.10 Mejora del plan de funcionamiento de la zona de comidas.

La organización debe mejorar continuamente el cumplimiento de esta norma, para esto debe establecer:

- Cuál es la acción de mejora
- Quién es el responsable de la mejora
- Cómo se realiza la mejora
- Cuando se realiza la mejora
- Eficacia de la acción de mejora

Se debe conservar información documentada acerca de la mejora del plan de funcionamiento de la zona de comidas.

### 5. REQUISITOS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMIDA

#### 5.1 Condiciones de los establecimientos de comida y las instalaciones

**5.1.1** El diseño, distribución y espacio de preparación, manipulación y entrega de alimentos debe evitar la contaminación cruzada.

**5.1.2** El establecimiento de comida debe contar con espacio de almacenamiento que asegure las condiciones y métodos adecuados de conservación de los alimentos y materias primas.

NOTA 1 Los espacios de almacenamiento pueden ser contenedores, estantes o equipos.

NOTA 2 Los equipos de almacenamiento pueden ser refrigeradores, congeladores, baños maría, entre otros.

**5.1.3** El establecimiento de comida debe contar con un espacio independiente para almacenar los insumos de limpieza y desinfección, para evitar la contaminación de los alimentos.

**5.1.4** El establecimiento de comida debe contar con un espacio para almacenar los elementos de limpieza y desinfección, el cual debe evitar que entren en contacto con el piso.

**5.1.5** Cuando el establecimiento de comida sea un *food truck*, *container* o, en todo caso, tenga la posibilidad transportarse de una zona de comida a otra, el menaje, mobiliario y equipos deben permanecer fijos y/o anclados, cuando aplique.

**5.1.6** Cuando el establecimiento de comida sea un *food truck*, el almacenamiento de las sustancias químicas requeridas para el funcionamiento y mantenimiento del vehículo se debe separar del área de preparación de los alimentos.

NOTA Las sustancias químicas para el funcionamiento y mantenimiento del vehículo incluyen tales como aceite de motor, refrigerante del radiador, grasas, aceites, reservas de combustible, entre otras que posiblemente puedan estar en un vehículo para su funcionamiento y mantenimiento.

**5.1.7** Los pisos, paredes, techos y ventanas dentro del área de preparación de alimentos deben:

- a) Estar construidas en material impermeable (que evite la acumulación de agua y la generación de humedad), lavable; deben estar construidas de tal manera que faciliten las actividades de limpieza y desinfección.
- b) Ser de color claro, que permita la visualización de las condiciones de limpieza de estas áreas.
- c) Estar libres de grietas, huecos, remaches y demás que sean foco de contaminación.

NOTA 1 Puede seguir lo establecido en la NTS-USNA 006, Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica.

**5.1.8** Las ventanas y puertas deben contar con barreras física que eviten el ingreso de plagas.

NOTA Ejemplos de barreras físicas pueden ser anjeos, cauchos, cortinillas plásticas, cortinas de aire, entre otros, que eliminen los espacios que puedan quedar entre el marco y la ventana o puerta y prevengan el ingreso de plagas

**5.1.9** La iluminación dentro del área de preparación del camión de comida debe:

- a) Tener la calidad y cantidad suficiente para la realización de las tareas y no comprometa la higiene de los alimentos.

Nota 1. Puede seguir lo establecido en la GTS-USNA 009, Seguridad industrial para restaurantes

- b) Estar protegida en caso de ruptura.

**5.1.10** La ventilación del área de preparación de alimentos debe:

- a) Evitar la acumulación de humo y vapores.

NOTA Puede seguir lo establecido en la GTS-USNA 009, Seguridad industrial para restaurantes.

- b) Estar apoyada por una campana de extracción, en caso de que se evidencie acumulación de humo y vapores.

**5.1.11** Se debe establecer, mantener y realizar seguimiento al programa de limpieza y desinfección. Este programa de limpieza y desinfección, como mínimo, debe incluir:

- a) Procedimientos de limpieza y desinfección en:
  - Equipos y utensilios.
  - Superficies.
  - Elementos de limpieza y desinfección.
- b) Frecuencia de la limpieza y la desinfección.

- c) Descripción de los insumos y elementos de limpieza y desinfección.
- d) Elementos de protección personal para la actividad de limpieza y desinfección.

Este programa de limpieza y desinfección, así como su seguimiento y verificación, se deben mantener y conservar como información documentada.

NOTA Puede seguir lo establecido en la NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos.

**5.1.12** Se debe establecer un programa de manejo integrado de plagas alineado con los requisitos establecidos para la zona de comidas en el numeral 4.2.3.

**5.1.13** Se debe establecer un programa de gestión de residuos alineado con los requisitos y condiciones establecidos para la zona de comidas en el numeral 4.2.4.

**5.1.14** En cuanto a los desagües y vertimientos, el establecimiento de comida debe:

- a) Contar con protección física en los desagües, que evite el paso de residuos sólidos a la red de vertimiento de la zona de comida.
- b) Contar con trampas de grasa, cuando el establecimiento de comida genere este tipo de residuo.

**5.1.15** Cuando el establecimiento de comida no se encuentre conectado a la red de vertimientos de la zona de comidas, debe:

- a) Realizar el almacenamiento temporal del vertimiento en un contenedor hermético y de material sanitario, separado del área de preparación de alimentos
- b) Asegurar la adecuada disposición de estos vertimientos.

**5.1.16** Se debe conservar información de la disposición adecuada de los vertimientos del establecimiento de comida.

## **5.2 Gestión para la prestación del servicio del establecimiento de comida**

La administración del establecimiento de comida debe:

- a) Establecer e implementar un programa de capacitación del personal, que incluya como mínimo:
  - buenas prácticas de atención y servicio al cliente.
  - los procesos y tareas para la preparación de los productos del establecimiento de comida.

NOTA “Procesos y tareas” hace referencia a actividades específicas, por ejemplo, cómo seguir instrucciones de preparación, cómo leer y aplicar las fichas técnicas, los métodos de preparación, los requisitos de calidad del producto, los métodos de conservación de los insumos y las materias primas para la preparación de los productos, así como el método de conservación de los productos finales.

- los requisitos de formación establecidos por la legislación vigente aplicable para los manipuladores de alimentos.
  - requisitos de calidad.
- b) Establecer y comunicar a los consumidores los precios de los productos y servicios ofrecidos.

- c) Comunicar, como mínimo, la cantidad, presentación e ingredientes de los productos a los consumidores.
- d) Mantener en condiciones adecuadas de limpieza y desinfección las áreas de atención al cliente.
- e) Definir y aplicar un mecanismo para identificar la satisfacción del consumidor.

### **5.3 Verificación del funcionamiento del establecimiento de comida**

El administrador del establecimiento de comida debe establecer un mecanismo de verificación periódica que permita identificar el cumplimiento de los numerales 5.1, 5.2 y 6.

### **5.4 Mejora del establecimiento de comida**

El administrador del establecimiento de comida debe mejorar continuamente la prestación de su servicio; por lo tanto, debe establecer un plan de mejora de acuerdo con los hallazgos identificados en el requisito del numeral 5.3

## **6. PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS**

La organización y cada administrador de los establecimientos de comida deben asegurar que los manipuladores de alimentos dentro de la zona de comida, y en cada uno de los establecimientos de comida, cumplan con la normatividad legal vigente aplicable. Así mismo, deben asegurar que en la preparación de los alimentos se realice una adecuada manipulación de estos, por lo tanto, es necesario que:

- El manipulador de alimentos del establecimiento de comida cuente con la formación en principios básicos de buenas prácticas de manufactura y prácticas higiénicas en manipulación de alimentos.

NOTA Algunos ejemplos de buenas prácticas de manufactura y prácticas higiénicas en manipulación son los siguientes:

- Inocuidad de los alimentos.
- Contaminación cruzada.
- Métodos de conservación de productos.
- Temperaturas de preparación.
- Procedimientos de limpieza y desinfección.
- Estado de salud e higiene personal.
- Enfermedades transmitidas por alimentos.
- El manipulador de alimentos debe demostrar su aptitud para manipular alimentos a través de una constancia médica
- El manipulador de alimentos debe mantener una estricta higiene personal.

Se debe conservar información documentada de este numeral.

**ANEXO A**  
(Informativo)

**NIVELES DE CALIDAD TURÍSTICA PARA ZONAS Y/O PLAZOLETAS DE COMIDA.**

Este anexo presenta los niveles de calidad para una organización turística que implementa los requisitos para zonas de comidas, de acuerdo con el artículo 4 de la Resolución 0612 del 16 de mayo del 2024, del Ministerio de Comercio de Industria y Turismo.

| Numerales/disposiciones generales |                                                                       | Niveles de calidad |               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| Numeral                           | Subnumeral o Literal                                                  | Esencial           | Sobresaliente |
| <b>4.</b>                         | <b>Requisitos de la zona de comida</b>                                |                    |               |
| 4.1                               | Gestión de la zona de comida                                          |                    |               |
| 4.1.1                             | Comprensión de la organización y su contexto.                         |                    |               |
|                                   | 4.1.1                                                                 | X                  | X             |
| 4.1.2                             | Ubicación, diseño y distribución.                                     |                    |               |
|                                   | 4.1.2.1                                                               | X                  | X             |
|                                   | 4.1.2.2                                                               | X                  | X             |
| 4.1.3                             | Delimitación de la zona de comida                                     |                    |               |
|                                   | 4.1.3                                                                 | X                  | X             |
| 4.1.4                             | Grupo de gestión                                                      |                    |               |
|                                   | 4.1.4.1                                                               | X                  | X             |
|                                   | 4.1.4.2                                                               | X                  | X             |
| 4.2                               | Plan de funcionamiento de la zona de comidas                          |                    |               |
| 4.2.1                             | Generalidades                                                         |                    |               |
|                                   | 4.2.1.1                                                               | -                  | X             |
|                                   | 4.2.1.2                                                               | X                  | X             |
|                                   | 4.2.1.3                                                               | X                  | X             |
| 4.2.2                             | Abastecimiento y uso eficiente de agua potable de la zona de comida   |                    |               |
|                                   | 4.2.2.1                                                               | X                  | X             |
|                                   | 4.2.2.2, a) y b)                                                      | X                  | X             |
|                                   | 4.2.2.2 c)                                                            | -                  | X             |
|                                   | 4.2.2.3                                                               | X                  | X             |
| 4.2.3                             | Programa de limpieza y desinfección.                                  |                    |               |
|                                   | 4.2.3                                                                 | X                  | X             |
| 4.2.4                             | Programa para el manejo integrado de plagas                           |                    |               |
|                                   | 4.2.4.                                                                | X                  | X             |
| 4.2.5                             | Programa de gestión de residuos y vertimientos de la zona de comidas. |                    |               |
|                                   | 4.2.5.1 a), b), c), d) y g).                                          | X                  | X             |
|                                   | 4.2.5.1 e), f) y h)                                                   | -                  | X             |
|                                   | 4.2.5.2                                                               | X                  | X             |
| 4.2.6                             | Programa de manejo de la zona de comidas.                             |                    |               |
|                                   | 4.2.6.1 a) y d)                                                       | X                  | X             |
|                                   | 4.2.6.1 b) y c)                                                       | -                  | X             |

| Numerales/disposiciones generales |                                                                            | Niveles de calidad |   |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|
| 4.2.6                             | 4.2.6.2 a) y b)                                                            | -                  | X |
|                                   | 4.2.6.2 c) y d)                                                            | X                  | X |
|                                   | 4.2.6.3 a) y c)                                                            | X                  | X |
|                                   | 4.2.6.3 b) y d)                                                            | -                  | X |
| 4.2.7                             | Programa para la prestación de los servicios dentro de la zona de comidas. |                    |   |
|                                   | 4.2.7.1. a) b) y c)                                                        | X                  | X |
|                                   | 4.2.7.1. d)                                                                | -                  | X |
|                                   | 4.2.7.2 a)                                                                 | X                  | X |
|                                   | 4.2.7.2 b), c), d) y e)                                                    | -                  | X |
|                                   | 4.2.7.3 a)                                                                 | -                  | X |
|                                   | 4.2.7.3 b) y c)                                                            | X                  | X |
|                                   | 4.2.7.4                                                                    | X                  | X |
|                                   | 4.2.7.5                                                                    | X                  | X |
| 4.2.8                             | Satisfacción de los servicios de la zona de comidas.                       |                    |   |
|                                   | 4.2.8 a), b), c), d)                                                       | X                  | X |
| 4.2.9                             | Verificación del funcionamiento de la zona de comidas.                     |                    |   |
|                                   | 4.2.9                                                                      | -                  | X |
| 4.2.10                            | Mejora del plan de funcionamiento de la zona de comidas.                   |                    |   |
|                                   | 4.2.10                                                                     | X                  | X |
| <b>5</b>                          | <b>Requisitos para los establecimientos de comida</b>                      |                    |   |
| 5.1                               | Condiciones e instalaciones de los establecimientos de comida              |                    |   |
|                                   | 5.1.1                                                                      | X                  | X |
|                                   | 5.1.2                                                                      | X                  | X |
|                                   | 5.1.3                                                                      | -                  | X |
|                                   | 5.1.4                                                                      | X                  | X |
|                                   | 5.1.5                                                                      | X                  | X |
|                                   | 5.1.6                                                                      | X                  | X |
|                                   | 5.1.7                                                                      | X                  | X |
|                                   | 5.1.8                                                                      | X                  | X |
|                                   | 5.1.9                                                                      | X                  | X |
|                                   | 5.1.10                                                                     | X                  | X |
|                                   | 5.1.11                                                                     | X                  | X |
|                                   | 5.1.12                                                                     | X                  | X |
|                                   | 5.1.13                                                                     | X                  | X |
|                                   | 5.1.14                                                                     | X                  | X |
|                                   | 5.1.15                                                                     | X                  | X |
|                                   | 5.1.16                                                                     | X                  | X |
| 5.2                               | Gestión para la prestación del servicio del establecimiento de comida      |                    |   |
|                                   | 5.2 a), b), c), d)                                                         | X                  | X |
|                                   | 5.2 e)                                                                     | -                  | X |
| 5.3                               | Verificación del funcionamiento del establecimiento de comida              |                    |   |
|                                   | 5.3                                                                        | -                  | X |
| 5.4                               | Mejora del establecimiento de comida                                       |                    |   |
|                                   | 5.4                                                                        | -                  | X |
| <b>6</b>                          | <b>Personal manipulador de alimentos</b>                                   |                    |   |
|                                   | 6.                                                                         | X                  | X |

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN Y LA AGRICULTURA; ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD; ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Manual para manipuladores de alimentos. Instructor. Washington, D.C.: FAO, OPS, 2016. 108 pp.
- [2] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Destinos y áreas turísticos. Requisitos de sostenibilidad. NTC-ISO 6725. Bogotá: El Instituto, 2023. 37 pp.
- [3] GUATEMALA. MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL. Norma técnica sanitaria para la autorización y control de vehículos que elaboran y expenden alimentos listos para consumir (Food Trucks). NO. 001-2018. Guatemala: El Ministerio, 2018. 15 pp.
- [4] COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 2674 de 2013 (22 de julio de 2013), "Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones". Bogotá, Colombia: Diario Oficial, No 48.862, julio de 2013, p 4-12.
- [5] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN; MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO; ACODRÉS. Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica. NTS-USNA 006. Bogotá, Colombia: El Instituto, 2012. 13 pp.
- [6] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN; MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO; SERVICIO NACIONAL DEL APRENDIZAJE; ACODRÉS. Norma Sanitaria Para la Manipulación de Alimentos. NTS-USNA 007. Bogotá, Colombia: El Instituto, 2017, primera actualización. 25 pp.
- [7] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN; MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO; ACODRÉS. Seguridad industrial para restaurantes. GTS-USNA 009. Bogotá, Colombia: El Instituto, 2007. 14 pp.
- [8] COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 343 de 2021 (Abril 6 de 2021), "Por medio del cual se sustituye la Sección 4 del Capítulo 1 del Título 4 del Libro 2 de la Parte 2 del Decreto 1074 de 2015, Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, en el sentido de reglamentar los establecimientos de gastronomía y bares turísticos y se dictan otras disposiciones complementarias". Bogotá, Colombia: Diario Oficial, No 51.637, abril de 2021, p 51-53.
- [9] NTC-ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario.
- [10] COLOMBIA, MINISTERIO DE COMERCIO DE INDUSTRIA Y TURISMO. Resolución 0612 de 2024 (Mayo 16), "Por la cual se reglamenta el artículo 12 de la Ley 2068 de 2020 y se dictan otras disposiciones". Bogotá, Colombia: Diario Oficial, mayo de 2024, No 52.770, p 18-25.

La normalización fomenta la productividad, competitividad y crecimiento sostenible. Tu participación en el proceso de normalización nos permite aportar a la construcción de un mejor país. **Accede a toda la información en los siguientes portales:**



[econecta.icontec.org/](http://econecta.icontec.org/)

La normalización a un clic. Participa en el proceso de Normalización de manera más activa a través de nuestra plataforma e-conecta.



[ecollection.icontec.org/](http://ecollection.icontec.org/)

Información que evoluciona, conocimiento que avanza. Conoce nuestro servicio de suscripción al catálogo de normas nacionales e internacionales que tenemos para ti. Más información [cdi@icontec.org](mailto:cdi@icontec.org)

Tienda Virtual

[www.tienda.icontec.org](http://www.tienda.icontec.org)

Conoce nuestra sala de consulta virtual y las normas técnicas, publicaciones y cursos de tu interés, por medio de la tienda virtual.



[www.campus.icontecvirtual.edu.co](http://www.campus.icontecvirtual.edu.co)

Conoce nuestra oferta académica y los recursos educativos gratuitos que ponemos a tu disposición para impulsar tu desarrollo.

**Somos expertos en cada sector económico:**



**Tenemos una amplia presencia en Colombia y Latinoamérica**

**COLOMBIA**  
Apartadó  
Armenia  
Barranquilla  
Barrancabermeja  
Bogotá  
Bucaramanga  
Cali  
Cartagena

Cúcuta  
Manizales  
Medellín  
Montería  
Ibagué  
Neiva  
Pereira  
Pasto  
Villavicencio

**LATAM**  
Bolivia  
Costa Rica  
Chile  
Ecuador  
El Salvador  
Guatemala  
Honduras  
México

**México**  
Panamá  
República Dominicana  
Perú

**Canales de atención al cliente:**

Colombia: #426  
Resto del país: 01 8000 94 9000  
[cliente@icontec.org](mailto:cliente@icontec.org)

**Contamos con 60 años de trayectoria**