REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

REGLAMENTO, aprobado el 25 de julio de 2019

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 159 del 21 de agosto de 2019

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO

En uso de las Facultades que le confiere la Ley N°. 298, "Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo", publicada en "La Gaceta", Diario Oficial N°. 149 de fecha once de Agosto de mil novecientos noventa y ocho y su reforma Ley N°. 907 "Ley de reformas a la Ley N°. 298 Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en "La Gaceta" N°. 163 del día 28 de agosto del año 2015,

CONSIDERANDO

1. Que el turismo se ha convertido en una actividad económica importante para el país, siendo necesario regular el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas, de manera que se garantice la seguridad alimentaria y derechos de los usuarios turísticos en esta actividad.

2. Que al Instituto Nicaragüense de Turismo, le corresponde, clasificar, registrar, inspeccionar y autorizar el funcionamiento de las empresas de restaurantes, cafeterías, bares y similares.

Ha Dictado

El siguiente Decreto de:

REGLAMENTO DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas.

Artículo 2.- Son Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas, aquellas que tengan la titularidad o la administración de instalaciones que en forma permanente brindan un servicio de alimentos y bebidas, dirigido a turistas nacionales y extranjeros,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475

en restaurantes, bares, cafeterías, mesones turísticos, que demuestren su carácter y vinculo primordial con el turismo y que estén clasificadas dentro de las categorías previstas en el presente reglamento.

CAPÍTULO II

DE LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS

Artículo 3. Las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas se clasificarán según el siguiente detalle:

a) **Restaurantes, con o sin Bares;**

b) **Bares y cafeterías;**

c) **Establecimientos de comida rápida;**

d) **Snack Bar;**

e) **Mesones.**

CAPÍTULO III

DE LAS DEFINICIONES

Artículo 4.- A efectos del presente reglamento se entenderán las siguientes definiciones:

1.Restaurantes: son aquellos establecimientos que ofertan platos fuertes y bebidas establecidos en un menú, para ser consumida por el turista nacional o extranjero dentro del establecimiento a cambio de una contraprestación económica. Estos pueden ser con o sin bar.

Las Restaurantes tendrán categorías identificadas de **uno a cinco tenedores.**

a) Restaurante sin bebidas alcohólicas: Centro de recreación familiar en el que no hay expendio ni consumo de bebidas alcohólicas.

b) Restaurante con bebidas alcohólicas: son aquellos establecimientos que expenden bebidas alcohólicas, respetando los límites de consumo alcohólico establecidos por la autoridad competente, dicho servicio deberá ser brindado en un ambiente propicio para el giro de la actividad.

2.Bares: Son aquellos establecimientos que oferta al turista nacional y extranjero, bebidas alcohólicas para ser consumidas dentro del establecimiento, a cambio de una contraprestación económica, disponen de barra y servicio de mesas acompañadas o

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475

no de bocadillos para ser consumidos en el mismo establecimiento.

Los bares tendrán categorías identificadas de **una a tres copas.**

3. Cafeterías: Establecimiento con una barra de atención y despacho; y mesas en el que se sirven diferentes tipos de café, bebidas no alcohólicas y ciertos alimentos.

Las cafeterías tendrán categorías identificadas de **una a tres tazas.**

4. Establecimientos de comidas rápidas: son aquellos establecimientos fijos o móviles donde se brinda el servicio de alimentos y bebidas, cuyas principales características son: alimento preparado en un tiempo máximo de 20 minutos, no es necesario la utilización de cubiertos, no cuenta con meseros, salvo para recoger y limpiar las mesas, y en algunos casos la materia prima que utilizan es industrializada.

5. **De los Mesones:** Comprenden aquellas instalaciones que ofrecen un servicio de alimentos y bebidas, a cambio de una tarifa económica, que se caracterizan por una cocina tradicional o regional de calidad, y por una excelente armonización arquitectónica y decorativa interior y exterior con el entorno en que se encuentran.

Los mesones tendrán categorías identificadas de **uno a tres tenedores.**

CAPITULO IV

DE LA CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y LAS INSPECCIONES

Artículo 5.- Las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas tendrán categorías identificadas por tenedores, tazas y copas de conformidad con el grado de cumplimiento de las condiciones y requisitos contenidos en las herramientas de clasificación y categorización del Sistema Nacional de Calidad Turística, establecida para cada tipología descrita en el artículo 6.

Para el caso de las copas y tazas la máxima categoría es de 3.

Para que un establecimiento sea considerado dentro de las actividades de Alimentos y Bebidas y cuente con una categoría deberá cumplir con lo mínimo de los requerimientos establecidos en las herramientas de clasificación y categorización. Es importante tomar en cuenta las siguientes condiciones:

a) Si la empresa está renovando su Título Licencia y al momento de realizar la evaluación, se obtiene como resultado "no cumple" el cual indica que la empresa no cumple con lo mínimo para obtener una categoría D, se continuará regulando por un periodo de dos años más, con la categoría mínima (D), para que mejore sus condiciones en infraestructura, equipamiento y servicio en base a las herramientas de clasificación y categorización de la actividad que opere, en caso que a los dos años de

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475

seguimiento de visita de inspección no cumpla con los parámetros mínimos se dará de baja en el RNT.

b) Si la empresa es nueva y no logra alcanzar la categoría D, se considera no apta para ser clasificada como una actividad de Alimentos y bebidas, es decir que no se le podrá extender el Título Licencia correspondiente. Sólo se le dará una hoja de observación y plan de mejora para que pueda superar aquellos requerimientos y aspectos que se encontraron débiles, ya sea en infraestructura, equipamiento o servicio, en base a la herramienta de clasificación y categorización de la actividad que opere. Se le dará dos años de seguimiento para que mejore, en caso que no cumpla se tomará como una actividad no regulada, dándole de baja en el inventario. Pero si cumple con los requerimientos mínimos se incorporara a las actividades reguladas en el RNT.

Artículo 6.- Las herramientas de verificación y categorización utilizadas para los establecimientos objeto de este Reglamento, serán los siguientes:

1. Herramienta de Categorización de Restaurantes.

2. Herramienta de Categorización de Cafeterías.

3. Herramienta de Categorización de Bares.

8. Herramienta de Categorización de Mesón.

9. Herramienta de Categorización de Comidas rápidas.

Las herramientas se regirán por tres parámetros generales referidos a:

a) Planta Física del Establecimiento.

b) Equipamiento.

c) Servicio Brindado.

Artículo 7.- Los parámetros que se utilizarán para categorizar los establecimientos en cuanto a la planta física, medirán las condiciones concernientes al mantenimiento, orden y limpieza del inmueble, equipamiento, otorgando un mayor puntaje al aspecto de seguridad, y la valoración de edificios remodelados o construidos para el fin de prestar el servicio de Alimentos y Bebidas.

Dentro de esas condiciones se evaluarán el equipamiento de cocina, salón comedor, servicios sanitarios, áreas de meseros y las facilidades existentes para que puedan ejecutar sus labores. Asimismo, se considerarán las medidas que garanticen la seguridad para los usuarios, aspectos de buenas prácticas de turismo sostenible y

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475

adaptabilidad ambiental y las facilidades para público en general y personas con discapacidad, parámetro de encuesta dirigida al turista que medirá el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios brindados por el establecimiento.

Artículo 8.- El Instituto Nicaragüense de Turismo, deberá llevar a cabo un plan de inspecciones técnicas de, las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas, con el propósito de verificar el estado de las instalaciones, de los equipamientos, el buen estado de funcionamiento y mantenimiento de los mismos y el servicio brindado, exigidos en las normas previstas de las herramientas aprobadas para cada tipo de establecimiento.

Artículo 9.- La inspección técnica a cada establecimiento se llevará a cabo, una vez al año y ésta deberá ser notificada previamente al interesado. Sin embargo, anualmente se podrán realizar tantas visitas sorpresas como se considere necesario. La inspección se realizará en presencia de la persona que tiene la titularidad o administración de la empresa o de quien ésta autorice o designe.

Artículo 10.- De cada inspección realizada, se deriva un plan de mejoras, que contendrá los parámetros no cumplidos dentro de las exigencias de las herramientas de clasificación y categorización, estás serán notificadas al propietario o representante de la empresa turística, quién tendrá un plazo que podrá extenderse de común acuerdo con el Instituto Nicaragüense de Turismo, y según un programa de ejecución de las mejoras aportado por la empresa turística.

CAPITULO V

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Artículo 11.- Son derechos de los turistas o usuarios de los servicios turísticos los siguientes:

a) Los establecidos en la Constitución política de Nicaragua.

b) Obtener información comprensible, veraz, objetiva, exacta y completa sobre todos y cada uno de los servicios ofertados por las empresas turísticas.

c) Recibir de la empresa turística calidad sobre la base de los precios contratados de conformidad a la categoría del establecimiento.

d) Ser atendido por el personal administrativo con diligencia, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.

e) Obtener los documentos acreditados en los términos de su contratación y las facturas correspondientes.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475

f) Gozar de tranquilidad, intimidad, seguridad personal y de sus bienes.

g) Ser informados de cualquier riesgo previsible originado en el uso normal del servicio brindado.

h) Formular reclamos y denuncias relacionadas con la prestación del servicio turístico conforme a las leyes de la materia y obtener respuestas oportunas y adecuadas.

i) Gozar de servicios turísticos en condiciones óptimas de calidad e higiene.

j) Los demás derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico vigente en materia de protección del consumidor y del usuario.

Artículo 12.- Son obligaciones de los turistas o usuarios de los servicios turísticos los siguientes:

a) Respetar el ordenamiento jurídico Nicaragüense.

b) Respetar el entorno ambiental, social y cultural.

c) Cumplir con las normas sociales de convivencia.

d) Pagar el precio de los servicios contratados en el tiempo, modo y condiciones establecidas por la empresa turística.

e) Cumplir con las políticas y reglas de las empresas turísticas.

f) Brindar información en los casos requeridos, principalmente a fines de elaborar informes estadísticos.

CAPÍTULO VI

De los Derechos y Obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas

Artículo 13.- De los Derechos de las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas: son derechos de las empresas de Alimentos y Bebidas, sin perjuicio de lo establecido en la constitución política de Nicaragua y demás leyes del país los siguientes: a) Ejercer libremente la prestación de los servicios turísticos, previo cumplimiento de los requisitos, condiciones u obligaciones dispuestas en la Ley N°. 495: "Ley General de Turismo", su reforma y reglamento, sin perjuicio del cumplimiento de otras disposiciones legales.

b) Conocer los planes y programas elaborados por INTUR, con el propósito de incrementar y fomentar el turismo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475

c) Solicitar concesiones y autorizaciones para el establecimiento de servicios turísticos en propiedades bajo la administración de INTUR, de conformidad a lo establecido en el Art. 32 de la Ley N°. 495, Ley General de Turismo.

d) Optar e implementar programas de Gestión de Calidad impulsado por INTUR o cualquier otro programa que fortalezca las competencias, conocimientos y calidad para la empresa y sus colaboradores, que sean promovidos e impartidos por el INTUR.

e) Aplicar a los beneficios e incentivos fiscales aprobados para el sector turístico cuando estos los soliciten, de conformidad con lo establecido en la ley de la materia.

f) Participar en las actividades de promoción turística y mercadeo que INTUR impulse a nivel nacional e internacional.

g) Y otros derechos que pueda contener la Ley N°. 495, Ley General de Turismo.

Artículo 14.- De las Obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas: son obligaciones de las empresas Alimentos y Bebidas las establecidas en el artículo 36 de la Ley N°. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo:

a) Prestar los servicios turísticos para los cuales hubieren sido autorizados sin discriminaciones por razones de nacionalidad, sexo, condición social, raza, discapacidad, credo político o religioso;

b) Comunicar a INTUR los cambios de nombre o razón social del establecimiento, del o de los propietarios, o de domicilio, así como cualquier modificación de los servicios prestados;

c) Anunciar de forma visible el nombre del establecimiento, la licencia y el sello de la calidad turística otorgado por el INTUR;

d) Los establecimientos turísticos deben establecer mecanismos de información sobre los servicios que ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros.

e) Prestar el servicio acorde con su categoría turística, conforme lo autorizado por INTUR y de conformidad a las condiciones de calidad, eficiencia e higiene;

f) Proporcionar los bienes y servicios contratados bajo los términos ofrecidos al turista;

g) Respetar las reservaciones, precios y tarifas establecidos, ofrecidos y pactados con el turista;

h) Promover la contratación de profesionales competentes egresados de centros de

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475

educación superior, institutos y centros de capacitación, especializados en el área de turismo de nuestro país;

i) Velar por la seguridad e integridad del turista;

j) Cumplir con las normas técnicas y control de calidad;

k) Conservar el medio ambiente y salubridad cumpliendo las disposiciones legales, Reglamentarias y normativas establecidas en las leyes de la materia;

1) Preservar y reparar, en caso de daño, los bienes públicos y privados relacionados al turismo;

m) Reembolsar, bonificar o compensar la suma correspondiente al servicio incumplido; o prestar otro servicio de la misma calidad o equivalencia, a elección del turista y

n) Brindar las facilidades a las personas con discapacidad y a las personas de la tercera edad, garantizando su seguridad, comodidad, libre acceso, desplazamiento y otras establecidas en el reglamento de la ley en la materia.

o) Las Empresas Prestadoras de Servicios de Alimentos y Bebidas deberán exhibir en sus establecimientos y en lugares visibles material publicitario de prevención y en contra de Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo.

Artículo 15.- La publicidad por cualquier medio de comunicación que efectúen las Empresas contempladas en este reglamento, acerca de los servicios y precios que ofrezcan, su ubicación y otras características deberán ajustarse a la realidad y no pueden inducir a error o a confusión.

Artículo 16.- Se prohíbe fumar en lugares públicos; no obstante en los salones y zonas de uso común se reservará la parte más próxima a las ventanas para la ubicación de los usuarios no fumadores. Con esta finalidad se señalarán debidamente las áreas reservadas para los no fumadores.

Artículo 17.- Las empresas contempladas en este reglamento cuya principal actividad sea el expendio de bebidas alcohólicas, deberán restringir el ingreso de menores de edad a sus establecimientos. Asimismo, deberán respetar los horarios de funcionamiento autorizados por las entidades competentes y cumplir con las disposiciones contenidas en las leyes de la materia.

Artículo 18.- Las Empresas que se dediquen a la actividad de Alimentos y Bebidas, están obligadas a cumplir con las normas y reglamentos técnicos para alimentos y bebidas establecidas por el Ministerio de Salud de Nicaragua y otros entes reguladores.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475

CAPITULO VIII

De las Infracciones y Sanciones

Artículo 19.- Aquel que incurra en cualquier tipo de faltas cometidas por incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento, o violente cualquier disposición establecida en la Ley N°. 495, Ley General del Turismo, su reglamento y reformas, Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, su reglamento y demás leyes relacionadas en la materia. Se someterá al procedimiento y sanciones establecidas en cualquiera de las leyes anteriormente descritas, según sea el caso.

CAPITULO IX

Disposiciones Finales

Artículo 20.- Cualquier reforma o modificación de las herramientas referidas en el Art. 10 del presente Reglamento podrá realizarse por una Comisión Especial integrada por:

a) La Dirección Administrativa Financiera;

b) La Oficina de Asesoría Legal;

c) El Departamento de Registro y Gestión de Calidad. Las reformas o modificaciones deberán ser ratificadas y refrendadas por la Dirección superior del Instituto Nicaragüense de Turismo.

Artículo 21.- Las presentes disposiciones son complementarias de la Ley N°. 298, Ley Creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, Ley N°. 495, Ley General de Turismo, Ley N°. 306, Ley de Incentivos para la Industria Turística, Reformas, Reglamentos y demás disposiciones vigentes.

Artículo 22.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en "La Gaceta, Diario Oficial".

Fuente: http://www.leybook.com/doc/23475