

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ingeniería

Departamento de Ingeniería en Alimentos



**DESARROLLO DE PROCESOS SISTEMATIZADOS Y
ESTANDARIZADOS EN EL ÁREA DE COCINA DE UNA CADENA DE
RESTAURANTES EN GUATEMALA, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Trabajo de graduación presentado por

INGRID JEANETTE GARCÍA ALVARADO

Para optar al grado académico de Licenciado en Ingeniería en

Ciencia de Alimentos Guatemala

Guatemala

2012

**DESARROLLO DE PROCESOS SISTEMATIZADOS Y
ESTANDARIZADOS EN EL ÁREA DE COCINA DE UNA CADENA DE
RESTAURANTES EN GUATEMALA, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Facultad de Ingeniería

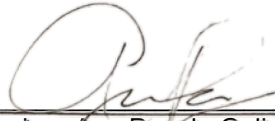
**DESARROLLO DE PROCESOS SISTEMATIZADOS Y
ESTANDARIZADOS EN EL ÁREA DE COCINA DE UNA CADENA DE
RESTAURANTES EN GUATEMALA, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Trabajo de investigación presentado por Ingrid Jeanette García Alvarado
para optar al grado académico de Licenciado en Ingeniería en Ciencia de
Alimentos

Guatemala

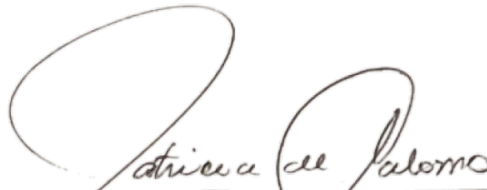
2012

VoBo.

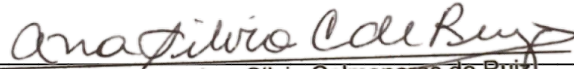


(f). Ingeniera Ana Paz de Galindo
Asesor

Tribunal



(f). Licenciada Patricia Palacios de Palomo



(f). Licenciada Ana Silvia Colmenares de Ruiz



(f). Ingeniera Ana Paz de Galindo
Asesor

Guatemala 20 enero 2012

ÍNDICE

Capítulos

Lista de cuadros	vi
Lista de gráficos	vii
Resumen	viii

Capítulos

I. Introducción	1
II. Objetivos	
A. General	3
B. Específicos	3
III. Marco teórico	4
IV. Antecedentes	9
V. Justificación	14
VI. Metodología	16
VII. Resultados	18
VIII. Discusión	26
IX. Conclusiones	33
X. Recomendaciones	34
XI. Bibliografía	35
XII. Anexos	36

LISTA DE CUADROS

Cuadro	Página
1. Resultados por área en Restaurante 1 durante tres meses	21
2. Resultados por área en Restaurante 2 durante tres meses	21
3. Resultados por área en Restaurante 3 durante tres meses	22

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica	Página
1. Punteo promedio mensual por restaurante durante tres meses	20
2. Pregunta 1. ¿Considera que hubo resistencia de parte del personal al implementar el manual?	23
3. Pregunta 2. ¿Considera que el manual y las herramientas elaboradas a partir de éste han simplificado la operación?	23
4. Pregunta 3. ¿Se ha facilitado la operación asignando utensilios o medidas específicos para cada ingrediente?	24
5. Pregunta 4. En general, ¿qué factor se vio más beneficiado al implementar el manual?	24
6. Pregunta 5. ¿Califica de satisfactoria o insatisfactoria la estandarización de los procesos?	25

RESUMEN

La sociedad está cambiando rápidamente, y las necesidades y expectativas de los clientes también. Se ha pasado de un entorno donde la oferta del sector era limitada y, por tanto, la capacidad de elección de los clientes era menor, a un escenario donde la oferta de restaurantes es mucho mayor, y las posibilidades de elegir de los clientes ha aumentado, al mismo tiempo que su capacidad de comparar, y la información de la que disponen.

La sistematización y estandarización de procesos supone obtener estabilidad de los resultados con procesos repetitivos. Si esto se realiza bajo los lineamientos de un sistema de calidad representaría una oportunidad más para abrir nuevas sucursales en el país y fuera de éste.

Este trabajo consistirá en el desarrollo de un manual de producción con el cual se buscará estandarizar y sistematizar los procesos de producción en el área de cocina de un restaurante ubicado en Ciudad de Guatemala, determinando las formulaciones estándar, los procesos que cumplan las mejores prácticas, el equipo requerido, las condiciones a las que se debe realizar los productos y su almacenamiento. Así como las actividades de control para asegurar la calidad de los productos de forma consistente.

I. INTRODUCCIÓN

Las necesidades de los clientes y consumidores cada vez son más exigentes debido a que vivimos en un mundo que se ha ido globalizando, encontrando cada vez mejores productos y servicios. Por esta razón se ha visto la necesidad de las mismas empresas a mejorar bajo los mismos lineamientos, por medio de sistemas de gestión, herramienta ideal para lograr y definir una dirección en la gestión de calidad (Velásquez, Thomas; 2007).

La calidad en la industria de alimentos es un factor fundamental para cumplir con las expectativas del cliente, y para lograr producir productos que sean rentables, atractivos y competitivos (Velásquez, Thomas; 2007).

La estandarización debe abarcar todos los procesos desarrollados en la empresa que tengan influencia sobre la calidad de los productos y servicios (Payne, D.; 1998).

Al estandarizar los procesos, se busca establecer la mejor forma de hacer las cosas para obtener calidad uniforme y productos estandarizados, solo así mantendremos la preferencia de los clientes, reducimos la variación y logramos mayor eficiencia productiva (Peláez, I.; 2010).

Ante el constante surgimiento de nuevos restaurantes y la apertura de franquicias internacionales en el país y la región centroamericana, es de suma importancia para un restaurante ya establecido el ofrecer al consumidor producto de calidad de forma consistente y que la experiencia vivida en un restaurante de la cadena ubicada en una zona sea la misma que en otra, así como también en las todas las ocasiones de visita.

Por tal razón, se desarrolló el presente trabajo de investigación, con el objetivo principal de estandarizar los procesos de elaboración de los productos en cocina de una cadena de restaurantes ubicada en la ciudad de Guatemala. Para ello, se trabajó sobre un cronograma de actividades que incluían un diagnóstico inicial que permitió conocer las formas de trabajar en las cocinas e

identificar posibles mejoras en cuanto a equipo, disposición de los ingredientes y el flujo del producto. A partir de ello y tras un análisis severo, se elaboró un manual en donde se dan los lineamientos a seguir con el fin de hacer los procesos reproducibles. Finalmente, una vez implementado el manual, se estructuró una herramienta de evaluación que permitió determinar el impacto de la implementación de dicho manual.

II. OBJETIVOS

A. Generales

Planificar y estandarizar la elaboración de los productos de cocina de una cadena de restaurantes ubicada en la ciudad de Guatemala, para asegurar la calidad consistente de sus productos.

B. Específicos

1. Desarrollar un manual de procedimientos de cocina.
2. Estandarización de recetas y proponer el equipo necesario para la estandarización.
3. Desarrollar herramienta de evaluación para determinar el impacto del manual dentro de la operación.

III. MARCO TEÓRICO

A. CALIDAD

La calidad en la industria de alimentos es un factor fundamental para cumplir con las expectativas del cliente, y para lograr producir productos que sean rentables, atractivos y competitivos (Velásquez, Thomas; 2007).

La calidad es un término que ha ido evolucionando a lo largo de la historia, desde la idea de hacer las cosas bien hasta llegar al punto actual sobre el desarrollo de la gestión de calidad (Álvarez, Persia. 1997).

El concepto moderno de calidad implica una revolución del pensamiento gerencial sabiendo que su puesta en marcha permite mejorar la eficiencia productiva. Por tanto, el convencimiento, compromiso y liderazgo por parte de la alta dirección es el primer gran paso que debemos dar al iniciar el proceso de estandarización (CESNID; 1999).

B. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. Garantizar la plena satisfacción de los requerimientos del cliente representa el principal objetivo de todo sistema de gestión de calidad. Mediante la estandarización y control estadístico de los procesos, establecemos la mejor forma de hacer las cosas y reducimos la variación ambos elementos básicos para la mejorar nuestra gestión (Freyre, F; 1997).

Las necesidades de los clientes y consumidores cada vez son más exigentes debido a que vivimos en un mundo que se ha ido globalizando, encontrando cada vez mejores productos y servicios. Por esta razón se ha visto la necesidad de las mismas empresas a mejorar bajo los mismos lineamientos,

por medio de sistemas de gestión, herramienta ideal para lograr y definir una dirección en la gestión de calidad (Velásquez, T.; 2007).

Toda compañía que implementa un sistema de gestión de calidad debe garantizar en todo nivel de la organización, la calidad de los productos y servicios que ofrece al cliente (Asociación Española de Calidad; 2005).

Algunas ventajas que se obtienen de la definición, desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad son:

Desde el punto de vista externo:

- Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.
- Asegura la calidad en las relaciones comerciales.
- Facilita la salida de los productos/servicios al exterior al asegurarse las empresas receptoras del cumplimiento de los requisitos de calidad, posibilitando la penetración en nuevos mercados o la ampliación de los existentes en el exterior.

(Asociación Española de Calidad; 2005)

Desde el punto de vista interno:

- Mejora en la calidad de los productos y servicios derivada de procesos más eficientes para diferentes funciones de la organización.
- Introduce la visión de la calidad en las organizaciones, fomentando la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo y exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos y servicios.
- Disminuyen los costos (costos de no calidad) y crecen los ingresos (posibilidad de acudir a nuevos clientes, mayores pedidos de los actuales , etc.)

(Asociación Española de Calidad; 2005)

C. SISTEMATIZACIÓN

¿Cómo podemos reducir la variabilidad en nuestro restaurante? La respuesta es mediante la sistematización y normalización de nuestros procesos. Ambos conceptos permitirán obtener siempre el mismo resultado, con la ventaja de que su repetición permitirá aprender y actuar sobre él, mejorándolo (Cámara de Comercio, Industria y Navegación; 2007).

La Sistematización es la primera actividad a la hora de definir cualquier proceso. Para sistematizar un proceso debe descomponerlo en fases, tareas o actividades relacionadas, claras y bien definidas que, en una secuencia lógica (a + b + c = proceso), permitan estandarizarlo, esto es, que sea realizado siempre igual por las personas de la organización, por tanto reproducible n veces, en el tiempo (Cámara de Comercio, Industria y Navegación; 2007).

La metodología ayudará a conseguir una gran reusabilidad de los resultados obtenidos, pues al presentarse de igual forma, al ser sistemáticos, pueden ser usados por otras personas diferentes a las que lo realizaron inicialmente, creándose una espiral de aprendizaje y de mejora (Cámara de Comercio, Industria y Navegación; 2007).

D. ESTANDARIZACIÓN

Con frecuencia los procesos no están documentados; la estandarización de los procedimientos de trabajo es importante para verificar que todos los trabajadores, actuales y futuros, utilicen las mejores formas para llevar a cabo actividades relacionadas con el proceso. Cuando cada persona lo realiza en forma diferente, es muy difícil, si no imposible, efectuar mejoramientos importantes dentro del proceso.

La estandarización debe abarcar todos los procesos desarrollados en la empresa que tengan influencia sobre la calidad de los productos y servicios (Payne, D.; 1998).

Al estandarizar los procesos, se busca establecer la mejor forma de hacer las cosas para obtener calidad uniforme y productos estandarizados, solo así mantendremos la preferencia de los clientes, reducimos la variación y logramos mayor eficiencia productiva (Peláez, I.; 2010).

Desarrollar un sistema de gestión de calidad con procesos estandarizados en una organización significa construir una nueva estructura con cultura y sabiduría propias las cuales generen un ambiente de confianza y participación del personal (Peláez, I; 2010).

Los pasos para estandarizar nuestros procesos estarán basados en establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de gestión de Calidad para asegurar la conformidad con los requisitos especificados (Gobierno de Chile; 2004).

La estandarización y documentación de los procesos es, además, el requisito número uno para optar por la certificación ISO 9000 (Cámara de Madrid; 2005).

E. ISO 9000

Uno de los hechos más sobresalientes en la búsqueda de la calidad ha sido la certificación con mecanismos de garantía utilizando las Normas ISO 9000, esta se ha convertido en la norma básica de la calidad para numerosos sectores industriales. La Norma ISO 9001 comanda el sistema de gestión de calidad, esta no define como debe ser el Sistema de Gestión de cada empresa, la norma fija los requisitos mínimos que la organización debe cumplir, es decir establece los QUÉ, más no los CÓMO (Velásquez, T.; 2007).

El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 tiene un enfoque basado en procesos, entendiendo como proceso al conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra al proceso en un producto de salida. El solo hecho de trabajar para cumplir los requisitos de la norma ISO 9000 a demostrado brindar importantes ventajas a

las organizaciones que deciden iniciar esta experiencia, beneficios alcanzados incluso antes de lograr la certificación, esto ocurre sencillamente por la mejora aplicada en los procesos enfocando estos hacia la calidad (Cámara de Madrid; 2005).

IV. ANTECEDENTES

El negocio de los restaurantes se considera como un desafío, ya que se puede tener un gran éxito o un gran fracaso, sino se sabe contar con las cosas necesarias que demandan los comensales. Se considera que el éxito de un restaurante en la actualidad depende de seis principales factores:

1. Administración eficaz.
2. Materia prima de calidad
3. Estandarización en los alimentos.
4. Servicio atento.
5. Ambiente agradable.
6. Valor agregado.

(Álvarez, Persia. 1997)

Como la competencia cada vez es mayor, muchos restauranteros se han preocupado por cubrir algunos de los aspectos anteriores, y han tenido una buena respuesta de parte de los clientes, sin embargo, se considera que si se combinan estos seis elementos se puede lograr un mayor éxito a largo plazo (Álvarez, Persia. 1997).

Las necesidades de los clientes y consumidores cada vez son más exigentes debido a que se vive en un mundo que se ha ido globalizando, encontrando cada vez mejores productos y servicios (Cámara de Comercio, Industria y Navegación; 2007).

Sin embargo, el sector de la restauración no ha sabido evolucionar al mismo ritmo, y en la misma dirección, que el mercado. Hoy se pueden ver, como son las empresas del sector que han sabido incorporar conceptos como la innovación, el diseño, las nuevas tecnologías, o los sistemas de gestión (compatibles con métodos y ofertas gastronómicas tradicionales), las que consiguen ventajas competitivas y reconocimientos de sus clientes, y de la sociedad en general. Por otra parte, y en la mayoría de los casos, es un sector con una orientación al producto, algo que se podría considerar normal en un sector donde el primer criterio de elección de los clientes, es el producto. Pero, precisamente porque es el primer criterio, el cliente va a dar por hecho que la

calidad es buena (nadie acude a un restaurante sabiendo que el producto no es bueno), y empieza a valorar otros aspectos de su relación con el restaurante como es la variedad de la oferta, el precio, el servicio al cliente, la limpieza, la comodidad, o aspectos medioambientales, entre otros criterios (Cámara de Comercio, Industria y Navegación; 2007).

Por tanto, el producto es lo que hace que un restaurante concreto entre en el “set de elección” del cliente. A partir de ahí, se debe desarrollar otras habilidades que permitan que los clientes pasen de ser clientes puntuales a clientes habituales. Estas habilidades pasan por orientar la empresa al cliente, esto es, profundizar en la relación y el conocimiento que se tiene de él. Lograr, como hacen las grandes empresas, que el cliente tenga una experiencia de marca, cada vez que entra en un restaurante. (Cámara de Comercio, Industria y Navegación; 2007).

Estas habilidades no surgen por generación espontánea, sino que parten de trabajar sobre diferentes elementos, entre ellos, la adopción de modelos y sistemas de gestión (Cámara de Comercio, Industria y Navegación; 2007).

La calidad en la industria de alimentos es un factor fundamental para cumplir con las expectativas del cliente y para lograr producir productos que sean rentables, atractivos y competitivos (Velásquez, Thomas; 2007).

La calidad es un término que ha ido evolucionando a lo largo de la historia, desde la idea de hacer las cosas bien hasta llegar al punto actual sobre el desarrollo de la gestión de calidad (Álvarez, Persia. 1997).

Los sistemas de gestión buscan mejorar los procesos operativos, productos y servicios brindados por una organización. Las empresas que implementan en sus procesos un sistema de gestión de calidad se benefician con menos reclamos de los clientes, alcanzan menores costos operativos y obtienen mayor demanda por sus productos o servicios (Álvarez, Persia. 1997).

Garantizar la plena satisfacción de los requerimientos del cliente representa el principal objetivo de todo sistema de gestión de calidad. Mediante la estandarización y control estadístico de los procesos, se establece la mejor forma de hacer las cosas y se reduce la variación de ambos elementos básicos para mejorar la gestión (Pelaez, Igor; 2010).

El no contar con procesos estandarizados, conlleva a las empresas de este sector a incurrir en problemas como:

- Falta de insumos o insumos fuera de especificación (desabastecimiento de alimento)
- Indefinición de los procesos (productos fuera de especificación)
- Personas dedicadas a apagar incendios antes que trabajar en la prevención.
- Sobrecostos por reproceso o compras innecesarias (stock innecesario de insumos)
- Poco o nulo mejoramiento del sistema de gestión (conceptos de manejo desfasados)
- Quejas constantes de los clientes (pérdida de imagen por productos de menor calidad)
- Insatisfacción del cliente y pérdida de mercado (pérdida de confianza en el producto) (Pelaez, Igor; 2010)

Contar con procesos estandarizados y controlados brindara a las empresas las siguientes ventajas competitivas:

1. Beneficios de imagen

- Mejora la imagen de marca, el cliente relaciona la marca con la calidad del producto y/o servicio.
- Favorece la comercialización de productos y servicios, por la confianza que el cliente deposita en su proveedor.
- Constituye un factor estratégico para la exportación, favoreciendo la ampliación de mercados en el extranjero.
- La empresa integra un buen elemento de promoción en su mercado.
- Mejora la competitividad al mejorar la imagen. (Pelaez, Igor; 2010)

2. Beneficios de gestión

- Mejora la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la empresa.
- Mejora la eficiencia y la productividad (se optimiza el uso de los recursos de fabricación)
- Genera un ambiente de confianza, seguridad y mayor participación en todos los niveles.
- Permite el entrenamiento de las personas (promueve el desarrollo de material de capacitación a todo nivel)
- Permite establecer y utilizar estándares en los procesos.
- Favorece el control estadístico de los procesos, ayudando a reducir la variación.

(Pelaez, Igor; 2010)

3. Beneficios económicos

- Reducción de los costos por no conformidades del producto y del servicio (ahorro de gastos debidos a la no calidad)
- Mejora la productividad, por tanto permite reducir los costos de manufactura (se evita el reproceso)
- Permite incrementar los ingresos y el beneficio empresarial.
- Mejora la competitividad de la empresa al mejorar la imagen de calidad.
- Permite alcanzar nuevos mercados con mejores precios y con productos y servicios de calidad.
- Contribuye a exceder la satisfacción de los clientes. (Pelaez, Igor; 2010)

4. Eliminación de errores

- Sistema de prevención de errores y fallas antes que correcciones.
- Procesos de fabricación normalizados (metodología de trabajo)
- Racionalización de la inspección manteniendo los procesos bajo control.
- Retroalimentación rápida del no cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Permite eliminar las causas de no conformidad.
- Permite eliminar actividades que no añaden valor a los procesos.

- Permite el mejoramiento constante de la calidad de los procesos y servicios.

(Pelaez, Igor; 2010)

Es por estas razones por las que surge la necesidad de desarrollar este trabajo bajo los lineamientos de un sistema de Gestión de Calidad con el fin de ayudar a avanzar en su gestión, mejorar sus procesos, y aumentar su competitividad y reconocimiento.

V. JUSTIFICACIÓN

Ante el constante surgimiento de nuevos restaurantes y la apertura de franquicias internacionales en el país y la región centroamericana, es de suma importancia para un restaurante ya establecido el ofrecer al consumidor producto de calidad de forma consistente y que la experiencia vivida en un restaurante de la cadena ubicada en una zona sea la misma que en otra, así como también en las todas las ocasiones de visita.

La calidad no se debe ver como un gasto, sino más bien como una inversión. Actualmente, para muchas empresas, la preocupación por la calidad se traduce en una estrategia con la que competir en su mercado. La calidad se ha convertido en una necesidad estratégica y en un arma para sobrevivir en mercados altamente competitivos. La empresa que desea ser líder debe saber qué espera y necesita su clientela potencial, tiene que producir un buen producto, debe cuidar las relaciones con sus clientes y, para lograrlo, es común que hoy día las empresas vinculen su estrategia de marketing a su sistema de calidad.

La calidad no sólo afecta a los aspectos estrictamente técnicos de los productos o de los servicios, también se nota su efecto en las relaciones de la empresa con sus clientes y en lo que éstos esperan de las empresas. Es decir, lleva a un efecto de cadena de impacto en el que no solo la empresa implementando un sistema de calidad se ve beneficiada sino que también sus proveedores pues al exigírseles un cierto nivel de aceptación muchos de estos se verán en la necesidad de buscar la mejora.

Para ello, se determinaron las formulaciones estándar, los procesos que cumplían las mejores prácticas, el equipo requerido, las condiciones a las que se debían realizar los productos y su almacenamiento; de forma tal que se estandarizaron y contribuyó a la sistematización del servicio.

Esto brindará a la empresa la oportunidad de mejorar los procesos de producción obteniendo una calidad uniforme y productos estandarizados, con lo

que se lograría ser la primera opción del cliente, reducción de costos y obtención de mayor eficiencia productiva.

VI. METODOLOGÍA

A. Diagnóstico inicial

Se realizó un diagnóstico inicial dentro del área de cocina para determinar los puntos de mejora. En este diagnóstico se analizaron el equipo utilizado, disposición del equipo, procesos de preparación, el flujo de trabajo, y condiciones bajo las que se trabajaban. Con este diagnóstico se determinaron las condiciones iniciales del sistema.

B. Toma de datos

Se hizo un estudio basado en la observación y medición de tiempo y cantidades. Para este proceso se utilizó un formato de recolección de información en el cual se anotaban los ingredientes, las cantidades, equipo utilizado, las condiciones y el procedimiento.

En total se evaluaron los 147 productos, tanto subproductos como productos finales, realizados en las seis diferentes áreas de cocina. La recolección de datos tomó un mes y medio.

C. Recopilación, organización y análisis de datos

Según la información recopilada en el diagnóstico inicial, se analizaron posibles mejoras en cuanto a equipo, la disposición de los ingredientes y el flujo del producto dentro de la cocina.

En cuanto a los datos numéricos tomados, se procedió a organizar la información, para luego compararla con las recetas originales. Una vez determinada la diferencia entre lo real y teórico se determinó el valor estándar (en peso) por cada ingrediente que fuera fácil de cumplir al momento de preparar los platos pero que tampoco afectara las características del producto.

Con el análisis de toda esta información se vio la necesidad de realizar cambios en equipo y procedimientos.

D. Desarrollo de manual

Se elaboró un manual en donde se dan los lineamientos a seguir con el fin de hacer los procesos reproducibles.

El manual consistió en:

- Organigrama de cocina
- Creación de base de datos de ingredientes con sus pesos estándar (onzas) y el instrumento o equipo a utilizar dentro de cocina para que estos valores se cumplieran
- Creación de fichas de preparación, para usarlo en cocina, haciendo referencia a los instrumentos asignados para cada ingrediente, preparación y montaje.
- Desarrollo de diagramas de flujo de cada proceso en el que se estandarizaron las condiciones como temperaturas y tiempos

E. Evaluación de impacto

Se estructuró una herramienta de evaluación (lista de verificación) utilizando las especificaciones del manual la cual será aplicada periódicamente. De esta herramienta se derivó un indicador numérico para determinar el rendimiento y las mejoras. Y en general el desempeño de la implementación del manual.

Se hizo encuesta en donde evaluaron gerentes y personal de cocina el manual.

VII. RESULTADOS

Para alcanzar los resultados deseados en cuanto al desarrollo, la implementación y evaluación de impacto del manual de calidad y estandarización de procesos en tres unidades de la cadena de restaurantes se trabajó sobre un cronograma de trabajo. Durante una semana se realizó el diagnóstico inicial; durante cinco semanas se tomaron datos de recetas, tiempos y temperaturas; en cuatro semanas se desarrolló el manual y durante doce semanas se implementó y evaluó el impacto para un total de veintidós semanas (cinco meses) necesarias para llevar a cabo todo este proyecto.

En el diagnóstico inicial se observaron las condiciones bajo las cuales se operaba, procesaba y almacenaba en las diferentes áreas de cocina, abarcando aspectos como BPM's, ubicación y disponibilidad de equipo, organización y sectorización dentro de la cocina, disponibilidad de insumos y material de apoyo utilizado (formatos, guías, etc.). De acuerdo a lo evaluado se detectaron las deficiencias en cada uno de estos puntos y a partir de estos se desarrolló el manual de procedimientos y diferentes herramientas de apoyo.

Los resultados obtenidos fueron:

A. Manual de Calidad y Estandarización de Procesos

El objetivo del manual fue brindar una herramienta para orientar a todo el personal de operaciones y de control de calidad dándole a conocer los lineamientos bajo los cuales se debe operar y realizar, manejar y almacenar cada uno de los platos. De manera de ofrecer un valor agregado al cliente por el seguimiento de normas y criterios de calidad.

El manual abarca la gestión de la higiene y sanitización de los alimentos en toda la cadena de manejo de los mismos, así como al personal que los manipula y los equipo y utensilios con los que están en contacto. En otras palabras, el sistema de calidad alcanza todos los procedimientos del manual de operaciones relacionados con:

- Buenas prácticas de manufactura
- Limpieza y sanitización
- Manejo de insumos
- Fichas de insumos
- Recetas de platos

Para abarcar estos puntos se trabajó en el desarrollo de:

- a. Lineamientos sobre limpieza y saneamiento
- b. Mapa distribución áreas de cocina
- c. Planogramas cocina
- d. Tabla pesos - utensilios
- e. Diagramas de procesos
- f. Fichas de preparación de platos

B. Evaluación de resultados de implementación

1. Auditoría de procesos. Para poder medir el impacto de la estandarización de procesos y la implementación del manual, se desarrolló una auditoría con la cual se evaluaron los siguientes puntos en las diferentes áreas del restaurante:

- Orden
- Limpieza
- Funcionamiento correcto
- Rotación
- Frescura de insumos
- Seguimiento de recetas
- Temperatura
- Cantidades existentes

Lo que permitió tener puntajes para todas las áreas y así determinar en cuál de éstas se estaba implementando correctamente el manual.

Durante tres meses se realizaron tres auditorías por mes a tres restaurantes de la cadena utilizando el formato de auditoría de procesos y siguiendo criterios de evaluación establecidos.

Los resultados obtenidos fueron:

Gráfica 1: Punteo promedio mensual por restaurante durante tres meses

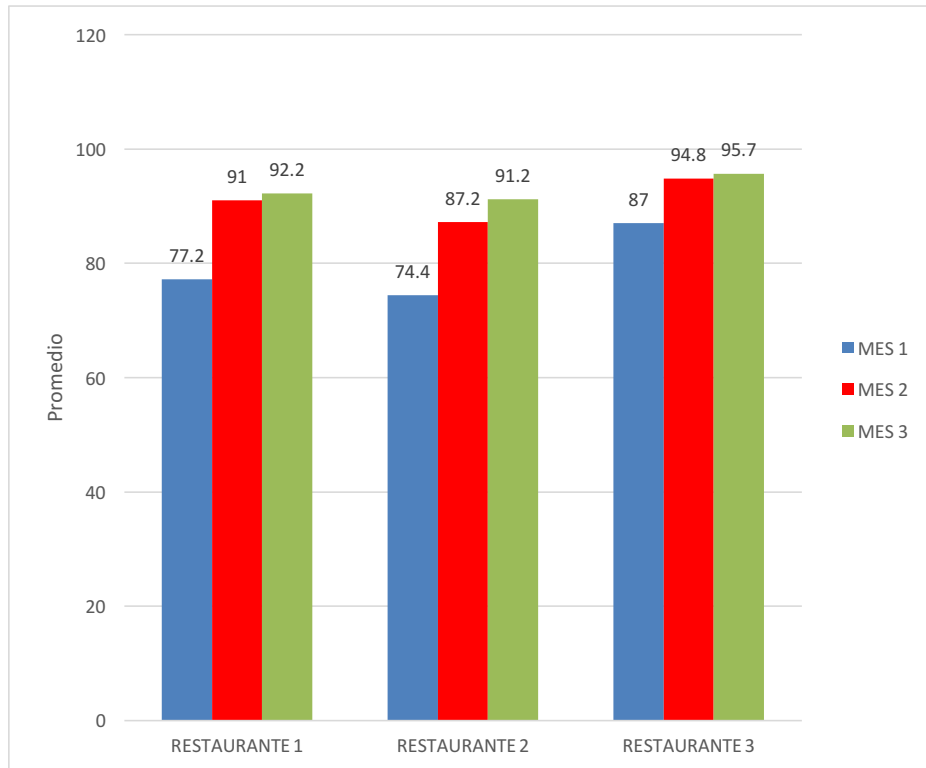


Tabla 2: Resultados por área en Restaurante 1 durante tres meses

ÁREA	1	2	3	PROMEDIO
Hamburguesas y panqueques	85.19	81.48	84.87	83.85
Platos fuertes	88.89	85.19	88.89	87.66
Frituras	100.00	96.15	94.44	96.86
Lavado y utensilios	75.00	83.33	86.11	81.48
Insumos	66.70	86.67	95.55	82.97
Lavado y utensilios	89.50	84.21	93.79	89.17
Expo	92.11	94.74	97.30	94.72
Pizzas y ensaladas	91.43	91.43	83.33	88.73
Mesa fría	94.74	89.47	84.21	89.47
Mesa caliente	100.00	100.00	97.98	99.33
General	96.30	96.30	94.97	95.86
Bodega	92.66	89.29	86.90	89.62
Bar	96.10	98.04	96.03	96.72
Oficina	100.00	100.00	100.00	100.00
Mesas	100.00	100.00	95.83	98.61
Personal	85.71	75.00	92.86	84.52
Sanitorios clientes	88.89	100.00	92.59	93.83

Tabla 3: Resultados por área en Restaurante 2 durante tres meses

ÁREA	1	2	3	PROMEDIO
Hamburguesas y panqueques	65.38	90.63	89.76	81.92
Platos fuertes	77.78	92.59	92.60	87.66
Frituras	90.91	90.91	98.49	93.44
Lavado y utensilios	58.33	83.33	79.17	73.61
Insumos	86.67	86.67	90.00	87.78
Lavado y utensilios	94.74	100.00	92.11	95.62
Expo	89.47	92.11	95.95	92.51
Pizzas y ensaladas	85.71	94.29	94.29	91.43
Mesa fría	84.21	84.21	92.11	86.84
Mesa caliente	97.14	96.88	100.00	98.01
General	85.19	100.00	87.04	90.74
Bodega	89.29	82.14	92.86	88.10
Bar	96.08	89.80	93.00	92.96
Oficina	100.00	60.00	100.00	86.67
Mesas	100.00	94.12	88.24	94.12
Personal	72.73	45.45	81.82	66.67
Sanitorios clientes	88.89	100.00	83.34	90.74

Tabla 4: Resultados por área en Restaurante 3 durante tres meses

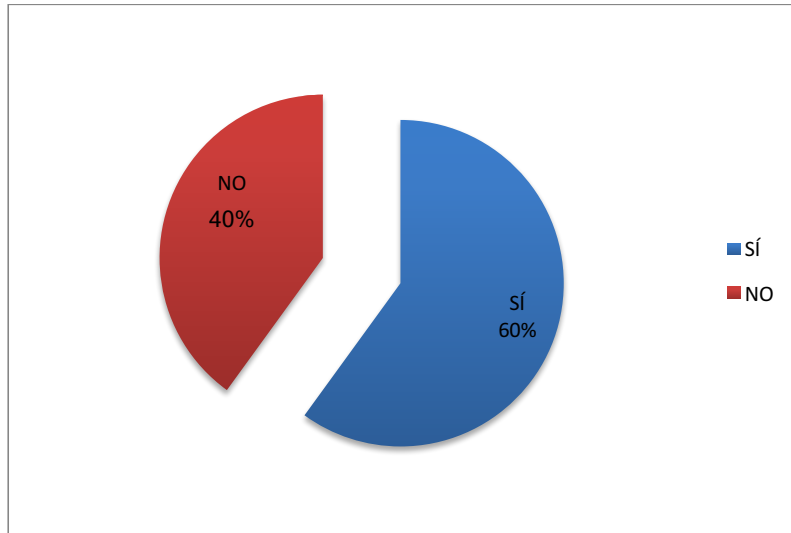
ÁREA	1	2	3	PROMEDIO
Hamburguesas y panqueques	● 90.91	● 93.61	● 91.21	● 91.91
Platos fuertes	● 100.00	● 92.60	● 95.06	● 95.89
Frituras	● 96.15	● 93.53	● 93.97	● 94.55
Lavado y utensilios	● 100.00	● 87.50	● 91.67	● 93.06
Insumos	● 93.33	● 100.00	● 100.00	● 97.78
Lavado y utensilios	● 100.00	● 97.37	● 94.74	● 97.37
Expo	● 84.21	● 93.28	● 97.30	● 91.60
Pizzas y ensaladas	● 97.14	● 92.86	● 91.98	● 93.99
Mesa fría	● 94.74	● 92.11	● 94.74	● 93.86
Mesa caliente	● 100.00	● 96.88	● 98.07	● 98.32
General	● 100.00	● 92.60	● 96.03	● 96.21
Bodega	● 89.92	● 87.50	● 91.67	● 89.70
Bar	● 92.16	● 92.00	● 95.39	● 93.18
Oficina	● 100.00	● 100.00	● 100.00	● 100.00
Mesas	● 100.00	● 100.00	● 96.08	● 98.69
Personal	● 100.00	● 100.00	● 100.00	● 100.00
Sanitorios clientes	● 100.00	● 100.00	● 100.00	● 100.00

2. Encuesta usuarios de manual

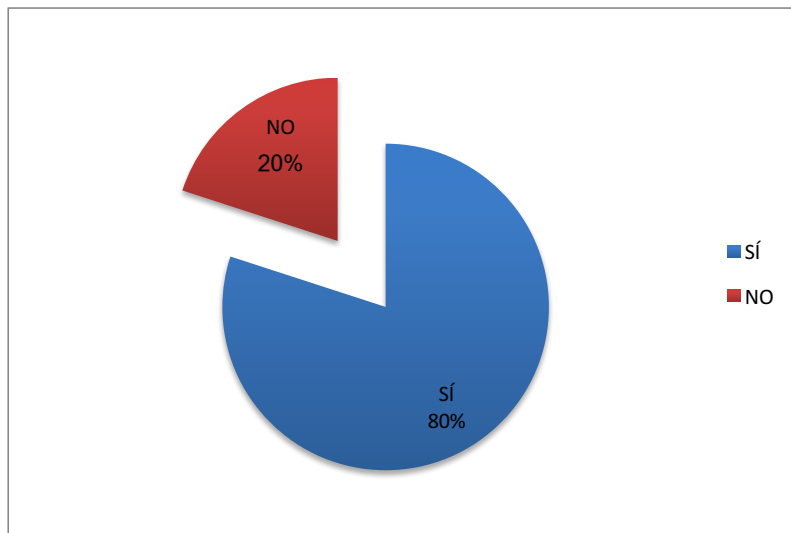
Adicional al indicador, se realizó una encuesta a diez personas entre ellos gerentes de restaurante, jefes de cocina y cocineros.

La encuesta constó de cinco preguntas, todas estas relacionadas a la implementación y los resultados de la misma en los restaurantes.

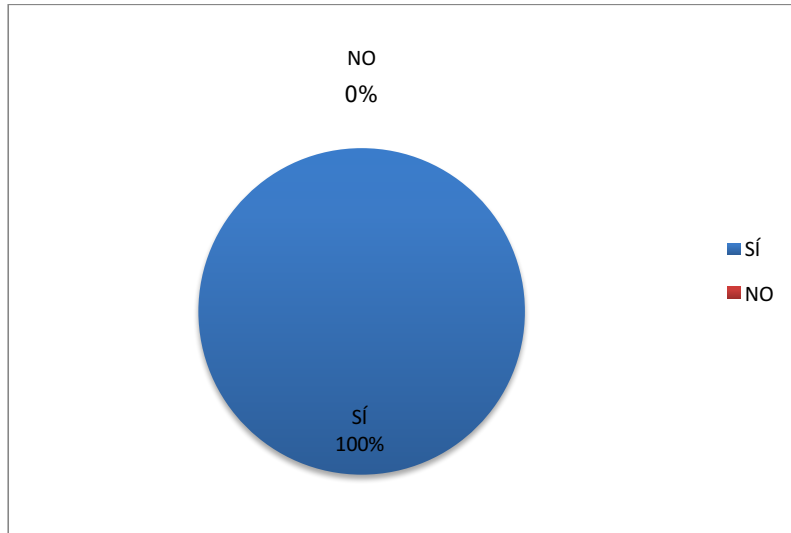
Gráfica 2: Pregunta 1. ¿Considera que hubo resistencia de parte del personal al implementar el manual?



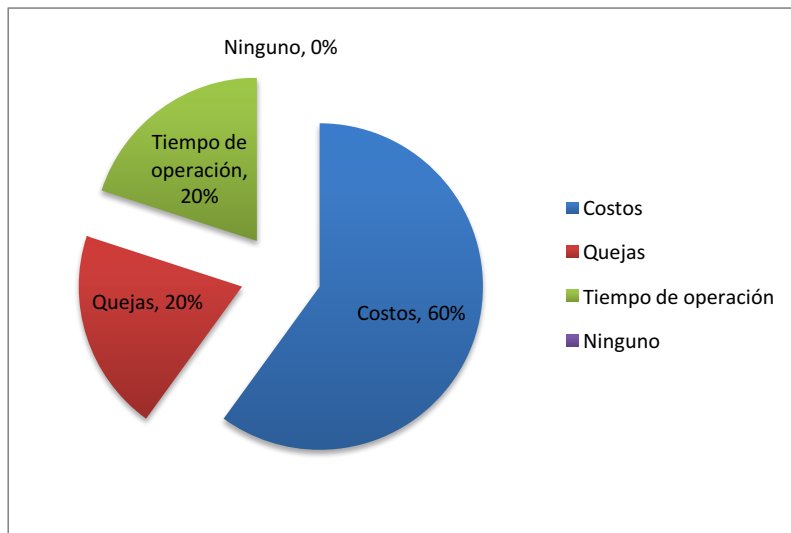
Gráfica 3: Pregunta 2. ¿Considera que el manual y las herramientas elaboradas a partir de éste han simplificado la operación?



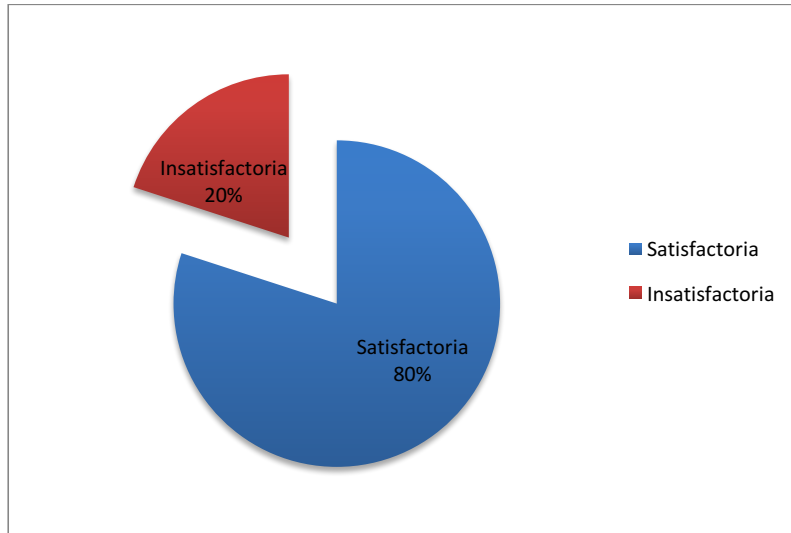
Gráfica 4: Pregunta 3. ¿Se facilitó la operación asignando utensilios o medida específicos para cada ingrediente?



Gráfica 5: Pregunta 4. En general, ¿qué factor se vio más beneficiado al implementar el manual?



Gráfica 6: Pregunta 5. ¿Califica de satisfactoria o insatisfactoria la estandarización de los procesos?



VIII. DISCUSIÓN

En la industria de restaurantes es fundamental garantizar al consumidor la inocuidad del producto a consumir, así como el cumplimiento de las características del mismo. Por lo que la existencia de un sistema que garantice las condiciones higiénicas sanitarias óptimas para el procesamiento de los alimentos, así como el establecimiento de procesos estandarizados y sistematizados es de suma importancia.

Con el fin de realizar un manual para la estandarización y sistematización de procesos, se realizó una serie de procedimientos, formatos y se establecieron lineamientos que abarcan desde las actividades de limpieza, manejo y almacenamiento de materia prima y procesos de producción de platos. Como paso posterior a la elaboración del manual, se realizaron una serie de auditorias en los tres restaurantes y se realizó una encuesta con usuarios del mismo (cocineros, jefes de cocina y gerentes de restaurantes) con la que se determinó el impacto de la implementación del mismo.

El diagnóstico inicial consistió en observar las condiciones bajo las cuales se operaba, procesaba y almacenaba en las diferentes áreas de cocina, abarcando aspectos como las BPM's, ubicación y disponibilidad de equipo, organización o sectorización dentro de cocina, disponibilidad de insumos y material de apoyo utilizado (formatos, guías, etc.). De acuerdo a lo evaluado se detectó que efectivamente las cocinas estaban distribuidas de la misma manera en los tres restaurantes de la cadena pero a pesar de contar con procedimientos y lineamientos que controlaran las condiciones de operación dentro de las instalaciones estos no se seguían en su totalidad en cuanto a la disponibilidad y ubicación de los ingredientes dentro de la cocina. Respecto a las BPM's se observó que los trabajadores tenían conocimientos sobre las BPM y la importancia que tiene su implementación mas no habían herramientas que permitieran controlar su cumplimiento.

En el área de recepción y almacenamiento o bodega de insumos, se observó carencia en el control del producto que entraba, control fechas de producción y fechas de vencimiento de productos que sufrían algún proceso en cocina antes de poder ser parte de un plato como las salsas, funcionamiento correcto de equipo de refrigeración (control de temperaturas) y limpieza de equipo y áreas.

A partir de estas observaciones se decidió que como parte del manual se debía elaborar un mapa de cocina (*ver en Anexos Manual de Calidad*) para establecer el equipo necesario por área y su ubicación dentro de cocina tomando en cuenta las rutas del personal, desperdicio y producto y así reducir la posibilidad de contaminación cruzada. Asimismo, se realizaron organigramas de las mesas frías y undercounters ubicados en cocina (*ver en Anexos Manual de Calidad*) en donde se dan las ubicaciones de cada uno de los ingredientes que se manejan con el fin de reducir peligro a contaminación y mejorar la operación (reducción de movimientos y distancias).

Debido a su falta de existencia, se crearon formatos de registro para controlar el cumplimiento de las BPM's, seguimiento a programas de limpieza de equipo y áreas y procesos como el filtrado de aceite (*ver en Anexos Manual de Calidad*).

Adicional, para mejorar el proceso de recepción de insumos, se crearon las fichas de especificaciones de cada uno de estos en donde se indica cuando se debe aceptar o rechazar el producto y las condiciones bajo las cuales se debe recibir y almacenar; todo esto apoyado a un formato de recepción de producto (*ver en Anexos Manual de Calidad*).

Al analizar la información obtenida en el proceso de toma de datos de formulaciones de platos se pudo apreciar la falta de cumplimiento de los procesos establecidos en los manuales o grúas de producción, principalmente en cuanto a las cantidades de los

ingredientes por plato, aspecto que no sólo afectaba los costos de operación de los restaurantes, sino que impedía servir a los clientes los platos siempre iguales en cuanto a tamaño y sabor. La razón principal de que esto sucediera no era la falta de conocimiento de los platos parte del personal, sino que no contaban con utensilios que les permitiese servir siempre las mismas porciones sin que les afectara los tiempos de operación como pasaba si pesaban insumo por insumo. Por ello, fue necesario establecer una tabla de utensilios por insumo (*ver en Anexos Manual de Calidad*). Estos utensilios fueron seleccionados según el peso o volumen en insumo al momento de utilizarlo de tal manera que las formulaciones iniciales de los platos no se vieran alteradas y el sabor se conservara. Una vez hecha esta selección, se procedió a modificar las guías utilizadas por los cocineros en sus áreas, colocando las cantidades de porciones tomadas de insumos según utensilio y no por peso, pues anteriormente en las estas guías se les proporcionaban las cantidades de ingredientes en peso (*ver en Anexos Manual de Calidad*).

Asimismo, en el proceso de recolección de datos se tomó nota de las temperaturas y tiempos para la elaboración de cada plato, esto con la finalidad de crear diagramas de proceso en los que se dan tiempos, temperaturas, equipo y secuencia de producción (incluidas las áreas involucradas) de una manera gráfica y fácil de comprender (*ver en Anexos Manual de Calidad*).

Con la implementación del trabajo realizado, se pretende que mejore la calidad e higiene de los alimentos servidos en esta cadena de restaurantes. Además, se pretende que con el uso de los manuales se reduzca la cantidad de desperdicio y pérdidas ya que existirá una mejor rotación y manejo de los productos perecederos. La estandarización abarcó desde la recepción de materia prima hasta montajes de platos, incluidos condiciones de manejo, almacenamiento y tiempos de vida del producto.

Un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura es una herramienta necesaria en la actualidad que debiera existir en toda industria, y en especial en la industria de alimentos, pues proporciona los procedimientos, condiciones y controles bajo los que se debe operar para minimizar los peligros de contaminación del producto y garantizar un producto de calidad organoléptica.

Para verificar que se estuvieran cumpliendo las BPM y los procedimientos establecidos en el manual, se elaboró un Formato de Auditoria, que permite controlar el avance que va teniendo la puesta en marcha del proyecto de implementación. Este cuestionario podrá ser aplicado tantas veces lo desee la empresa y llevar un registro de resultados para ir verificando la recepción de los trabajadores al nuevo estilo de trabajo, y en general, la manera positiva de cómo la empresa va cambiando. La verificación debe ser efectuada por personal del departamento de control de calidad capacitado para ello y deberá ser realizado periódicamente (tres veces al mes mínimo). También deberá ser realizada en el caso de malos resultados de varias auditorias, cuando fueran observadas no conformidades mayores. Esta auditoria califica a cada una de las áreas del restaurante por separado y no únicamente en forma general para poder así determinar en cuáles se necesita recapacitar al personal y/o evaluar si la nueva manera de trabajar es aplicable. El puntaje obtenido se puede clasificar como roja si es menor a 85 puntos, amarilla si es entre 85 y 95 puntos y verde si es mayor a 95 puntos. Estos rangos pueden modificarse según el avance alcanzado pero no hacerlos menos severos.

Como se puede apreciar en la Gráfica 1 en resultados, el comportamiento de los tres restaurantes fue ascendente, es decir, mes con mes fueron mejorando sus resultados. En el primer mes de medición únicamente el Restaurante 3 obtuvo 87.0 puntos, punteo mayor al mínimo de aceptación mientras que el Restaurante 1 y Restaurante 2 no lo hicieron, aunque ambos con valores muy similares, 77.2 y 74.4 puntos respectivamente. Por ser el primer mes de implementación se esperaría

que en un futuro ninguno de los restaurantes de la cadena obtenga punteos menores a 74.4 puntos.

En el segundo mes, ya los tres restaurantes se encuentran en rango de aceptación amarillo (entre 85 y 95 puntos) siendo el Restaurante 1 el que tuvo un progreso de 13.8 puntos (de 77.2 a 92.0 puntos), seguido por el Restaurante 2 con 12.8 puntos de mejora (de 74.4 a 87.2 puntos) y el Restaurante 3 con 7.8 puntos de diferencia (de 87.0 a 94.8 puntos).

Finalmente, en el tercer mes, el Restaurante 3 pasó a rango verde (de 95 a 100 puntos) mientras que los otros dos restaurantes se mantuvieron en el rango amarillo (de 85 a 95 puntos) pero ambos aún con mejores puntajes que el mes anterior (92.2 y 91.2 puntos).

Una de las razones a las que se le podría atribuir este comportamiento en las tres ubicaciones es el seguimiento y compromiso dado por gerente, jefes de cocina y cocineros en las áreas y/o aspectos en los que se habían obtenido resultados bajos. Para lograr ese compromiso de parte de ellos, y ya que el formato de auditoría lo permitía se llevó un control de punteos por áreas como se puede apreciar en las Tablas 2, 3 y 4 ubicadas en Resultados.

En las tablas se puede observar que cada restaurante se distribuyó en todas las áreas que lo conformaban y cada una de éstas tiene puntajes en los tres meses de medición, todos estos bajo los mismos rangos de aceptación utilizados para puntajes del restaurante como una unidad. En la Tabla 2, se muestran los puntajes obtenidos por cada una de las áreas del Restaurante 1. Si se analiza cada una de las áreas se puede observar que, en transcurso de los tres meses, las áreas con las que en el primer mes estuvieron dentro del rango inaceptable (menor a 85 puntos) insumos con 66.70 puntos y lavado y utensilios con 75.0 puntos, en los siguientes dos meses mejoraron progresivamente

hasta llegar en el tercer mes a un puntaje de 95.55 y 86.11 puntos respectivamente.

En la Tabla 3, con los punteos del Restaurante 2, este comportamiento ascendiente no se dio en todas las áreas en las que salieron mal en el primer mes, por ejemplo, en el área de hamburguesas y panqueques en el primero fue 65.38 puntos, en el segundo 90.63 y en el tercero 89.76. Aunque sí se contabilizan la cantidad de áreas que llegaron a rangos de aceptabilidad, se puede apreciar que en el primer mes la cantidad de áreas dentro del rango rojo fueron 5 unidades, en el rango amarillo 6 unidades y en el rango verde 6 unidades; para el segundo mes fueron 5 unidades rojas, 2 unidades amarillas y 10 unidades verdes; y finalmente en el tercer mes únicamente 3 unidades rojas.

En la Tabla 4, con los datos para el Restaurante 3, en el primer mes únicamente un área estuvo en rango rojo (84.21 puntos), un área en rango amarillo (89.92 puntos) y 15 en verde (mayor a 95 puntos); en el segundo mes ya no hubo rojos, únicamente dos áreas amarillas y 15 verdes; y en el tercer mes las 17 áreas verdes. Que el comportamiento no haya sido igual en los tres restaurantes no implicó concluir que la implementación fue insatisfactoria pues en los tres se mejoró. El que las mejoras hayan ocurrido en diferentes formas tiene que ver con la manera de liderazgo del personal a cargo de cocina y restaurante.

Adicional a la verificación por medio de auditoría, se realizó una encuesta a diez personas involucradas en la implementación del manual, entre ellos staff de cocina, jefes de cocina y gerentes para determinar la percepción de ellos de la implementación del manual.

Como se puede observar en la sección b de los resultados, al preguntarles si consideraban que hubo resistencia de parte del personal en un inicio al implementar el manual, seis de los diez contestaron afirmativamente mientras que los cuatro restantes dijeron lo contrario, lo

que era de esperarse pues la forma en la que venían trabajando era totalmente otra.

Al preguntarles si consideraban que el manual y las herramientas elaboradas a partir de éste han simplificado la operación, únicamente dos contestaron no y ocho que sí, lo que se vio apoyado con los resultados obtenidos al preguntar si consideraban que se había facilitado la operación asignando utensilios o medida específicos para cada ingrediente pues en un 100% fue afirmativo.

Para la cuarta pregunta, se les pidió escogieran el factor que consideraran se vio más al implementar el manual siendo las opciones: tiempos de operación, quejas, costos o ninguno. De éstas el aspecto de costos obtuvo 6 votos mientras que las quejas y tiempos de operación dos votos para cada una. La razón por la cual dieron prioridad a los costos fue la reducción de mermas o desperdicios. Finalmente, al preguntarles sobre su conformidad con la estandarización de los procesos ocho dijeron estar satisfechos y dos insatisfechos.

Estos resultados permitieron concluir que la implementación del manual efectivamente fue satisfactoria, pues tanto las auditorías como la encuesta demuestran mejoras en los restaurantes a pesar de la resistencia inicial manifestada por el personal.

IX. CONCLUSIONES

- A. Se realizó un manual para la estandarización y sistematización de procesos de una cadena de restaurantes bajo los lineamientos de un sistema de gestión de calidad.
- B. El desarrollo de fichas de especificaciones de insumos mejoró el proceso de recepción de los mismos y así disminuyeron las pérdidas por producto aceptado en mal estado.
- C. La implementación de formatos de control de temperaturas de cámaras frías redujo las mermas de producto en mal estado debido al mal funcionamiento de equipo de refrigeración.
- D. La implementación de controles de limpieza en las áreas y cumplimiento de las BPM's garantizó la inocuidad del producto, eliminando posibles fuentes de contaminación, incluido el personal.
- E. La asignación de utensilios específicos a cada insumo manejado en cocina facilitó la operación de la misma además de garantizar sabor y porciones correctas de cada plato.
- F. A través de auditorías internas realizadas durante tres meses a los tres restaurantes de la cadena se pudo ver el efecto positivo de la implementación del manual, pues hubo un incremento en el cumplimiento de los criterios establecidos debido al seguimiento dado al personal a través de los formatos de registros propuestos.
- G. Por medio de la realización de encuesta a usuarios del manual se logró determinar que el manual elaborado sí presenta una utilidad, adaptabilidad y aplicación adecuada para garantizar la calidad de los platos producidos.

X. RECOMENDACIONES

- A. Para darle seguimiento a la implementación del manual es importante que el compromiso y capacitación del personal de las diferentes áreas involucradas sea la adecuada para poder aplicar de una forma correcta el presente manual.

- B. Una constante capacitación a los usuarios del presente manual es indispensable para asegurar que la implementación del mismo sea efectiva.

- C. Para que el manual impacte de forma positiva la calidad de los productos, deben establecerse especificaciones técnicas de cada plato considerando las características que deben tener (físicoquímicas, sensoriales, microbiológicas y de presentación) para asegurar el cumplimiento de los requisitos de calidad de los productos finales.

XI. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez R., Persia. 1997. *Manipulación e Higiene de los Alimentos en Hoteles y Restaurantes*. Occidental Hoteles. Santo Domingo, Republica Dominicana.

Asociación Española de la Calidad. 2005. *Implementación de un sistema de calidad según la norma UNE-EN-ISO9001*. Madrid, España.

Cámara de Comercio, Industria y Navegación. 2007. *Calidad en el sector de Restauración*. Málaga. España.

Cámara de Madrid. 2005. *Guía de orientaciones para la aplicación de la norma ISO 9001:2000*. Madrid, España. 64pp.

Gobierno de Chile. 2004. *Guía de autoevaluación para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad*. Chile.

Igor Peláez Cáceres. 2010. *Estandarización de Procesos como Herramienta de Gestión en la Industria Avícola*. Perú.

Payne, Jirby D. 1998. *Seven steps to food cost control. Ideas and Trends*. Hotel online. American Hospitality Management Company. Minneapolis. USA. <http://www.hotel-online.com/Trends/Payne/Articles/FoodCostSteps.html>.

Velásquez, Thomas. 2007. *Guía Básica para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una Empresa de Alimentos Basado en la Norma ISO 9001:2000*. Universidad del Valle. Trabajo de Tesis.

XII. ANEXOS

I. MANUAL DE CALIDAD

1. Política de calidad

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante un fuerte compromiso con los Clientes de elaborar nuestros platos de manera higiénica y segura para su salud y satisfacer su expectativa de alimentos bien preparados de alta calidad, con un sabor consistente en todos nuestros restaurantes, en un ambiente agradable y limpio. Es por esto que garantizamos la capacitación constante de nuestro recurso humano y la compra y manejo adecuado de nuestros insumos. Todo esto para mantener clientes leales que permitan el desarrollo sostenible de cada una de nuestras unidades.

2. Objetivo

El objetivo del presente manual es orientar a todo el personal de operaciones y de control de calidad sobre cómo se auditarán las acciones que deben estar estandarizadas en cada una de las unidades, De manera de ofrecer un valor agregado al cliente por el seguimiento de normas y criterios de calidad.

3. Alcance

Abarca la gestión de la higiene y la sanitización de los alimentos en toda la cadena de manejo de los mismos, desde la selección de proveedores hasta que se sirven transformados al cliente, así como al personal que los manipula y los equipos y utensilios con los están en contacto. En otras palabras el sistema de calidad alcanza todos los procedimientos del manual de operaciones relacionados con:

- Buenas Prácticas de Manufactura
- Limpieza y sanitización
- Manejo de insumos

- Fichas de insumos
- Recetas de platos

4. Administración del Manual y Documentos

- Administrador: Jefe de Calidad
- Ejecutor: Calidad y personal de restaurantes
- Archivo: Files de Control de Calidad
- Actualización: Cuando corresponda según criterio de la Dirección General, Dirección de Operaciones y /o la Jefatura de Calidad

5. Definiciones y terminología

Término	Definición
Insumos	Todos aquellos implementos que sirven para un determinado fin y que se pueden denominar como materias primas, específicamente útiles para diferentes actividades y procesos.
Limpieza	Es el procedimiento encaminado a eliminar la suciedad visible, los desperdicios, los restos de comida y grasa.
Sanitización	Es el procedimiento utilizado para eliminar o reducir al mínimo los microorganismos que puedan contaminar los alimentos.
Calidad	Conjunto de características de un producto o servicio, definidas con anticipación y que cumplen con los requisitos exigidos por el cliente
BPM	Principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, elaboración, evasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objetivo de garantizar la incuidad de estos.

Término	Definición
Auditoría	Es la verificación por un tercero de la exactitud o desempeño de un sistema, su objetivo es confirmar la veracidad de los resultados de manera imparcial y cuantitativa.
Producto peligroso para la salud	Todo alimento que ponga en riesgo la salud del consumidor.
Acciones	<p>Acción inmediata: se requiere de acción inmediata cuando el auditor de calidad observa una mala práctica de higiene en nuestro personal o en el manejo de los insumos. Su objetivo es la reducción preventiva de peligros para nuestros clientes.</p> <p>Acción correctiva: es la implementación de una solución a largo plazo en base a los hallazgos repetitivos de las auditorías y resultados analíticos de no conformidades. Una acción correctiva deriva de una análisis causal o de causa – efecto, elaborada en conjunto entre los auditores de calidad y el de operaciones en un comité formado para el efecto. Estas acciones puede generar cambios en procedimientos que deben documentarse e informarse adecuadamente.</p>
Registros	<p>Es la evidencia del funcionamiento del Sistema de Calidad. La toma de datos es mandatoria. El Gestor o Jefe de Calidad deberá decidir cómo almacena esta evidencia, y son parte sustantiva de las auditorías de calidad. Deben registrarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditorías con sus hallazgos en los restaurantes ▪ Acciones inmediatas y correctivas.

6. Políticas y Normas del Sistema de Calidad

Son las orientaciones y marco de acción de los restaurantes en relación a la Calidad, son en sí mismos una directriz de la dirección de la empresa, abarca:

- Elementos tangibles:
 - Las instalaciones físicas, equipo y su mantenimiento,
 - Uniformes y apariencia del personal
 - Insumos o materias primas
- Fiabilidad y seguridad:
 - En las capacidades del personal de seguir procedimientos establecidos y la confianza que inspira un personal comprometido y capacitado.

6.1 Políticas

Todos los restaurantes se rigen por la misma política de calidad la cual se indica al inicio de este manual, es mandatoria para los restaurantes.

- Un cambio unilateral, consciente y repetitivo en las normas y procedimientos de calidad derivan en un llamado de atención para el gerente de restaurante.
- El Gestor y el auditor de calidad es independiente de la dirección de Operaciones.
- Las auditorías de calidad y los resultados analíticos son parte del sistema de gestión de calidad no importa si se elaboran internamente o las elabora un proveedor autorizado.

6.2 Normas

- El no cumplimiento con las BPM's y manejo higiénico de parte del personal será tomada como una no conformidad mayor lo que implicará llamadas de atención oral, escrita y la tercera el despido.
- Cualquier insumo o alimento que ponga en riesgo la salud de nuestros clientes debe ser mermado. La disposición económica de la merma se hará según las políticas de la alta dirección de la empresa o dirección de operaciones.
- Todos los resultados de calidad: análisis, hallazgos y auditorías deben estar documentados y registrados. Con esta información el Gestor o el

Jefe de Calidad debe presentar un reporte mensual a la alta gerencia, incluyendo en la evaluación de los objetivos definidos en este manual.

- Cualquier no conformidad mayor genera una acción correctiva y un plan para su implementación.

7. Personal

7.1 Normas de higiene personal

Todo personal debe:








1. Poseer un perfecto estado de salud, sin enfermedades (tarjetas de pulmones y salud vigentes).
2. Cambiarse de ropa diariamente.
3. Bañarse diariamente y utilizar desodorante.
4. Utilizar el uniforme limpio y completo.
5. Utilizar la redecilla correctamente.
6. Mantener uñas cortas y limpias.
7. No utilizar uñas postizas o esmalte de uñas.
8. Restringir el uso de joyería (anillos, pulseras, relojes, aretes, etc).
9. Restringir el uso de lociones o cremas de olor fuerte, y maquillaje.
10. En el caso de los hombres, mantener el cabello corto y bien rasurado.
11. Realizar un adecuado lavado de manos.

7.2 Hábitos personales

Todo personal debe *evitar*:

1. Tocarse las orejas, nariz o alguna otra parte de la cara o cuerpo.
2. Hablar sobre los alimentos que están preparando.
3. Peinarse ni tocarse la cabeza en el área de trabajo.
4. Fumar, ni comer en las áreas de manipulación de alimentos.
5. Masticar chicle o comer dulces.
6. Toser o estornudar, cubrirse la boca con una servilleta, separar la cabeza de los alimentos y lavarse inmediatamente las manos.
7. Cubrirse la cara con la mano en ninguna circunstancia.
8. Manipular dinero o objetos ajenos a los alimentos en el área de preparación.

7.3 Lavado de manos

<p>1. Enjuagar manos y antebrazos con abundante agua.</p>	
<p>2. Agregar jabón líquido a manos utilizando el dispensador</p>	
<p>3. Frotarse las manos vigorosamente por 3 min</p>	
<p>4. Lavar todas las superficies de las manos, incluyendo bajo de las uñas, detrás de las manos y muñecas y en medio de los dedos.</p>	
<p>5. Enjuagar las manos con abundante agua.</p>	
<p>6. Secar las manos con toallas desechables.</p>	
<p>7. Cerrar la llave utilizando una toalla de papel.</p>	
<p>8. Desechar toalla de papel en basurero.</p>	

Todo el personal debe lavarse las manos

1. Antes de:

- 1.1. Usar el baño.
- 1.2. Comenzar a trabajar.
- 1.3. Manejar los insumos.
- 1.4. Preparar alimentos.
- 1.5. Tocar recipientes o utensilios.
- 1.6. Llenar mesa de display.
- 1.7. Colocarse guantes nuevos.
- 1.8. Ingerir alimentos.
- 1.9. Realizar limpieza o sanitización.

2. Después de:

Usar el baño.

- 1.1 Fumar.
- 1.2 Comer o beber.
- 1.3 Estornudar o toser.
- 1.4 Tomar un descanso.
- 1.5 Tocar desechos.
- 1.6 Cambiar bolsa de desechos.
- 1.7 Recoger objetos del piso.
- 1.8 Tocar cualquier objeto que pueda estar contaminado (teléfono, dinero, trapos sucios, utensilios o recipientes sucios).
- 1.9 Dejar el área de trabajo y volver a trabajar con alimentos.
- 1.10 Preparar una alimentos o manejar insumos.
- 1.11 Ingerir alimentos.
- 1.12 Realizar limpieza y/o sanitización.
- 1.13 Recibir pedidos.
- 1.14 Ordenar bodega.

7.4 Salud

1. Informar al jefe inmediato si sufre de alguna enfermedad transmisible: gripe, resfriado, vómitos, diarreas, infecciones de piel, úlceras.

2. Informar al jefe inmediato sobre cualquier herida, cortada o raspón que presenta.
3. Lavar heridas con abundante agua y cubrir con algún material impermeable (curita) y luego cubrir con dedal o guante.
4. Si presenta alguna enfermedad transmisible o alguna herida, no realizar actividades de preparación de alimentos.

7.5 Capacitaciones

A todo personal se le debe brindar capacitación sobre:

1. Buenas prácticas de Manufactura
2. Correcto lavado de manos
3. Uso correcto del uniforme
4. Limpieza y sanitización
5. Servicio al cliente
6. Trabajo en equipo

8. Limpieza y saneamiento

8.1 Químicos de limpieza y sanitización

A continuación se muestra una tabla por los productos químicos de limpieza y sanitización autorizados.

Producto	Descripción	Usado para
Clean Bac	Jabón de manos	Manos
Bacto Gel	Sanitizante	Manos
Magic	Detergente líquido	Mesas, pisos, mesas de trabajo, superficies de cocina y bar. Área de juegos, paredes, vidrios, sanitarios.
Ultrasany	Sanitizante	Mesas de trabajo y superficies de cocina y bar. Mesas, Utensilios cocina
Saniyod	Sanitizante alimentos	Verduras y legumbres, frutas.
Blitz	Desengrasante	Pisos, mesas de trabajo, superficies de cocina y bar, equipos de cocina y bar.
	Detergente en polvo industrial	Pisos, limpiadores y trapeadores
Hipoclorito Sodio 3.5% (cloro)	Desinfectante	Limpiadores y trapeadores

8.2 Instalaciones y equipo

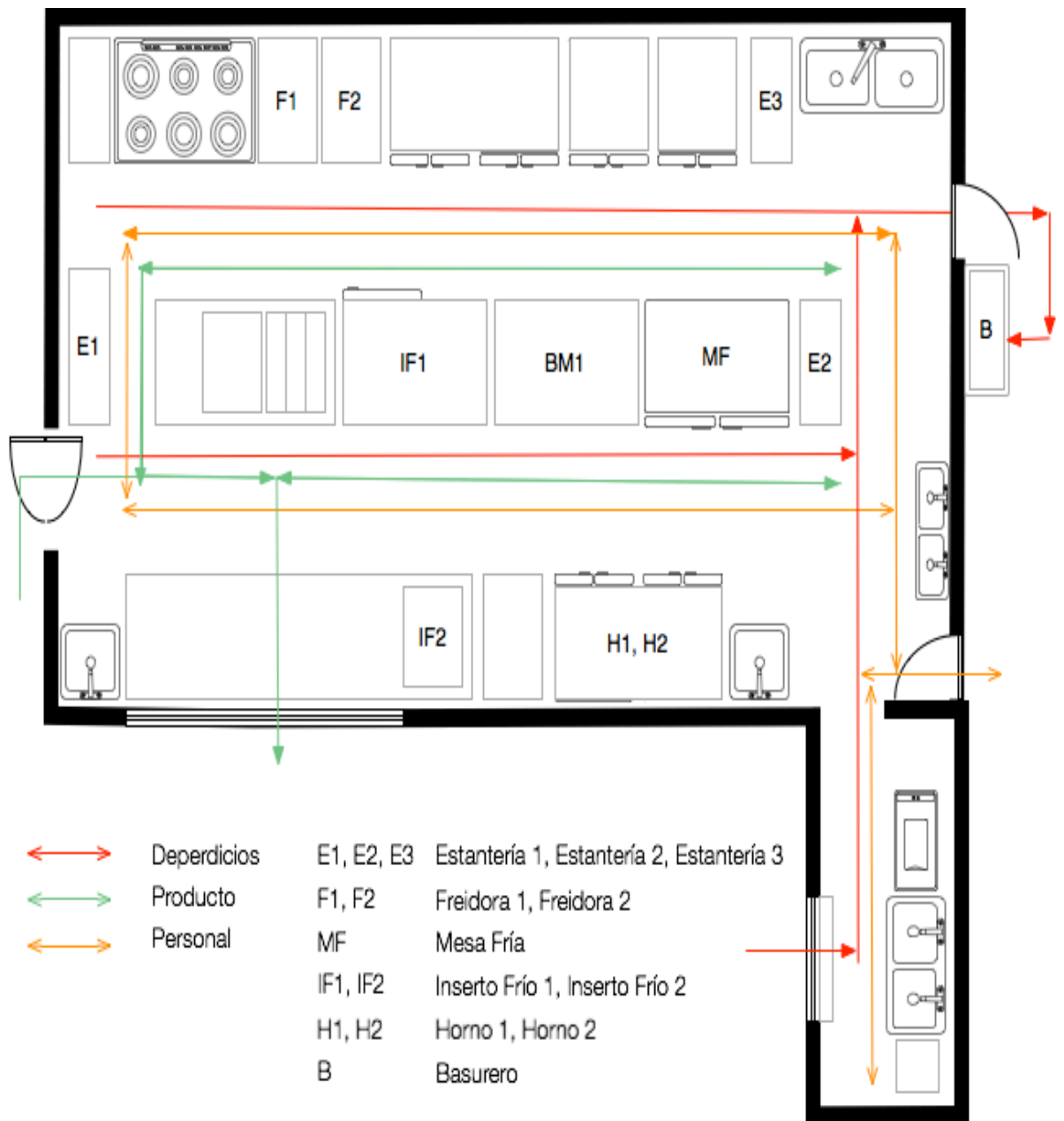
1. Se deben limpiar y sanitizar todas las estanterías, paredes, azulejos, pisos y equipo y utensilios. (pinzas, espátulas, cuchillos, cucharas, cucharones, moldes para huevos, plancha, cámara de refrigeración, cámara de congelación, mesas de trabajo, lavaplatos, licuadoras, cafeteras, limpiadores, basureros etc).
2. En cuanto al lavado de utensilios (pinzas, espátulas, cuchillos, cucharas, cucharones, moldes para huevos):
 - a. Primero lavar con agua y jabón.
 - b. Sumergirlas en un recipiente con agua y sanitizante (1 onza de sanitizante Ultrasany en 3 galones de agua limpia).
 - c. Dejar reposar por 5 minutos.
 - d. Sacar del agua.
 - e. Secar con un limpiador limpio o toalla desechable.
3. En cuanto al lavado de equipo de cocina (plancha, cámara de refrigeración, cámara de congelación, mesas de trabajo, lavaplatos, licuadoras, cafeteras, limpiadores, basureros etc):
 - a. Primero lavar con abundante agua y jabón.
 - b. Luego, pasarles un limpiador específico para este uso conteniendo sanitizante.
 - c. Recordar que se debe limpiar y sanitizar toda parte del equipo: incluyendo las orillas, parte trasera, por fuera y por dentro; sin descuidar ninguna parte.
 - d. Lavar y desinfectar el limpiador que se utilizó.
4. En cuanto al lavado de basureros:
 - a. Lavar con agua, detergente y desinfectar diariamente al finalizar cada turno.
5. En cuanto al lavado de pisos:
 - a. Se deben lavar en cada uno de los tres movimientos: desayuno, almuerzo, cena.
 - b. Primero se lavan con abundante agua y jabón.
 - c. Desaguar con un jalador de agua.
 - d. Asegurarse que el piso esté completamente seco, para evitar resbalones.

- e. Colocar nuevamente las alfombras antifatiga (previamente lavadas con abundante agua y jabón).
6. En cuanto al lavado de paredes:
 - a. Primero se lavan con abundante agua y jabón.
 - b. Se secan con un limpiador limpio y seco; específicamente para ello.
 - c. Si las paredes son de azulejo pueden limpiarse con una esponja blanca para remover la suciedad.
 - d. Asegurarse que el piso esté completamente seco, para evitar resbalones.
 - e. Colocar nuevamente las alfombras antifatiga (previamente lavadas con abundante agua y jabón).
7. Tener cuidado al manipular detergentes y desinfectantes, no utilizarlos en áreas de cocina debido a los residuos y olor que puede dejar sino que únicamente en baños y áreas de servicio y mesas.
8. Utilizar agua con sanitizante diferente para cada artículo.
9. Utilizar un limpiador diferente para cada área de trabajo.
10. Almacenar las provisiones para limpiar lejos de los insumos y los utensilios.
11. Asegurarse de que los recipientes de los químicos de limpieza tengan la etiqueta correcta.
12. Mezclar los desinfectantes siguiendo las instrucciones en la etiqueta.
13. Nunca se debe agregar jabón a los desinfectantes.
14. Cambiar bolsa de desechos cuando ésta se encuentra llena y colocarla en un área designada lejos de los insumos.

9. Distribución y almacenamiento de producto

9.1 Mapa distribución áreas de cocina

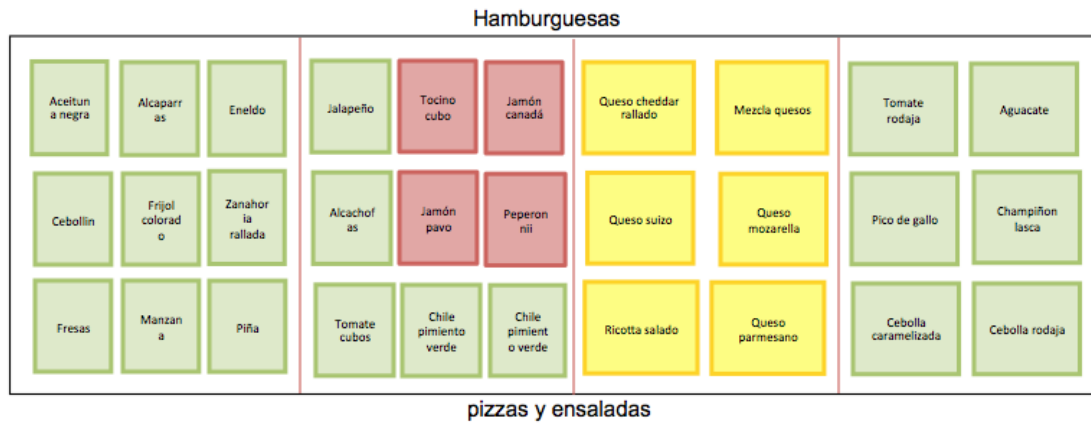
Todo restaurante de la cadena debe contar con la siguiente distribución de cocina con el fin que las rutas de personal, producto y desperdicios se afecten entre sí tanto en inocuidad como en operación.



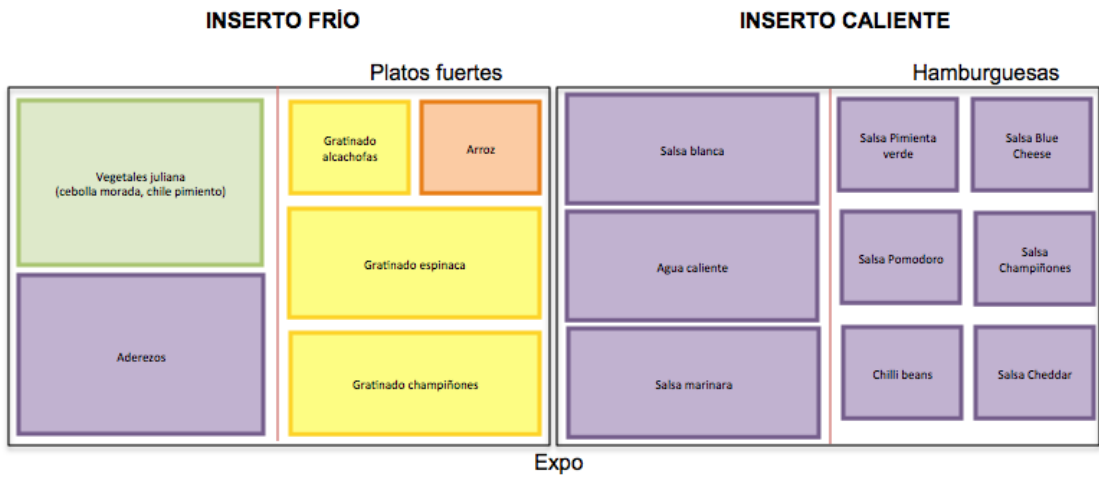
9.2 Planogramas cocina

El procedimiento para el almacenamiento de los productos tanto en las mesas frías como en undercounter es indispensable para ayudar en el momento de hacer inventario, para que no exista contaminación de ningún tipo y que para que la cocina esté ordenada.

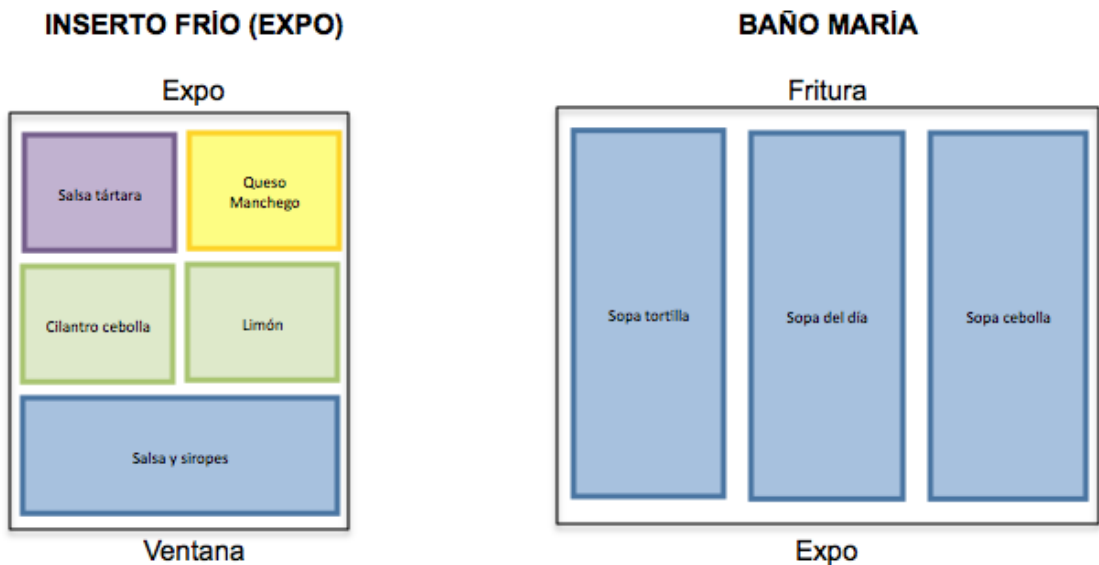
El machote que se presenta a continuación es la manera correcta de ubicar el producto en la mesa fría.



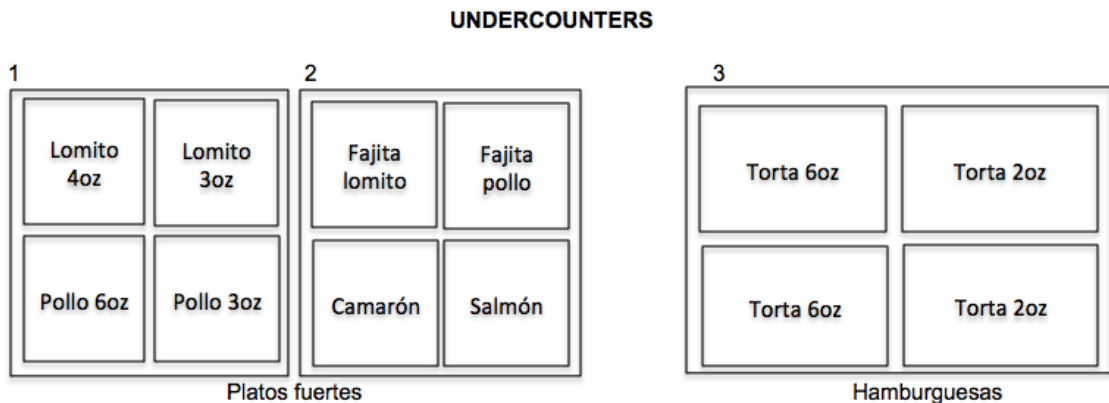
Para el inserto caliente e inserto frío, el orden es:



Para el inserto frío (expo) y baño maría:



Finalmente, para undercounters en área de hamburguesas y platos fuertes:



10. Sistema PEPS

Es necesario seguir siempre el sistema de Primeras Entradas Primeras Salidas (PEPS), para esto se debe verificar la fecha de producción si el producto llega procesado de planta y fecha de vencimiento para poder darles una correcta rotación y no tener MERMA innecesaria de producto. Para mantener el producto en óptimas condiciones, en el momento que se almacena en topperware se debe cerrar el mismo, NUNCA almacenar producto sin tapadera.

Las comidas y alimentos deben de usarse en el orden en que fueron recibidos, según el método de rotación PEPS:

- Primero en Entrar Primero en Salir
- Por ejemplo: jueves recibo 2 pollos, los guardo en el refrigerador detrás del pollo que recibí el lunes



11. Tabla pesos – utensilios

Con el objetivo que todos los platos que se preparen siempre sean iguales en cuanto cantidades, se determinaron las siguientes presentaciones (pesos) y utensilios a utilizar para cada uno de los ingredientes.

El equipo y/o utensilios deben:

1. Encontrarse en buenas condiciones.
2. Permitir una efectiva limpieza y desinfección de áreas.
3. Permitir su propia limpieza y desinfección adecuada.
4. Prevenir la contaminación de insumos y alimentos preparados por microorganismos cuya cantidad y/o tipo puedan causar enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) y por agentes físicos o químicos ajenos a su composición.
5. Ser elaborados de materiales que no transmitan sustancias tóxicas, olor o sabor.
6. Ser no absorbentes.
7. Ser resistentes al lavado y desinfección.
8. Tener superficies lisas y libres de astillas y grietas.
9. Estar debidamente identificados y calibrados (en el caso de instrumentos utilizados para medir y/o registrar).

	Ingrediente	Medida		Color
CÁRNICOS	Lomito	pieza (3oz)	pieza (4oz)	
	Pollo	pieza (3oz)	pieza (4oz)	
	Camarones	porción (3oz)	porción (4oz)	
	Lomito fajita	porción (3oz)	porción (4oz)	
	Pollo fajita	porción (3oz)	porción (4oz)	
	Salmón	pieza (6oz)		
	Tocino	tiras		
	Tocino cubos	oz		
	Carne	torta (6oz)		
	Jamón canadá	oz		
QUESOS	Parmesano	ramekin (0.5oz)		Negro
	Mezcla queso	ramekin (2.5oz)		Blanco
	Queso cheddar rallado	ramekin (1oz)		Naranja
	Queso azul	oz		

	Ingrediente	Medida	Color
QUESOS	Queso gouda	rodaja	
	Queso ricotta	scoop (2oz)	amarillo
	Queso ricotta dulce	scoop (2oz)	amarillo
	Queso cheddar	rodaja	
	Queso mozzarella	rodaja	
	Queso suizo	rodaja	
	Queso manchego	cuchara (0.5oz)	aluminio
	Gratinado alcachofas	scoop (3oz)	verde
	Gratinado champiñones	scoop (3oz)	verde
	Gratinado espinacas	scoop (3oz)	verde
SALSAS	Salsa blanca	cucharon (4oz)	verde
	Salsa marinara	cucharon (1oz)	amarillo
	Salsa pimienta verde	cucharon (1oz)	amarillo
	Salsa pomodoro	cucharon (4oz)	verde
	Chilli Beans	cucharon (1oz)	amarillo
	Salsa blue cheese	cucharon (1oz)	amarillo
	Salsa champiñones	cucharon (1oz)	amarillo
	Salsa Cheddar	cucharon (1oz)	amarillo
	Salsa tártara	scoop (2oz)	rojo
	Salsa ajillo	cucharon (0.5oz)	turquesa
VEGETALES Y/O ENLATADOS	Tomate	rodaja	
	Tomate cubos	cuchara (1oz)	rojo
	Cebolla morada	aros	
	Chile pimienta	rojada	
	Champiñon lasca	tenazada	
	Zanahoria rallada	tenazada	
	Pico de gallo	cuchara (1oz)	roja
	Aguacate	unidad	
	Jalapeño	cuchara (0.25oz)	negro
	Cebolla caramelizada	tenazada	
	Albahaca	hojas	
	Alcaparras	oz	
	Alcachofas	oz	
	Aceitunas negras	cuchara (0.25oz)	metal
	Cebolla juliana	oz	
	Pimiento juliana	oz	

	Ingrediente	Medida	Color	
	Cebollin	oz		
	Espinaca	hojas		
	Lechuga	hoja		
	Mezcla lechuga	oz		
	Pepinillo	tenazada		
	Eneldo	ramita		
	Limón	unidad		
	Frijol colorado	cuchara (1oz)		transparente
FRUTAS	Manzana	unidad		
	Fresas cortadas	cuchara (1oz)		rojo
	Banano	unidad		
	Piña	rodaja		
	Almendras lascas	oz		
ACOMPAÑAMIENTOS	Tortilla chips	oz		
	Puerro frito	oz		
	Patatas paja	oz		
	Fetuccinni	porción (8oz)		
	Aros cebolla empanizado	unidades		
	Papas salteadas	oz		
	Vegetales al vapor	porción (4oz)		
AZÚCAR Y/O DULCES	Azúcar morena	cucharon (1oz)		
	Helado vainilla	scoop (2oz)		amarillo
	Chispas chocolate	oz		
	Blueberry	cuchara (1oz)		rojo
	Chocolate hershey´s	cuadritos		
	Mashmellow	unidad		
	Crumble de postre	oz		
	Berry good	oz		
	Coco rallado	oz		
	Nuez nogal	oz		
	SOPA	Sopa tortilla		cucharon (8oz)
Sopa del día		cucharon (8oz)	azúl navy	
Sopa de cebolla		cucharon (8oz)	azúl navy	

12. Área de producción

12.1 En el área de producción es necesario:

1. Seguir las normas de higiene, correcto lavado de manos, y uso adecuado del uniforme y guantes.
2. Utilizar un cuchillo y una tabla de picar diferente para cada alimento que se manipule. Rojo para carnes, amarillo para pollo, verde para vegetales y frutas, blanco para pan y azul para mariscos.
3. Mantener utensilios (cuchillo, tabla de picar) exclusivos para cada grupo de alimentos: embutidos, pollo, verduras, lácteos.
4. Los utensilios (cuchillo y tabla de picar) que se utilizan para la cebolla no se pueden utilizar para ningún otro producto ya que se transmite el olor y sabor (exclusivos de la cebolla).
5. Evitar el uso de alimentos enlatados que presenten las siguientes características:
 - a. La salida violenta del líquido y del gas.
 - b. El líquido aparece turbio.
 - c. Olores o colores extraños.
 - d. Lata oxidada o ennegrecida en su interior.
 - e. Lata doblada o abollada.
6. Mantener los insumos tapados en sus recipientes respectivos.
7. Mantener la línea de frío de aquellos alimentos que se almacenan en congelación o refrigeración.
8. Abrir las bolsas de los productos únicamente hasta el momento de utilizarlas.
9. Nunca abrir otra bolsa de producto hasta haber utilizado la bolsa anterior.
10. Lavar y desinfectar todas las frutas y verduras antes de su uso.
 - a. Lavar con abundante agua
 - b. Cepillar para quitar el polvo
 - c. Sumergirlas en agua con desinfectante adecuado por 5 minutos
 - d. Escurrirlas en un colador para que se sequen
11. Prevenir la contaminación cruzada al:
 - a. Lavar y sanitizar todas las superficies antes de iniciar el trabajo y al terminar la jornada de trabajo.

- b. No utilizar los mismos utensilios para manejar carnes crudas y otros alimentos.
 - c. Lavarse las manos después de manipular carne cruda.
 - d. Lavar y desinfectar todas las superficies que entren en contacto con carnes crudas.
 - e. Manipular la carne cruda en un área lejos de los otros alimentos.
 - f. Utilizar una tabla para cortar separada para la carne cruda.
 - g. Almacenar las carnes crudas en repisas por debajo de otros alimentos.
12. Asegurarse de que el equipo funciona apropiadamente.
13. Mantener un monitoreo y control periódico del cumplimiento de normas de producción.

12.2 Condiciones de cocina

1. El ambiente de la cocina, en general, debe reunir las siguientes características:
 - a. Debe estar libre de goteras e infiltraciones de agua.
 - b. No tener paredes ni pisos dañados.
 - c. El área debe ser ventilado y bien iluminado, no encerrado ni oscuro.
 - d. Debe eliminarse cualquier plaga que aparezca en la cocina (*ver Control de Plagas*).
 - e. Debe evitarse la acumulación de residuos o basura en las áreas de trabajo y en las áreas que rodean tienda.
 - f. Se deben mantener los pisos secos para evitar:
 - i. Caídas y accidentes.
 - ii. Golpes eléctricos por contacto.
 - iii. Fuente de propagación de plagas.
 - g. Debe mantenerse las puertas cerradas, ventiladas por medio de cedazo; no por medio de ventanas abiertas.
 - h. Deben mantenerse los basureros tapados.
 - i. Deben mantenerse los drenajes cubiertos.
 - j. Deben mantenerse protegidas todas las conexiones eléctricas de la cocina al:

- i. Asegurar los cables de las conexiones por medio de un tubo o una abrazadera para evitar accidentes.
- ii. Asegurar que todas las toma corrientes cuenten con protección.
- iii. Asegurar que la caja de flipones se encuentre cubierta con su respectiva tapadera.

12.3 Recepción

En la recepción de insumos se debe:

1. Evaluar la selección que realizan los proveedores, al momento de adquirir o recibir la materia prima y/o alimentos ya procesados.
2. Tener el lugar de almacenamiento listo para cuando lleguen los proveedores a entregar el producto.
3. Solicitar que las entregas sean hechas en horas donde no haya mucho movimiento, para que se inspeccione inmediata, breve y adecuadamente los insumos.
4. Observar que el olor, color, sabor y textura, son adecuados según cada producto (ver Especificaciones de Insumos).
5. Observar que el empaque sea el adecuado según cada producto (ver Especificaciones de Insumos).
6. Verificar que las temperaturas de los alimentos sean las adecuadas cuando lleguen al establecimiento (ver Especificaciones de Insumos).
7. Verificar que se haya recibido la cantidad y/o tamaño de producto solicitado.
8. Almacenar el producto inmediatamente después de recibido en lugares apropiados y a las temperaturas indicadas (ver Especificaciones de Insumos).
9. Verificar si durante la recepción se rechazan aquellos alimentos que se encuentran en mal estado, o que no cumplen con los requisitos establecidos (ver Especificaciones de Insumos).

Procedimiento para la recepción de productos empacados, envasado o enlatados

1. Revisar condiciones físicas del empaque

- a. Que el empaque esté debidamente rotulado: Que contenga denominación y marca del alimento, lista de ingredientes, fecha de producción, fecha de vencimiento, peso del producto, especificaciones del producto, lugar de origen y número del registro sanitario.
 - b. Los envases estén limpios.
 - c. Las latas no estén oxidadas.
 - d. Las etiquetas no tengan manchas.
 - e. Los envases no estén abombados o golpeados.
 - f. La fecha de vencimiento esté vigente.
 - g. Transporte limpio y adecuado.
2. Contar el producto y asegurarse que la cantidad entregada coincide con la cantidad solicitada.
 3. Almacenar el producto en la bodega seca.

Procedimiento para la recepción de carnes y productos lácteos

1. Revisar la temperatura del producto.
 - a. La temperatura debe ser menor a 7°C.
2. Revisar condiciones del empaque:
 - a. Que el empaque esté rotulado: que contenga la fecha de producción, vencimiento, peso del producto, especificaciones del producto, lugar de origen y número del registro sanitario.
 - b. Que el empaque no esté roto, ni mojado.
 - c. Que el producto se encuentre preferiblemente empacado al vacío.
 - d. Que el empaque esté integro (no roto).
3. Revisar características físicas del producto (*ver Especificaciones de Insumos*).
 - a. Revisar condiciones de transporte (limpieza, orden y temperatura)
 - b. Que la carne esté firme al tacto.
 - c. Que el producto (carne/lácteos) no presente mal olor.
 - d. Que el producto (carne/lácteos) no presente colores extraños.
 - e. Que la carne de pollo presente un color blanco o rosado pálido.
4. Pesarse el producto, y asegurarse que la cantidad entregada coincide con la cantidad solicitada.

5. Almacenar el producto
 - a. En cuarto de refrigeración a una temperatura menor a 4°C.
 - b. En cuarto de congelación a una temperatura menor a -2°C.

Procedimiento para la recepción de vegetales y verduras

1. Revisar condiciones de transporte (limpieza, orden y temperatura)
2. Eliminar todo el producto estropeado y dañado. Para evitar que las frutas o verduras muy maduras aceleren el proceso de maduración del resto del producto.
3. Revisar características físicas y organolépticas del producto (*ver Especificaciones de Insumos*).
 - a. Que el producto no tenga olores o sabores extraños.
 - b. Que el producto tenga el tamaño solicitado.
4. Pesar y/o contar el producto. Asegurarse que la cantidad de producto coincida con la cantidad de producto solicitada.
5. Almacenar el producto a temperatura ambiente o en cuarto de refrigeración según sea el caso (*ver Especificaciones de Insumos*).

12.4 Almacenamiento

1. Colocar productos que puedan escurrir o crudos abajo, y cocidos y producto que no escurra arriba.
2. Realizar un constante control de temperatura, limpieza, ventilación y rotación de stocks de bodega seca, cámara fría, cámara de congelación utilizando los formatos de registro y archivándolos.
3. Diseñar áreas de almacenamiento de acuerdo al volumen de alimentos recibidos.
4. Diseñar áreas de almacenamiento de manera que se permita libertad de movimiento para la rotación de stocks y limpieza.
5. Evitar la excesiva acumulación de producto para evitar infestaciones por insectos o roedores.
6. Evitar el almacenamiento de diferentes productos juntos; intentar almacenar cada producto diferente en recipientes separados y tapados.
7. Seguir la norma PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para la rotación de todos los productos.

Bodega seca

Esta área se almacenan alimentos secos como alimentos empacados, enlatados, envasados que son no perecederos y debe cumplir los siguientes requisitos:

1. No almacenar químicos de limpieza en el mismo lugar, o tenerlos separados.
2. Asegurar que los productos que puedan salirse se encuentran abajo.
3. Ser una zona seca, fresca, bien ventilada, protegida contra los insectos y roedores, y mantenerse limpia y ordenada.
4. Evitar el contacto de los alimentos con el suelo.
5. Utilizar repisas de acero inoxidable o similar.
6. Emplear recipientes con tapa para productos a granel para mantenerlos secos y fuera del alcance de gusanos e insectos.
7. Limpiar inmediatamente todo producto que caiga al suelo.
8. Establecer un sistema regular de limpieza de repisas, suelos, paredes y esquinas.
9. Crear espacio suficiente para permitir el fácil traslado de carga durante las operaciones de limpieza.
10. Colocar producto entrante detrás del producto viejo.

Almacenamiento de vegetales y verduras

En cuanto al almacenamiento de frutas y verduras se debe tomar en cuenta:

1. Almacenar en zona fresca, seca y bien ventilada.
2. Nunca almacenarlas en bolsas plásticas, sólo en recipientes o cajas limpias.
3. Tratar de adquirir frutas y verduras diariamente.
4. Evitar el almacenamiento cerca de áreas donde se acumulan desechos.
5. Almacenar en refrigeración frutas y verduras que hayan sido manipuladas (cortados, picados, etc).

Almacenamiento en refrigeración

Todos los alimentos perecederos, especialmente los alimentos de alto riesgo (Quesos, embutidos, pollo y algunos vegetales y verduras) deben almacenarse en refrigeración para evitar ser contaminados.

La cámara de refrigeración debe:

1. Estar situada en zonas bien ventiladas donde no exista ninguna fuente de calor ni dé directamente la luz del sol.
2. Estar construida con materiales fácilmente lavables, con revestimientos internos y repisas impermeables y resistentes a la corrosión.
3. Mantener la puerta cerrada en la mayor medida posible.
4. Recibir servicio de mantenimiento regular.
5. Evitar sobrepasar su límite de carga.
6. Mantener una temperatura entre 1 y 4°C.
7. Tener un termómetro localizado en la parte menos fría de la cámara y la temperatura debe ser inspeccionada y registrada diariamente. (*ver cuadros de control de temperatura*).
8. Tener espacio suficiente entre los alimentos para que el aire frío circule y mantenga baja la temperatura.
9. Tener debidamente envasados (en recipientes limpios y tapados) e identificados todos los alimentos.
10. Tener colocados los productos nuevos detrás o debajo de los antiguos para asegurar una buena rotación de stocks.
11. Evitar el almacenamiento de alimentos calientes.
12. Evitar el almacenamiento de alimentos enlatados, ya que contienen ácidos que pueden dañar la lata y causar su contaminación y alteración.
13. Almacenar alimentos preparados y crudos en estanterías separadas.
14. Almacenar alimentos cocidos en estanterías por encima de los alimentos crudos.
15. Almacenar cada tipo de producto en recipientes separados; nunca juntos.
16. Tener un sistema regular de inspección que asegure el cumplimiento de todas las normas.

12.5 Temperaturas seguras para los alimentos

Mantener los alimentos fuera de la zona de temperatura de peligro de 41°F a 135°F (5°C a 57°C) lo más posible.

IMPORTANTE RECORDAR:

- No deje alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas.
- Enfríe lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecederos (preferentemente bajo los 5° C).
- Mantenga bien caliente la comida lista para servir (arriba de los 60° C).
- No guarde las comidas preparadas por mucho tiempo, ni siquiera en la heladera.
- No descongele los alimentos a temperatura ambiente.

¿Por qué? Las bacterias pueden multiplicarse muy rápidamente si el alimento es conservado a temperatura ambiente haciendo del producto un alimento peligroso para la salud. Bajo los 5° C o arriba de los 60° C el crecimiento bacteriano se hace más lento o se detiene.

13. Calidad de agua

Debido a que el agua utilizada en las cocinas es agua del sistema municipal se debe instalar filtro UV en todos los restaurantes. A este filtro se le debe dar mantenimiento cada tres meses y debe cambiársele los filtros cada 6 meses o antes de ser necesario.

Dos veces por mes el departamento de control de calidad toma muestras del agua de los grifos de cocina con la finalidad de medir la concentración de cloro, y realizar una evaluación visual del agua y así garantizar que toda esa agua utilizada para el lavado de equipo, manos, etc. sea de una fuente confiable.

Adicionalmente, se deben realizar análisis microbiológicos dos veces al año por restaurante, para asegurar de la potabilidad del agua.

Todos los resultados obtenidos, tanto por el departamento de control de calidad como de la empresa encargada de hacer los análisis microbiológicos se deben ser almacenados por el departamento de control de calidad. En el restaurante debe almacenarse una copia.

De detectarse algún problema con el agua se deben tomar acciones correctivas según sea el caso como el cambio de equipo de filtrado.

14. Manejo de desechos.

Para la limpieza de depósitos de basura y manejo de desechos debe de tener en cuenta lo siguiente:

- Revisión y limpieza necesaria al inicio de operaciones
- Limpieza al finalizar turnos
- Limpieza completa al finalizar el día

Manejo de basura

- La basura debe sacarse frecuentemente en bolsas debidamente cerradas (siempre antes que el contenedor rebalse)
- Los basureros del área de bar deben lavarse todos los días, al final del turno.
- El basurero general debe mantenerse limpio.
- Solo deben utilizarse contenedores autorizados para basura. No debe depositarse basura en contenedores sin bolsa.
- Es obligatorio que todos los Empleados se laven las manos después de manipular la basura.
- Los basureros deben quedarse siempre vacíos antes del cierre.
- Los basureros deben mantenerse tapados en todo momento.
- Los procedimientos para eliminar basura generada a nivel de las áreas operativas de restaurantes son mandatorios y deben cumplirse efectivamente.
- Los desechos generados en las operaciones diarias de restaurante son extraídos de manera constante y efectiva, para impedir su acumulación dentro del restaurante.

- La basura es depositada en instalaciones externas para prevenir contaminación cruzada con las operaciones del restaurante.
- Los residuos sólidos deben disponerse en recipientes de plástico, en buen estado de conservación e higiene, con tapa oscilante o similar que evite el contacto con las manos y deben tener una bolsa de plástico en el interior para facilitar la evacuación de los residuos.
- Los recipientes para deben colocarse en cantidad suficiente en la cocina, comedor, baños y cualquiera otro lugar donde se generen residuos sólidos y, estar ubicados de manera que no contaminen los alimentos.
- Se deben mantener separados los desechos y las actividades de extracción de basura procedentes de operaciones de cocina, mesas y los generados a nivel de servicios sanitarios para prevenir contaminación cruzada.
- Para eliminar residuos sólidos se debe contar con colector con tapa levadiza de tamaño suficiente, según el volumen producido, colocados en un ambiente destinado exclusivamente para este uso, de acceso fácil al servicio recolector contratado.
- Las instalaciones externas para depósito de basura están diseñadas de forma efectiva que se impida el acceso de plagas y se evite la contaminación cruzada con alimentos y el entorno del restaurante.

Manejo de sobras

- Los procedimientos para el manejo de sobras a nivel de las áreas de servicio al cliente en restaurantes son mandatorios y deben cumplirse efectivamente.
- El manejo de sobras procedentes de los servicios de mesa, constituye un sistema de cortesía y valor agregado por medio del cual se pretende estimular la preferencia de nuestros clientes, mediante el empaque para llevar de productos alimenticios no consumidos en las instalaciones del restaurante.
- Las sobras alimenticias generados en las operaciones de servicio al cliente en el restaurante son manipuladas de manera segura y efectiva, para su transporte fuera del restaurante.
- Las sobras son empacadas en recipientes especialmente diseñados para la protección y conservación de los alimentos fuera de las instalaciones

del restaurante, protegiendo los alimentos de contaminación cruzada fuera de las operaciones del restaurante.

- Las sobras deben empacarse en recipientes de plástico, duroport o cartón nuevos y en buen estado de conservación e higiene, con tapas o sellos que eviten el contacto de los alimentos con el ambiente externo.
- Los recipientes para manejo de sobras deben colocarse en cantidad suficiente en la sección especialmente designada de los servicios de mesa.
- Los recipientes para manejo de sobras se deben mantener ordenados y limpios, listos para su uso.
- El personal de mesa encargado de manipular sobras, procederá de acuerdo a normativas de buena práctica de manipulación de alimentos para empacar las sobras en recipientes de transporte con el objetivo primordial de no provocar una contaminación cruzada a las sobras alimenticias de manera que no contaminen los alimentos.
- Se deben mantener separados los desechos y las actividades de extracción de basura procedentes de operaciones de cocina, mesas y los generados a nivel de servicios sanitarios para prevenir contaminación cruzada.

13. Control de plagas

Las plagas que comúnmente se presentan en las áreas de preparación y manipulación de alimentos son: roedores, cucarachas y moscas.

Para este servicio se debe contratar una empresa externa con experiencia de por lo menos cinco años y que cumpla con los requisitos legales (licencia sanitaria y patente de comercio. Antes de su contratación ésta debe presentar un archivo con copias de licencia sanitaria y patente de comercio, fichas técnicas de químicos utilizados, registros sanitarios vigentes y certificados de capacitación del personal que realiza las actividades. Una vez contratada, debe entregar un programa de fumigación anual y mapa de ubicación de dispositivos de control. Después de cada fumigación se debe dejar un informe de trabajo en cada uno de los restaurantes en el que se dé a conocer los químicos utilizados, actividades realizadas y observaciones. Al final de cada mes,

la empresa debe enviar al departamento de Control de Calidad un informe general.

Se puede evitar el apareamiento de plagas al:

1. Lavar los basureros por lo menos una vez cada turno (aprox. 2 veces al día).
2. Siempre colocar una bolsa negra dentro de los basureros.
3. Siempre mantener tapados los basureros.
4. Antes del cierre el restaurante dejar basureros limpios, bien lavados y desinfectados con cloro tanto por dentro como por fuera; y dejar con bolsa negra colocada para se utilizada al día siguiente de trabajo.
5. Constantemente limpiar toda superficie y eliminar toda la basura y desperdicios obtenidos durante la preparación y manipulación de alimentos.
6. Mantener siempre disponibles limpiadores: limpios y sanitizados para que se puedan limpiar las área de trabajo mientras se van ensuciando.
7. NO dejar la limpieza para el final del turno: seguir el Lema: **LIMPIE MIENTRAS TRABAJA.**
8. Evitar que en el área de cocina se acumulen: alimentos, utensilios, vasos, etc; del personal (los empleados deben tomar sus alimentos lejos de las áreas de trabajo, en el lugar destinado para ello).
9. Evitar que en el área de cocina se encuentren objetos ajenos al trabajo tales como suéteres, cuadernos, revistas, periódicos, etc.
10. Evitar que en el área de trabajo y fuera de ésta se encuentren productos en mal estado tal como: pan viejo, verduras pasadas o descompuestas, carne y quesos descompuestos o en mal estado; y recipientes no lavados ni desinfectados, entre otros.
11. Mantener el equipo de cocina separado de las paredes (por lo menos 4pulgadas). Esto incluye: plancha, refrigerador, gratinador, mesa fría, mesas de trabajo, etc).
12. Siempre tratar de introducir la escoba y el trapeador detrás de éste equipo; para asegurar su apropiada limpieza; y eliminar cualquier residuo de alimentos o desperdicios que se acumule.
13. Siempre tratar de fumigar atrás del equipo cuando esto se realiza.

14. Mantener el orden y la limpieza tanto en la cocina como en la bodega; siguiendo el lema: ***un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.***
Esto permitirá:
 - a. Mantener un mejor control de los productos y utensilios existentes.
 - b. Obtener una mayor efectividad a la hora de preparar alimentos.
 - c. Evitar la contaminación de un lugar a otro.
 - d. Aislar y controlar sectores en donde se podrían presentar plagas.
 - e. Mejorar el control de las fumigaciones por áreas.
15. Mantener limpia las áreas exteriores de tienda al:
 - a. Evitar la acumulación de alimentos o residuos fuera del área de tienda.
 - b. Mantener basura y basureros tapados y limpios.
 - c. Evitar la acumulación de chatarra tal como: láminas, llantas, canastas, papeles, envases, etc.
 - d. Evitar la acumulación de plantas o grama sin cortar.
 - e. Mantener todas las ventanas y puertas cerradas y selladas con cedazo para evitar que las plagas tenga lugar para ingresar.
 - f. Mantener limpia y lavada todas áreas que rodean la tienda.
16. Mantener tapados todos los alimentos/productos/insumos al:
 - a. Mantener los abarrotos en cajas plásticas; no de madera ni de cartón.
 - b. Almacenar las frutas y verduras en cajas de plástico con tapadera puesta para evitar humedad y que maduren antes de tiempo.
 - c. Siempre almacenar las cajas de plástica conteniendo producto sobre estanterías y no en el piso.
 - d. Siempre mantener los productos congelados y refrigerados en contenedores o recipientes correspondientes.
 - e. Mantener todos los productos de la mesa fría y mesa de trabajo tapados.
17. Evitar la colocación de productos y alimentos en el suelo.
18. Seguir los procedimientos correctos de limpieza de cada instalación, equipo o utensilio.
19. La empresa contratada para dar los servicios de fumigación debe realizar fumigaciones cada 21 días. El día que toca la fumigación se debe:
 - a. Realizar la correcta limpieza de todo el equipo y mobiliario de la cocina y bodega (*ver Limpieza y Saneamiento*).

- b. Limpiar correctamente pisos y paredes (*ver Limpieza y Saneamiento*).
- c. No dejar alimentos fuera de su lugar para evitar su contaminación con insecticida.
- d. Dejar bien separado el equipo y mobiliario de las paredes.

15. Fichas de insumos

Como parte del sistema, es de suma importancia que los insumos que se manejen en los restaurantes cumplan con las características establecidas. Cada restaurante contará con fichas específicas para cada uno de los insumos cuya estructura será:

- Nombre
- Nombres comunes
- Nombre científico
- Descripción del producto
- Características
- Aceptar cuando
- Rechazar cuando

Un ejemplo:

TOMATE

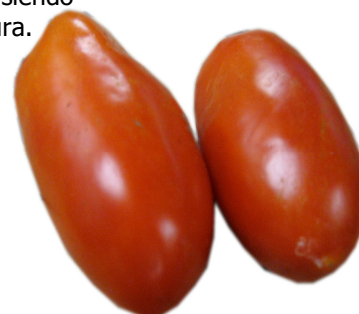
Nombres comunes:

Nombre Científico:

Descripción del producto:

Características:

Tomate de cocina o tomate pera
 Lycopersicum esculentum
 Baya carnosa con forma de bombilla o pera (de donde viene el nombre), siendo verde al inicio y rojo cuando madura.
 Debe tener las siguientes medidas (promedio) para ser aceptados:
 Largo: 8cm
 Circunferencia: 14 cm
 Peso: 2.8 oz



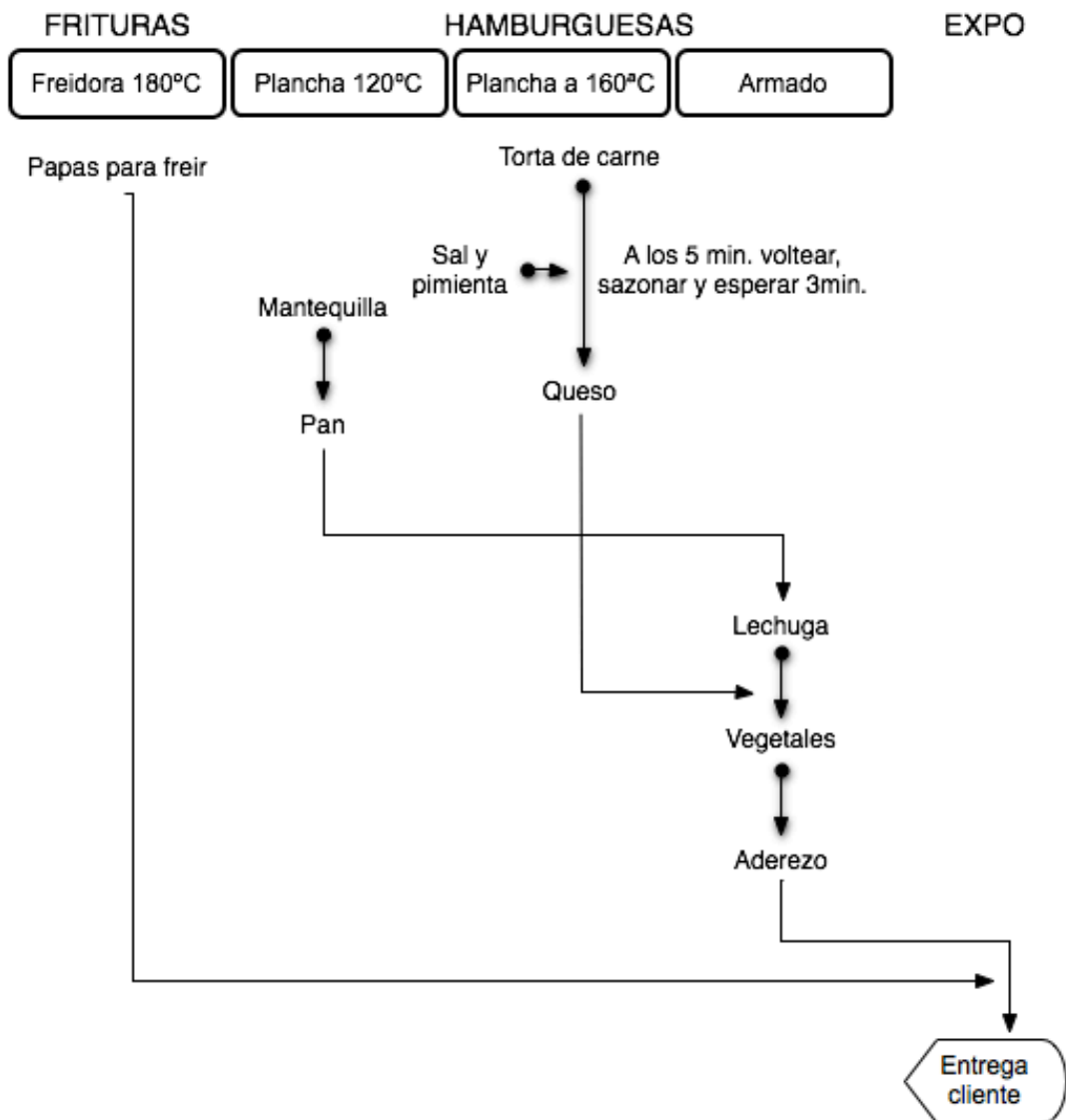
Observaciones

Aceptar	Rechazar
Color rojo brillante	Color café
Superficie lisa y firme	Superficie arrugada, fruto blando o con lunares. Presencia de moho o daños por insectos.
Temperatura ambiente	Cualquier otra

16. Procedimientos de elaboración y presentación de recetas

16.1 Diagramas de procesos

Para cada división de productos se realizaron los diagramas de proceso donde se dan tiempos, temperaturas, equipo y secuencia de producción (incluidas las área involucradas).



16.2 Ficha de preparación de platos

Una vez designados los utensilios y la medida de los ingredientes se procedió a realizar las fichas de preparación. En éstas se colocaron los ingredientes, sus cantidades y las medidas o utensilios. El orden en el que se presentan es el orden en el que deben prepararse y armarse el plato.

Estas fichas se colocaron en las áreas de producción de los platos.

A continuación se presentan algunos ejemplos:

INGREDIENTE	CANT	MEDIDA
Pan	1	unidad
Mantequilla	0.25	Oz
Lechuga	1	hoja
Mayonesa	0.5	Oz
Mostaza	0.5	Oz
Carne	1	torta (6oz)
Queso cheddar	1	rodaja
Tocino	2	tiras
Tomate	2	rodaja
Cebolla morada	2	aros
Pepinillo	1	tenazada

INGREDIENTE	CANT/OZ	MEDIDA
Pasta pizza	1	unidad
Queso ricotta dulce	1	scoop (2oz)
Crumble de postre	2	oz
Manzana	0.5	unidad
Crumble de postre	0.5	oz
Caramelo	0.5	oz

INGREDIENTE	CANT/OZ	MEDIDA
Carne (pollo, lomito, camarón)	2	pieza (4oz)
Vegetales al vapor	2	porción (4oz)
Papas salteadas	3	oz
Salsa pomodoro	1	cucharon (4oz)

INGREDIENTE	CANT/OZ	MEDIDA
Mezcla lechuga	5	oz
Aderezo chipotle	2	oz
Zanahoria rallada	1	tenazada
Queso cheddar rallado	1	ramekin (1oz)
Tomate cubos	2	cuchara (1oz)
Pollo o camarón	1	porción (4oz)
Aguacate	0.5	unidad
Tortilla Chips	1	oz

17. Formato de auditoría

Con el fin de verificar el cumplimiento de procedimientos, el Departamento de Control de Calidad, hará auditorías periódicas a los restaurantes haciendo uso del siguiente formato de auditoría.

En éste se evalúan aspectos de: limpieza, orden, correcto funcionamiento y temperatura de equipo, rotación y frescura de productos y cantidades correctas en existencia.

Los puntos cumplidos se marcan con un cheque (✓) y los no cumplidos con una equis (X), que luego, en la hoja electrónica para determinar punteo se sustituyen por 1 o 0 respectivamente y ésta calcula la nota obtenida según la cantidad de puntos evaluados por área. La nota general del restaurante se obtiene del promedio de los punteos de todas las áreas.

Los rangos de punteo son:

Punteo	Color	Interpretación
< 85	Rojo	Perdido
Entre 85 y 95	Amarillo	Aceptable
>= 95	Verde	Ganado

Auditor: _____ Fecha: _____ Hora: _____

Restaurante: _____ Gerente de tienda: _____

	Orden	Limpieza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
HAMBURGUESAS Y PANQUEQUES	Plancha (130° y 180°C)							
	Chef base (33 - 40°F)							
	Mesa de apoyo							
	Smallware							
	Pan (calidad, rotación)							
	Tortas preparadas (Lote, fecha prod.)							
	Lechuga							

	Orden	Limpieza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
PLATOS FUERTES	Plancha (130° y 180°C)							
	Chef base (33 - 40°F)							
	Mesa de apoyo							
	Smallware							
	Cortes carnes (pesos y formas)							
	Vegetales (corte julianas)							

	Orden	Limpieza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
FRITURA	Freidora A (160°C)							
	Freidora B (160°C)							
	Estufa (no aluminio)							
	Mesa de trabajo							
	Smallware							
	Registro diario de filtrado de aceite							
	Papas (dentro congelador)							
Pasta precocida (dentro gaveta chef base)								
Equipo pesar papas (bowl, balanza)								

	Orden	Limpieza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
LAVADO Y UTENSILIOS	Existencia de químicos							
	Jabonera funciona correctamente							
	Canasta colocada en desagüe							
	Ollas, insertos, bowls limpios boca abajo, tablas para picar							
	Estantería para colocar equipo limpio							

	Orden	Limpieza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
INSUMOS	Estantería							
	Producto (bajo condiciones correctas)							
	Máquina de hielo							

	Orden	Limpieza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
LAVADO	Lmáquina lavalosa							
	Lavadero							
	Químicos para lavalosa (ECOLAB)							
	Canasta colocada en desagüe							
	Manejo de trapeadores y trapos							
	Soluciones para ramekín y cubiertos							
	Recepción de platos sucios							
Atomizador y trapo en área								

	Orden	Limpieza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
EXPO	Estantería de nachos no tablas de madera ni papel							
	Fuente de calor							
	Canastas de pan							
	Pan							

	Orden	Limpeza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
EXPO	Insumos (pollo, queso, salsas, etc.)							
	Equipo							
	Smallware							
	Tablas							
	Guañtes							

	Orden	Limpeza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
PIZZAS Y ENSALADAS	Horno superior (550°C)							
	Horno inferior (550°C)							
	Undercounter (bien metido, y temp.)							
	Smallware							
	Canastas para pastas							
	Pastas							
	Estanteria (al lado del horno)							
Lechuga (1 abierta y en topper)								

	Orden	Limpeza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
MESA FRÍA	Insertos							
	Parte inferior							
	Smallware (cucharones, spoons, etc.)							

	Orden	Limpeza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
MESA CALIENTE	Insertos (siempre tapados)							
	Parte inferior							
	Fuente de calor							
	Smallware (cucharones, spoons, etc.)							
	Baño María							
	Mantenedor papas (no acumuladas excepto fin de semana)							

Microondas								
Mesa de trabajo en medio								
Insertos ambar								

	Orden	Limpeza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
BODEGA	Balanzas							
	Extintor							
	Estanteria skillets							
	Rebanador, máquina para tortas							
	Sartenes (rotados, no rancios)							
	Extractores							

Cámaras frías (33 - 40°F)								
Congelador (<32°F)								
Estanterías								
Balanza								
Canastas (producto)								

	Orden	Limpeza	Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Rotación	Frescura de insumos	Seguimiento de recetas	Temperatura	Cantidades suficientes y no excesivas
BAR	Refresqueras (boquillas)							
	Camaras							
	Cafetera							
	Bástago sin leche							
	Percoladora y jarra leche							
	Filtro en portafiltro							
	Mesa hielo							
	Lavadero							
	Canasta colocada en desagüe							
	Contenedor de hielo (limpieza)							
	Smallware (onzero, mixers, etc.)							
	Helado (tapado)							
	No existencia de latas							
	Control mermas de cerveza							
	Vasos (no quebrados, limpios)							
	Licudadora (limpia)							

17.1 Criterios para la auditoría

Los criterios para realizar dicha auditoría son los siguientes:

Orden	Producto debe estar almacenado en orden siguiendo el método PEPS y evitando la contaminación cruzada. En estanterías, cámaras frías y congeladores deben seguir los planogramas. Equipo y utensilios (smallware) debe estar colocado en porta cuchillos, canasta o espacio designado, todo equipo o utensilio no en uso retirarlo.
Limpieza	No residuos de comida ni de suciedad. Todo equipo o utensilio que esté o no esté en uso debe estar limpio y sanitizado, no se permite que los tengan guardas estando sucios. Canastas de pan y de producto deben estar limpias sin residuos o suciedad tanto internamente como externamente.
Estado adecuado (no quebrado, quemado, etc.)	Debe funcionar correctamente y el estado de ésta debe ser el correcto. Manecillas, patas, carrileras en buen estado. En equipo de refrigeración los empaques deben estar en buen estado. Utensilios o smallware en buen estado, no quebrados, rotos o rajados. No deben significar un peligro para el producto ni para el usuario.
Rotación	Seguir método PEPS. Verificar fechas de producción y vencimiento. No deben estar utilizando producto más fresco si hay con fechas anteriores en existencia. Rotulados con fecha de producción, cantidad y persona que lo procesó.
Frescura de insumos	Producto almacenado debe ser fresco. No más de 1 día de producción (carnes, tortas). En el caso del pan, éste no debe ser de más de 2 días de haberse producido. Producto debe estar etiquetado con fecha de producción, cantidad y persona quien la preparó. Vegetales deben producirse al iniciar turnos (1/2 día de vida).
Seguimiento de recetas	Pesos y cortes deben cumplir con especificaciones. Tortas hay de 2oz y de 6oz. Cortes de carne de 3oz y 4oz. Cortes: medallones, fajitas, cubos.

Temperatura	Según equipo o producto a medir temperatura debe cumplirse con: planchas 130°C si es para pan o panqueques y a 180°C si es para carnes; cámaras frías, undercounter, mesas frías de 30°C a 40°C; freidoras a 160°C; hornos a 600°F. Si es producto: salsas no menos de 64°C y carne fresca entre 3 a 8°C internamente.
Cantidades suficientes y no excesivas	Cantidades de producto almacenado no mayor a lo necesario siguiendo el movimiento. Debe haber disponible de todos los cortes y productos. En lo que se refiere a químicos, deben haber suficientes en todas las áreas y dispensadores así como en bodega.

II. FORMATOS DE REGISTRO

A. FORMATO CONTROL LIMPIEZA CÁMARAS FRÍAS Y CONGELADAS

NOMBRE RESTAURANTE	FORMATO:
CÁMARAS FRÍAS Y CONGELADAS	VERSIÓN:
	REALIZADO:

FECHA: _____

TURNO: _____

ÁREA ENCARGADA DE CÁMARA: _____

SI/NO	OBSERVACIONES	ACCIÓN CORRECTIVA
	Limpeza y orden interna (paredes, piso, carriles)	
	Limpeza externa (paredes, puertas)	
	Producto rotulado	
	<i>Producto almacenado para evitar contaminación cruzada</i>	
	Producto cocido separado de crudo	
	Producto en uso está almacenado en recipiente cerrado	
	Producto colocado para seguir PEPS	
	Existencia de producto en cantidades aceptables	
	Funcionamiento correcto de cámara o congelador	

SEGUIR PLANOGRAMAS

Comentarios

Jefe de cocina: _____

B. FORMATO ASIGNACIÓN TAREAS LIMPIEZA CÁMARAS FRÍAS Y CONGELADAS

		NOMBRE DE RESTAURANTE	
FORMATO:		CUADRO DE LIMPIEZA SEMANAL DE CÁMARAS FRÍAS Y CONGELADOR	
VERSION:			
REALIZADO:			

CÁMARA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
Cámara 1							
Cámara 2							
Cámara 3							
Congelador							

- 1 HAMBURGUESAS
- 2 PIZZAS Y ENSALADAS
- 3 FRITURAS
- 4 PLATOS FUERTES

C. FORMATO REGISTRO DE TEMPERATURAS

NOMBRE RESTAURANTE

FORMATO:

VERSIÓN

CONTROL DE TEMPERATURAS

FECHA

Página: 1 de 2

Limites críticos: 0-7°C Frecuencia: Cada dos horas

Tienda: _____ Cámara: _____

Hora	Fecha: _____								Fecha: _____								Fecha: _____								Fecha: _____							
	06:00	08:00	10:00	12:00	14:00	16:00	18:00	20:00	06:00	08:00	10:00	12:00	14:00	16:00	18:00	20:00	06:00	08:00	10:00	12:00	14:00	16:00	18:00	20:00	06:00	08:00	10:00	12:00	14:00	16:00	18:00	20:00
Tempe- ratura (°C)																																
-20																																
-19																																
-18																																
-17																																
-16																																
-15																																
-14																																
-13																																
-12																																
-11																																
-10																																
-9																																
-8																																
-7																																
-6																																
-5																																
-4																																
-3																																
-2																																
-1																																
0																																
1																																
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																
11																																
12																																
13																																
14																																
15																																
16																																
17																																
18																																
19																																
20																																

LÍMITE CRÍTICO

Revisado por: _____
 Revisado por: _____
 Revisado por: _____

Fecha de revisión: _____
 Fecha de revisión: _____
 Fecha de revisión: _____

D. FORMATO CUMPLIMIENTO BPM'S

FORMATO:
VERSION
FECHA
Pagina: 1 de 2

NOMBRE RESTAURANTE

FORMATO DE REVISIÓN DE BPM DEL PERSONAL

NOMBRE: _____ / Cumple: /
MES: _____ No cumple: X

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Accesorios															
Uniforme															
Redecilla															
Mascarilla															
Maquillaje															
Barba/Bigote															
Manos															
Uñas															
Joyas															
Zapatos															
Lavado manos															

	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Accesorios															
Uniforme															
Redecilla															
Mascarilla															
Maquillaje															
Barba/Bigote															
Manos															
Uñas															
Joyas															
Zapatos															
Lavado manos															

FIRMA: _____

E. CONTROL LIMPIEZA ÁREAS CAMBIO DE TURNO

	NOMBRE RESTAURANTE	FORMATO:
		VERSIÓN:
	CAMBIO DE TURNO	REALIZADO:

Fecha: _____

Área: _____

Área de trabajo limpia
 Equipo y utensilios limpio
 Orden dentro en mesas frías, congeladores, mesa de trabajo, etc.
 TODO producto almacenado correctamente y en buen estado
 Funcionamiento correcto de equipo (mesa fría, congelador, plancha, freidora, horno, amasadora, etc.)

Comentarios

Entrega área: _____

Recibe área: _____

F. FORMATO CAMBIO Y FILTRADO DE ACEITE

	NOMBRE RESTAURANTE	Versión: 001
	CONTROL CAMBIO ACEITE	Fecha: JUNIO 2011
		Página: 1 de 2

UBICACIÓN RESTAURANTE	1	2	3
-----------------------	---	---	---

MES	1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12

No.	FECHA	NOMBRE	FIRMA	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

Nombre Gerente

Firma Gerente

G. FORMATO RECEPCIÓN DE INSUMOS

	NOMBRE RESTAURANTE	FORMATO:
	FORMATO RECEPCIÓN INSUMOS	VERSIÓN:
		REALIZADO:

No	Producto	Cantidad	Unidad Medida	Proveedor	Lote producción	Fecha vencimiento
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Recibió: _____

Firma: _____

III. FORMATO ENCUESTA

Encuesta de Verificación de Implementación Sistematización y Estandarización de Procesos en Cadena de Restaurante

Objetivo: Esta encuesta tiene como finalidad determinar el impacto dentro de los restaurantes de la cadena el sistema de estandarización de procesos en implementación.

Por favor subraye la respuesta que mejor le parezca.

1. ¿Considera que hubo resistencia de parte del personal al implementar el manual?
 - a. Sí
 - b. No

2. ¿Considera que el manual y las herramientas elaboradas a partir de éste han simplificado la operación?
 - a. Sí
 - b. No

3. ¿Se facilitó la operación asignando utensilios o medida específicos para cada ingrediente?
 - a. Sí
 - b. No

4. En general, ¿qué factor se vio más beneficiado al implementar el manual?
 - a. Costos
 - b. Tiempo de operación
 - c. Quejas
 - d. Ninguno

5. ¿Califica de satisfactoria o insatisfactoria la estandarización de los procesos?
 - a. Satisfactoria
 - b. Insatisfactoria

¡Gracias por su participación!