

MANUAL OPERATIVO PARA SUPERVISORES

CHAIN BOLT HOLDING CORPORATION

Versión 4.0 - 30 de junio del 2025

Índice

A. TAREAS DIARIAS - SUPERVISOR TURNO AM (APERTURA)	3
SUPERVISOR TURNO PM (CIERRE)	6
FUNCIONES PERIÓDICAS DEL SUPERVISOR	8
B. TAREAS ADMINISTRATIVAS	9
FONDO PARA CAJA Y CAJA CHICA	9
ARQUEOS DE CAJA	9
REPORTE DE VENTAS	9
REPORTE DE PROPINA	10
REPORTE VIATICO DE TRANSPORTE	10
HORARIOS Y PERMISOS ESPECIALES	11
LLAMADOS DE ATENCIÓN	12
DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS QUE DEBE TENER DISPONIBLES	13
VENTA Y CANJE DE CERTIFICADOS DE REGALO	14
RESERVACIÓN DE LOS SALONES PRIVADOS	15
USO DE LAS BITÁCORAS	16
C. DESAFÍOS OPERATIVOS	18
PROBLEMAS FONTANERÍA / FILTRACIONES / ELÉCTRICOS	19
MANTENIMIENTO PRENVENTIVOS O CORRECTIVO DE EQUIPOS	19
PROBLEMAS CON INTERNET	20
CORTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA	20
CORTE DE SUMISTRO DE AGUA (RED HÍDRICA)	21
SOLICITUDES DEPEDIDOS	22
TRANSFERENCIAS INTERNAS	23
INVENTARIO CRÍTICO	24
INVENTARIOS DE FIN DE MES	25
D. SOBRE EL USO DEL UNIFORME	25
E. PROCEDIMIENTOS DE HORA DE CIERRE TIENDAS	27
ANEXO 1 . ESQUEMA PARA REUNIÓN DE 5 MINUTOS	28
ANEXOS 2. FICHAS TÉCNICAS	29

A. TAREAS DIARIAS

SUPERVISOR DEL TURNO AM (APERTURA)

1) Abrir las instalaciones de acuerdo a los horarios establecidos, marcar y hacer recorrido dentro y fuera de la tienda, llenar en check list de supervisores de acuerdo a las actividades que se vallan realizando y documentar cualquier hallazgo en bitácora.

2) Leer la bitácora: importante prestar atención a cada detalle comunicado por el turno anterior).

3) Supervisar si todos los equipos están funcionando: freezer, refrigerador, hielera, mesa fría, exhibidor de postres, cocina, tanques de gas, plancha, vitrina de postres, máquina de café, licuadoras molino, aires acondicionados y en encender el POS de pedidos ya (activar o desactivar productos según corresponda según el menú disponible).

4) Asegurar que todo el personal usa los locker/área asignada correctamente y los celulares quedan resguardados.

5) Entrega de fondo de las cajas y/o contar según en la oficina del supervisor.

6) Revisar si falta algún producto y solicitar el apoyo: al Centro de Producción, Compras u otra tienda. Prestar mucha atención a la existencia de postres y si hay oportunidad tomar acciones con la Coordinación de tiendas.

7) Revisar si el sistema de facturación está listo para abrir sesión y los equipos estén funcionando correctamente: Tablet, teléfonos (comanderos digitales), impresoras, rollos térmicos, Pedidos Ya, internet.

8) Revisar horario del personal y si todos están es sus puestos. Si hay alguna situación particular (ausencia, accidente de trayecto, atraso o reporte de alguna contingencia particular) debe informar inmediato a Coordinación de Tiendas / Gerencia de tiendas.

9) Realizar reunión de 5 minutos diariamente: comunicar información importante al personal: promociones del día, reservaciones o eventos especiales, cumpleañeros, nuevos productos en caso que aplique. Ver ANEXO 1.

10) Al momento de recibir el plan de mercadeo deben revisarlo y asegurar que los asesores estén informados.

11) Las metas de los indicadores mensuales deben revisarse diariamente e informar los logros alcanzados al resto de personal.

12) Supervisar todas las instalaciones cada 2 horas: orden y limpieza de la oficina de supervisores, la bodega, la cocina, la barra, los baños, el lobby, salón privado, las terrazas, las áreas de parqueo, los basureros externos, área de acceso de proveedores, carril de autoservicio y jardines en general. Las oportunidades de mejora detectadas en esta supervisión deben corregirse inmediatamente asignando tareas al personal.

13) Revisar el buen funcionamiento del autoservicio: Head set, baterías, parlante, sensor de autos. Importante comunicar al guarda de seguridad: quitar los conos a la hora de abrir la tienda.

14) Entregar el depósito de la venta del día anterior al mensajero. Las entregas de dinero deben quedar detalladas en la bitácora. El mensajero debe firmar la bitácora.

15) Garantizar sencillo para fondo de caja: de ser necesario se le entrega al mensajero el dinero que debe cambiar; se le detalla el sencillo que se necesita y se procede a firmar en bitácora.

16) Entregar al mensajero toda la documentación enviada a oficinas: Facturas de proveedores, reportes de cajas chicas, documentos para Desarrollo Humano, cierres diarios de venta o cualquier otro documento que haya sido recibido en la tienda y deba ser enviado en oficinas. Todos los documentos entregados deben quedar anotados en bitácora y el mensajero debe firmar. Cualquier documento perdido de los arriba detallados y no registrado en bitácora es responsabilidad del supervisor.

17) Según ruta de entrega el supervisor (COBIRSA) debe garantizar que fueron recibidos y preparados los pedidos que serán enviados a las otras tiendas. Se preparan todas las hojas de transferencias y se entregan al conductor. Cuando el conductor llega se le entregan los pedidos verificando que todo vaya completo y conforme a la transferencia. Este proceso debe ser ágil para evitar retrasos en la ruta am del conductor.

18) Recibir a los proveedores: Verificar las entregas conforme a las facturas recibidas, firmar y sellar las facturas y garantizar sean enviadas a oficina con el mensajero. Garantizar que todo el producto recibido sea en buen estado y validar fechas de vencimientos; que sea almacenado correctamente (bodega seca, refrigerado o congelado). Cada factura recibida debe quedar ingresada en Odoo en el turno correspondiente, caso fortuito de falla en energía o hardware en el siguiente turno.

19) Monitorear y reportar al área de Compras/Coordinación de Tiendas situaciones especiales con los proveedores: tardanzas en las entregas, pedidos no procesados, entregas incompletas y productos que no se encuentran disponibles.

20) Revisar y garantizar un plan de "producción" diario para todas las áreas: producción para barra y producción para la cocina (de acuerdo a las necesidades). Garantizar el registro de la producción en bitácora (cocinero y/o asesor) y supervisor realizar registro en Odoo. Comunicar al turno siguiente las tareas que quedan pendientes.

21) Coordinar con su equipo de asesores para las horas de alto movimiento en venta: Que todos deben están posicionados en sus puestos, reforzar alguna área o realizar algún movimiento para agilizar mi operación y revisar si cuenta con suficiente producción.

22) **Hacer recorridos periódicos en las diferentes áreas, garantizando el mejor servicio, la mejor calidad y la mejor limpieza**. En estas rondas se deben ir delegando tareas a los asesores, de acuerdo a las oportunidades que se vayan encontrando. Recuerden siempre incluir todas las áreas: oficina de supervisores, la bodega, la cocina, la barra, los baños, el lobby, salón privado, las terrazas, las áreas de parqueo, los basureros externos, área de acceso de proveedores, carril de autoservicio y jardines en general.

23) Organizar los tiempos de comida para el personal: una persona a la vez según el tamaño de la tienda y en el área asignada. Se deben aprovechar las horas de bajo movimiento de cada tienda para que el personal tome su descanso. En ocasiones, el supervisor debe cubrir el área operativa para que los asesores puedan descansar sin descuidar el servicio al cliente.

24) Tomar decisiones durante el turno para organizar mejor a su personal y optimizar su operación: delegar tareas especiales durante las horas de bajo movimiento, apoyar las áreas que tengan necesidades particulares, hacer movimientos entre áreas para agilizar la operación. Es importante tener en cuenta cuáles son mis prioridades a la hora de tomar decisiones. Cualquier situación que se me presente en el turno debe ser atendida en el siguiente orden:

SEGURIDAD: La seguridad implica dos aspectos: El primero es seguridad de la comida, es decir nuestra prioridad es garantizar que a todos los clientes se les sirve comida segura para su salud y bienestar. Por ejemplo: todos los productos están almacenados en la temperatura correcta, no estamos generando ningún tipo de contaminación cruzada, las carnes se cocinan correctamente, ningún producto está expirado, las lechugas y vegetales se sanitizan correctamente, el equipo se lava las manos constantemente y usan guantes desechables para la manipulación de alimentos.

El otro aspecto es la seguridad personal; es decir, debemos garantizar que nuestro restaurante es seguro tanto para los clientes como para nuestros colaboradores. Ejemplo de situaciones que son prioridad: un piso mojado, aceite derramado, una tabla del piso de la terraza levantada, un incidente eléctrico.

CALIDAD: Después de la seguridad debemos darle prioridad a la calidad. Para esto imprescindible supervisar con actitud crítica todos los productos que salen de nuestra cocina, barra y vitrina de postres Importante prestarle mucha atención y revisar la producción diaria de barra y cocina, probar los aderezos, probar el gallo pinto, las salsas, los dips… Como supervisores somos "responsables de la calidad", por lo tanto, nuestra misión es garantizar que a todos los clientes se le sirve productos que cumplen la calidad que promete Café Las Flores (sea comida, bebida o postres).

Recuerde que para garantizar la calidad usted debe estar claro de los estándares, de las recetas y de los procedimientos autorizados para la elaboración de todos nuestros productos.

SERVICIO: nuestro servicio debe ser rápido, exacto y amigable. Para garantizar el mejor servicio es importante estar atento al trabajo de los meseros y buscar contacto con los clientes presentes en el salón o autoservicio. Cuando detectemos cuellos de botella, atrasos, clientes insatisfechos, clientes levantando la mano… debemos tomar acciones inmediatas y buscar cómo realizar el proceso de recuperación del cliente en el caso que sea necesario. En este punto, no olvidemos solicitar a los clientes su valiosa opinión a través de las encuestas digitales.

CONVENIENCIA DEL CLIENTE: El cuarto peldaño en la pirámide de prioridades son todos los aspectos que implican la conveniencia del cliente: Música agradable y volumen de 40 a 50 decibeles, iluminación correcta y climatización. Todos estos aspectos son importantes para alcanzar el objetivo de brindar a cada cliente una experiencia excepcional.El supervisor de cada turno debe hacer el arqueo de las cajas.

25) Realizar inventario físico por área (registro diario por turno si aplica), el registro de producción, mermas (según corresponda: daño, vencimiento, mala presentación y devoluciones de clientes), transferencias y facturas de proveedores en sistema Odoo.

26) En cada cambio de turno: comunicar al supervisor toda la información importante generada durante su turno y retomar temas que requieren seguimiento. Siempre anotar en bitácora. Agradezca a su equipo por el trabajo realizado durante el turno de trabajo que finaliza y antes de retirarse revise brevemente el plan del día siguiente: ajustes en los horarios y alguna tarea específica que necesita del turno de cierre.

SUPERVISOR DEL TURNO PM (CIERRE)

1) Hacer recorrido de supervisión general en las diferentes áreas para determinar oportunidades que puedan afectar su turno. Durante este recorrido debe ir delegando tareas a los asesores, de acuerdo a las oportunidades que se vayan encontrando.

2) Supervisar si todos los equipos están funcionados correctamente.

3) Supervisar en el salón el cambio de turno de los meseros: órdenes que quedan abiertas, entrega de áreas de mesas y pedidos pendientes de entregar a los clientes.

4) Revisar bolsos del personal saliente y recibir cordialmente al turno que está entrando.

5) Asegurar que todo el personal usa los locker/área asignada correctamente y los celulares quedan resguardados.

6) Leer la bitácora: importante prestar atención a cada detalle comunicado por el turno anterior y recibir el turno del supervisor saliente.

7) Revisar horario del personal y si todos están es sus puestos. Si hay alguna situación particular se debe tomar acción inmediata.

8) Comunicar información importante al personal: promociones del día, reservaciones, encargos por entregar y tareas específicas solicitadas por el turno am.

9) Dar continuidad al plan de "producción" diario para todas las áreas: producción para barra y producción para la cocina. Revisar qué producción quedó pendiente y garantizar la realización para el siguiente turno.

10) Hacer recorridos periódicos cada dos horas en las diferentes áreas, garantizando: el mejor servicio, la mejor calidad y limpieza.

11) Organizar los tiempos de comida para el personal: una persona a la vez según el tamaño de la tienda y en el área asignada. Se deben aprovechar las horas de bajo movimiento de cada tienda para que el personal tome su descanso. En ocasiones, el supervisor debe cubrir el área operativa para que los asesores puedan descansar sin descuidar el servicio al cliente.

12) Tomar decisiones durante el turno para organizar mejor a su personal y optimizar su operación.

13) Mientras no hay alguna actividad importante el supervisor debe permanecer al frente de su equipo de trabajo apoyando las áreas operativas y supervisando directamente la operación.

14) Garantizar la realización del plan de limpieza profunda de la tienda y los equipos. Normalmente se realiza el día de menor movimiento o según la planificación de la tienda. Ver anexo 3.

15) Cobirsa recibe los pedidos de las tiendas según ruta de entregas a través de transferencias antes de las 4 pm. Facilita a cocina el detalle de los pedidos de cada tienda para que los preparen según corresponda para su posterior envío con el conductor.

16) Realizar el pedido de postres para Centro de Producción por medio de transferencia en Odoo. Tomar en cuenta si hay pedidos en tránsito que serán entregados la mañana siguiente.

17) Realizar el pedido diario de perecederos según necesidades.

18) Realizar el cierre de la tienda, según el procedimiento establecido para cierre de tiendas: Puertas cerradas, ventanas de autoservicio cerradas, luces decorativas y rótulos apagados, aires acondicionados apagados, conos en carril de autoservicio y llave de gas cerrada.

19) Arquear Cajas, hacer el cierre, enviar reporte por correo electrónico, detallar en la bitácora los depósitos de ventas y resguardarlos en caja/gaveta con llave (oficina de supervisor).

20) Supervisar la salida del personal y realizar la revisión de bolsos junto al guarda de seguridad en turno (Tiendas que aplican).

21) Antes de retirarse realice un último recorrido por las instalaciones asegurando: aires apagados, luces apagadas, puertas cerradas con llave, llave de gas cerrada, las puertas de los equipos fríos cerradas, ventana de autoservicio cerrada…etc. En este último recorrido su misión es garantizar que durante la noche no ocurrirá ningún incidente que ponga en riesgo la seguridad del local, la seguridad de los equipos o del producto que está resguardado dentro de la tienda.

FUNCIONES PERIÓDICAS DEL SUPERVISOR

- Enviar solicitud de reembolso de caja chica El reporte se prepara según formato y se reporta a Coordinación/Gerente de tiendas para firma y autorizado.
- Alimentar diario el reporte de propina y enviarlo a más tardar los lunes de cada semana junto con el viatico de transporte.
- Estar pendiente del proceso de recolección de basura y al menos una vez a la semana lavar los basureros.
- Registrar diario en Odoo las horas extras y vacaciones del personal en caso que aplique (autorizadas por el coordinador).
- Realización de horarios una vez por semana. El día jueves deben quedar enviados los horarios de la siguiente semana.
- Revisar los inventarios manuales de cocina, barra y mesa.

B. TAREAS ADMINISTRATIVAS

FONDO PARA CAJA Y CAJA CHICA

Cada tienda tiene un fondo para caja autorizado y fondo de caja chica para gastos menores (no pagos mayores a C$ 1,000 córdobas). Dichos fondos no se pueden utilizar para compras o pagos de servicios.

Al iniciar turno se le entrega al cajero el fondo destinado para dar cambio y el cajero firma en la bitácora que está recibiendo este dinero, en casos de no tener cajero asignado el supervisor cuenta el fondo y lo coloca en la caja para iniciar labores.

Se entrega fondo para caja Auto y fondo para caja Tienda, según aplica en cada tienda.

ARQUEOS DE CAJA

1. Se realiza el arqueo verificando la sesión en Odoo.
2. Se recibe tanto el dinero en efectivo, como los cierres de tarjetas.
3. El cajero debe entregar el reporte detallado de POS.
4. Si hay faltantes puede ser por las posibles razones: Falta alguna factura: Revisar siempre el consecutivo, certificados de regalos, promociones o créditos. Si se determina que el faltante es por error, omisión en la facturación se debe proceder con esquela de deducción a los implicados o responsable de dicho faltante.
5. Revisar el cierre del POS.
6. Es indispensable que al momento del cierre de turno se verifique el reporte de órdenes abiertas. Al final del día no se puede dejar NINGUNA ORDEN ABIERTA en el sistema.

REPORTE DE VENTAS

1. Cada turno, es decir AM Y PM ingresan los datos de su celda.
2. Este se alimenta del arqueo (valor neto, es decir antes de IVA y propina).
3. Se ingresa el total de ítems de todas las facturas (este dato lo proporciona el cajero).
4. Se ingresa el número de transacciones realizadas por turno.
5. Se envía por correo:

gianmarco@cafelasflores; Contabilidad; Finanzas; Gerencia de tienda; Coordinador de tienda.

REPORTE DE PROPINA

- La política de distribución de la propina es un acuerdo particular entre todo el personal de cada tienda y aprobada por la gerencia de la tienda para garantizar una distribución justa y transparente.



- El acuerdo de distribución de propina debe quedar por escrito y firmado por todos los colaboradores de la tienda.
- Si de forma circunstancial llega a su tienda personal de otras tiendas, estos no están obligados a participar del acuerdo que esté establecido y se le pagará su propina de acuerdo a las horas laboradas.
- El reporte de propina es elaborado por los supervisores.
- Este reporte tiene que ser alimentado diariamente. El ciclo inicia lunes y termina domingo de cada semana.
- La propina se paga conforme el reporte de marcaciones del sistema o según las políticas particulares de cada tienda.
- El personal en entrenamiento recibirá propina hasta que concluya su proceso de entrenamiento o eventualmente cuando cubra un turno asignado.
- Adicional a la propina que se obtiene a través de las facturas se debe administrar la propina de mano que se recibe diariamente entre el personal que se encuentra de turno: Cualquier colaborador que reciba propina de mano debe colocarla en el recipiente destinado para este fin. Está prohibido quedarse de forma personal con la propina de mano. Al final del turno, los supervisores deben realizar una distribución justa y transparente del monto recaudado.

REPORTE VIATICO DE TRANSPORTE

- Este se paga únicamente al personal que está en turno PM.
- Se envía los días lunes al coordinador de tiendas, junto con el reporte de propina.
- Está autorizado C$ 50.00 (cincuenta córdobas) por cada salida al turno de cierre en tiendas y de C$30.0 (treinta córdobas) para los kioscos.
- Revisar la política de viáticos aprobada.

HORARIOS Y PERMISOS ESPECIALES



- Todo colaborador tiene la obligación de registrar su entrada y salida de turno, validada por su supervisor.

- Los horarios se envían los días jueves para aprobación.
- Cada semana se rotan los turnos (AM y PM).

- Semanalmente cada colaborador debe completar un total de 48 horas trabajadas y tiene derecho a su día libre. La carga horaria diaria está en dependencia de la operación de la tienda. Esto puede implicar turnos largos y/o redobles de turno.
- Todo permiso o solicitud de vacaciones se tienen que pedir con suficiente tiempo de anticipación, se autoriza siempre y cuando no se vea afectada las operaciones de las tiendas. Este los aprueba el jefe inmediato y los autoriza: Coordinadores. Se registra la solicitud autorizada en Odoo.
- Si el permiso es para Supervisores este únicamente lo aprueban los Coordinadores o Gerente de Tienda. Se registra la solicitud autorizada en Odoo.
- Cualquier modificación o ajuste del horario ya aprobado debe ser comunicado al coordinador de tienda. Por ejemplo: si los supervisores necesitan hacer cambios de turno por alguna necesidad especial (aunque su compañero supervisor esté de acuerdo con el cambio) se debe comunicar a su coordinador.
- Permisos de estudio: Primero se tiene que conversar con Coordinadores o Gerente de Tiendas y presentar una carta de las instituciones educativas. Ellos se encargarán de aprobar dicho permiso. El supervisor no puede autorizar permisos de estudio.
- Ausencias a trabajar: busque soluciones con el personal que ya se encuentra en turno. Por ejemplo: si faltó el cocinero del turno PM hable con el cocinero AM para que se quede redoblando. Si la ausencia es durante el turno AM llame a un asesor del turno PM para que le apoye haciendo el turno. Reorganice a su equipo mientras le llega el apoyo que necesita y notifique a su coordinador.

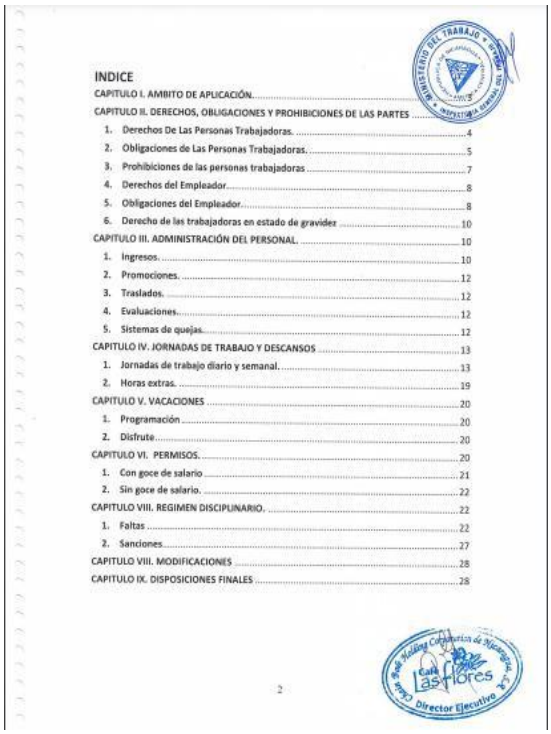
LLAMADOS DE ATENCIÓN

Al respecto de este punto es importante tener siempre a la mano el REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO (RIT), aprobado por el MITRAB. Acá se describen todas las obligaciones del empleador y del trabajador, y al mismo tiempo se señalan las faltas y su grado de gravedad. Todo llamado de atención debe realizarse basado en el RIT (última actualización 19 de mayo del 2025).

Adicionalmente existe un "Manual de Aplicación de llamados de Atención y Sanciones" aprobado por Desarrollo Humano. Este manual se describen los formatos autorizados para usar.

Si tiene dudas consulte con Coordinación de Tiendas, Gerencia de Tiendas o Desarrollo Humano.





INDICE

CAPITULO I. AMBITO DE APLICACIÓN. 4
CAPITULO II. DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS PARTES 4
1. Derechos De Las Personas Trabajadoras. 4
2. Obligaciones de Las Personas Trabajadoras. 5
3. Prohibiciones de las personas trabajadoras 7
4. Derechos del Empleador 8
5. Obligaciones del Empleador 8
6. Derecho de las trabajadoras en estado de gravidez 10
CAPITULO III. ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL. 10
1. Ingresos. 10
2. Promociones. 12
3. Traslados. 12
4. Evaluaciones 12
5. Sistemas de quejas. 12
CAPITULO IV. JORNADAS DE TRABAJO Y DESCANSOS 13
1. Jornadas de trabajo diario y semanal. 13
2. Horas extras. 19
CAPITULO V. VACACIONES 20
1. Programación 20
2. Disfrute 20
CAPITULO VI. PERMISOS. 20
1. Con goce de salario 21
2. Sin goce de salario. 22
CAPITULO VIII. REGIMEN DISCIPLINARIO. 22
1. Faltas 22
2. Sanciones 27
CAPITULO VIII. MODIFICACIONES 28
CAPITULO IX. DISPOSICIONES FINALES 28

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS QUE DEBE TENER DISPONIBLES

1. FACTURAS MANUALES:
Estas se utilizan en caso de que falle el sistema, energía eléctrica, impresora e internet. Éstas llevan un consecutivo y cada tienda solicita su talonario por tanto no se pueden remitir (únicamente en casos de emergencias y con previa autorización).
- La copia de la factura manual debe ser engrapada con la factura de venta del sistema (una vez se reestablezca el sistema) y enviada a contabilidad.
- El control y resguardo de las facturas manuales es responsabilidad de los supervisores. Se debe llevar un inventario para controlar las facturas manuales.
- Garantice que siempre tiene suficientes facturas manuales. Cuando sea necesario haga la solicitud a Contabilidad a través de correo electrónico y requisición en Odoo (siempre ponga en copia a la Gerencia/Coordinación de tiendas)

2. **RECIBOS DE CAJA CHICA** (Comprobantes de egreso):
Estas se utilizan como soporte de gastos pagados de caja chica cuando no nos entregan una factura autorizada por la DGI. Por ejemplo: pago de servicios menores como jardinería y deben ser menores a los C$1,000 (un mil córdobas). Todos deben ser registrados en sistema Odoo y en analítico debe llevar Compras o Mantenimiento según aplique el caso. Las compras e insumos/jardinería/repuesto deben registrarse al proveedor correspondiente de no estar registrado dejar como caja chica.

3. **HOJAS DE ARQUEO** (CIERRE DIARIO DE CAJAS):
Estas se utilizan diariamente para registrar los arqueos de las cajas y el cierre de venta de las cajeras. Este se realizará únicamente en caso de fallas en el sistema al cierre de la caja.

4. COMPROBANTES DE VENTA DE CERTIFICADOS:
Estos se usan como soporte cada vez que se realiza la venta de certificados de regalo. La original se le entrega al cliente, la copia se envía a Contabilidad (con el cierre de venta) y se debe detallar el número de certificados (Se utilizará en casos que falle el sistema de facturación).

5. CERTIFICADOS DE REGALOS:
Siempre debe tener en inventario certificados de regalos de las siguientes denominaciones: $ 5, $10 y $ 20 disponibles para venta inmediata. Los certificados deben ser estrictamente controlados a través de un inventario. Cada venta debe

quedar soportada a través de los documentos establecidos: Comprobante de venta de certificados, recibo oficial de caja para comprobar el ingreso del dinero, se registrará en la bitácora los números de Certificados vendidos. Los documentos soportes se deben enviar a Contabilidad con el cierre diario de venta. Para poder vender un certificado debe sellarlo, solicitar firma a Coordinador/ Gerencia de Tiendas y colocarle fecha de vencimiento (3 meses de valides).



Estos certificados estándares se solicitan a Mercadeo/Contabilidad (siempre poniendo en copia a Gerencia/Coordinación de Tiendas). Hay clientes que solicitan certificados de regalo personalizados. Estos se solicitan directamente a Mercadeo por medio de un correo con copia a Coordinador/Gerencia de Tiendas según la solicitud específica del cliente. Este tipo de certificado no está disponible para entrega inmediata porque se deben elaborar. Siempre hay que consultar en cuánto tiempo pueden estar listos para poder comunicarle al cliente.

VENTA Y CANJE DE CERTIFICADOS DE REGALO

Estos certificados tienen un registro contable. Cada certificado es equivalente a "dinero".

1) Al vender un certificado de regalo, se registra la venta en Odoo. En caso de falla de sistema usar el comprobante de venta de certificado, en este caso la original se le entrega al cliente, la copia se reporta a Contabilidad.
2) Antes de entregar el certificado al cliente se debe sellar y colocar la fecha de vencimiento. Luego se solicita la firma autorizada para que el certificado tenga validez: Firma de Gerencia de Tienda.
3) Al trasladar certificado entre tiendas o cualquier entrega debidamente autorizada vía transferencia se detalla la denominación y el número.
4) Cuando un cliente llega a canjear un certificado se realiza lo siguiente:

a. Se le explica al cliente que el canje del certificado no puede ser parcial. Es decir, debe ser consumido todo el valor del certificado en una sola transacción.
b. Si el cliente no consume el valor total del certificado es importante tener claridad que no se puede hacer reembolso por el monto que no haya sido consumido.
c. La cajera recibe el certificado que va a ser cambiado: verifica sello, firma autorizada y fecha de vencimiento. Si cumple con las condiciones y marca con una X en grande en la parte trasera del certificado y completa el pago de la cuenta del

cliente. Si la cuenta es mayor al valor del certificado le comunica al cliente para que complete el pago total con efectivo o tarjeta. Si la cuenta es menor al valor del certificado no se puede reembolsar dinero.
d. Cerrada la cuenta, la cajera resguarda el certificado en su caja y lo engrapa a la copia de la factura. Esta documentación será revisada por el supervisor al momento del cierre de caja para ser enviada a Contabilidad junto con los documentos del arqueo.

5) Llenara la hoja de control de inventario para llevarlo al día. No esperar a tener el ultimo para solicitar el abastecimiento y cuando se solicite se debe de enviar el último número consecutivo del certificado y especificar el monto, es decir si es $ 5, 10 ò 20.

6) Los certificados resguárdelos en un lugar seguro y bajo llave. Recuerde que los certificados de regalo son equivalentes a dinero. La pérdida de certificados será asumida por los supervisores.

Los Certificados de Regalo no pueden ser canjeados por personal de Café Las Flores. Excepto los Certificados de Regalos exclusivos para los colaboradores de CLF (fechas especiales: día de las Madres, día del Padre, fin de Año y tienda destacada).

RESERVACIÓN DE LOS SALONES PRIVADOS

- **Vía Telefónica:** solicitarle al cliente nombre completo de la persona que realizara la reservación, correo electrónico y número de teléfono. Solicitarle cuantas horas será la reservación y colocarlo en el calendario de reservación del salón.
- **Personal:** preguntar el día que desea realizar la reservación y anotarlo en el calendario de programación del salón. Solicitarle a nombre de quien realizara la reservación y solicitarle algún número de teléfono o correo electrónico.
- **En ambos casos:** explicarle al cliente los costos por hora de acuerdo a la tabla. Siempre el 50% del valor es consumible dentro de la tienda.

- ✓ Capacidad para 12 personas.
- ✓ WIFI Gratis.
- ✓ Equipos Audiovisuales.
- ✓ Pizarra Acrílica 50% Consumible de nuestro Menú Incluye café y agua.

Horas desde	Horas Hasta	Precio por hora	Precio Salón	Consumo
2	3	$30.00	$15.00	$15.00
4	7	$26.00	$13.00	$13.00
8	15	$24.00	$12.00	$12.00
16	31	$22.00	$11.00	$11.00
32	Arriba	$18.00	$9.00	$9.00

USO DE LAS BITÁCORAS

Existen dos tipos de bitácora:

1. **Bitácora para entrega de documentación:** En esta se anotan todos los documentos que se le entregan al mensajero: Facturas, reportes, documentos para RRHH, cartas o notificaciones, recibos de servicios básicos, aqueos y depósitos bancarios. Cada documento debe quedar bien detallado: fecha, número de documento, tipo de documento, proveedor y monto. El mensajero debe firmar que recibió los documentos. Por ningún motivo debe entregar documentos que no queden anotados y recibidos en bitácora. Cualquier documento extraviado que no tenga registro en bitácora será responsabilidad del supervisor. Estos documentos deben ir sellados y con el nombre del supervisor que recibió al proveedor.

2. **Bitácora para anotaciones relevantes del cambio de turno:** En esta se anota toda información importante que ambos supervisores tienen que conocer para dar continuidad a tareas en curso y pendientes; se anotan los depósitos, proveedores pendientes, indicaciones importantes, recomendaciones, reclamos y encargos.

APLICACIÓN DE DESCUENTOS

Los descuentos son aplicados únicamente por los supervisores. PARA PERSONAL ACTIVO DE CAFÉ LAS FLORES SE APLICA 30% EN TODO NUESTRO MENÚ EXCEPTO CAFÉ EMPACADO Y SOUVENIRS. ¡Recuerden no podemos aplicar descuento sobre promociones! El café empacado tiene descuento solamente al solicitarlo en oficinas centrales. El descuento no es transferible a terceras personas.



Es un beneficio exclusivo del colaborador activo. Adicionalmente existe un listado de empresas que gozan de beneficios particulares, mediante la firma de convenios. Esta lista la maneja Mercadeo y debe solicitarse mensualmente.

CANJE DE CUPONES: MI PROMO BAC

Descripción: 40% de descuento en cupón de C$1,000 de lunes a jueves.



- Este cupón podrá ser redimido de lunes a jueves exclusivamente, no aplica otro día de la semana.

- Cupón aplica para consumo en el restaurante o para llevar. No aplica en café empacado ni souvenirs. No aplica con otras promociones o descuentos.

- Si un cliente compra más de un cupón estos podrán ser revertidos posteriormente por BAC Credomatic.

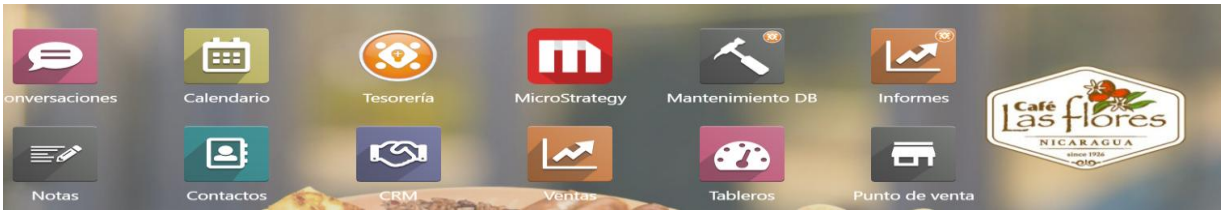
- Esta promoción aplica únicamente con Tarjetas BAC Credomatic. No aplica con otras promociones o descuentos ni realizar canje de Puntos BAC Credomatic o compras con Programa 0% Interés de BAC Credomatic. **El monto del cupón debe de ser utilizado en su totalidad en el momento de la redención**. No se harán reversiones por cupones no redimidos. BAC Credomatic no será responsable de otorgar descuento alguno si la transacción con la tarjeta no es procesada y/o aprobada en el momento de la compra por cualquier causa. Este cupón podrá ser redimido de lunes a jueves exclusivamente, no aplica en otro día de la semana. Máximo un cupón mensual por usuario por restaurante.

C. DESAFÍOS OPERATIVOS

FALLAS DEL SISTEMA

Problemas con los Ipads, Tablets, KDS, cuentas, reportes, error de impresión de facturas, ajustes de hora y fecha del sistema, actualizaciones del sistema

- Se informa a IT/Coordinadores a través de un ticket por correo: soporte@cafelasflores,com.
- Se le llama por teléfono al encargado de Sistema y se le indica el problema.
- Se le da seguimiento continuo al estatus del problema.
- Siempre que haya problemas con sistema debemos GARANTIZAR QUE TENEMOS EN EXISTENCIA FACTURAS MANUALES. No podemos vender sin entregar factura al cliente.
- Una vez resuelto el problema debe ingresar a Odoo todas las facturas manuales que se hayan generado.



PROBLEMAS FONTANERÍA / FILTRACIONES / ELÉCTRICOS

Informar a Coordinador de tiendas y generar una requisición a mantenimiento para que coordine las reparaciones. Algunas consideraciones importantes:

- Supervise constantemente las luces y rótulos de su tienda y solicite el apoyo inmediato cuando detecte luces fundidas para cambiarlas.
- Lleve un control de la limpieza de la trampa de grasa de la tienda. Al menos debe ser limpiada una vez al mes.
- Garantice que en las áreas de lavado de trastes se usan las coladeras que evitan el ingreso de residuos de alimentos a las tuberías. Por lo menos una o dos veces la semana ponga suficiente agua caliente en las tuberías de la cocina. Esto ayuda a evitar la obstrucción de las tuberías acumulación de grasas.



- Cuando sea necesario solicitar a compras líquidos para obstrucción de tuberías como "Diablo Rojo" o "Soda Caustica" debe solicitar la autorización a la Coordinación de tiendas. No está permitido solicitar a compras este tipo de productos sin autorización y tampoco se pueden almacenar dentro de la tienda. La manipulación de este producto debe ser estrictamente supervisada.



MANTENIMIENTO PRENVENTIVOS O CORRECTIVO DE EQUIPOS

Equipos de cocina, fríos y calientes, barra, climatización Y trampas de grasa.

- Coordinador de tiendas enviará programa/calendario de mantenimientos preventivos supervisores de tienda.
- El supervisor debe dar seguimiento a la llegada de técnico en las fechas correspondiente programada e informar estatus (si se realizó o no).

- El supervisor en turno debe recibir el trabajo realizado por el proveedor y una vez entregado el trabajo se debe firmar y sellar los siguientes documentos: Orden de trabajo y facturas.
- Para los fines de semana o días feriados los coordinadores facilitarán la lista de técnicos a los que se puede llamar en caso de que el departamento de mantenimiento no esté disponible.
- Orden de trabajo: la orden de trabajo la entrega el proveedor, en ella debe quedar detallado todo el trabajo que se le realizó al equipo. Una copia de este documento debe quedar archivada en la tienda en el archivador que cada tienda tiene especialmente asignado.
- Factura por el trabajo realizado o compra de repuestos si se reparó: Emitida a nombre de CBH DE NICARAGUA RUC J0310000170720. Es importante que se reciba, firme, selle y se registren en el sistema Odoo en la misma requisa donde se solicitó la compra/mantenimiento o reparación antes de ser enviada a contabilidad.
- Toda esta documentación debe ser enviada a Contabilidad con el mensajero según los procedimientos establecidos. Cualquier factura extraviada o no entrega a tiempo para su correspondiente registro será responsabilidad del supervisor.

PROBLEMAS CON INTERNET

- Informar a TI y coordinador de tiendas.
- Contactarse al Soporte técnico de IDEAY. Celular 2255 9755
- Importante: tener siempre a disposición facturas manuales para entregar a los clientes mientras se resuelve el tema de Internet.
- Una vez resuelto el problema debe ingresar al sistema de facturación Odoo todas las facturas manuales que se hayan generado. Engrapar la copia de las facturas manuales a la factura del sistema y enviarlas con los documentos del arqueo.

CORTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. Llamar al 125. Debe tener siempre a la mano su número NIS. Una vez recibido el reclamo debe anotar y notificar el número de reporte asignado.
2. En casos que se requiera se deben bajar los Breakers y estar pendiente.
3. Informar a Coordinador de tiendas y/o Gerencia.
4. Si amerita reunir al personal y darles las indicaciones correspondientes.
5. Por ningún motivo se puede cerrar la tienda sin autorización previa de Gerencia.
6. Verificar que los productos susceptibles a dañarse estén en refrigeración o en hielo.
7. El área de cocina debe de realizar los platillos con mucha atención y detalle para no

perder la calidad y evitar reclamos.
8. Nunca debe de devolverse al personal de turno, ya que la situación puede cambiar en cualquier momento.
9. Como alternativa de solución se debe orientar al cliente visite una de nuestra sucursal más cercana
10. Notificar al cliente de la situación y plantearle una alternativa de solución en platillos y bebidas.
11. Estar pendiente de la cantidad de hielo disponible.
12. Estar en constante revisión de los baños.
13. Mantener limpia y fresca la terraza para garantizar la comodidad al cliente.
14. Mientras no podamos entregar a los clientes las facturas de Odoo se le debe entregar a cada cliente FACTURAS MANUALES.

Cuando se reestablezca la energía eléctrica se deberá de:
1. Subir los breakers en caso que se hayan bajado.
2. Ingresar las facturas manuales al sistema Odoo y engraparlas para adjuntar a los documentos del arqueo.
3. Revisar el funcionamiento de todos los equipos eléctricos del local.
4. Verificar el estado de los alimentos.
5. Informar al cliente la operatividad normal de la tienda.

CORTE DE SUMISTRO DE AGUA (RED HÍDRICA)



Cuando hay un corte del suministro del agua, pero sí tenemos energía eléctrica es importante seguir los siguientes pasos para que continúe funcionando la máquina de café:

Se debe verificar diariamente que los botellones de agua este lleno y con fecha de vencimiento vigente.

Mantenga a la mano dos LLAVES CRESCENT para desconectar la manguera de

alimentación de agua y conectarla a un botellón de agua purificada. El supervisor o asesor debe desconectar y conectar esta manguera.

La máquina de café seguirá funcionando con normalidad alimentada por el botellón hasta que se restablezca el servicio de agua.

Otro aspecto importante es: "Estar atentos de los baños" y explicarles a los clientes la situación.

- Mientras dure el corte del suministro de agua apague la hielera y vuelva a encender cuando el suministro sea restablecido.

- Con el agua de los botellones puede seguir vendiendo bebidas y reserve agua para lavar los trastes y utensilios necesarios.

¡Recuerde siempre la importancia de notificar estas situaciones al coordinador de tienda!

SOLICITUDES DE PEDIDOS

Los pedidos se realizan mediante la elaboración de la requisa en el módulo de COMPRAS a proveedores. Se debe revisar el inventario en sistema y en conjunto con los mínimos y máximos para valorar si el sugerido está acorde a la necesidad actual de la tienda y confirmarlo.

1. Revisión del inventario actual:
   - Acceder al sistema de inventario y revisar los niveles de stock de todos los insumos y productos clave.
   - Identificar aquellos que están por debajo del nivel mínimo establecido o que se están agotando.
2. Análisis de necesidades:
   - Determinar la cantidad exacta de insumos que se requiere para cubrir la demanda prevista en el próximo período (día y semana).
   - Considerar eventos especiales, promociones o cambios en el menú que puedan afectar el consumo.

3. Elaboración de la requisa de pedido:
   - Ingresar al módulo de COMPRAS, PEDIDOS, REQUISICIÓN DE COMPRA.

- Seleccionar los insumos y productos que necesitan ser reabastecidos.
- Especificar las cantidades necesarias, ajustando según las cantidades mínimas y máximas predefinidas.
- Al realizar la requisa siempre debe etiquetar a: @aprovisionamiento.

4. Revisión y aprobación:
- El pedido debe ser aprobado por el coordinador o encargado de compras para verificar cantidades.

5. Recepción de productos:
- Registrar en el sistema la llegada de los insumos, verificando que coincidan con la cantidad solicitada, fecha de vencimiento, descripción y buen estado de producto.
- Documentar cualquier incidencia, como productos dañados, cantidades incorrectas o retrasos.

TRANSFERENCIAS INTERNAS

Postres, empaques, insumos centralizados y solicitudes de productos entre tienda.

1. Revisión del inventario actual
- Acceder al sistema de inventario y revisar los niveles de stock de todos los insumos y productos clave.
- Identificar aquellos que están por debajo del nivel mínimo establecido o que se están agotando.

2. Análisis de necesidades
- Determinar la cantidad exacta de insumos que se requiere para cubrir la demanda prevista en el próximo período (día y semana).
- Considerar eventos especiales, promociones o cambios en el menú que puedan afectar el consumo.

3. Elaboración de la transferencia:
- Ingresar al módulo de INVENTARIO, OPERACIONES, TRANSFERENCIAS.
- Seleccionar los insumos y productos que necesitan ser reabastecidos.
- Especificar las cantidades necesarias, ajustando según las cantidades mínimas y máximas predefinidas.

- Al realizar la TRANSFERENCIA INTERNA siempre debe etiquetar a quien corresponda. Pueden ser a CP, Empaques o entre tiendas.

Las tiendas que hacen sus requerimientos a Cobirsa deben hacerlo de acuerdo a los días estipulados antes de las 04:00 pm. El supervisor de turno en Cobirsa despacha los pedidos conforme a las transferencias en los días correspondientes y entrega al conductor. Las tiendas validan una vez recibido el producto para que los productos ingresen al inventario. La validación tiene que ser en el momento que el conductor entrega conforme.

Nota: Postres se realiza al final del día (para evitar desabastecimiento en ventas atípicas por la tarde), se revisa el inventario actual, el pedido en tránsito, el día de producción y día de entrega.

- Café empacado y de consumo: este pedido se realiza todos los jueves a La Mar Dulce y se recibe según calendario de entrega de cada tienda en la semana siguiente.

INVENTARIO CRÍTICO

1. Verificar los inventarios iníciales de los productos.
2. Anotar en el formato las entradas de compras o entradas por producción.
3. Anotar en el formato los ingresos del día.

4. Elementos que influyen en el inventario crítico:

- Bajas: el procedimiento para autorizar las bajas de productos es la verificación y firma del supervisor de turno para poder sacar de inventario dicho producto. Se le da de baja por: Mala presentación, vencimiento o productos en mal estado. El supervisor hace el registro en módulo INVENTARIO, OPERACIONES, TRANFERENCIA. Siempre verificar que la ubicación origen es la tienda y la ubicación destino: BAJA POR VENCIMIENTO independiente del motivo de la baja.
- Producción*:* Se anota en formato considerando los insumos tomados de inventario para la elaboración de producto preparados, que posteriormente el supervisor ingresa en el módulo FABRICACIÓN, OPERACIONES, ORDENES DE PRODCUCCIÓN.
- Transferencias: Estas deben estar validadas en sistema una vez recibido el producto y anotado en formato.

INVENTARIOS DE FIN DE MES

Este se realiza el último día de cada mes. Este es un inventario más detallado que requiere la contabilización y pesaje de todos los productos que tiene la tienda. Se realiza en físico primeramente, luego se traslada a un formato digital / módulo de inventario y se reporta al área contable.

Asegúrate de tener a mano todos los instrumentos necesarios: listas de inventario, balanzas, calculadoras, etiquetas y personal necesario para no descuidar la atención al cliente.

Comunica al equipo la fecha y hora para realizar el inventario, contemplado en el horario de la semana.

Organización del área: Limpia y organiza las áreas de almacenamiento, refrigeradores y bodega.

Revisión y conteo: Cuenta o pesa cuidadosamente cada insumo y producto en stock. Registra las cantidades en la hoja de inventario de acuerdo a la unidad de medida indicada en el formato.

Verifica las fechas de caducidad y descarta productos vencidos o en mal estado.

Registro de datos: Ingresa los datos en el sistema de inventario. Compara las cantidades contadas con las cantidades registradas en el sistema para detectar diferencias. Guarda toda la documentación del inventario final, el cual debe quedar firmado por el supervisor que valido.

D. SOBRE EL USO DE UNIFORMES

USO DE REDECILLA

1. Ponerse diariamente la redecilla proporcionada por el supervisor de turno.
2. Tener cuidado de que no salga ningún cabello fuera de la redecilla y lucir arreglados. Ni usar accesorios grandes o llamativos en el cabello.
3. Si la redecilla se daña, informar inmediatamente a su superior y solicitar se le reponga.

USO DE UNIFORMES

1. Utilizar siempre el uniforme proporcionado por la empresa, utilizando la camisa/blusa por dentro del pantalón. Es prohibido usar uniformes que no son los que están en uso en la actualidad.
2. Andar siempre limpio y planchado el uniforme.
3. Usar siempre su delantal, el que debe ser lavado diario.
4. El personal de cocina no debe usar aretes, anillos, pulseras, reloj, pintura en las uñas.
5. El resto de personal puede usar aretes, los que deben de ser discretos.
6. El personal debe mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte. No se pueden usar uñas acrílicas.
7. Usar zapatos cerrados (color negro, café o crema). Los caballeros deben usar calcetines de colores adecuados al pantalón del uniforme.
8. Debe maquillarse de manera discreta.
9. El personal debe presentarse ya listo para laborar, lo que significa ya maquilladas y peinadas, para luego ponerse la redecilla y el delantal para marcar su entrada.
10. En el caso de los varones, siempre debe andar rasurado y con el corte de cabello adecuado.

USO DE CELULARES

1. Es prohibido el uso de los celulares durante la jornada laboral.

2. Dejar los celulares guardados en el casillero / caja asignada. Los que pueden ser usados en su hora de descanso. Para casos de emergencia debe solicitar autorización al supervisor de turno para hacer uso y a sus familiares facilitar el número de la tienda.

3. Todos los casilleros deben de tener candado. En caso que aplique.

LIMPIEZA

Los supervisores establecen el día de limpieza profunda (una o dos veces por semana según amerite). Normalmente es el día de venta más baja. La limpieza profunda también puede realizarse por área; es decir, se determina un área para cada día.

Cocina:

- Lavar piso, paredes, pantry, cocina, plancha, mesas, refrigeradores, alfombras

antifatiga.

Barra:
- Alfombras antifatiga.
- Limpiar mueble de madera y ordenarlos
- Limpiar área de lavado de vajilla.
- Lavar piso.
- Limpiar freezer y refrigerador.

Mesa:
- Lavar piso de salón.
- Se quitan mesas y sofás.
- Lavado profundo de baños.
- Limpieza de vidrios.
- Limpieza general de tela de araña una vez a la semana.
- Lavado de terraza una vez a la semana.
- Ramas de café.
- Alfombras de la entrada.

E. PROCEDIMIENTOS DE HORA DE CIERRE TIENDAS

➢ El horario establecido de apertura y cierre de cada tienda se debe de cumplir en tiempo y forma. Debemos de poner el rótulo de cerrado a la hora establecida, para evitar inconveniente con clientes que llegan después de la hora de cierre.

➢ Poner llave a las puertas (delantera y trasera) para evitar que los clientes ingresen a la tienda o incluso algún extraño.

➢ Apagar: rótulos, luces decorativas y dejar encendidas sólo las luces que necesariamente se estén utilizando. Las luces y rótulos apagados también es un indicativo que la tienda está cerrada.

➢ Las tiendas que tiene auto servicio poner los conos. Los clientes que llegan 10, 5, 2, 1 minutos antes del cierre, debe ser atendido con todo el protocolo de servicio. No podemos apagar la máquina de café, cerrar operaciones de cocina, arquear caja antes del horario

establecido de cierre de la tienda.

- A la hora de cierre si tenemos cliente, con amabilidad terminarlos de atender; ofrecerle si requiere hacer un pedido notificando que estamos en proceso de cierre, que puede seguir disfrutando, luego volver a consultar si se necesita ordenar algo más, que si desea la cuenta.

- Incumplir con las políticas, procedimientos, normas, reglamentos, directrices que sean del conocimiento de la Persona Trabajadora ocasionando un impacto leve en las operaciones del negocio y la seguridad de la Persona Trabajadora y terceros.

ANEXO 1.

ESQUEMA PARA REUNIÓN DE 5 MINUTOS

- Realizar una breve oración.

- Saludos al personal y motivación positiva para empezar el turno.

- Información de promociones y eventos importantes del día

- Felicitar si hay cumpleañeros, aniversarios o cualquier fecha importante que tengamos conocimiento.

- Recordar el protocolo de servicio.

- Asignar tareas importantes para este día.

- También puede incluir una reflexión acerca de la vida personal o laboral, una anécdota...Es importante refrescar los valores de Café Las Flores.

ANEXOS 2. FICHAS TÉCNICAS

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:	**Máquina de espresso**			
Duración aproximada	**Responsable**	**Personas necesarias**	**Frecuencia**	
20 min	Barista de turno	1	Semanal	
Insumos	**Procedimiento de limpieza**			
	Parte del equipo: Lanceta			
Rinsa	**1**	Preparar solución de agua y Rinsa en un recipiente (30 ml/500 ml H2O)		
Cafiza	**2**	Quitar boquilla de lanceta		
Agua	**3**	Sumergir boquilla cepillo de lanceta en solución		
Cepillo	**4**	Cepillar lanceta con cepillo empapado en solución		
Paste	**5**	Limpiar por dentro y fuera de la lanceta		
Tapa ciega	**6**	Cepillar boquilla de lanceta por dentro y fuera con la solución		
Recipiente	**7**	Purgar lanceta en recipiente con solución		
	8	Colocar la boquilla en la lanceta		
	9	Purgar lanceta		
	Parte del equipo: Porta filtro			
	1	ro de la máquina		
	2	Quitar el filtro del porta filtro		
	3	Sumergir porta filtro y filtro en la solución de rinsa		
	4	Cepillar porta filtro y filtro con cepillo de alambre de cobre y paste		
	5	Colocar porta filtro en el grupo de la máquina		
	Parte del equipo: Ducha y grupo			
	1	Retirar porta filtro del grupo		
	2	Limpiar con cepillo de alambre de cobre la ducha		
	3	Colocar tapa ciega en porta filtro		
	4	Agregar 3 gramos de CAFIZA en la tapa ciega		
	5	Colocar porta filtro en el grupo		
	6	Activar máquina de espresso		
	7	Detener 10 segundos después		
	8	Retirar porta filtro del grupo		
	9	Arrojar agua sucia en el lavado		
	10	Repetir pasos del 5 al 9 hasta que el agua esté limpia		

	11	Finalizar limpieza

Ficha Técnica de Limpieza			
Equipo:	**Molino de café**		
	Responsable	**Personas necesarias**	**Frecuencia**
15 min	Barista en turno	1	Semanal
Insumos	**Procedimiento de limpieza**		
Toalla	**1**	Al limpiar no usar herramientas metálicas ni abrasivas como cepillo metálico y detergentes sino usar un paño húmedo.	
Cepillo	**2**	Limpiar el chasis y el recogedor de polvo de café molido.	
Pastilla limpiadora GRINDZ	**3**	La pastilla limpiadora son granos de un material orgánico, que limpian y remueven las grasas y costras de café que se quedan en las cuchillas del molino y cámara dosificadora. Aplique una tapa (15 gramos) llena del envase, dosifique y haga la molienda como si fuera un espresso.	
	4	Limpie bien con el cepillo para molino.	
	5	Limpiar la zona de dosificación situado debajo del recipiente del café.	
	6	Vaciar el contenedor del café en grano, limpiarlo de los residuos grasos dejados por el propio café.	
	Nota	Reemplazamiento de navajas: 2 lb/día-Anual, 4-6lb/día- Bianual, 8- 13lb/día-Cuatrimestre	

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:		**Licuadora**		
Duración Aproximada		**Responsable**	**Personas necesarias**	**Frecuencia**
5 min		Barista/ Cocinero en turno	1	Diario
Insumos	**Procedimiento de limpieza**			
Agua tibia	**1**	Asegurar la jarra de la licuadora en su base correctamente antes de proceder.		
Limón	**2**	Agrega agua tibia hasta la mitad.		
	3	Agrega una o dos gotas de jabón líquido para platos. (Si tiene un limón, coloca la mitad de uno en la jarra, ya que la cáscara de limón soltará partículas que, junto con el jugo de limón, eliminan olores).		
	4	Conecta la licuadora al toma corriente.		
	5	Coloca la tapa a la licuadora.		
	6	Presiona el botón de encendido en la potencia baja y deja que trabaje por 30 segundos.		
	7	Revisa que se hayan disuelto todas las partículas.		
	8	Vacía el líquido en el fregadero.		
	9	Enjuaga con abundante agua la jarra en el fregadero.		
	10	Coloca la jarra boca abajo en un escurridor para que se seque.		

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:		**Refrigerador**		
Duración aproximada		**Responsable**	**Personas necesarias**	**Frecuencia**
20 min		Asesor / Cocinero en turno	1	Semanal
Insumos	**Procedimiento de limpieza**			
Agua	**1**	Desconecta el refrigerador del toma corriente		
Cloro	**2**	Retirar todos los alimentos de la nevera. Colocarlos sobre una mesa para que el refrigerador esté completamente vacío.		
Toalla	**3**	Sacar cualquier parte de superficie desmontable de la nevera y colocarlas cerca del fregadero, para limpiarlas.		
Esponja	**4**	Nunca laves un vidrio frío con agua caliente.		
Detergente para platos	**5**	Asegúrate de que todas las partes se sequen completamente antes de insertarlas de nuevo en la nevera.		
	6	Limpia el interior de la nevera con solución 2ml cloro/1lt agua. Restriega las manchas grandes y difíciles de remover, y las superficies restantes con un paño limpio.		
	7	Asegúrate de limpiar las puertas del refrigerador. Utiliza agua y detergente de platos		
	8	Colocar los elementos desmontables en el refrigerador. Si estos siguen húmedos retirar el exceso de agua con un paño.		
	9	Volver a meter los alimentos en el refrigerador. Limpiar los frascos, botellas, o recipientes de plástico que se usen y comprobar las fechas de vencimiento de los artículos antes de volver a colocarlos en la nevera.		

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:	**Mesa fría**			
Duración aproximada	**Responsable**		**Personas necesarias**	**Frecuencia**
20 min	Asesor / Cocinero de turno		1	Semanal
Insumos	**Procedimiento de limpieza**			
Toalla	**1**	Coloque el control de temperatura en posición de apagado y desconecte la unidad de la línea de alimentación, de no hacerlo podría causarle serios daños.		
Agua	**2**	Para remover las parrillas, ejerza presión hacia arriba levantándola. Ahora empújela hacia el frente de la mesa fría para removerla completamente.		
Detergente para platos	**3**	Para limpiar la parte superior de la mesa fría solo es necesario sacar los insertos de su área de colocación y hacer limpieza. Por higiene es necesario que lave los insertos tantas veces como sea necesario.		
Cloro Esponja	**4**	Una vez removido todos los componentes, puede limpiar el interior usando esponja, franela o toalla de papel, detergente disuelto y agua.		

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:		**Wafflera**		
Duración aproximada		**Responsable**	**Personas necesarias**	**Frecuencia**
15 min		Asesor / Cocinero de turno	1	Según uso
Insumos		**Procedimiento de limpieza**		
Papel toalla	**1**	Asegurar que la Waflera está apagada, desenchufada y fría antes de limpiarlo.		
Agua	**2**	No sumerja la Waflera en el agua. No use limpiadores abrasivos.		
	3	Abra la Waflera y limpie las placas con toallas de papel o un paño húmedo.		
	4	Limpie el exterior de la Waflera con un paño caliente. No use limpiadores abrasivos.		
	5	Luego limpiar con un paño húmedo y secar.		

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:		**Paninera**		
Duración aproximada		**Responsable**	**Personas necesarias**	**Frecuencia**
15 min		Asesor / cocinero de turno	1	Según uso
Insumos		**Procedimiento de limpieza**		
Toalla	**1**	Antes de la limpieza, desenchufe y deje que la unidad se enfríe completamente.		
Agua	**2**	Limpie toda la unidad con un paño suave y limpio hasta que esté completamente seco.		
Cepillo	**3**	No utilice productos de limpieza abrasivos ni estropajos.		
	4	Para algunos residuos de comida, como el queso derretido, a veces no es suficiente un paño suave para limpiarla. Utilice un cepillo para retirar los residuos.		

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:	**Microondas**			
Duración aproximada	**Responsable**		**Personas necesarias**	**Frecuencia**
15 min	Asesor / Cocinero de turno		1	2 veces por semana
Insumos	**Procedimiento de limpieza**			
Agua	**1**	Poner dos vasos de agua en un bol (puede ser de plástico transparente o cerámica) que resista el calor y preferiblemente añadirle una cucharada de vinagre blanco.		
Recipiente resistente	**2**	Poner a calentar dentro del microondas el bol con agua, hasta que la mitad se evapore un poco 5 min, (el vapor de agua que se desprende hará que la suciedad incrustada en las paredes del microondas se limpie más fácilmente).		
Vinagre blanco	**3**	Esperar 5 minutos sin abrir la puerta después que el agua se haya evaporado, lo que facilitará que el agua se enfríe un poco y que el vapor penetre en todos los rincones del microondas.		
Detergente para platos	**4**	Saca el bol con precaución porque el agua puede seguir caliente y te podrías quemar. Lo mejor es que lo saques con ayuda de unos guantes o un paño de cocina.		
Esponja	**5**	Limpiar las paredes del microondas con una esponja sobre la que tienes que haber tirado un poco de bicarbonato o detergente.		
Toalla	**6**	Aclara las paredes del microondas por dentro con un trapo empapado en agua limpia.		

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:	**Tostador**			
Duración aproximada	**Responsable**	**Personas necesarias**	**Frecuencia**	
15 min	Asesor / Cocinero de turno	1	2 veces por semana	
Insumos	**Procedimiento de limpieza**			
Agua	**1**	Siempre desenchufe el tostador de la toma de corriente eléctrica.		
Toalla	**2**	Siempre permita al tostador enfriarse completamente antes de limpiar.		
	3	No use limpiadores abrasivos directamente. Simplemente limpie el exterior con una toalla húmeda limpia. Aplique jabón a la toalla limpie, luego con un paño húmedo limpie nuevamente.		
	4	Para quitar las migas, resbale fuera la bandeja de migas y deseche las migas. Limpie y coloque la de nuevo. Nunca opere el tostador sin la bandeja de migas en su lugar.		
	5	Para quitar cualquier pedazo de pan que permanece en el tostador, gire el tostador al revés y suavemente el agítelo. Nunca inserte cualquier instrumento duro o afilado en la hendedura, con esto el tostador se podría dañar y podría causar un riesgo de seguridad.		
	6	Nunca envuelva el cordón alrededor del exterior del tostador. Use los listones de almacenamiento de cordón en la parte inferior del tostador.		

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:	**Plancha**			
Duración aproximada	**Responsable**		**Personas necesarias**	**Frecuencia**
15 min	Asesor / Cocinero de turno		1	Diario
Insumos	**Procedimiento de limpieza antes de usar**			
Agua caliente	**1**	Limpiar con agua caliente. Una vez se ha eliminado la capa protectora, untar la placa con aceite y calentarla.		
Aceite	**2**	Cuando se empiece a calentar y antes de colocar el alimento, recoger el aceite con un trapo.		
Espátula	**Procedimiento de limpieza después de usar**			
Toalla	**1**	Después de cada asado retire los restos con una espátula, recójalos por los extremos del peto y deposítelos en la grasera.		
	2	La grasera sólo debe ser manipulada cuando esté fría o en su defecto utilizando guantes de protección para evitar quemaduras		
	3	Después de esta operación puede retirar los restos de grasa o aceite de la superficie de la placa de asar, mediante un trapo de algodón mojado con agua. Con esta operación evitará humos innecesarios y fijación de carboncillo en la placa.		

Ficha Técnica de Limpieza				
Nombre del equipo:	**Cocina**			
Duración aproximada	**Responsable**		**Personas necesarias**	**Frecuencia**
20 min	Asesor / Cocinero de turno		1	2 Veces por semana
Insumos	**Procedimiento de limpieza antes de usar**			
Agua tibia	**1**	Cierre la válvula de gas antes de limpiarlo.		
Cepillo	**2**	Deje que la placa caliente se enfríe completamente antes de limpiarlo.		
Toalla	**3**	Retire la rejilla (s) y la bandeja de goteo.		
Esponja	**4**	Note la posición de los conjuntos de los quemadores. Retire los conjuntos de quemador.		
Detergente para platos	**5**	Limpie las partículas de comida de la bandeja de goteo rejilla con agua tibia, un detergente suave y un cepillo de cerdas. Enjuague con agua limpia. Seque con un paño suave y limpio.		
	6	Examine conjuntos de quemador y enjuague frotando con un paño suave humedecido con agua limpia.		
	7	Limpie las superficies exteriores secas con un paño suave y limpio.		
	8	Vuelva a instalar la bandeja de goteo y la rejilla		

Calidad de la Materia Prima

Alimento	Características aceptables	Características inaceptables
Hortaliza	Adecuado estado de madurez. Las verduras de hojas no deben haber florecido.	Atacadas por insectos o larvas, cubiertas de barro u otras materias extrañas en la superficie
Tubérculos, bulbos y raíces	Con coloración homogénea	Cubiertos de barro o tierra, con presencia de golpes o manchas. No deben adquirirse picados.
Huevos	Cáscara limpia en forma natural (sin lavar), sin rajaduras ni olores extraños. Clara firme, transparente, homogénea; y yema firme y entera, sin pigmentos extraños.	Cáscara rajada, rota o de aspecto anormal. Clara muy fluida, con pérdida de consistencia al ser extendida en un plato. Presencia de pigmentos de sangre.
Granos (maní, cereales)	Íntegros y limpios.	Presencia de granos deteriorados, picados por insectos o roedores, rotos, húmedos, con hongos o residuos de tierra o piedra. Olores raros o manchas de aceite o kerosene.
Harinas	Olor característico al cereal sobre la base del cual se ha elaborado. Debe de encontrase en polvo en su totalidad.	Olor a rancio o humedad, presencia de trozos solidificados o apelmazados y con evidencia de insectos (gorgojo, polilla).
Frutas	Color, olor y textura característicos del estado de madurez. Limpias y sin cuerpos extraños adheridos a su superficie.	Con picaduras de insectos, aves y roedores. Con parásitos, hongos, residuos de polvo y barro o cualquier sustancia extraña. Indicios de fermentación

Concentración de cloro

Productos y áreas	Concentración	Agua (Lt)	Dosis (ml)	Gotero
Verduras	50 ppm	1	1	10 gotas
Frutas				
Mesas del comensal	60 ppm	1	1.5	15 gotas
Mesas y lavaderos de acero inoxidable				
Trapos, secadores y esponjas				
Vajillas	100 ppm	1	2	20 gotas
Utensilios				
Vasos				
Tabla de picar				
Superficies con malla				
Dispensadores				
Recipientes de basura	200 ppm	1	4	40 gotas
Pisos				
Paredes				
Inodoro, urinario				
Lavamanos				