



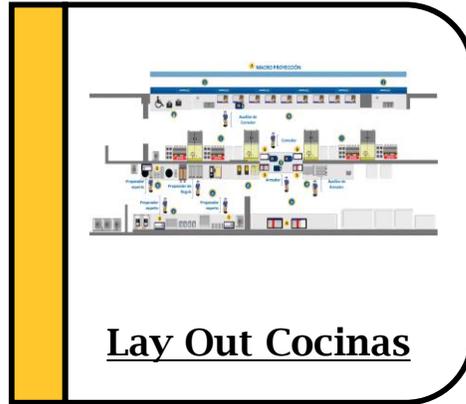
GUIA RAPIDA
ELABORACION DE PRODUCTOS Y MESA DE ORDENES
ATMOSFERA LA REINA
REGION ANDINA- CHILE
RA-GR-EPMO-CH-01

Elaboró

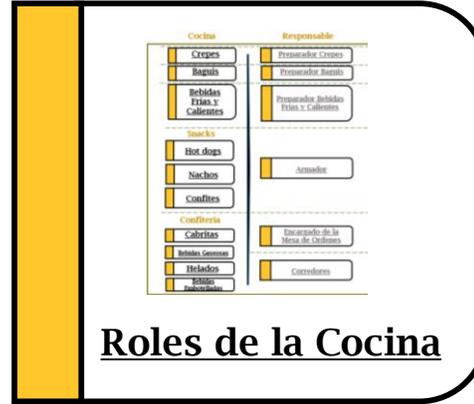
Diana Amaya Barbosa
Consultor Senior de Procesos R.A.

Revisó y Aprobó

José María Ortega
Gerente de Operaciones R.A.



Lay Out Cocinas



Roles de la Cocina



Lineamientos
cada estación



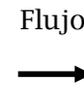
Elaboración de
Productos

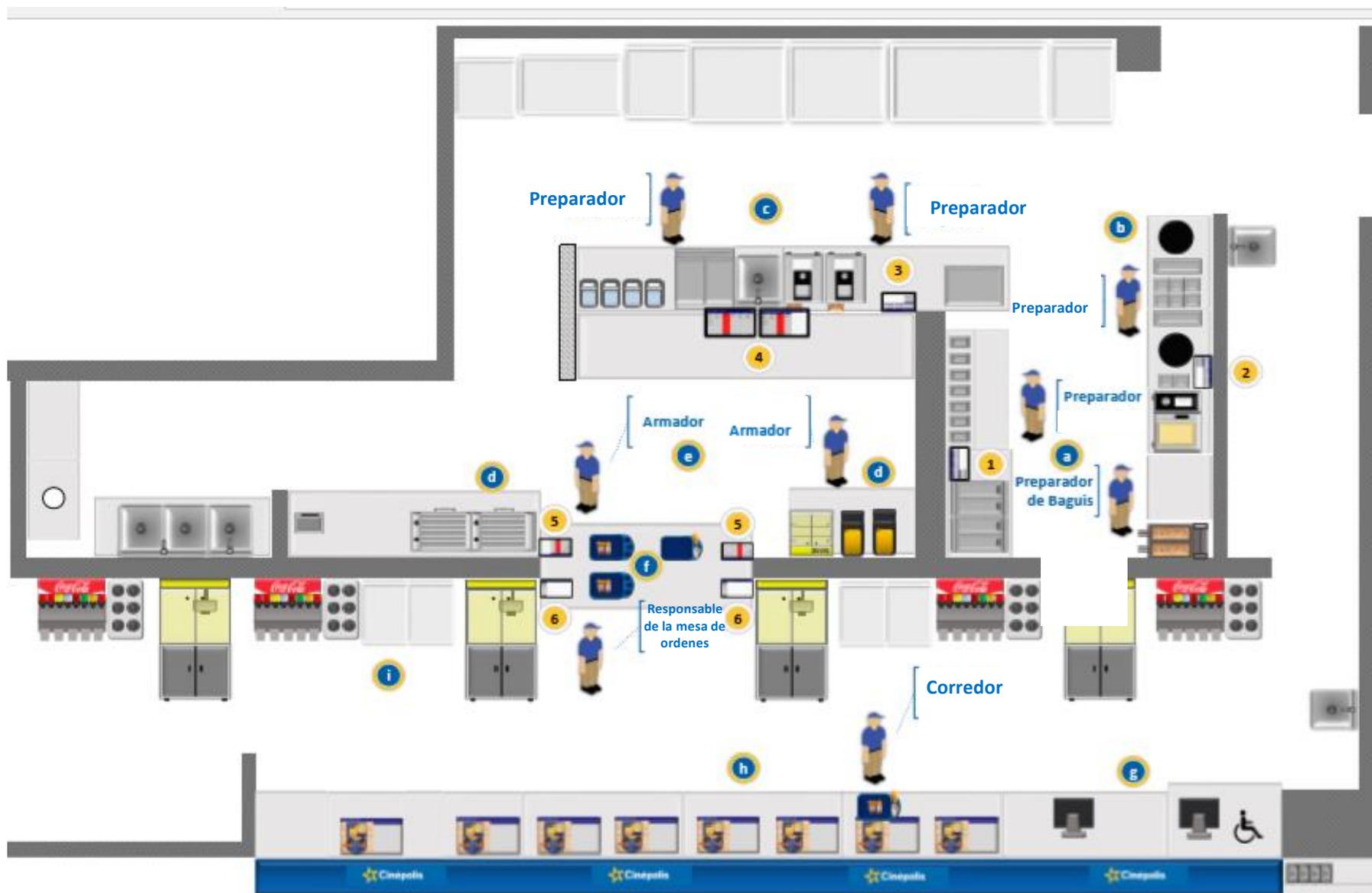


Armado de
Productos



Entrega de
Productos





- Áreas de preparación**
- a** Área de Baguis
- b** Área de crepas
- c** Área de bebidas
- d** Área *hot dogs* y nachos
- e** Área de armado
- f** Ventana
- Equipos tecnológicos**
- 1** Tablet e impresora de Baguis
- 2** Tablet e impresora de crepas
- 3** Tablet e impresora de bebidas
- 4** Pantalla de Armador
- 5** Tablet de Armador
- 6** Tablet de Corredor

7 MACRO PROYECCIÓN



Área de preparación

- a** Área de Baguis
- b** Área de crepes
- c** Área de bebidas

- d** Área hot dogs y nachos
- e** Área de armado
- f** Ventana

- g** POS
- h** Área de entrega
- i** Confitería

- j** Condimenteros

Equipos tecnológicos

- 1** Tablet e impresora de Baguis
- 2** Tablet e impresora de crepas
- 3** Tablet e impresora de bebidas
- 4** Pantalla de Armador
- 5** Tablet de Armador
- 6** Tablet de Corredor
- 7** Macro-proyección



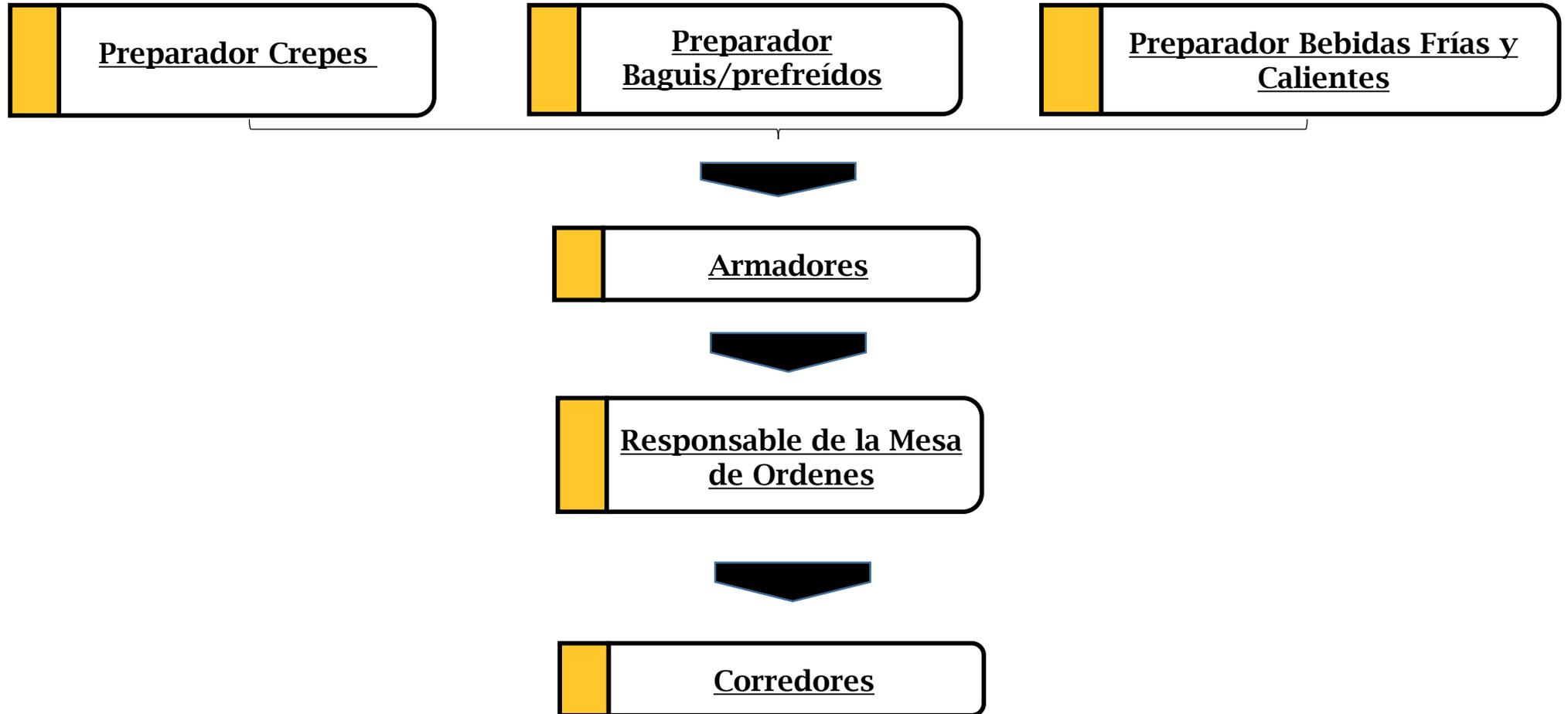
Area	Responsable	Número de Personas por Estación		Productos por Estación
		Baja Afluencia	Alta Afluencia	
<p>Cocina</p> <p>Crepes</p>	<p>Preparador Crepes</p>	1	<p>De acuerdo a la necesidad operativa, se pueden asignar más preparadores en cada estación, asegurando una correcta organización de tareas con un flujo rápido y ordenado.</p>	<p>Celestial, Nutty, Nutty banana, Aliado, Napolitano, Margarita, Frutos del campo con 5 adicionales.</p>
<p>Baguis</p>	<p>Preparador Baguis</p>	1		<p>Aliado, Pollo BBQ, Supremo, Mechada, Mediterráneo, Light, Vegui.</p>
	<p>Preparador Frituras</p>	1		<p>Frituras: Papas fritas, corn dog, anillos cebolla, chicken.</p> <p>Smoothies: En agua y leche. Frambuesa, mango, maracuyá, chirimoya.</p> <p>Café: americano, espresso, cortado, cappuccino, mokaccino, latte macchiato, chocolate.</p> <p>Te</p> <p>Tortas: Muffin, Alfajor, Cuchufli pack, Donut, Donut rellena</p>
<p>Snacks</p> <p>Hot dogs</p>	<p>Armador</p>	1	2	<p>Hot dog</p> <p>Nachos con Queso</p>
<p>Nachos</p>				<p>Skittles, M&M, Kit kat, Galleta Toddy, Yan yan, Winergy, Rolls crocante, Rolls crispy</p>
<p>Confites</p>				<p>Galletas Toddy</p>
				<p>Papas Lays, STAX, Lays stax, Cheetos Wow.</p>



Area	Responsable	Número de Personas por Estación		Productos por Estación
		Baja Afluencia	Alta Afluencia	
Confitería <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><u>Cabritas</u></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><u>Bebidas Gaseosas</u></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><u>Helados</u></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><u>Bebidas Embotelladas</u></div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><u>Responsable de la Mesa de Ordenes</u></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><u>Corredores</u></div>	<u>1</u>	<u>2</u>	<p>Dulces, salados, cheddar.</p> <hr/> <p>Coca Cola, Fanta, Coca Cola Light, Coca Cola Zero, Fanta Zero, Sprite Zero, Quattro Zero.</p> <hr/> <p>Helados: Magnum clásica, almendra, cookies and cream, blanco frambuesa y sandwich, corneto vainilla caramelo.</p> <hr/> <p>Agua con gas y sin gas Vital, Aguas saborizadas.</p>
<p>De acuerdo a la afluencia y al numero de puntos de entrega, teniendo el numero correcto para garantizar eficiencia y la promesa de servicio.</p>				



Roles de Cocina



Lineamientos Preparadores de Alimentos

Funciones del Preparador:

- Elaborar los productos de forma correcta y a tiempo, y entregarlos al armador.

- Hay varios tipos de preparadores de acuerdo al área de elaboración

- ❖ Preparador de Crepes
- ❖ Preparador de Baguis y Frituras
- ❖ Preparador Bebidas Frías y Calientes

- Los preparadores de alimentos tienen 2 herramientas tecnológicas para poder realizar su trabajo

- ✓ Tableta de la estación de preparador correspondiente
- ✓ Impresora

- En momentos de alta afluencia, en cada estación habrá más de un preparador.
- El preparador es el responsable de elaborar los productos, y coordinar las actividades de elaboración con el armador, manteniéndose en comunicación constante con este y teniendo en cuenta la cantidad de productos a elaborar.
- El preparador elabora los productos de forma correcta, siguiendo la receta y el procedimiento estandarizado.
- Si hay más de 2 preparadores por estación, entre ellos, pueden organizar sus actividades en cada estación por tarea, para así elaborar los productos más rápido.
- La plantilla de preparadores dependerá de la afluencia de ordenes de la cocina.



Preparadores



Lineamientos Armadores

Funciones del Armador:

- **Recepción, armado de la orden, verificación y entrega al corredor.**

- 1 Monitorear las ordenes de su pantalla.
- 2 Servir snacks cuando la orden tiene estos productos (Hotdogs y nachos).
- 3 Servir los confites cuando la orden tiene estos productos (productos de paquete de dulce y salados).
- 4 Tomar los alimentos de la mesa de entrega y colocarlos en una bandeja azul si son más de dos productos.
- 3 Armar las órdenes (cocina y snacks) y revisar que esta completa y correcta.
- 4 Colocar los cubiertos en el caso de crepes.
5. Darle PASAR a la orden en la estación.
- 6 Entregar la orden al ENCARGADO DE LA MESA DE ORDENES.

Expedición:

- El armador tiene como función primordial monitorear los pedidos, revisar los tiempos, verificar si alguna orden tiene un producto pendiente, para avisar en cocina al preparador de la estación correspondiente, asegurando que los productos no pierdan calidad y se entreguen a tiempo.

Balanceo de Carga de Estaciones:

- El armador coordina con los responsables de cada estación la elaboración de productos, teniendo en cuenta el número de productos a elaborar en cada orden, de forma que no se generen cuellos de botella y las estaciones tengan la cantidad de personal necesario para realizar los pedidos a tiempo.
- Al iniciar la operación y en horas de baja afluencia, hay un solo armador, este podrá apagar una de las pantallas y tableta, para que las ordenes se consoliden en una sola tableta. Al aumentar el flujo de clientes, otro armador ingresa y la otra tableta y pantalla se habilitan para para que el sea el responsable de las ordenes direccionadas a las segunda tableta.

Número de armadores en alta afluencia: 2

Número de armadores en baja afluencia: 1



Armadores



Lineamientos Generales Responsables de la Mesa de Ordenes



**Responsable
de la Mesa de
Ordenes**

- **Encargado de Mesa de Ordenes**

- Recibir los productos elaborados del armador y verificar que el producto corresponda con la orden.
- Identificar las ordenes en la pantalla.
- Hacer la lectura/interpretación de órdenes
- Revisar constantemente las pantallas de las tabletas para ver las ordenes nuevas.
- Identificar las ordenes de confitería en la tableta, una vez sea pasada por el armador.
- Presionar el botón ANUNCIAR para hacer el llamado al cliente y asignar el punto de entrega al corredor o llevar la orden.
- Anunciar las ordenes al corredor asignado.
- Verificar que la orden sea eliminada en el sistema.
- Asegurar que las órdenes que no fueron reclamadas por el cliente, sean pasadas a estatus en **Hold** y colocadas en el lugar asignado (abajo del área de entrega).

Número de responsables de la mesa de ordenes baja afluencia: 1

Número de responsables de la mesa de ordenes alta afluencia: 1

- Al iniciar la operación y en momentos de baja afluencia, el encargado de la mesa de ordenes, es el responsable de realizar el rol del corredor, haciendo la entrega de ordenes. Con mayor afluencia de clientes y de acuerdo a las necesidades de la operación, ingresa un Cinepolito encargado de la otra mesa de ordenes y se distribuyen el servido de productos de confitería y entrega al cliente de acuerdo a las ordenes que hay en cada estación.



Lineamientos Generales Corredores



Corredores

- Recibir la asignación por parte del encargado de la mesa de órdenes al punto de entrega correspondiente.
- Revisar los productos que componen la orden.
- Realizar el servicio de los productos de confitería.
- Validar la orden con el cliente.
- Entregar la orden al cliente.
- Asegurarse que quede liberado el punto de entrega, solicitándole al cliente que escanee la orden con su celular o ticket.
- Dejar en **Hold** las ordenes que no han sido reclamadas por el cliente y colocarlas debajo del punto de entrega, en el mesón.
- Seguir la **técnica de atención a clientes** vigente para corredores.

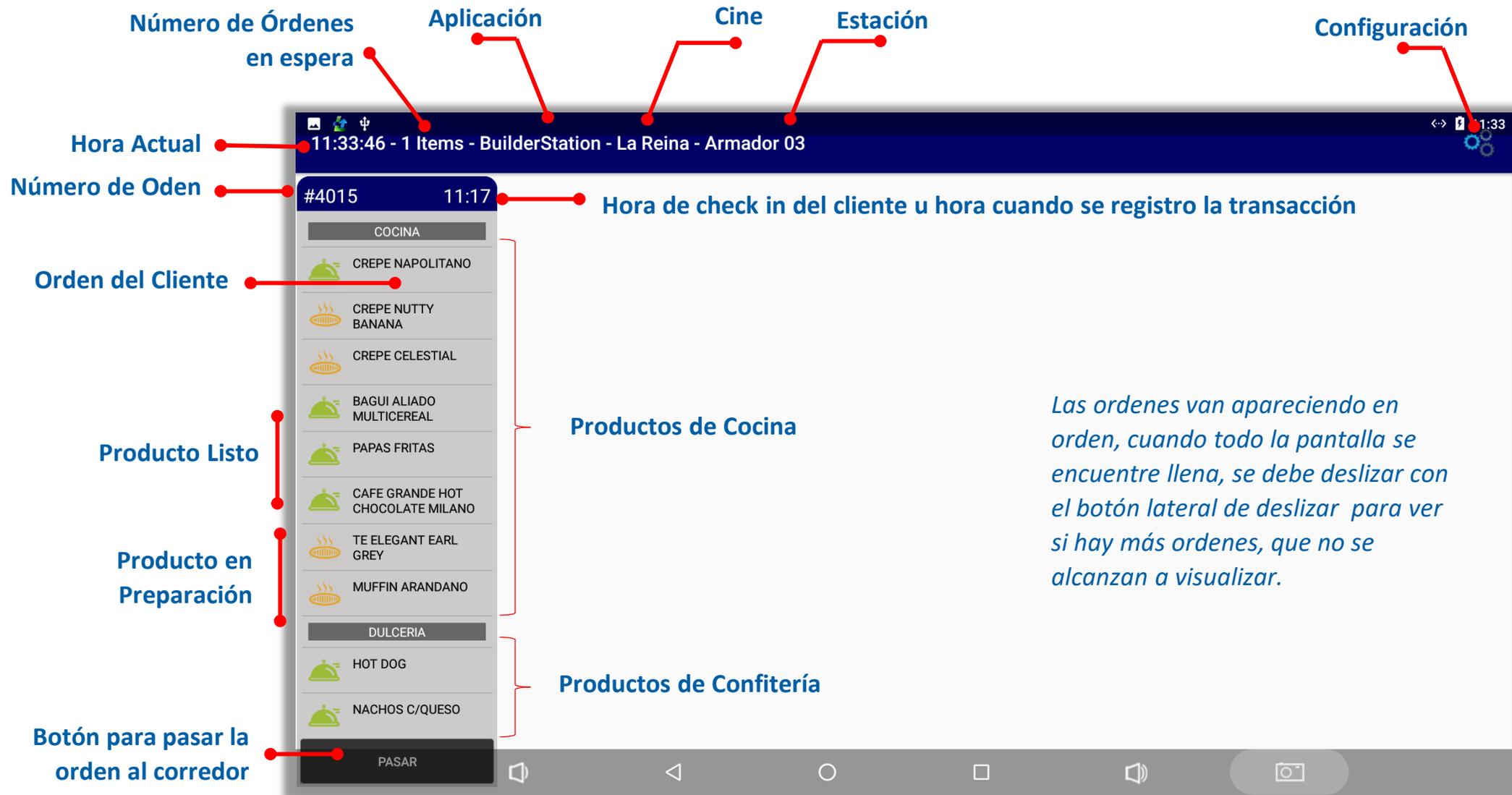
- Al iniciar la operación y en momentos de baja afluencia, el encargado de la mesa de ordenes, es el responsable de realizar el rol del corredor, haciendo la entrega de ordenes.
- En alta afluencia, los corredores son encargados de realizar el servicio de productos de confitería y entrega de ordenes al cliente.

Interpretación de la orden en la tableta del preparador

The image shows a tablet interface for a kitchen preparation station. It displays three order cards, each with a status bar at the top and a 'TERMINADO' button at the bottom. The interface is annotated with red lines and text labels:

- Órdenes en espera**: Points to the top status bar of the first order card.
- Aplicación**: Points to the top status bar of the second order card.
- Conjunto**: Points to the top status bar of the third order card.
- Estación**: Points to the top status bar of the third order card.
- Configuración**: Points to the gear icon in the top right corner of the tablet.
- Hora actual**: Points to the time '11:21:44' in the top status bar.
- Número de Orden**: Points to the order number '#4015' in the top status bar of the first card.
- Hora de check in del cliente u hora cuando se registro la transacción**: Points to the time '11:17' in the top status bar of the second card.
- Descripción del Producto**: Points to the product name 'MUFFIN ARANDANO' in the second card.
- Orden de Producción**: Points to the 'TERMINADO' button of the second card.
- Botón de terminado (cuando la orden esta lista)**: Points to the 'TERMINADO' button of the third card.

Order ID	Time	Product Name	Status
#4015	11:17	CAFE GRANDE HOT CHOCOLATE MILANO	TERMINADO
#4015	11:17	TE ELEGANT EARL GREY	TERMINADO
#4015	11:17	MUFFIN ARANDANO	TERMINADO



Interpretación de la orden en la tableta del responsable de la mesa de ordenes

No. Ordenes **Aplicación** **Conjunto** **Estación**

Hora Actual

Orden del cliente

Opciones de configuración

Productos de la orden

Punto de Entrega

Hora Check in

Botón para asignar punto de entrega

Order No.	Items	Time	Station
#4612	4	05:08	RunnerStation - La Reina - Corredor 02
#4616	2	05:10	RunnerStation - La Reina - Corredor 02
#4611	6	05:08	RunnerStation - La Reina - Corredor 02
#4615	5	05:10	RunnerStation - La Reina - Corredor 02

MakerStation Configuration:

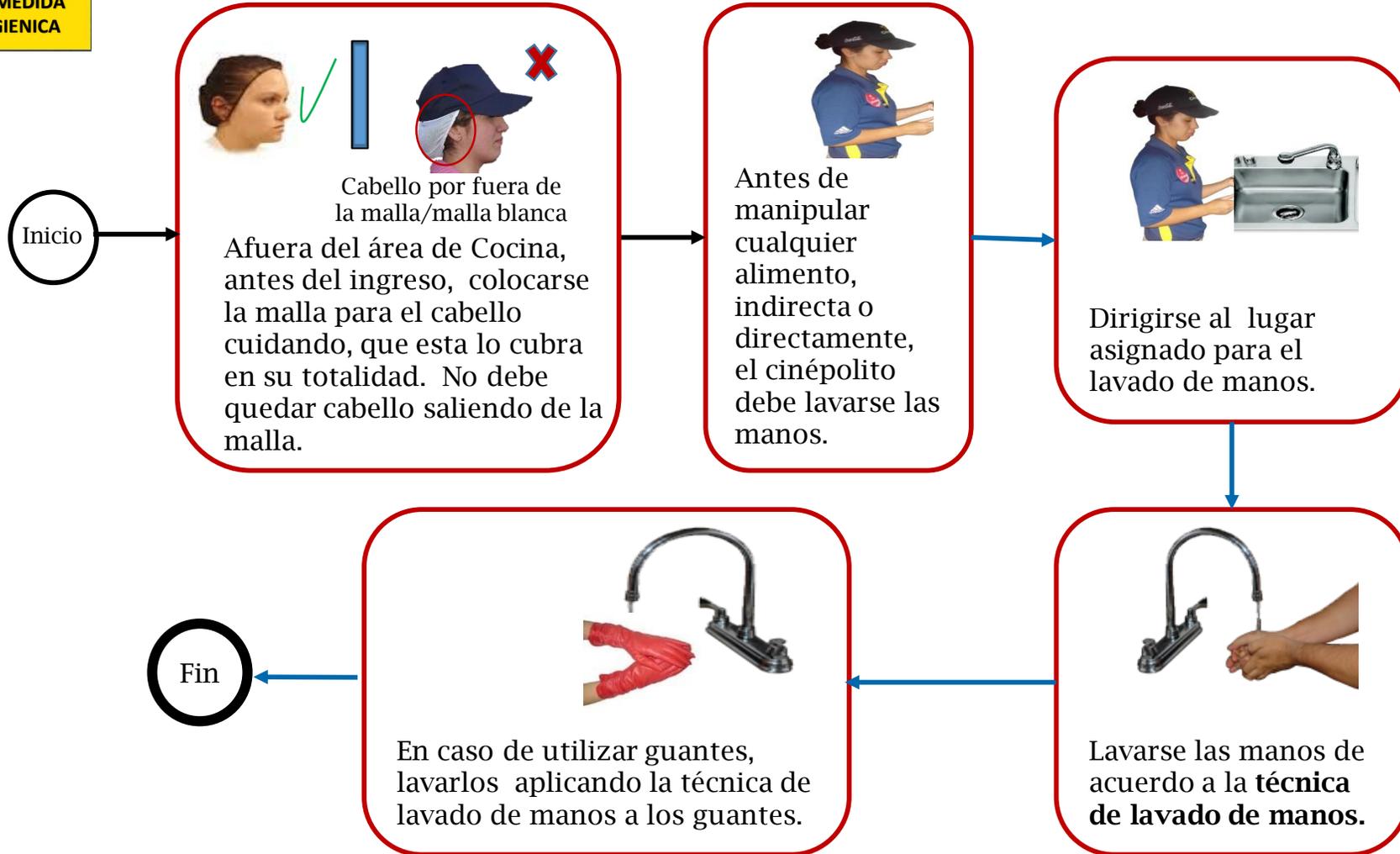
Server(IP)	10.2.70.92
Server(Port)	1883
Server(Port)	8082
Estación	Bebidas 01

GUARDAR

Calculator interface with buttons: -, +, ., 1, 2, 3, *, /, , 4, 5, 6, (,), =, 7, 8, 9, *, 0, #



Medidas Higiénicas Elaboración y Servido de Productos



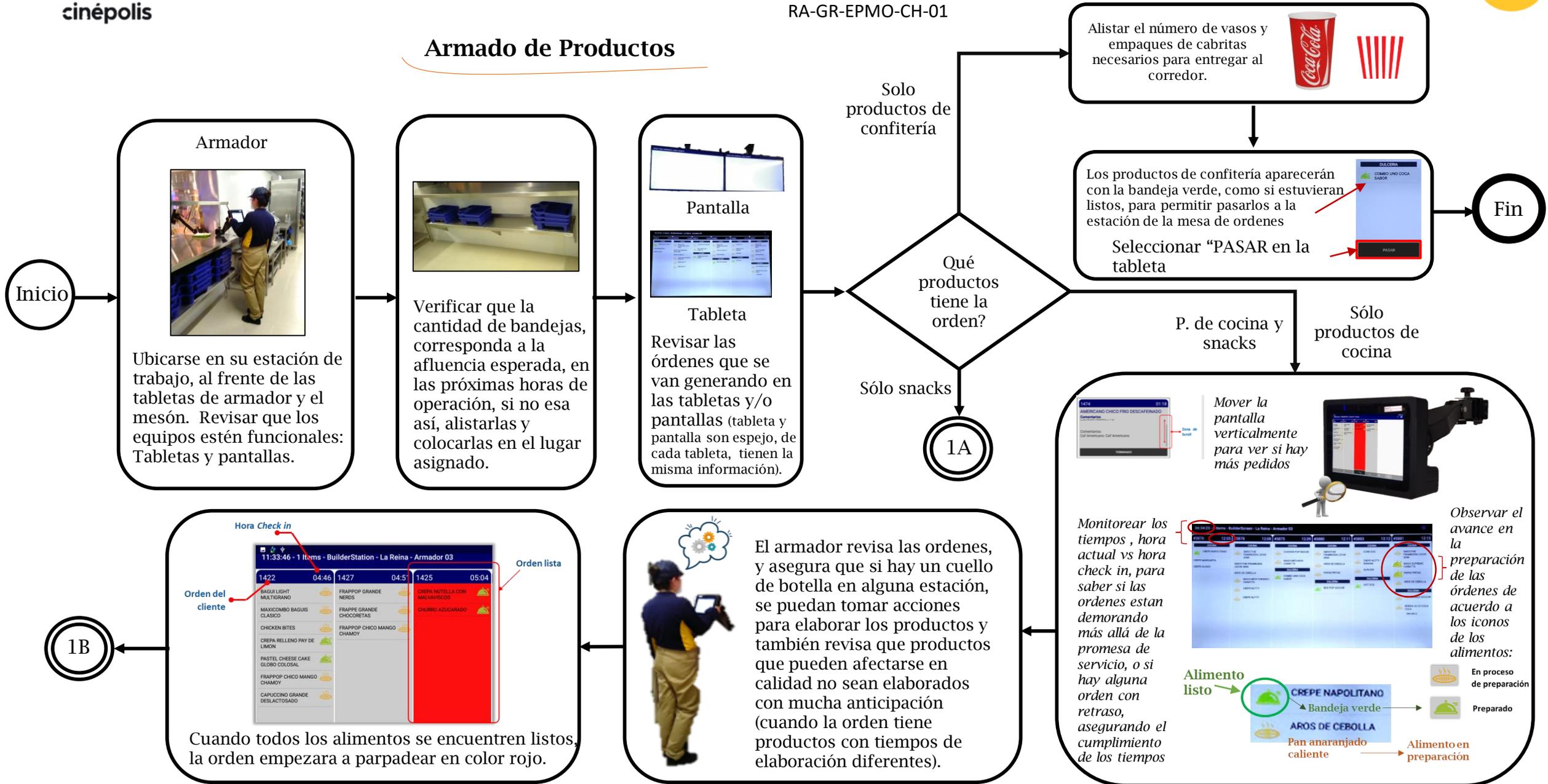


Elaboración de Productos





Armado de Productos



Armador



Ubicarse en su estación de trabajo, al frente de las tabletas de armador y el mesón. Revisar que los equipos estén funcionales: Tabletás y pantallas.



Verificar que la cantidad de bandejas, corresponda a la afluencia esperada, en las próximas horas de operación, si no esa así, alistarlas y colocarlas en el lugar asignado.

Pantalla



Tableta

Revisar las órdenes que se van generando en las tabletas y/o pantallas (tableta y pantalla son espejo, de cada tableta, tienen la misma información).

Solo productos de confitería

Alistar el número de vasos y empaques de cabritas necesarios para entregar al corredor.



Los productos de confitería aparecerán con la bandeja verde, como si estuvieran listos, para permitir pasarlos a la estación de la mesa de ordenes

Seleccionar "PASAR en la tableta"



Fin

¿Qué productos tiene la orden?

P. de cocina y snacks

Sólo productos de cocina

Sólo snacks

1A



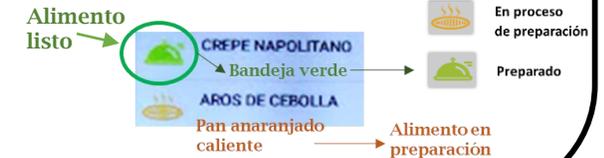
Mover la pantalla verticalmente para ver si hay más pedidos



Monitorizar los tiempos, hora actual vs hora check in, para saber si las ordenes estan demorando más allá de la promesa de servicio, o si hay alguna orden con retraso, asegurando el cumplimiento de los tiempos



Observar el avance en la preparación de las órdenes de acuerdo a los iconos de los alimentos:



Inicio

1B

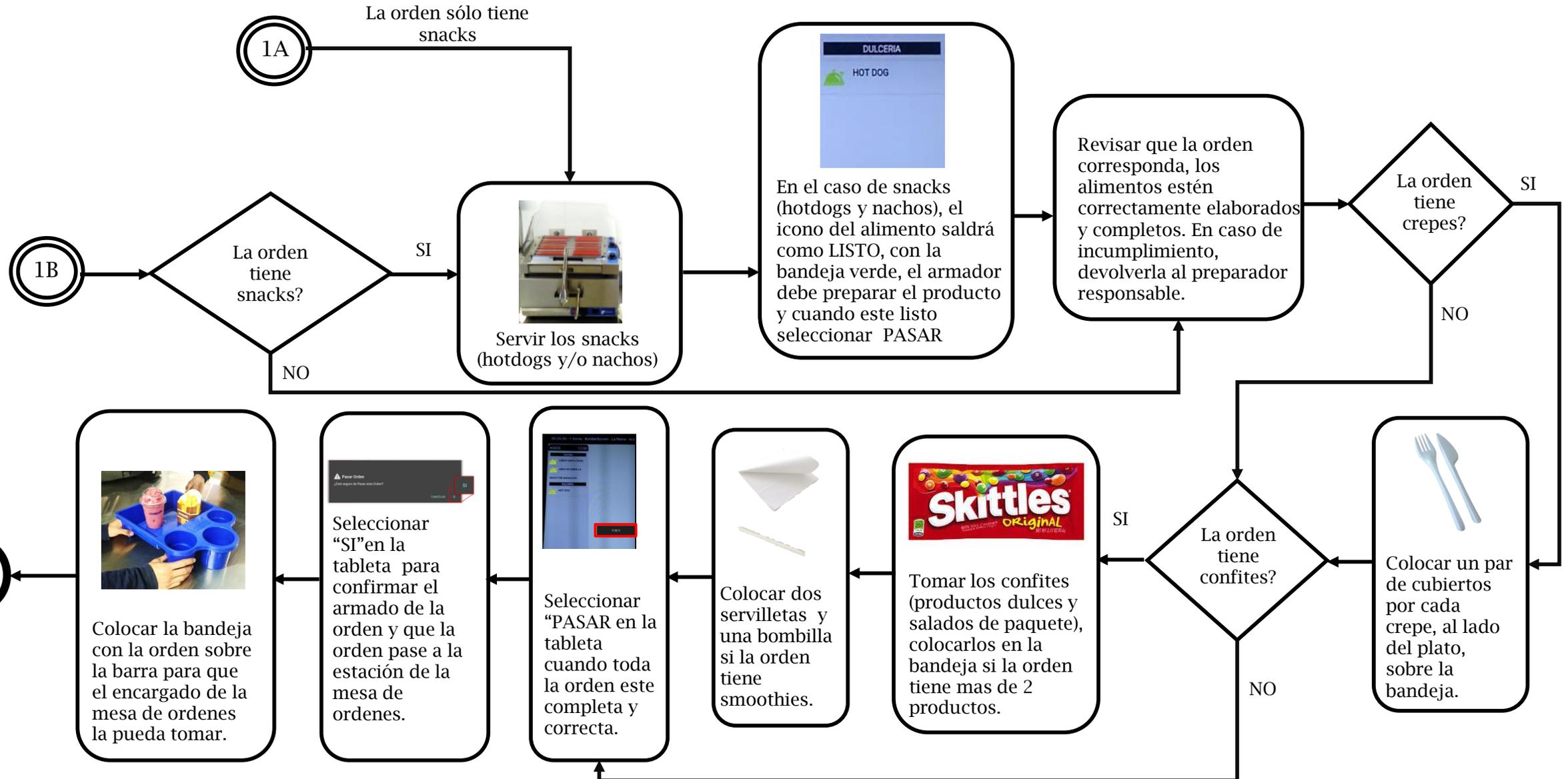


Cuando todos los alimentos se encuentren listos, la orden empezara a parpadear en color rojo.



El armador revisa las ordenes, y asegura que si hay un cuello de botella en alguna estación, se puedan tomar acciones para elaborar los productos y también revisa que productos que pueden afectarse en calidad no sean elaborados con mucha anticipación (cuando la orden tiene tiempos de elaboración diferentes).

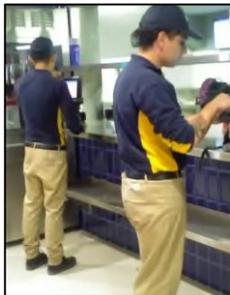
Armado de Productos



Encargado de la Mesa de Ordenes

Inicio

Ubicarse en su estación de trabajo, al frente de las tabletas de la mesa de ordenes, y el mesón de entrega. Revisar que las tabletas se encuentren funcionales y la cantidad de bandejas corresponda con la afluencia en las próximas horas.



Revisar la pantalla de la tableta constantemente, para ver que órdenes estan ingresando.



Qué productos tiene la orden?

Confitería y/o Snacks y/o Cocina

Sólo Confitería

Revisar el número de orden y los productos en la tableta y en la bandeja.

Revisar los productos recibidos por parte del armador y verificar que correspondan con la orden. Para esto deben verificarse los productos en la tableta vs los productos en físicos entregados.



1

Al tocar el botón ANUNCIAR, en la parte superior del recuadro azul, en el centro, se visualiza, el numero de punto de entrega.

La leyenda **Anunciar** cambia a **Entregar**

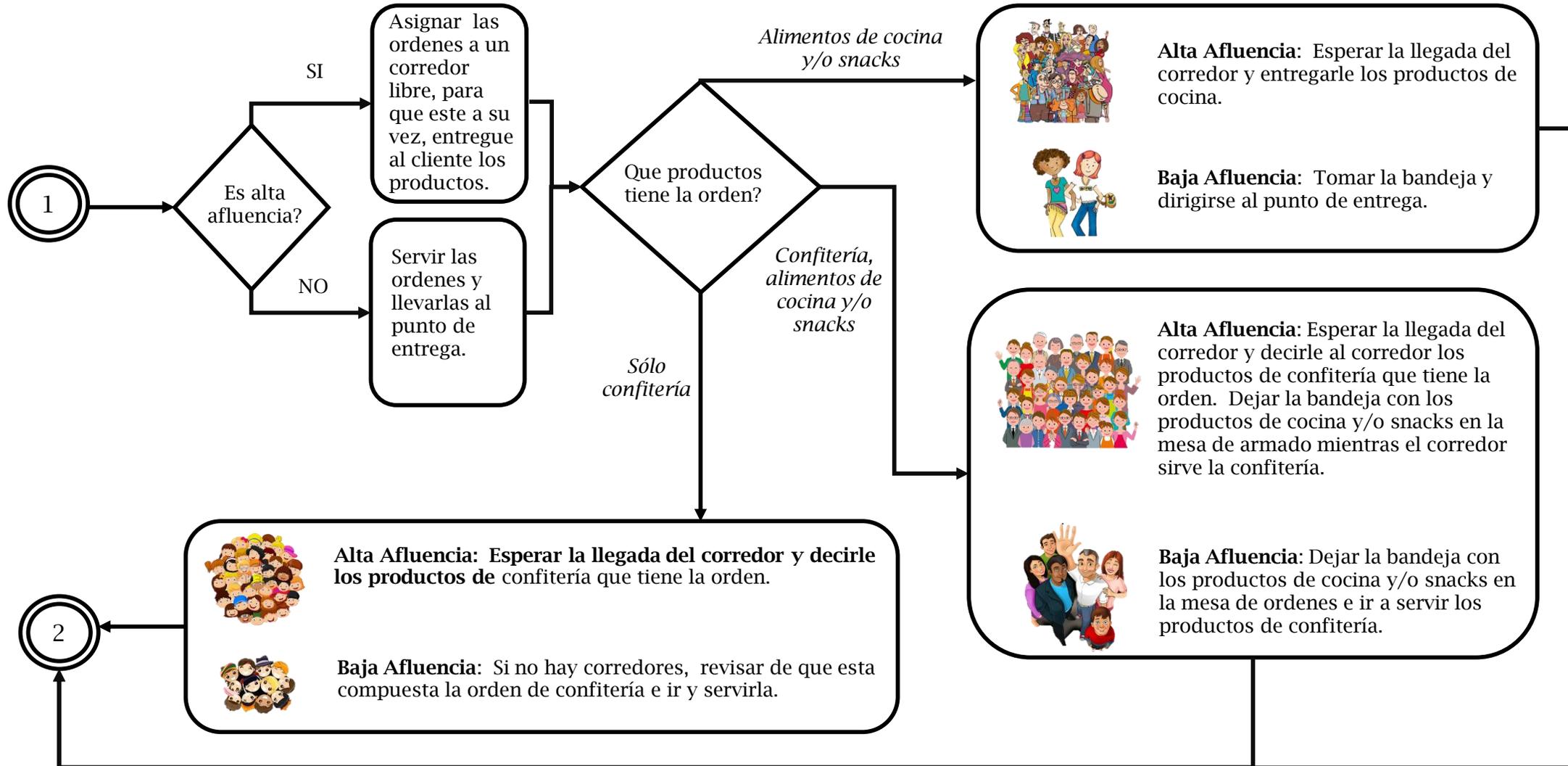
Punto de Entrega



Tocar el botón **Anunciar**.



Procedimiento Entrega de Productos



Procedimiento Entrega de Productos

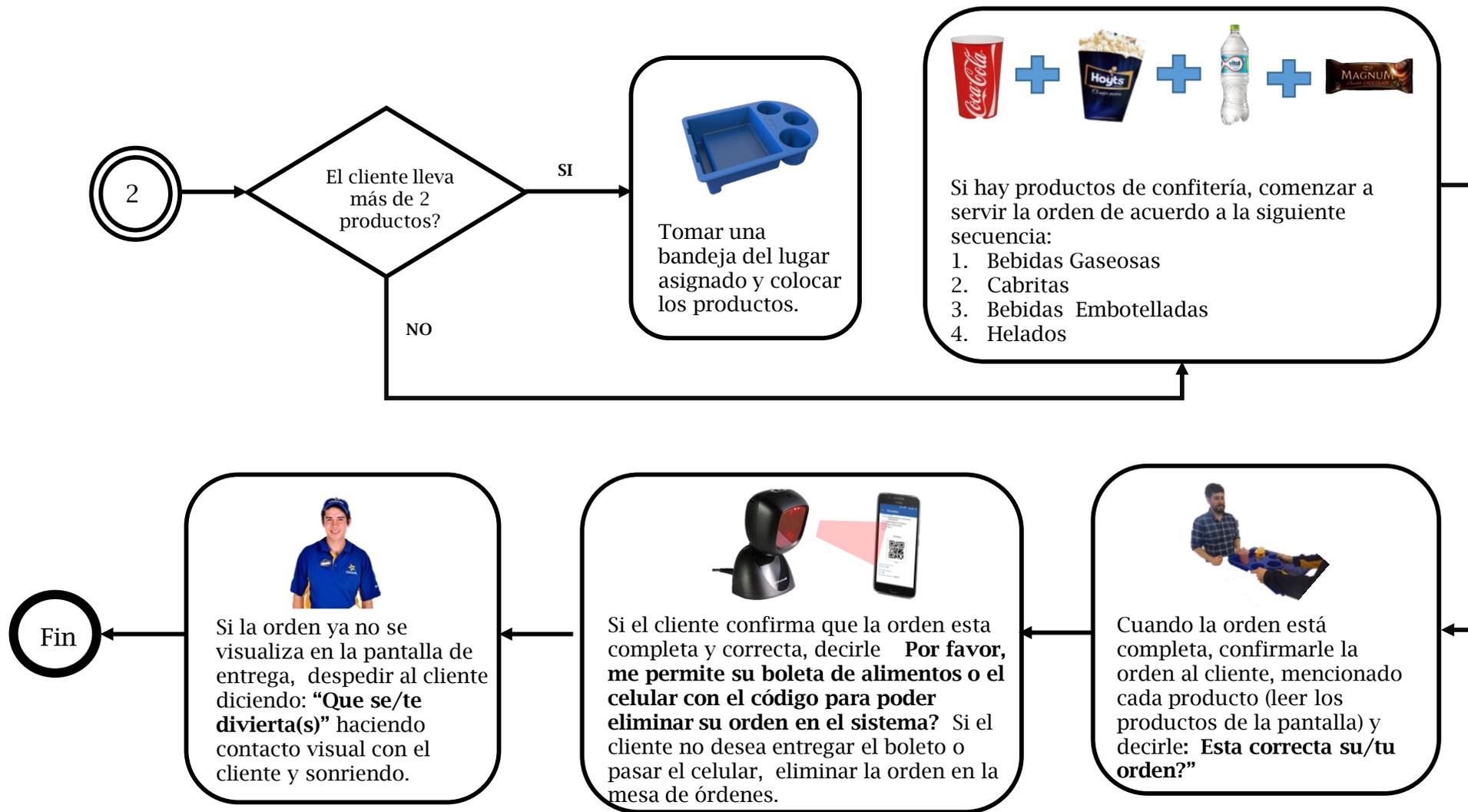


Tabla de Cambios		
Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	15/12/2018

Cláusula de Confidencialidad Scanton

Este documento y sus anexos contienen información estratégica de negocio, secretos comerciales y en general el *know-how* de Scanton, S.L. Sociedad Unipersonal Inc. (“**Scanton**”) y su grupo, derivados de experiencias comerciales y programas de investigación y desarrollo, y que han sido compilados para uso exclusivo de las filiales del grupo (y, en particular, de algunos de sus empleados y directivos), con el objetivo de asegurar e incrementar la rentabilidad y beneficio del grupo a largo plazo. El contenido de este documento y sus anexos es, por consiguiente, estrictamente confidencial y para el uso exclusivo de sus destinatarios.

En este documento y sus anexos tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” toda documentación e información (de tipo económico, financiero, técnico, comercial, estratégico o de otro tipo), proporcionada de cualquier forma (oral, escrita o en cualquier soporte) y en cualquier momento, ya sea con anterioridad o posterioridad a la fecha de este documento o sus anexos, que no esté disponible públicamente, relativa a Scanton, a cualquier sociedad de su grupo, o a cualquier persona relacionada con las mismas, incluyendo, sin limitación: información científica, técnica o arquitectónica; información relativa al negocio actual o futuro, experiencia comercial y planes de comercialización, incluyendo, pero no limitada a, información financiera, términos contractuales o información y datos de clientes; diseños, dibujos, programas de computadora y software; costos e información de precios; y identificación de personal u otros recursos para su posible uso comercial. En particular, será Información Confidencial toda documentación e información: (i) marcada como tal; (ii) identificada por Scanton o su personal, bien de forma escrita o bien de forma verbal, como Información Confidencial; (iii) que tenga valor comercial; (iv) que no sea conocida a nivel general en el mercado o la industria; o (v) que por su naturaleza o por las circunstancias en que se produzca la revelación, deba de buena fe estimarse como tal.

Los destinatarios de este documento y sus anexos se comprometen a tratar y conservar en todo momento la Información Confidencial como secreta y confidencial y a no la comunicarla ni revelarla directa ni indirectamente (tanto en forma oral o escrita) a ninguna otra persona física o jurídica (con la única excepción de aquellos miembros del personal de Scanton que tengan la necesidad de conocer dicha información para la prestación de sus servicios) sin que medie previa aprobación por escrito de Scanton. La revelación, distribución, transmisión electrónica o copia de la Información Confidencial queda estrictamente prohibida. Los destinatarios de este documento y sus anexos acuerdan no duplicar, distribuir o revelar su contenido a través de ningún medio.

