



CONFITERIA

**Manual de Procedimientos
Operativos
RA-MPO-CONF-CH-01**

CINE HOYTS

BY CINÉPOLIS

Revisión 01: 15 de Octubre de 2016

Cancela y sustituye: Ninguno

Toda la información contenida en este documento es confidencial y se proporciona como una fuente de información para la operación de los procesos administrativos, operativos y de soporte de Cinépolis (incluyendo a cualquiera de sus empresas afiliadas y/o subsidiarias, o a aquellas que de tiempo en tiempo formen parte del Grupo Cinépolis). Por lo tanto queda estrictamente prohibida la publicación, divulgación y utilización de su contenido por cualquier medio, para fines propios o de terceros no autorizados y sin el consentimiento expreso y por escrito de Cinépolis.

Cláusula de Confidencialidad Scanton, S.L. Sociedad Unipersonal Inc.

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.

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.

Hoja de Firmas

Elaboró
Diana Amaya Consultor Senior de Procesos

Reviso
Natalia Arce Gerente de Revenue

Revisó
Alberto Landeta Gerente Regional Chile

Autorizó
José María Ortega Gerente de Operaciones

Índice

1. Descripción del Negocio	6
2. Infraestructura	13
3. Materias Primas e Insumos.....	24
4. Recepción de Abastecimiento	26
5. Habilitación	28
5.1. Inicio de Habilitación.....	29
5.2. Equipos	31
5.2.1. Abastecimiento de Fabrica/Palomera de Cabritas:	32
5.2.3. Preparación de Cabritas:	40
5.2.4. Abastecimiento de CO2	42
5.2.5. Torre de Bebidas.....	47
5.2.6. Dispensador de queso 5300	53
5.2.7. Dispensador de queso Gold Medal	56
5.2.8. Calentador de Pan	60
5.2.9. Asador de Salchichas	62
5.2.10. Refrigerador de Bebidas Embotelladas	67
5.2.11. Congelador de Helados.....	68
5.2.12. Calentador de Cabritas.....	69
5.2.13 Refrigerador de Sándwich	1
5.2.14 Punto de Venta.....	1
5.3. Elaboración de Cabritas.....	4
5.4. Alistamiento de Salsas y Verduras del Condimentero.....	12
5.5. Apertura de Turno	16
6. Venta.....	19
6.1. Formas de Pago.....	24
6.1.1. Efectivo.....	25
6.1.2. Tarjeta de Crédito/Débito.....	26
6.1.3. Puntos Miembro Hoyts Friends.....	28
6.1.4. Cupones Empresariales	29

6.2. Recuperación de Fondos	30
6.3. Retiros de Efectivo	33
7. Servido de Productos	36
7.1.1. Cabritas	37
7.1.2. Cabritas Mix	40
7.1.3. Servido con Calentador de Cabritas	44
7.1.4. Bebidas / Gaseosas	45
7.1.5. Hot dog	49
7.1.6. Nachos	54
8. Conservación del Negocio	57
9. Cambio de Turno	62
10. Inhabilitación	66
10.1. Cierre de Turno	67
10.2. Equipos	69
10.2.1. Punto de Venta	70
10.2.2. Complementos	72
10.2.3. Palomeras/Fábrica de Canchitas	74
10.2.4. Asador de Salchichas	80
10.2.5. Calentador de Pan	81
10.2.6. Exhibidor de Nachos	83
10.2.7. Dispensador de Queso Star Doble	84
10.2.8. Dispensador de Queso Gold Medal	86
10.2.9. Torre de Bebidas Gaseosas	88
10.2.10. Refrigerador de Bebidas Embotelladas	94
10.2.11. Congelador de Helados	95
10.2.12. Condimentero	96
10.2.13. Finalizar Inhabilitación	97
11. Anexos	98
12. Control de Cambios	115
13. Documentos de Referencia	117

1. Descripción del Negocio

Confitería es un negocio dedicado a la venta de cabritas, *snacks*, y bebidas embotelladas, que pueden o no ser embotelladas.

Los productos de Confitería son los siguientes:

Cabritas Saladas

Cabritas de maíz elaboradas con ingredientes de primera calidad. Se ofrecen en cuatro diferentes tamaños: pequeño, mediano, grande y box pop



Cabritas Dulces

Cabritas de maíz con sabor dulce *adición de azúcar light*. Se ofrecen en cinco diferentes tamaños: pequeño, mediano, grande, box pop y pop cero.



Cabritas Mix:

En dos tamaños y dos sabores:

Box Pop y Grande
Azúcar y Mantequilla



Nachos

Nacho con queso cheddar y con la opción de agregar extra queso. Se ofrecen en un solo tamaño: 90 gramos.



Hot dog

Salchichas rostizadas, colocadas en pan blanco para hot dog. Se ofrece en un solo tamaño.



Bebidas

Bebidas de diferentes sabores y cada uno en cuatro tamaños: Grande (32 onzas/940 cc), Mediana (620 cc/21 onzas), pequeña (16 onzas) y bebida para niño (12 onzas).



Otras Bebidas

Agua mineral con o sin gas de 500 cc, néctar de fruta watts clear de 400 ml y mini pet de 250 cc en diferentes sabores, Bebida en lata de 350 ml.



Helados Bresler

Cornetto, Magnum, Pinta Mono, Condorito y Paleta de Chocolate.

Gelatería (Helado a Granel)

Barquillo simple, barquillo doble, barquillo triple, Copa Kid, Copa Súper, Grandulón.



Dulces

Skittles, M & M, Mini Ritter, Galleta Toddy, Yan Yan, Sahne Nuss.



Snacks Salados

Lays (34 g), Stax (40 g), Lay Stax (40 g), Retro Snack, (34 g). Un calentador de palomitas no sirve, lo mismo sucedía en aruco, las palomitas fritas. De un lado.



Sandwich

Sándwich de diferentes sabores: Ave pimentón, ave Mayo, Barros Jarpa y Barros Luco.



COMBOS

Combo Banco de Chile Mediano

Paquete de productos que incluye una cabrita mediana, una bebida pequeña (16 onzas) y un Skittles.



Nota: Los combos pueden variar de acuerdo a las condiciones del mercado.

Combo Banco de Chile Pequeño

Paquete de productos que incluye una cabrita pequeña, una bebida pequeña (16 onzas) y un Skittles.



Maxi Combo Banco de Chile

Paquete de productos que incluye una cabrita grande, dos bebidas pequeñas (16 onzas) y una Galleta Toddy + 2 entradas.



Combo Escolar

Paquete de productos que incluye una cabrita pequeña, una bebida de niño (12 onzas) y un Mini Ritter.



Combo Evento Botella Pet

Paquete de productos que incluye una cabrita pequeña, una bebida en botella mini pet (250 ml).

Combo Evento A

Paquete de productos que incluye una cabrita para niño y una bebida de 500 c.c.



Combo Evento B

Paquete de productos que incluye una cabrita mediana y una bebida de 500 c.c.

Hoyts Friends Combo Amigos

Paquete de productos que incluye dos cabritas medianas, 2 bebidas pequeñas, 2 paletas de chocolate.



Hoyts Friends Combo Individual

Paquete de productos que incluye una cabrita mediana, una bebida pequeña y un skittles.



Ticket Snack Individual

Paquete de productos que incluye una cabrita pequeña y una bebida pequeña.



Ticket Snack Mediano

Paquete de productos que incluye una cabrita mediana y una bebida mediana.



Combo Familia

2 box pop, 4 bebidas de 16 oz, 4 lays de 34 g.



Combo Pareja

Paquete de productos que incluye dos bebidas de 21 oz, 1 box pop, 2 mini Ritter.



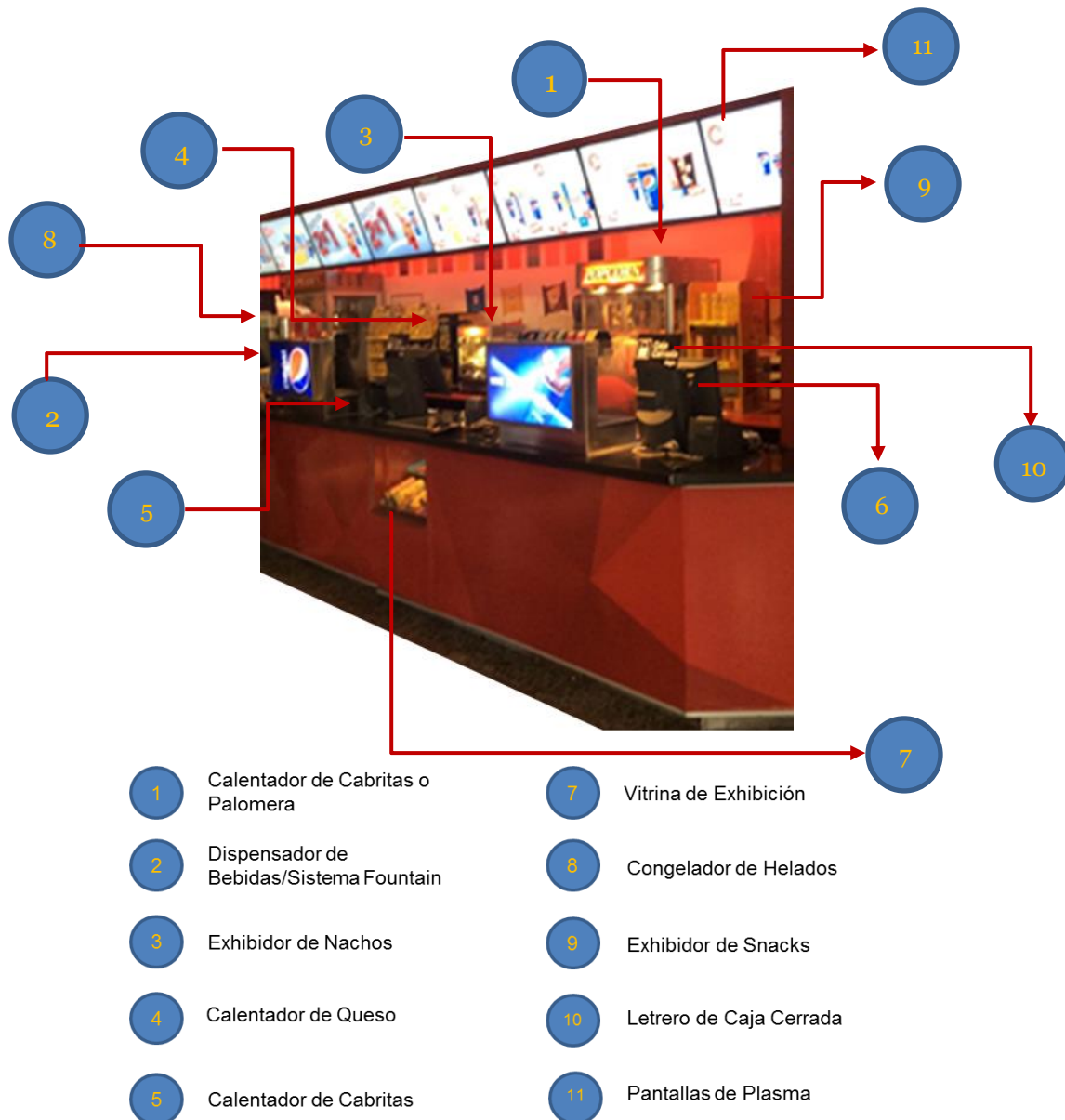
Combo Hoyts

Paquete de productos que incluye dos bebidas de 21 oz, 1 box pop, 1 skittle.



DISTRIBUCION FISICA DE CONFITERIA

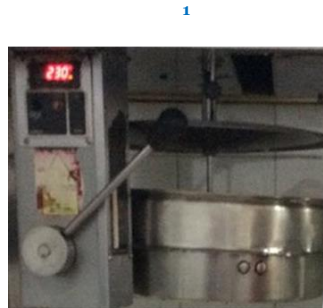
La distribución física del negocio puede variar de un conjunto a otro, en algunos la palomera no se encuentra dentro de la confitería, y no todos los conjuntos tienen venta de nachos y hot dogs.



2. Infraestructura



Calentador de Cabritas



**Fábrica de Cabritas
Cretors 48 oz**



Palomera Cretors



**Fábrica de Cabritas
Tipo 2(fuera de la
confitería)**



Dispensador de Queso



Asador de Salchichas Tipo 1



**Asador de Salchichas
Tipo 2**



Calentador de Pan Tipo 1



Exhibidor de Nachos



Refrigerador de Bebidas Embotelladas Tipo 1



Congelador de Helados Tipo 1



Congelador de Helados Tipo 2



Refrigerador de Bebidas Embotelladas Tipo 2



Máquina de Hielo Tipo 1



Máquina de Hielo Tipo 2



Medidor de Maíz Palomera



Medidores de Azúcar



Medidores de Maíz Fábrica de cabritas



**Exhibidor de Snacks
Jan/Toddy**



POS



Caja de Efectivo



Impresora



Pantallas de Plasma



Servilletero



Cadena o Pieza de Montaje



Jalador de Hielo



Pinzas para Salchichas



**Torre de Bebidas
Tipo 1: 6 válvulas**



**Torre de Bebidas
Tipo 2: 8 válvulas**



**Torre de Bebidas
Tipo 3: 10 válvulas**



**Torres de Bebidas con
dosificador largo**



Rack para BIB



Cilindro de CO2



Bomba de Aceite



**Refrigerador de Bebidas
Embotelladas Tipo 3**



Exhibidor de Snacks



Caja
Cerrada
Hoyts

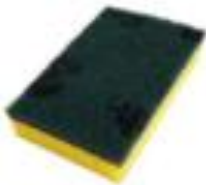
**Letrero de Caja
Cerrada**



Lapiceros



Publicidad



Papel Toalla



Paño Verde



Paño Blanco



Guantes



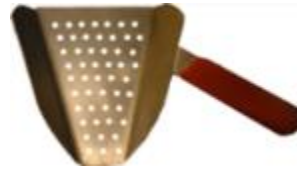
**Recipiente para
lavado de paños**



Candados



Recipiente térmico



**Cucharón para palomitas
Palomera Gold Medal**



Cucharón para hielos



Llave de tuercas



Jarra de Policarbonato



**Recipientes de
Policarbonato
Tipo 1**



**Recipientes de
Policarbonato Tipo 2**



Medidor de Aceite Palomera



Desinfectante / Sanitizante



Congelador de Helados Tipo 3



Calentador de Pan Tipo 2



Refrigerador para Sándwiches



Bandeja para Alimentos



Cucharón para Calentador de Cabritas



Medidor de saborizante



Porta Cucharon de Bebidas



Bandeja Auxiliar



Tarro Grande para Basura



Papel Toalla



Baldes/Cubetas



Brochas



Paño Azul



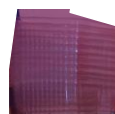
Dispensador de Toallas



Recipientes Plásticos para salsas con Tapa



Mesones de Acero Inoxidable



Blister para Nachos



Bolsas y Cajas para Cabritas



Escoba.



Recogedor.



Bolsas negras de plástico.



Bolsas grandes de plástico transparentes.



Bolsas chicas de plástico transparentes.



Tarro de Basura



Carro transportador con cubetas



Carrito transportador



Rollo de papel de impresora



Cúpula Acrílica



Regulador



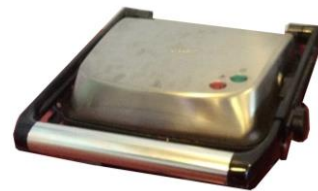
Calentador de Pan Tipo 3



Sanduchera Tipo 1



Sanduchera Tipo 2



Sanduchera Tipo 3



Canoa para Hot Dog



Mueble de Confitería



Plato Desechable pequeño

3. Materias Primas e Insumos



Maíz para Cabritas



Aceite



Sal



**Aceite de Canola Maravilla
(Arica)**



Azúcar



Jarabes para las Bebidas



Queso para Nachos



Tostitos



Pan y Salchicha para Hot Dogs

4. Recepción de Abastecimiento

El Supervisor de Confitería debe entregar al Vendedor los insumos y productos necesarios para el módulo de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Recibir y verificar que los productos asignados coincidan con los registrados en el **Control Diario de productos subalmacén** vigente.



2. Firmar de conformidad la bitácora **Control diario de productos subalmacén** vigente¹.



3. Acomodar los productos en el lugar asignado para ello.



¹ Si falta algún producto, solicitárselo al Supervisor de Confitería y firmar solo por los productos recibidos.

5. Habilitación

5.1. Inicio de Habilitación

El proceso de habilitación es responsabilidad del Vendedor del primer turno. Se debe realizar por lo menos una hora antes de la apertura del conjunto y debe realizarse de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Si la puerta tiene clave, digitarla para poder acceder. Si esta con llave, recibir en la gerencia las llaves del módulo y radio por parte del Supervisor de Confitería y Alimentos. El Vendedor debe dirigirse a la Confitería.



2. Verificar que las luces y equipos estén encendidos. Si no es así, informar al supervisor para revisar los interruptores. La mayoría tiene Timer.



3. Asegurarse de que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador del punto de venta².



Sacar la **Bitácora de habilitación-inhabilitación Confitería** del lugar asignado para su resguardo y realizar lo siguiente:

4.
 - Anotar la semana o verificar que la registrada sea la que esté en curso.
 - Registrar la hora de inicio y fin de la habilitación.
 - En la columna correspondiente al día, marcar cada una de las actividades realizadas en la habilitación e indicadas en la bitácora³.
 - Al finalizar guardar nuevamente la bitácora.



Organizar los posters Unifila cuando aplica.



² El letrero de caja cerrada siempre se deja en el mostrador al cierre del día anterior. Si no se encuentra informarle al Supervisor de Confitería y Alimentos.

³ Si alguna de las actividades no ha sido realizada o no cumple con los criterios definidos, realizarla y marcarla después de haberla realizado.

5.2. Equipos

5.2.1. Abastecimiento de Fabrica/Palomera de Cabritas: 4

5.2.1.1. Maíz

1. Ir a la cocina por los medidores de maíz y colocarlos en el mostrador del módulo⁵.



2. Abrir las puertas del compartimento inferior, jalar el cajón del maíz hacia adelante, hasta donde tope y llevar su tapa hacia adentro o atrás.



3. Revisar el contenido de maíz y si se alcanza a ver el fondo del cajón, realizar las actividades desde el punto a). Si no, ir al paso 4.



⁴ Si hay alguna palomera sucia, notificárselo al Supervisor, y realizar el abastecimiento hasta que se haya limpiado.

⁵ Los medidores deben estar limpios y secos, si no lo están, lavarlos y/o secarlos con paño blanco.

- a) Sacar un saco de maíz, del lugar donde se encuentre almacenado y llevarlo a la palomera/Fábrica de Cabritas.



- b) Jalar con las dos manos una de las esquinas de la parte superior del saco hasta romperlo, cuidando que no se rompa el resto del saco.



- c) Llevar al frente el maíz sobrante del cajón, con ayuda del medidor de maíz, al terminar colocar el medidor en el módulo.



- d) Vaciar todo el maíz del costal en el cajón.
Al finalizar, doblar el costal vacío y desecharlo en la basura.



4. Colocar la medida de maíz en el interior del cajón.



5. Recorrer la tapa del cajón de maíz hacia afuera hasta tapanlo, empujarlo hasta donde tope y cerrar las puertas del compartimento inferior.



5.2.1.2. Aceite Vegetal

1. Abrir las puertas del compartimento inferior, mover la lata de aceite hacia afuera y recorrer un poco la bomba⁶.



2. Revisar el contenido de aceite y si tiene menos de ¼, realizar lo siguiente. Si no, ir al paso 3.



- a) Sacar el bidón con aceite vegetal, del lugar donde se encuentran almacenado.



⁶ La lata deberá lavarse semanalmente y cuando esté casi vacía el sobrante se deberá colocar en una cubeta para desechar el aceite. Se debe tener una lata de repuesto por sabor de palomera (azúcar y mantequilla).

- b) Llenar la lata hasta el 90 % de su capacidad, cuidando que el cartón no toque la lata.



- c) Guardar el bidón de aceite en el lugar designado para ello⁷.



3. Acomodar la bomba sobre la lata, ubicarla en su lugar y cerrar las puertas del compartimento inferior⁸.



⁷ Si no sobra aceite, tirar el bidón a la basura.

⁸ Cuidar que la manguera del aceite no quede doblada ni obstruida. Si quedaron residuos de aceite en el piso, deberán limpiarse con un trapeador o mopa y **Desengrasante Break Up** para evitar accidentes.

5.2.1.3. Azúcar y Sal

El abastecimiento de **Azúcar** aplica para la elaboración de las cabritas dulces. Para las cabritas saladas, se abastece **Sal** siguiendo el mismo procedimiento

1. Ir a la cocina por el contenedor de saborizante de sal y/o azúcar y sus medidores y colocarlos en el mostrador del módulo⁹.



2. Abrir las puertas del compartimento inferior, jalar el cajón del maíz hasta donde tope y recorrer su tapa hacia adentro.



⁹ Los contenedores y sus medidores deben estar limpios y secos, si no lo están, lavarlos con **Desengrasante Break Up** y/o secarlos con **pañó blanco**.

3. Colocar el contenedor de saborizante en el cajón de maíz.



4. Sacar una bolsa de saborizante correspondiente al sabor de la palomera (azúcar o sal), vaciarla en el contenedor hasta cubrir el 90 % de su capacidad. Al finalizar, desechar la bolsa vacía en la basura¹⁰. Si las cabritas son dulces, abastecer con azúcar el contenedor, si son saladas hacerlo con sal. (Aplica para las palomeras /fábricas de cabritas con este tipo de medidor)



5. Colocar la cuchara medidora dentro del contenedor del saborizante.



6. Colocar hacia afuera la tapa del cajón de maíz hacia afuera hasta tapanlo, empujarlo hasta donde tope y cerrar las puertas del compartimento inferior.



¹⁰ Si el día anterior sobró, se debe tener en una bolsa de plástico en el compartimento inferior de la palomera/fábrica de cabritas. Siempre se debe colocar primero el saborizante nuevo (azúcar o sal) y encima de la del día anterior, para respetar el método PEPS.

5.2.2. Encendido Equipo Cretors

La fábrica de cabritas o palomera se debe encender mínimo 40 minutos antes de elaborar la primera carga.

1. Encender el sistema de aceite, colocando en posición de encendido el botón "OIL SYSTEM MASTER".



2. Encender las luces de la palomera/fábrica de cabritas, colocando en posición de encendido el botón "LIGHTS".



3. Activar el calentador, colocando en posición de encendido el botón "WARMER" para empezar a calentar.



4. Tomar de la cocina los cucharones y colocarlos en el gancho del interior de la palomera¹¹.



¹¹ Los cucharones deben estar limpios y secos, si no lo están, lavarlos y/o secarlos con paño blanco.

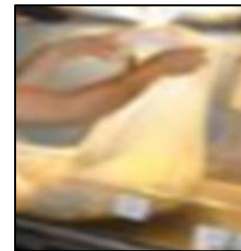
5.2.3. Preparación de Cabritas:

1. Revisar si hay cabritas del día anterior, de ser así, calentarlas 40 minutos antes de iniciar la primera función y de acuerdo a los siguientes pasos. Si no, ir al paso 2.

- a) Sacar la bolsa de cabritas sobrantes, colocarla y abrirla dentro del gabinete¹².



- b) Vaciar las cabritas dentro de la fábrica o palomera del sabor correspondiente y esparcirlas uniformemente hasta formar una capa que permita mezclarlas con las que se preparen posteriormente¹³.



- c) Desechar la bolsa vacía en la basura.



¹² Las cabritas sobrantes tienen un tiempo de vida de 1 día, después de este tiempo deberán desecharse.

¹³ Las bolsas con cabritas sobrantes se encuentran marcadas con su sabor.

2. Verificar que el *warmer* esté calentando, acercando la mano al mismo.



3. Preparar cargas de palomitas según lo indicado en **Pre elaboración de Cabritas**.



4. Dejar el cucharon colgado en el gancho destinado para ello dentro de la palomera.



5.2.4. Abastecimiento de CO₂

5.2.4.1. Dióxido de Carbono (CO₂)

El cambio de tanque se debe hacer cuando la aguja se encuentre por debajo de los 600 psi o en la zona roja:



Para hacer el cambio de cilindro de CO₂ se debe seguir el siguiente procedimiento:

1. Cerrar el tanque, girando la válvula de éste a la derecha hasta que tope.



2. Tomar la llave de tuercas, insertarla en la válvula de salida y girarla a la izquierda, hacia abajo, hasta destornillar la válvula.



3. Retirar la manguera del tanque de CO₂ vacío, dejando la llave dentro de la manguera., en la tuerca. Verificar que el sello quede al interior.



4. Tomar el tanque de CO₂ vacío con ambas manos y retirarlo del área o montaje.



5. Tomar un nuevo tanque de CO₂ y colocarlo en el área de montaje¹⁴. Debe tener el sello sin romper.



6. Verificar que el sello de garantía en la válvula del tanque de CO₂ no esté roto o abierto y romperlo con las manos¹⁵.



7. Girar la un poco la válvula del tanque a la izquierda y luego a la derecha, para eliminar cualquier suciedad escondida



¹⁴ Todos los tanques se deben colocar en un mismo lado del montaje, de manera que estén ordenados, si no se cuenta con montaje, siempre se deben asegurar con una cadena y un candado para evitar que se muevan o caigan.

¹⁵ Si el sello de garantía se encuentra roto o el tanque no lo tiene, reportarlo con el Supervisor de Confitería y Alimentos para que el proveedor realice el cambio.

8. Colocar la válvula en el nuevo tanque cerciorándose que se encuentre el empaque o arandela ya que podría presentarse una fuga y con la mano girar un poco a la derecha¹⁶. El nanómetro debe estar al frente del staff



9. Tomar la llave de tuercas, insertarla en la válvula de salida y girarla a la derecha hasta atornillar la válvula.



10. Abrir el tanque, girando la válvula de éste a la izquierda hasta que tope.



MALA PRACTICA: Mantener los tanques de CO2 sin el montaje o sin cadena. Pueden ocurrir accidentes al caerse el tanque y causar una explosión.



¹⁶ En caso de pérdida o daño del empaque o arandela, avisar al Supervisor de Dulcería y Alimentos para que solicite repuestos al técnico de PepsiCo.

5.2.4.2. Jarabe

El cambio de los *bag in box* instalados en el *rack* de jarabes se debe de hacer cuando se encuentren vacíos de la siguiente manera:

1. Dirigirse al lavaplatos de la cocina, tomar una jarra, llenar máximo $\frac{3}{4}$ partes con agua y regresar al área del *rack* de jarabes¹⁷.



2. Revisar el sabor que se va a cambiar en la caja.



3. Desconectar la manguera de jarabe del *bag in box* vacío girando el conector de rosca a la izquierda.



4. Sumergir la manguera en el agua tibia (sin utilizar ningún químico) y frotarla con los dedos para eliminar el excedente de jarabe y polvo.



5. Colocar la manguera en el *rack* o encima de un *bag in box* (por ningún motivo debe tocar el piso) y tirar el agua de la jarra en el lavaplatos.



¹⁷ Si se dispone de algún medio para obtener agua caliente, se recomienda colocar agua tibia en la jarra.

6. Doblar el *bag in box* vacío y tirarlo a la basura.



7. Colocar un *bag in box* nuevo del sabor correspondiente al que se quitó en el espacio que quedo vacío del *rack*, La etiqueta del producto debe quedar hacia abajo.



8. Abrir la tapa de *bag in box*, dando golpes sólidos con el puño en el círculo punteado y levantarlo cuando se haya desprendido¹⁸.



9. Sacar la válvula completamente por la abertura de la caja y quitarle la tapa jalando hacia afuera. .



10. Conectar la manguera de jarabe del *bag in box* lleno, girando el conector de rosca a la derecha hasta apretarlo perfectamente¹⁹. Girar hasta que llegue al tope.



¹⁸ Dar tantos golpes como sean necesarios hasta desprender el círculo. Nunca se deben usar tijeras, llaves, lapiceros o cualquier objeto puntiagudo porque se puede dañar la bolsa del jarabe.

¹⁹ Los *bag in box* se deben almacenar en un lugar fresco y seco, lejos de cualquier contaminante y sobre un *rack* o tarima con una estiba a máxima de cuatro cajas, nunca directamente en el suelo.

5.2.5. Torre de Bebidas

1. Lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de lavado de manos** vigente.



2. Sacar el recipiente con las boquillas y difusores que se encuentra en cocina.



3. Sacar las rejillas de la bandeja de goteo que se encuentran en cocina y colocarlas en las bandejas de goteo de cada torre de refrescos.



4. Sacar difusores del recipiente e insertarlos en cada una de las válvulas de la torre, presionando hasta el tope.



Nota:

Algunos modelos de torres de refresco, tienen unas boquillas que tienen los difusores integrados, por lo que el paso anterior no aplica.



5. Centrar en los difusores las boquillas, presionar un poco y girar a la derecha hasta asegurarlas.



6. Introducir la llave en la chapa de la torre y girar a la derecha para quitar el seguro de las torres²⁰.



7. Presionar el botón con flechas de cada una de las válvulas durante un segundo, para reanudar flujos, purgarlas y verificar que los colores del refresco coincidan con el sabor correspondiente²¹.



²⁰ Las llaves de las torres de refresco las tiene el Supervisor de Dulcería y Alimentos, si no las ha abierto, pedirle que lo haga.

²¹ En caso de que el refresco no salga del color correspondiente o cualquier otro problema con el sistema, notificar al Supervisor de Dulcería y Alimentos.

5.2.5.1. Depósito de Hielo

1. Lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de lavado de manos** vigente.



2. Ir a la máquina de hielo y tomar el carro transportador de uso exclusivo para hielo que se encuentra en el área²². Mover el carro transportador con la tapa levantada debajo de la puerta de llenado de la fábrica de hielo



3. **IMPORTANTE:** Los cucharones del hielo no deben dejarse dentro del contenedor. Mantener colgados (limpios y desinfectados) al lado de la máquina de hielo.



Nota:

Se debe usar un cucharón limpio para llenar las cubetas.



4. Abrir la puerta de la máquina de hielo, tomar el hielo con el cucharón y depositarlo en el carro transportador.



²² Las cubetas deben estar limpias y secas, si no lo están, lavarlas y/o secarlas con paño blanco.

5. Llenar con hielo en la cantidad necesaria para poder habilitar el depósito de hielo correctamente.



6. Para llenar las otras cubetas repetir los pasos del 3 al 5.

7. Colocar la tapa al carro transportador y trasladarlo al área donde se encuentran las torres de bebidas gaseosas



8. Abrir la tapa del depósito de hielo y del carro transportador cargar cada una de ellas y vaciar el hielo en el depósito hasta llenarlo al **90%**. Al finalizar cerrar su tapa así como la del carro transportador.²³.



9. Llenar las cubetas cuantas veces sea necesario, hasta terminar de colocar hielo en todos los depósitos.



²³ Nunca introducir envases, alimentos o bebidas dentro del depósito.

5.2.5.2. Porta Cucharón

1. Tomar de la cocina los porta cucharones y los cucharones²⁴.



2. Colocar **solución sanitizante/desinfectante** en una cubeta pequeña.



3. Colocar cada porta cucharón a un lado del contenedor de tapas, cuando aplique, de cada una de las torres de bebidas.



4. Colocar la **solución sanitizante Final Step** a cada uno de los porta cucharones, hasta llenarlos a $\frac{3}{4}$ de su capacidad. El cucharón debe quedar sumergido en sanitizante y esta debe cambiarse durante la operación tres veces en el día.



5. Colocar un cucharón dentro de cada porta-cucharón.



²⁴ Los cucharones y porta cucharones deben estar limpios y secos, si no lo están, lavarlos y/o secarlos con paño blanco.

Exhibidor de Nachos

1. Presionar el botón de encendido del exhibidor de nachos.



2. Tomar la caja con de nachos y llevarla al exhibidor. Empezar a colocar los paquetes de nachos.



3. Colocar los paquetes de nachos dentro del exhibidor, teniendo cuidado de cumplir con PEPS.



4. Colocar el recipiente de nachos en el lugar indicado en cada cine.



5.2.6. Dispensador de queso 5300

1. Abrir la puerta del dispensador, jalando el extremo izquierdo de la puerta.



2. Revisar si hay queso en el dispensador. Si no hay queso, seguir los siguientes pasos, si hay queso, revisar que el equipo se encuentre encendido y seguir con el paso 3.

Tomar una bolsa de queso y colocarle la manguera del dispensador



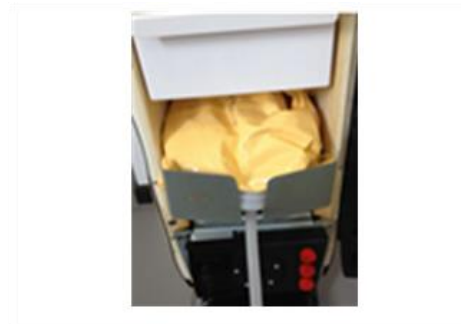
- a) Jalar el aro de plástico para destapar la bolsa de queso.



- b) Colocar la manguera en la tapa de la bolsa y girar a la derecha hasta que quede completamente asegurada.



- c)** Colocar la funda de queso a ser dispensada en el compartimiento principal como muestra la imagen.



- d)** Abrir el conducto por donde será colocada la pipeta girando la manilla en sentido contrario de las manecillas del reloj.



- e)** Colocar la pipeta como se muestra en la imagen



- f)** Una vez colocada la pipeta cerrar girando la manilla en dirección de las manecillas del reloj hasta hacer un click.



3. Cerrar la puerta del dispensador.



4. En caso de que haya habido derrames, limpiar el dispensador con desengrasante y un paño verde.



5.2.7. Dispensador de queso Gold Medal²⁵

1. Abrir la puerta del dispensador, jalando el extremo izquierdo de la puerta.



2. Revisar que el dispensador cuente con una bolsa con queso en el soporte inferior, de ser así, ir al siguiente paso. Si no, colocarle una nueva de la siguiente manera:

- a) Abrir la abrazadera de la manguera, girando su perilla hacia la izquierda hasta topar.



- b) Jalar el cajón superior, hasta sacarlo y dejarlo en una superficie del módulo.



- c) Si el cajón tenía bolsa de queso, tomarla de ahí. Si no, tomar una junto con su manguera del lugar en donde se encuentren almacenadas²⁶.



²⁵ El dispensador de queso deberá permanecer encendido toda la noche únicamente si tiene bolsas con queso. Las mangueras de las bolsas deben estar apuntando hacia arriba para evitar derrames.

²⁶ Es recomendable tener almacenada al menos una caja de bolsas de queso.

- d)** Jalar el aro de plástico para destapar la bolsa de queso.



- e)** Colocar la manguera en la tapa de la bolsa y girar a la derecha hasta que quede completamente asegurada.



- f)** Colocar la bolsa de queso dentro de la bandeja dispensador con la manguera apuntando hacia abajo.



- g)** Guiar la manguera a través de la ranura entre la rueda y su abrazadera, de arriba abajo.



- h)** Cerrar la abrazadera de la manguera, girando su perilla hacia la derecha hasta topar.



3. Revisar que el cajón superior cuente con una bolsa de queso de repuesto, de ser así ir al siguiente paso. Si no, realizar lo siguiente:

- a) Si el cajón se encuentra dentro del dispensador, jalarlo, hasta sacarlo y dejarlo en una superficie del módulo.



- b) Tomar una bolsa de queso junto con su manguera del lugar en donde se encuentren almacenadas



- c) Poner la manguera dentro del cajón y colocar la bolsa encima de ella, acomodándola de tal manera que quede bien metida en el cajón.



- d) Introducir el cajón en su compartimento del dispensador.



4. Cerrar la puerta del dispensador.



5. En caso de que haya habido derrames, limpiar el dispensador con desengrasante y un paño verde.



6. Tomar un contenedor de queso de 3 oz, colocarlo bajo la manguera y presionar cualquiera de los botones de servido (amarillo, rojo o naranja) para iniciar el servido del queso²⁷.



²⁷ El servido se debe detener al soltar el botón. Si esto no sucede, notificar al Supervisor de Confitería. El contenedor de queso utilizado deberá dejarse debajo de la manguera por si hay derrames durante la operación.

5.2.8. Calentador de Pan

1. Si el calentador de pan tiene depósito de agua, llenarlo como se indica a continuación. En caso de contrario ir al paso 2.

- a) Llenar un recipiente de plástico con agua de la llave de la cocina.



- b) Abrir el depósito de agua del calentador de pan y llenar $\frac{3}{4}$ de su capacidad con el agua del recipiente.



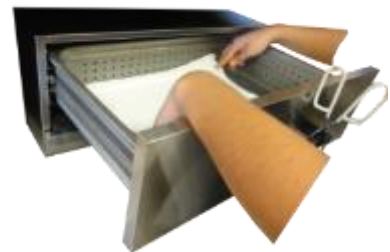
2. Colocar el botón del calentador en posición de encendido y regular la temperatura de la perilla a 120 °F.



3. Tomar el pan para *hot-dog* del lugar donde se encuentre almacenado²⁸.



4. Colocar un paño blanco limpio en la base de la parrilla sin importar el modelo de calentador de pan (con y sin depósito de agua)²⁹.



5. Colocar el pan de la siguiente manera, dependiendo de si la bolsa es nueva o no³⁰:

- a) Si la bolsa es nueva y se encuentra cerrada, desatar el aro metálico o de plástico y depositarlo en el basurero. Colocar la bolsa doblando un extremo hacia abajo.



- b) Si la bolsa no es nueva, colocar la bolsa abierta doblando un extremo hacia abajo.



²⁸Si sobró pan del día de operación anterior y no está duro y/o quebradizo, se debe colocar primero, respetando el principio de primeras entradas, primeras salidas.

²⁹ Colocar la cantidad de pan que se considere suficiente para satisfacer la demanda, procurando que al final del día no sobre más de una pieza de pan en cada calentador.

³⁰ Siempre deberá haber una bolsa de pan dentro del calentador.

5.2.9. Asador de Salchichas

Se deben habilitar los dos tipos de salchichas tamaño regular y *jumbo*, colocar cada tipo en un asador de salchichas distinto, de la siguiente manera:

1. Colocar el botón del asador en posición de encendido y regular la temperatura de las perillas superior e inferior a 120 °F³¹. (50°C)



2. Colocar las salchichas en el lugar correspondiente dependiendo de si son nuevas o sobrantes del día anterior³²:



- a) **Paquete nuevo**
Tomar un paquete y con ayuda de las pinzas tomar las salchichas y colocarlas en el asador.



³¹ Si el asador de salchichas no calientan una vez encendido, se deberá reportar la falla al Encargado de Mantenimiento.

³² Considerar la cantidad suficiente para satisfacer la demanda y que al final del día no sobre más de una salchicha en cada asador.

NOTA: Se deben colocar en el calentador la cantidad de salchichas que corresponda con la afluencia esperada para el día. De esta forma se evita que las salchichas se sequen y pierdan textura.



- Salchichas día anterior**
- b) Verificar que no se encuentren deshidratadas, con hongos, ni con olores desagradables y colocarlas en el recipiente de policarbonato dentro del calentador de pan para que se mantengan calientes³³.



³³ Se deben sacar estas salchichas en el horario *rush* y colocarse en el asador para que se vendan inmediatamente. Si las salchichas no se sacan ese día deberán mermarse.

Complementos

1. Colocar los vasos, canastas y bolsas en el lugar designado.



2. Acomodar los separadores de canastas en el lugar que correspondan (cuando aplican).



3. Colocar tapas de las medidas de las bebidas en el contenedor de tapas. Observación: Esto aplica en los conjuntos o cines donde se cuenta con este tipo de equipo, de lo contrario, acomodar en el lugar asignado en cada uno de los cines.



4. Colocar los contenedores de queso y blisters en el lugar correspondiente.



5. Colocar las canoas para *hot dog* en el lugar correspondiente.



6. Colocar las charolas de servicio o bandejas donde correspondan³⁴. Almacenar en los espacios del módulo, el resto de los complementos que se abastecieron.



NOTA: El espacio donde se almacenen los vasos debe ser un lugar limpio y seco.



Limpiar las vitrinas de exhibición con **Limpia vidrios Glance** y paño verde.



Organizar los exhibidores de Snacks, de forma que la cara anterior del producto quede hacia el frente.

Nota: No deben quedar espacios en el frente. ❌



³⁴ El número de charolas de servicio depende del espacio disponible.

Áreas Generales

1. Colocar el **desengrasante Break Up** y el **sanitizante Final Step** en el lugar asignado para los mismos.



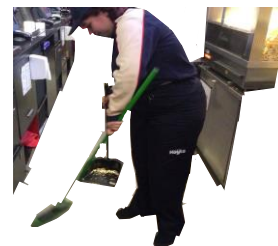
2. Colocar un paño verde limpio en el área del punto de venta.



3. Poner tarros de basura con bolsas de plástico negras en los puntos de venta.



4. Barrer el área con escoba y recogedor. Si el piso no fue lavado la noche anterior, realizar su lavado con Desengrasante Break Up.



5.2.10. Refrigerador de Bebidas Embotelladas

1. Abrir el candado del refrigerador con las llaves del módulo³⁵.



2. Verificar que el refrigerador esté enfriando correctamente y que se encuentre conectado³⁶.



3. Meter las bebidas que se encuentran a temperatura ambiente al fondo del refrigerador y recorrer las frías al frente³⁷.



³⁵ Dejar el candado colgado en el pasador que tiene el refrigerador a un costado.

³⁶ En caso de cualquier problema con el refrigerador, informar al Supervisor de Dulcería y Alimentos.

³⁷ Siempre se debe colocar producto hasta llegar al borde frontal de la parrilla del refrigerador, para que se exhiba adecuadamente.

5.2.11. Congelador de Helados

1. Abrir el candado del congelador de helados con las llaves del módulo³⁸.



2. Verificar que el congelador se encuentre conectado y que esté enfriando correctamente³⁹. Registrar la temperatura en **el formato de control de neveras de congelación**.



3. Meter el producto necesario en el congelador para que esté bien abastecido.



³⁸ Dejar el candado colgado en el pasador que tiene el refrigerador a un costado.

³⁹ En caso de cualquier problema con el refrigerador, informar al Supervisor de Dulcería y Alimentos.

5.2.12. Calentador de Cabritas

1. Prender el calentador de cabritas.



2. Limpiar con un paño verde y limpiar vidrios la vitrina.



3. Revisar que los empaques de muestra se encuentren ubicados adecuadamente, si es necesario reorganizarlos.



5.2.13 Refrigerador de Sándwich

1. Tomar la temperatura de la nevera de sándwich y registrarla en la bitácora de Control de Temperatura en Refrigeración.



2. Revisar las fechas de vencimiento. Dejar las más próximas a vencer en frente de la nevera, para ser vendidas primeros. Si algún producto se encuentra vencido, avisar al supervisor pasa su merma.



3. Si es necesario abastecer producto, este siempre debe quedar ubicado con la marca hacia el frente.

5.2.14 Punto de Venta

La habilitación del punto de venta es responsabilidad del staff y debe seguir los pasos descritos a continuación:

1. Encender el POS⁴⁰.



2. Abrir la tapa de la impresora, jalando el extremo derecho para levantarla.



3. Revisar si es necesario cambiar el rollo de papel, de ser así, realizar lo siguiente. Si no ir a l paso 5.



⁴⁰ El botón de encendido puede variar de posición dependiendo del modelo de POS.

- a) Sacar el carrete vacío del compartimento de la impresora.



- b) Tomar un rollo de papel nuevo del lugar asignado para ello y despegarlo del extremo, con cuidado de no romperlo.



- c) Introducir el rollo en el espacio de la impresora y dejar por fuera del orificio una parte del extremo del papel.



4. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de encendido⁴¹.



5. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



⁴¹ Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras encienden al conectarse.

6. Verificar que el detector de billetes falsos esté conectado y funcionando.



7. Verificar que la *transbank* esté encendida y funcionando correctamente⁴².



8. Oprimir el botón de encendido de las vitrinas.









9. Validar Que todas las pantallas de publicidad estén funcionando.



⁴² En caso de que se detecte algún problema con alguno de los equipos del punto de venta informar al Supervisor de Dulcería y Alimentos.

5.3. Elaboración de Cabritas

5.3.1. Mantequilla

Producto		Ingredientes		
Cabritas de mantequilla o de sal.	48 OZ.	 <p>Una medida de maíz palomero llenada al cuello (1420 g).</p>	 <p>490 ml aceite vegetal</p>	 <p>Una medida de sal sabor mantequilla llenada al ras (37 g).</p>
	32 OZ	 <p>Una medida de maíz palomero llenada al cuello (900 g).</p>	 <p>250 ml aceite vegetal</p>	 <p>Una medida de sal sabor mantequilla llenada al ras (25 g).</p>

5.3.2. Azúcar

Producto		Ingredientes		
Cabritas de Azúcar	48 OZ.	 <p>Una medida de maíz palomero llenada al cuello del recipiente (900 g).</p>	 <p>340 mil de aceite</p>	 <p>450 gramos de Azúcar Light</p>
	32 OZ.	 <p>Una medida de maíz palomero llenada al ras (570 g).</p>	 <p>236 ml de aceite</p>	 <p>290 gramos de azúcar light</p>

Procedimiento Elaboración de Cabritas en Confitería

Nota:

En el modelo de palomera Cretors, cuando el foco ámbar del compartimento superior está encendido, se debe esperar hasta que se apague para preparar cargas de palomitas.



1. Abrir las puertas superiores y colocar en posición de encendido el botón “KETTLE HEAT” para calentar la olla antes de elaborar la carga.



2. Cerrar las puertas y esperar la indicación de que la olla se encuentre caliente

El termómetro de la palomera indica 400 °F.



3. Abrir las puertas del compartimento inferior, jalar el cajón del maíz hasta donde tope y recorrer su tapa hacia adentro.



4. Tomar el medidor de maíz, llenarla al cuello o al ras (si no tiene cuello) y dejarla dentro del cajón.



5. Tomar el medidor del contenedor con sal sabor mantequilla o azúcar, llenarlo al ras (no copeteado), vaciarlo dentro de la medida de maíz y dejarlo nuevamente en el contenedor.



6. Abrir puertas superiores y encender el agitador de la olla de la siguiente manera:

Colocar en posición de encendido el botón "AGITATOR".



7. Levantar tapa de la olla de la siguiente manera:

Subir la palanca para que se levante la tapa.



- 8.** Vaciar el contenido de la medida de maíz dentro de la olla de la palomera.



- 9.** Bajar tapa de la olla de la siguiente manera:

Bajar la palanca para que se cierre la tapa y cerrar puertas superiores.



- 10.** Dejar nuevamente la medida en el cajón de maíz.



- 11.** Presionar el botón de inyección de aceite de la siguiente manera, y cerrar las puertas superiores:

Presionar una vez el botón “DISPENSE”.



- 12.** Recorrer la tapa del cajón de maíz hacia afuera hasta taparlo, empujarlo hasta donde tope y cerrar las puertas del compartimento inferior.



- 13.** Abrir las puertas del gabinete superior de la palomera, hacerlo cuando:

Una vez que el maíz deja de reventar continuamente.



- 14.** Apagar equipo de la siguiente manera:

Colocar en posición de apagado los botones “AGITATOR” y “KETTLE HEAT”.



- 15.** Bajar la palanca de la olla y sacar todas las cabritas de ella con ayuda del cucharón y volver a subir la palanca para regresarla a su posición.



- 16.** Remover las palomitas con el cucharón sobre los orificios grandes de la parrilla perforada para filtrar los residuos⁴³.



- 17.** Revolver las cabritas, después de cada 3 cargas, cuidando no quebrarlas, para asegurar que conserven su temperatura.



- 18.** Acomodar las cabritas con ayuda del cucharón, amontonarlas en la esquina posterior del lado contrario de la olla, colgar el cucharon y cerrar puertas superiores⁴⁴.



⁴³ Los residuos pueden ser maíz sin reventar y pedazos de palomitas muy pequeños.

⁴⁴ La palomera siempre deberá contar con 2 cargas como mínimo.

5.4. Alistamiento de Salsas y Verduras del Condimentero

5.4.1 Verduras y Salsas

1. Lavarse las manos según lo indicado en la **Técnica de Lavado de Manos** vigente.



2. Colocar sobre la mesa los insertos de plástico chicos para condimentos⁴⁵.



3. Sacar la palta del refrigerador. Si hay del día anterior, sacar el recipiente del refrigerador donde se encuentra almacenada.



4. Vaciar la palta en un inserto con ayuda de un cucharón o cuchara



NOTA: Realizar el mismo procedimiento con la mayonesa, ketchup, y la mostaza, sacándola del refrigerador, si sobro del día anterior y colocándola en el inserto.



⁴⁵ Los insertos s deben estar limpios y secos, si no lo están, lavarlos y/o secarlos con paño blanco.

5. Lavar la cebolla de acuerdo a la guía de lavado de frutas y verduras. Picar la cebolla y vaciarla en un inserto con ayuda de un cucharón o cuchara



6. Lavar el tomate según la guía de lavado de vegetales y frutas vigente, picarlo y vaciarlo en un inserto limpio y desinfectado con ayuda de una cuchara o cucharón.



7. Verificar si hay chiles jalapeños sobrantes del día anterior, de ser así, sacarlos y verificar que se encuentren en buen estado, de lo contrario, desecharlos.



8. Verificar que los chiles sobrantes alcancen para llenar el inserto, de no ser así, tomar una bolsa de ellos y abrirla con ayuda de un cuchillo.



9. Vaciar los chiles jalapeños un inserto con ayuda de un cucharón o cuchara, cuidando que tenga por lo menos $\frac{3}{4}$ de vinagre.



- 10** Si sobraron chiles en la bolsa, vaciarlos en un recipiente y guardarlo el refrigerador para mantenerlos en buen estado.



- 11** Guardar en el refrigerador los recipientes para que la cebolla y el tomate se mantengan en buen estado.



- 12** Colocar las tapas y engancharlas a los orificios de la parte superior de los insertos de tomate, cebolla y chiles jalapeños, que se encuentran en la mesa de trabajo.



- 13** Colocar las cucharas metálicas orientando su posición con la ranura frontal de la tapa.



- 14** Tomar un carrito de servicio de la cocina y colocar los insertos en el nivel medio del carrito, poniendo las cucharas metálicas hacia afuera.



5.5. Apertura de Turno

El Vendedor del primer turno debe realizar la apertura de turno de la siguiente manera:

1. Recoger el fondo entregado en la oficina de Valores siguiendo el procedimiento de retiros de Fondo vigente. Dirigirse con el guardia de seguridad al lugar de trabajo en la confitería.



2. Registrar el nombre, monto recibido y firmar el **Vale de entrega de fondos y morralla** vigente.



3. Abrir la caja de efectivo con las llaves del módulo y colocar el fondo recibido⁴⁶.



⁴⁶ Las monedas y billetes se deben acomodar en los espacios correspondientes con un orden de izquierda a derecha y de mayor a menor denominación.

4. Abrir turno en sistema de acuerdo a lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



5. Tomar de la impresora los comprobantes, que arroja el sistema y firmar de manera cruzada junto con el Supervisor de Confitería.



6. Guardar el comprobante firmado por el Supervisor de Confitería, dentro de la caja para el momento de la conciliación.



7. Retirar el letrero de caja cerrada del punto de venta.



6. Venta

El proceso de venta es responsabilidad del Vendedor (Staff) en turno, debe realizarlo cuando algún cliente se acerca al punto de venta, siempre siguiendo lo indicado la guía de **Técnica de Ventas de Confeitería** vigente.

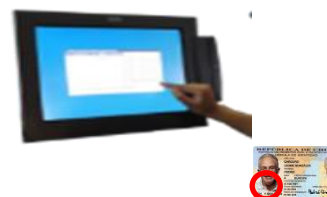
1. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo.



2. Preguntar al cliente si es miembro Hoyts.



3. Solicitar el número de RUN y registrarlo en el sistema.



4. Decir que le puedo ofrecer?



- 5.
- a. Si el cliente solicita un pedido específico y este aplica con promoción ofrecerla inmediatamente. Si no aplica con promoción, maximizar la orden.
 - b. Si el cliente no solicita un pedido específico se debe ofrecer el combo promocional vigente o promoción.



- 6.
- Siempre maximizar la orden de acuerdo a la guía de técnica de ventas y al apoyo de maximización de confitería.



- 7.
- Registrar en el sistema simultáneamente a la maximización.



8. Confirmar el pedido diciéndole al cliente los productos que quedaron registrados en el sistema.



9. Indicar al cliente el monto total de su compra. Diciendo el Total seria \$XX, en un momento le cobro.



10. Con las manos limpias y desinfectadas o sanitizadas, empezar a servir la orden. Entregar una charola o bandeja si el pedido es de más de tres productos, y hay disponibilidad de estas en el conjunto.



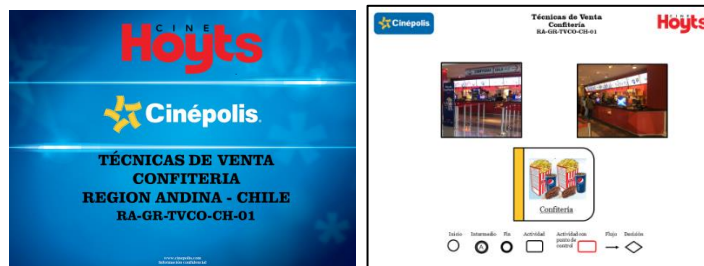
11. Decir su total es \$XXX y realizar el cobro correspondiente Preguntar al cliente su forma de pago y realizar el cobro correspondiente como se indica en la sección 6.1. **Formas de pago.**



12. Tomar el *ticket* de la impresora y entregarlo al cliente .



NOTA: Siempre se debe seguir la Técnica de Ventas Vigente, la cual tiene el paso a paso a seguir en para el proceso de venta en confitería e incluye las Tecnicas de maximización.



Mala Práctica:

No hacer contacto visual con el cliente ni sonreír mientras se realiza la venta.



6.1. Formas de Pago

6.1.1. Efectivo

1. Recibir el efectivo que entrega el cliente.



2. Colocar cada billete recibido en el detector de billetes y posteriormente probar con el lápiz detector.



3. Colocar el efectivo en el mostrador a la vista del cliente.



4. Registrar el pago total o parcial en sistema.



6.1.2. Tarjeta de Crédito/Débito

1. Solicitar al cliente la tarjeta bancaria (Débito o crédito). Solamente en caso de que el cliente posea una tarjeta sin clave (persona extranjera), se le debe solicitar su identificación (pasaporte o cedula de identidad valida en Chile)⁴⁷.



2. Registrar el pago total o parcial en sistema **Vista punto de venta**.



3. Solicitar al cliente que ingrese la tarjeta en el Transbank, marque la clave y confirme el pago.



⁴⁷ No se le debe regresar al cliente la tarjeta ni la identificación (si aplica) hasta que finalice la transacción.

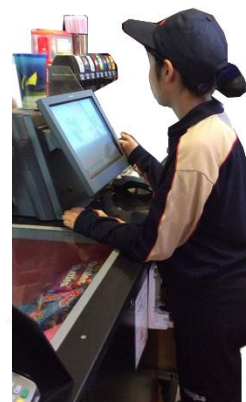
6.1.3. Puntos Miembro Hoyts Friends⁴⁹

1. Si no se ha ingresado el RUN, realizar lo siguiente, de lo contrario ir al paso 2. ⁵⁰:

- a) Solicitar el número de identificación al cliente.



- b) Ingresar el RUN del cliente en sistema **Vista**.



2. Redimir los puntos en sistema **Vista**.



⁴⁹ Nunca se debe sugerir al cliente el pago con puntos, únicamente se usarán cuando el cliente lo solicita.
⁵⁰ La acumulación de puntos no se puede realizar con esta forma de pago.

6.1.4. Cupones Empresariales

1. Recibir del cliente el/los cupón(es) y/o cortesía(s) correspondiente y validar las restricciones particulares y la vigencia⁵¹.



2. Redimir el/los cupón(es) impresos en sistema, de acuerdo a lo indicado en el **Sistema Vista**.



3. Sellar de “**NULO**” la parte frontal el cupón con el sello correspondiente y colocar la fecha en él manualmente o con el sello correspondiente.



4. Guardar cupón en la caja de efectivo.



⁵¹ La acumulación de puntos Hoyts Friends no se puede realizar en este tipo de venta.

6.2. Recuperación de Fondos

La recuperación de fondos la realiza el Vendedor y el Supervisor de Confitería una vez que se ha reunido dinero de la venta⁵².

1. El Vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.



2. El Vendedor debe contar la cantidad de dinero que le entregaron como fondo, al abrir turno.



3. El Vendedor le debe entregar el efectivo al Supervisor de Confitería.



4. EL Supervisor de Confitería cuenta el dinero y debe registrar la recuperación de fondos en sistema **Vista**.



⁵² El proceso de recuperación de fondos, debe efectuarse para cada uno de los Vendedores, antes de cualquier retiro y debe recuperarse en billetes. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

5. Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



6. El Vendedor y el Supervisor de Confitería deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



7. Guardar el comprobante firmado por el Supervisor de Confitería, dentro de la caja para el momento de la conciliación.



8. Retirar el letrero de caja cerrada del punto de venta.



6.3. Retiros de Efectivo

Los retiros de efectivo los realiza el Vendedor y el Supervisor de Confitería. Para poder realizarlos deben hacer la recuperación de fondos previamente, según lo indicado en la sección anterior **6.2. Recuperación de fondos**⁵³.

1. El Vendedor debe colocar el letrero de caja cerrada.



2. El Vendedor debe contar la cantidad de dinero que va a ser retirada.



3. El Vendedor le debe entregar el efectivo al Supervisor de Confitería.



4. EL Supervisor de Confitería cuenta el dinero y debe registrar el retiro de efectivo en sistema **Vista**.



⁵³ La cantidad de retiros dependerá de la afluencia y flujo de efectivo. Es responsabilidad del Vendedor, solicitar retiros, cuando cuente con altas cantidades de efectivo. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

5. Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



6. El Vendedor y el Supervisor de Dulcería y Alimentos deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



7. Guardar el comprobante firmado por el Supervisor de Dulcería y Alimentos, dentro de la caja para el momento de la conciliación.



8. Retirar el letrero de caja cerrada del punto de venta.



Nota:

Adicional a estos retiros, durante la operación diaria el Supervisor de Confitería debe realizar mínimo 2 cortes sorpresa de forma aleatoria en distintos puntos de venta, siguiendo los pasos indicados en esta sección, también debe imprimir la hoja de firmas del reporte de Vista “Cashier Session Reconciliation”, firmarla junto con el Vendedor y archivarla para fines de auditoría.



7. Servido de Productos

7.1.1. Cabritas

Producto		Ingredientes
 <p>Cabritas Chicas</p>	 <p>Bolsa Chica</p>	 <p>Cabritas de Azúcar y Mantequilla</p>
 <p>Cabritas Medianas</p>	 <p>Bolsa Mediana</p>	 <p>Cabritas de Azúcar y Mantequilla</p>
 <p>Cabritas Grandes</p>	 <p>Bolsa Grande</p>	 <p>Cabritas de Azúcar y Mantequilla</p>
 <p>Box Pop</p>	 <p>Canasta Pop</p>	 <p>Cabritas de Azúcar y Mantequilla</p>

1. Tomar un box pop o bolsa del tamaño elegido por el cliente del lugar correspondiente⁵⁴.



Empaque en Bolsa:

Separar los lados de la bolsa, sin tocar la parte interna superior.



Se debe tomar por la parte inferior una vez se encuentre la bolsa abierta y lista para su uso.

- 2.



Empaque en Box Pop

Armar el box pop presionando los extremos, sin meter la mano en el mismo.



⁵⁴ Al inicio de la operación y cada vez que se sea necesario debe lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de Lavado de Manos vigente.**

3. Servir, hasta llenar el box pop o bolsa, las cabritas del sabor elegido por el cliente. Tomar las cabritas por la parte ancha del cucharón⁵⁵.



4. **Entregar al cliente**

Tomar las cabritas copeteadas por la parte inferior y entregar al cliente.



⁵⁵ No se deben golpear las cabritas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

7.1.2. Cabritas Mix

Producto	Ingredientes		
 <p data-bbox="159 974 449 1003">Cabritas Mix Grandes</p>	 <p data-bbox="570 974 773 1003">Bolsas Grandes</p>	 <p data-bbox="938 942 1175 1008">Cabritas: Azúcar y Mantequilla</p>	 <p data-bbox="1289 942 1463 1003">Separador de canasta</p>
 <p data-bbox="159 1367 449 1402">Cabritas Mix Box Pop ¹</p>	 <p data-bbox="613 1367 727 1402">Box Pop</p>	 <p data-bbox="938 1339 1175 1404">Cabritas: Azúcar y Mantequilla</p>	 <p data-bbox="1289 1339 1463 1400">Separador de canasta</p>

1. Tomar una canasta del tamaño elegido por el cliente del lugar correspondiente⁵⁶.



2. **Si el tamaño es Box Pop:** Armar la canasta presionando los extremos, sin meter la mano a la misma⁵⁷.



3. Tomar el separador del lugar correspondiente. Se debe coger por las pestañas laterales.



4. Colocar el separador de las cabritas en la canasta de manera diagonal.



⁵⁶ Al inicio de la operación y cada vez que se sea necesario debe lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de Lavado de Manos** vigente.

⁵⁷ En algunos conjuntos las canastas medianas y grandes se entregan ya armadas por lo que este paso se omite.

5. Servir las cabritas, del sabor elegido por el cliente en uno de los compartimentos, dejando un pequeño copete. Tomar las cabritas por la parte ancha del cucharón⁵⁸



6. Servir las cabritas del segundo sabor en el compartimiento vacío, dejando un pequeño copete. Tomar las cabritas por la parte ancha del cucharón⁵⁸.



⁵⁸ No se deben golpear las cabritas con el cucharón, únicamente servir sin presionar.

Si el tamaño elegido por el cliente es **Cabritas Grandes Mix**:

1. Tomar la bolsa grande para cabritas y abrirla, sin tocar la parte interna. Agregar cabritas saladas hasta la mitad de la bolsa.



2. Agregar cabritas saladas hasta la letra "A".

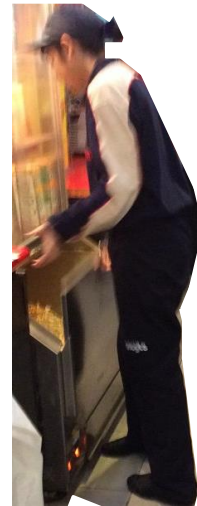


3. Terminar de llenar la bolsa con las cabritas dulces.



7.1.3. Servido con Calentador de Cabritas

1. Tomar el empaque del tamaño seleccionado por el cliente y abrir el calentador de cabritas.



2. Tomar el cucharón para servir el producto.



3. Servir el producto, cerrar el calentador de cabritas y entregar al cliente las cabritas del tamaño solicitado. .



7.1.4. Bebidas / Gaseosas

Producto	Ingredientes	
 Bebida Chica	 Refresco del sabor correspondiente	 Cubos de hielo
 Bebida Mediana	 Refresco del sabor correspondiente	 Cubos de hielo
 Bebida Grande	 Refresco del sabor correspondiente	 Cubos de hielo
 Bebida Gaseosa Jumbo	 Refresco del sabor correspondiente	 Cubos de hielo

1. Tomar del porta vasos, o del lugar donde se encuentra almacenado, el vaso de bebida correspondiente al tamaño indicado por el cliente⁵⁹.



2. Abrir la tapa del depósito de hielo y tomar el cucharón del porta-cucharón.



- a) Colocar el hielo en el vaso de acuerdo a lo que indica el procedimiento **Uso adecuado del hielo** vigente⁶⁰.



NOTA: No se debe tocar con los dedos el cucharón del hielo, debido a que se contamina.



⁵⁹Al inicio de la operación y cada vez que se sea necesario debe lavarse las manos de acuerdo a la **Técnica de Lavado de Manos** vigente.
Nunca se debe introducir envases, alimentos o bebidas dentro del depósito del hielo.

- b) Colocar el cucharón en el porta-cucharón y cerrar el depósito de hielo.



2. Colocar el vaso sobre la rejilla, en dirección de la válvula correspondiente al sabor indicado por el cliente.



Presionar el botón de servido correspondiente al tamaño del refresco:

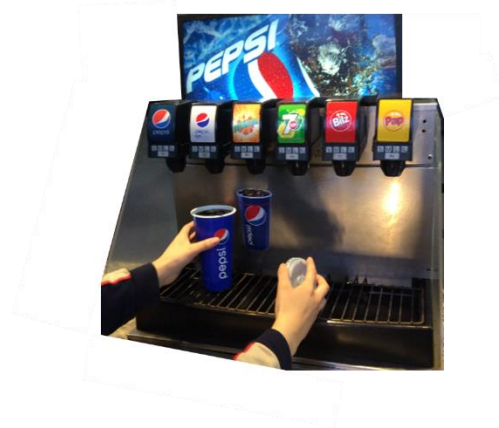
- 3.
- Chico, puede ser una “S” o una imagen de refresco chico
 - Mediano, puede ser una “M” o una imagen de refresco mediano
 - Jumbo, puede ser una “XL” o una imagen de refresco jumbo



4. Verificar que el vaso se haya llenado un dedo abajo del límite del vaso ⁶¹.

⁶¹ En caso de que no se haya llenado correctamente, presionar el botón de llenado manual, hasta llegar al nivel correcto.

5. Tomar una tapa correspondiente al tamaño del refresco (el vaso chico y mediano usan la misma tapa) y colocársela al vaso, presionándola hasta que selle.



6. Retirar vaso de la rejilla y colocarlos sobre la barra⁶².



⁶² En caso de que se derrame refresco o agua de los hielos, limpiar el vaso con un paño blanco.

7.1.5. Hot dog

Producto	Ingredientes	
 <p data-bbox="373 1092 487 1134"><i>Hot dog</i></p>	 <p data-bbox="779 892 966 934">Una salchicha</p>	 <p data-bbox="1120 861 1421 934">Una pieza de pan para hot dog</p>
	 <p data-bbox="828 1155 917 1197">Canoa</p>	 <p data-bbox="1201 1155 1331 1197">Servilleta</p>

1. Colocarse un guante plástico en la mano con la cual se va a tomar el pan. Tomar y colocar la charola para *hot dog* con la servilleta cerca del calentador de pan⁶³.



2. Abrir la bolsa de pan que se encuentra dentro del cajón del calentador:



- a) Si la bolsa es nueva y se encuentra cerrada, desatar el aro metálico y depositarlo en el basurero.



⁶³ En caso de que la charola no cuente con servilleta, se deberá colocar una en ese momento, a lo largo de la charola.

- b) Si la bolsa no es nueva y se encuentra abierta, desdoblar hacia arriba.



3. Con ayuda de las pinzas, que se encuentran en el asa del calentador, tomar una pieza de pan de la bolsa.



4. Tomar de nuevo la charola para *hot dog* con la servilleta.



5. Colocar la pieza de pan en la charola.



6. Con ayuda de las pinzas, abrir el pan cuidando no dañarlo.



7. Con ayuda de las pinzas, tomar una salchicha del asador según lo solicitado por el cliente.



8. Colocar la salchicha dentro del pan.



9. Regresar las pinzas al asa del cajón del calentador de pan.



10. Cerrar la bolsa de pan, doblándola hacia abajo, y cerrar el cajón del calentador.



Nota:

En caso de que el las pinzas no puedan ser colocadas en la manija del calentador, se debe dejar sobre el calentador de pan, cerca de la puerta y en posición horizontal, o a un lado del calentador.



7.1.6. Nachos

Producto	Ingredientes	
 <p data-bbox="207 1029 719 1102">Nachos (90 gramos de Nacho y 3.5 oz de queso)</p>	 <p data-bbox="812 840 990 882">Nachos 90 g</p>	 <p data-bbox="1169 861 1347 903">Queso 3.5 Oz</p>
	 <p data-bbox="941 1134 1218 1186">Blíster para Nachos</p>	

Nota:

La porción para extra queso de nachos es de 3.5 oz.

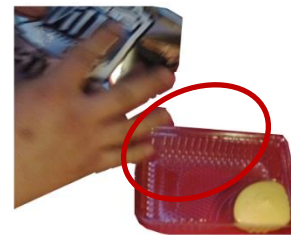
1. Tomar un paquete con nachos y sacarlo del exhibidor.



2. Tomar el blíster y colocarlo debajo de la manguera, presionar el botón de servicio hasta llenar un compartimiento del contenedor. Se debe dispensar 3.5 onzas.



3. Colocar el paquete de nachos en el blíster, teniendo cuidado que no tenga contacto con el queso, para evitar contaminación.



3. Entregar al cliente, tomando el blíster por la parte de abajo, sin tocar la superficie de arriba ni el queso.



Nota:

Si el cliente pide una porción extra de queso se deberá repetir el paso anterior para el compartimiento del contenedor de queso.



7.1.7 Sandwich

Producto	Ingredientes
 <p data-bbox="500 800 802 863">Sandwich de Diferentes Sabores</p>	 <p data-bbox="984 835 1198 863">Plato de Plástico</p>

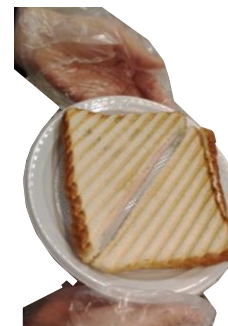
1. Tomar el sandwich de la nevera de refrigeración del sabor elegido por el cliente.



2. Calentar en la sanduchera, hasta dorar el pan.



3. Colocar el sandwich en el plato de plástico y entregar al cliente.



8. Conservación del Negocio

Durante la venta, se deben realizar varias actividades para asegurar la operación del negocio. Estas actividades las debe realizar el Vendedor cuando no tengan clientes.

1. Revisar que haya bebidas suficientes en el refrigerador, en caso de no ser así colocar las bebidas nuevas al fondo y recorrer las frías al frente.
✘ No deben dejarse espacios en la nevera hacia el frente.



2. Revisar y en caso de ser necesario abastecer el jarabe y/o dióxido de carbono de acuerdo a la sección **Abastecimiento CO2**.



3. Revisar que las torres de bebidas cuenten con suficiente hielo, en caso contrario abastecer de acuerdo a la sección **Depósito de hielo**.



4. Revisar el asado de salchichas, en caso de ser necesario abastecerlo de acuerdo a la sección **Asador de salchichas**.



5. Revisar el pan, en caso de ser necesario abastecer acuerdo a la sección **Calentador de pan.**



6. Revisar nachos, en caso de ser necesario abastecer el exhibidor de acuerdo a la sección **Exhibidor de Nachos.**



7. Revisar bolsas de queso, en caso de ser necesario abastecer de acuerdo a la sección, según el modelo del dispensador⁶⁴.



⁶⁴ Si hay alguna mancha de queso retirarla con **pañó verde y Desengrasante Break Up**

8. En caso de ser necesario preparar más palomitas de acuerdo al apartado. **Elaboración de Cabritas**, utilizando la receta correspondiente al tipo de cabritas que se requieran.



9. Revisar y en caso de ser necesario abastecer maíz, saborizantes o aceite de acuerdo a la sección **Abastecimiento Cabritas**.



10. En caso de ser necesario solicitar complementos, productos o insumos al Supervisor de Confeitería.



11. Limpiar el mostrador con **Desengrasante Break Up** y paño verde.



12. Limpiar el mostrador con **Sanitizante Final Step** y paño verde.



13. Barrer el piso del área y con un recogedor, colocar la basura en el tarro de basura.



14. Si ya están muy sucios, cambiar los paños o lavarlos, de acuerdo a lo que indica **Uso y limpieza de paños** vigente.



9. Cambio de Turno

El cambio de turno lo realizan el Staff y el Supervisor de Confitería.

1. El Vendedor/staff debe colocar el letrero de caja cerrada⁶⁵.



2. Contar frente al Supervisor de Confitería los productos sobrantes que vienen en el **Control diario de productos subalmacén** vigente.



3. Entregar los productos al Supervisor de Confitería.



4. Firmar de conformidad el documento **Control diario de productos subalmacén** vigente después de que el Supervisor de Confitería lo haya llenado⁶⁶.



⁶⁵ El Supervisor de Confitería debe acudir al punto de venta a realizar el cambio de turno. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja.

⁶⁶ Si existe algún faltante de producto se debe pagar la cantidad correspondiente al precio de venta del mismo o firmar el **Vale de caja** vigente por dicha cantidad.

5. El Vendedor debe contar el total del efectivo que tiene en caja.



6. El Vendedor debe entregar el dinero al Supervisor de Confitería e indicarle la cantidad contada.



7. El Supervisor de Confitería cuenta el dinero y debe registrar el retiro de efectivo en sistema según lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



8. Tomar de la impresora los comprobantes que arroja el sistema.



9. El Vendedor y el Supervisor de Confitería deben firmar los comprobantes de sistema de manera cruzada.



10. Guardar el comprobante firmado por el Supervisor de Confitería, dentro de la caja para el momento de la conciliación.



- 11.** Cerrar sesión en sistema según lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Vista punto de venta** vigente.



- 12.** El Vendedor debe recoger todos los comprobantes con los que cuente para la conciliación.



- 13.** Acudir a la gerencia para que le realice la conciliación de ingresos correspondientes⁶⁷.



⁶⁷ Si al momento de la conciliación se detecta algún faltante de dinero, el Vendedor debe pagarlo si excede 1000 o firmar un **Vale de caja y el formato de autorización de descuento** vigente por la cantidad correspondiente.

10. Inhabilitación

10.1. Cierre de Turno

El cierre de turno lo realiza el Staff responsable del Punto de Venta y el Supervisor de Confeitería, en el horario que se haya definido.

1. El vendedor/staff debe colocar el letrero de caja cerrada⁶⁸.



2. Realizar el retiro de todo el efectivo que se tenga en caja de acuerdo a lo que indica la sección **Retiros de efectivo**.



3. Realizar el cierre de turno que funciona igual que lo indicado en la sección **Cambio de Turno**

⁶⁸ El letrero de caja cerrada siempre se debe dejar en el mostrador al cierre del día.

10.2. Equipos

10.2.1. Punto de Venta

1. Presionar el botón azul de la impresora hasta que la tapa se levante.



2. Presionar el botón blanco hasta que la impresora se apague.⁶⁹



3. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.



4. Jalar la puerta del compartimento que se encuentra del lado derecho del punto de venta⁷⁰.



⁶⁹ Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras apagan al desconectarse.

⁷⁰ El botón de apagado puede variar de posición dependiendo del modelo de POS. Algunos equipos están configurados para apagarse automáticamente al salirse del sistema, por lo que se deben omitir los pasos 4 a 6.

- 5.** Presionar durante varios segundos el botón blanco que se encuentra en el compartimento.



- 6.** Empujar la tapa del compartimento hasta que ensamble para cerrarla.



10.2.2. Complementos

1. Guardar las tapas de bebidas gaseosas en el lugar correspondiente.



2. Guardar los vasos de bebidas gaseosas en el lugar correspondiente.



3. Guardar los empaques para las cabritas en el lugar designado.



4. Guardar las canoas de *hot dog* en el lugar designado para ellas.



5. Guardar los blisters vacíos en el lugar correspondiente.

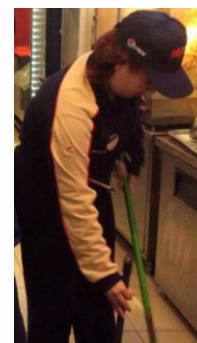


6. Guardar las charolas o bandejas de servicio en el lugar correspondiente.

8. Guardar los snacks de los exhibidores y almacenarlos en el lugar correspondiente.



9. Limpiar el piso del área según el procedimiento de **limpieza de pisos de Confitería.**



10.2.3. Palomeras/Fábrica de Canchitas

1. Colocar en posición de apagado todos los botones de la palomera/fábrica de cabritas.



2. Si sobraron cabritas realizar lo siguiente. Si no, ir al paso 3.

- a) Colocar una bolsa grande de plástico en el borde de la palomera/fábrica de cabritas.



- b) Colocar las cabritas sobrantes en la bolsa con la ayuda del cucharón⁷¹.



- c) Sacar la mayor parte del aire de la bolsa para amarrarla y sacarla del gabinete.



⁷¹ En la bolsa solo se colocan las cabritas¹ completas, los residuos pequeños y maíz sin reventar se deben dejar en la palomera/fábrica de cabritas¹, para posteriormente retirarlos.

- d) Tomar un marcador permanente y escribir en la bolsa el sabor de las cabritas. Este paso aplica cuando el conjunto tiene dos o más tipos de cabritas.



- e) Almacenar la bolsa con cabritas, en el lugar correspondiente⁷².



3. Retirar el cucharón y dejarlo en el mostrador del módulo.



4. Retirar la tolva y colocarla encima del gabinete.



5. Retirar la parrilla perforada y colocarla a un lado de la palomera/fábrica de cabritas.



⁷² La bolsa de cabritas sobrantes nunca debe estar en contacto directo con el suelo, siempre colocar sobre una mesa o tarima.

6. Abrir las puertas inferiores de la palomera/fábrica de cabritas, sacar el cajón de desperdicio y colocarlo sobre el cajón de maíz, cuidando que quede debajo del orificio del gabinete.



7. Remover los residuos de maíz y cabritas con ayuda de una brocha, asegurando que caigan en el cajón de desperdicio y tirarlos en un tarro de basura.



8. Tomar por el frente el cajón de desperdicio e insertarlo en su orificio del compartimento inferior.



9. Tomar la parrilla perforada de los lados más cortos, meterla diagonalmente dentro del gabinete y bajarla hasta que quede sobre la base de la palomera/fábrica de cabritas.



10. Colocar la tolva en el gabinete.



- 11.** Abrir las puertas del compartimento inferior, jalar el cajón del maíz hasta donde tope y recorrer su tapa hacia adentro.



- 12.** Sacar el contenedor de azúcar o sal del cajón de maíz y dejarlo en el mostrador del módulo.



- 13.** Si sobró azúcar o sal en el contenedor, realizar lo siguiente. Si no, ir al paso 15.

- a)** Sacar la medida de azúcar o sal del contenedor y dejarla en el mostrador del módulo.



- b)** Vaciar el azúcar o sal en una bolsa chica de plástico transparente.



- c) Sacar la mayor parte del aire de la bolsa y amarrarla.



- d) Guardar el saborizante en el compartimento inferior de la palomera.



14. Sacar la medida de maíz del cajón y colocarla en el mostrador.



- 15.** Recorrer la tapa del cajón de maíz hacia afuera hasta tapanlo, empujarlo hasta donde tope y cerrar las puertas del compartimento inferior.



- 16.** Dejar en el lavaplatos de cocina los accesorios de la palomera/fábrica de cabritas: contenedores y medidas de saborizante, medidas de maíz y cucharones.



10.2.4. Asador de Salchichas

1. Presionar los botones de apagado de las partes superior e inferior del asador, y regular la temperatura a la posición de apagado.



2. Si sobraron salchichas en el asador, realizar los pasos siguientes.

- a) Con ayuda de las pinzas, tomar cada una de las salchichas que sobraron y colocarlas en un recipiente de plástico⁷³.



- b) Cerrar el recipiente de plástico perfectamente y colocarlo dentro del refrigerador de la cocina.



⁷³Una vez apagado el asador, se deberá inhabilitar el resto de la Confeitería para dar tiempo a que las salchichas se enfríen antes de guardarlas.

10.2.5. Calentador de Pan

1. Colocar el botón del calentador en posición de apagado.



2. Girar la perilla de la temperatura del calentador y colocarla en la posición de apagado.



3. Si sobró pan en el calentador, realizar lo siguiente.

- a) Colocar la bolsa con pan sobrante en una superficie limpia, para que se enfríe. La bolsa debe estar abierta⁷⁴.



⁷⁴ Mientras el pan se enfría se puede continuar con otras actividades de inhabilitación.

- b)** Una vez que el pan se enfrió, cerrar la bolsa de pan con un nudo, de manera que quede la menor cantidad de aire posible.



- c)** Colocar la bolsa de pan cerrada en un recipiente térmico con tapa.



- d)** Colocar el recipiente térmico con el pan en su respectivo lugar dentro de la cocina.



- 4.** Retirar el paño blanco del calentador y lavarlo como se indica en el **Uso y Lavado de Paños** vigente.



10.2.6. Exhibidor de Nachos

1. Apagar el exhibidor de nachos.



2. Si sobraron nachos en el exhibidor, realizar lo siguiente.



- a) Sacar todas las bolsas de nachos del exhibidor.

- b) Colocar las bolsas de nachos en un recipiente plástico grande, manipulándolos con cuidado para evitar su daño.



- c) Almacenar en el lugar asignado del subalmacén.



10.2.7. Dispensador de Queso Star Doble

1. Abrir la puerta del dispensador de queso jalando el extremo izquierdo de la puerta.



2. Subir la palanca para aflojar el seguro de la bomba.



3. Si la(s) bolsa(s) de queso del dispensador está(n) vacía(s), hacer lo siguiente:

- a) Retirar la manguera del dispositivo jalando hacia afuera.



- b) Sacar la(s) bolsa(s) vacía(s) y tirarla(s) a la basura.



- c) Si el dispensador no tiene otra bolsa con queso en su interior, apagarlo, presionando el botón de encendido/apagado.



4. Si la(s) bolsas de queso del dispensador aún tiene(n) queso, sacar el queso y guardarlo en refrigeración.



5. Cerrar la puerta del dispensador. Apagar el dispensador de queso.



6. Limpiar el dispensador con **Desengrasante Break up** y un paño verde.



10.2.8. Dispensador de Queso Gold Medal

1. Abrir la puerta del dispensador de queso jalando el extremo izquierdo de la puerta.



2. Abrir la abrazadera de la manguera, girando su perilla hacia la izquierda hasta topar.



3. Retirar la manguera de la ranura entre la rueda y su abrazadera.



4. Si la bolsa de queso del soporte inferior está vacía, hacer lo siguiente:

- a) Sacar la bolsa vacía y tirarla a la basura.



- b) Si el dispensador no tiene bolsa de queso de repuesto en el cajón superior, apagarlo, presionando el botón que está en la parte trasera.



5. Si la bolsa de queso del soporte inferior aún tiene queso, sacar el queso y guardarlo en refrigeración.



6. Cerrar la puerta del dispensador.



7. Limpiar el dispensador con **Desengrasante Break Up** y un paño verde.



10.2.9. Torre de Bebidas Gaseosas

1. Introducir la llave en la chapa de la torre y girar a la izquierda para colocar el seguro⁷⁵.



2. Colocar solución **Sanitizante/Desinfectante Final Step** en un balde o recipiente pequeño.

3. Girar a la izquierda y jalar las boquillas con fuerza para retirarlas.

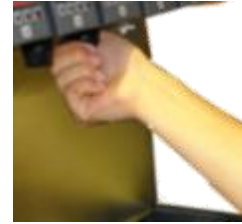


4. Colocar las boquillas en el recipiente con solución **Sanitizante Suma D44** (agua con una medida de desinfectante - la medida es 10 ml o una cucharita pequeña por todo el recipiente).



⁷⁵ Las llaves de las torres de bebidas gaseosas las tiene el Supervisor de Confitería.

5. Jalar el difusor con fuerza para retirarlo.



Algunos modelos de torres de bebidas gaseosa, tienen unas boquillas que tienen los difusores integrados, por lo que el paso anterior no aplica.



6. Colocar los difusores en el recipiente con solución sanitizante.



7. Limpiar con un paño blanco y desengrasante, la parte inferior del cabezal de la torre, es la parte donde se conectan las boquillas y difusores.



- 8.** Retirar la rejilla de la torre bebidas gaseosas.



- 9.** Dejar las rejillas en el lavaplatos de cocina.



- 10.** Almacenar en cocina el recipiente con boquillas y difusores.



10.2.9.1. Depósito de Hielo

1. Si sobro hielo en el depósito, realizar los siguiente:



- a) Ir a la fábrica de hielo y tomar el carro transportador de uso exclusivo para hielo que se encuentra en el área.



- b) Sacar todo el hielo sobrante del depósito, usando el cucharón y colocar el hielo en el carro.



- c) Cerrar las cubetas y llevar el carrito al lavaplatos o al lugar asignado.



d) Vaciar el hielo en el lavaplatos de la cocina.



e) Almacenar el carrito transportador en la bodega donde se encuentra la fábrica de hielo.



2. Colocar solución **Sanitizante Final Step** en un recipiente o balde pequeño.

3. Vaciar un poco de **Sanitizante Final Step** en la bandeja de goteo, para limpiar el drenaje.



4. Vaciar el **Sanitizante Final Step** restante en el interior del depósito, esto se realiza para que el sanitizante fluya y limpie el drenaje del depósito de hielo.



10.2.9.2. Portacucharón

1. Retirar los porta-cucharones que se encuentran en las torres. El diseño del porta-cucharones puede variar, y será el estandarizado en el país.



2. Colocar el cucharón en la cubeta de la cocina.



3. Tirar en el lavaplatos/cubeta, la **solución sanitizante/desinfectante Final Step** que se encuentra dentro del porta- cucharón.



Dejar en el lavaplatos, el porta cucharón para que lo laven.



MALA PRACTICA:

Utilizar químicos no autorizados y que contienen aroma en al área de alimentos.



10.2.10. Refrigerador de Bebidas Embotelladas

1. Tomar el candado que se encuentra colgado del pasador del refrigerador.



2. Cerrar las puertas del refrigerador con el candado.



10.2.11. Congelador de Helados

1. Tomar el candado que se encuentra colgado del pasador del congelador



2. Cerrar las puertas del congelador con el candado.



10.2.12. Condimentero

Las actividades de inhabilitación se deben realizar siguiendo la Guia Rápida de Condimenteros



1. Retirar cada uno de los insertos y cada uno de los contenedores.



- Limpiar las superficies del área de condimenteros con un **pañó azul** y **desengrasante Break Up**.



10.2.13. Finalizar Inhabilitación

1. Cerrar las gavetas y puertas de bodega que corresponden al módulo.



Sacar la **Bitácora de habilitación-inhabilitación Confitería** del lugar asignado para su resguardo y realizar lo siguiente:

2.
 - Anotar la semana o verificar que la registrada sea la que esté en curso.
 - Registrar la hora de inicio y fin de la inhabilitación.
 - En la columna correspondiente al día, marcar cada una de las actividades realizadas en la inhabilitación e indicadas en la bitácora⁷⁶...
 - Almacenar bitácora en el lugar asignado para su resguardo.



3. Cuando aplica, entregar las llaves del módulo al Supervisor de Confitería.



4. Si hubo mermas, el Supervisor de Confitería también debe recoger la **Bitácora de Mermas** del día y entregársela al Encargado de Almacén para que éste haga el registro correspondiente en sistema.

⁷⁶ Si alguna de las actividades no ha sido realizada o no cumple con los criterios definidos, realizarla y marcarla después de haberla realizado.

11. Anexos

11.1 Preparación de Cabritas

Fábricas que se encuentran fuera de la Confitería⁷⁷

1. Realizar inventario de materias primas: Verificar las cantidades existentes de azúcar/sal, maíz y aceite. Si no se cuenta con las cantidades completas para un día de producción debe solicitarse al almacén. De esta forma el staff debe asegurarse de tener todas las materias primas necesarias: Sal o azúcar, aceite y maíz, en las cantidades establecidas de acuerdo al sabor.



2. Contar la cantidad de bolsas de cabritas que hay en la confitería y revisar la cantidad de cabritas existentes en almacenamiento y su fecha de elaboración. Informar al supervisor, para que este a su vez determine la cantidad de cabritas a elaborar durante el día. Si hay una cantidad mayor a la usada en el día, no debe realizarse otra producción. Las cabritas deben almacenarse después de elaboradas solo por 1 día.



⁷⁷ Si hay alguna palomera sucia, notificárselo al Líder de Cuadrilla de Limpieza y realizar el abastecimiento hasta que se haya limpiado.

3. El supervisor registra en el Libro Diario la cantidad de cabritas a elaborar. Si en la fábrica de cabritas, hay bolsas del día anterior, deben repartirse a la confitería.



4. Revisar el estado de la olla, que todas las partes estén en su lugar y funcionando correctamente. Asegurarse que no existan piezas o partes sueltas. Revisar que se cuente con el cucharón y que esté limpio y desinfectado/sanitizado.



4. Armar la olla, tomando las piezas que se encuentran en el mesón e iniciar el armado cuidadosamente:

Importante: Las manos deben encontrarse limpias y desinfectadas y todas las partes de la maquina deben estar limpias, así como las superficies de trabajo.

- a. Tomar la base del agitador y colocarla en la olla.

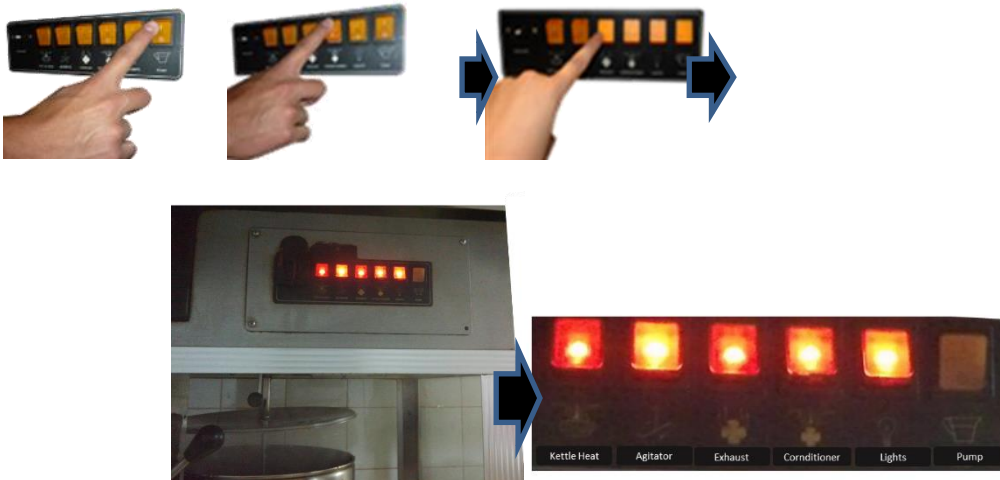


b. Colocar el agitador y el seguro en la olla.



c. Armar el resto del equipo, colocando la tolva, y parilla perforada.

5. **Encender el equipo (Fábrica de Cabritas):** Asegurarse que todo funciona con normalidad. Encender el sistema de aceite, colocando en posición de encendido el botón “PUMP”. Encender las luces de la palomera, colocando en posición de encendido el botón “LIGHTS”. Activar el calentador, colocando en posición de encendido el botón “CORNDITIONER” para empezar a calentar Colocar en posición de encendido el botón “EXHAUST”. (según aplique a cada equipo) y alistar los utensilios



6. Encender la extracción de humo. Asegurarse que funciona correctamente. (Tiempo estimado actividad 3, 4 y 5: 5 minutos).

Nota:

La temperatura de la olla oscila entre 190 al inicio y alcanza 200°-208° al empezar a agregar las materias primas, y sube hasta 220° al finalizar el proceso de elaboración de cabritas.

7. Si no hay empaques abiertos, abrir los empaques de maíz, sal o azúcar de acuerdo al sabor a elaborar. Nota: Si sobran materias primas, estas deben dejarse con su empaque completamente cerrado, asegurando que no ingrese aire o cualquier contaminante.



Ver instrucciones para abrir el empaque en elaboración de Cabritas en Confitería.

8. Colocar en la fábrica de cabritas el maíz, el azúcar y conectar el aceite, cuando aplique.



La cantidad de maíz, azúcar o sal debe ser la que se encuentra en la receta y seguir los siguientes pasos:

- Medir el maíz en los recipientes medidores (Agregar la cantidad establecida de acuerdo a la receta vigente).
- **Nota:** los recipientes medidores cambiarán a recipientes en acero inoxidable.



Medida de maíz para Cabritas de Ssal



Medida de maíz para Cabritas de Azúcar

Cabritas de Azúcar:

Tomar la cantidad de azúcar para una carga

(Agregar la cantidad establecida de acuerdo a la receta vigente)



Medida de Azúcar



Medida de Sal

Cabritas de Sal:

Pesar la cantidad de sal establecida en la receta vigente.

No Olvide:

Colocarse Elementos de Protección Personal



Pechera



Guantes para temperatura alta



Malla para Cabello



Casco de Seguridad con antiparras



Cuchara larga de palo

Agregar las medidas de ingredientes establecidas en la olla:

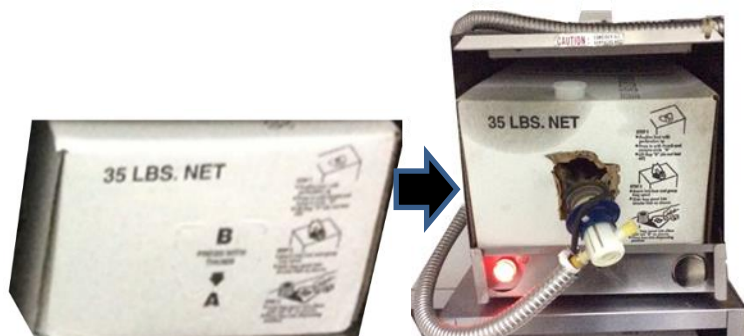


Medida de
Maíz



Medida de
Azúcar o Sal

Revisar que la bomba de aceite esté funcionando:



Si la fábrica de cabritas no tienen bomba de aceite, agregarla manualmente (la medida de aceite debe ser exacta de acuerdo a la receta):



9. Una vez que los ingredientes estén en el interior de la olla, taparla.



10. Esperar que el maíz empiece a explotar.



Mientras se elabora el producto o anteriormente, a iniciar la producción de cabritas, marcar las bolsas donde se va a realizar el empaque del producto:

1En el mesón de acero inoxidable extender la bolsa:



Marcar con nombre del producto (azúcar o mantequilla) y fecha de elaboración:



Colocar la bolsa en la Fábrica de Cabritas:



Cuando haya un intervalo de 5 segundos entre explosión y explosión, se debe retirar el maíz.



11. Voltear la olla, vaciándola por completo. Dar vuelta al maíz hacia el otro lado del equipo, con el cucharón varias veces, para filtrar la merma.



NOTA: El tiempo aproximado para la elaboración de las cabritas es de 5 a 6 minutos. No se debe apagar la olla entre cargas.

De acuerdo al tipo de equipo o fábrica de cabritas, colocar en el lugar correspondiente una bolsa plástica en el mesón para recoger las cabritas:



12. Empacar el maiz elaborado en bolsas grandes plásticas limpias, marcar la bolsa con fecha de producción y fecha de vencimiento y sabor (solo si en el conjunto se elaboran cabritas dulces y de sal).



Se debe cerrar muy bien la bolsa, tomando los dos lados con fuerza y haciendo un nudo varias veces en la bolsa, asegurarse que no queden espacios donde pueda contaminarse el producto o entrar aire.

13. Entregar las cabritas al supervisor de confitería, para que este a su vez las almacene en el lugar designado en cada cine.

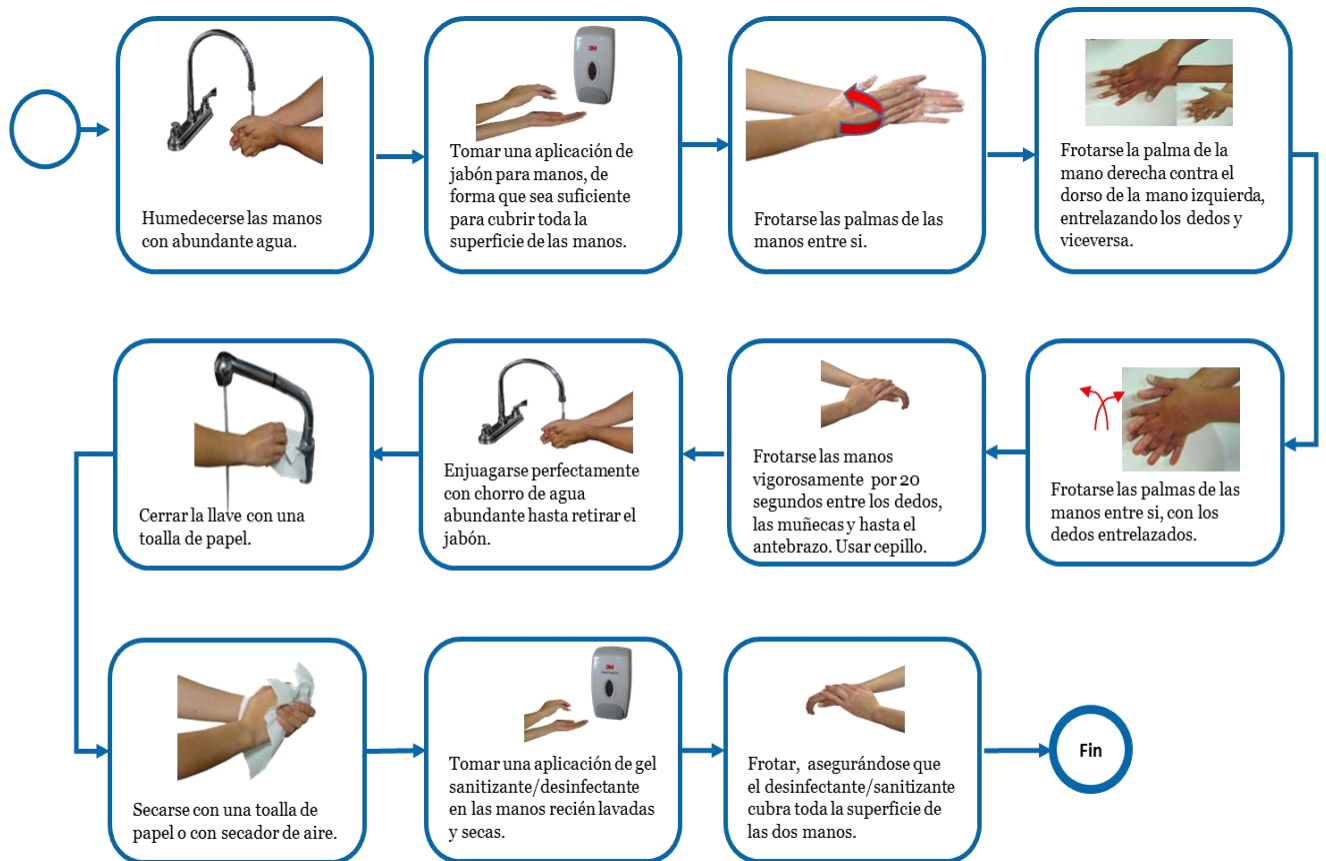


14. Cada 8 cargas de CABRITAS DULCES realizar el siguiente procedimiento para evitar producto aglomerado en la olla, su daño y el del agitador.
- a. Poner en apagado el botón HEAT de la olla
 - b. Con el agitador funcionando adicionar 500 cc de agua caliente al interior de la olla.
 - c. Tapar la olla, cuidando no quemarse las manos con el vapor caliente.
 - d. Dejar por 3 minutos.
 - e. Verter en un balde el agua caliente
 - f. Colar el agua con un colador para evitar que los residuos se eliminen pro el desagüe, botar estos en el tarro de basura.
 - g. Eliminar el agua en el lavadero.
 - h. Colocar el Botón Heat en encendido y continuar con la producción.
 - i. Tiempo estimado actividades: 5 minutos

NOTAS DE SEGURIDAD

1. No dejar la olla sola mientras realiza producción.
2. Si el operador necesita ausentarse, verificar que la olla este vacía, apagarla, agregar 500 ml de agua y dejar el agitador prendido.
3. No agregar primero el aceite en la olla caliente, ya que se pueden provocar llamas y/o quemaduras graves.
4. Realizar todo el procedimiento con cuidado (especialmente cuando se manipula agua caliente) para evitar quemaduras.
5. El piso debe estar limpio y seco para evitar caídas.

11.2. Lavado de Manos

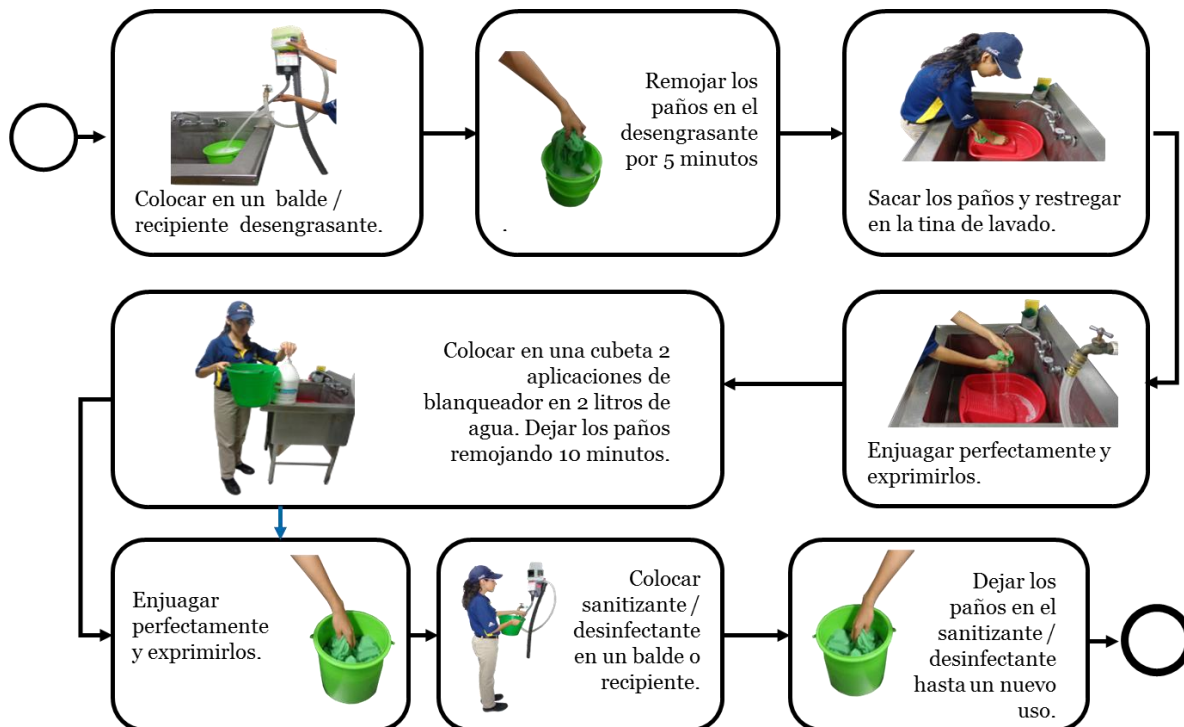


* IMPORTANTE: Las manos no deben secarse en uniformes o toallas sucias.

* El sanitizante/desinfectante no debe enjuagarse o secarse con ningún material.

* Las manos deben lavarse al iniciar la jornada laboral, después de limpiar superficies, equipos o utensilios, después de ir al baño, cuando se manipulan alimentos crudos, después de tocarse la nariz, la boca o el cabello, antes de manipular alimentos, cada vez que se ensucien.

11.3. Lavado de Paños



* Los paños deben lavarse y secarse separados por colores, nunca mezclarlos.

* El sanitizante / desinfectante debe cambiarse cada dos horas.

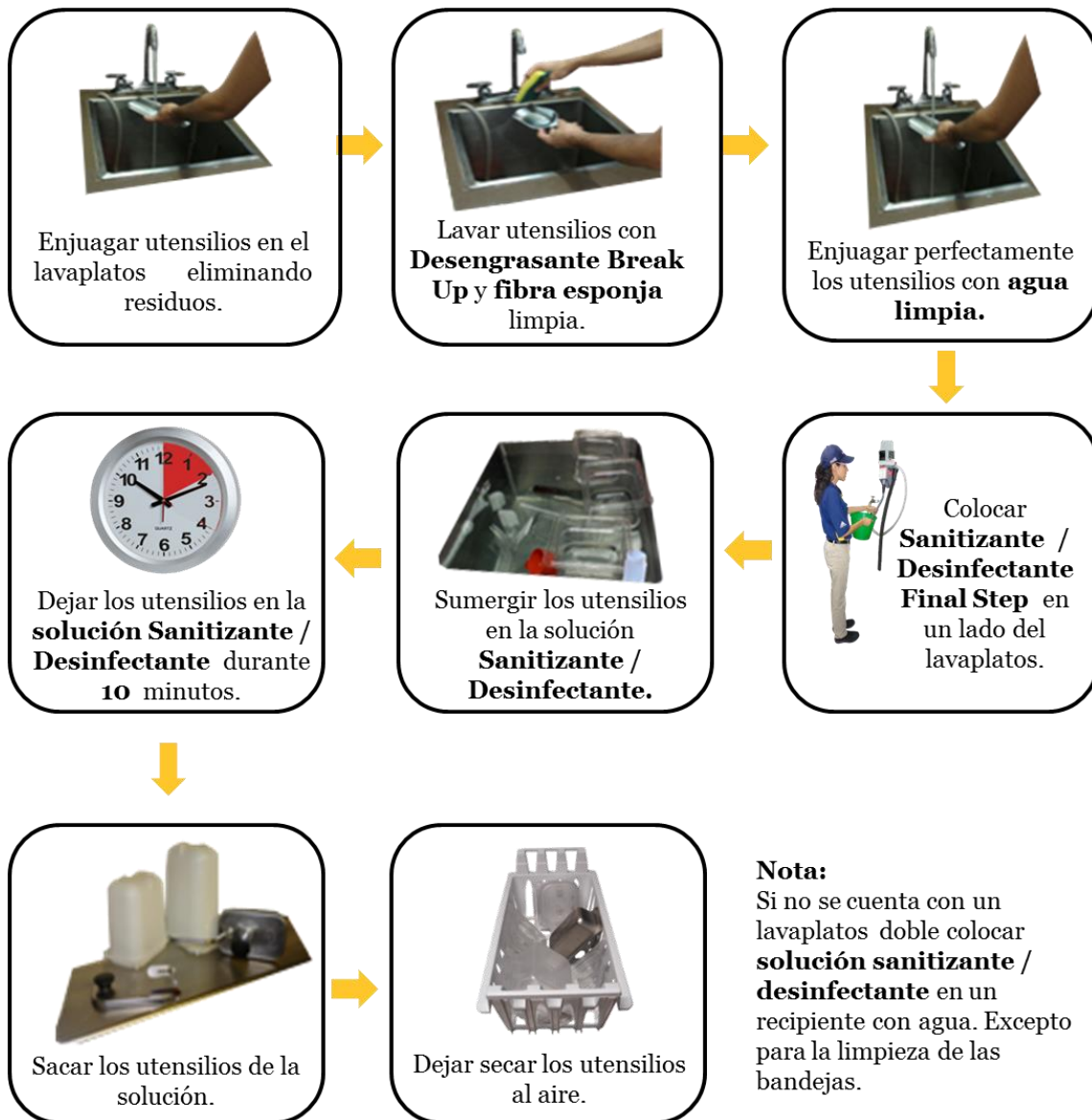
* Si se necesitan paños secos, sacar del sanitizante / desinfectante únicamente los necesarios y dejarlos secar al aire. Los que no se ocupen deben seguir en la solución sanitizante / desinfectante.

* Los paños son de uso exclusivo de cada área. No es permitido tomarlos de una área, para ser utilizados en otra.

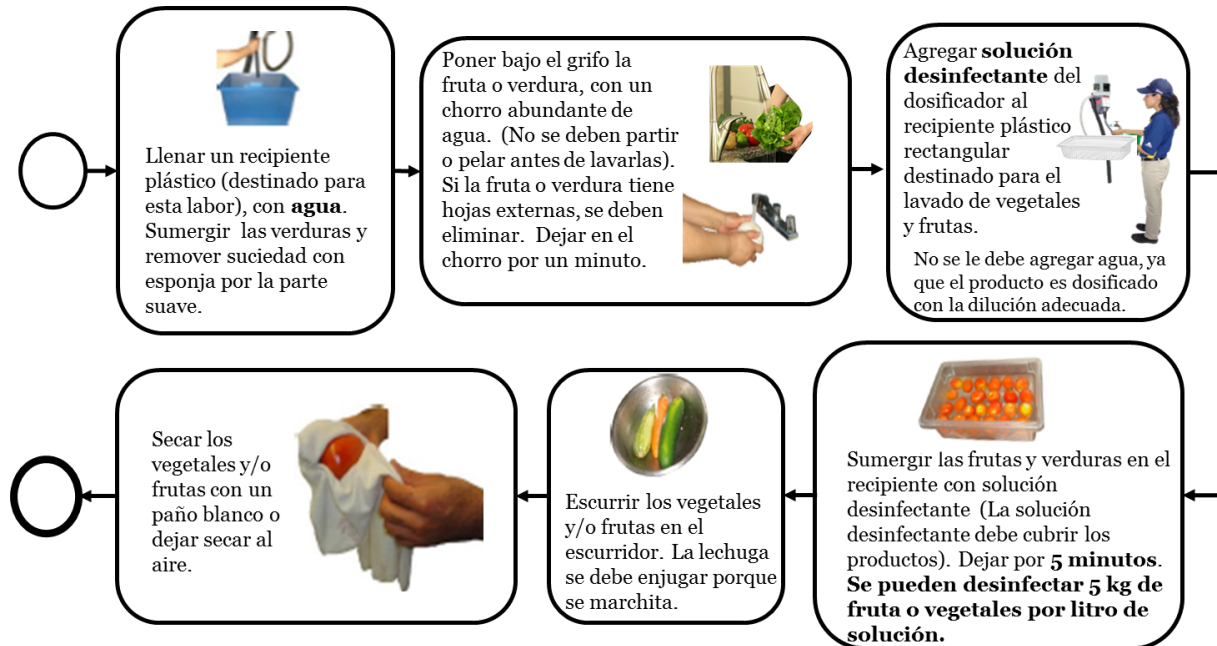
11.4. Tipos y Usos de Paños



11.5. Lavado de Utensilios



11.5. Lavado de Vegetales y Frutas



12. Control de Cambios

Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	• Versión Inicial	15/11/2016

13. Documentos de Referencia

Nombre del Documento	Código
Políticas de operación de Dulcería y Alimentos	POL-AD0401-003
Políticas de operación del almacén de conjunto	POL-AD0401-001
Técnica de Venta Confitería	RA-GR-TVCO-CH-01
Técnica de Lavado de Manos	RA-GR-LVMN-TRA-02
Lavado de Utensilios	
Uso y Limpieza de Paños	
Control Diario de Productos Subalmacén	
Bitácora de Mermas	
Bitácora de Habilitación de Confitería	RA-BI-COHA-CL-01
Bitácora de Inhabilitación de Confitería	RA-BI-COIN-CL-01
Vale de Entrega de Fondos de Morralla	
Uso adecuado del Hielo	
Lavado de Vegetales y Frutas	