

Elaboración de Bebidas Calientes

Región Andina-Chile

Manual de Procedimientos
Operativos

RA-MO-MCMI-CH-01

CINÉPOLIS

Revisión 01: 15-12-2018

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 Cine Hoyts (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 Cine Hoyts.

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.



Hoja de firmas

Elaboró
Felipe González P.
Consultor de Procesos Chile

Revisó
Diana Amaya
Consultor Senior de Procesos Región Andina

Natalia Arce
Gerente Comercial Región Andina

Revisó y autorizó
José María Ortega
Gerente de Operaciones Región Andina

Índice

1. Descripción del Negocio.....	5
2. Equipos, Utensilios y Complementos	8
3. Insumos.....	10
4. Habilitación	12
4.1. Máquina Café Milano.....	13
4.2. Recepción de Insumos/ Materias Primas	17
4.3. Complementos.....	19
5. Preparación del Producto.....	21
6. Actividades Durante la Operación.....	26
6.1. Reposición de Materias Primas e Insumos y Limpieza del Área	27
6.2. Limpieza Máquina Milano	29
7. Inhabilitación	33
7.1. Máquina de Café.....	34
7.2. Complementos.....	48
8. Anexos	50
8.1. Partes y Piezas Máquina Café Milano.....	51
8.2. Bitácora Conteo de Insumos	54
8.3. Bitácora Limpieza Diaria.....	56
8.4. Bitácora Sanitización Semanal.....	58
9. Tabla de Cambios	60

1. Descripción del Negocio

El negocio de venta de Bebidas Calientes en Cinépolis- Hoyts, hace parte de la oferta de productos de cocina atmósfera y de las estaciones de crepes y café en algunos cines.

Todas las bebidas (excepto el espresso), ya sean calientes o frías, se ofrecen en dos tamaños: Chico de 8 oz y grande de 16 oz.

Los productos de café ofrecidos en las estaciones y en cocina atmósfera son:

Espresso

Café de grano concentrado..



Americano

Café de grano diluido en agua.



Cortado

Café soluble con un chorro de leche.



Cappuccino

Café soluble con abundante leche y espuma.



Latte Macchiato

Leche con un shot de café soluble y espuma



Mokaccino

Café soluble con leche y chocolate



Chocolate

Chocolate en una base de leche



Té de diferentes sabores

Agua caliente y un sachet del té elegido por el cliente.

Te Ceylon

Te Earl Grey

Te Berry Sensation

.



2. Equipos, Utensilios y Complementos



NESCAFÉ® Milano Combi



Vaso espresso 4 Oz



Vaso 8 y 12 Oz



Vaso plumavit té



Toma vaso



Revolvedor



Tapa



Tijera



**Contenedor
Policarbonato**

3. Insumos



Café en Grano



Café Soluble



Leche Soluble



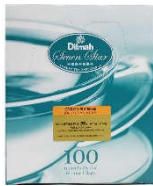
Chocolate soluble



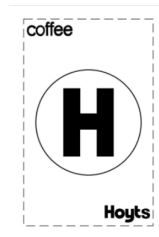
Té Earl Grey



Té Berry Sensación



Té Ceylon



Azúcar sachet



Endulsante sachet

4. Habilitación

4.1. Maquina Café Milano

El Vendedor encargado del primer turno donde este ubicada la máquina Milano, debe iniciar la habilitación de la máquina de la siguiente manera; 2 horas antes de iniciar la venta.

1. Recibir las llaves de la máquina desde el encargado del módulo en que este ubicada.



2. Abrir la máquina y revisar niveles de los insumos.
Verificar nivel de los insumos de la maquina Nescafé Milano. Si alguno baja de un cuarto, reponer.

Nota: Siempre el café del compartimiento de café en grano, debe estar visible para el cliente.



3. Si algún insumo necesita reposición, hacer lo siguiente:

- a) Buscar los insumos requeridos en el lugar destinado para su almacenamiento¹, cuidar el orden PEP.

Nota: Si el envase está cerrado, cortar una esquina con una tijera.



¹ Si no existe el insumo en el módulo o si queda una baja cantidad, solicitar al Encargado del módulo o al Encargado de Almacén la reposición del insumo.

- b) Si aplica, baja la tapa de salida de producto desde el contenedor.



- c) Sacar tapa del contenedor.



- d) Rellenar contenedor repartiéndolo uniformemente el insumo.



- e) Tapar contenedor y guardar el insumo en el lugar correspondiente.



f) Subir la tapa para salida de producto.



4. Cerrar máquina y devolver llaves



5. Con un paño verde y sanitizante Final Step, limpiar la máquina superficialmente.



6. Prender la máquina en la parte trasera baja del lado derecho.

Nota: el botón en verde indica que la máquina esta prendida.



4.2. Recepción de Insumos/ Materias Primas

El Vendedor encargado del primer turno debe preparar los insumos necesarios para la preparación de los productos de café y té, para esto debe hacer lo siguiente:

1. Recibir del Encargado de Almacén los insumos necesarios.



Contar los envases que había en el módulo más los del empaque original y anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigentes, registrar por separado los 5 tipos:

2.
 - Café grano
 - Café soluble
 - Leche soluble
 - Chocolate
 - Té (por cada variedad)



Ubicar en el lugar designado cada uno de los insumos.

3. **Nota:** Procurar tener para cada sabor de té las cantidades suficientes para abastecer el día.



4.3. Complementos

El Vendedor debe habilitar los complementos del módulo de la siguiente manera:

1. Sacar de su lugar de almacenamiento los revolvedores necesarios de acuerdo con la afluencia esperada y ubicarlas en el lugar designado.



2. Sacar de su lugar de almacenamiento el azúcar y la sucralosa en sachet y ubicarlos en el lugar correspondiente.

3. Sacar de su lugar de almacenamiento los vasos y tapas para los productos de café y productos de té.



4. Contar los vasos de los siguientes tipos y anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente:
 - Para espresso: 4 Oz
 - Para presentación pequeña: 8 Oz
 - Para preparación grande: 12 Oz
 - Para té: 8 Oz.



5. Preparación del Producto

El Vendedor debe preparar los productos de la siguiente manera:

1. Tomar el vaso dependiendo del tamaño seleccionado por el cliente y colocarlo en la máquina



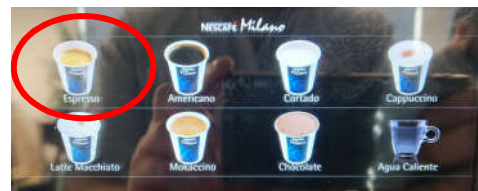
Nota: Si el café es espresso, se debe bajar la base y colocar el vaso sobre ella.



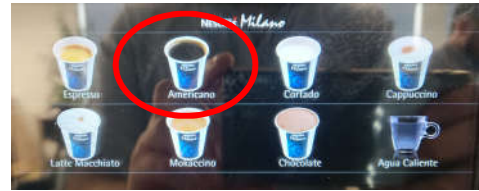
2. Seleccionar el producto vendido de acuerdo a lo siguiente:



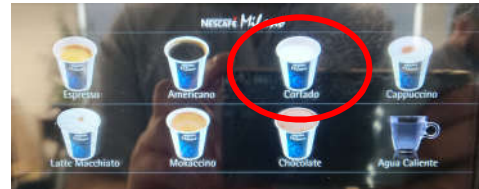
- a) Espresso



b) Americano



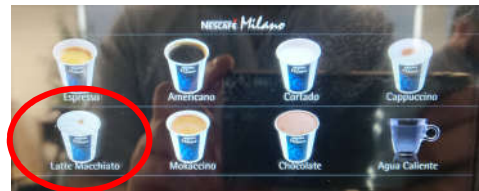
c) Cortado



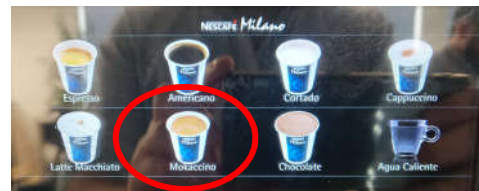
d) Capuccino



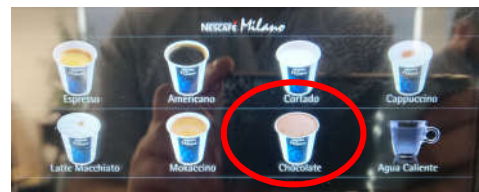
e) Latte Macchiato



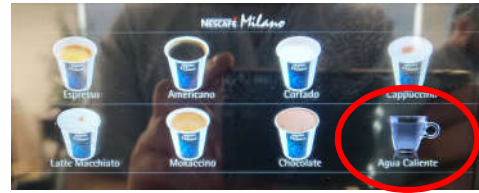
f) Mokaccino



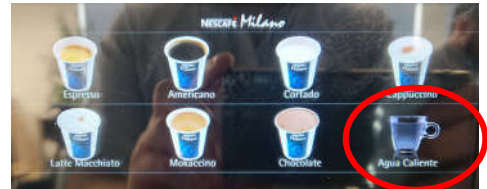
g) Chocolate



h) Te Earl Grey



i) Te Berry Sensación



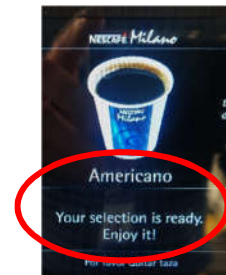
j) Te Ceylán



3. Confirmar la selección.



4. Esperar a que la máquina indique el termino de elaboración del producto.



5. Sacar la preparación de la máquina. Dependiendo del producto hacer lo siguiente

- a) Si el producto es cualquier tipo de café, entregar al cliente junto con la tapa.



- b) Si el producto es cualquier tipo de té, entregar vaso con el agua caliente y el sachet cerrado del sabor elegido



6. Indicar al cliente dónde están los endulzantes y los revolvedores

6. Actividades Durante la Operación

6.1. Reposición de Materias Primas e Insumos y Limpieza del Área

Reposición de Materias Primas

Durante la operación, cuando es necesario, realizar la reposición de los insumos y complementos, en momentos de baja afluencia.

1. Reponer azúcar, sucralosa

2. Reponer vasos y tapas para entregar el café.



Limpieza del Área

1. Realizar la limpieza del piso del área con Break Up y una mopa.

2. Limpiar los mesones con un paño verde y break up, posteriormente, sanitizar con otro **pañó verde** y **final step** y dejar secar al aire.



3. Limpiar la máquina de café con un **pañó verde** y **final step** y dejar secar al aire.



6.2. Limpieza Máquina Milano

Es necesario realizar una limpieza operacional de la máquina mientras no haya clientes, esto se debe realizar de la siguiente manera.

6.2.1. Limpieza del área de llenado del producto

1. Limpiar con **desengrasante Break Up** y **pañó verde** el área de llenado del producto



2. Limpiar con desengrasante **Break Up** y **pañó verde** la bandeja recolectora.



3. Con otro pañó verde humedecido en agua, retirar el desengrasante hasta eliminar todos los residuos del químico.



4. Sanitizar con Final Step y un pañó verde, dejar secar al aire.



6.2.2. Limpieza del Recolector de Granos

1. Buscar llave y abrir la máquina



2. Sacar la bandeja residuos



3. Sacar el recolector de granos



4. Botar los residuos y limpiar el contenedor con papel toalla.



5. Colocar el recolector y la bandeja nuevamente en la máquina.



6. Cerrar la máquina y colocar la llave.



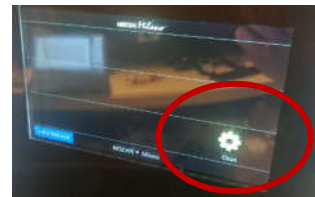
6.2.3. Limpieza de Mangueras

Es necesario realizar 3 veces al día la limpieza de los ductos, esto se debe realizar de la siguiente manera.

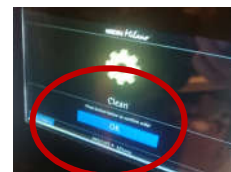
1. Ubicar el contenedor designado en la salida de café



2. En el panel de la máquina seleccionar la opción "Clean"
Nota: Para buscar la opción "clean", se debe desplazar con las flechas azules de la pantalla, hacia la dirección derecha.



3. Confirmar la selección



4. Esperar a que la máquina termine y eliminar los residuos en el lavaplatos.
Nota: Si el agua sale muy oscura o muy blanca, repetir procedimiento ya que había un tapón de producto.



7. Inhabilitación

7.1. Máquina de Café

Para Inhabilitar la máquina de café es necesario realizar la limpieza profunda de la máquina, esto se debe realizar diariamente de la siguiente manera.

7.1.1. Limpieza de la Máquina de Café

1. Apagar la máquina en la parte trasera baja del lado derecho.

Nota: El botón con luz verde indica que la máquina esta prendida, por lo tanto, debe apagarse.



2. Buscar la llave y abrir la máquina



3. Sacar la bandeja recolectora de residuos y el recolector de granos como indica la sección **6.2.1 Limpieza del Área de Llenado de Producto** y **6.2.3 Limpieza del Recolector de Granos**.



4. Sacar ambas boquillas de insumo solubles, para esto girar la traba hacia la izquierda y luego jalar suavemente.



Nota: Sacar la boquilla completa incluyendo el dispensador sin separar de la manguera. Esto para evitar colocar la manguera en un orificio equivocado y que se derrame el producto.



5. Jalar ambos filtros de vapor.



6. Soltar la manguera de café en grano.



7. Retirar el plástico protector de la pieza del prensado del café.

- Nota:** Liberar la limpieza protectora de la manguera del café pasándola por dentro.



8. Soltar el conector que une el café molido con la prensa, jalando con cuidado.



9. Sacar cuidadosamente la pieza de prensado del café, para esto se debe deslizar la traba de seguridad y jalar la pieza hacia arriba.



Una vez sacadas las piezas se debe proceder a desarmar los contenedores de insumos

10. Cerrar trabas para los contenedores de insumos solubles para así evitar derrames.



11. Sacar cuidadosamente todos los contenedores y dejarlos en algún lugar seguro a caídas.



12. Se deberán vaciar todos los contenedores con los insumos en otros recipientes temporales con tapa. Esto es para lavar y sanitizar los contenedores.



13. Una vez vaciado se debe sacar la boquilla del contenedor girando esta hacia la derecha, has que desencajen las trabas y jalar



14. Presionar hacia el fondo la traba del contenedor de granos, para así evitar el derrame del producto. Es normal encontrar resistencia ya que al presionar se cortan granos de café.



Nota: así cierra el paso la traba.



15. Al sacar el contenedor quedan granos en la boca del molidor, por lo tanto, se deben sacar esos granos y echarlos al contenedor.



16. Quitar cuidadosamente el contenedor de granos, jalando hacia arriba y dejarlo en algún lugar seguro a caídas.



Una vez completado el desarme se debe llevar las piezas al lavaplatos:

- 17.
- Prensado de café
 - Protector prensador de café
 - Conector molidor con prensador de café
 - Filtro de vapor
 - Boquillas insumos
 - Recolector de granos
 - Bandeja residuos
 - Contenedores y sus boquillas

Lavar todas las piezas con agua tibia y secar con un **pañó verde**.

18. **Nota:** Procurar un buen secado de las piezas ya que puede producir que se pegue el producto, con eso, ensuciar y contaminar la máquina.

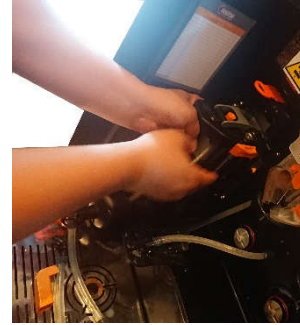


19. Llevar las piezas de vuelta a la máquina y dejarlas en un lugar libre de accidentes, esto mientras se limpia el interior de la máquina.

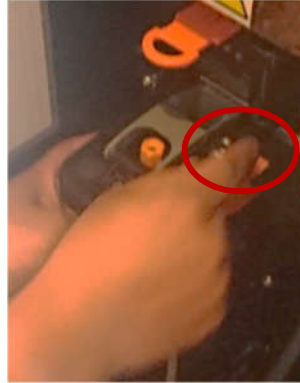
20. Limpiar las superficies de la máquina y los contenedores con sanitizante **Final Step** y **pañó verde**.



21. Una vez limpio el interior es necesario armar nuevamente la máquina comenzando por colocar la pieza de prensado del café. Ubicar la pieza diagonalmente comenzando desde abajo, cuidar que encaje la pieza con el orificio en la parte baja.



22. **Nota:** Si no ajusta correctamente, mover perilla en parte superior.



23. Colocar el conector del molidor al prensador de café.



24. Pasar la manguera de café en grano por el protector del prensador.



25. Colocar el plástico protector del prensador. Procurar encajar la pestaña en el orificio.



26. Colocar la manguera de café en grano en el dispensador.



27. Colocar los filtros de vapor empujando hasta el fondo.



28. Colocar la tapa de la boquilla
Nota: Asegurarse que encaje correctamente la pestaña con el calado.



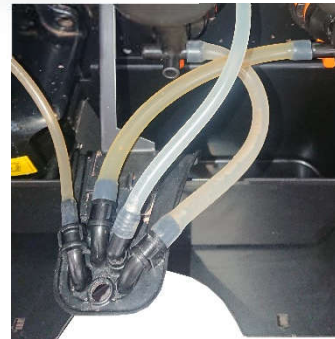
29. Verificar que se encuentre la goma selladora, ya que esta se encarga que no se filtre líquido.



30. Colocar la boquilla de insumos solubles, cuidando que encaje bien con la salida de agua y que la trabaja ajuste correctamente.



31. Colocar la manguera en el dispensador
Nota: Verificar que las mangueras generen la menor cantidad de pliegues, ya que, pueden acumular producto y obstruir el paso.



32. Colocar el recolector de café en grano y bandeja



33. Una vez armada la máquina, se debe colocar la boquilla de vuelta en los contenedores, girando hacia la izquierda hasta que encajen las trabas



34. Una vez puesta la boquilla, se debe echar nuevamente el insumo que se guardó en los recipientes temporales.



Nota: lavar los recipientes temporales como indica la **técnica de lavado de utensilios vigentes**.

35. Colocar los contenedores de insumos solubles de vuelta en la máquina, cuidando que el contenedor encaje correctamente en la parte trasera.



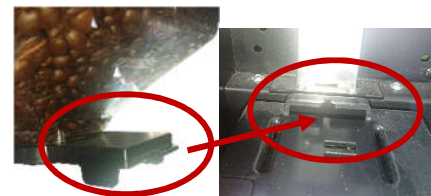
Nota: Asegurarse que encaje correctamente en la parte delantera.



36. Subir la tapa para salida del producto desde los contenedores.



37. Colocar el contenedor de grano, para esto, primero se debe calzar la pestaña que tiene el contenedor en su parte trasera con el calado en la máquina.



Nota: Si no encaja bien el contenedor probablemente se tendrá problema para bajar la tapa de la máquina.

38. Luego encajar el contenedor con el molino de café hasta que quede fijo.



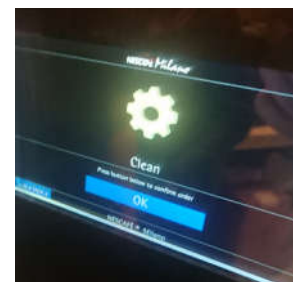
39. Jalar la traba de granos para abrir el paso.



40. Cerrar la máquina y guardar la llave en el lugar correspondiente.



41. Hacer la limpieza de la manguera como se indica en el numeral 6.2.3 **Limpieza de Mangueras.**



42. Llenar la **Bitácora de Limpieza de la Máquina Milano** y entregar al supervisor o gerente en turno.



7.1.2. Sanitización de la Máquina de Café

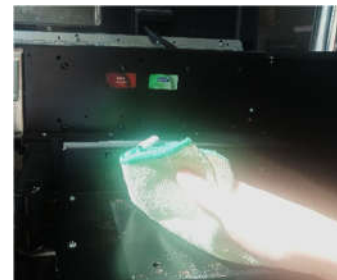
Para la sanitización de la máquina de café se debe realizar el mismo desarmado que para el lavado normal, pero con algunas modificaciones que se detallan a continuación:

1. Lavar todas las piezas como indica la **técnica de lavado de utensilios** vigentes.
Excepción: La prensa de café, sólo debe sanitizarse, para evitar la eliminación del lubricante.



No desengrasar

2. Mientras se realiza el reposo en sanitizante de las piezas, limpiar el interior de la máquina con un **pañó verde y sanitizante Final Step**.



3. Una vez sanitizadas y bien secas las piezas, armar, siguiendo las indicaciones del apartado **7.1.1 Lavado de Máquina**.
Nota: Secar bien las piezas, para evitar que el producto se pegue y contaminar la máquina.



4. Cerrar la máquina y guardar la llave en el lugar correspondiente y asignado en cada cine.



5. Llenar la **bitácora de sanitizado de la máquina milano** y entregar al supervisor para su almacenamiento.



7.2. Complementos

Conteo de Insumos y Complementos:

Contar los siguientes insumos, anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente:

1.
 - Vaso espresso 4 Oz
 - Vaso mediano 8 Oz.
 - Vasos grande 12 Oz.
 - Vasos té 8 Oz.
 - Sachet té Earl gray
 - Sachet té Berry
 - Sachet té Ceylan



2. Firmar la bitácora **conteo de insumos** y entregársela al Supervisor del área para su almacenamiento.
3. Guardar las tapas y vasos en su lugar asignado en cada cine.

4. Guardar el azúcar, la sucralosa y los revolvedores en su lugar de almacenamiento.



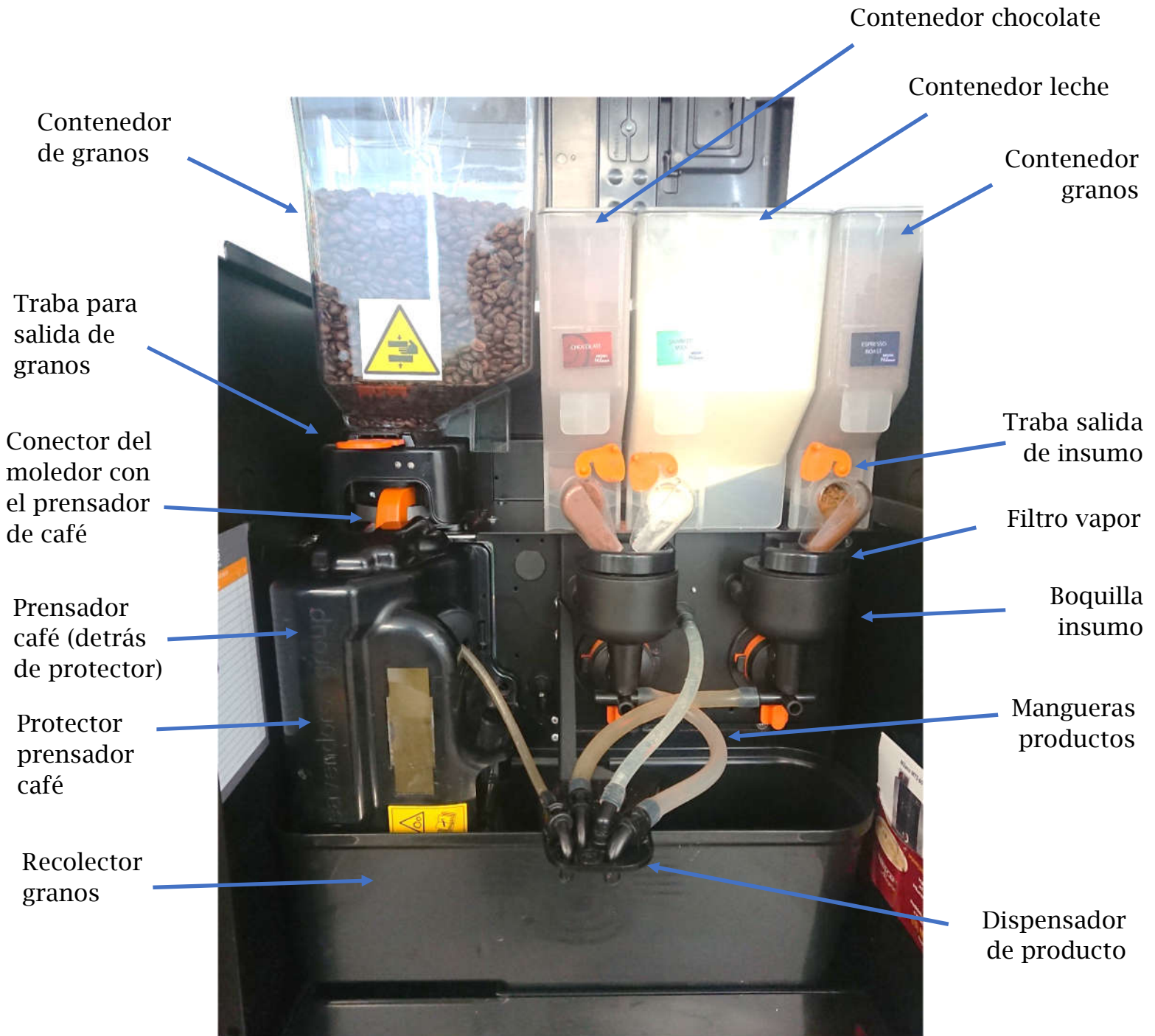
8. Anexos

8.1. Partes y Piezas

Máquina Café Milano

La máquina de café elegida para operar en el cine es el modelo NESCAFÉ® Milano Combi, que describimos en la siguiente imagen:





8.2. Bitácora Conteo de Insumos

8.3. Bitácora Limpieza Diaria



Bitácora Limpieza Diaria Máquina Milano
RA-BI-LIMI-CH-01

Conjunto: _____
Mes/Año: _____
Máquina: _____

Día	Nombre	Firma	Nombre Gte. y/o Supervisor	Firma Gte. y/o Supervisor
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Observaciones: _____



8.4. Bitácora Sanitización Semanal



Bitácora Sanitización Máquina Milano
RA-BI-LIMI-CH-01

Conjunto: _____
Mes/Año: _____
Máquina: _____

Semana	Nombre	Firma	Nombre Gte. y/o Supervisor	Firma Gte. y/o Supervisor
1				
2				
3				
4				
5				

Observaciones: _____



9. Tabla de Cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
01		30-10-18