



# SMOOTHIE

Manual de Procedimientos Operativos

RA-MO-SMOO-CH-01

## CINÉPOLIS

**Revisión 01:** 11-12-2018

**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
<b>Felipe González P.</b>
<b>Consultor de Procesos Chile</b>

Revisó
<b>Diana Amaya</b>
<b>Consultor Senior de Procesos Región Andina</b>

Revisó y autorizó
<b>Natalia Arce</b>
<b>Gerente de Revenue</b>

Revisó y autorizó
<b>José María Ortega</b>
<b>Gerente de Operaciones Región Andina</b>

---

## Índice

1. Descripción del Negocio.....	5
2. Infraestructura .....	7
3. Insumos.....	9
4. Habilitación .....	11
4.1. Congelador .....	12
4.2. Licuadora .....	14
4.3. Mantenedor de Hielo.....	16
4.4. Materias Primas y/o Insumos .....	19
4.5. Complementos.....	21
5. Preparación del Producto.....	23
6. Actividades Durante la Operación.....	28
6.1. Reposición .....	29
7. Inhabilitación.....	31
7.1. Congeladora .....	32
7.2. Licuadora .....	34
7.3. Conservador de hielo.....	36
7.4. Complementos.....	38
8. Anexos .....	40
8.1. Partes y Piezas de la Licuadora .....	41
9. Tabla de Cambios .....	43
10. Documentos de Referencia .....	45

# 1. Descripción del Negocio

El negocio de venta de Smoothie comprende la venta de este producto en el concepto Atmosfera y otros módulos de cine Hoyts y Cinépolis

El Smoothie se define como una bebida refrescante preparada con agua o leche y fruta congelada de variados sabores.

La variedad de productos ofrecida es la siguiente:

### **Smoothie con Leche**

Bebida helada en base de leche semidescremada, hielo y la fruta de elección del cliente.



### **Smoothie con Agua**

Bebida helada en base de agua, hielo y la fruta de elección del cliente.



### **Sabores;**

Chirimoya  
Mango  
Frambuesa  
Maracuyá



### **Tamaños**

Presentación única con vaso de 12 onzas con tapa domo.

## 2. Infraestructura



**Licuadora**



**Congelador Elecstar**



**Refrigerador Maxx Cold**



**Depósito de Hielo**



**Jigger 25 ml**



**Jarra medidora**



**Mezquino**



**Cuchara Hielo**



**Cuchillo**

# 3. Insumos



**Pulpa de Fruta Sachet Sabores**



**Hielo**



**Leche Semidescremada**



**Goma**



**Agua**



**Tapa Domo**



**Bombilla**



**Vaso**



**Paño Verde**



**Paño Azul**



**Suma Final Step**



**Suma BreakUp**

# 4. Habilitación

## 4.1. Congelador

El Vendedor encargado del primer turno debe revisar la temperatura y limpieza del congelador, para esto debe seguir los pasos descritos a continuación.

1. Tomar termómetro de su lugar de almacenamiento



2. Revisar la temperatura y registrarla en el formato correspondiente: **Control de Temperaturas de Neveras de Congelación**, si hay alguna desviación ( $>-14^{\circ}\text{C}$ ) o presencia de escarcha, avisar al supervisor inmediatamente



Limpiar la superficie externa del congelador con **pañó verde y desengrasante BreakUp**. Revisar que los productos se encuentren en buen estado, congelados y con sus bolsas cerradas.

3. **Nota:** Si hay partes sucias, limpiar con **pañó verde y desengrasante Break Up**. Retirar el desengrasante con otro pañó verde humedecido con agua.



## 4.2. Licuadora

El Vendedor encargado del primer turno donde este ubicada la máquina licuadora, debe realizar la habilitación siguiendo los pasos descritos a continuación.

4. Tomar el jarro del área de lavado o el lugar donde se encuentra almacenado (debe estar limpio) y llevarlo al lugar de elaboración de Smoothies.



5. Pasar un **pañó verde** con **Final Step** por el exterior de la máquina incluyendo eje motor, jarro y cubierta antisonido. Dejar secar al aire.



6. Armar la licuadora y encenderla. El botón rojo encendido indica que la licuadora esta prendida.



## 4.3. Mantenedor de Hielo

El Vendedor encargado del primer turno debe abastecer el mantenedor de hielo para la preparación de Smoothies, para esto debe hacer lo siguiente:

1. Dirigirse a la fábrica de hielo, tomar un carro transportador y levantar las tapas de los baldes.



2. Abrir la puerta de la fábrica de hielo y con el cucharón tomar el hielo y poner en el carro transportador.

**Nota:** cerrar la tapa de la fábrica de hielo al terminar



3. Trasladar el hielo al mantenedor



4. Abrir las tapas y depositar el hielo desde los baldes al mantenedor de hielo hasta llenarlo.

**Nota:** Repartir el hielo uniformemente.  
Cerrar tapa al terminar



5. Devolver carro transportador a su lugar en la sala de la fábrica de hielo.



6. Saca el cucharón y porta cucharón de su lugar de almacenamiento y poner en el porta cucharón una solución sanitizante con **Final Step**. Luego colocar el cucharón en él.

Imagen pendiente

## 4.4. Materias Primas y/o Insumos

---

El Vendedor encargado del primer turno debe verificar que los insumos alcancen para la afluencia esperada del día, para esto debe hacer lo siguiente:

1. Abrir el congelador y revisar la cantidad de pulpa o concentrado de fruta disponible de cada sabor. Revisar que haya cantidad suficiente de todos los sabores de acuerdo al stock ideal.<sup>1</sup>



2. Revisar que exista leche siempre teniendo en cuenta el stock ideal<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Si falta cualquier insumo se debe solicitar al Encargado de Almacén o al encargado del módulo correspondiente

## 4.5. Complementos

---

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

1. Sacar de su lugar de almacenamiento los vasos, las tapas domos y las bombillas necesarias de acuerdo con la afluencia esperada y ubicarlas en su lugar designado.



# 5. Preparación del Producto

El Vendedor debe preparar los productos de la siguiente manera:

1. Levantar la cubierta antisonido y sacar el jarro de la licuadora al área de preparación. Luego sacar tapa del jarro y dejar a un costado.



2. Sacar un sachet de fruta congelada del sabor solicitado por el cliente.



**Nota:** Los colores para los sabores mango y maracuyá son muy similares, para diferenciarlos se debe leer en el envase



3. Realizar con un cuchillo un corte en cruz en el envase. El corte debe realizarse sobre la tabla de cortar

**Nota:** El cuchillo debe ser exclusivo del área de Smoothies



4. Poner dentro de la licuadora, empujando desde el lado sin el corte



5. Dependiendo si el Smoothie es con agua o leche hacer lo siguiente:

- a) Para Smoothie con leche medir 150 ml de leche semidescremada en una jarra medidora y agregarla a la licuadora.



- b) Para Smoothie con agua medir 150 ml de agua en una jarra medidora y agregarla a la licuadora.



6. Llenar cuchara de hielo y poner en la licuadora. Esta cantidad aplica tanto para Smoothies de leche o agua.



7. Adicionar 25 ml de goma a la licuadora por medio del jigger.



8. Poner la tapa de la jarra de la licuadora.



9. Poner la jarra de vuelta en la licuadora



10. Accionar el botón de 35 segundos.



11. Una vez accionada la licuadora bajar la cubierta anti-sonido y esperar a que termine de batir.



12. Una vez finalizado el batido, sacar la jarra de la licuadora y poner el producto en un vaso de Smoothie.



13. Empujar con un mezquino los restos de Smoothie al vaso



14. Poner al vaso la tapa domo sin tocar la superficie interna del domo o el borde del vaso y entregar el Smoothie.



15. Lavar la jarra de la licuadora, como indica la **técnica de lavado de utensilios** vigente.



**Nota 1:** Se pueden preparar 2 porciones por licuadora, para esto, solo doblar las cantidades de ingredientes

**Nota 2:** No se pueden mezclar sabores en la licuadora

# 6. Actividades Durante la Operación

## 6.1. Reposición

Durante la operación es necesario ir realizando la reposición de los insumos y complementos mientras no hay clientes.

1. Reponer vasos y tapas domos.

2. Verificar el nivel de hielo en el mantenedor, si falta, ir a buscar a la fábrica de hielo, seguir los pasos del apartado habilitación del mantenedor de hielo.



3. Verificar que haya stock de leche y goma, si no es así, solicitarla al responsable.

4. Verificar que en el congelador del área de Smoothies, exista la cantidad de fruta congelada según la venta diaria y además disponibilidad en todos sus sabores.



**Nota:** Cualquier insumo faltante solicitar al Encargado de Almacén o al encargado del módulo correspondiente.

# 7. Inhabilitación

## 7.1. Congeladora

1. Tomar termómetro de su lugar de almacenamiento.



2. Revisar la temperatura y registrarla en el formato correspondiente: **Control de Temperaturas de Neveras de Congelación**, si hay alguna desviación ( $>-14^{\circ}\text{C}$ ) o presencia de escarcha, avisar al supervisor inmediatamente



3. Revisar que los productos se encuentren en buen estado, congelados y con sus bolsas cerradas.



❌ Mala práctica con productos abiertos

## 7.2. Licuadora

Para Inhabilitar la licuadora, se deben seguir los pasos descritos a continuación.

1. Lavar las jarras de las licuadoras de acuerdo a la **técnica de lavado de utensilios** vigente.



2. Limpiar la licuadora con un **pañó verde** y **suma BreakUp**, incluyendo la cubierta antisonido y la base de licuadora, asegurando que quede en perfecto estado de limpieza.



3. Pasar con un **pañó verde** (distinto al anterior) sanitizante **Final Step** por toda la licuadora y su cubierta antisonido.



4. Dejar la licuadora desarmada secándose al aire con el sanitizante.  
**Nota:** Dependiendo del conjunto la jarra de la licuadora puede quedar en un lugar diferente al de la licuadora.



## 7.3. Conservador de hielo

La inhabilitación del conservador de hielo se debe realizar de la siguiente manera.

1. Dirigirse a la fábrica de hielo, tomar el carro transportado y llevarlo al conservador de hielo. Levantar tapa de los baldes



2. Con un cucharon sacar el hielo y vaciarlo en los baldes



3. Llevar el carrito al lavaplatos más cercano, destapar baldes y vaciar el hielo en el lavaplatos.



4. Llevar el carro nuevamente a la sala de la fabrica de hielo y dejarlo en el lugar designado



5. Sanitizar el conservador de hielo aplicando la cantidad necesaria de sanitizante **Final Step**.



6. Lavar el cucharon y el porta cucharon como se indica en la **técnica de lavado de utensilios** vigente.



## 7.4. Complementos

---

Para inhabilitar los complementos, se debe realizar de la siguiente manera.

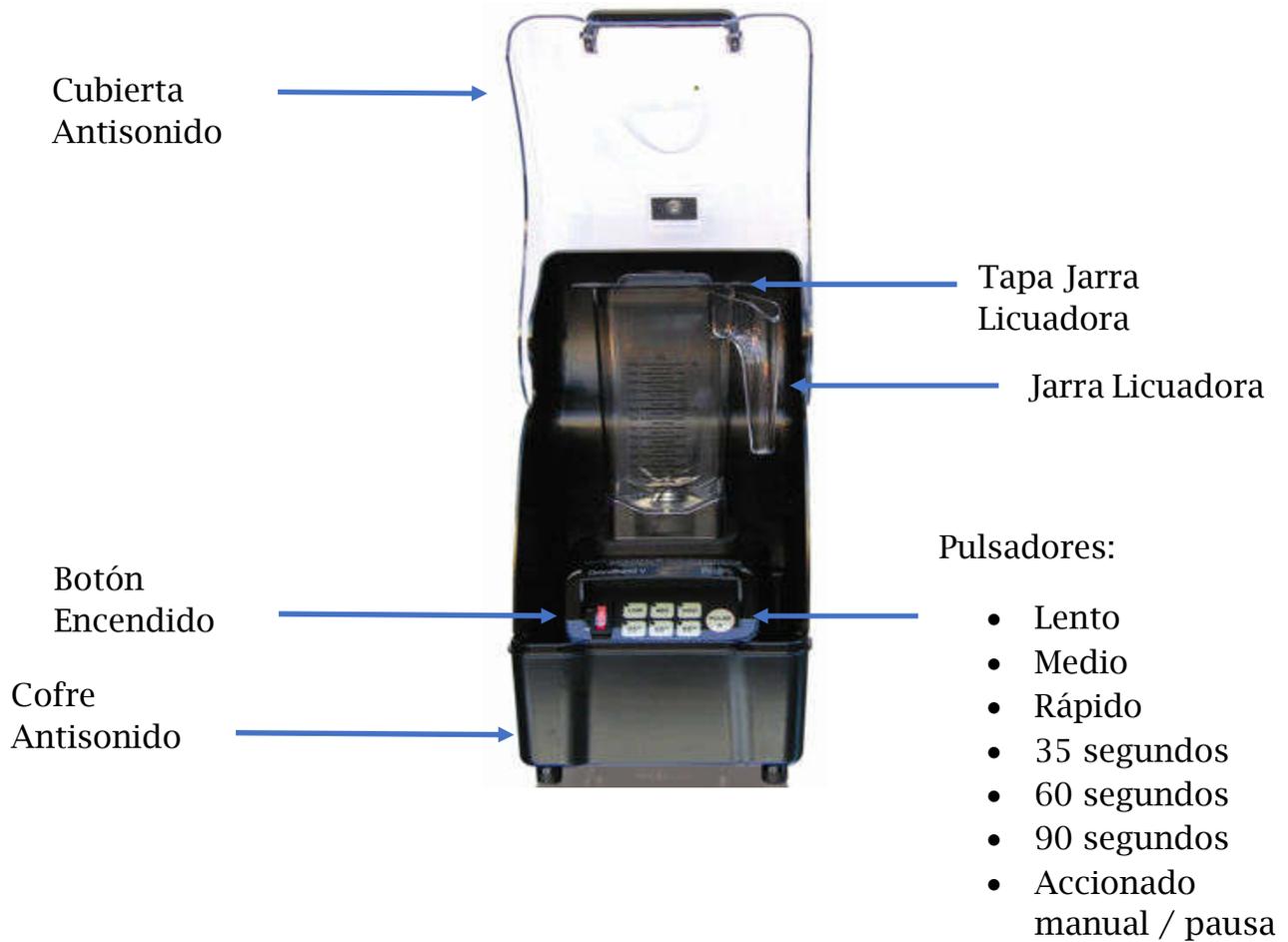
1. Guardar todos los complementos en sus lugares respectivos.



# 8. Anexos

## 8.1. Partes y Piezas de la Licuadora

La máquina para preparar los Smoothies en el cine es: JTC modelo TM-800AB OmniBlend V con cubierta antisonido, la cual describimos en la siguiente imagen:



# 9. Tabla de Cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
01		30-10-18

# 10. Documentos de Referencia

Documento vigente	Clave
Bitácora limpieza	