



# SPYRAL

Manual de Procedimientos Operativos

RA-MO-SPYL-CH-01

## CINÉPOLIS

Revisión 01: 12-09-2018

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>

Autorizó
<b>Natalia Arce</b>
<b>Gerente Comercial Región Andina</b>

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

## Índice

1. Descripción del Negocio.....	5
2. Infraestructura .....	9
3. Insumos.....	14
4. Habilitación .....	17
4.1. Iniciar Habilitación .....	18
4.2. Máquina Elaboración de Helados .....	20
4.3. Batidora .....	32
4.4. Preparación de <i>Toppings</i> .....	34
4.5. Salsas .....	37
4.6. Insumos.....	39
4.7. Complementos.....	41
4.8. Exhibidores.....	44
4.8.1. Porta Conos.....	45
4.8.2. Exhibidor de Punto de Venta.....	47
4.9. Punto de Venta .....	50
4.10. Apertura de Turno .....	53
5. Venta.....	55
5.1. Venta.....	56
5.2. Formas de Pago .....	59
5.2.1. Efectivo .....	60
5.2.2. Tarjeta de Crédito/Débito .....	61
6. Recetas.....	63
6.1. Cono .....	64
6.2. Cono con Chispas .....	66
6.3. Cono con Granillo de Chocolate.....	68
6.4. Cono Oreo.....	70
6.5. Cono Gigante.....	72
6.6. Sundae .....	75
6.7. Twister.....	78

---

6.8. Milkshake .....	81
7. Recuperación de Fondos .....	85
8. Retiros de Efectivo .....	87
9. Cortes Sorpresa .....	90
9.1. Cortes Sorpresa de Efectivo .....	91
9.2. Cortes Sorpresa de Producto .....	93
10. Actividades durante la Operación .....	95
10.1. Reposición .....	96
Limpieza de Áreas y Superficies .....	98
11. Inhabilitación .....	99
11.1. Cierre de Turno .....	100
11.2. Insumos .....	102
11.3. Conciliación de Insumos .....	104
11.4. Punto de Venta .....	106
11.5. Salsas .....	108
11.6. Complementos .....	110
11.7. Máquina de Helados .....	112
11.8. Batidora .....	126
11.9. Exhibidores .....	128
11.10. Limpieza General .....	130
11.11. Finalizar Inhabilitación .....	130
12. Tabla de Cambios .....	131
13. Documentos de Referencia .....	133

# 1. Descripción del Negocio

Spyral es un negocio dedicado a la venta de helados suaves, los cuales son elaborados con ingredientes de la más alta calidad. Los productos que ofrece son los siguientes:

**Cono sencillo/doble**

Helado de leche sabor vainilla, chocolate o combinado, servido en un cono sencillo. Se ofrece en tamaño sencillo y doble.

**Cono con granillo de chocolate**

Cono sencillo adicionado con granillo de chocolate.

**Cono Chispas**

Cono sencillo adicionado con chispas de colores.

**Cono Oreo**

Cono sencillo adicionado con galleta Oreo molida.



**Cono gigante**

Helado de leche sabor vainilla, chocolate o combinado, servido en un cono de 25 cm con salsa de chocolate y un *topping* (galleta Oreo, Rolls o M&M's).

**Twister**

Helado de leche sabor vainilla, chocolate o combinado servido en un vaso y mezclado con un *topping* elegido por el cliente (galleta Oreo, Rolls o M&M's).

**Sundae**

Helado de leche sabor vainilla, chocolate o combinado servido en un vaso, cubierto con salsa de frutilla, manjar o chocolate.

**Milkshake**

Batido de leche con helado sabor vainilla o chocolate, cubierto con crema Chantilly, dependiendo de la elección del cliente puede contener un *topping* y/o una salsa. Se entrega en vaso con domo y bombilla.

**Logotipo**

Spyral cuenta con dos logotipos, ambos conformados una figura geométrica de fondo, distinta en cada uno; un cuadrado y un círculo en color púrpura respectivamente y encima el nombre del negocio con una ligera inclinación.





La operación de Spyral debe apegarse a la versión vigente de las siguientes políticas:

- **Política de dulcería al conjunto y nuevos negocios.**

La presentación del personal que opere en Spyral debe cumplir con lo indicado en el documento: **A.V. Presentación personal staff** vigente.

El negocio “Spyral”, se compone de un módulo de pared con la siguiente planta física:



## 2. Infraestructura

DOCUMENTO EN REVISIÓN



**Máquina de Helados**



**Báscula/Pesa**



**Detector de Billetes Falsos**



**Caja de Efectivo**



**Pantalla**



**Impresora**



**Datáfono/Transbank**



**Rollo de Papel Termico de Impresora**



**Moledora/Picadora de Alimentos**



**Recipiente de Policarbonato con Tapa**



**Porta Conos**



**Contenedor de Policarbonato**



**Exhibidor Punto de Venta**



**Lubricante Grado Alimenticio**



**Dispensador de Salsas**



**Espátulas Mezquinas**



**Cuchara Porcionadora**



**Abridor Mezcla Helado**



**Servilletero**



**Lapicero**



**Final Step**



**Balde**



**Papel Toalla**



**Paño Azul**



**Paño Blanco**



**Paño Verde**



**Desengrasante BreakUp**



**Limpiador Multiuso Glance**



**Gel Sanitizante**



**Stera Sheen Sanitizante**



**Guantes de Plástico**



**Cepillo Grande**



**Cepillo Mediano Ancho**



**Cepillo de Cerdas Negras**



**Cepillo Doble**



**Uña**

## 3. Insumos

DOCUMENTO EN REVISIÓN



Base de Helado Sabor Bocado



Base de Helado Sabor Chocolate



Salsa de Chocolate



Salda de Manjar



Salsa de Frambuesa



Cono Regular



Cono Gigante



Vaso para Milkshake



Vaso para Sundae





Vaso para Twister



Tapas Domo



Cucharas



Servilletas



Galleta Oreo



M&M's



Rolls Crocante



Granillo de Chocolate



Chispas

## 4. Habilitación

DOCUMENTO EN REVISIÓN

## 4.1. Iniciar Habilitación

El Vendedor de Spyral del primer turno debe iniciar la habilitación del módulo del negocio, 2 horas antes de iniciar la venta<sup>1</sup>.

1. Recibir en la gerencia las llaves del módulo y radio por parte del Gerente en Turno o Supervisor de Spyral.



2. Asegurarse de que el letrero de caja cerrada se encuentre en el mostrador del punto de venta.



---

<sup>1</sup> El horario de apertura para los módulos de Spyral es de acuerdo a los horarios del conjunto.

## 4.2. Máquina Elaboración de Helados

La habilitación de la máquina de helado debe realizarse todos los días y comprende el armado de la máquina, sanitización y llenado con la mezcla, debe realizarse de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. Tomar las piezas limpias del recipiente plástico para iniciar el armado.



2. Insertar las gomas de los émbolos y purgadores en su lugar, poner una cantidad considerable de lubricante en los dedos y colocarlo en la zona de los empaques de ambos<sup>2</sup>.



3. Poner una cantidad considerable de lubricante en los tubos aireadores, colocarlo en la zona de las gomas y en la zona de las espesas.



<sup>2</sup> Siempre se debe tener en *stock*, en caso de no tener lubricante, solicitarlo al Encargado de Mantenimiento, el cual únicamente puede ser de grado alimenticio.

4. Insertar a presión las cuchillas en los batidores.



5. Estirar las gomas de la puerta y colocarlas en la base de los cojinetes, asegurándose de que ajusten correctamente<sup>3</sup>.



6. Colocar los cojinetes asegurándose de que la parte plana quede del lado de la puerta.



7. Colocar los purgadores en los orificios que se encuentran a los costados de la parte superior de la puerta<sup>4</sup>.



<sup>3</sup> Los empaques de la puerta no requieren lubricante.

<sup>4</sup> Verificar que los empaques estén en buen estado para evitar que derrame de helado.

8. Insertar los émbolos lubricados en los orificios de la puerta, presionando hacia arriba hasta que topen. Asegurarse que la ranura se encuentre centrada y garantizar que el émbolo con el empaque doble se encuentre en el centro, los empaques deben quedar en la parte de adentro de la puerta.



9. Introducir el perno por el orificio de lado derecho del despachador de helado, colocar las palancas una por una, conforme se vaya introduciendo. Una vez introducido, girarlo hacia abajo hasta que tope para asegurarlo<sup>5</sup>.



10. Tomar las estrellas con las cejas dirigidas hacia adelante y colocarlas a presión debajo de cada dispensador.



11. Limpiar con una papel toalla, en el caso de existir restos de lubricante en la puerta de máquina.

12. Insertar las gomas correspondientes en los ejes de los batidores, poner con los dedos una cantidad considerable de lubricante de grado alimenticio alrededor de las gomas y a lo largo del eje sin tocar la parte hexagonal<sup>6</sup>.



<sup>5</sup> Asegurar que los tornillos de la palanca de extracción se encuentren a 3 hilos (líneas del tornillo).

<sup>6</sup> Siempre se debe tener en *stock*, en caso de no tener lubricante, solicitarlo al Encargado de Mantenimiento, el cual únicamente puede ser de grado alimenticio.



13. Colocar los ejes de los batidores en el orificio correspondiente de la máquina y presionar hasta escuchar un “clic” y girarlos en ambos sentidos para asegurar que no se muevan.



14. Introducir cada uno de los batidores en cada orificio de la máquina de helados perfectamente alineados con el eje.



15. Colocar la puerta introduciendo las barras en los orificios de la máquina de helados. Verificar que las gomas queden bien ajustadas y no cuelguen, ya que filtraran helado.



16. Sujetar la puerta a la máquina colocando los tornillos largos en la parte superior y los cortos en la parte inferior, atornillándolos hacia la derecha y de manera cruzada.



17. Colocar las bandejas de goteo laterales y central de la máquina de helados.



18. Encender la máquina colocando en posición "ON" el *switch* de encendido.



19. Colocar un sobre (o una cuchara medidora de 2 Oz) de **sanitizante Stera Sheen** en un balde con 7.6 litros de agua caliente (de preferencia entre 20 a 40 grados) y vaciarlo en ambas tolvas de manera igualitaria.



**Nota:** Sacar un poco de **sanitizante** en un recipiente para aplicar en el batidor de Milkshake.

20. Colocar los tubos aireadores acostados y espumas dentro de las tolvas para sanitizar ambas piezas.



21. Con la escobilla grande pasar la **solución sanitizante** por las paredes y tapa de la tolva



22. Presionar los dos botones de lavado para activar el modo *wash* en ambas tolvas.



23. Colocar un balde debajo de los dispensadores y esperar 5 minutos para que actúe el **sanitizante**.



24. Presionar los botones de lavado de ambas tolvas para desactivar el modo *wash*.



25. Se debe dejar escurrir el **sanitizante** tanto por purgadores como dispensadores, para esto, primero levantar el purgador y dejar caer solo un poco de **sanitizante** (repetir con el otro purgador moviendo el balde para contener el líquido que cae). El resto debe ser vaciado por las 3 palancas dispensadoras, las cuales se bajan al mismo tiempo.



26. Verificar que el *display* indique "UNIDAD LIMPIA" y el contador de limpieza se encuentre en ceros "00".



27. Vaciar el balde con el sanitizante
28. Retirar los tubos aireadores y espreas de ambas tolvas.
29. Tomar del refrigerador 3 bolsas de base para helado de vainilla y 3 bolsas de base de helado de chocolate.

30. Agitar las bolsas de base para helado antes de vaciarlas, para dejar la mezcla homogénea.



31. Colocar un balde debajo de la puerta.



32. Utiliar el abre bolsas para abrir la bolsa con la mezcla.



33. Realizar el purgado del **sanitizante** comenzando por el lado izquierdo (es decir el sabor de chocolate).  
Abrir el purgador, mantener abajo la palanca y verter la mezcla fresca<sup>7</sup>.



34. Inicialmente caerá el líquido por el dispensador de helado, una vez comience a salir mezcla, subir la palanca. Luego seguirá el purgador, cuando comience a salir mezcla cerrar.



35. Colocarse un guante de plástico. Cuando la base para helados en la tolva haya dejado de burbujear, insertar el tubo aireador de la tolva con el orificio hacia abajo y bajar a presión hasta topar.



<sup>7</sup> En caso de ser necesario, se puede apoyar de una segunda persona para echar la mezcla a la tolva.

36. Tomar las espreas e insertarlas a presión en los tubos aireadores.



37. Completar la tolva con más mezcla, para esto primero se debe verificar si quedó mezcla del día anterior, si es así, hacer lo siguiente:

- a) Tomar del refrigerador los contenedores de policarbonato con helado sobrante del día anterior



- b) Revolver el contenido con un mezquino, ya que la mezcla se habrá decantado.



- c) Vaciar el contenido a la tolva correspondiente.



- d) Con el mismo mezquino revolver la tolva para homogenizar la mezcla



38. Si no hay mezcla del día anterior, completar con mezcla nueva.



**Nota:** Utilizar como punto máximo para la mezcla en la tolva la goma señalada del tubo aireador.



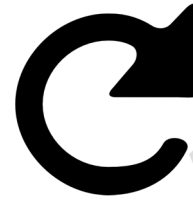
39. Tapar la tolva y presionar el botón de modo “Automático” para que se comience a congelar el helado<sup>8</sup>.



<sup>8</sup> La máquina comienza a congelar cuando emite un sonido similar al encendido de un ventilador.



40. Repetir los pasos desde el 23 al 39, pero esta vez con la tolva derecha, es decir, el sabor de vainilla.



41. Verificar que la temperatura de las tolvas este en un rango de 36° a 40° F (2° a 4° C).



42. Una vez que ambos compresores se detengan, las tolvas estarán en la temperatura adecuada para la elaboración del helado. Es necesario purgar un poco la válvula de cada sabor, ya que el primer servido saldrá un poco líquido. Para esto, colocar un recipiente limpio y bajar la palanca del sabor chocolate hasta que salga de forma constante, devolver la mezcla a la tolva y repetir con la palanca del sabor de vainilla.



Llenar la **Bitácora de lavado de máquina de helados** vigente de la siguiente manera:

- 43.
- Registrar el día y mes en que se realizó la limpieza.
  - Registrar las horas utilizadas para la limpieza.
  - Escribir el nombre y puesto de quién realizó la limpieza.
  - Solicitar firma del Gerente en Turno o Supervisor de Spyral.



## 4.3. Batidora

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Para habilitar la batidora, el Vendedor debe realizar lo siguiente:

Introducirlo el sanitizante apartado anteriormente, dentro de la batidora por unos 30 segundos para que actúe.

1. **Nota:** Utilizar el envase designado para eso, procurar que sea profundo para que pueda abarcar todo el batidor; este envase debe ser de uso exclusivo para esta labor y debe mantenerse en perfecto estado de limpieza y sanitización.



2. Eliminar el **sanitizante** y lavar el contenedor utilizado de acuerdo con la **Técnica de lavado de utensilios** vigente.

## 4.4. Preparación de *Toppings*

El Vendedor del primer turno debe moler las galletas oreo de acuerdo a la afluencia esperada, de la siguiente manera<sup>9</sup>:

1. Sacar de su lugar de almacenamiento la cantidad de galletas Oreo a utilizar durante el día, de acuerdo a los datos del archivo de stock ideal. Ubicar la moledora/picadora en el área de porcionado.

2. Echar las galletas en la moledora/picadora.



3. Moler en la moledora la cantidad de galletas a utilizar durante el día, para esto tapar moledora/picadora y presionar hacia abajo desde la tapa para accionar. Presionar por 1 segundo aproximadamente y soltar, repetir hasta que las galletas queden molidas.



**Nota:** la moledora/picadora tiene capacidad para un paquete de Oreo

---

<sup>9</sup> En caso de que la galleta Oreo molida se termine, el Vendedor que se encuentre en turno debe moler las que sean necesarias, teniendo en cuenta la afluencia del día.

4. Colocar las galletas molidas en un inserto limpio y seco de policarbonato.



Nota: Utilizar una cuchara para sacar la galleta del moedor

5. Tapar el inserto con galletas y colocar en el lugar destinado, en el área de preparación.



6. Si hay producto del día anterior, gastar primero este y cuando se acabe, proceder a moler otra galleta.



7. Lavar la moledora de acuerdo a la **Técnica de lavado de utensilios vigente**. Guardar la moledora en el lugar asignado.



## 4.5. Salsas

DOCUMENTO EN REVISIÓN

El Vendedor debe habilitar los salseros con la salsa de frambuesa, manjar y chocolate de la siguiente manera:

1. Verificar si los salseros tienen salsas.



Es mala práctica llenar los salseros completamente, estos deben estar llenos hasta la tercera parte del envase.

2. Si hay salsas colocar los salseros en el lugar asignado para la operación. Si no hay alguno de las salsas en los salseros, tomar un salsero limpio, sacar la salsa de su empaque original, y trasvasar al salsero, los salseros no deben llenarse a más de la tercera parte para garantizar su adecuada conservación.<sup>10</sup>



**Nota:** La salsa sobrante, después de llenar el salsero, debe mantenerse refrigerada en su propio envase.

3. Siempre se debe llenar el salsero hasta la tercera parte, y una vez se ha terminado la salsa, el salsero debe lavarse siguiendo la técnica de lavado de utensilios.



<sup>10</sup> Por ningún motivo se deben mezclar el producto viejo con el producto nuevo.

## 4.6. Insumos

DOCUMENTO EN REVISIÓN



El Vendedor debe contar y acomodar todos los insumos que se tengan en el módulo de la siguiente manera:

1. Recibir del Encargado de Almacén los insumos necesarios.



2. Contar en conjunto con el Encargado de Almacén los productos recibidos.



3. Contar los conos del porta conos y de su empaque original y anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente, registrar por separado los 2 tipos:
  - Regulares
  - Gigante.



Contar las adiciones de los *toppings* y anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente, registrar por separado cada tipo:

4.
  - Rolls
  - M&M
  - Galleta Oreo molida
  - Chispas colores
  - Granillo chocolate



5. Colocar los insertos para *toppings* en el lugar indicado, según el **Acomodo de toppings secos de spyral** vigente y guardar el resto en su lugar de almacenamiento.



## 4.7. Complementos

DOCUMENTO EN REVISIÓN

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

1. Sacar de su lugar de almacenamiento las tapas domo necesarias de acuerdo con la afluencia esperada y colocarlas sobre la máquina de helados.



2. Sacar de su lugar de almacenamiento el contenedor de cucharas de acuerdo con la afluencia esperada y colocarlo en el sitio correspondiente.

3. Sacar de su lugar de almacenamiento el servilletero de su lugar de almacenamiento y verificar que cuente con servilletas, si no tiene llenarlo de la siguiente manera:<sup>11</sup>:

- a) Abrir el servilletero presionándole los costados y levantar su tapa.



- b) Colocar en el servilletero la cantidad de servilletas necesarias para llenarlo al 100 % de su capacidad empujando la plataforma con resorte.



- c) Sacar una servilleta por el orificio de la tapa, bajar la tapa hasta que haga "clic" y tomar una servilleta para verificar que salgan libremente



<sup>11</sup> En caso de no contar con servilletas, solicitarlas al Responsable de Almacén.

4. Contar los vasos de los siguientes tipos y anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente:
- Para Sundae.
  - Para Twister.
  - Para Milk Shake



5. Tomar los vasos para Sundae y Twister necesarios según la afluencia esperada y acomodarlos en el despachador de vasos correspondiente, guardar el resto de los vasos en su lugar de almacenamiento<sup>12</sup>.



**Nota:** En caso de no contar con el despachador, los vasos pueden colocarse arriba de la máquina de helados.



<sup>12</sup> Si en el transcurso del día se terminan los vasos, repetir el paso.

## 4.8. Exhibidores

DOCUMENTO EN REVISIÓN

### 4.8.1. Porta Conos

El Vendedor debe habilitar el porta conos de la siguiente manera:

1. Sacarlo del lugar donde se encuentre almacenado.



2. Levantarle la tapa (asegurándose que no se baje) y colocarse guantes de plástico



3. Retirarle todos los conos que tenga en su interior, colocarlos dentro de una bolsa de plástico, cuidando no dañarlos ni revolverlos y quitarse los guantes de plástico.



4. Quitar todos los restos de galleta de su interior con ayuda de papel toalla, poner especial atención en los soportes para los conos regulares y en las esquinas de la base.



5. Limpiar su interior con un **pañó blanco** humedecido en solución sanitizante **Final Step**.



6. Bajarle la tapa completamente para cerrarlo, limpiar su exterior con papel toalla y **sanitizante final step**, volver a levantarle la tapa (asegurándose que no se baje) y colocarse los guantes de plástico.



Sacar los conos que se le habían retirado previamente, tomar nuevos de su empaque original para llenarlo y acomodarlos de la siguiente manera, respetando el método PEPS:

7.
  - 2 conos gigantes en cada orificio del fondo de la bandeja. 4 conos regulares en cada orificio de la parte frontal de la bandeja. (En caso de no contar con todos los conos para llenarlo con la cantidad indicada, solicitarle más al Responsable de Almacén).



8. Quitarse los guantes de plástico y bajarle la tapa completamente para cerrarlo.(Si se detecta que alguno de los conos gigantes cercanos al pliegue choca con la puerta, moverlo a la siguiente fila para no dañarlo).



9. Colocar el porta conos a un lado de la máquina de helados.



## 4.8.2. Exhibidor de Punto de Venta

El Vendedor debe habilitar el exhibidor de punto de venta de la siguiente manera:

1. Sacarlo del lugar donde se encuentre almacenado.



2. Si los conos tienen menos de 3 días en él, ir al siguiente paso (es decir el paso número 3). Si tienen más días, realizar lo siguiente:

- a) Tomarlo con ambas manos de cada uno de sus laterales, levantar la tapa y colocarse guantes de plástico.



- b) Retirarle cada uno de los conos que tenga y colocarlos en su lugar correspondiente de la porta conos, poniéndolos hasta encima.





- c) Retirarle el vaso para Sundae y para Twister, colocarlos a un lado y quitarse los guantes de plástico.



- d) Limpiar el interior de la tapa y toda la base con el soporte con un **pañó blanco** humedecido en solución **sanitizante Final Step** y secarlos con papel toalla.



- e) Limpiar el exterior de la tapa con papel toalla y **sanitizante final step** y colocarse los guantes.



Sacar un cono de cada tamaño de su empaque original y acomodarlos junto con los vasos que ya tenía de la siguiente manera<sup>13</sup>:

- f)
1. Cono regular
  2. Cono gigante
  3. Vaso para Sundae
  4. Vaso para Twister
  5. Vaso para Milkshake



<sup>13</sup> Si los vasos se ven opacos, descoloridos o tienen algún deterioro, cambiarlos también. El orden puede ser de derecha a izquierda o viceversa.

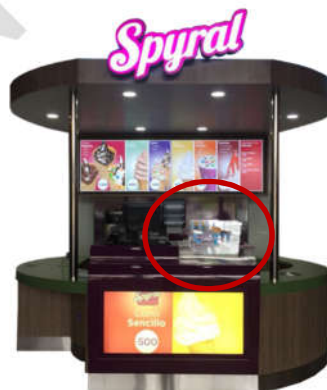
- g) Quitarse los guantes de plástico, tomar la tapa de cada uno de sus laterales y cubrir la base con ella cuidando no dañar los conos.



3. Verificar que haya sanitizante, y llenar si se encuentra desocupado<sup>14</sup>



4. Colocar sobre la superficie transparente en frente del punto de venta:



<sup>14</sup> En el caso de no contar con gel sanitizante, solicitar al encargado de Spyral o encargado de Almacén

## 4.9. Punto de Venta

DOCUMENTO EN REVISIÓN

El Vendedor del primer turno debe habilitar el punto de venta de la siguiente manera:

1. Encender el interruptor en donde se encuentra conectado el punto de venta y la impresora.



2. Si el módulo cuenta con compartimento para almacenar el punto de venta, abrirlo con la llave correspondiente.

2. Jalar la puerta del compartimento que se encuentra del lado derecho del punto de venta, presionar el botón blanco y empujar la tapa hasta que ensamble para cerrarla<sup>15</sup>.



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



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



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



<sup>15</sup> El botón de encendido puede variar de posición dependiendo del modelo de POS.

- 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.
5. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de encendido<sup>16</sup>.
6. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.
7. Verificar que el detector de billetes falsos esté conectado y funcionando.
8. Verificar que la *Transbank* esté encendida y funcionando correctamente<sup>17</sup>.
- 
- 

<sup>16</sup> Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras encienden al conectarse.

<sup>17</sup> En caso de que se detecte algún problema con alguno de los equipos del punto de venta informar al Supervisor de Spyral.

## 4.10. Apertura de Turno

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Una vez habilitado el módulo de Spyral, el Vendedor del primer turno debe esperar o llamar al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno para realizar la apertura de turno de la siguiente manera:

1. Recibir y contar el fondo entregado por el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno.

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



3. Abrir turno en sistema Vista.



4. Abrir la caja de efectivo con las llaves del módulo y acomodar el fondo recibido<sup>18</sup>.



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



<sup>18</sup> Las monedas y billetes se deben acomodar en los espacios correspondientes con un orden de izquierda a derecha y de mayor a menor denominación.

## 5. Venta

DOCUMENTO EN REVISIÓN



## 5.1. Venta

DOCUMENTO EN REVISIÓN

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

1. Saludar al cliente haciendo contacto visual y sonriendo.



2. Si aplica, informar al cliente las promociones vigentes.

3. Preguntar al cliente si es socio del Club Hoyts. Si es así, solicitarle el RUT e ingresarlo en Vista.



4. Tomar la orden del cliente maximizando la de acuerdo al **Apoyo de Maximización** de la **Técnica de Venta Spyral** vigente.



5. Registrar la orden en el sistema Vista mientras se maximiza.



6. Sanitizarse las manos tomando una aplicación de gel.



7. Preparar la orden del cliente de acuerdo a lo establecido en el apartado 6. **Recetas.**



8. Entregar la orden al cliente y cobrarle.



9. Mencionar el total a pagar y realizar el cobro correspondiente de acuerdo a lo indicado en la sección 5.2. **Formas de pago.**



10. Entregar al cliente su *ticket* de compra, y si aplica el cambio y/o *voucher*.



11. Despedir al cliente, siguiendo la técnica de ventas vigente.



## 5.2. Formas de Pago

DOCUMENTO EN REVISIÓN

### 5.2.1. Efectivo

1. Recibir el efectivo que entrega el cliente y si el cliente pagó con monedas ir al siguiente paso, si pagó con billete(s) verificar en el detector de billetes falsos<sup>19</sup>.



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

3. Registrar el pago en sistema Vista.



4. Guardar el efectivo en la caja una vez que se haya despedido al cliente. Seguir los pasos indicados en la **técnica de ventas vigente**.

---

<sup>19</sup> En caso de que se detecte un billete falso, llamar al Supervisor o Gerente en Turno para que avise en los demás negocios, regresar el billete y solicitar otra forma de pago.

## 5.2.2. Tarjeta de Crédito/Débito

1. Recibir la tarjeta. Pasar por el datáfono/Transbank la tarjeta, con el frente hacia arriba y el chip al fondo.



Nota: Para tarjetas de otras nacionalidades, solicitar la identificación y firma del voucher.

2. Solicitarle al cliente confirmar la compra en el Transbank que está a su lado.



3. Registrar el pago en sistema Vista.



4. Tomar los *vouchers* de la impresora y verificar contra la tarjeta revisando los elementos que se muestran en la G.R. **Medidas de seguridad de las transacciones** que se encuentre vigente.



5. Entregar la tarjeta bancaria y copia de *voucher* al cliente.



6. Guardar el *voucher* debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso<sup>20</sup>. Siempre se debe seguir la **técnica de ventas vigente**.



<sup>20</sup> Cuidar que el *voucher* no se maltrate ni doble.

## 6. Recetas

DOCUMENTO EN REVISIÓN



## 6.1. Cono

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Cuando un cliente ordene un cono sencillo o doble, el vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.



2. Tomar un cono sencillo del porta conos.



3. Colocar el cono inclinado aproximadamente 45° debajo del dispensador del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca dando vueltas de acuerdo al tamaño:
  - Sencillo 2½ vueltas.
  - Doble 4 vueltas<sup>21</sup>.



4. Cortar el helado subiendo la palanca y bajando el cono simultáneamente.



5. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Tomar como referencia el contorno del cono para servir las vueltas del helado.

<sup>22</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas** vigente y conservar el producto. Así mismo deberá considerarse como merma lo indicado en el **A.V. Merma Spyral** vigente.

## 6.2. Cono con Chispas

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Cuando un cliente ordene un cono con chispas, el vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.



2. Tomar un cono sencillo del porta conos.



3. Colocar el cono inclinado aproximadamente 45° debajo del dispensador del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca dando 2½ vueltas que corresponde al tamaño sencillo.



4. Cortar el helado subiendo la palanca y bajando el cono simultáneamente.



5. Tomar una porción de 10 g de chispas con una cuchara y esparcirlas sobre el helado. Asegurar que las chispas que no se queden en el helado caigan sobre el recipiente de policarbonato destinado para ello.



6. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas** vigente y conservar el producto.

## 6.3. Cono con Granillo de Chocolate

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Cuando un cliente ordene un cono con granillo de chocolate, el vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.



2. Tomar un cono sencillo del porta conos.



3. Colocar el cono inclinado aproximadamente 45° debajo del dispensador del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca dando 2½ vueltas que corresponde al tamaño sencillo.



4. Cortar el helado subiendo la palanca y bajando el cono simultáneamente.



5. Tomar una porción de 10 g de granillo de chocolate con una cuchara y esparcirlas sobre el helado. Asegurar que el granillo de chocolate que no se queden en el helado caigan sobre el recipiente de policarbonato destinado para ello.



6. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas** vigente y conservar el producto.

## 6.4. Cono Oreo

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Cuando un cliente ordene un cono Oreo, el vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.



2. Tomar un cono sencillo del porta conos.



3. Colocar el cono inclinado aproximadamente 45° debajo del dispensador del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca dando 2½ vueltas que corresponde al tamaño sencillo.



4. Cortar el helado subiendo la palanca y bajando el cono simultáneamente.



5. Tomar una porción de 10 g de galleta oreo molida con una cuchara y esparcirla sobre el helado. Asegurar que la galleta que no se quede en el helado caiga sobre el recipiente de policarbonato destinado para ello.



6. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas** vigente y conservar el producto.



## 6.5. Cono Gigante

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Cuando un cliente ordene un cono gigante, el vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante, frotárselo en las manos y colocarse un guante de plástico.



2. Con la mano con guante tomar un cono gigante por el pico inferior de la "V" que se forma de la unión de la galleta, junto con el protector azul, con la otra mano tomarlo por ese protector y quitarse el guante de plástico.



3. Colocar el cono debajo del dispensador de helado del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca para llenar la parte inferior del cono y a la mitad del mismo dar 2½ vueltas de helado<sup>26</sup>.



4. Cortar el helado subiendo la palanca y bajando el cono simultáneamente.



5. Agregar con el salsero la salsa de chocolate, dando vueltas desde la base del helado hasta la punta.



<sup>26</sup> Tomar como referencia el contorno del cono para servir las vueltas del helado.

6. Según el cono elegido por el cliente (Oreo, Rolls o M&M's), agregar el *topping* con la cuchara que corresponda:
- 40 g Oreo molida.
  - 30 g M&M's.
  - 20 g Rolls



7. Si el cliente solicitó un ingrediente extra, agregarlos tomando una porción del *topping* elegido por el cliente y adicionarlo al helado con ayuda de una cuchara de acuerdo a lo siguiente:

***Topping***

- 10 g chispas.
- 40 g Oreo molida.
- 30 g M&M's.
- 10 g granillo de chocolate
- 20 g Rolls



8. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyrál** vigente<sup>27</sup>.

<sup>27</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas** vigente y conservar el producto.

## 6.6. Sundaes

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Cuando un cliente ordene un Sundae, el vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.



2. Tomar un vaso para Sundae y colocarlo debajo del dispensador de helado del sabor elegido por el cliente.



3. Bajar la palanca del despachador dando 2 vueltas siguiendo el contorno del vaso y enseguida otras 2½ vueltas formando una espiral.



4. Cortar el helado subiendo la palanca y bajando el vaso simultáneamente.



5. Agregar la salsa que desee el cliente, dando vueltas desde la base del helado hasta la punta.



6. Si el cliente solicitó un ingrediente extra agregarlo según sea el caso, de lo contrario continuar con el siguiente paso.

***Topping***

Tomar una porción del *topping* elegido por el cliente y agregarla al helado con ayuda de una cuchara de acuerdo a lo siguiente:

- 10 g chispas.
- 10 g granillo de chocolate
- 40 g Oreo molida.
- 30 g M&M's.
- 20 g Rolls.



7. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>28</sup>.

<sup>28</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas** vigente y conservar el producto.

## 6.7. Twister

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Cuando un cliente ordene un Twister, el vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.



2. Tomar un vaso para Twister y colocarlo debajo del dispensador de helado del sabor elegido por el cliente.

3. Agregar 3 vueltas de helado y cortar el helado subiendo la palanca y bajando el vaso simultáneamente<sup>29</sup>.



4. Dar pequeños golpes sobre la mesa al vaso para distribuir el producto de manera uniforme.

5. Tomar una porción del *topping* elegido por el cliente y agregarla al helado con ayuda de una cuchara de acuerdo a lo siguiente:

- 20 g Oreo molida.
- 15 g M&M's.
- 10 g Rolls.



6. Agregar 3 vueltas más de helado al vaso para llenarlo y cortar el helado subiendo la palanca y bajando el vaso simultáneamente<sup>29</sup>.



<sup>29</sup> Se debe tomar como base para las vueltas el contorno interior del vaso.



7. Dar pequeños golpes sobre la mesa para distribuir el producto de manera uniforme.

8. Tomar una porción del *topping* elegido por el cliente y agregarla al helado con ayuda de una cuchara del tamaño indicado y de acuerdo a lo siguiente:

- 20 g Oreo molida.
- 15 g M&M's.
- 10 g Rolls.



9. Si el cliente solicitó un ingrediente extra agregarlo según sea el caso, de lo contrario continuar con el siguiente paso.

***Topping***

Tomar una porción del *topping* elegido por el cliente y agregarla al helado con ayuda de una cuchara de acuerdo a lo siguiente:

- 10 g chispas.
- 10 g granillo de chocolate
- 40 g Oreo molida.
- 30 g M&M's.
- 20 g Rolls.



10. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente.

## 6.8. Milkshake

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Cuando un cliente ordene un Milkshake, el vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.



2. Tomar un vaso para Milkshake y agregar 120 ml de leche entera.



3. Colocararlo debajo del dispensador de helado del sabor elegido por el cliente.

Agregar 7 vueltas de helado y cortar el helado subiendo la palanca y bajando el vaso simultáneamente<sup>30</sup>.

4. Dependiendo del Milkshake seleccionado se debe utilizar el siguiente helado:

**Vainilla:** Vainilla/Frutilla/Cookies and Cream  
**Chocolate:** Oreo/Chocolate



5. Dependiendo del Milkshake seleccionado se debe agregar ingredientes previos al batido del producto

- a) **Milkshake frutilla**  
Agregar abundante salsa de frutilla.



<sup>30</sup> Se debe tomar como base para las vueltas el contorno interior del vaso.

- b) **Milkshake Oreo/ Cookies and Cream**  
Agregar 40 g de Oreo molida con la cuchara correspondiente



6. Tapar el vaso con una tapa domo y con las dos manos colocarlo en el batidor introduciendo el agitador hasta el fondo del vaso.



7. Presionar con el vaso el pedal accionador de la batidora por unos 10 segundos.



8. Quitar tapa cuidadosamente para no ensuciarla

9. Agregar la crema chantilly realizando giros desde el contorno hacia el centro del vaso



10. Dependiendo del Milkshake seleccionado se debe agregar ingredientes después de batido el producto, si la preparación no tiene más ingredientes saltarse el paso.

**Milkshake frutilla**

- a) Agregar salsa de frutilla realizando giros desde el contorno hacia el centro del vaso.



**Milkshake vainilla**

- b) Agregar salsa de manjar realizando giros desde el contorno hacia el centro del vaso.



**Milkshake chocolate**

- c) Agregar granillo de chocolate sobre la crema chantillí procurando esparcir uniformemente.



11. Tomar la tapa domo y colocársela al vaso de manera que quede perfectamente cerrado.
12. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente.

13. Limpiar con **pañó blanco** la boquilla del batidor.



## 7. Recuperación de Fondos

DOCUMENTO EN REVISIÓN

La recuperación de fondos la realiza el vendedor en presencia del Supervisor de Spyral o Gerente en Turno una vez que se ha reunido dinero de la venta. El procedimiento debe realizarse de la siguiente manera<sup>31</sup>:

1. Colocar el letrero de caja cerrada sobre el mostrador.



2. Contar el dinero que se encuentra en la caja de efectivo, separar el fondo de la cantidad a retirar.



3. Guardar el fondo en una bolsa de plástico y entregarla al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno verificando que la cantidad entregada coincida con la registrada en el **Vale de entrega de fondos y morralla** vigente.

4. Retirar el letrero de caja cerrada del mostrador.



<sup>31</sup> Antes de cualquier retiro y debe recuperarse en billetes. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja. Al llegar a la cantidad límite de dinero el sistema indica automáticamente que se debe realizar un retiro de efectivo.

## 8. Retiros de Efectivo



Los retiros de efectivo los realiza el vendedor en presencia del Supervisor de Spyral o Gerente en Turno, una vez que exista un cambio o cierre de turno. El procedimiento debe realizarse de la siguiente manera<sup>32</sup>:

1. Colocar el letrero de caja cerrada sobre el mostrador.



2. Sacar el teclado de su lugar de almacenamiento y conectarlo en la entrada correspondiente situada en la parte lateral del monitor.

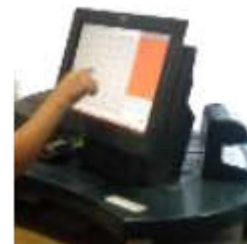


3. El Vendedor debe contar la cantidad de dinero que va a ser retirada, misma que no debe exceder los límites indicados en la Política de Ingresos y valores vigente<sup>33</sup>.



4. Guardar la cantidad que se va a retirar en una bolsa de plástico y entregarla al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno.

5. El Supervisor de Spyral o Gerente en Turno cuenta el dinero y debe registrar el retiro de efectivo en sistema Vista.



<sup>32</sup> 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. Al llegar a la cantidad límite de dinero el sistema indica automáticamente que se debe realizar un retiro de efectivo.

<sup>33</sup> No se deben realizar retiros en un mismo punto de venta de manera consecutiva, deben transcurrir por lo menos 15 minutos.

6. Tomar de la impresora los comprobantes del retiro en efectivo.
7. Firmar los comprobantes y solicitar al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno que los firme.

8. Guardar el comprobante debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja, según sea el caso, para el momento de la conciliación.



9. Retirar el letrero de caja cerrada del mostrador.
10. Desconectar el teclado y guardarlo en el lugar indicado para ello<sup>34</sup>.



---

<sup>34</sup> Adicional a estos retiros, durante la operación diaria el Supervisor de Spyral debe realizar mínimo 2 cortes sorpresa de forma aleatoria, siguiendo los pasos indicados en esta sección. También se debe firmar junto con el Vendedor el “Reporte de validación de puntos de control” y archivarlo para fines de auditoría.

## 9. Cortes Sorpresa

## 9.1. Cortes Sorpresa de Efectivo

El corte sorpresa de efectivo se realiza para cortejar que no existan faltantes ni sobrantes de dinero. Lo hace el vendedor en presencia del Supervisor de Spyral o Gerente en Turno, de la siguiente manera:

1. Colocar el letrero de caja cerrada en el mostrador.
2. Sacar el teclado de su lugar de almacenamiento y conectarlo en la entrada correspondiente situada en la parte lateral del monitor.
3. Contar el dinero que se encuentra en la caja de efectivo<sup>35</sup>.
4. Acomodar le dinero tomando en cuenta que en cada espacio de la caja quede un valor de moneda en específico.
5. Permitir que el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno realice el corte sorpresa de efectivo en sistema.
6. Firmar el **Formato de corte sorpresa de efectivo** vigente y solicitar al Supervisor de Spyral siempre y cuando coincida el monto contado con el registrado en Vista. En caso de no coincidir, realizar lo siguiente:
  - a) **Faltante**  
Firmar el **Vale de caja** por el monto faltante emitido por el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno.
  - b) **Sobrante**  
Entregar el excedente al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno.
7. Retirar el letrero de caja cerrada del mostrador y guardarlo en su lugar de almacenamiento.
8. Desconectar el teclado y guardarlo en el lugar indicado para ello.

<sup>35</sup> Al momento de contar el efectivo se debe tomar en cuenta que el fondo también se encuentra en la caja, para descontarlo del total y obtener la cantidad vendida.

## 9.2. Cortes Sorpresa de Producto

---

El corte sorpresa de productos lo realiza el vendedor y el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno, para cortejar que no existan faltantes ni sobrantes de productos, de la siguiente manera:

1. Colocar el letrero de caja cerrada sobre el mostrador.
2. Contar la cantidad de insumos con la que se cuenta en ese momento en el módulo de acuerdo a lo indicado en la sección **4.6. Insumos**.
3. Permitir que el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno realice el corte sorpresa de producto en sistema.
4. Permitir que el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno verifique que coincidan los insumos contados con los que aparecen en el sistema. En caso de que no coincidan permitirle realizar un corte sorpresa de efectivo como se indica en la sección **9.1. Corte sorpresa de efectivo**.
5. Retirar el letrero de caja cerrada del mostrador y guardarlo en su lugar de almacenamiento.

# 10. Actividades durante la Operación

DOCUMENTO EN REVISIÓN



## 10.1. Reposición

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Durante la operación se debe revisar la cantidad de materias primas e insumos existentes, si no alcanza, es necesario ir realizando la reposición de estos, en momentos que no haya clientes.

1. Si es necesario, preparar y reponer *Topping* en los recipientes de policarbonato. Siempre tener en cuenta la venta esperada para el día.
2. Verificar nivel de los salseros, si se agotaron las salsas, hacer reposición. Siempre tener en cuenta la venta esperada para el día.

3. Reponer conos y vasos si estos se agotaron.



4. Revisar nivel de mezcla para helado y verificar que será suficiente para el día. Si es necesario abastecerla.

**Nota:** Por ningún motivo la tolva deberá quedarse sin base por debajo del sensor blanco, ya que de lo contrario la máquina se bloqueará y se deberá realizar el proceso de lavado nuevamente para desbloquearla.



5. Verificar que el servilletero no se encuentre por debajo de  $\frac{1}{4}$  de su capacidad, si se encuentra más abajo, abastecer servilletas.



6. Verificar que haya sanitizante para manos, si está agotado, abastecerlo.

**Nota:** Si de algún insumo quedan pocas unidades en el módulo Spyral, informar inmediatamente al Supervisor Spyral o al Encargado de Bodega para abastecer el módulo.

## Limpeza de Áreas y Superficies

Cuando las superficies se encuentren sucias, es necesario realizar una limpieza general del área de la siguiente manera.

1. Barrer el piso del área y con el recogedor colocar la basura en el bote
2. Barrer el piso del área y con el recogedor colocar la basura en el bote
3. Colocar **desengrasante Break Up** en una cubeta con escurridor para trapear
4. Esparcir con la mano el **desengrasante Break Up** de la cubeta hacia el piso y trapearlo con agua limpia para retirarlo.
5. Enjuagar el trapeador en la cubeta con agua y exprimirlo perfectamente las veces que sea necesario para limpiar todo el piso del área.



# 11. Inhabilitación

DOCUMENTO EN REVISIÓN

## 11.1. Cierre de Turno

DOCUMENTO EN REVISIÓN

---

El cierre de turno lo realiza el Vendedor y Supervisor de Spyral o Gerente en Turno, de la siguiente manera:

1. Realizar el retiro de efectivo de acuerdo con lo indicado en la sección 8.  
Retiro de efectivo.
2. Entregar al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno los cupones recibidos durante la operación, si aplica, y permitirle contarlos y realizar la cancelación de estos en sistema.
3. Permitir al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno que realice el cierre de turno en sistema.

## 11.2. Insumos

DOCUMENTO EN REVISIÓN

El Vendedor debe realizar el conteo de insumos y registro de mermas de la siguiente manera:

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

1.
  - Conos.
  - Cono gigante
  - Vasos para Sundae.
  - Vasos para Twister
  - Vasos para Milkshake

2. Pesar los siguientes insumos y sumarlo a los paquetes cerrados, anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente y entregársela al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno:

- Inseto de cada *topping* (Rolls, M&M, galleta Oreo, chispas y granillo).


3. Entregar la **Bitácora de mermas** vigente al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno y en caso de que haya merma entregarla también, y solicitar al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno que firme la Bitácora de mermas vigente.
4. Permitir que el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno realice el registro de la merma en el sistema.
5. Guardar en el lugar de almacenamiento todos los insumos.



## 11.3. Conciliación de Insumos

DOCUMENTO EN REVISIÓN

La conciliación de insumos la realiza el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno en presencia del Vendedor, de la siguiente manera:

1. Recibir del Vendedor la **Bitácora de conteo de insumos** vigente, con el conteo del turno registrado.
2. Sacar el teclado de su lugar de almacenamiento y conectarlo en la entrada correspondiente situada en la parte lateral del monitor.
3. Comenzar a realizar el conteo de insumos en sistema Vista.
4. Verificar que coincida la lista de insumos en sistema con los de la **Bitácora de conteo de insumos** vigente que entregó el Vendedor<sup>36</sup>. En caso de que no coincidan, emitir un **Vale de caja** al Vendedor por el monto equivalente a los insumos faltantes.
5. Finalizar el conteo de insumos en sistema Vista<sup>37</sup>.

---

<sup>36</sup> El Supervisor debe tomar en cuenta la **Bitácora de mermas** vigente en el conteo de productos existentes para que no implique un faltante para el Vendedor que está cerrando turno.

<sup>37</sup> En caso de que no coincidan, emitir un Vale de caja al Vendedor por el monto equivalente a los insumos faltantes

## 11.4. Punto de Venta

DOCUMENTO EN REVISIÓN

El vendedor debe inhabilitar el punto de venta de la siguiente manera:

1. Abrir la tapa de la impresora, jalando el extremo derecho para levantarla.
2. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de apagado<sup>38</sup>.
3. Bajar la tapa de la impresora y presionar hasta que ensamble.
4. Jalar la puerta lateral del punto de venta y presionar el botón blanco que se encuentra dentro hasta que se apague la pantalla. Cerrar la puerta lateral del punto de venta<sup>39</sup>.



5. Apagar el interruptor en donde se encuentra conectado el punto de venta, el módem de internet, el módem corporativo y la impresora cuando el Supervisor de Spyral lo indique.

6. Apagar el interruptor en donde se encuentra conectado el punto de venta, el módem de internet, el módem corporativo y la impresora y en caso de que el módulo cuente con compartimento para guardar el punto de venta, cerrarlo con la llave correspondiente.

<sup>38</sup> Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras apagan al desconectarse.

<sup>39</sup> El botón de apagado puede variar de posición dependiendo del modelo de POS. Algunos equipos están configurados para apagarse automáticamente al salirse del sistema.

## 11.5. Salsas

DOCUMENTO EN REVISIÓN

El vendedor debe inhabilitar las salsas de la siguiente manera:

1. Si los salseros tienen producto, guardarlos en el refrigerador.



2. Si el producto se agotó, lavar los salseros de acuerdo a la **Técnica de Lavado de Utensilios** vigente.



## 11.6. Complementos

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Los complementos se deberán inhabilitar realizando lo siguiente:

1. Guardar las tapas domo que hayan sobrado en su lugar de almacenamiento.
2. Guardar el contenedor de cucharas en su lugar de almacenamiento.
3. Guardar el porta conos en su lugar de almacenamiento.

4. Guardar el porta bombillas en su lugar de almacenamiento.



5. Guardar el servilletero en su lugar de almacenamiento.





## 11.7. Máquina de Helados

### 11.7.1. Inhabilitación de la Máquina de Helado

La máquina de helados deberá inhabilitarse de la siguiente manera:

1. Presionar el botón de lavado en ambas tolvas.



2. Colocarse guantes de plástico, quitar las tapas de ambas tolvas y sacar los tubos aireadores jalando hacia arriba.



3. Colocar contenedores para ambas mezclas.



4. Sacar toda la mezcla sin juntar los sabores,



5. Arrastrar la mezcla que quede en las tolvas con una espátula mezquina.



6. Tapar cada contenedor y etiquetarlos con fecha del día y nombre del responsable, refrigerar inmediatamente.



7. Desactivar el modo de lavado en ambas tolvás



Una vez sin mezcla en las tolvás, estas deben ser limpiadas de la siguiente manera:

8. Llenar un balde con agua limpia caliente y echar la mitad en cada tolvá.



9. Activar nuevamente la función lavado en ambas tolvás, esperar el tiempo designado y apagar función.



10. Limpiar las paredes de ambas tolvás con el cepillo grande para retirar la espuma o mezcla pegada.



11. Limpiar el orificio de cada tolva con el cepillo mediano delgado.



12. Colocar un balde y extraer el agua de ambas tolvas.



13. Botar el agua del balde y repetir este paso 2 a 3 veces, hasta que el agua salga limpia.



14. Apagar la máquina de helado para poder quitar las piezas, y realizar una limpieza profunda.



15. Quitar dos de los seguros de la puerta de forma cruzada y girando hacia la izquierda.



16. Colocar un balde debajo de la puerta para que en ésta caiga el agua sobrante y poderla desechar.



17. Quitar los dos seguros restantes girando hacia la izquierda.



18. Sacar la puerta jalándola y colocarla en el carro transportador<sup>40</sup>.



**Nota:** Una vez que se retire la puerta, el panel de la maquina empezará a contar el tiempo disponible para realizar la limpieza de los cilindros donde se colocan los batidores. El tiempo disponible es de 5 minutos y la tolva deberá superar los 75° de temperatura.



19. Sacar los batidores de la máquina de helados y jalarlos hacia afuera, colocarlos en el carro transportador. **Error! Bookmark not defined.**



<sup>40</sup> Si el conjunto no cuenta con carro transportador, tomar el balde con las piezas a lavar.

20. Sacar los ejes de los batidores de los cilindros de la máquina de helados, quitarles los empaques y colocar las piezas en el carro transportador.



21. Limpiar los cilindros con el cepillo grande.



22. Retirar el excedente de grasa del sello del motor de los cilindros de la máquina haciendo giros con el cepillo negro.



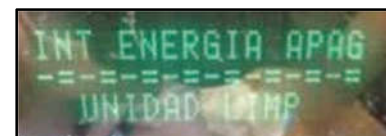
23. Limpiar el cepillo de cerdas negras con un papel toalla.



24. Secar los cilindros de la máquina de helados con paño blanco.



**Nota:** Transcurridos los 5 minutos deberá mostrarse el mensaje de unidad limpia.



25. Retirar las bandejas de goteo laterales y central de la máquina de helados.



26. Tomar el carro transportador para llevar las piezas a lavar todo en un solo viaje, el lubricante y los cepillos de lavado y dirigirse al área de lavado de utensilios y realizar lo indicado en la sección **11.7.2. Lavado de piezas**

### 11.7.2. Lavado de Piezas

1. Tomar el carro transportador con las piezas a lavar, el lubricante y los cepillos de lavado y dirigirse al área de lavado de utensilios<sup>41</sup>.

2. Quitar los cojinetes y los purgadores de la puerta y colocarlos en el lavadero.



3. Retirar los empaques de la puerta con las manos y colocarlos en el lavadero.



4. Quitar las estrellas jalando a presión hacia abajo y colocarlas en el lavadero.



5. Sacar el perno jalándolo hacia la derecha, ir quitando cada una de las palancas conforme van saliendo y colocarlo junto con las palancas en el carro transportado.



<sup>41</sup> Si el conjunto no cuenta con carro transportador, tomar el balde con las piezas a lavar.



6. Desmontar los 3 émbolos de las palancas jalándolos hacia abajo.



7. Quitar sus cuchillas con ayuda de un paño blanco o guantes de látex para evitar cortarse y colocar las piezas en el carro transportador<sup>42</sup>.



8. Limpiar las cuchillas de los batidores con el cepillo mediano ancho y agua tibia, asegurándose de no dejar residuos de helado.



9. Lavar los batidores utilizando el cepillo grande y agua tibia.



<sup>42</sup> Las cuchillas y empaques deben cambiarse cada 3 meses o en caso de que se rompan, si fuera necesario un cambio, registrarlo en la **Bitácora de mantenimiento preventivo** vigente y solicitar al Supervisor que la firme.

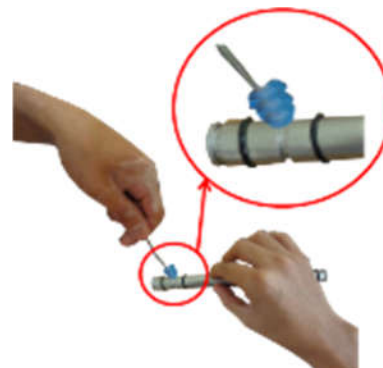
10. Aflojar los empaques del tubo aireador con la herramienta “uña” y limpiar los tubos aireadores con el cepillo grande y agua caliente hasta retirarle todos los residuos de helado<sup>43</sup>.



**Nota:** Los tubos aireadores se deben lavar tres veces al día (apertura, cambio de turno y cierre).



11. Limpiar con el cepillo doble (lado de cerdas claras) las ranuras de las gomas del tubo aireador para retirar residuos de lubricante y helado.



12. Quitar las espumas de los tubos aireadores, aflojar las gomas de las espumas y de los tubos con la herramienta “uña” y limpiar el interior de éstos con el cepillo doble (lado de cerdas claras) y agua tibia.



<sup>43</sup> Solo aflojar los empaques para facilitar la limpieza, no removerlos por completo.

13. Con el otro extremo del cepillo doble (lado de cerdas oscuras), limpiar el orificio del tubo aireador usando agua tibia.



14. Limpiar las espreas con el cepillo doble (lado de cerdas claras y oscuras) y agua tibia, eliminando cualquier residuo de lubricante por dentro y fuera.



15. Limpiar con el cepillo mediano ancho, el cepillo doble (lado de cerdas claras) y agua tibia, las salidas de helado en el exterior de la puerta de la máquina<sup>44</sup>.



16. Limpiar con cepillo mediano ancho y agua tibia las siguientes partes de la puerta<sup>44</sup>:
- Los orificios de las entradas de las válvulas.
  - el lado interior.



<sup>44</sup> Al momento de limpiar la puerta es importante tener mucho cuidado para evitar que la pieza se dañe.

17. Limpiar los orificios de las válvulas de purgado de la puerta con el cepillo mediano ancho<sup>44</sup>.



18. Lavar los cojinetes con agua tibia usando:
- Cepillo grande para limpiar el exterior.
  - Cepillo doble (cerdas claras) para limpiar el interior.



19. Lavar las palancas de la puerta con agua tibia usando:
- Cepillo grande para limpiar las superficies
  - Cepillo doble (cerdas claras) para limpiar los orificios donde se introduce el perno.



20. Aflojar las gomas de los émbolos con la herramienta “uña” y limpiarlos cepillo doble (cerdas claras) y agua tibia.



21. Lavar las gomas de la puerta utilizando agua tibia cepillo doble (cerdas claras).



22. Limpiar con el cepillo doble (cerdas claras) las estrellas de salida de helado usando agua tibia.



23. Lavar con el cepillo mediano ancho y agua tibia el eje de los batidores.



24. Voltear las gomas de los ejes y lavarlos con el cepillo mediano ancho y agua tibia retirarles todos los residuos de lubricante.



25. Lavar las bandejas de goteo utilizando fibra esponja y agua tibia.



26. Enjuagar todas las piezas que fueron lavadas y dejara secar al aire<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> Se puede colocar una cama de papel toalla para colocar las piezas para que se sequen.

27. Guardar todas las piezas en el contenedor correspondiente, para al otro día en el primer turno armar la máquina.



28. Lavar los cepillos con **desengrasante BreakUp**, enjuagarlos con agua tibia y sacudirlos<sup>46</sup>.
29. Guardar los cepillos en el lugar designado.

**Nota:** La sanitización será realizada por el primer turno del día siguiente.

---

<sup>46</sup> Es importante lavar el cepillo negro al final ya que es el que se contamina más.

## 11.8. Batidora

DOCUMENTO EN REVISIÓN

La batidora deberá inhabilitarse de la siguiente manera:

1. Limpiar con **pañó blanco** y agua tibia solo el eje batidor.



**Nota:** Tener presente que la palanca activadora del batidor esta siempre energizada, limpiar con precaución para evitar accidentes o daño a la maquina.

2. Secar con pañó blanco.



3. Limpiar las paredes del equipo de la misma forma.

**Nota:** La sanitización será realizada en el primer turno del día siguiente.



## 11.9. Exhibidores

DOCUMENTO EN REVISIÓN

El porta conos y el exhibidor de punto de venta se deben inhabilitar de la siguiente manera:

1. Tomar el porta conos y guardarlo en su lugar correspondiente.



2. Tomar el exhibidor de punto de venta y guardarlo en su lugar correspondiente.



## 11.10. Limpieza General

Es necesario realizar una limpieza general del área de la siguiente manera para inhabilitar el módulo.

1. Rociar desengrasante **Break Up** sobre las superficies y limpiar con el paño correspondiente:
2. Barrer el piso del área y con la pala colocar la basura en el basurero.
3. Colocar desengrasante **Break Up** en un balde, de acuerdo a lo indicado en **Manual de Limpieza Pre-Operativa** vigente y agua limpia en otro balde con escurridor para trapear.

4. Esparcir con la mano el desengrasante **Break Up** del balde hacia el piso y trapearlo con agua limpia para retirarlo.



5. Enjuagar el trapeador en el balde con agua y exprimirlo perfectamente las veces que sea necesario para limpiar todo el piso del área<sup>47</sup>.

## 11.11. Finalizar Inhabilitación

1. Cerrar las puertas internas del módulo, cortina o puerta exterior y entregar las llaves del negocio al Supervisor de Spyrál o Gerente en Turno.

---

<sup>47</sup> Tirar y reemplazar el agua cuando sea necesario.

## 12. Tabla de Cambios

DOCUMENTO EN REVISIÓN

---

Versión	Descripción de Cambios	Fecha
01	Versión Inicial	18/10/2018

DOCUMENTO EN REVISIÓN

# 13. Documentos de Referencia

DOCUMENTO EN REVISIÓN

Documento vigente	Clave
Técnica de Venta Spyral	RA-AV-TVSP-CH-01
Acomodo de <i>Toppings</i> Spyral	RA-AV-ACTP-CH-01
Bitácora de limpieza Spyral	RA-BI-LPSP-CH-01
Bitácora Conteo de Insumos	RA-BI-CISP-CH-01
Bitácora Mermas	RA-BI-MRSP-CH-01
Manual Taylor Maquina Helados C723	