



Guatemala

INGUAT
Instituto Guatemalteco
de Turismo

Restaurantes

CERTIFICACIÓN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA
SELLO Q GUATEMALA

Manual de Restaurantes



Presentación

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- con la finalidad de mejorar la competitividad en las empresas que prestan Servicios en la industria del Turismo del país, ha creado la Certificación Nacional de Turismo la cual otorga El Sello Q Guatemala de Calidad para el sector.

El objetivo principal de la Certificación es lograr que las empresas turísticas implementen estándares y procesos en las actividades diarias para poder ofrecer un mejor servicio.

Además esta Certificación permitirá diferenciar a la oferta turística por el nivel de calidad frente a los competidores, mejorando la imagen del servicio y su nivel de satisfacción a los clientes.

La Certificación Nacional de Turismo cuenta con cinco fases importantes: Capacitación, Asistencia Técnica, Implementación, Auditoria y finalmente el aprobar la Certificación.

Las capacitaciones que se imparten se hace énfasis en: áreas administrativas, operativas, de servicio al cliente, seguridad ocupacional, cultura turística, sostenibilidad.

Es por ello que en el marco de la Certificación además se han realizado diferentes manuales que serán una herramienta de apoyo para el empresario y personal.

El presente manual es uno de ellos el cual se ha realizado para poder definir conceptos, flujogramas, formatos y procedimientos como también conocer la listas de verificación de estándares con la cual se podrá utilizar para realizar ejercicios de autoevaluación de la implementación de la Certificación para posteriormente obtener el Sello Q de Calidad Turística aplicado en el sector del turismo del país.



Índice

Introducción	1
Definiciones generales	3
CERTIFICACIÓN	4
INFRAESTRUCTURA Y ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO	6
EQUIPO Y UTENSILIOS BÁSICOS DEL ÁREA DE SERVICIO DE RESTAURANTES	12
EQUIPO BÁSICO DE COCINA	23
PERSONAL DEL RESTAURANTES	25
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	29
I. Criterios de infraestructura y equipamiento del inmueble	35
I.1 ÁREAS DEL COMEDOR	36
I.1.1. Decoración	36
I.1.2 Graderios	36
I.1.3 Servicios Sanitarios	36
I.1.4 Climatización	36
I.1.5 Sistema de Contingencia	36
I.1.6 Servicios Básicos	37
I.1.7 Moviliario y equipo	37
I.2. ÁREA DE SERVICIO DE BEBIDAS	38
I.3. ÁREA DE COCINA	38
I.4. ÁREA DE ALMACENAMIENTO	38
II. Criterios generales	39
II.1 NORMAS PARA EL PERSONAL	40
II.2 RELACIÓN PRESENCIAL CON EL CLIENTE	41
II.3 ATENCIÓN CON EL CLIENTE	42
II.4 ATENCIÓN VÍA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	42
II.5 CAPACIDAD DE INFORMACIÓN	43
II.6 GESTIÓN DE QUEJAS	43
II.7 SEGURIDAD	43
III. Criterios de sostenibilidad y medio ambiente	45
III.1 USO DEL AGUA	46
III.2 ENERGÍA	46
III.3 DESECHOS SÓLIDOS	47
III.4 CONTAMINACIÓN	48

IV. Criterios específicos	49	IV.2.5 Resolución de quejas y reclamos	108
¿POR QUÉ TRABAJAR CON PROCEDIMIENTOS?	50	Procedimiento: Resolución de quejas y reclamos con los comensales	109
RAZONES IMPORTANTES DE LA APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	51	IV.2.6 Servicio de bar	111
En área de servicio	51	Procedimiento: Servicio y facturación de bar	112
En área de preparación	52	IV.2.7 Servicio de eventos	114
a. Aspectos generales para las áreas de servicio y preparación o manipulación	55	Procedimiento: Reserva y contratación de eventos	116
IV.1 LOS PROCEDIMIENTOS	56	c. Área de servicio	121
IV.2 MANTENIMIENTO	57	IV.3 ÁREA DE PREPARACIÓN	122
Procedimiento: Mantenimiento y reparación de emergencia de áreas de restaurantes	60	IV.3.1 Normas para los colaboradores de esta área	122
IV.3 HIGIENE PERSONAL	64	IV.3.2 Recepción y almacenaje	124
Procedimiento: Lavado de manos	67	Procedimiento: Recepción y almacenamiento de alimentos secos, congelados y fríos	134
b. Área de servicio	71	IV.3.3 Preparación de alimentos	139
IV.1 RESERVAS	72	Procedimiento: Preparación de alimentos	142
Procedimiento: Toma de reservas vía telefónica	73	IV.3.4 Limpieza	144
Procedimiento: Toma de reservación presencial	77	Procedimiento: Lavado de loza, cristalería, cuberterías, ollas, sarténes, y utensilios usados en la preparación de los alimentos	151
IV.2 SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	81	Procedimiento: Lavado y limpieza de fregaderos, lavatrastos o área de lavado y/o máquina lava platos	155
IV.2.1 Limpieza	81	Procedimiento: Lavado y limpieza interior y exterior de asadores	159
Procedimiento: Puesta a punto del área de comedor (Limpieza y orden antes de comenzar operaciones)	82	Procedimiento: Lavado y limpieza interior y exterior de freidora	162
IV.2.2 Recepción y ubicación	90	Procedimiento: Lavado y limpieza de parrillas y planchas	166
Procedimiento: Recepción ubicación de comensales	91	V. Criterios específicos para auditorias de Certificación de Calidad Turística	169
IV.2.3 Atención durante el servicio	93		
Procedimiento: Atención y servicio de mesas	95	Notas	193
IV.2.4 Facturación en el comedor	103		
Procedimiento: Entrega de cuenta al comensal (Facturación)	104		

Introducción

El presente manual de procedimientos está dirigido para restaurantes que brinden sus servicios en áreas turísticas en el país.

El objetivo fundamental de este Manual es lograr la estandarización de procedimientos en las dos grandes áreas en las que se divide el restaurante, el área de manipulación de alimentos y el área de servicio.

Se inicia con una serie de definiciones y conceptos generales de las diferentes áreas operativas, continúa describiendo procesos, los cuales se explican de una forma fácil y sencilla, lo cual permitirá el aprendizaje para que pueda ser aplicable por el personal, logrando así implementar estándares desde la preparación hasta el servicio logrando constancia, uniformidad y calidad.

Así también se han contemplado las definiciones técnicas que son las que tratan sobre los Suministros, Equipo y Personal de Servicio. Además se dan a conocer los siguientes criterios:

- Criterio de infraestructura y equipamiento de áreas, el cual menciona los mínimos a tener por la infraestructura contemplando las áreas de operación del personal hasta el área de servicio de clientes.
- Criterios generales, abarca todo lo referente a la formación adecuada de un clima laboral empresarial estableciendo las normas para el personal y el contacto con el cliente.
- Criterios de sostenibilidad del medio ambiente, permitirá dar un panorama sobre el control y uso adecuado del agua, la energía y el control y manejo de desechos para evitar contaminación.
- Criterios específicos, es aquí donde encontrará los procedimientos que debe implementar en su empresa para poder trabajar de manera correcta y asegurando un buen manejo de tiempos, procesos y sobre todo la estandarización de procedimientos como la identidad para su empresa.

Adicionalmente se han incluido dentro de cada una de las áreas los correspondientes procedimientos, flujogramas, formatos y check list básicos y mínimos que pueden ayudar a implementar estándares en cada restaurante.

Finalmente se encuentra un listado de cotejo general que puede apoyar en la revisión de los requerimientos para que pueda realizar una autoevaluación de cómo implementar un sistema de Calidad.





Definiciones generales

Certificación

Calidad

Es la propiedad que se reconoce en un artículo, actividad, cosa o empresa y que permite categorizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Calidad es compromiso, trabajo bien hecho todos los días, espacios bien distribuidos, aplicación adecuada de procedimientos y estándares, calidad es actitud, esfuerzo y objetivos alcanzados.

Clasificación

Distinción que se hace a los establecimientos de alimentos y bebidas para establecer si pertenecen al sector turístico o al sector comercial específicamente, según sus características de ubicación, planta, arte culinario y servicio.

Calificación

Rango definido que permite diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento, higiene y servicio que deben ofrecer los establecimientos de alimentos y bebidas, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos en un reglamento o normativa. Un restaurante se califica usualmente con tenedores de uno a cinco, donde uno tiene los servicios básicos y cinco servicios de lujo y/o especiales. Generalmente esta calificación la establece una institución gubernamental o internacional y es solicitada por los propietarios o dueños del restaurante con la finalidad de mejorar su imagen, procesos y estatus a nivel nacional e internacional.

Vigencia de la calificación

Período de validez establecido para la calificación que otorga el ente calificador.

Renovación de la calificación

Acción a llevar por el establecimiento de alimentos y bebidas dentro de un plazo anterior al vencimiento de la actual calificación.

Recalificación

Procedimiento que solicita el restaurante para ostentar una calificación mayor a la actual.

Caducidad de la calificación

Situación en la que entra el restaurante al momento de no renovar la calificación que ostenta en el tiempo establecido. El caer en esta situación implica que el restaurante no puede usar para su publicidad ni en ningún otro medio la calificación que ostentaba hasta el momento de renovarla.

Food Service (Servicio de alimentos)

Actividad que se ocupa de proporcionar a los viajeros y a los residentes servicios de alimentación y bebida, en el marco de esta definición quedan integrados como establecimientos en este ámbito todas las empresas comprendidas en los sectores de restaurantes, cafeterías, bares, tabernas, entre los principales.

Infraestructura y áreas del establecimiento

Restaurante:

Establecimiento donde se elaboran alimentos y bebidas y las sirven al público por un precio determinado.

Área de servicio de alimentos y bebidas

Área del restaurante que engloba los espacios que tiene contacto con los comensales, estos espacios son, puerta principal o entrada, recepción y reservas, sala de espera, bar, salón de servicio o comedor, baños, salones privados y áreas especiales, oficina y caja.

Área de preparación

Área del restaurante que engloba todos los espacios que no tiene contacto con los comensales, pero que sin ellos no se podría cumplir con la función del establecimiento de servir alimentos y bebidas. Estos espacios son, compras, bodega o almacén, cocina, cocina caliente, cocina fría, panadería, pastelería o repostería, bar de servicio o área de café, área de entrega de comandas y recepción de pedidos, área de limpieza o plonge, área de personal y área de desechos.

Puerta principal o entrada

Espacio del restaurante por donde entran los comensales.



Recepción o reservas

Espacio inmediato a la entrada del lugar que generalmente puede marcarse a través de un mueble, podio, atril o pedestal que contiene el libro de reservaciones, si se presta este servicio en el lugar o será el espacio donde se encuentre el o la anfitriona, recepcionista o capitán de meseros para dar la bienvenida al comensal. Esta área y su diseño puede variar según el tipo de servicio ofrecido en el restaurante y la categoría.

Sala de espera

Espacio pequeño que se utiliza para poder acoger al comensal mientras se le ubica un espacio dentro del área de comedor. Puede estar acompañado de una pequeña barra donde el comensal puede degustar un aperitivo antes de pasar al comedor o se le puede pasar un aperitivo a la sala de espera. En lugares muy fríos o lluviosos también existe un guardarropa, de tal manera que el comensal pueda dejar sus abrigos, paraguas, sobretodos, etcétera, mientras espera.

La sala de espera no es obligatoria y usualmente lo tienen los restaurantes de primera categoría.

Bar

Recinto del restaurante caracterizado por contar con una barra o mostrador, destinado al servicio de bebidas de diversa índole. Generalmente y dependiendo de lo que en el restaurante se sirva, en este se preparan todas las bebidas que el mesero servirá a mesas.



Salón de servicio o comedor

Es el área donde se encuentran ubicadas las mesas para el servicio de alimentos de los comensales.



Baños

Área donde se encuentran los servicios sanitarios o aseos para damas y caballeros. Es ideal que haya una entrada común para ambos servicios sanitarios y luego de esta una puerta para el área de servicios sanitarios de damas y una de caballeros.



Salones privados y áreas especiales



Este o estos salones pueden o no formar parte del salón comedor y tener las facilidades para separarse por cortinas, puertas corredizas o módulos que permitan que el espacio físico pueda aislarse al momento que se requiera y venderse por separada esa unidad para la celebración de eventos individuales y que esto no afecte la venta de alimentos en el comedor.

Como áreas especiales pueden entenderse también las áreas infantiles, jardines, pérgolas, etcétera que puede el restaurante vender para ocasiones especiales.

Office

Espacio que comunica la cocina con el salón de servicio o comedor, en este espacio se guardan enseres necesarios para poder suplir necesidades emergentes al momento del servicio de alimentos como manteles, cubremanteles, servilletas, cubertería, cristalería, loza, petit menage, entre otros. No es una bodega o espacio muy grande esta solamente contiene lo necesario para poder en casos emergentes ir y reponer géneros de manera rápida.

En algunas ocasiones y según el restaurante esta área puede ser representada por un mueble e inclusive en ocasiones en esta área funciona el espacio del cajero.



Caja

Espacio físico destinado al cobro del consumo de alimentos.



Compras:

Área o actividad dentro del restaurante destinada a la evaluación y obtención de productos para la realización de platillos, enseres de oficina, equipamiento de instalaciones, mobiliario, etcétera. En el restaurante compras funciona en la oficina del administrador del lugar, a diferencia del departamento de compras de un hotel.

Recepción de productos

Espacio destinado a la atención de proveedores, generalmente cercano a la bodega o almacén.



Bodega o almacén:

Espacio físico destinado al almacenamiento de los distintos bienes y materias primas que favorezcan el trabajo en el restaurante.

En el restaurante podemos encontrar:



Bodega de secos

Que será el espacio donde se guarde la materia prima que no requiere refrigeración. Aquí también se guardan los químicos, los que usualmente deben guardarse separados de los alimentos, en las partes inferiores de las estanterías y con acceso restringido únicamente para los encargados.

Cuartos fríos

Área destinada al almacenaje de alimentos que necesitan refrigeración.

Cuartos congelados

Área donde se resguarda la materia prima que debe conservarse a -18°C o más.

Cocina:

El área industrial del restaurante que se utiliza para la preparación de alimentos a servirse en el área de comedor.



Dentro de las cocinas hay distintas secciones, que son:

Cocina caliente

Espacio físico donde se ubican las estufas, parrillas, freidoras, salamandras, baño maría y todo equipo que trabaje con calor.

Cocina fría

Área donde se preparan todos los platos fríos como ensaladas, sándwiches, entre otros. Esta puede ubicarse cercana a los cuartos fríos, congeladores, enfriadores y equipo utilizado para la preparación de mariscos y pescados.

Panadería

Destinado para la elaboración del pan que se sirve en el restaurante.

Pastelería y repostería

Espacio destinado a la preparación de pasteles y postres. Usualmente este espacio se comparte con panadería.

No todos los restaurantes poseen área de panadería, pastelería y repostería debido a que generalmente el pan, los pasteles y postres se compran a empresas especializadas y en el restaurante se venden.

Bar de servicio o área de café

Espacio dentro de la cocina cercano al office o al área de entrega de pedidos donde se preparan las bebidas frías y calientes para luego llevarlas al área de comedor. En algunos restaurantes si se tiene bar es aquí donde se preparan las bebidas para luego poder servirlos.

Área de entrega de comandas y recepción de pedidos

Espacio dentro de la cocina conocido como "El Pase", es el área donde los camareros o meseros entregan la comanda y reciben los platos preparados. Este espacio cumple dos funciones, la primera evitar que las personas del área de servicio entren al espacio de preparación y la segunda permitir la supervisión del plato para asegurar presentación antes de la llegada de este a la mesa del comensal.

En los restaurantes donde funciona un sistema computarizado el pedido llega directamente del área de servicio a cocina a través de un ordenador por lo que el mesero se presenta a este espacio solamente a recoger los platos ya servidos. Aquí los meseros se encargan de preparar un mise en place para tener a la mano cualquier cosa que se necesite para el momento de trasladar los platos al área de comedor.

Área de limpieza o plonge

Espacio destinado dentro del área de cocina al lavado de platos y limpieza de utensilios de preparación. Esta se encuentra dentro de la cocina separada de los espacios de preparación debido a que en esta se manipula jabón y desengrasante. Es aquí donde algunos restaurantes tienen sus máquinas lava platos.



Área de empleados:

Estos espacios están destinados para uso del personal del restaurante y dentro de ellos están, el área de lavado de manos, comedor de empleados, los servicios sanitarios, vestidores y lockers.



Área de desechos:

Espacio destinado a la colocación de los desechos generados en el restaurante tanto en el área de servicio como en el área de preparación, hasta que el recolector pase y los lleve al basurero general.



Es importante hacer la aclaración de que las áreas de un restaurante varían un poco a las áreas de un restaurante de hotel debido a que por el tamaño de la instalación y el personal generalmente algunas áreas como compras son departamentos en el hotel o el área de empleados es un área grande destinada al personal, cosa que en muchas ocasiones no sucede en el restaurante, aunado a que ciertas áreas descritas pueden o no estar clara y físicamente establecidas en el restaurante no así lo que se realice en ellas que puede hacerse en el área general de preparación y esto dependerá del tipo y categoría del restaurante.

Equipo y utensilios básicos del área de servicio del restaurante



Cubertería:

Línea básica de elementos que permiten el cortar los alimentos para servirlos, comerlos, tomarlos o simplemente llevarlos a la boca. Generalmente son elaborados de acero inoxidable, plata o alpaca, estas dos últimas solo utilizadas en restaurantes para ciertos tipos de servicio.

Dentro de la cubertería básica, podemos encontrar:

Tenedores

Utensilio de mesa que consta de un mango y una cabeza con dientes largos con punta, pueden tener tres o cuatro dientes usualmente. Hay dentro del grupo de tenedores los más usados para el servicio:

1. Tenedor principal o trincherero
2. Tenedor para ensaladas
3. Tenedor para postres





4. Tenedor para pescado
5. Tenedor para cóctel

Cuchillos

Utensilio plano con un mango usualmente del mismo material que la hoja, la cual generalmente es dentada y sirve para cortar o trocear alimentos. Hay dentro de los cuchillos para el servicio:

1. Cuchillo para plato principal o trincherero
2. Cuchillo para ensalada



Pala de pescado

Cubierto de pala plana, ancha. Sin filo. Puede ser recto o ligeramente curvado. Utilizado para pescado tanto con espina como sin ella.



Pala para mantequilla o caviar

Cubierto de pala ancha, de tamaño similar al cuchillo de postre utilizado para untar la mantequilla en el pan o para servir el caviar.



Pinzas y tenazas

Las pinzas se usan para los crustáceos y tenazas para crustáceos y frutas secas.

Pala hielo

Es la que se usa para sacar hielo de la máquina o de la cubitera.



Cuchara

Utensilio que consta de un mango y una cabeza ancha y cóncava, la cual resulta práctica para contener líquidos. Hay dentro de las cucharas:

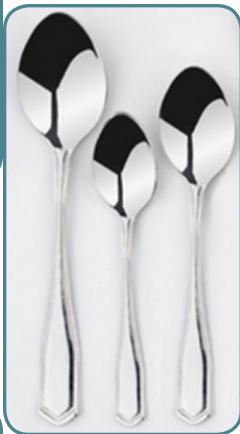
1. Cuchara para consomé

2. Cuchara para sopa

3. Cuchara para café

4. Cuchara para postre

5. Cuchara para helado



Loza o vajilla:

Conjunto de utensilios que se usan para trasladar y servir la comida al comensal.

Dentro de la loza podemos encontrar:



Plato de servicio o base

Se utiliza como base para los demás platos durante el servicio. Diámetro de 30 a 50 cm.



Plato trincherero o principal

Se utiliza para el servicio del plato fuerte o principal. Diámetro de 24 cm.



Plato medio o de ensalada

Plato totalmente plano, usado para el servicio de las ensaladas. Diámetro de 23 cm.



Plato hondo o sopero

Plato ligeramente hondo utilizado para servir sopas. Diámetro de 23 cm.





Plato para consomé o crema

Este plato es más pequeño, profundo y puede tener dos asas o no tenerlas, se utiliza para servir el consomé o las cremas. Diámetro de 19 cm.

Plato para postre

Más pequeño que el plato medio y más grande que el plato de mantequilla, en el se sirven los postres. Diámetro de 19 cm.



Plato para pan y mantequilla

En este usualmente se coloca la mantequilla y el pan en algunos casos. Diámetro de 16 cm.



Plato o porcelana para taza de café

Es el que se usa como base de la porcelana de café. Diámetro de 13 cm.



Cristalería:

Nombre con el que se reconoce a todo el conjunto de piezas de cristal, vasos, copas, que se utilizan para el servicio de bebidas en el restaurante.



Copa Brandy o Cognac (coñac)

Copa utilizada para el servicio de brandy, cognac (coñac), destilados finos y añejados o cócteles que tengan como base el brandy. Capacidad de 3 a 4 onzas.

Copa de Coktail o Martini

Se usa para el servicio de cocteles exóticos, martinis y manhatan, sin hielo. Capacidad 2 a 6 onzas.



Copa Margarita o Coupette

Se usa para servir cócteles, diquiris frozen, Margaritas y tragos de helados batidos. Capacidad 5 a 9 onzas.

Copa Irish Coffee

Utilizada para el servicio del Irish Coffee u otros cócteles con café. Capacidad 6 a 8 onzas.

Copa Sour

Se utiliza para servir sour sin hielo y en ocasiones se sirve Jerez, Oporto y tragos separados (sirviendo el destilado aparte para que el cliente lo mezclen a su gusto). Capacidad 4 a 6 onzas.



Copa Sherry

Esta copa se encuentra en dos tamaños, la más grande para el servicio de sherry (Jerez), Oporto y otros aperitivos sin hielo, la más pequeña para el servicio de aguardiente y licores sin hielo. Capacidad 2 a 4 onzas.



Copa Flauta o Champagne

Usada para el servicio de champagne, otros vinos espumosos y cócteles con base a champagne. Su capacidad es de 4 a 8 onzas.

Vaso Collins

Aquí se sirven los tragos largos, tipo "Collins y Fizzers", "Long Island" y otros tragos que necesitan más espacio que el vaso highball. Capacidad 10 a 14 onzas.



Copa Breeze o Huracán

Se usa para el servicio de cócteles de la casa, frozen o simplemente con hielo, los zombies, piña colada y otros. Capacidad 8 a 16 onzas.





Vaso Roca

Se utiliza para servir los cócteles en las rocas o tragos sencillos con hielo. Capacidad 5 a 12 onzas.

Copa Viva

Utilizada para el servicio de gran variedad de cócteles de la casa, frozen (piña colada) o cócteles largos con hielo (fruit punch). Capacidad 10 a 13 onzas.

Vaso Shot

Servicio de destilados sin hielo para ser tomados de un trago o mezclados con otra bebida. Como es el caso del shot de Tequila. Capacidad de 1 a 2 onzas.



Copa Cordial o Licor

Usado para servir licores, amaros sin hielo, para ser degustados con el postre, el café y luego de la cena como digestivo. También se usa para cócteles multicolores y en caso de emergencia para sustituir el vaso Shot. Capacidad 1 o 2 onzas.



Copa para Vino Tinto

Utilizada para el servicio de vino tinto cuya redondez permite la apreciación del bouquet del vino. Su capacidad es de 6 a 14 onzas.



Copa para Vino Blanco

Copa utilizada para el servicio del Vino Blanco cuya concavidad es más pequeña que la del vino tinto y posee la capacidad de 6 a 14 onzas.

Copa de agua

Copa de concavidad ancha y grande y en tamaño copa alta con capacidad de 12 a 16 onzas.



Tarro cervecero

Hecho de un vidrio un poco más grueso, se coloca en la cámara fría para mantener la temperatura de la cerveza y su capacidad es de 10 a 22 onzas.

Copa de agua

Usualmente se utilizan en el buffet para los jugos y en las mesas para el servicio de agua pura.



Lencería, Blancos o Mantelería:

Terminología utilizada para designar los implementos de tela utilizados en el restaurante para el área de servicio.

Muletón

Material esponjoso que cubre la mesa y se coloca fijamente a esta con elástico, velcro o amarrado a las patas de la mesa y su función es poder evitar golpes sobre todo en los extremos, amortiguar ruidos, evitar que el mantel resbale y absorber líquidos evitando que si ocurre un derrame este manche al comensal.



Mantel

Implemento de tela utilizado para vestir la mesa, sus dimensiones varían según el tipo de mesas al igual que sus formas, aunque generalmente se encuentran alrededor de los 0.40 m.

Cubre o cubremantel

Utilizado para colocar sobre el mantel para proteger a este, darle vistosidad a la mesa, permitir cambios rápidos ante la posibilidad de un pequeño derrame sin incomodar grandemente al cliente. Las dimensiones de este son suficientes para sobresalir del borde de la mesa.



Mantel para tablero

Mantel para tablero, generalmente se usa en las mesas de buffet, se puede pegar con velcro, botones o ya estar pegado a la base del mantel.



Servilleta

Pieza de tela blanca o de colores, cuadrada y que se utiliza para la limpieza de manos y boca, así como también para la protección de la ropa del comensal ante un derrame. Generalmente las servilletas tienen de uso común miden como mínimo 45x45 cms., salvo las servilletas de té o para desayuno que miden 0.25x0.25 cms.



Servilleta de servicio o Lito

Este sirve al personal de servicio para protegerle de quemaduras y manchas en el uniforme de servicio. También facilita el transporte de platos, transporte de cubiertos colocando este sobre la bandeja y encima los cubiertos, servicio de agua o vino y hasta para limpiar las migas de la mesa, para esto el lito se debe doblar en cuatro. Debe distinguirse claramente de las servilletas y nunca se usara como paño para pulir.

Cubre sillas y cintas

Se usa para vestir las sillas para eventos especiales y las cintas para adornarlas.



Otros utensilios para el servicio



Petit menage

Elemento conformado por un florero o candelero, salero, pimentero, vinagrera y aceitera, que se coloca al centro de la mesa.



Tijeras o burros

Utilizados para colocar las charolas de servicio al momento de servir grupos o para poder colocar los materiales que se van usando durante el servicio antes de su traslado al área de lavado.

Equipo básico de cocina



Estufas

Equipo utilizado en la cocina que posee la cualidad de emitir calor ya sea por combustión o electricidad, este se encuentra en un circuito cerrado que evita que el calor salga y dañe a las personas alrededor o el espacio en sí, lo que permite también la modulación de la fuerza de este para calentar y cocinar.

Campanas:

Artefacto colocado sobre las áreas de cocción de cocina caliente para extraer olores, vapores y condensación provocada por el proceso de preparación, favoreciendo con eso la circulación de aire y ventilación de la cocina. Generalmente de acero inoxidable, se le debe dar mantenimiento contante para evitar la contaminación.





Mesas de preparación

En estas se lleva a cabo la preparación de los alimentos antes de llevarlos a cocción o servicio.

Tablas de picar

Las tablas de corte para la cocina son un utensilio indispensable, no sólo protegen la superficie de trabajo, también están pensadas para que las hojas de los cuchillos no se deterioren. Material de polipropileno.

Colores de las tablas de corte, que propician una manipulación higiénica adecuada:

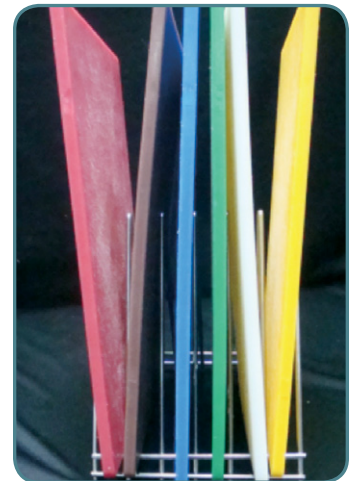
Tabla de corte blanca: Pastas, quesos, pan, bollería.

Tabla de corte verde: Frutas y verduras.

Tabla de corte amarilla: Carnes blancas (pollo, pavo...)

Tabla de corte azul: Pescados y mariscos.

Tabla de corte roja: Carnes rojas (ternera, cordero...)



Trampas de grasa

Instalación realizada en la cocina para la captura de líquidos y apropiada separación de grasa evitando así que pase al drenaje principal.

Área de lavado

Espacio para lavar verduras, utensilios, etcétera. Dentro de la cocina estos espacios deben ser separados, no se debe lavar alimentos donde se lavan utensilios, ni las manos del personal. Usualmente el restaurante posee una máquina lavaplatos la cual usa para el lavado de loza, cristalería y cubertería, en su defecto se hace de manera manual en una estación de lavado.



Basureros

Recipientes con tapadera que sirven para depositar los desechos que se van produciendo durante la transformación y preparación de alimentos.



Personal del restaurante

ÁREA DE PREPARACIÓN

Chef de cuisine

Jefe de cocina, generalmente se encarga también del lado administrativo de la cocina (costos, menús, recetas, etc.).

Chef

Persona certificada en estudios culinarios, que no solamente cocina, también toma platos de la cocina tradicional y a su vez crea platos.

Sous chef

Es el segundo a cargo dentro de la cocina. Esta bajo el mando del chef. Generalmente esta en los contenidos de las materias en una carrera académicas de gastronomía.

Chef de partie

Son chef encargados de línea (grupo de cocineros), área o sección (cocina fría, cocina caliente, pastelería, etc.), departamento o restaurante específico.

Chef repostero

Persona responsable de la repostería del restaurante si en caso esta se elabora en el mismo local.

Panadero

Persona responsable de la elaboración de bollería y panadería si en caso este se elabora en el mismo restaurante y no se compra fuera del local.

Chef steward

Persona responsable de la limpieza y mantenimiento de la cocina y sus equipos.

Cocinero

Persona que cocina por oficio y profesión.

Ayudante de cocina

Persona que bajo las órdenes del cocinero realiza la preparación de los víveres para su condimento, el encendido y mantenimiento del horno y fogones, así como su limpieza y la limpieza de los útiles de cocina y comedor.

ÁREA DE SERVICIO

Maitre

Es el responsable de planificar, organizar, desarrollar, controlar y gestionar las actividades que se realizan en la prestación del servicio, tanto en la comida como en las bebidas, coordinando y supervisando los distintos recursos que intervienen en el departamento para conseguir el máximo nivel de calidad. Asigna una mesa a los comensales y les proveer todo lo necesario para que estén cómodos; tiene como primera responsabilidad comprobar la reserva de los clientes. Por regla general es la persona que ofrece el menú cuando todo está a punto para servir y que además proporciona la cuenta por lo consumido, delegando el resto del servicio en algún camarero.

Hostess

Es la encargada o encardado de recibir y ubicar a los comensales en el área de comedor, entrega el menú o carta a los comensales una vez ubicados en el comedor y los deja con el mesero, también recibe y lleva el control de las reservaciones si el restaurante cuenta con ese servicio.

Jefe de comedor

Persona que asume las funciones del maitre, en su ausencia.

Capitán

Persona encargada de apoyar al maitre o al jefe de comedor, así como de supervisar la labor de los camareros.

Camarero

Persona que se encarga de atender a los clientes en el comedor.

Barman

Persona encargada de la preparación y presentación de bebidas de diversa índole, en el bar.

Personal de recepción

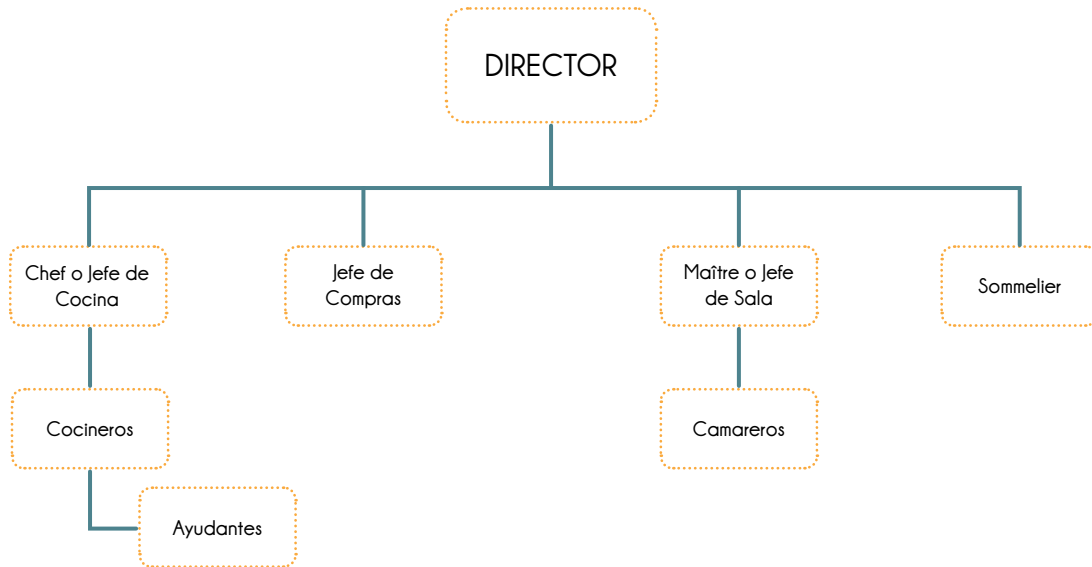
El encargado de la atención inicial de los clientes del restaurante.

Personal de apoyo

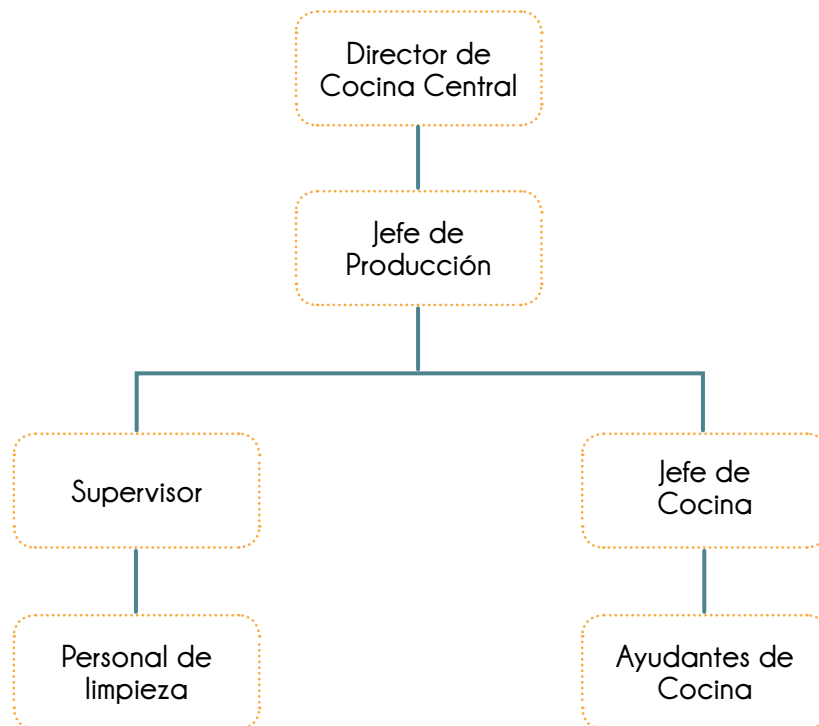
Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.

Para garantizar una buena organización siempre es bueno que se tenga una representación gráfica de la organización de la empresa, conocida como organigrama, un organigrama no es mejor o peor si es grande o pequeño, simplemente debe representar la organización de su empresa. Por ejemplo:

a. Organigrama general de restaurante



b. Organigrama de sub área de manipulación



Buenas prácticas de manufactura (BPM)

Buenas prácticas de manufactura:

○ BPM, conjunto de actividades, procedimientos y acciones, centralizadas en la higiene y forma de manipulación, que abarcan desde la compra hasta la producción de alimentos, desde la construcción y el equipamiento hasta el comportamiento en el área de trabajo del manipulador, con el fin de garantizar un producto inocuo.

Food Safety

Cook



cook to proper temperatures

Separate



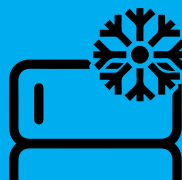
do not cross-contaminate

Clean



wash hands and surfaces often

Chill



refrigerate promptly

give bacteria no chance

Manipular

Acción que se realiza sobre los insumos y alimentos durante todo el proceso o camino del alimento desde su recepción hasta su servicio.

Manipulación higiénica

Término usado para designar la forma práctica correcta de mantener los alimentos y bebidas que se preparan, saludables y seguros.



Higiene

Conjunto de procedimientos que se siguen de manera rutinaria y diaria para prevenir enfermedades y que abarca todos los ambientes en los que los seres humanos se relacionan como la casa y el trabajo.

Inocuidad

Palabra que describe el alimento o bebida que garantiza que no causará ningún daño a quién lo consume debido a su adecuada manipulación, proceso de preparación y servicio.

Norma

Regla que debe respetarse y que permite el ajuste de ciertas conductas y/o actividades.

Estándar

Son los que detallan el desarrollo o ejecución de una tarea con la finalidad de que los resultados siempre sean iguales no importando quién o en qué hora se haga.

Procedimiento

Proceder o actuar de forma determinada. Método o forma regulada de ejecutar una tarea.



Proveedores

Empresa o persona individual que provee insumos, productos o materia prima al restaurante.

Insumo

Alimento, especie, en su estado único que se utiliza para hacer las preparaciones en el área de cocina y que posteriormente se servirán en el restaurante.

PEPS

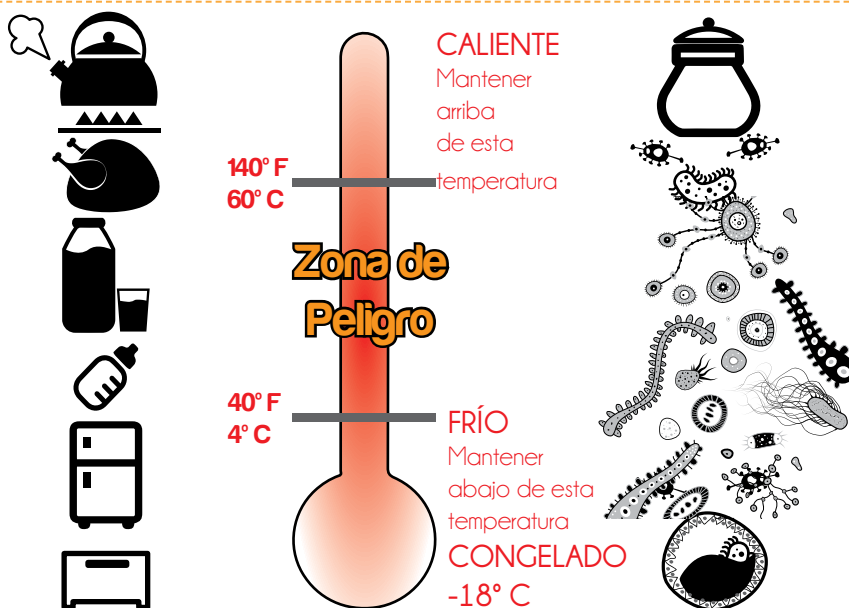
Primero en Entrar Primero en Salir, forma en la que se debe manejar el movimiento de los productos en la bodega de secos y en los cuartos fríos para no tener producto que venza antes de su uso.

Buenas prácticas agrícolas

○ BPA, todas aquellas prácticas adecuadas que se llevan a cabo en, durante y al finalizar todo el proceso agrícola o sea desde que se siembra hasta que se entrega o traslada la cosecha al lugar de uso para consumo.

ZTP o ZPT

Zona de temperatura peligrosa o Zona Peligrosa de temperatura. El rango es de 140 °F (60 °C) a 40 °F (4 °C), si los alimentos permanecen más de 4 horas en este rango de temperatura hay que desecharlos.



Preservar

Evitar la degradación de un objeto mediante la aplicación de medidas preventivas a sus principales agentes de deterioro.

Contaminación

Sustancia, elemento, químico o cuerpo extraño que se encuentra dentro del alimento y que no pertenece a la receta o ingrediente para su preparación.

Contaminación física

Elemento físico que no pertenece a la receta, polvo, plástico, suciedad, pelo e incluso los huesos, espinas o semillas cuando las preparaciones no deben tenerlos.

Contaminación química

Sustancia química que no forma parte de la receta y que se encuentra en el alimento, como cloro, jabón, desinfectante, entre otros.

Contaminación biológica

Sustancia química que no forma parte de la receta y que se encuentra en el alimento, como cloro, jabón, desinfectante, entre otros.

Contaminación cruzada

La que proviene del alimento, una de las más frecuentes y peligrosas en la cocina.

Contaminación cruzada directa

La que se da cuando un alimento contaminado se cruza con un alimento desinfectado o un alimento con otro alimento, por ejemplo, colocar fruta desinfectada en el mismo bowl donde hay fruta sin desinfectar, colocar en el mismo espacio comida cruda y comida cocinada, que un alimento crudo gotee sobre un alimento listo para comer, entre otros.

Contaminación cruzada indirecta

Esta es la que se da a través de superficies, como se está manipulando pollo crudo y luego toma una pechuga del pollo que ya está listo para comer con la misma mano sin lavar antes, corta pan donde acaba de cortar pescado, coloca en la misma bandeja donde tenía la carne cruda la carne que va saliendo cocida, etcétera.

Buenas Prácticas de Higiene

O BPH, todas aquellas prácticas que permitirán la realización de un alimento inocuo y que abarcan desde el manipulador hasta los procesos que este ejecuta.

Limpieza

Es la eliminación de polvo y suciedad evidente de una superficie. La limpieza se hace a través del uso de agua, jabón e implementos como cepillos.



Desinfección

Es la reducción de microorganismos de las superficies a niveles seguros, que no van a causar daño a la salud. Esta se lleva a cabo a través del uso de calor o sustancias químicas. La efectividad del desinfectante se hace presente en un tiempo mínimo de 5 minutos y máximo de 10.

Sanitización

Es la reducción de bacterias en un lapso de tiempo menor o máximo a 30 segundos. Esta no mata esporas o virus y se realiza de manera química al igual que la desinfección.



Supervisor

Persona asignada por la empresa para poder verificar el cumplimiento de las normas y procesos en el servicio y producción.

Si la empresa está certificada será el personal asignado por la empresa certificadora para efectuar visitas a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la certificación.

Informe técnico

Es el documento emitido por el Supervisor / Inspector de la empresa o de la empresa certificadora, en el que se establece todo lo relacionado al cumplimiento o incumplimiento al presente Reglamento por parte del establecimiento turístico de alimentos y bebidas.



I. Criterios de infraestructura y equipamiento del inmueble

I.1 Área de comedor

I.1.1 Decoración

- a) Acorde a temática del restaurante.
- b) Cortinaje, persianas o similares en perfecto estado armonizando con el resto del ambiente.
- c) Ornamentación.

I.1.2 Graderios

- a) Utilizar material antideslizante y/o alfombra en óptimas condiciones.
- b) Libres de bloqueos.

I.1.3 Servicios sanitarios

- a) Mecanismo de ventilación o extracción de olores.
- b) Piso antideslizante.
- c) Baño estandarizado del mismo color tomando en cuenta techos, paredes, sanitario y lavamanos.
- d) Gancho para colgar bolsos y prendas en la parte interna de la puerta del sanitario o sanitarios.
- e) Dispensador de toallas de papel desechables y/o secador de manos.
- f) Dispensador de jabón líquido lleno y funcionando.
- g) Espejo en buen estado, limpio y sin manchas.
- h) Basurero con tapadera.

I.1.4 Climatización

- a) Ventilación adecuada al ambiente del lugar ya sea natural y/o artificial.
- b) Iluminación adecuada
- c) Corriente de aire de zona limpia a zona contaminada. (Por ejemplo no colocar ventanas que den hacia un área llena de basura, o hacia la calle donde transitan muchos buses y que este aire corra de afuera hacia adentro.)
- d) Sistema efectivo de extracción de olores.

I.1.5 Sistema de contingencia

- a) Extintores portátiles para incendios en óptimas condiciones de carga y presión, ubicados acorde a normas de la CONRED.
- b) Alarma contra incendios, detectores de humo e irrigación de agua automática.
- c) Gradadas para salida de emergencia.
- d) Iluminación de emergencia.
- e) Señalización con tamaños, colores e instalación estandarizada.
- f) Señales preventivas durante trabajos de limpieza y mantenimiento.

I.16. Servicios básicos

- a) Agua potable las 24 horas.
- b) Energía eléctrica ininterrumpida, planta eléctrica de soporte en caso de emergencia.
- c) Cumplir con los requerimientos de intensidad de iluminación por área, para evitar la contaminación por falta de visibilidad. Los requerimientos en iluminación son medidos en pies candela o lux. Usualmente se debe respetar la siguiente iluminación por área:

INTENSIDAD	ÁREA
50 pies candela (540 lux)	Preparación
20 pies candela (215 lux)	Áreas de lavado de manos, platos, baños, estaciones de meseros, vitrinas para frutas y verduras o alimento empacado, buffets, barras de ensalada y áreas de almacenamiento.
10 pies candela (108 lux)	Comedores (para cuestiones de limpieza), áreas de almacenamiento seco, dentro de cámaras refrigeradoras y congeladoras.

- d) Luces de emergencia, funcional con la planta.
- e) Alumbrado tanto dentro del establecimiento como en el exterior si hubiesen caminamientos.
- f) Identificación de caja de flipones eléctricos e identificación de cada flipon, para facilitar el corte de la energía en caso de requerirse para una reparación o emergencia.
- g) Instalaciones eléctricas técnica y estéticamente distribuidas, no visibles, conexiones sobrecargadas, no cables con cinta de aislar, etc.
- h) Recipientes de basura con tapadera en áreas que amerite.

I.17 Mobiliario y equipo

- a) Contar con mobiliario en óptimas condiciones y en cantidad adecuada, según capacidad del local. (Mesas, sillas, áreas de apoyo para el servicio, caja, cocina, etc.)
- b) Disponer de mantelería, cristalería y vajilla en óptimas condiciones y uniforme.

I.2 Área de servicio de bebidas

- a) Espacio y mobiliario adecuado.
- b) Un lava platos.
- c) Un lava manos para empleados.
- d) Una barra de servicio.
- e) Un refrigerador y/o congelador.
- f) Equipo mínimo y en óptimas condiciones consistente en: batidora, licuadora, cocteleras, hieleras, etcétera y/o según se necesite de acuerdo al menú o carta del establecimiento.
- g) Utensilios y cristalería diversa para todo tipo de bebidas.
- h) Bodega específica para la conservación de licores.
- i) Máquinas para hielo que cumplan los requisitos de instalación y servicio adecuados.

I.3 Área de cocina

- a) Espacio y área de preparación de alimentos amplia, iluminada y ventilada.
- b) Espacio libre de olores y temperatura adecuada para trabajar, permitiendo que el personal trabaje de manera adecuada y no se agote.
- c) Equipo mínimo y en óptimas condiciones consistente en: estufa, horno, freidora, parrilla, plancha, microondas, tostador, refrigeradora, enfriador, congelador, y/o según se necesite de acuerdo al menú o carta del establecimiento.
- d) Utensilios y electrodomésticos en óptimas condiciones.
- e) Refrigerador y/o congelador.
- f) Área de lavado de manos para los empleados con instalación de jabón líquido antibacterial, dispensador de papel toalla o secador de aire caliente, basurero exclusivo para depositar el papel si hay toallas de papel y cartel informativo del lavado de manos.
- g) Botiquín, para dar los primeros auxilios en caso de emergencia y en lo que se traslada a persona al hospital o llega la atención médica.
- h) Extintores de incendios, de uso general, llenos, en buen estado, funcionando e identificados claramente.
- i) Extintores suficientes según las necesidades, tanto en el área de servicio como en la cocina.

I.4 Área de almacenamiento

- a) Paredes lavables, pintadas de preferencia de un color blanco o claro que evidencie la suciedad y facilite de este modo la limpieza.
- b) Ambiente iluminado, ventilado y libre de humedad, acorde al producto.
- c) Anaqueles y tarimas para colocación de alimentos secos y no comestibles, que no sean anaqueles ni tarimas de madera y se encuentren con una altura de mínimo 15 centímetros del piso y no pegadas a la pared.



II. Criterios generales

II.1 Normas para el personal

a) Imagen personal cuidada, práctica constante y notoria de las Buenas Prácticas de Higiene (BPH)

- Baño diario.
- Uso de uniforme completo y limpio.
- Evitar llegar a la empresa o trabajar en el área de preparación o servicio de alimentos si se encuentra con diarrea, vomito, deshidratación, dolores abdominales fuertes, problemas serios en las vías respiratorias o infecciones en la piel.
- Evitar trabajar en áreas de preparación con quemaduras, cortaduras o raspones expuesto.
- Evitar rascarse alguna parte del cuerpo, secarse el sudor, estornudar o limpiarse la nariz o boca mientras prepara o sirve alimentos, y lavarse las manos si tuviera la necesidad de hacerlo inmediatamente.
- Al lavarse las manos usar toallas desechables de papel en la medida de lo posible o en su defecto un secador de aire caliente.
- No tocar dinero o cualquier superficie contaminada antes de preparar o servir alimentos sin antes lavarse las manos.
- No soplar bolsas o superficies donde posteriormente colocará alimentos ya sea para su preparación, servicio o venta para llevar.
- No fumar ni masticar chicle dentro del restaurante.
- No usar el celular mientras se encuentra en su horario de trabajo ni tenerlo en su área de trabajo.

b) Trato amable con el cliente reflejado en el área de servicio:

- La predisposición a atender de manera inmediata al cliente.
- El tono de voz y el ritmo de transmisión (relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisas ni ansiedad).
- La capacidad para escuchar (se trata de que el cliente pueda expresar todo aquello que desea se realice y requiere un esfuerzo de comprensión por parte del empleado).
- La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
- La capacidad de controlar la agresividad.
- La capacidad de sonreír.
- La capacidad de utilizar el idioma del cliente.

c) Atención al cliente en el área de servicio fundamentada en:

- Mantener un contacto visual con el cliente al hablar con él.
- Evitar realizar trabajos paralelos, contestar llamadas telefónicas, o jugar con objetos.
- Asentir regularmente cuando el cliente habla.
- Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.

- d) Priorizar la atención al cliente presencial.
- e) Mantener una postura correcta.
- f) Aplicar medidas de racionalización para reducir el consumo de agua.
- g) Aplicar medidas de racionalización para reducir el consumo de energía eléctrica.
- h) Aplicar las buenas prácticas de manufactura (BPM) en todos los procesos de manipulación y servicio de alimentos.
- i) Poner en práctica los procesos del manejo de los desechos sólidos.
- j) Evitar la contaminación (visual, ambiental, auditiva, etc. por ejemplo, posters en cocina de mujeres, música excesivamente alta de cocina, etc.)
- k) Los supervisores de área deberán llevar estricto control sobre el estado de salud de su personal.
 - Según el área que corresponda el empleado debe presentar tarjeta de salud actualizada.
- l) No tener ningún objeto personal dentro del área de trabajo.

II.2 Relación presencial con el cliente

- a) El personal se encuentra siempre a la vista del cliente.
- b) En caso de que exista un mostrador o barra se intentará, en la medida de lo posible, no dar la espalda al cliente.
- c) Se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentran.
- d) Los colaboradores asistirán las solicitudes de información que requiera el cliente, de no ser posible buscará la manera que alguien más lo atienda.
- e) Se deberá atender con rapidez y veracidad.
- f) Cuando se atiende a un cliente y se presenta otro, se le indicará gestualmente que se le atenderá pronto, si es vía telefónica, se solicitará la autorización del cliente presencial, de ser muy necesario, para contestar.
- g) El personal deberá ser discreto y evitará conversaciones o llamadas personales.
- h) Cualquier problema de trabajo entre el personal deberá ser resuelto sin perder la compostura y manteniendo tonos de voz y un vocabulario correcto.
- i) Si se debe interrumpir a un colaborador que está atendiendo a un cliente, previamente se solicitará la autorización del cliente.
- j) Si por cualquier motivo se tuviera que dejar al cliente, se solicitarán disculpas, intentando que un compañero le atienda lo más rápidamente posible.
- k) En caso de estar realizando una gestión que requiere una espera del cliente, se mantendrá como mínimo el contacto visual durante el desarrollo de la misma.
- l) La relación con los clientes será siempre de “Usted”, salvo con los niños a quienes está permitido tutear.

II.3 Atención telefónica

- a) Las llamadas se contestan en el más breve tiempo posible, antes del tercer tono. Si por cualquier razón se debe poner en espera al cliente, el tiempo de la misma debe ser mínimo.
- b) Empleo de normas de cortesía.
- c) El personal tendrá un trato amable con los clientes reflejado en:
 - El tono de voz y el ritmo de transmisión.
 - La capacidad para escuchar.
 - La capacidad para realizar preguntas que faciliten lo que el cliente quiere comunicar.
 - La capacidad de controlar la agresividad.
 - La capacidad de utilizar el idioma del cliente o en su defecto el inglés.
- d) Imagen de interés en el cliente fundamentado en:
 - Asentir regularmente cuando el cliente habla.
 - Repetir los aspectos esenciales de las cuestiones planteadas por el cliente.
 - Contestar las preguntas y si no se saben las respuestas realizar el esfuerzo de buscar la información.
 - Anotar los datos proporcionados por el cliente especialmente si presentan un grado de complejidad.
 - No se mantienen conversaciones paralelas que puedan ser escuchadas por el cliente.
- e) Si se requiere tiempo para realizar la gestión que el cliente solicita, se le indicará y se mantendrá contacto con él cada 30 segundos, si acontece algo imprevisto y no puede concretarse la atención, se le informa que se comunicará con él posteriormente, indicándole el nombre del colaborador que está atendiendo.

II.4 Atención vía comunicación electrónica

- a) Cuando el cliente se contacte vía web o e-mail, garantizar en la respuesta:
 - Rapidez.
 - Veracidad.
 - Seguimiento si es transferida a otra instancia.

II.5 Capacidad de información

- a) Poseer conocimiento de los servicios que brinda el restaurante.
- b) Aclarar las dudas del cliente y verificar la comprensión de las mismas.
- c) Conocer bien el entorno geográfico del destino en el que se ubica el restaurante y la situación de los servicios y recursos más importantes.
- d) Verificar que la papelería a entregar se encuentre en buen estado de conservación. En caso de que no lo estén se sustituirán.
- e) Poseer conocimiento del puesto que este desempeñando.

II.6 Gestión de quejas

- a) El restaurante cuenta con una política de resolución de quejas y reclamos.
- b) El personal del restaurante maneja y esta empoderado para poder ejercer esa política.
- c) Las quejas de los clientes se recogerán por escrito, y se realizará a la vista de éste.
- d) Prestar total atención a lo que el cliente comunica, escuchando los detalles para extraer la máxima información y posteriormente trasladarla a administración.
- e) Dejar exponer al cliente sin interrumpirlo, presentándole una disculpa y tomar las medidas oportunas, según las políticas de resolución de quejas del restaurante para resolverlo.

II.7 Seguridad

- a) El personal de seguridad debe mantenerse alerta para cualquier eventualidad.
- b) Todos los colaboradores notificarán cualquier actuación, situación o persona sospechosa de manera inmediata.
- c) Todos los colaboradores conocen los procedimientos de emergencia, urgencia o accidente así como sus responsabilidades y actuaciones en estos casos.
- d) Que el restaurante tenga políticas de seguridad. (Que hacer en caso de que alguien diga que le robaron el bolso, que le abrieron el carro, un robo, etc.)
- e) Que el personal domine la acción a tomar según las políticas a seguir en un caso de seguridad.





III. Criterios de sostenibilidad y medio ambiente

III.1 Uso del agua

La empresa debe:

- a) Conocer, registrar y monitorear el consumo de agua mediante la colocación de medidores.
 - Aplicar medidas de racionalización mediante la implementación de los siguientes aspectos: Cerrar grifos y llaves cuando no se está utilizando el agua.
 - Utilizar boquillas ajustables para reducir el flujo.
 - Utilizar el lavaplatos con carga llena y no desaguar la loza con anterioridad.
 - Lavar verduras y frutas en un tazón y no bajo el grifo abierto.
 - Usar detergentes y desinfectantes biodegradables para facilitar el proceso de tratamiento de aguas.
- b) Implementar un programa de mantenimiento preventivo de tuberías y griferías.
- c) Aplicar controles semestrales de calidad del agua contemplando los siguientes parámetros: temperatura, conductividad, turbiedad, sólidos disueltos totales, dureza y cloruros. Esto se puede hacer básicamente de dos formas:
 - Utilizando un kit de control de cloros que se puede comprar en la ferretería.
 - Contratando un laboratorio que pueda hacer el análisis del agua, ellos tienen análisis anuales, semestrales, trimestrales o mensuales, según la necesidad de la empresa y pueden hacer un análisis más completo desde cloros hasta microbios.
- d) Efectuar semestralmente un análisis bacteriológico y guardar los registros.
- e) Utilizar métodos de purificación del agua amigables con el medio ambiente, evitando en lo posible la utilización del cloro. Por ej. filtros de carbón, bromuro de yodo, ecofiltros.
- f) Contar con un plan de información dirigido al personal y clientes, relativo al uso eficiente del agua.
- g) Verificar la limpieza de los depósitos (tinacos, cisternas, tanques, etc.).

III.2 Energía

La empresa debe:

- a) Conocer, registrar y monitorear permanentemente el consumo de energía a través de:
 - Colocar medidores de energía en área de mayor consumo (cuartos fríos, cocina, área de comedor)
 - Determinar que equipos consumen mayor energía.
 - Contar con un plan de seguimiento mensual de consumo y llevar registros.

- b) Racionalizar y reducir el consumo de energía aplicando lo siguiente.
- Revisar etiquetas energéticas antes de adquirir el equipo.
 - Utilizar bombillos de bajo consumo o dispositivos ahorradores en todas las áreas.
 - Desconectar los equipos cuando no se estén utilizando y se pueda.
 - Comprar equipos asistentes de cocina mecánicos y/o automatizados.
 - Colocar las refrigeradoras o congeladores en áreas secas, cubiertas y ventiladas.
 - No ingresar alimentos calientes a los refrigeradores o enfriadores, ya que esto afecta a los alimentos del interior y causa descontrol en temperaturas y mayor gasto de energía.
 - Abrir la puerta de refrigeradoras, congeladores y cámaras frías lo menos posible y solo por el tiempo necesario.
 - Descongelar los equipos al menos dos veces al año, o cuando el espesor del hielo supere 1 cm.
 - Colocar condensadores en lugares secos, cubiertos y ventilados así como colocar cortinas "hawaianas" o cortinas plásticas, en los accesos y mantener ventiladores prendidos para que circule el aire.
 - Utilizar hornos de gas como primera opción.
 - Instalar equipos de aire acondicionado en circuitos independientes con conductores y dispositivos de protección.
 - Cuando se utilicen extractores de olores encenderlos únicamente al usar la plancha o freidora.
- c) Implementar un programa de mantenimiento preventivo a todas las máquinas y equipos para evitar fugas de energía y hacer del conocimiento de los empleados a la persona encargada de llevar el control.
- d) Contar con un plan de capacitación sobre políticas, objetivos, metas, registros, etc., relativos al uso eficiente de la energía.
- e) Elaborar registros mensuales para controlar los niveles de ahorro en la electricidad, gas, gasolina y cualquier fuente de energía con la que cuente, asignar a un responsable y llevar el control por escrito.
- f) Contar con un plan que permita cambiar equipos de poca eficiencia o en mal estado para optimizar el uso de energía.

III.3 Desechos sólidos

La empresa debe:

- a) Evitar el uso de empaques y utensilios no reutilizables.
- b) Contar con un programa de abastecimiento el cual contemple los siguientes lineamientos:
 - Evitar comprar productos o insumos que causen daño al ambiente.
 - Seleccionar proveedores que utilicen la menor cantidad de empaques en sus productos.
 - Procurar la utilización al máximo de los productos, equipos, utensilios y otros.

- c) Identificar y poner en práctica acciones concretas para clasificar los desechos orgánicos, inorgánicos y peligrosos, reduciendo, reutilizando y reciclando.
- d) Habilitar bodega específica para almacenar los desechos clasificados, llevando un registro de las cantidades de residuos sólidos generados.
- e) Apoyar y participar en programas de reciclaje.

III.4 Contaminación

La empresa debe:

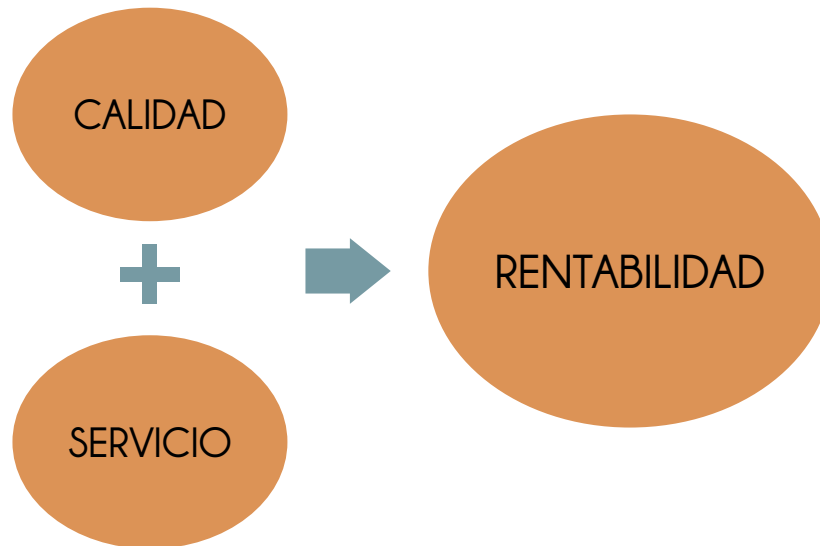
- a) Manejar las aguas residuales, sean fecales como jabonosas, de forma tal que no contaminen ni afecten la salud pública.
- b) Adoptar medidas para minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.
- c) Utilizar en lo posible productos de limpieza y aseo personal que sean biodegradables o amigables con el ambiente.
- d) Evitar contaminar el suelo o las aguas con derivados de petróleo, ni con tóxicos que generen daños irreversibles.
- e) Utilizar trampas de grasa en todos los lavatrastos.
- f) Utilizar en las áreas de preparación lámparas resistentes a romperse y/o cubiertas para lámparas caloríficas.
- g) La basura y desperdicios serán segregadas o separadas según su origen: restos orgánicos de alimentos, vidrios, plásticos, papel y cartón, etc.
- h) Los recipientes de basura serán lavados periódicamente y dispondrán de bolsas plásticas.
- i) Cubrir el fregadero con una canastilla o una malla para retener la mayor cantidad de sólidos y vaciarla en el bote correspondiente.
- j) En la bodega de desechos sólidos contemplar lo siguiente:
 - Mantener los recipientes tapados, una vez llenos, no pueden permanecer más de 24 horas.
 - Mantener puerta de bodega cerrada, señalizando área restringida.
 - Verificar la distribución de los desechos identificando el destino como: reutilización en la empresa, planta de reciclaje, relleno sanitario, compostaje, etc.



IV. Criterios específicos

Esta sección detalla los procedimientos para poder desarrollar la operación en el restaurante de manera adecuada, debido a la importancia de trabajar con alimentos y la responsabilidad moral y legal que la empresa adquiere con el comensal de que la calidad de su alimentación como del servicio de esta, sea de primera clase.

Al momento de crear un establecimiento de venta de alimentos y bebidas la finalidad en mente de sus propietarios es que sea RENTABLE, pero hay que reconocer que el simple hecho de generar ganancias no lo es todo por sí solo, ya que esas ganancias dependen de dos factores de vital importancia CALIDAD y SERVICIO. Creando la fórmula secreta del éxito.



Sin calidad se puede ser rentable, sin servicio también, sin embargo esa rentabilidad no será duradera. La calidad y servicio se pueden obtener a través del desarrollo de procedimientos determinados por estándares que se desean alcanzar.



¿Por qué trabajar con procedimientos?

A pesar de que mucho del personal que labora en el restaurante puede obtener el resultado esperado que es generar una venta o preparar un platillo pueden llegar a ese resultado de diferentes maneras. Dentro de los servicios de alimentación es importante superar el individualismo para que la percepción del cliente o comensal sea el profesionalismo de la organización.

Razones importantes de la aplicación de procedimientos:

A pesar de que mucho del personal que labora en el restaurante puede obtener el resultado esperado que es generar una venta o preparar un platillo pueden llegar a ese resultado de diferentes maneras. Dentro de los servicios de alimentación es importante superar el individualismo para que la percepción del cliente o comensal sea el profesionalismo de la organización.

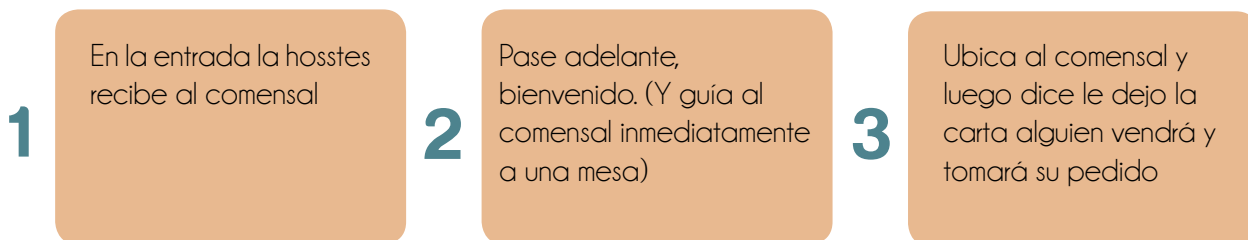
- Permite trabajar de manera más organizada.
- Se logran hacer las cosas de manera uniforme o igual.
- Se identifica más rápidamente el falló y se visualiza casi de manera inmediata la solución.
- Se transmite la imagen de una empresa seria y que posee el control.

Ejemplos de la aplicación de procedimientos:

En área de servicio:

- a. La recepción o bienvenida al cliente o comensal al restaurante.

Sin procedimientos, ni estándares:



Con procedimientos y estándares:



En ambos casos se logra la recepción y ubicación del comensal, sin embargo en el segundo caso la recepción es más profesional y con garantía de una mejor satisfacción para los deseos del comensal o cliente además de una obvia transmisión de profesionalismo.

En área de preparación:

a. La preparación de una ensalada de lechuga y tomate.

Sin procedimientos, ni estándares:

1

Toma la lechuga con las manos, le pasa agua en el chorro, revisa que se vea limpia.

2

Sacude la lechuga y la deshoja para colocarla en el plato de servicio, parte el tomate y la cebolla en su tabla de madera.

3

Coloca el tomate y la cebolla sobre la lechuga, agrega sal y unas gotas de limón.

Con procedimientos y estándares:

1

Toma la lechuga, previamente desinfectada, con las manos, usando guantes de un solo uso.

2

La coloca en el plato para ensaladas. Toma el tomate que ha partido en su tabla verde al igual que la cebolla.

3

Coloca el tomate y la cebolla presentando el plato según receta. Coloca el aderezo solicitado por el comensal según comanda en un onceró y lo envía luego de la revisión del plato al servicio.

En ambos casos se logra el objetivo, servir la ensalada de lechuga, sin embargo en el segundo caso hay más garantía de inocuidad en la preparación del alimento, una presentación más profesional y más posibilidades de satisfacer los deseos del comensal.

Todo restaurante pequeño o grande cuenta con dos áreas comunes que son:

- a. El área de servicio de alimentos y bebidas
- b. El área de preparación

El interés común para ambas áreas será **el mantenimiento de la estructura física, el equipamiento y la higiene personal**. Las áreas se dividen en:

a. Área de servicio de alimentos y bebidas

- i. Puerta principal o entrada
- ii. Reservas
- iii. Recepción de comensales
- iv. Sala de espera o bar
- v. Salón de servicio o Comedor
- vi. Bar (si lo tiene)

- vii. Salones privados y áreas especiales
- viii. Office
- ix. Servicios sanitarios para comensales
- x. Caja o área de cobro

OBSERVACIONES: Hay restaurantes que ofrecen el servicio de banquetes o catering, cuando es así el área de atención va dentro del área de servicio de alimentos y bebidas y el área de preparación tendrá a su cargo la sección de elaboración de los alimentos para el evento.

b. Preparación

- xi. Compras
- xii. Recepción de productos
- xiii. Almacén de secos y área de fríos
- xiv. Cocina o preparación
- xv. Bar de servicio o área de café
- xvi. Área de entrega de comandas y recepción de pedidos
- xvii. Área de lavado de manos
- xviii. Área de servicios sanitarios del personal
- xix. Área de lavado, plonge o limpieza de utensilios
- xx. Área de desechos

Para cada una de estas áreas y sub áreas existe información y procedimientos básicos de suma importancia para el adecuado funcionamiento del restaurante, en las siguientes páginas usted encontrará esa información, el ejemplo de aplicación con procedimientos, flujo grama y check list y algunos ejercicios que ayudaran a la aplicación.





a. Aspectos generales para las áreas de servicio y preparación o manipulación

IV.1 Los procedimientos

Son un formato que contiene información sobre la realización de una tarea o actividad, con el fin de que quede claramente escrito cada uno de los aspectos a tomar en cuenta para la ejecución de la tarea o actividad y pone estándares para su realización.

Los elementos que debe contener un procedimiento:

Procedimiento: Nombre del procedimiento

1. Objetivo

Que desea obtener con ese procedimiento.

2. Alcance

A quienes abarca el procedimiento, o sea quienes deben seguir el procedimiento.

3. Documentos de referencia o anexos

Si hay algún documento en el restaurante que respalde el procedimiento, como una orden de trabajo, un formato de solicitud y más.

4. Responsabilidad

Aquí se anotan los niveles de responsabilidad que tienen las personas a las que abarca el procedimiento. Generalmente hay tres niveles Administrativo, supervisión y ejecución. Por ejemplo “gerente o dueño provee las instalaciones adecuadas, el chef o jefe de cocina supervisa, los cocineros ejecutan”.

5. Tiempo

El tiempo estimado para realizar la actividad, con respectivas observaciones y la periodicidad con que se hace. Por ejemplo: “la tarea se realiza en 30 minutos cada dos días”

6. Acciones

Aquí se colocan uno a uno, en el orden adecuado y de forma detallada los pasos para llevar a cabo la tarea o procedimiento. Se enumeran.

7. Definiciones

Si dentro de la explicación o los pasos hay palabras que no son del dominio común, en este apartado se coloca la palabra y su definición.

8. Modificaciones

Si eventualmente pasa o puede suceder algo que haga que el procedimiento se modifique o que ya se haya hecho una modificación que ha quedado instituida en el procedimiento. Esa información se coloca en esta sección.

9. Distribución

En que manuales puedo encontrar este procedimiento. Por ejemplo si se tiene manual para cocina, para bodega, para área de comedor, etc. Si el procedimiento o tarea se puede encontrar en uno de esos manuales o en todos.

10. Flujograma

Representación gráfica del proceso.

Check List

Una vez se tiene un procedimiento se crea una hoja de chequeo o check list, que facilita la supervisión del procedimiento, permitiendo una calificación objetiva de la actitud y ejecución del empleado sobre la tarea.

Usualmente esta tiene lo siguiente:

CHECK LIST: Aquí coloca el nombre del procedimiento que va a evaluar				
Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
Aquí se coloca una lista de ítems que se deben revisar según tarea o procedimiento.				Aquí se coloca alguna observación pertinente sobre la realización de la tarea o procedimiento o de la ejecución de la persona que la está llevando a cabo.

El propósito es que una vez asimilada la información pueda poner manos a la obra y realizar los procedimientos, flujogramas y check lists a las actividades de su restaurante, garantizando con esto la uniformidad en los procesos, la calidad y excelente servicio obteniendo como resultado final la ansiada rentabilidad, que no solo será de beneficio para su empresa sino para el país ya que podrá a través de un servicio adecuado formar parte de las empresas que representan lo bueno que son los guatemaltecos para hacer las cosas.

IV.2 Mantenimiento

Todo establecimiento de alimentos y bebidas debe presentar una visión agradable al cliente no solo en sus platillos sino en la instalación del lugar por lo que uno de los aspectos de vital importancia es el mantenimiento, acción vital tanto para el área de servicio como para el área de preparación.

El mantenimiento siempre debe ir enfocado a prevenir, por lo que este debe ser programado por áreas y los responsables de esta programación serán el dueño, administrador o gerente general junto a los jefes de servicio y cocina.

El mantenimiento permite que la infraestructura y el equipo se encuentren en todo momento en condiciones óptimas, lo que mantiene en alto la imagen del lugar y favorece al trabajo adecuado de los empleados además de ahorrar en gastos emergentes.

Al momento de surgir una emergencia pasa a ser una reparación no un mantenimiento y esta debe realizarse de manera inmediata.

Luego de realizar el ejercicio de aplicación, observe el procedimiento, flujograma y chek list e implemente lo que sea necesario en su empresa para ir consiguiendo la alineación completa de su operación a la calidad.

EJERCICIO DE APLICACIÓN: Mantenimiento y reparación de emergencia de áreas de restaurante

Las dos áreas comunes a todo restaurante son el área de servicio de alimentos y bebidas y el área de preparación o manipulación de alimentos, sin embargo no todos los restaurantes poseen el mismo tipo de instalación ni tamaño de espacio físico; razón por la cual detalle a continuación lo que se le indica:

1. ¿Su restaurante cuenta con el área de servicio de alimentos y bebidas y el área de preparación clara y totalmente definidas?

Sí No

Si su respuesta es **No**, indique ¿Qué necesita para separar estas áreas clara y definitivamente?

Si su respuesta fue **Sí**, responda las siguientes preguntas, si fue **No** pase a la pregunta 2.

¿En cuánto tiempo cree usted que se puede llevar a cabo esta tarea?

¿Cuáles son los tres más grandes obstáculos, en orden de importancia del mayor al menor?

Si uno de esos obstáculos es el dinero, ¿De cuánto es la inversión que necesita hacer para separar definitiva y claramente estas dos áreas?

Si no es dinero, indique que necesita:

2. Si tiene clara y totalmente separadas las áreas, responda ¿Cuenta con un programa de mantenimiento para cada una de ellas?

Si

No

3. Si su respuesta es sí, ¿Lo cumple cómo debe ser? O ¿Necesita reforzar la importancia de este para el mantenimiento preventivo de su restaurante o café?

4. Indique el tamaño de su restaurante, la capacidad de este y el número de áreas en las que lo ha dividido para aplicar el mantenimiento preventivo.

5. Si aún no ha considerado un plan de mantenimiento preventivo, indique:

De la de mayor a menor necesidad, ¿Cuáles son las áreas de su restaurante que necesitan mantenimiento de manera urgente?

6. Si aún no posee mantenimiento preventivo en su restaurante elabore a continuación un plan de mantenimiento que contemple todas las áreas de este.

Procedimiento: Mantenimiento y reparación de emergencia de áreas de restaurante

1. Objetivo

Proporcionar mantenimiento preventivo a las áreas del restaurante en general y dar una solución rápida en caso de necesitar una reparación de emergencia o de más detalle.

2. Alcance

Personal de limpieza, mantenimiento y jefe del restaurante o cocina. En caso de reparaciones de emergencia se solicitará personal especializado como plomeros, carpinteros, etc., que estarán bajo la autoridad del jefe de restaurante, cocina (según el área afectada) del administrador o dueño de este.

3. Documentos de referencia

Nota de envió para reparación

Formato de solicitud de mobiliario, equipo o instalación

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del jefe de meseros que se realice limpieza o mantenimiento profundo.

4.2 Es responsabilidad del personal de limpieza y/o mantenimiento llevar a cabo la limpieza o mantenimiento del área que lo requiere.

5. Tiempo

El tiempo del mantenimiento preventivo por área dependerá del tamaño de la instalación y en caso de ser una reparación de emergencia del tipo y tamaño de reparación. En ambos casos es importante considerar de manera adecuada la cantidad de personas y el tipo de personas que se necesiten, para el mantenimiento habitual serán los empleados del restaurante pero para reparaciones de emergencia de algún tipo específico, como plomería, por ejemplo, se hace necesario contratar un plomero.

Frecuencia del mantenimiento:

- Mantenimiento diario, según cronograma para no pasar por alto algún área.
- Mantenimiento profundo, según la calendarización.

6. Acciones

6.1 El mantenimiento debe realizarse en los momentos que no haya clientes en el establecimiento y siempre obedecerá a la importancia de prevenir.

- Este debe ser programado para dar mantto. A todas las áreas del lugar.

6.2 Las reparaciones emergentes deben realizarse evitando molestias a los clientes.

Al realizar una reparación emergente:

1. Ponga fuera de servicio el área afectada. Aislé el espacio si es posible.
2. Señalice adecuadamente el bloqueo del área.
3. Evite los sonidos fuertes u olores desagradables si sabe que la reparación va a ocasionar cualquiera de estos dos designe su reparación para el horario nocturno o considere la posibilidad de cerrar el lugar por un día. Recuerde que el cliente es quién sostiene su negocio y una estancia desagradable en el restaurante puede traer publicidad negativa a este.

7. Definiciones



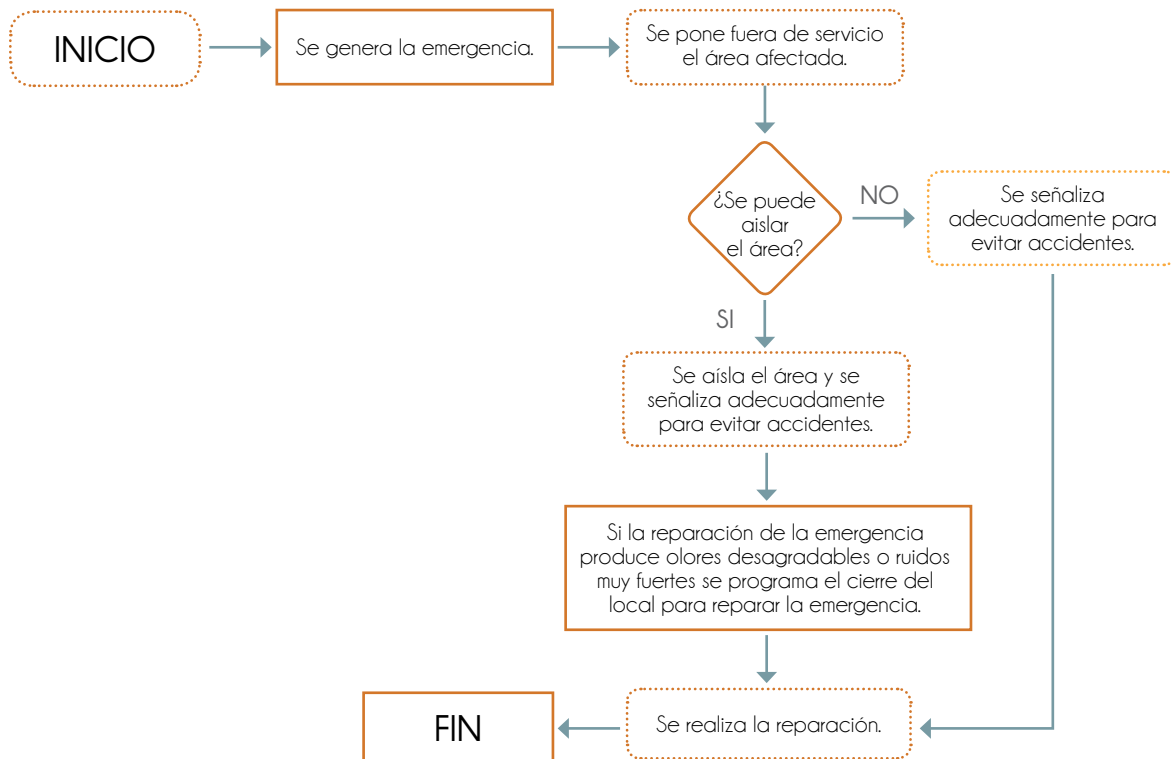
8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma



CHECK LIST: Mantenimiento y reparación de emergencia de áreas de restaurante

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Hay clientes en el establecimiento al momento de llevar a cabo el Mtto.?				
¿El mantenimiento de esta área se encuentra en el programa de mantenimiento preventivo?				
Si hay clientes en el establecimiento, ¿Se encuentra el cliente tranquilo aún mientras se lleva a cabo el mantenimiento?				
¿El mantenimiento se lleva a cabo debido a una emergencia?				
Si, el mantenimiento se lleva a cabo debido a una emergencia ¿El espacio está fuera de servicio?				
Si, el mantenimiento se lleva a cabo debido a una emergencia ¿El espacio bloqueado está debidamente señalizado?				
¿Existe algún sonido o ruido desagradable que se origine debido a la emergencia que se presentó?				
¿Existe algún sonido o ruido desagradable que se origine debido a la reparación de emergencia?				
¿Existe algún olor desagradable que se origine debido a la emergencia que se presentó?				
¿Existe algún olor desagradable que se origine debido a la reparación de emergencia?				
¿La reparación de emergencia se llevó a cabo en el momento del suceso, teniendo como prioridad al cliente?				
¿La reparación de emergencia se postergo a horario nocturno para no entorpecer al cliente?				

IV.3 Higiene personal

Un establecimiento de alimentos y bebidas que posea instalaciones y equipamiento al 100% debe igualmente poseer un personal que cumpla al cien las Buenas Prácticas de Higiene, que en esencia son las normas que permiten a la persona no solo lucir limpia, sino estar limpia.

Es de vital importancia que se capacite y supervise al personal en el cumplimiento de:

- Baño diario.
- Lavado de dientes.
- Cambio de ropa interior diario.
- Uso de uniforme limpio y completo.
- Uso de medidas de protección para el alimento, donde corresponda, redencillas, mascarilla, guantes, entre otros como en las cocinas de la planta de producción de una cadena de restaurantes; redencilla y gabacha en el área de cocina de un restaurante.
- Uso de medidas de protección para el empleado, como zapato de suela antideslizante, cerrado, guantes y gabacha impermeable o botas para el área de lavado o plonge.
- Uso adecuado de los lockers de personal, no poniendo comida, ni bebida, entre otros dentro de ellos, ya que son de uso exclusivo para colocar las pertenencias personales básicas.
- Lavado de manos, diario, según horarios y momentos.

Aun cuando lo anterior pareciera ser básico y de conocimiento general se debe capacitar al personal en esta área y exigir su cumplimiento, pero sobre todo se debe proveer al empleado de las herramientas necesarias para que lo que deba realizar en el restaurante se pueda hacer sin problemas, como:

- Servicios sanitarios para el personal.
- Área de lockers.
- Estación de lavado de manos ajena a los servicios sanitarios y otra en el área de preparación.

Con esto no solo se prepara al personal sino garantiza el cumplimiento de las BPH.

EJERCICIO DE APLICACIÓN: Lavado de manos

El lavado de manos es de vital importancia para el área de alimentos y bebidas por lo que es la primer cosa que su personal debe conocer al 100%.

1. ¿Ha recibido el personal de su restaurante una capacitación específica sobre el lavado de manos y su importancia?

Si No

2. Mencione tres razones o momentos para el lavado de manos que crea de importancia que su personal conozca:

3. ¿Conocía usted hasta antes de hoy los pasos del lavado de manos y su importancia?

Si No

4. ¿Se usa en su restaurante jabón líquido antibacterial de uso industrial?

Si No

5. Enumere los pasos del lavado de manos.

6. Indique el plan de acción que implementará en su restaurante para asegurar que su personal conoce y aplica el lavado de manos.

EJERCICIO DE APLICACIÓN 2: Higiene personal

a. Diseñe una hoja de chequeo para controlar la higiene personal de sus empleados.

Esta debe tener:

- Mínimo cinco preguntas
- Nombre del encargado o encargada de pasar la hoja
- Espacio para hacer observaciones
- Tres medidas correctivas a usar según las tres faltas más graves que establezca.

Procedimiento: Lavado de manos

1. Objetivo

Indicar el procedimiento de lavado de manos para el personal del restaurante.

2. Alcance

Personal completo del restaurante.

3. Documentos de referencia

Formato de control lavado de manos

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del dueño, administrador o gerente, el proveer un área de lavado de manos adecuada para el personal y de asegurar un programa de higiene para los empleados.
- 4.2 Es responsabilidad de cada jefe de área velar por el lavado diario de las manos del personal a su cargo en los horarios establecidos, según el área de trabajo
- 4.3 Es responsabilidad del personal completo del restaurante velar por la limpieza de sus manos y hacer el lavado respectivo en el tiempo señalado.

5. Tiempo

El lavado de manos en áreas de preparación debe realizarse cada 2 horas y cuando sea necesario.

En las áreas de servicio se realiza el lavado obligatorio al entrar al turno, cada 2 horas y cada vez que sea necesario.

El tiempo estimado del lavado por persona es de un minuto y medio a dos minutos.

6. Acciones

- 6.1 El lavado de manos debe realizarse cada dos horas y/o cada vez que se haya manipulado un área contaminada o susceptible a estarlo.
 1. Humedecer las manos hasta los codos.
 2. Aplicar jabón líquido antibacterial desde codos, antebrazos, muñecas, dedos, entre dedos y manos, por 20 segundos.
 3. Tomar el cepillo para uñas de la solución sanitizante, cepillar las uñas, enjuagar el cepillo y devolverlo a la solución sanitizante.

4. Enjuagar las manos hasta los codos por 20 segundos.
5. Sacar el papel toalla con el codo.
6. Secar las manos.
7. Tirar el papel toalla al bote de basura.
8. Aplicar sanitizante.

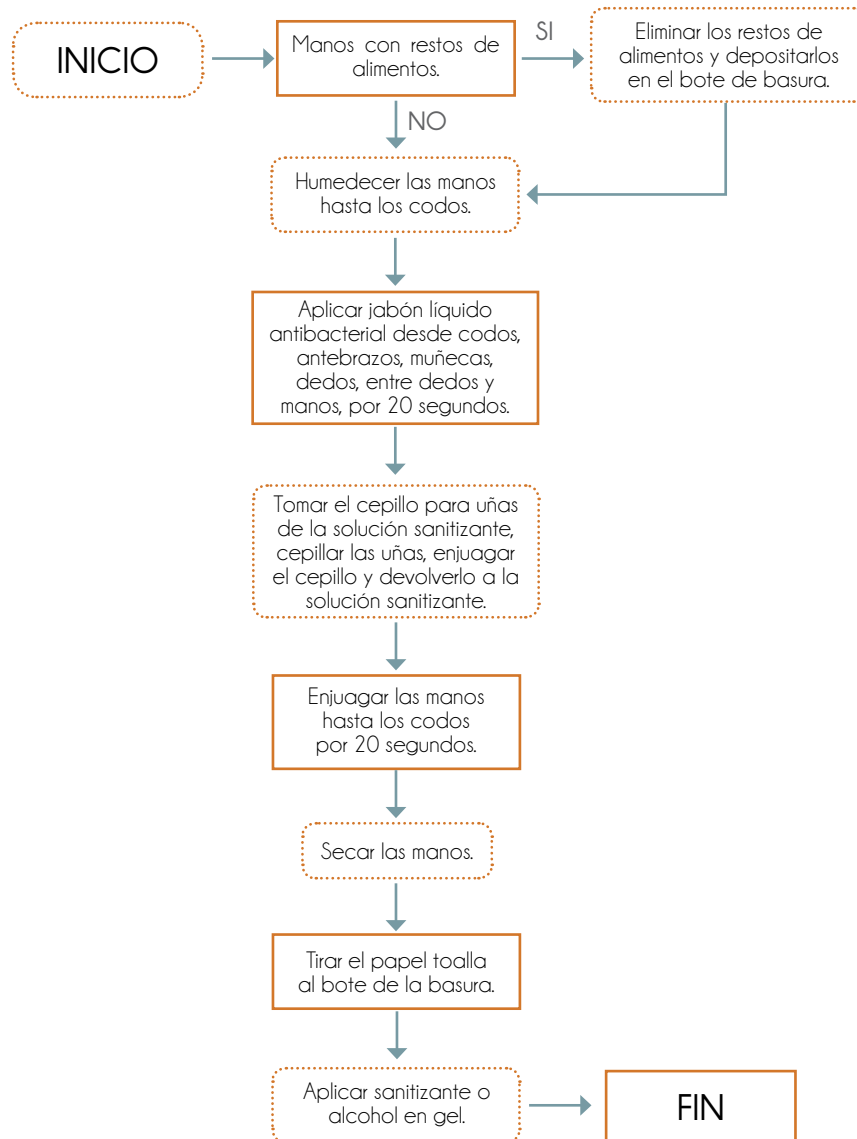
7. Modificaciones

N/A

8. Distribución

Manual de restaurante

9. Flujograma



CHECK LIST: Lavado de manos

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
El área de lavado de manos cuenta con un afiche que explica de manera gráfica los pasos del lavado.				
Retira restos de alimentos y los deposito en el basurero.				
Humedece las manos.				
Aplica jabón líquido antibacterial desde codos, antebrazos, muñecas, dedos, entre dedos y manos por 20 segundos.				
Toma el cepillo de uñas de la solución sanitizante, cepilla las uñas y desagua el cepillo antes de devolverlo al recipiente con solución sanitizante.				
Enjuaga desde las manos hasta los codos por 20 segundos.				
Despacha el papel toalla con los codos.				
Seca las manos.				
Cierra la llave con el papel toalla que uso para secar las manos.				
Abre la puerta con el mismo papel utilizado.				
Desecha el papel en el basurero.				
Aplica sanitizante.				
Evita todo contacto con superficies contaminadas.				



b. Área de servicio

IV.1 Reservas

La atención a las reservas dentro del restaurante generalmente y dependiendo de la categoría de este, están a cargo del gerente, la persona que labora como hosstes o del capitán de meseros, si no hubiese hosstes.

A menos que las reservas sean abundantes el área donde estas se reciben consta de un teléfono y una agenda a la que tiene acceso el o la encargada de la toma de reservaciones vía telefónica o personalmente.

El personal que se encargue de recibir las reservas debe:

- Ser ordenado.
- Tener una letra legible.
- Estar consciente de la importancia del tono de voz y actitud aún cuando se hable con la persona vía teléfono.
- Seguir el procedimiento de reservaciones vía teléfono o frente a frente.

Una reserva es muy importante debido a que serán estas las que nos indiquen la disponibilidad del área de comedor, por lo que todo mesero debe estar enterado de estas, especialmente si las reservas son hechas en el rango de mesas que les corresponde atender y también para conocer el número de mesas disponible para los comensales que lleguen sin reserva. La atención que hay que tener con estas es:

- Día.
- Hora.
- Fecha.
- A nombre de quién se hace la reservación.
- Cantidad de personas.
- Solicitudes especiales de espacio y en el menú (estar ubicados cerca de la ventana, espacio necesario porque uno de los comensales usa silla de ruedas, menú sin sal, etcétera).

El trabajar con reservaciones puede ser bastante rentable para el restaurante, sin embargo el éxito radicará en el cuidado al nombre de quién reserva, información confidencial que no puede salir del restaurante, a los detalles solicitados y al buen manejo de la confirmación de reservaciones, para no dejar de vender el espacio.

Procedimiento: Toma de reservación vía telefónica

1. Objetivo

Proporcionar un lineamiento a seguir para la toma de reservaciones vía teléfono en el restaurante.

2. Alcance

Gerente de restaurante, personal de recepción (hosstes), capitán o jefe de meseros.

3. Documentos de referencia

Formato de Toma de Reservación Telefónica.

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente de restaurante verificar el libro de reservaciones diaria, analizar los datos y hacer las observaciones necesarias si lo amerita alguna reservación.
- 4.2 Es responsabilidad del personal de recepción (hosstes), capitán de meseros y gerentes de restaurante, según sea el caso del establecimiento, tomar la reservación al recibir las llamadas telefónicas.

5. Tiempo

El tiempo de la toma de la llamada no excederá los dos ring, al entablar el contacto con el cliente se debe tardar más de 10 minutos, desde la toma hasta la confirmación.

6. Acciones

6.1 La toma de una reservación

1. Identificar el restaurante y el nombre de quien atiende la llamada.
2. Escuchar la solicitud del cliente con atención.
3. Explicar servicios y condiciones (disponibilidad, tarifas, menús, etc.)
4. Solicitar al cliente alguna preferencia específica en relación al espacio que desea ocupar o con el menú.
5. Solicitar datos, reconfirmarlos y anotarlos en el formulario establecido.
6. Enviar vía correo electrónico o fax, el comprobante de la reserva efectuada, indicando la hora límite para mantener la reserva.
7. Verificar posteriormente, con el cliente, la recepción del comprobante de la reserva.

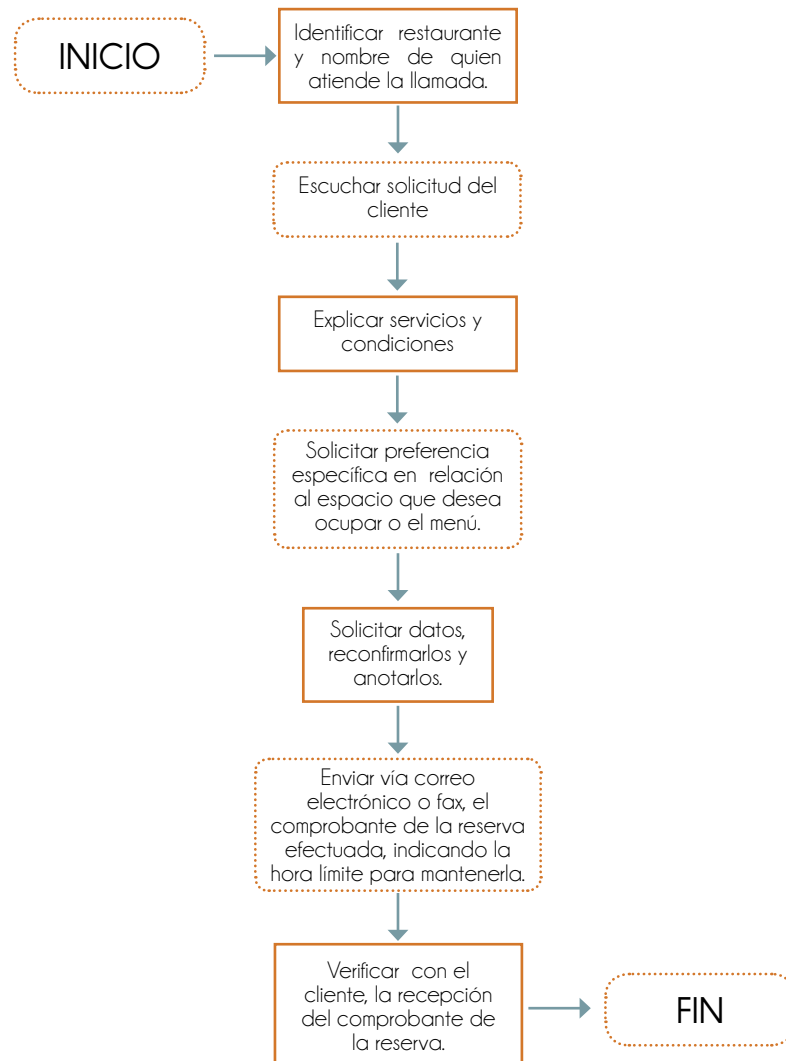
7. Modificaciones

N/A

8. Distribución

Manual de restaurante

9. Flujograma



FORMATO DE CONTROL DE RESERVACIÓN TELEFÓNICA DEL RESTAURANTE

Logo y nombre del restaurante	CONTROL DE RESERVAS TELEFÓNICAS No. 001
-------------------------------	---

Nombre de quién recibe la llamada:

Fecha:

Día:

Hora:

Nombre de quién reserva:

No. de teléfono:

Personas:

Ocasión:

OBSEVACIONES:

Logo y nombre del restaurante	CONTROL DE RESERVAS TELEFÓNICAS No. 002
-------------------------------	---

Nombre de quién recibe la llamada:

Fecha:

Día:

Hora:

Nombre de quién reserva:

No. de teléfono:

Personas:

Ocasión:

OBSEVACIONES:

CHECK LIST: Toma de reservación vía telefónica

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Identifica el restaurante y el nombre de quien atiende la llamada?				
¿Escucha la solicitud del cliente con atención?				
¿Explica servicios y condiciones (disponibilidad, tarifas, menús, etc.)?				
¿Solicita al cliente alguna preferencia específica en relación al espacio que desea ocupar o con el menú?				
¿Solicita datos, reconfirma y anota en el formulario establecido, inmediatamente?				
¿Envía vía correo electrónico o fax, el comprobante de la reserva efectuada, indicando la hora límite para mantener la reserva a más tardar una hora luego de haberla registrado?				
¿Verifica una hora después de enviada la confirmación de la reserva al cliente, la recepción del comprobante de esta?				

Procedimiento: Toma de reservación presencial

1. Objetivo

Proporcionar un lineamiento a seguir para la toma de reservación presencial en el restaurante.

2. Alcance

Gerente de restaurante, personal de recepción (hosstes), capitán o jefe de meseros.

3. Documentos de referencia

Formato de Toma de reservación presencial.

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del gerente de restaurante verificar el libro de reservaciones diaria, analizar los datos y hacer las observaciones necesarias si lo amerita alguna reservación.

4.2 Es responsabilidad del personal de recepción (hosstes), capitán de meseros y gerentes de restaurante, según sea el caso del establecimiento, tomar la reservación al llegar el comensal y solicitar el servicio.

5. Tiempo

El tiempo de la atención al comensal no excederá los 5 minutos de su llegada al restaurante.

El tiempo de la toma de la reservación no excederá los 30 minutos desde el inicio de toma de datos hasta la confirmación.

6. Acciones

6.1 La toma de una reservación

1. Identificar al cliente y atenderle prontamente.
2. Escuchar la solicitud del cliente con atención.
3. Explicar servicios y condiciones (disponibilidad, tarifas, menús, etc.)
4. Solicitar al cliente alguna preferencia específica en relación al espacio que desea ocupar o necesidad especial con el menú.
5. Solicitar datos, reconfirmarlos y anotarlos en el formulario establecido.
6. Entregar comprobante de la reserva efectuada, indicando la hora límite para mantenerla.
7. Verificar con el cliente la aceptación a la reserva y condiciones, despedir con amabilidad al cliente.

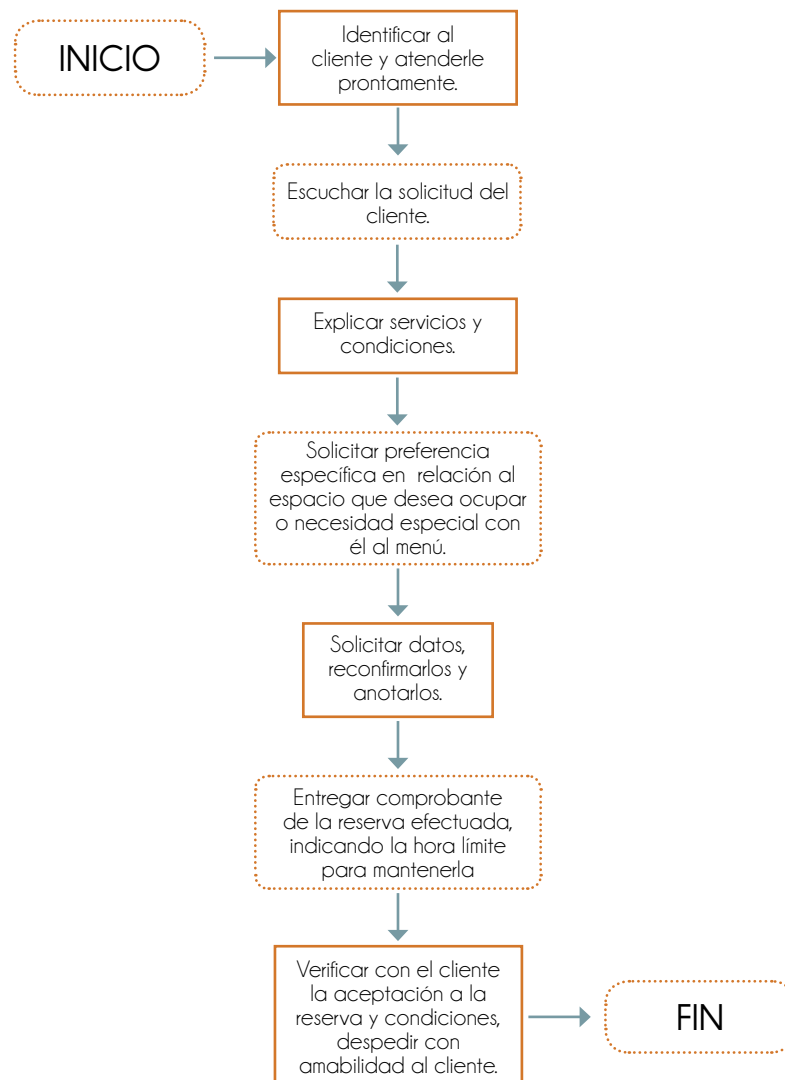
7. Modificaciones

N/A

8. Distribución

Manual de restaurante

9. Flujograma



FORMATO DE CONTROL DE RESERVACIÓN PRESENCIAL DEL RESTAURANTE

Logo y nombre del restaurante	CONTROL DE RESERVAS PRESENCIALES No. 001
-------------------------------	---

Nombre de quién toma la reserva:

Fecha:

Día:

Hora:

Nombre de quién reserva:

No. de teléfono:

Personas:

Ocasión:

OBSEVACIONES:

Logo y nombre del restaurante	CONTROL DE RESERVAS PRESENCIALES No. 002
-------------------------------	---

Nombre de quién toma la reserva:

Fecha:

Día:

Hora:

Nombre de quién reserva:

No. de teléfono:

Personas:

Ocasión:

OBSEVACIONES:

CHECK LIST: Toma de reservación presencial

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Identifica al cliente y le atiende prontamente?				
¿Escucha la solicitud del cliente con atención?				
¿Explica servicios y condiciones (disponibilidad, tarifas, menús, etc.)?				
¿Solicita al cliente alguna preferencia específica en relación al espacio que desea ocupar o con el menú?				
¿Solicita datos, reconfirma y anota en el formulario establecido, inmediatamente?				
¿Entrega comprobante de la reserva efectuada, indicando la hora límite para mantenerla?				
¿Verifica con el cliente la aceptación a la reserva y condiciones, despide con amabilidad al cliente?				

IV.2 Servicio de alimentos y bebidas

El comedor en el restaurante es la guinda del pastel, donde se demuestra a través de la limpieza, atención, presentación de platos y sabor, la calidad de su personal y donde radica el éxito de este.

IV.2.1. Limpieza

La limpieza es uno de los pilares del servicio, aún cuando los meseros se encuentren muy bien preparados, la comida sea excelente pero no hay limpieza el restaurante corre el riesgo de perder clientes.

- a) Antes de comenzar el servicio se debe velar por la limpieza y orden del establecimiento para dar una bienvenida a través de la primera impresión que el visitante se lleve de las instalaciones.
- b) Durante el período de servicio de alimentos, estar pendiente de las mesas para limpiar rápidamente aquellas que se vayan desocupando, efectuando los siguientes pasos:
 - Recoger la loza que al final del servicio quedó en la mesa.
 - Sacudir y recoger las migas que quedaron sobre la mesa y/o sillas asegurarse de no tener necesidad de cambiar de mantel.
 - Recoger la basura que esté en el piso con una pequeña escoba y recogedor especial.
- c) Mantener un tren de limpieza establecido, en los servicios sanitarios,
- d) Si se encuentran efectos personales de clientes se entregarán al jefe superior de inmediato, indicando fecha, hora del hallazgo, y apuntando en la bitácora del restaurante.

Procedimiento: Puesta a punto del área de comedor. (Limpieza y orden antes de comenzar operaciones)

1. Objetivo

Proporcionar un lineamiento a seguir para la limpieza adecuada del área de comedor antes de la apertura de este.

2. Alcance

Meseros, personal de recepción (hosstes), capitán o jefe de meseros y/o gerente de restaurante.

3. Documentos de referencia

Formato de control de limpieza de sanitarios.

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del gerente de restaurante y/o capitán de meseros realizar la mise'n place supervisada (revisar que la limpieza montaje y preparación del área de comedor y anexos sea la adecuada, hacer las observaciones necesarias para una corrección si lo amerita y verificar que esta se lleve a cabo.
- 4.2 Es responsabilidad del mesero y personal de recepción (hosstes) limpiar y preparar el área designada para poder recibir al cliente adecuadamente.

5. Tiempo

El tiempo de la realización del mise'n place ejecutiva (limpieza y preparación del área) tendrá una duración entre 45 minutos y dos horas máximo; esta variación de tiempo dependerá de la cantidad de emepleados del establecimiento, el tamaño y la diafanidad del lugar.

La mise'n place supervisada, la que realiza el gerente y/o capitán de meseros debe durar máximo 20 minutos, esto debido a que es el vistazo final que se da, tomando en cuenta que durante todo el proceso el capitán o gerente estuvieron presentes y ayudaron a través de su dirección a la realización de las tareas del mesero y hosstes.

6. Acciones

6.1 Limpieza del área de recepción

El área de recepción incluye las puertas y ventanas frontales, si las hay y también los menús y/o cartas, además de los números o elementos utilizados por el cliente para indicar que es el siguiente o el que está esperando por el servicio.

1. La hostes o recepcionista se encarga de sacudir el podio o espacio físico que utilice para tener su libro de reservas o el recibidor de comensales.
2. Limpia uno por uno los menús y/o cartas asegurando que no estén melosos, sucios o que no tengan restos de comida. Igualmente descarta los que estén maltratados o ilegibles y reporta a gerencia para el remplazo.
3. Si hay ventanas de vidrio, puertas, etc. debe asegurarse de que se encuentren limpios al igual que la ornamentación cercana.
4. Si el restaurante provee algún tipo de obsequio a los niños al ingreso debe asegurar tener una cantidad adecuada para no tener que dejar su área al momento de su turno.

6.2 Limpieza del área de comedor

Es responsabilidad del mesero y ayudante si lo tiene, que el área del comedor este limpia a la hora de apertura del restaurante, siguiendo estos pasos:

1. Mover las sillas para evitar bloqueo del área a limpiar.
2. Retirar mantelería.
3. Sacudir las mesas y sillas para quitar cualquier partícula de comida existente.
4. Barrer minuciosamente.
5. Limpiar y sacudir todo equipo y mobiliario que exista en el lugar, así como la ornamentación.
6. Limpiar y desinfectar las mesas y sillas aplicando los químicos adecuados al material del equipo.
7. Trapear y desinfectar el piso.
8. Colocar sillas en su lugar y mantelería completa.

6.3 Limpieza del área de servicios sanitarios

La limpieza del área de servicios sanitarios la realizará el o la encargada de limpieza y deberá ser minuciosa y tan bien hecha que permita que durante el servicio un repaso baste para que quede nuevamente reluciente.

- a. Colocar señalización de "limpieza en área".
- b. Aplicar químicos en inodoro y lavamanos de 3 a 5 minutos.
- c. Limpiar los basureros, lo cual incluye: retirar basura, limpiar y/o lavar el basurero y colocar una bolsa nueva.
- d. Limpiar los espejos y vidrios efectuando un movimiento de arriba hacia abajo o de derecha a izquierda.
- e. Tallar la suciedad de los grifos incluyendo los agujeros del lavamanos.
- f. Remover la suciedad y los químicos de los inodoros, utilizando los accesorios necesarios y específicos para el área.
- g. Secar completamente los inodoros y lavamanos.
- h. Barrer, sacudir y trapear toda el área.
- i. Verificar que quede lleno el dispensador de jabón, toallas de papel para el secado de manos y/o que funcione perfectamente el secador, así como suficiente papel sanitario, dejándole un dobles al final.

OBSERVACIONES: Diariamente el o la encargada de la supervisión o de realizar el mise´n place supervisada firmará antes de empezar funciones el formato de limpieza del área de servicio, luego de la supervisión correspondiente tanto al inicio, como entre turnos y al finalizar la jornada, esto para garantizar que el área se encuentra totalmente limpia.

Los empleados deben regir sus operaciones de limpieza a los cronogramas de limpieza profunda y a la asignación que deban desempeñar por turno.

7. Definiciones

Mise´n place

Palabra francesa que significa "Puesta a punto o preparar para".

Mise´n place ejecutiva

Es la que realiza el mesero y/o personas encargadas de la operación en el área de Servicio de restaurante (comedor).

Mise´n place supervisada

La que realiza el capitán de meseros o Gerente del restaurante, para garantizar que lo realizado en la mise´n place ejecutiva es correcto.

Diafanidad

Espacio amplio sin columnas.

8. Modificaciones

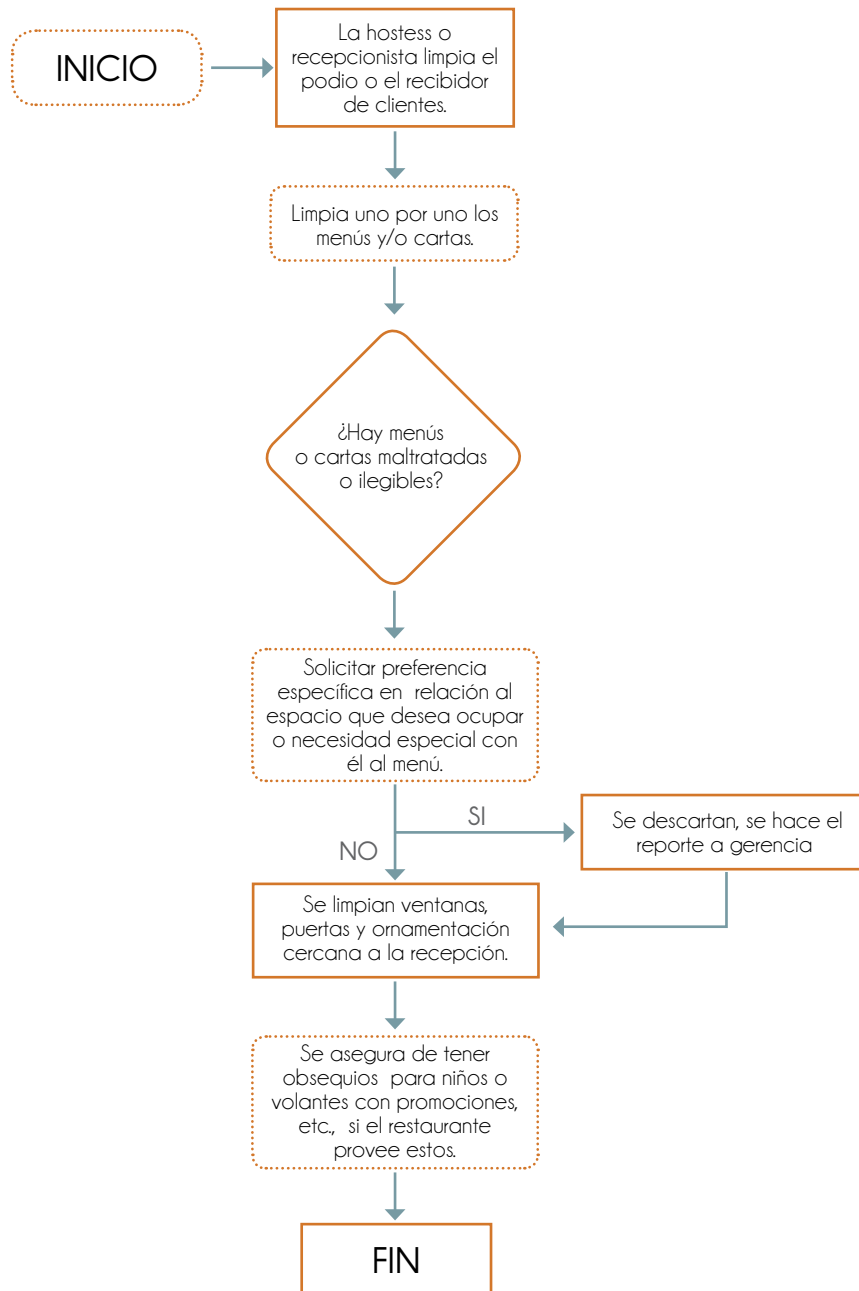
N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma

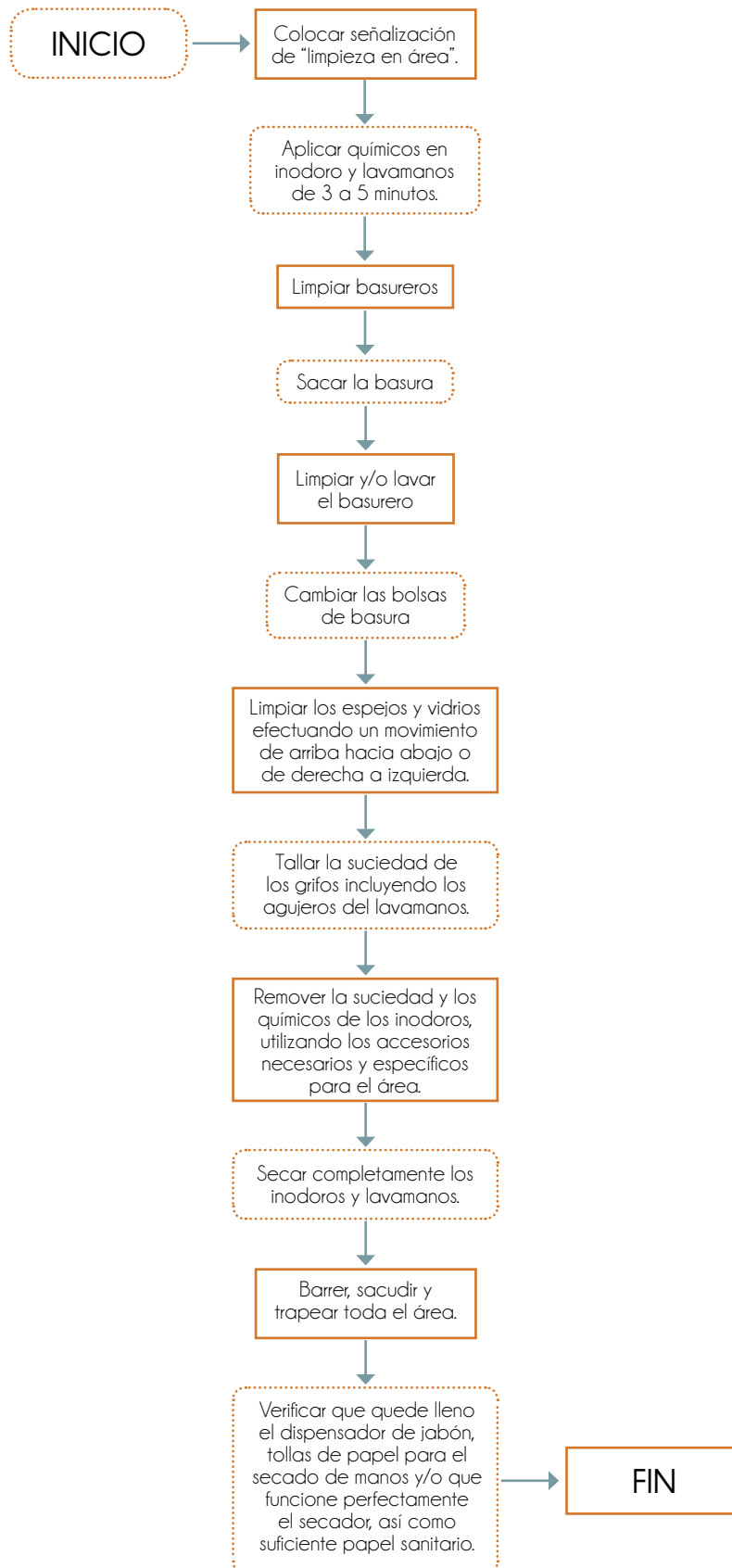
LIMPIEZA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN



LIMPIEZA DEL ÁREA DE COMEDOR



LIMPIEZA DEL ÁREA DE SERVICIOS SANITARIOS



FORMATO DE CONTROL DE LAVADO DE MANOS

Logo y nombre del restaurante			CONTROL DE LIMPIEZAS DE SERVICIOS SANITARIOS No. 001	
No.	HORA	FECHA	NOMBRE DE QUIEN EJECUTO	FIRMA DE QUIEN SUPERVISO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

CHECK LIST: Toma de reservación vía telefónica

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
LIMPIEZA DE ÁREA DE RECEPCIÓN TAREA DE HOSSTES O RECEPCIONISTA				
¿Sacude el podio o espacio físico que utilice para tener su libro de reservas o el recibir comensales?				
¿Limpia uno por uno los menús y/o cartas asegurando que no estén melosos, sucios o que no tengan restos de comida?				
¿Descarta menús o cartas que estén maltratados o ilegibles y reporta a gerencia para el remplazo?				
¿Asegura que ventanas de vidrio, puertas, etc. se encuentren limpias al igual que la ornamentación cercana?				
Si el restaurante provee algún tipo de obsequio a los niños al ingreso ¿asegurar tener una cantidad adecuada para no tener que dejar su área al momento de su turno?				
LIMPIEZA DE ÁREA DE COMEDOR TAREA DE MESERO Y AYUDANTE SI LO TIENE				
¿Mueve sillas para evitar bloqueo del área a limpiar?				
¿Retira mantelería?				
¿Sacude las mesas y sillas para quitar cualquier partícula de comida existente?				
¿Barre minuciosamente?				
¿Limpia y sacude todo equipo y mobiliario que exista en el lugar, así como la ornamentación?				
¿Limpia y desinfecta las mesas y sillas aplicando los químicos adecuados al material del equipo?				
¿Trapea y desinfecta el piso?				
¿Coloca sillas en su lugar y mantelería completa?				

¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
LIMPIEZA DE ÁREA DE SERVICIOS SANITARIOS TAREA DE ENCARGADA O ENCARGADO DE LIMPIEZA				
¿Coloca señalización de "limpieza en área"?				
¿Aplica químicos en inodoro y lavamanos de 3 a 5 minutos?				
¿Limpia basureros: retirar basura, limpia y/o lava el basurero y coloca una bolsa nueva?				
¿Limpia espejos y vidrios efectuando un movimiento de arriba hacia abajo o de derecha a izquierda?				
¿Talla la suciedad de los grifos incluyendo los agujeros del lavamanos?				
¿Remueve la suciedad y los químicos de los inodoros, utilizando los accesorios necesarios y específicos para el área?				
¿Seca completamente los inodoros y lavamanos?				
¿Barre, sacude y trapea toda el área?				
¿Verifica que quede lleno el dispensador de jabón, toallas de papel para el secado de manos y/o que funcione perfectamente el secador, así como suficiente papel sanitario, dejándole un dobles al final?				

IV.2.2 Recepción y ubicación

El proceso de recibir y ubicar al cliente es uno de los procesos importantes del servicio ya que en la medida en que este se haga de forma adecuada se minimizan los sin sabores y disgustos innecesarios.

Este proceso debe hacerse lo más pronto posible de lo contrario se debe hablar con el comensal e indicar la situación para evitar molestias. Generalmente si se puede y está dentro de las políticas de servicio, se les ofrece una bebida durante el tiempo de su espera.

Procedimiento: Recepción y ubicación de comensales.

1. Objetivo

Proporcionar un lineamiento a seguir para la recepción y ubicación de comensales en el restaurante.

2. Alcance

Personal de recepción (hosstes), capitán o jefe de meseros y/o gerente de restaurante.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del gerente de restaurante o capitán de meseros verificar el desempeño de la labor de bienvenida del o la hosstes.

4.2 Es responsabilidad del personal de recepción (hosstes), capitán o jefe de meseros ubicar al comensal.

5. Tiempo

El tiempo de la recepción y ubicación de un comensal será de 3 a 5 minutos, en ocupación baja, ya que con alta ocupación dependerá del espacio disponible del lugar.

6. Acciones

6.1 Recepción y ubicación de clientes

- a. El cliente es recibido por el o la hostess responsable de la recepción, saludándole con respeto y cortesía dentro de los primeros 15 segundos. No aplica si el comensal se ubica solo.
- b. Si existe una reserva previa, conducir a los clientes al área asignada.
- c. Si no existe reserva confirmar disponibilidad para la ubicación correspondiente.
- d. El o la hostess ubica a los comensales en su mesa acompañándoles, facilitando el acceso, apartando sillas, haciéndose cargo de los problemas con enseres, vestuario o sillas especiales para acomodarles adecuadamente según necesidades.
- e. Entrega menú o carta, indicando que pronto vendrá el mesero para tomar la orden y se despide y regresa nuevamente al área de recepción.

7. Modificaciones

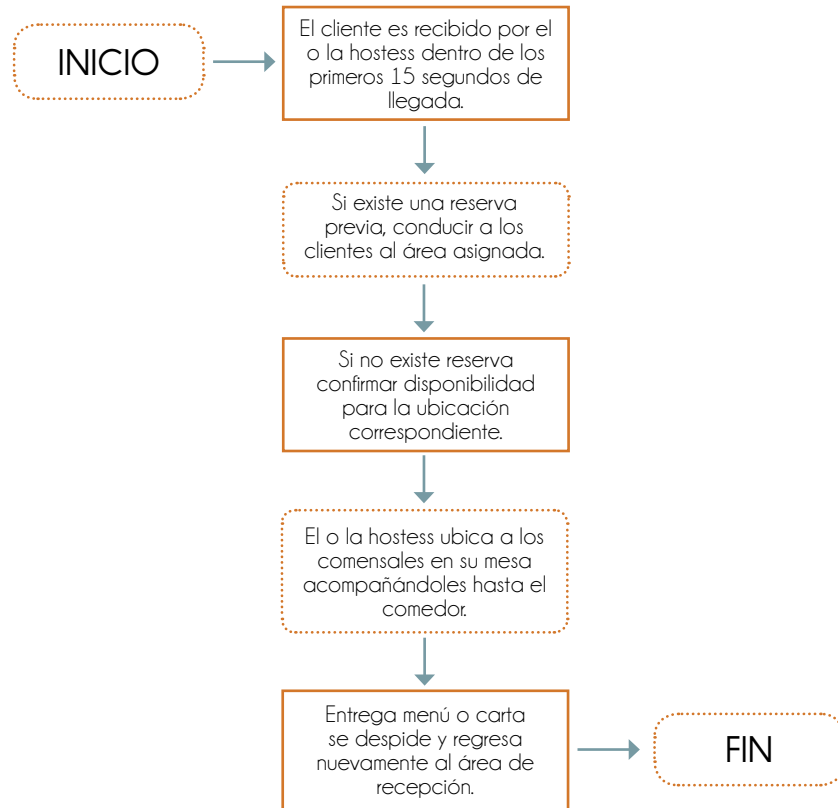
N/A

8. Distribución

Manual de restaurante

9. Flujograma

RECEPCIÓN Y UBICACIÓN DE COMENSALES



CHECK LIST: Recepción y ubicación de comensales

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿El cliente es recibido por el o la hostess dentro de los primeros 15 segundos de llegada?				
¿Pregunta si existe una reserva previa?				
¿Si no existe reserva confirmar disponibilidad para la ubicación correspondiente?				
¿El o la hostess ubica a los comensales en su mesa acompañándoles hasta el comedor?				
¿Entrega menú o carta se despide y regresa nuevamente al área de recepción?				

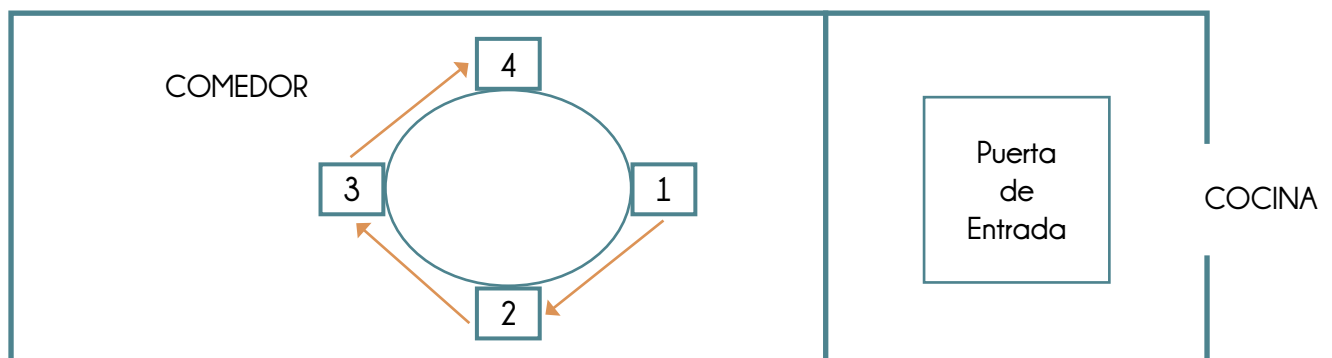
IV.2.3 Atención durante el servicio

Antes de iniciar el servicio, el personal de sala (comedor) debe seguir los siguientes lineamientos:

- Asegurarse de seguir las normas vigentes de higiene personal en especial las manos: lavadas, uñas cortas y limpias.
- Verificar la limpieza del área de comedor.
- Limpiar y organizar aparadores donde se encuentra la loza procurando manipular de manera adecuada los mismos. Por ejemplo: Los cubiertos tomarlos por el mango, los vasos tomarlos por el fondo, los platos por debajo o por los bordes y las tasas por debajo o por las asas.
- Verificar que la existencia de productos esté completa, preparándolos para el servicio.
- Verificar el office asegurando el contenido de este para su uso si fuese necesario durante el servicio.
- Montar las mesas de acuerdo al estándar del restaurante o a la solicitud del evento.

Durante el servicio:

- Entregar primero a las damas y luego a los caballeros la carta del menú, por su lado derecho.
- Conocer la carta a la perfección y orientar al cliente sobre los contenidos de los platos, adaptándolos, en la medida de lo posible a sus preferencias y ofreciendo alternativas en caso de peticiones que no se pueden satisfacer.
- Indicar tiempo real de servicio del plato.
- Al momento de tomar la comanda, se detallara en qué orden se le servirá a los clientes y las especificaciones solicitadas por los mismos para la preparación de los alimentos. La comanda puede tomarse de la siguiente forma:



Si el mesero al tomar la comanda toma como silla número uno la que este de espaldas a la cocina y luego sigue el orden de las manecillas del reloj, sabrá con exactitud quién pidió que y el servicio será más profesional. Aunque esta no es la única manera de tomar una comanda el estandarizar la toma de orden favorecerá el servicio, aumentara la rapidez y evitará problemas.

- El servicio de bebidas se realizará de forma inmediata, comenzando con agua y luego las bebidas que el comensal habrá de ordenar, aprovechando siempre la oportunidad de hacer venta de aperitivos o vino, tomando en consideración si se trata de vino a la carta utilizar las normas de protocolo.
- Se servirán los platos de la mesa conforme la comanda y siempre por el lado derecho al servir y por el lado izquierdo al retirar.
- El personal mantendrá medidas óptimas de higiene en el tratamiento de los productos, evitando tocar con las manos los comestibles.
- Al momento de preparar alimentos a la vista de los comensales, se deberán mantener los más altos niveles de higiene, mismos que se deben conservar dentro de la cocina.
- Estar pendiente de las necesidades que surjan en cualquier mesa atendida.
- No interferir en las conversaciones de los clientes, al menos que sea solicitado y nunca para mediar entre discusiones personales de los comensales.
- Se procurará emplear el apellido del cliente al menos una vez a lo largo del servicio siempre y cuando éste se lo proporcione.

A los clientes frecuentes se le llamará por su nombre siempre que sea posible para personalizar la atención, anteponiendo el Don o Doña (Ejemplo Don José, Doña Elma o si se conoce su profesión, Licenciado Rivas o Doctora Fuentes). Evitando el tuteo.

- Al finalizar el servicio se debe limpiar, desinfectar y organizar: mesas, sillas, aparadores, carretillas, mostradores, etc.
- Enviar utensilios, cristalería, lencería (manteles, servilletas, etc.) utilizados al área de lavandería.

Procedimiento: Atención y servicio de mesas.

1. Objetivo

Definir el procedimiento a seguir al momento de la atención y servicio de los comensales en el restaurante.

2. Alcance

Personal de recepción (hosstes), capitán o jefe de meseros y/o gerente de restaurante.

Meseros.

3. Documentos de referencia

Comanda

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del gerente de restaurante o capitán de meseros verificar el desempeño de la labor de Servicio de los meseros.

4.2 Es responsabilidad de los meseros brindar el servicio según el procedimiento definido.

5. Tiempo

El tiempo de la toma de la orden inicial de un comensal será de 3 a 5 minutos, en ocupación baja, ya que con alta ocupación dependerá de la cantidad de meseros disponibles.

6. Acciones

6.1 Primer contacto y atención al cliente

- a. Una vez que el cliente ha ocupado su lugar, el mesero se presenta a los clientes dando su nombre e indica que será la persona encargada de su servicio. Ofrece la servilleta para el regazo del comensal.
- b. Debe servir inmediatamente agua fría sin hielo, evitando derramarla y hasta $\frac{3}{4}$ de la copa, sin tocar la copa con la jarra, rellenar cada vez que la copa este a $\frac{1}{4}$ de agua, las veces que sea necesario a partir de la primera vez, en los lugares ocupados por los comensales, por la derecha en el orden de servicio tradicional, niños primero si los hay, damas de la tercera edad, damas jóvenes, caballeros de la tercera edad, caballeros jóvenes.
- c. Pregunta a los comensales si puede tomar la orden y comienza por las bebidas. La orden la tomara, en el orden de servicio tradicional. Las bebidas se servirán dentro de los primeros 3 a 4 minutos de haber tomado la orden.

- d. Al momento de tomar las bebidas preparadas el mesero debe verificar que la orden sea la correcta y que la bebida este presentada de acuerdo al estándar. Se entregan las bebidas, se pregunta si están listos para ordenar los alimentos y se sugieren los especiales de la casa. La toma de orden se hará en el orden de servicio tradicional.
- e. Al recoger la orden de alimentos en cocina, se verifica que esta este correcta y que la presentación de los platos sea acorde al estándar. Los alimentos se entregan, las entradas dentro de los primeros 5 minutos de haberse solicitado y los platos fuertes en no más de 15 minutos. Se debe aclarar al cliente cuando el plato que solicite tardará más de 15 minutos en servirse. El orden del servicio será el orden tradicional.
- f. El capitán de meseros pasará luego de haberse servido el plato fuerte a preguntar a los comensales si todo está bien con su orden y si es así proseguirá con los demás comensales; si se encuentra que hay algún desacuerdo o comentario contrario al esperado se deberá buscar la resolución de estos buscando la satisfacción del comensal.
- g. El mesero permanece cerca de la mesa del comensal, sin causar molestias, pero atento para poder resolver inmediatamente a algún cuestionamiento o solicitud de sus comensales.
- h. Luego de un tiempo prudencial el mesero se acercará a la mesa y preguntara si puede ir recogiendo la loza que se va terminando de usar, "Mikes", estos deben retirarse por la izquierda en el orden de las manecillas del reloj, para permitir que el tiempo de los comensales en el restaurante sea agradable.
- i. Al retirar los "Mikes", si es necesario retirar las sobras, escamochar los platos, debe hacerse fuera de la vista del cliente en una bandeja mientras se van recogiendo los demás o se llevan inmediatamente al área de lavado en cocina.
- j. Con un migajero, cepillar la mesa para limpiarla correctamente (utilizar un plato con servilletas para no tirar migajas al suelo). Sugerir posteriormente a la comida postre y luego café o alguna bebida digestiva.
- k. La cuenta se le entrega al comensal hasta que este la solicita y en ese momento se solicitan los datos para la factura.
- l. Al proceder a preparar la cuenta se debe revisar bien antes de llevar al cliente, luego de la revisión se debe entregar al comensal y solicitar los datos para la factura. El mesero se retira una distancia prudencial y luego se apresta para recibir el cobro.
- m. Al recibir el cobro este se presenta a caja y luego se entrega la factura y tarjeta de crédito o debito, según se haya cancelado.
- n. Se despide a los comensales con la misma atención que se les recibió, retirando las sillas y externando su deseo de volver a tenerles en el restaurante.
- o. Se realiza el desbarase de la mesa y luego se procede a montar.

7. Definiciones

Hosstes

Persona encargada de la recepción y ubicación de los comensales a la entrada del restaurante. Esta persona también tiene a su cargo las reservaciones vía telefónica. En algunos lugares el trabajo de esta persona lo realiza el capitán de meseros e incluso el mesero.

Orden

O comanda, es la boleta, manual o digital, que genera trabajo en los puntos de preparación de bebidas y alimentos. Lo que el comensal ordena y desea beber y comer.

Orden de servicio tradicional

Forma en la que el mesero debe entregar bebidas y alimentos en la mesa, primero niños, si los hay, luego damas de la tercera edad, damas jóvenes, caballeros de la tercera edad, caballeros jóvenes.

Mikes

O muertos, nombre por el que se le conoce a la vajilla cuando termina de cumplir su función con los comensales.

Escamochar

Retirar de los platos las sobras de alimentos, pan, etc.

Migajero

Recogedor de migas para la mesa.

Desbarasar

Se entiende como el proceso de retirar los Mikes o muertos de la mesa.

Montar

Nombre con el que se conoce el proceso de dejar una mesa lista para recibir a los comensales.

8. Modificaciones

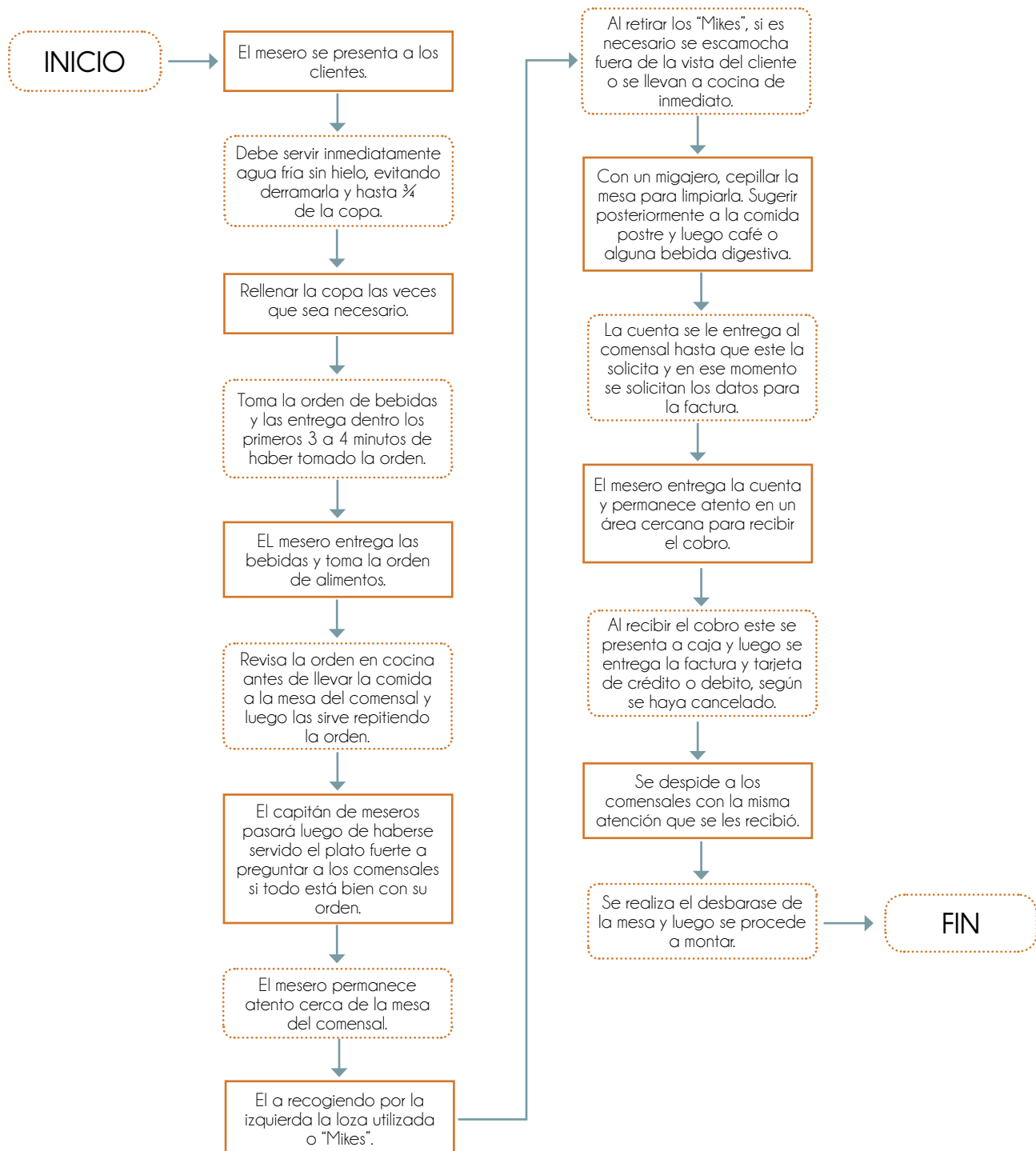
N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma

ATENCIÓN Y SERVICIO DE MESAS DEL COMENSAL



Cada restaurante tiene su forma única de hacer las cosas, por ejemplo en lugar de poner nombre se pone un número o las iniciales del mesero, sin embargo es obligación que al servir ciertos platos o bebidas se pregunten algunas cosas como:

- ◻ En el caso de las bebidas: Si se desean con hielo o sin hielo, si son calientes el tipo de azúcar que se desea. Recordar siempre si son calientes hacer la aclaración al comensal.
- ◻ En el caso de las carnes: los términos de estas, que pueden ser y abreviarse, así:

TERMINO	ABREVIATURA
Bien Cocido	BC
Un poco menos cocido que el anterior	$\frac{3}{4}$
Término Medio	M
Medio Rojo	MR
Rojo	R
Vuelta y Vuelta o Blue	V/V

Una vez que se han apuntado las entradas y los comensales están deseosos de poder ordenar, de la mitad de la comanda hacia abajo se colocan los platos fuertes, y en este ejemplo términos de la carne solicitados.

<u>2</u>	Crema de espárragos	(1)	(3)
<u>2</u>	Pico de gallo	(2)	(4)
<u>2</u>	Steak a la pimienta	(1)	BC (4) MR
<u>1</u>	Filete de curvina	(3)	
<u>1</u>	Pollo a la plancha con orégano	(2)	

EJEMPLO DE COMANDA LLENA

COMANDA		
FECHA: 20 /10/ 2013	CUENTA NO.: 3	
MESA: 5	CAMARERO: Julián	NO. DE PERSONAS: 4 Pax
2 Crema de espárragos (1) (3)		
2 Píco de gallo (2) (4)		
PLATOS FUERTES:		
2 Steak a la pimienta (1) BC (4) MR		
1 Filete de curvina (3)		
1 Pollo a la plancha con orégano (2)		
POSTRES:		
2 Pastel de manzana con helado de vainilla (3) (4)		
2 Pastel media noche (1) (2)		

IV.2.4. Facturación en el comedor

La facturación es parte vital del cierre del servicio por lo que entonces para que esta no presente ningún problema el cajero o encargado de caja debe:

- Verificar el correcto funcionamiento de su equipo.
- Asegurar la tenencia de facturas manuales por si el sistema se avería y así no parar la facturación.
- La factura se presenta en los 5 minutos posteriores a ser solicitada, para su entrega se emplea un accesorio acorde a la categoría del establecimiento, presentándola siempre con el precio oculto. Se debe acompañar con la tarjeta de presentación del establecimiento y algún obsequio (bombón, caramelo, etc.).

Recuerde proporcionar la encuesta de servicio al momento en que el comensal solicita la factura.

Pregunte si el comensal está en la disposición de colaborar con usted y calificar su servicio, si accede entregue la encuesta y luego proceda a facturar; de tal manera que dentro de los cinco minutos que se realiza la factura el comensal responde la encuesta.

- Si el comensal nos hace ver una discrepancia en los cargos estos se deben explicar al detalle y con la mejor actitud, si hubiese un error de parte del restaurante se le debe pedir una disculpa y corregirlo inmediatamente.

En casos de pago con tarjeta de crédito o débito, proceder de la siguiente manera:

- Solicita al cliente su documento de identificación para cotejo únicamente, devolviéndoselo en el acto.
- No mantener la tarjeta fuera del alcance visual del cliente.
- Asegurarse que firme el Boucher.
- En caso de pago efectivo se verifica el cambio antes de la devolución.

Como parte de una atención adecuada y buen servicio no se debe apresurar ni presionar al cliente a abandonar la mesa, cuando este se marche se verifica la satisfacción verbalmente y se despide al comensal, invitándole a volver.

Procedimiento: Entrega de la cuenta al comensal (Facturación)

1. Objetivo

Definir el procedimiento a seguir al momento de entregar la cuenta al comensal.

2. Alcance

Capitán o jefe de meseros y/o gerente de restaurante.

Meseros.

Cajeros.

3. Documentos de referencia

Orden.

Comanda.

Factura.

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del gerente de restaurante o capitán de meseros verificar el desempeño de la labor de Cobro de los meseros y trabajo de los cajeros.

4.2 Es responsabilidad de los meseros repasar todos los consumos hechos por el comensal al momento de pasarlos a caja o realizar el total de la cuenta.

4.3 Es responsabilidad de los cajeros llevar y totalizar los consumos hechos por el comensal.

5. Tiempo

El tiempo de entrega de la cuenta es de 5 minutos después de que esta fue solicitada por el comensal.

6. Acciones

6.1 Entrega de la cuenta al comensal

a. La cuenta se entrega al comensal al momento en que este la solicite.

b. El mesero revisa detalladamente los cargos hechos según la comanda, luego procede a solicitar la cuenta al cajero o totalizar la cuenta si es una de sus atribuciones el cobro.

- c. Presenta la cuenta al comensal bocabajo si el espacio en el que se presenta es abierto como una charola y se solicitan los datos para la factura. Nunca se pregunta si se desea la factura, siempre se extiende, lo que se debe preguntar siempre son los datos para la factura.
- d. Se permite un tiempo prudencial para que el comensal pueda revisar la cuenta, sin alejarse demasiado y poder asistir al comensal con cualquier duda sobre los cargos.
- e. El comensal acepta los cargos y entrega al mesero el pago en efectivo o con tarjeta de crédito o débito. Si el comensal paga con efectivo el mesero debe asegurarse de devolver el cambio si aplica, y si se cancela con tarjeta de crédito o débito, se debe solicitar identificación para cotejo únicamente, devolviéndola en el instante. Al hacer el cobro con tarjeta el mesero debe asegurarse de que se firme el boucher.
- f. El mesero luego de hacer el cargo agrega la factura y algún obsequio como bombón o dulce si se acostumbra.
- g. No se presiona al comensal a retirarse del área de la mesa.
- h. Cuando el comensal se retira se le despide con la misma amabilidad que se le recibió y se le indica su deseo de que vuelva al restaurante.

7. Definiciones

Orden

O comanda, es la boleta, manual o digital, que genera trabajo en los puntos de preparación de bebidas y alimentos. Lo que el comensal ordena y desea beber y comer.

Cuenta

Nombre del cobro que se realiza por el consumo del comensal en el restaurante.

8. Modificaciones

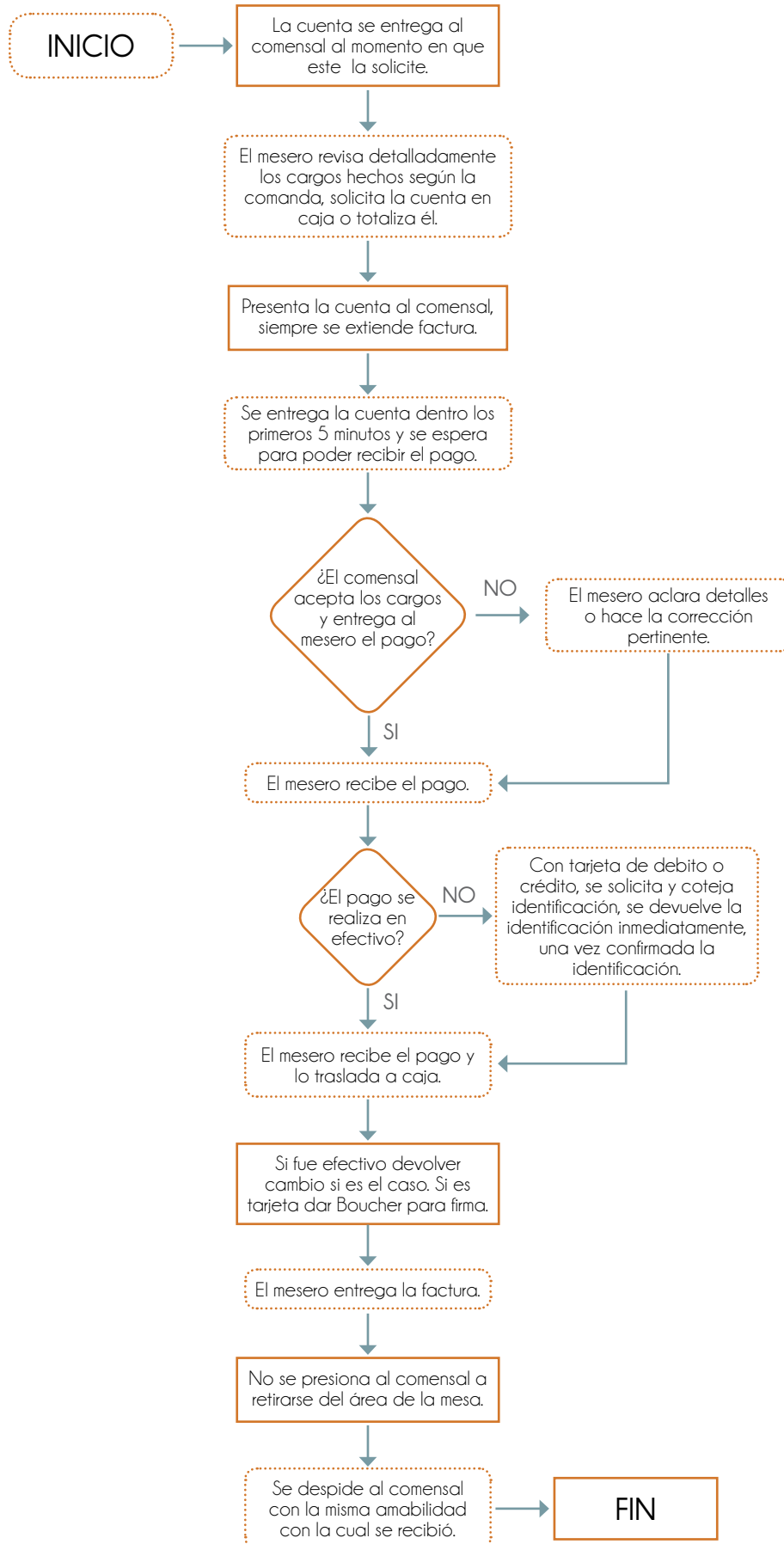
N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma

ENTREGA DE LA CUENTA AL COMENSAL



IV.2.5. Resolución de quejas y reclamos

Una de las partes más importantes del servicio son las políticas de la empresa, estas si están claramente definidas y nuestros empleados las conocen, estos las apropian y trabajan con total propiedad. Para ello se debe:

1. Poseer una política de resolución de quejas.
2. Entrenar a su personal en la aplicación de esta.
3. Empoderar a su personal para poder tomar decisiones y aplicar la política sin necesidad de tener que recurrir al jefe inmediato superior, nada más que para indicar la decisión tomada una vez resuelto el problema.
4. Toda resolución de queja o reclamo que amerita una cortesía se debe hacer la comanda y anotar está en la bitácora.

Procedimiento: Resolución de quejas y reclamos con los comensales.

1. Objetivo

Definir el procedimiento a seguir al momento de solucionar quejas y reclamos expresados por los comensales.

2. Alcance

Capitán o jefe de meseros y/o gerente de restaurante.

Meseros.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del gerente de restaurante poder proporcionar las políticas del restaurante y capacitar al personal en cuanto a la forma de resolución de quejas y o reclamos.

4.2 Es responsabilidad del capitán o jefe de meseros el empoderar y velar porque los meseros lleven a cabo la resolución de quejas y reclamos de los comensales exitosamente y de lo contrario debe brindar asistencia.

4.3 Es responsabilidad del mesero solucionar cualquier queja o reclamo que se presente por parte del comensal procurando mantener claro que el servicio es primero para lograr la satisfacción del comensal, siempre y cuando las políticas del restaurante lo permita.

5. Tiempo

El tiempo de resolución de quejas no debe exceder los 8 minutos. Si la situación se pone realmente problemática dependerá de la rapidez para solucionar el problema o la queja del mesero o capitán de meseros.

6. Acciones

6.1 Resolución de quejas y reclamos con los comensales

- a. El personal de servicio a mesas recibe capacitación sobre las políticas de resolución de quejas y reclamos para poder intervenir objetivamente.
- b. Se escucha al comensal.
- c. Se esclarece bien la razón que origina la queja o reclamo.

d. Se soluciona la queja y/o reclamo según la política de resolución de quejas y reclamos de la empresa.

e. El capitán o jefe de meseros permanece cerca para brindar apoyo si en caso no se llega a alguna conclusión o para escuchar la forma en que se resolvió la queja o reclamo.

7. Definiciones

Política de resolución de quejas y reclamos

Lineamiento que dirige las acciones del personal en caso de acciones y reclamos.

8. Modificaciones

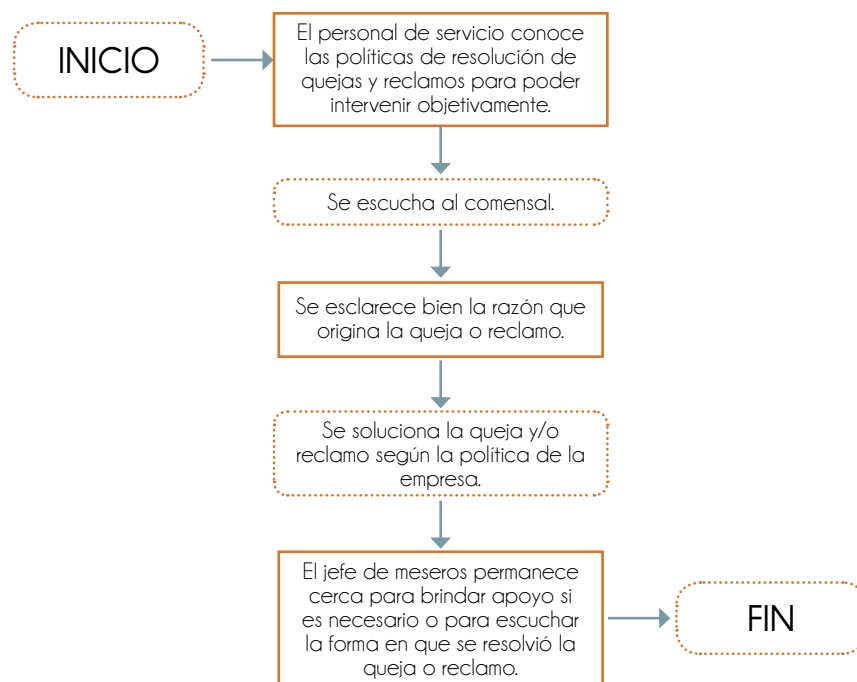
N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma

SOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



IV.2.6. Servicio de bar

Aún cuando el servicio de bar no sea exactamente la razón principal del establecimiento de alimentos, el servicio de bebidas es de suma importancia y de gran valor agregado. Al iniciar el turno el bar tender verificará la existencia de licores, gaseosas e ingredientes, para la preparación de las bebidas.

Algunos estándares utilizados en esta área son:

- Enviar las bebidas frías, especialmente las cervezas y gaseosas con protección utilizando servilletas de papel para la absorción de la humedad.
- Al utilizar producto a granel (hielo, guindas, aceitunas, etc.) se manipularan con cucharas o pinzas exclusivas para cada producto.
- Llevar un registro de las bebidas servidas.

IV.2.6.1. Facturación en el bar

El encargado del bar se asegurara de lo siguiente:

- a) Presentar la factura.
- b) Sí existe discrepancia se pueden explicar los cargos con detalle.
- c) En casos de pago con tarjeta de crédito o débito verificar que sea firmado el Boucher.
- d) En caso de pago efectivo asegurarse del cambio antes de la devolución.
- e) Despedir cordialmente al cliente, asegurándose que haya quedado satisfecho con el servicio.

Procedimiento: Servicio y facturación de BAR

1. Objetivo

Definir el procedimiento al servir y facturar al comensal en el área del bar o barra.

2. Alcance

Jefe de bar o barman

Meseros.

Cajeros.

3. Documentos de referencia

Orden.

Comanda.

Factura.

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del Jefe de bar o barman hacer o verificar el Cobro de los meseros y trabajo de los cajeros.

4.2 Es responsabilidad de los meseros repasar todos los consumos hechos por el comensal al momento de pasarlos a caja o realizar el total de la cuenta.

4.3 Es responsabilidad de los cajeros llevar y totalizar los consumos hechos por el comensal.

5. Tiempo

El tiempo de entrega de la cuenta es de 5 minutos después de que esta fue solicitada por el comensal.

6. Acciones

6.1 Entrega de la cuenta al comensal

- a. La cuenta se entrega al comensal al momento en que este la solicite.
- b. El mesero revisa detalladamente los cargos hechos según la comanda, luego procede a solicitar la cuenta al cajero o totalizar la cuenta si es una de sus atribuciones el cobro.
- c. Presenta la cuenta al comensal bocabajo si el espacio en el que se presenta es abierto como una charola y se solicitan los datos para la factura. Nunca se pregunta si se desea la factura, siempre se extiende, lo que se debe preguntar siempre son los datos para la factura.

- d. Se permite un tiempo prudencial para que el comensal pueda revisar la cuenta, sin alejarse demasiado y poder asistir al comensal con cualquier duda sobre los cargos.
- m. El comensal acepta los cargos y entrega al mesero el pago en efectivo o con tarjeta de crédito o debito. Si el comensal paga con efectivo el mesero debe asegurarse de devolver el cambio si aplica, y si se cancela con tarjeta de crédito o debito, se debe solicitar identificación para cotejo únicamente, devolviéndola en el instante. Al hacer el cobro con tarjeta el mesero debe asegurarse de que se firme el boucher.
- n. El mesero luego de hacer el cargo agrega la factura y algún obsequio como bombón o dulce si se acostumbra.
- o. No se presiona al comensal a retirarse del área de la mesa.
- p. Cuando el comensal se retira se le despide con la misma amabilidad que se le recibió y se le indica su deseo de que vuelva al restaurante.

7. Definiciones

Orden

O comanda, es la boleta, manual o digital, que genera trabajo en los puntos de preparación de bebidas y alimentos. Lo que el comensal ordena y desea beber y comer.

Cuenta

Nombre del cobro que se realiza por el consumo del comensal en el restaurante.

8. Modificaciones

N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

EJERCICIO DE APLICACIÓN: Servicio y facturación de BAR

Con la información anterior en el espacio siguiente desarrolle:

- A. Flujograma, para servicio y flujo grama para facturación.
- B. Check list

IV.2.7. Servicio de eventos

El servicio de eventos en un restaurante está diseñado para ayudar al comensal a que la realización de su evento sea un éxito, Por ser un restaurante la persona que generalmente atiende los requerimientos de los comensales es el capitán de meseros o jefe de meseros y en ocasiones cuando el restaurante tiene bastante trayectoria y se le busca en repetidas ocasiones por esto se tiene a una persona específica encargada, cuando es así suele tener inclusive una oficina en el restaurante. De lo contrario usualmente lo que se tiene a disposición es:

- Teléfono
- Agenda
- Meses

IV.2.7.1. Reserva y contratación del evento

La realización de eventos en el restaurante es otra importante forma de poder vender los asientos. Depende plenamente de la atención, la habilidad de venta del personal, de la publicidad que se haga del lugar, y que el restaurante posea paquetes atractivos para el cliente.

Dentro de las habilidades que la persona encargada de eventos debe tener se encuentran:

- a) Amabilidad
- b) Atención
- c) Rapidez
- d) Orden
- e) Escucha activa

Para que el servicio sea inigualable y la posibilidad de tener el evento en el restaurante la persona debe:

- Mantenerse actualizada
- Estar pendiente de las cotizaciones giradas.

IV.2.7.2. Realización del evento

Ser audaz para cerrar negociaciones brindando un buen servicio y siguiendo lo siguiente:

- a) Verificar que el montaje y cristalería sea la solicitada.
- b) Asegurarse de seguir las normas vigentes de higiene personal en especial las manos: lavadas, uñas cortas y limpias.
- c) Usar normas de cortesía y protocolo en la recepción de los asistentes al evento.

- d) El servicio será ágil y respetará tiempos acordes a las políticas de servicio del establecimiento.
- e) Se mantendrá una atención continua a las necesidades de los clientes.
- f) Limpiar, desinfectar y organiza mesas y sillas.
- g) Reportar y entregar a jefe superior inmediato cualquier objeto olvidado.
- h) Enviar utensilios, cristalería, lencería (manteles, servilletas, etc.) utilizados a la lavandería.
- i) Indagar si existe un evento posterior para realizar el montaje del mismo.

IV.2.7.3. Facturación del evento

El encargado del evento se asegurara de lo siguiente:

- a) Presentar la factura final incluyendo los cargos extras.
- b) Si existe discrepancia se pueden explicar los cargos con detalle.
- c) En casos de pago con tarjeta de crédito o débito verificar que sea firmado el boucher.
- d) En caso de pago efectivo asegurarse del cambio antes de la devolución.
- e) Despedir cordialmente al cliente, asegurándose que haya quedado satisfecho con el servicio.

Procedimiento: Reserva y contratación de eventos

1. Objetivo

Definir el procedimiento a seguir al momento de reservar y contratar un evento.

2. Alcance

Gerente de restaurante, encargado de atención de eventos, capitán o jefe de meseros.

Meseros.

Cajeros.

3. Documentos de referencia

Cotización, reservación y contrato de evento.

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del gerente de restaurante, encargado de atención de eventos, capitán o jefe de Meseros recibir al comensal y realizar la reserva y contratación del evento.

4.2 Es responsabilidad de los meseros repasar todos los por menores del evento para poder servir con exactitud.

4.3 Es responsabilidad del cajero sacar la cuenta y facturar al finalizar el evento.

5. Tiempo

El tiempo de realización del evento puede variar de una a 5 horas usualmente, según el tipo de evento.

6. Acciones

6.1 Información:

- a. El cliente hace el primer contacto con el restaurante.
- b. El Gerente, encargado de eventos, capitán de meseros o jefe de meseros le recibe, escucha y explica los servicios que el restaurante puede dar y las condiciones bajo las cuales estos se prestan, dando disponibilidad, tarifas, menús, condiciones de pago, entre otros.
- c. Se entrega cotización o se envía por mail o fax.
- d. Se corrobora la recepción de la cotización.
- e. Se llama 2 días después para conocer si el cliente ya ha tomado una decisión.

6.2 Reserva y contratación del evento

- a. El cliente confirma su elección y /o se pone en contacto con nosotros para realizar la reservación.
- b. Se chequea si la disponibilidad aún existe.
- c. Se hace la reservación o se le informa de la necesidad de mover la fecha.
- d. Si se hace el arreglo o el cliente igual confirma se le envía la confirmación de la reservación.
- e. Se procede a confirmar la recepción del número de reservación.
- f. Se realiza la contratación.

7. Definiciones

Cotización

Documento que presenta información de días, fechas, horas y servicios que se pueden brindar bajo un costo y algunas condiciones puestas por el restaurante al cliente para la realización de un evento.

Reservación

Documento que se gira para presentar la posibilidad de la realización de un evento.

Contrato

Documento que garantiza el pacto de dos partes para la realización del evento.

8. Modificaciones

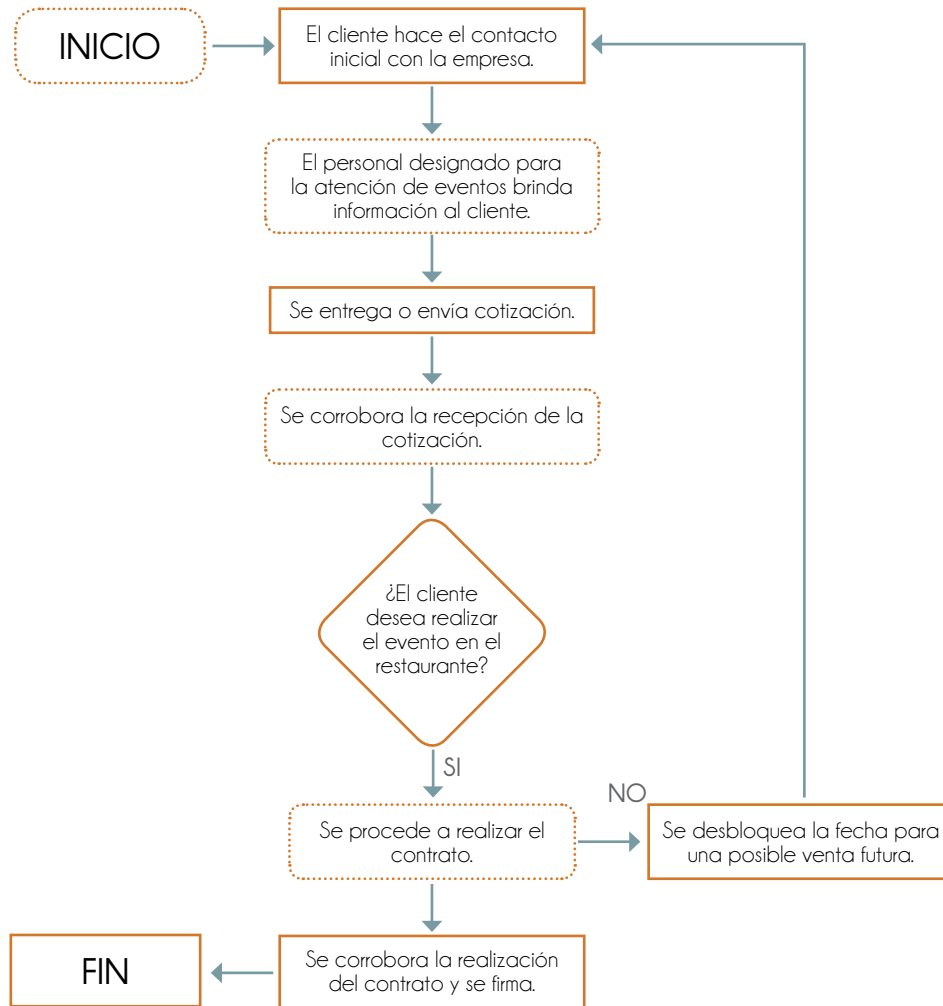
N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma

RESERVA Y CONTRATACIÓN DE EVENTOS







c. Área de servicio

IV.3 Área de preparación

IV.3.1 Normas para los colaboradores de esta área

a) Previo a ingresar al área de cocina, todo el personal deberá:

- Realizar su limpieza corporal, en caso de personal femenino desmaquillarse.
- Pelo limpio, recogido y cubierto.
- Limpieza de manos: uñas limpias y cortas.
- No portar anillos, pulseras, relojes de manos, así como otros objetos que puedan ocasionar accidentes y sean puntos de acumulación de restos de alimentos.
- Utilizar el uniforme de cocina que debe constar de: gorro, redecilla, filipina, pantalón de algodón, mandil o delantal, calceta o calcetín (deberán lavarse diariamente) y zapatos antideslizantes totalmente cerrados.

b) Los colaboradores de esta área tendrán como reglas generales de higiene en la preparación y manipulación de alimentos los siguientes:

- No introducir los dedos en la comida, salsas, etc. Para degustación
- No utilizar directamente las manos como utensilios en la preparación de los platos una vez elaborado y en los rellenos de algunos de los alimentos.
- No podrán trabajar en esta área personas con enfermedades infecto-contagiosas, enfermedades de piel, heridas sangrantes.
- Utilizar guantes de latex durante todo el turno.
- No tocar con los dedos el interior de los platos ni otros utensilios por la parte donde hay contacto habitual con los alimentos.
- Los excedentes de alimentos elaborados, no servidos en mesa (excepción de lácteos), podrán ser recuperados para su posible reutilización siguiendo los pasos siguientes:
 - Etiquetarlos con la fecha de elaboración y caducidad
 - Refrigerarlos ó congelarlos
 - Reutilizarlos en el menor tiempo posible
 - Desecharlos si ya no se van a utilizar. Para evitar la pérdida de materia prima se debe contemplar el promedio de vida útil de los alimentos.

TABLA DE CÁLCULO DE TIEMPO SEGÚN ESTADO Y VIDA ÚTIL DEL ALIMENTO

ALIMENTO	0°C (Congelado)	22 °C	38 °C
Carne	6 a 10 días	1 día	Menos de 1 día
Pescado	2 a 7 días	1 día	Menos de 1 día
Aves	5 a 18 días	1 día	Menos de 1 día
Pescado seco	1000 días o más	350 días	100 días
Frutas	2 a 180 días	1 a 20 días	1 a 7 días
Frutas secas	1000 días o más	350 días	100 días
Hortalizas	3 a 20 días	1 a 7 días	1 a 3 días
Raíces	90 a 300 a días	7 a 50 días	2 a 20 días

Estos rangos oscilan entre el tiempo estipulado según productos de la familia de cada alimento, por ejemplo frutas: manzanas período máximo de almacenaje 2 semanas y bananas 5 días.

- c) En el área de cocina debe contarse con una sección específica para lavado de manos, dotada de todos los insumos necesarios para el perfecto aseo del personal evitando el uso de toallas colectivas y aplicando el uso de carteles que informen sobre el tiempo y forma de realizar el lavado de manos.
- d) El lavado de manos debe realizarse:
- Antes de manipular alimentos.
 - Inmediatamente después de haber utilizado los servicios sanitarios.
 - Después de manipular cajas, envases y otros artículos contaminados.

- Después de manipular alimentos crudos como carnes, pescados, mariscos, etc.
- Después de barrer, trapear pisos, recoger y manipular recipientes con residuos, limpiar mobiliario, manipular dinero, etc.
- Inmediatamente después de saludar de mano a una persona.
- Seguir procedimiento, flujo grama, llenar formato de control de lavado de manos y pasar check list, de manera constante para garantizar el lavado.

(Ver procedimiento, flujo grama, check list y hoja de control en el segmento de higiene al inicio de la sección de criterios específicos)

e) Dentro del área de cocina se debe considerar:

- No consumir alimentos ni bebidas de ningún tipo.
- No mascar chicle.
- No cometer acciones que distraigan la atención del resto del personal, para evitar desconcentración y accidentes.
- No manipular sustancias químicas.

f) Los utensilios y equipo deben:

- Mantenerse limpios, desinfectados y secos.
- Organizados en estantes clasificados por tipo.

IV.3.2 Recepción y almacenaje

- a) El encargado de recibir los insumos debe tener conocimiento de las especificaciones de cada uno. Y contar con el equipo necesario para medir el peso y temperatura al momento de su recepción.
- b) Llevar registro de proveedores de confianza y sus productos para comprarle a ellos.

(Ver formato de catalogo de proveedores y productos)

EJEMPLO DE CATÁLOGO DE PROVEEDORES

Logo y nombre del restaurante			Actualizado al:			
CÓDIGO	PROVEEDOR	DIRECCIÓN	TÉLEFONO/ CORREO	FORMA DE PAGO	PRODUCTO	CATEGORÍA DE PRODUCTO
Este se asigna por el sistema	Nombre del proveedor	Dirección de la empresa proveedora	Teléfono y correo de la empresa proveedora	Forma de pago que provee esta empresa al restaurante, si acepta cheque, solo efectivo, si da crédito, o no, etc.	Qué tipo de producto o productos vende al restaurante ese proveedor.	Se clasifica la calidad del producto que el proveedor ofrece al restaurante según las indicaciones del chef.
En esta columna se puede dividir también por familia de productos, ejemplo alimentos, bebidas, suministros y estos a su vez en frutas, verduras, etc. Bebidas con gas, sin gas, con alcohol, etc. Insumos de oficina, equipo, etc.						

EJEMPLO DE CATÁLOGO DE PRODUCTOS

Logo y nombre del restaurante		Actualizado al:
CÓDIGO	PRODUCTO	PROVEEDOR
Aquí va el código asignado por el sistema	Nombre del proveedor	Aquí va el código de proveedor asignado en el formato de proveedores de compras.
En esta columna se puede dividir también por familia de productos, ejemplo alimentos, bebidas, suministros y estos a su vez en frutas, verduras, etc. Bebidas con gas, sin gas, con alcohol, etc. Insumos de oficina, equipo, etc.		

d) En compra directa llevar registro de donde se efectuó.

(Ver formato de solicitud y orden de compra)

FORMATO SOLICITUD DE COMPRA

Logo y nombre del restaurante		SOLICITUD DE COMPRA			Fecha de solicitud:	
UNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO	PRECIO ANTERIOR	Cotización proveedores			TOTAL
Observaciones:						
SOLICITADO POR	Vo.Bo.	RECIBIDO COMPRAS	FECHA	HORA		

FORMATO DE ORDEN DE COMPRA

Logo y nombre del restaurante	ORDEN DE COMPRA		NO. 001
Proveedor	Factura a nombre de		
Condiciones			
Tiempo de entrega			
Requisitos o solicitud de compra No.			
Pedido por			
Entregar en o a			
Cobrar en			
Fecha			
		Empresa	
		Dirección	
Cantidad	Descripción	Precio unitario	TOTAL
Observaciones		Subtotal	
		Descuento	
		I.V.A.	
		TOTAL	
Elaboró	Autorizó		

e) Llenar siempre los requisitos del formato de orden de pedido de frutas, verduras y legumbres. **(Ver formato)**

f) La columna de características, grado de calidad o condición se llena colocando (maduro, verde, grande, pequeño, Premium, etcétera, según el producto)

FORMATO DE PEDIDO DE FRUTAS, VERDURAS Y LEGUMBRES

Logo y nombre del restaurante		PEDIDO DE FRUTAS, VERDURAS Y LEGUMBRES			Fecha:	
ARTÍCULO	UNIDAD DE MEDIDA O PESO	CARACTERÍSTICA, GRADO DE CALIDAD O CONDICIÓN	EXISTENCIA	PEDIDO	PRECIO	
					UNITARIO	TOTAL
Frutas						
Verduras						
Legumbres						

- g) Programar recepción de los insumos en horas de baja actividad para revisar y almacenar apropiadamente.
- h) Etiquetar los productos colocándole la fecha de entrada y de expiración resaltada, realizando el procedimiento PEPS (Primeras entradas, primeras salidas). Y una vez llegado el día de expiración, retirarlo inmediatamente. Ej.

PRODUCTO _____

AM

HORA _____ PM FECHA: _____

TIEMPO DE VIDA _____ DÍAS _____ HORAS

EMPACADO POR: _____

i) Almacenar por separado los alimentos crudos y/o cocidos de origen animal y vegetal, para evitar la contaminación cruzada. Especialmente si estos se guardan en el refrigerador, guardar de la siguiente forma:

A. Alimentos listos para comer

B. Mariscos

C. Cortes enteros de res y cerdo

D. Carne molida y pescado molido

E. Aves enteras y molidas

Si es en cámara de refrigeración donde se guardan los alimentos, se guardan dividiendo este en tres zonas, que son:

○ Zona menos fría (cerca de la entrada): frutas, verduras y legumbres

○ Zona de temperatura media: lácteos, huevos, panqués y pasteles

○ Zona más fría: pescados y mariscos y en el mismo lugar pero de forma separada, coloque carnes y aves.

j) Almacenar los alimentos en sus envases originales si se abren colocarlos en recipientes específicos.

k) Revisar y registrar, por lo menos una vez por turno, la temperatura de las unidades de refrigeración: 0°C a 5°C y congelación: 0°C a -18°C. **(Ver formato de control de temperaturas)**

- n) Habilitar estantería específica para guardar mantelería, la cual deberá ser cerrada para evitar contaminación.
- o) Habilitar bodega de licores o espacio para estos en la bodega actual.
- p) Habilitar bodega para almacenar químicos y artículos de limpieza, la cual deberá estar alejada de las bodegas de alimentos. Además tomar en cuenta las siguientes consideraciones:
 - Cada producto debe estar identificado, tapado y ser apto para uso en servicios de alimentos.
 - Los plaguicidas deben estar identificados en su envase original y almacenarse bajo llave.
 - Los productos químicos deben contar con ficha técnica, hoja de seguridad y tener un control estricto para su distribución y uso. Ejemplo de ficha técnica de producto.

FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO

NOMBRE DEL PRODUCTO

- Descripción del producto
- Componentes
- Características fisicoquímicas del producto
- Forma de aplicación
 - Riesgos especiales
 - Precauciones importantes
 - Medidas de protección
- Reactividad
- Almacenamiento
- Qué hacer
 - En caso de derrames
 - Ingestión
 - Contacto con la piel
- Información adicional

- Los recipientes que contuvieron productos químicos no se deben utilizar para almacenar alimentos o bebidas, ni viceversa.
- Los utensilios y el equipo utilizado para el manejo de productos químicos, deben almacenarse en un área específica e identificarse.

q) Entregar químicos solo contra formato.

Logo y nombre del restaurante				FORMATO 002 ENTREGA DE QUÍMICOS			
HORA	FECHA	QUÍMICO	ÁREA	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD ENTREGADA	ENTREGA	RECIBE
OBSERVACIONES:							

r) Llevar un control diario de los movimientos de entrada y salida de cada una de las bodegas.

s) Realizar inventario mensual en cada bodega.

Procedimiento: Recepción y almacenamiento de alimentos secos, congelados y fríos

1. Objetivo

Garantizar la recepción y almacenamiento de alimentos para que permanezcan sanos y con la mejor calidad a través de un sistema de higiene y seguridad establecido.

2. Alcance

Este procedimiento aplica al personal de compras, recepción y almacenamiento de alimentos que tenga contacto con estos.

3. Documentos de referencia

Formatos de control de temperatura

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del Encargado del Almacén que las áreas de recepción de mercancía estén limpias, termómetros limpios, la báscula calibrada y que los productos sea de la mejor calidad.
- 4.2 Es responsabilidad del bodeguero y/o ayudante, si lo hay, o del Chief Steward, que las áreas y equipos de almacén y cocina estén limpios incluyendo la instalación de equipos adecuados de suministro de desinfectante en cada área de la Cocina.
- 4.3 Es responsabilidad del gerente del gerente de restaurante y del Chef Encargado, que todo el personal de cocina tenga conocimiento y de cumplimiento de este procedimiento.

5. Tiempo

Limpieza diaria:

- Al iniciar depende el tamaño entre 30 y 60 minutos.
- Al finalizar el turno 60 minutos.

Recepción de alimentos:

- El tiempo de duración de la recepción dependerá del lugar y cantidad de productos a recibir.

6. Acciones

6.1 Limpieza

El almacén, a través de la recepción de mercancías se encarga de recibir y verificar los productos solicitados antes de distribuirse, apegándose a las normas de calidad e higiene establecidos.

- 6.1.1 El área de recepción de mercadería debe estar completamente limpia con el fin de mantener un alto nivel de salud, higiene y seguridad.
- 6.1.2 La báscula del Almacén y la de la cocina deben de estar limpias y calibradas, para que el peso de los productos sea el preciso.
- 6.1.3 Los termómetros de almacén y cocina deben estar siempre desinfectados antes de usarse en el alimento.

6.2 Almacenamiento de productos.

- 6.2.1 Todos los productos recibidos se almacenan inmediatamente en sus áreas correspondientes de acuerdo a sus características.
- 6.2.2 Todos los productos se colocan en las cámaras, bodegas y áreas de almacenamiento de acuerdo al sistema (PEPS) de primeras entradas, primeras salidas.
- 6.2.3 Las bodegas y áreas de almacenamiento tienen anaqueles y tarimas limpias, en buen estado con la altura recomendada (15 centímetros) al nivel del piso. El cual no debe tener ni grietas ni hoyos.
- 6.2.4 Todos los alimentos recibidos se conservan en su empaque o envoltura de origen hasta el momento de su utilización en cuyo caso son transferidos a recipientes adecuados, tapados y fechados.
- 6.2.5 Los alimentos no conformes se identifican con etiquetas y son aislados en lugares designados debidamente localizados para luego ser retirados.

6.3 Refrigeración y congelación

- 6.3.1 Las cámaras de refrigeración y congelación deben mantener su temperatura regular.
- 6.3.2 Las cámaras de refrigeración y congelación tienen su propio termómetro localizado afuera en una parte visible, indicando la temperatura interna de los mismos y tienen tarjeta de mantenimiento preventivo de acuerdo a las reglas de higiene ya establecidas. Y una tarjeta de rangos de temperatura que debe llenarse en los horarios de supervisión establecidos.
- 6.3.3 En la Cocina, los alimentos se almacenan en los refrigerados, en recipientes adecuados tapados y fechados o en su empaque o envoltura de origen, sobre anaqueles de acero inoxidable o tarimas localizadas a una a una distancia recomendada sobre el nivel del piso (15 centímetros), cuidando la forma de la limpieza y la organización.
- 6.3.4 Los alimentos calientes para su conservación se enfrían antes de guardar.

7. Modificaciones

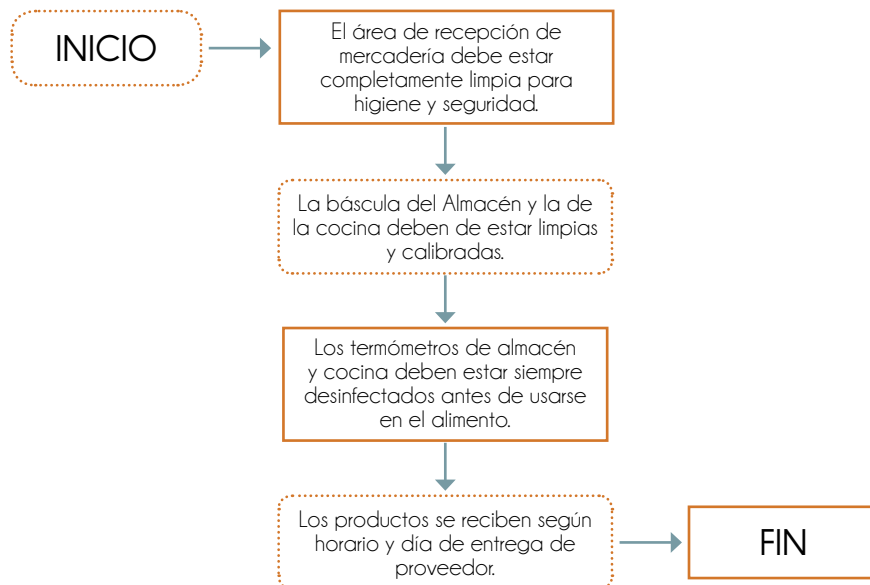
N/A

8. Distribución

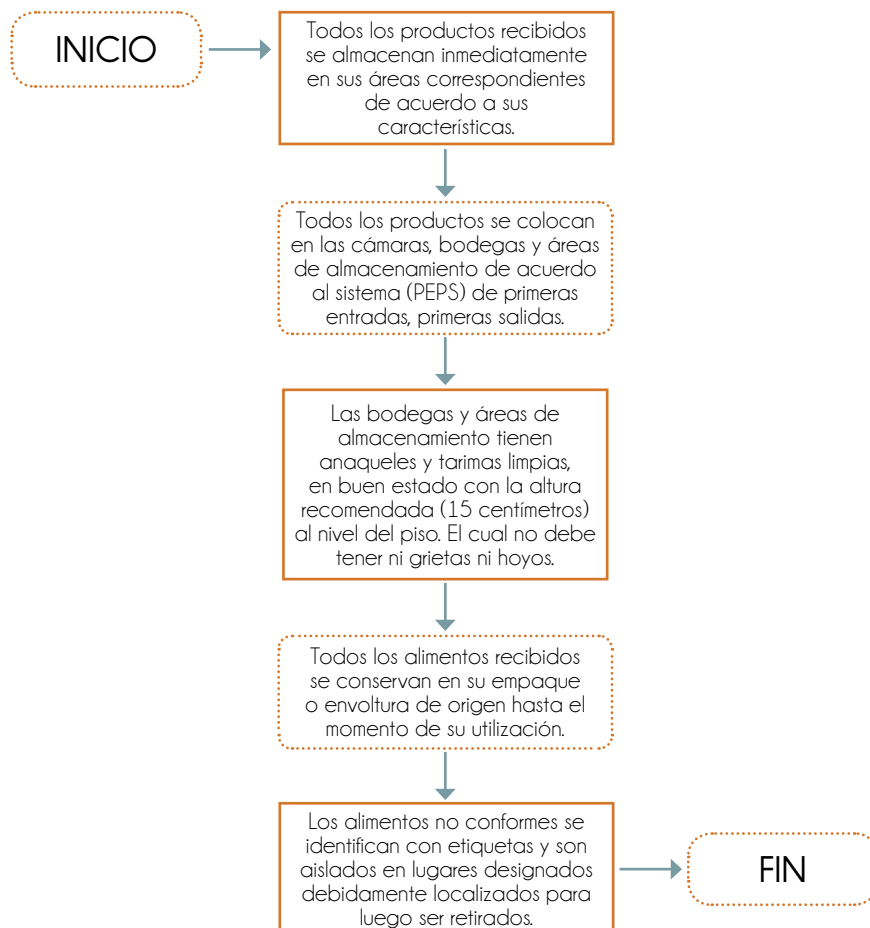
Manual de restaurante

9. Flujograma

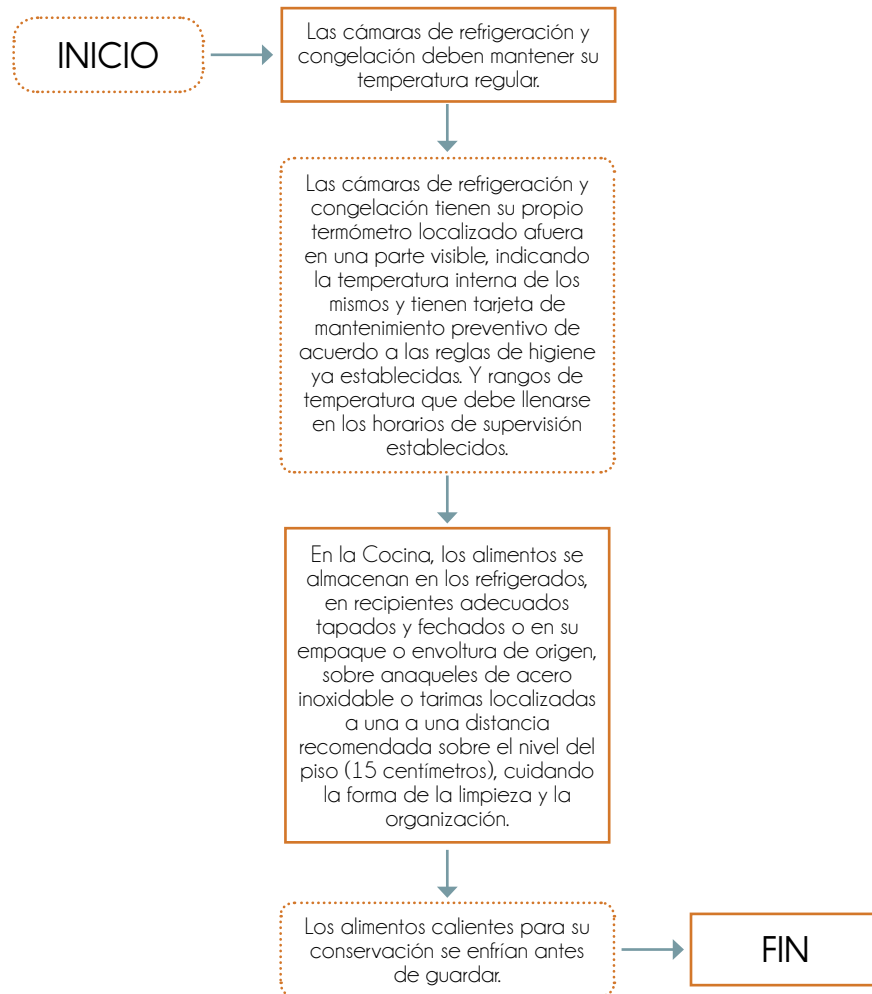
RECEPCIÓN DE ALIMENTOS



ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS SECOS



RECEPCIÓN DE ALIMENTOS



IV.3.3 Preparación de alimentos

Antes de preparar los alimentos, el personal debe:

- a) Verificar que todos los insumos y utensilios a utilizar estén limpios y desinfectados para su uso.
- b) Tener las medidas necesarias para evitar la contaminación cruzada, física, química o biológica en todo el proceso de preparación.
- c) Conocer y mantener en un lugar visible del área de preparación las temperaturas mínimas de cocimiento interno seguras:

- o Pescado arriba de 63°C por 15 segundos mínimo.
- o Asados de res a 69°C por 15 segundos mínimo.
- o Jamón, salchicha, tocino y demás embutidos, a 69°C por 15 segundos mínimo.
- o Cerdo y carne molida a 69°C por 15 segundos mínimo.
- o Aves o carnes rellenas a 74°C por 15 segundos mínimo.

- d) Minimizar el contacto de las manos con los alimentos, si hay necesidad de probarlos realizarlo a través del método de las dos cucharas.
- e) Recalentar los alimentos a la temperatura adecuada. Los alimentos son recalentados rápidamente a una temperatura interna mínima de 74°C por 15 segundos mínimo.
- f) Someter a choque frío o enfriamiento rápido los alimentos que no se van a utilizar o consumir de manera inmediata.
- g) Todo alimento preparado o sobras que se guardan deben estar etiquetados y debidamente empacado, la etiqueta de estos puede ser:

Nombre del producto

Mantener a temperatura

Desechar a las: _____ o el _____

Enfriar a _____ y refrigerar.

- h) También se puede usar maskin y sobre este rotular con marcador indeleble.

Procedimiento: Preparación de alimentos.

1. Objetivo

Indicar el procedimiento correcto para la preparación de alimentos.

2. Alcance

Cocineros, chef y jefe de cocina.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del jefe de cocina y/o chef velar por la adecuada preparación de los alimentos en el área de cocina y proveer los procedimientos adecuados que faciliten la preparación adecuada de alimentos .

4.2 Es responsabilidad del cocinero llevar a cabo la preparación de los alimentos de manera tal que los alimentos sean inocuos.

5. Tiempo

El tiempo de preparación dependerá del tipo de alimento y tipo de elaboración que necesite según la receta.

La frecuencia de preparación:

- Diaria durante todo el tiempo en que el restaurante permanezca abierto, salvo las horas de limpieza al cierre.

6. Acciones

6.1 Indicaciones generales para la preparación de alimentos y las acciones del manipulador.

- a. Lavar las manos.
- b. Asegurar que el área de trabajo se encuentra limpia.
- c. Preparar los utensilios necesarios para el proceso del alimento.
- d. Lavar las manos, si en el ínterin de la preparación se toco algún químico para limpiar, desinfectar, etc.
○ se tuvo contacto con materia prima sin desinfectar.

e. Preparar la materia prima necesaria según receta.

f. Iniciar la preparación asegurando que lo frío se mantendrá frío si la preparación así lo requiere para no romper la cadena de frío y lo caliente se mantendrá caliente al salir del área de preparación hasta el servicio.

7. Definiciones

Íterin

Momento, espacio de tiempo.

8. Modificaciones

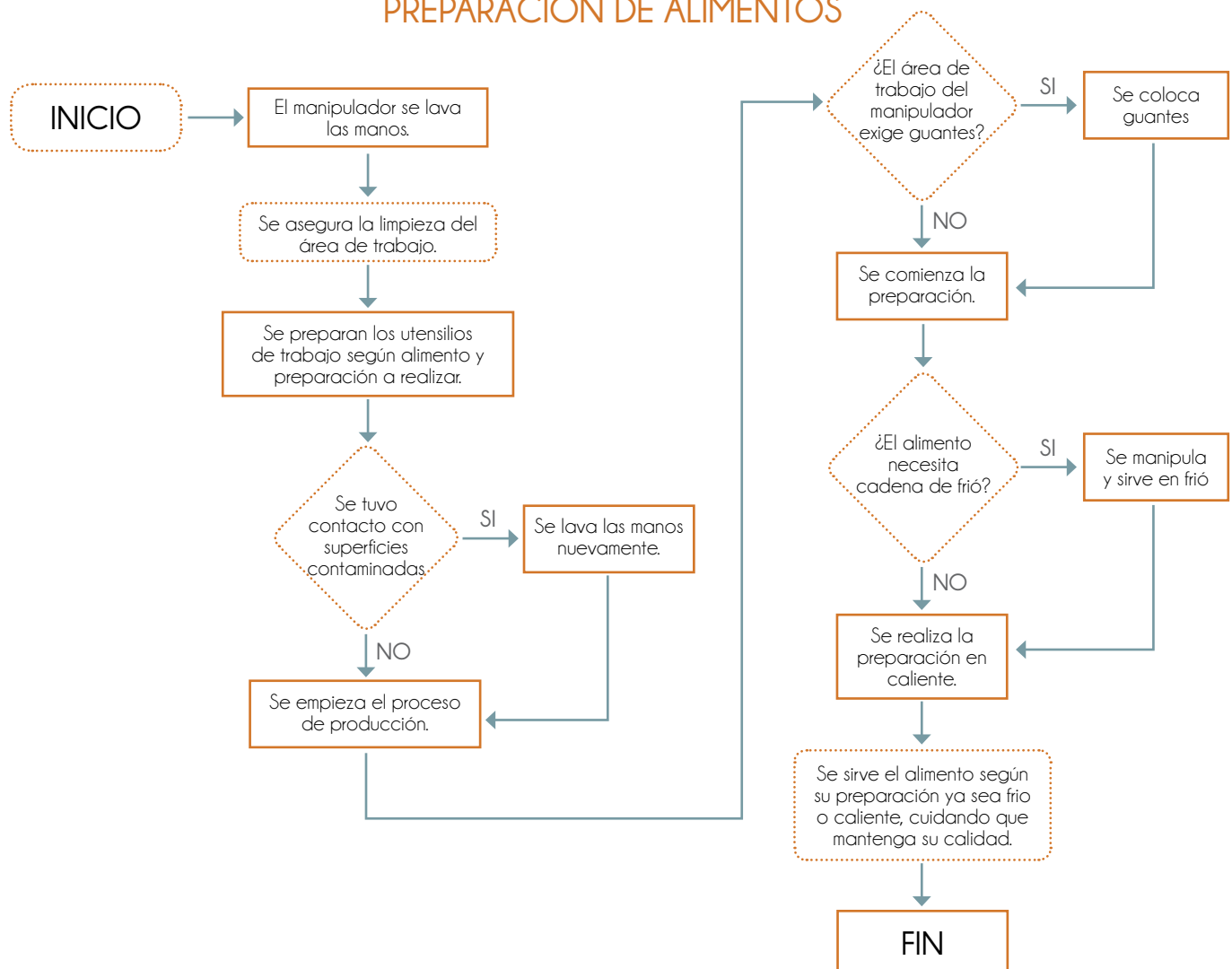
N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma

PREPARACIÓN DE ALIMENTOS



IV.3.4 Limpieza

Al realizar la limpieza se debe:

- a) Trasladar todos los utensilios, loza y cristalería utilizada al área de lavado.
- b) Retirar los residuos de alimentos de la loza, cristalería, batería y utensilios.
- c) Separar por grupos: Cristalería y loza sin grasa, loza expuesta a grasa, batería de cocina y utensilios.
- d) Lavar cada uno de los grupos por separado de la siguiente manera:
 - Lavado previo si es posible con agua caliente aplicando un detergente.
 - Desaguar con agua potable corriente.
 - Sumergir en agua potable con desinfectante por espacio de unos 3 minutos.
 - Desaguar nuevamente y colocar en el lugar específico para su secado.
 - Secar y colocar en lugar específico:
 - Loza y cubiertos guardarse en lugar cerrado protegido del polvo e insectos.
 - Vasos, copas y tazas guardarse colocándolos hacia abajo.
 - Equipos y utensilios guardar en lugar aseado, seco, alejado de drenajes de aguas residuales o basureros.
- e) Limpiar residuos que hayan quedado sobre las mesas de trabajo.
- f) Aplicar químicos y desinfectantes en equipos, mesas de trabajo y mayólica por espacio de unos 5 minutos.
- g) Barrer, recoger la basura y trasladarla a su área específica.
- h) Retirar los químicos en todas las superficies.
- i) Trapear y aplicar desinfectante en piso.
- j) Enviar a lavado tanto trapeador como limpiadores, secadores y otros utilizados durante el turno.
- k) Colocar bolsas de basura y abastecer de materia prima para lavado tanto de loza como de manos.
- l) Tener un plan de limpieza profunda semanal que incluya cajones, estanterías, campanas de extracción, equipos de refrigeración, congelación, estanterías de mantelería y bodega de artículos de limpieza.
- m) Llenar formato de registros de limpieza diaria.
- n) Llevar un control de desechos.

EJERCICIO DE APLICACIÓN: Lavado y limpieza de fregaderos, lavatrastos o área de lavado y/o máquina lava platos

1. Es su área de lavado de lavado de loza, cristalería, cubertería y equipo de cocina adecuada.

Si No

Si su respuesta es **SÍ**, pase al siguiente ejercicio de aplicación. Si su respuesta fue **NO**, pase a la siguiente pregunta.

2. ¿Qué debe mejorar y por qué?

3. Si tiene máquina lavaplatos, ¿tiene un programa de mantenimiento de esta?

Si No

4. ¿Cuándo fue el último chequeo que se le hizo a la máquina lavaplatos?

5. ¿La máquina lavaplatos se encuentra funcionando de manera adecuada actualmente?

Si No

6. ¿Lleva un reporte interno de los problemas que ha ocasionado la máquina, las razones por las que se han ocasionado esos problemas y las soluciones que se han dado?

Si No

7. Marque con una equis, si o no según si se utilizan los siguientes implementos de limpieza en su restaurante:

IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA	SI	NO
Productos químicos para limpieza y desinfección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cloro de uso doméstico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Detergente en polvo de uso domestico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jabón de trozo para el lavado de loza, cristalería y cubertería de uso doméstico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desinfectante de uso doméstico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si marco una o más de una debe evaluar el uso de implementos de limpieza que sean certificados y de uso para empresas de preparación de alimentos.

EJERCICIO DE APLICACIÓN: Lavado de loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y utensilios usados en la preparación de los alimentos.

Coloque un cheque en la respuesta correcta, según se trabaje en su restaurante:

No.	¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO
1.	En el servicio, mesero que recoge una mesa es el encargado de lavar la loza, cristalería y cubertería de la mesa que recoge.		
2.	En el servicio de su restaurante, los meseros al llevar los trastos al área de lavado se aseguran de retirar restos de comida, envoltorios de pajillas, servilletas, etc. antes de dejar la loza, cristalería y cubertería para su lavado.		
3.	En la cocina, es el mismo cocinero el encargado de limpiar y lavar los trastos y utensilios que usa en el proceso de preparación.		
4.	Tiene a una persona designada para limpiar la cocina y lavar la loza, cristalería, cubertería y todo lo utilizado en la preparación de alimentos.		
5.	En su restaurante está claro quién es él o la encargada de supervisar la limpieza de cocina y lavado de utensilios.		
6.	En su restaurante todos se encargan de ver que las cosas se hagan, cada quien tiene claro su tarea y no hay un encargado de ver que las cosas se hagan.		
7.	En su restaurante hay más de una persona que da órdenes a nivel de gerencia o propietarios.		
8.	En su restaurante cada cambio de turno las cosas se hacen distintas en cuanto a la limpieza y lavado de utensilios, dependiendo del grupo de turno.		
9.	En su restaurante se usan implementos de limpieza y lavado de loza, cubertería, cristalería y utensilios de cocina, de uso cotidiano de los que se pueden comprar en la tienda o supermercado.		
10.	En su restaurante se usan implementos de limpieza y lavado de loza, cubertería, cristalería y utensilios de cocina, especializados.		
11.	En su restaurante al terminar de lavar, inmediatamente se seca la loza, cubertería, cristalería y utensilios de cocina con una toalla o implemento de tela que se usa solamente para secar lo lavado.		
12.	En su restaurante siempre se aplica desinfectante y se deja secar toda superficie lavada al aire.		

Revise las acciones a cambiar según las respuestas obtenidas.

No.	RESPUESTA OBTENIDA		ACCIÓN A TOMAR
	SI	NO	
1.	Evaluar la situación ya que si el atiende, recoge y lava, definitivamente en alguna parte del proceso tendrá deficiencia.		
	-----	Correcto	N/A
2.	Correcto	-----	N/A
		Todo mesero debe llevar al área de lavado la loza, cubertería y cristalería lista para lavarse.	
3.	Evalué la posibilidad de contratar a una persona que se dedique a la limpieza y lavado únicamente. Claro que esto no le quitaría al cocinero la responsabilidad de dejar su área siempre limpia.		
	-----	Correcto	N/A
4.	Correcto	-----	N/A
	-----	Evalué la posibilidad de contratar a una persona que se dedique a la limpieza y lavado únicamente.	
5.	Correcto	-----	
	-----	Si todos se encargan de limpiar y no hay claramente definida una responsabilidad, esta incorrecto, se deben definir responsabilidades.	
6.	Incorrecto, si todos se encargan de limpiar no hay claramente definida una responsabilidad, se deben definir responsabilidades.	-----	
	Correcto	-----	N/A
7.	Si hay más de una persona deben definirse bien las atribuciones de cada miembro de la administración para que los empleados no reciban instrucciones de diferentes personas.	-----	
	-----	Correcto	N/A

No.	RESPUESTA OBTENIDA		ACCIÓN A TOMAR
	SI	NO	
8.	Deberían de hacerse todas las cosas iguales, si se siguen procedimientos no importa quién esté siempre se hacen las cosas bien, desde el servicio hasta las operaciones internas.		
	-----	Correcto	N/A
9.	Incorrecto, se deben usar implementos de limpieza que sean aprobados para el uso en áreas de preparación de alimentos.		
	-----	Correcto	N/A
10.	Correcto	-----	N/A
	-----	Se deben usar implementos de limpieza que sean aprobados para el uso en áreas de preparación de alimentos.	
11.	Incorrecto, todo lo lavado debe dejarse escurrir y permitir el secado al aire, no se usan trapos ni toallas para secar.	-----	
	-----	Correcto	N/A
12.	Correcto	-----	N/A
	-----	Incorrecto, todo lo lavado debe secarse al aire.	

Procedimiento: Lavado de loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y utensilios usados en la preparación de los alimentos.

1. Objetivo

Indicar el procedimiento correcto para el lavado de loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y utensilios usados en la preparación de alimentos.

2. Alcance

Meseros, cocineros, steward de cocina y personal de limpieza.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Responsabilidad

- 4.1 Es responsabilidad del jefe de meseros que sus meseros lleven la loza, cristalería y cubertería utilizada en el área de servicio al área de lavado y del jefe de cocina que se realice el lavado de loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y utensilios usados en la preparación de alimentos.
- 4.2 Es responsabilidad del mesero que loza, cristalería, cubertería, todo lo que llegue del área de servicio valla listo para el lavado; de los cocineros que ollas, sartenes y utensilios usados en la preparación de alimentos llegue igualmente listo para su lavado y del steward o personal de limpieza llevar a cabo el lavado.

5. Tiempo

El tiempo del lavado dependerá de:

- La cantidad de loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y utensilios.
- Del equipo mismo que se utilice para el lavado, lavatrastos o fregadero simple, lavatrastos o fregadero de tres compartimientos y máquina lava vajilla.
- La destreza del steward o personal de limpieza.

La frecuencia del lavado:

- Inmediatamente después de su uso.

6. Acciones

- 6.1 Indicaciones generales para el lavado de loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y utensilios usados en la preparación.
 - a. Retirar cualquier residuo o desecho de comida de la loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y todo equipo utilizado en las preparaciones, esto será responsabilidad del mesero y del cocinero, según sea el caso y tirar los residuos o desechos en un bote de basura.

- h. El steward, se encargará de no juntar loza, cristalería, cubertería, con ollas, sartenes y todo equipo utilizado en las preparaciones, ni antes, durante o después del lavado.
- i. Separa por grupos loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y todo utensilio utilizado en las preparaciones, facilitando el lavado, evitando pérdidas por quiebre o accidentes como cortaduras.
- j. Se debe usar esponja cero rallas para el lavado.

6.2 Lavado manual:

- Lavado previo si es posible con agua caliente, aplicando un detergente.
 - Si lo que se lavará es loza, cristalería y cubertería, se debe restregar suavemente y asegurarse de que quede limpio y sin restos de comida o marcas de labios en la cristalería y tazas.
 - Si lo que se lavará es ollas, sartenes y utensilios de cocina se deben tallar todas las superficies fuertemente.
- Desaguar con agua potable corriente.
- Sumergir en agua potable con desinfectante por espacio de unos 3 minutos. La concentración del desinfectante debe ser controlada según el desinfectante a usar y las indicaciones del proveedor, si se usa cloro se recomienda 2ml. de cloro por litro de agua durante 10 a 15 minutos.
- Sacar del área de desinfección y colocar en un área adecuada para que seque al aire; no utilice paños, toallas ni trapos para esto.
- Al estar seco todo lo lavado, colocar en lugar específico:
 - Loza y cubiertos guardarse en lugar cerrado protegido del polvo e insectos.
 - Vasos, copas y tazas guardarse colocándolos hacia abajo.
 - Equipos y utensilios guardar en lugar aseado, seco, alejado de drenajes de aguas residuales o basureros.

NOTA: El sistema de tres fregaderos es preferible para el lavado manual, pero si solo existen dos fregaderos o lavatrastos, use el primero para lavar y el segundo para desinfectar.

6.3 Lavado con máquina:

- a. Utilizado generalmente solo para el lavado de loza, cristalería y cubertería.
- b. Asegurar que todo lo que meta a la máquina va libre de restos de alimento, servilletas, etc.
- c. No recargar las canastas de lavado.
- d. Asegurar que la máquina tenga jabón, desinfectante y secante, suficiente para operar en cada lavado.
- e. Seguir las indicaciones de la máquina para realizar el lavado.
- f. Realizar las desincrustaciones de la máquina según el programa de mantenimiento profundo del equipo.

7. Definiciones

Steward

Persona encargada del área de lavado de una cocina, puede llamársele también lava platos y lava ollas, generalmente es recomendable que si el movimiento de la cocina es alto sean dos personas las que trabajen en esta área como mínimo y se asigne una para el lavado de todo lo procedente del área de preparación y la otra para el lavado de todo lo procedente para el área de servicio.

Desincrustaciones

Proceso que la misma máquina realiza para poder eliminar los residuos de sarro que causa la suciedad que se acumula en la máquina.

8. Modificaciones

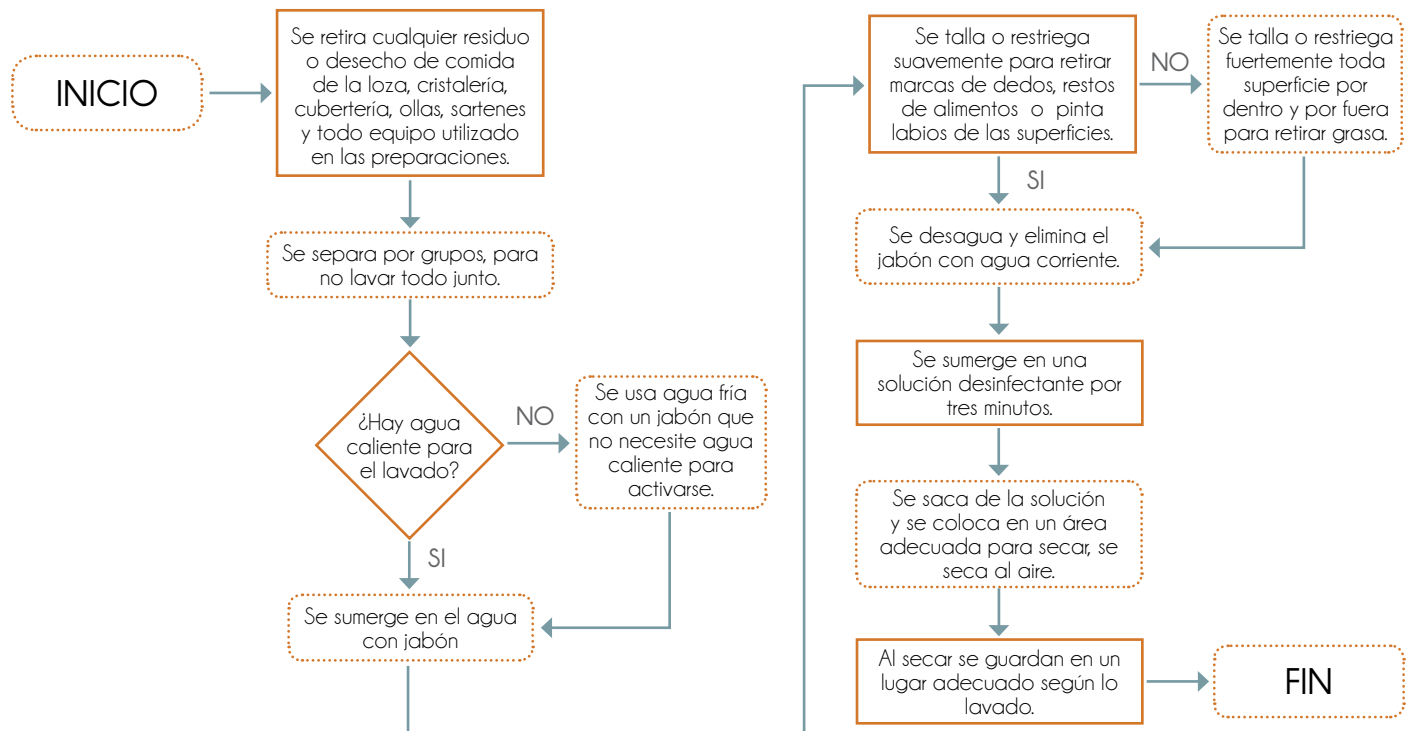
N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma

LAVADO MANUAL DE LOZA, CRISTALERÍA, CUBERTERÍA, OLLAS, SARTENES Y UTENSILIOS USADOS EN LA PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS.



CHECK LIST: Lavado de loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y utensilios usados en la preparación de los alimentos.

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
¿Se separa por grupos la loza, cristalería, cubertería, ollas, sartenes y utensilios usados en la preparación de los alimentos antes de lavar para facilitar el lavado y evitar accidentes y/o perdidas?				
¿Los implementos de limpieza que se usan en el área de lavado son los permitidos, como esponja cero rayas y jabón autorizado por la empresa para el lavado?				
¿El agua tiene la temperatura adecuada para el lavado?				
¿Al lavar la cristalería esta queda totalmente limpia?				
¿Talla fuertemente todo implemento de cocina y se asegura de que quede limpio?				
¿Si el lavado es en máquina se asegura de que la máquina tenga suficiente, jabón, desengrasante y secante antes de que empiece el ciclo de lavado?				
¿Se asegura de que todo lo que se valla a meter a la máquina este sin restos de comida, servilletas, pajillas etc.?				
¿Se asegura de meter por grupos y utilizando de manera adecuada las canastas de lavado, sin sobrecargarlas, antes de meter a la máquina?				
¿Cuándo lo lavado sale, del área de lavado o de la máquina, se deja secar al aire?				
¿Se guarda todo lo lavado da la manera y en el lugar adecuado?				

Procedimiento: Lavado y limpieza de fregaderos, lavatrastos o área de lavado y/o máquina lava platos

1. Objetivo

Indicar el procedimiento correcto para el lavado del fregadero, lavatrastos o área de lavado y de la máquina lavaplatos.

2. Alcance

Jefe de cocina, steward de cocina y personal de limpieza.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del jefe de cocina que se realice el lavado y limpieza del fregadero, lavatrastos o área de lavado y/o máquina lava platos.

4.2 Es responsabilidad del steward o personal de limpieza llevar a cabo el lavado y limpieza del fregadero, lavatrastos o área de lavado y/o máquina lava platos.

5. Tiempo

El tiempo del lavado dependerá de:

- El tamaño del fregadero, lavatrastos o área de lavado, pero generalmente no dura más de 45 minutos.
- Del tipo de máquina lava platos.
- La destreza del steward o personal de limpieza.

La frecuencia del lavado:

- Fregaderos, lavatrastos o área de lavado se lavan cada cambio de turno.
- Máquina lava platos se lavan al finalizar el turno cada día.

6. Acciones

6.1 Lavado y limpieza de fregaderos, lavatrastos o área de lavado:

1. Llene los fregaderos, lavatrastos o área de lavado, con agua caliente, a un nivel bajo (aproximadamente 15 cm).
2. Vierta el limpiador al agua caliente.
3. Lave con un cepillo en el interior y exterior de todos los tanques, la mesa o área para escurrir, los rebordes contra el salpicado y las bandejas de desperdicio.

4. Vacíe y enjuague todos los tanques.
5. Con un “jalador”, quite el agua de todas las superficies planas para evitar la formación de sarro.
6. Rocíe desinfectante.
7. Deje secar al aire.

NOTA: Luego de limpiar el equipo debe quitar cualquier deposito o capa mineral usando agua caliente y el desincrustador para lavar los fregaderos, lavatrastos o área de lavado. Luego enjuague con agua limpia.

6.2 Lavado de máquina lava platos:

1. El lavado de la máquina lava platos es automático, generalmente se realiza solamente siguiendo las instrucciones del uso de la máquina las cuales se encuentran pegadas en el exterior de la misma.
2. Generalmente se deben hacer dos ciclos de lavado para que la máquina quede totalmente limpia, especialmente cuando está ya tiene bastante tiempo de uso.
3. Hay tres cosas importantes por hacer antes de comenzar el ciclo de lavado de la máquina y para que este se realice de manera adecuada:
 - Eliminar cualquier residuo de alimento, papel o basura que se encuentre dentro de la máquina antes de comenzar el lavado.
 - Asegurar que no se encuentre ningún cubierto, cristalería o loza dentro de la máquina y nunca realizar el lavado de la máquina junto con el lavado de la última tanda de cubiertos, loza o cristalería.
 - Verificar que la máquina tenga jabón y secante antes de empezar el lavado de esta.

NOTA: Las desincrustaciones de la máquina se realizan según el programa de mantenimiento profundo del equipo.

7. Definiciones

Steward

Persona encargada del área de lavado de una cocina, puede llamársele también lava platos y lava ollas, generalmente es recomendable que si el movimiento de la cocina es alto sean dos personas las que trabajen en esta área como mínimo y se asigne una para el lavado de todo lo procedente del área de preparación y la otra para el lavado de todo lo procedente para el área de servicio.

Desincrustaciones

Proceso que la misma máquina realiza para poder eliminar los residuos de sarro que causa la suciedad que se acumula en la máquina.

8. Modificaciones

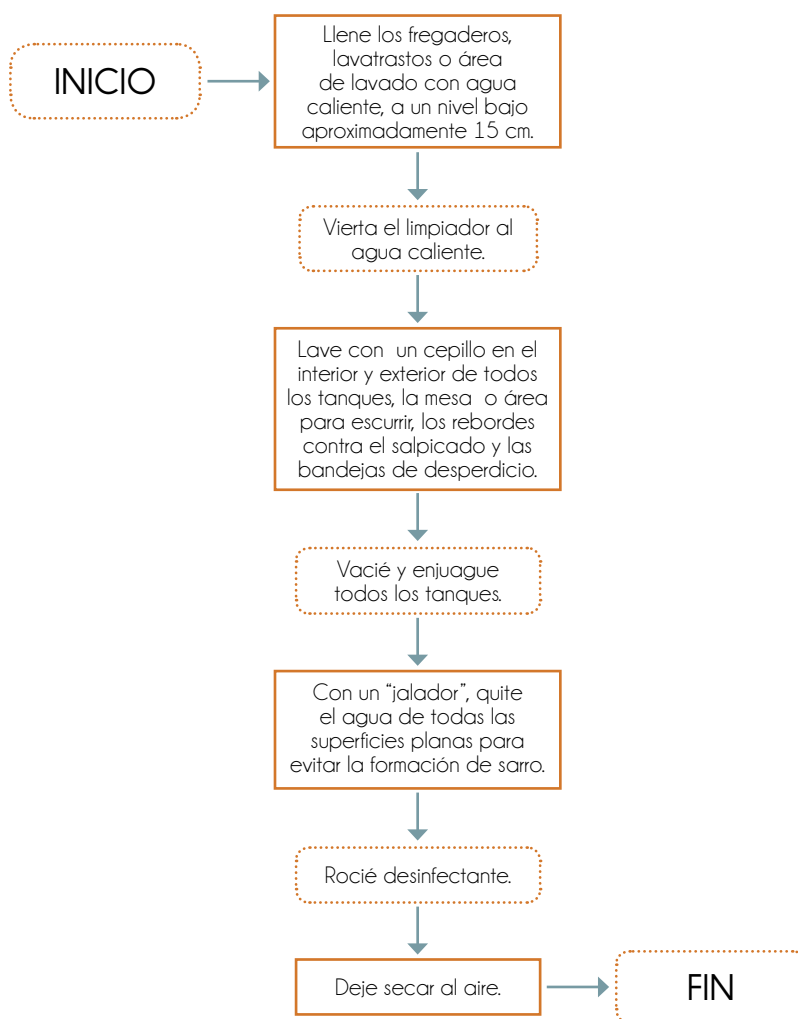
N/A

9. Distribución

Manual de restaurante

10. Flujograma

LAVADO Y LIMPIEZA DE FREGADEROS, LAVATRASTOS O ÁREA DE LAVADO



**CHECK LIST: Lavado y limpieza de fregaderos, lavatrastos o área de lavado
y/o máquina lava platos**

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
LAVADO Y LIMPIEZA DE FREGADEROS; LAVATRASTOS O ÁREA DE LAVADO				
El fregadero, lavatrastos o área de lavado se encuentra lleno aproximadamente a 15 cm. Lleno los fregaderos				
El agua se encuentra caliente al momento en que se ha vertido el limpiador.				
El cepillo para lavar el interior y exterior de los tanques se encuentra a la mano y se está utilizando en el lavado.				
Luego del cepillado se ha vaciado y enjuagado cada tanque.				
Se utiliza un jalador para dejar el área libre de agua.				
LAVADO Y LIMPIEZA DE MÁQUINA LAVAPLATOS				
Se ha revisado si hay suficiente jabón antes de empezar el ciclo del lavado.				
La máquina no tiene restos de alimentos, papel o suciedad evidente antes de empezar el ciclo de lavado.				
La máquina se encuentra totalmente vacía, antes de empezar el ciclo de lavado.				
Se respeta cada ciclo de la máquina sin interrupciones.				
Se realiza la limpieza de la máquina según las instrucciones de está.				

Procedimiento: Lavado y limpieza interior y exterior de asadores

1. Objetivo

Indicar el procedimiento correcto para el lavado y limpieza interior y exterior de asadores.

2. Alcance

Jefe de cocina, operador del asador.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del jefe de cocina que se realice el lavado y limpieza del asador.

4.2 Es responsabilidad del operador del asador el lavado y mantenimiento de este.

5. Tiempo

Limpieza interior diaria:

- Al finalizar el turno, 30 minutos luego de que este se enfríe.

Limpieza y lavado exterior semanal:

- Una vez por semana; debe programarse el día de movimiento bajo y dura aproximadamente 1 hora luego de que la máquina se ha enfriado.

6. Acciones

Lavado interior de asadores:

1. Esperé un tiempo prudencial a que la unidad se enfríe.
2. Cuando la unidad se haya enfriado lo suficiente para manejarla, quite las bandejas de derrames, rejillas, etc., y remójelas en el fregadero de las ollas; enseguida tállelas y enjuáguelas.
3. Rocíe directamente desde el recipiente las superficies interiores con desengrasante.
4. Deje que la solución de limpieza remoje y suelte la suciedad. En lugares donde haya demasiada suciedad y grasa endurecida, talle con un cepillo de cerdas duras o de metal.
5. Use un paño húmedo para levantar la grasa disuelta o suelta.

6. Enjuague con agua limpia.
7. Deje secar al aire libre.
8. Vuelva a ensamblar.

NOTA: Si la unidad tiene conexiones eléctricas, asegúrese de desconectarlas primero antes de iniciarla limpieza. Asegúrese de que el asador se ha enfriado antes de empezar con el proceso de lavado.

6.2 Limpieza y lavado exterior de asadores:

1. Rocíe el exterior del asador con desengrasante.
2. Quite la suciedad suelta con un paño húmedo.
3. Enjuague con agua limpia y seque con un paño.

NOTA: Si la unidad tiene conexiones eléctricas, asegúrese de desconectarlas primero antes de iniciarla limpieza.

7. Modificaciones

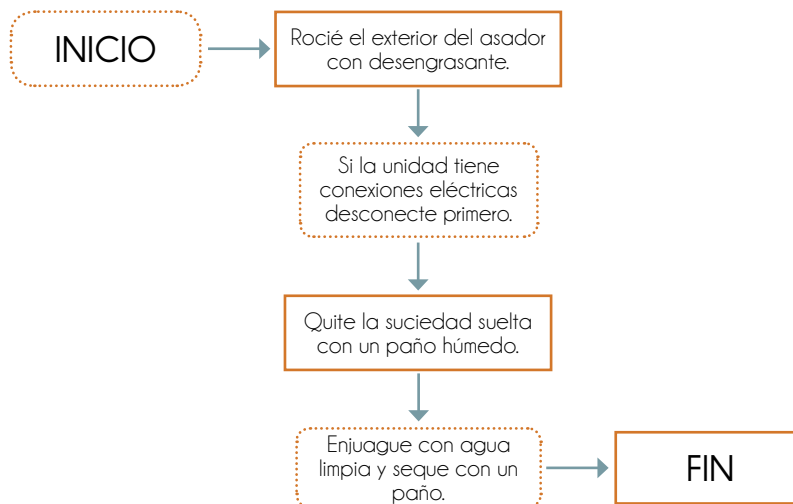
N/A

8. Distribución

Manual de restaurante

9. Flujograma

LAVADO Y LIMPIEZA EXTERIOR DE ASADORES



CHECK LIST: Lavado y limpieza interior y exterior de asadores

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
LAVADO Y LIMPIEZA INTERIOR				
Si la unidad tiene conexiones eléctricas se asegura su desconexión antes de empezar la limpieza.				
Se esperó a que el la unidad se hubiese enfriado antes de empezar la limpieza.				
Se sacaron todas las partes, se remojaron y tallaron para retirar la suciedad.				
Se enjuago cada parte de la unidad teniendo cuidado de retirar totalmente el jabón de estas.				
Se rocía el desengrasante directamente a las superficies interiores.				
Se usa el cepillo para tallar fuertemente los espacios de la unidad que presentan más suciedad profunda.				
Se retira la suciedad evidente con un paño húmedo.				
Se enjuaga con agua limpia.				
Se deja secar al aire.				
LAVADO Y LIMPIEZA EXTERIOR				
Si la unidad tiene conexiones eléctricas se asegura su desconexión antes de empezar la limpieza.				
Se rocío el exterior con desengrasante.				
Se quita la suciedad suelta con un paño húmedo.				
Se enjuaga con agua limpia.				
Se deja la unidad seca con un paño.				

Procedimiento: Lavado y limpieza interior y exterior de freidoras

1. Objetivo

Indicar el procedimiento correcto para el lavado y limpieza interior y exterior de freidoras.

2. Alcance

Jefe de cocina, operador de la freidora.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del jefe de cocina que se realice el lavado y limpieza de la o las freidoras.

4.2 Es responsabilidad del operador de la freidora el lavado y mantenimiento de esta.

5. Tiempo

Limpieza interior diaria:

- Al finalizar el turno, 1 a 2 horas.

Limpieza y lavado exterior semanal:

- Una vez por semana, debe programarse el día de movimiento bajo y dura aproximadamente 2 horas.

6. Acciones

6.1 Lavado interior de la freidora:

1. Deje enfriar la freidora y vacíe el aceite; si lo va a volver a usar, fíltrelo y páselo a un recipiente limpio.
2. Llene el receptáculo con agua suficiente para cubrir los serpentines.
3. Agregue suficiente desengrasante para hacer la solución adecuada, una vez que el receptáculo contenga agua.
4. Mezcle muy bien el concentrado de la solución con un cepillo de palo largo.

5. Caliéntelo a 85 °C.
6. Deje remojar los quemadores en la solución caliente concentrada hasta que estén limpios.
7. Agregue agua caliente hasta el nivel de “lleno”.
8. Suba la temperatura de la solución desengrasante hasta el punto de hervor.
9. Déjelo funcionar durante una hora o hasta que estén limpios.
10. Lave con un cepillo los depósitos gruesos.
11. Apague y vacíe; conforme este vaciando la solución de limpieza, agregue agua tibia para evitar un enfriamiento demasiado rápido y una posible deformación del tanque.
12. Enjuague muy bien con agua caliente.

NOTA: Protectores de parrilla, quemadores o cualquier otro equipo de metal que tenga depósitos incrustados pueden limpiarse poniéndose a hervir dentro de la freidora, mientras se está limpiando. Por supuesto, si dichos objetos se están limpiando dentro del receptáculo de la freidora, la solución de limpieza necesitara detergente adicional.

6.2 Limpieza y lavado exterior de freidoras:

1. Rocíe el exterior del freidor con desengrasante.
2. Quite la suciedad suelta con un paño húmedo.
3. Enjuague con agua limpia y seque con un paño.

NOTA: Si la unidad tiene conexiones eléctricas, asegúrese de desconectarlas primero antes de iniciar la limpieza.

7. Modificaciones

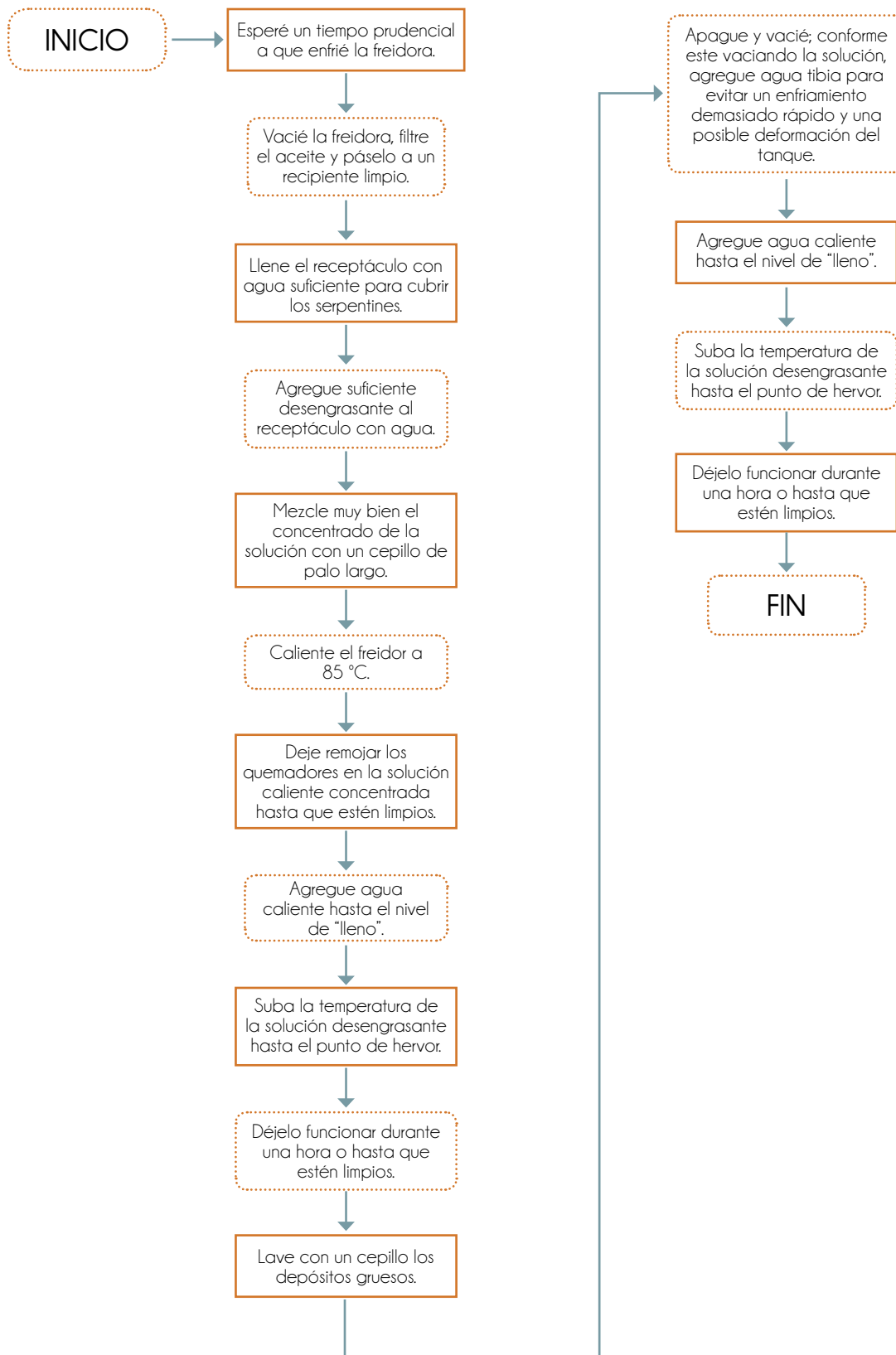
N/A

8. Distribución

Manual de restaurante

9. Flujograma

LAVADO Y LIMPIEZA INTERIOR DE FREIDORES



CHECK LIST: Lavado y limpieza interior y exterior de freidoras

Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
LAVADO Y LIMPIEZA INTERIOR				
Se dejó enfriar la freidora antes de iniciar el proceso.				
Se filtró el aceite para rehusos y se colocó en un recipiente limpio.				
Se desechó el aceite.				
Se cubren los serpentines de la freidora con el agua que se le ha aplicado al equipo.				
Se aplica el desengrasante al agua una vez se ha alcanzado el nivel deseado.				
Se ha mezclado adecuadamente la solución utilizando un cepillo de palo largo.				
Se calienta el agua a 85 °C.				
Se remojan los quemadores en la solución hasta lograr su limpieza.				
Si se están remojando diferentes partes de la freidora en el receptáculo se aplicó más jabón.				
Se ha agregado agua caliente hasta el nivel de "lleno".				
Se sube la temperatura de la solución al punto de ebullición.				
Se deja funcionar una hora o hasta que todo lo que este dentro se limpie.				
Todo depósito grueso se lavó con cepillo.				
Apague y vacíe.				
Al ir vaciando se va aplicando el agua tibia en el contenedor.				
Se enjuaga con agua caliente.				
LAVADO Y LIMPIEZA EXTERIOR				
Se desconecta la unidad antes de empezar la limpieza exterior.				
Se roció desengrasante en el exterior de la freidora.				
Se eliminó la suciedad evidente con un paño húmedo.				
Se enjuaga con agua limpia.				
Se secó con un paño.				

Procedimiento: Lavado y limpieza de parrillas y planchas

1. Objetivo

Indicar el procedimiento correcto para el lavado y limpieza de parrillas y planchas.

2. Alcance

Jefe de cocina, operador de parrillas y planchas.

3. Documentos de referencia

N/A

4. Responsabilidad

4.1 Es responsabilidad del jefe de cocina que se realice el lavado y limpieza de la o las parrillas y planchas.

4.2 Es responsabilidad del operador de la parrilla y plancha el lavado y mantenimiento de esta.

5. Tiempo

Limpieza diaria:

- Al finalizar el turno.
- El tiempo de duración del lavado dependerá del tamaño y cantidad de parrillas y planchas.

6. Acciones

6.1 Lavado y limpieza de la parrilla y plancha:

1. Raspe toda la suciedad suelta de las superficies tan pronto como el equipo se enfríe lo suficiente.
2. Mientras la superficie está todavía templada, rocíela con el desengrasante. Deje que penetre bien en la mugre. Limpie las orillas y los lados de la parrilla.
3. Raspe toda la suciedad suelta y enjuague con un paño mojado.
4. Vacíe y lave las bandejas de desperdicios y luego colóquelas en su lugar.
5. Conforme la parrilla vuelve a calentarse, cepílela con aceite vegetal para cocinar. Para evitar malos olores, influenciar el sabor de los alimentos o atraer plagas de insectos, mantenga absoluta limpieza todo el tiempo en la base de la parrilla, la parte superior y los lados del soporte, la placa posterior y el protector de salpicaduras.

6.2 Limpieza y lavado exterior de parrilla y plancha:

1. Rocíe el exterior de la parrilla y plancha con desengrasante.
2. Quite la suciedad suelta con un paño húmedo.
3. Enjuague con agua limpia y seque con un paño.

NOTA: Aplicar desincrustante cuando sea necesario

7. Modificaciones

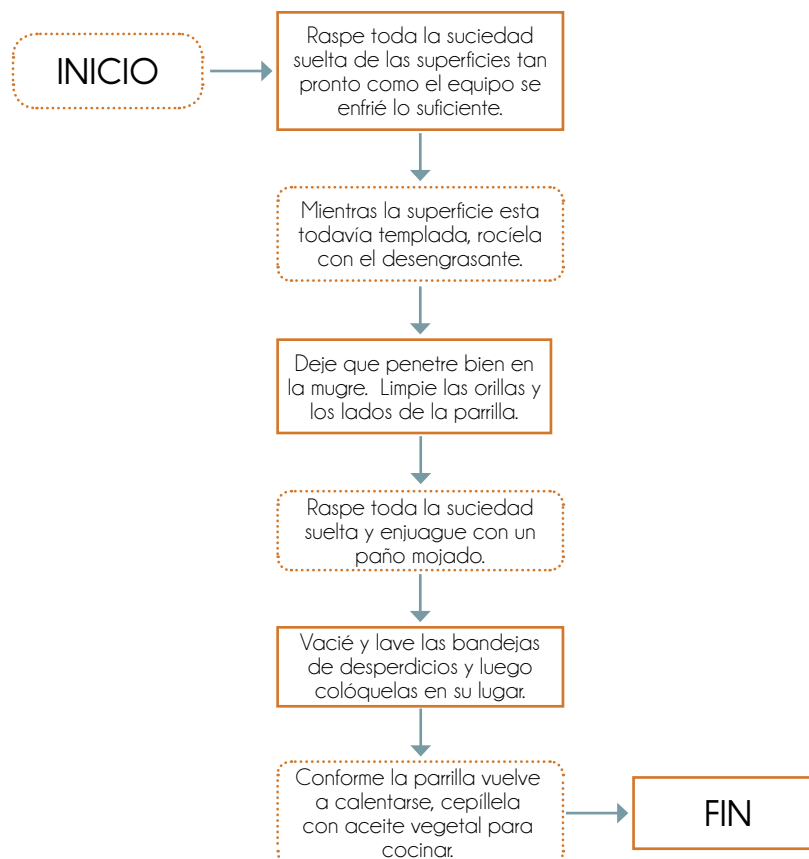
N/A

8. Distribución

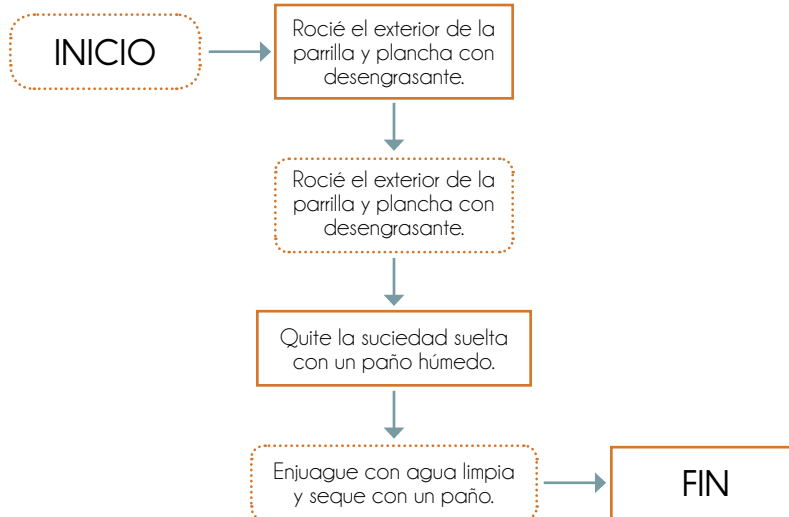
Manual de restaurante

9. Flujograma

LAVADO Y LIMPIEZA EXTERIOR DE ASADORES



LAVADO Y LIMPIEZA EXTERIOR DE PARRILLAS Y PLANCHAS



CHECK LIST: Lavado y limpieza interior y exterior de freidoras				
Fecha:	Responsable:			
¿QUÉ OBSERVAR?	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
LAVADO Y LIMPIEZA INTERIOR				
Se dejó enfriar el equipo antes de empezar la limpieza.				
Se raspo la suciedad suelta de las superficies al estar el equipo frío.				
Con la superficie templada se roció el desengrasante.				
Se limpiaron las orillas y lados de la parrilla.				
Se raspo toda la suciedad suelta y se retiró con un trapo mojado.				
Se vaciaron y limpiaron las bandejas de desperdicios y se colocaron nuevamente en su lugar.				
Al calentarse nuevamente la parrilla se rocía aceite vegetal.				
Se dejó totalmente limpia la parrilla desde bordes, hasta los lados.				
LAVADO Y LIMPIEZA EXTERIOR				
Se roció desengrasante en el exterior de la parrilla.				
Se eliminó la suciedad evidente con un paño húmedo.				
Se enjuago con agua limpia.				
Se secó con un paño.				



V. Criterios específicos para auditorías de certificación de Calidad Turística

El restaurante será sometido a una supervisión física y de procedimientos por lo que debe contar con un manual de restaurante que posea:

- Organigrama del restaurante.
- Normas para el personal.
- Catálogo de proveedores.
- Catálogo de productos.
- Inventario.
- Procedimientos para la recepción de productos en bodega o almacén.
- Formatos de almacén.
- Formato de solicitud de insumos.
- Formato de control de plagas o MIP.
- Formato de control de temperaturas para equipo de área de preparación.
- Formato de Limpieza, diaria, semanal, mensual y profunda.
- Procedimiento de atención al cliente desde la recepción hasta despedida.
- Carta o menú en inglés y español.
- Formato de limpieza de sanitarios de comensales y personal.
- Políticas de servicio y resolución de quejas.
- Bitácora.

A parte de esto el restaurante debe velar por cumplir con la mayoría de elementos del siguiente listado general con el que los supervisores de INGUAT llegaran a su restaurante y determinaran, según los resultados del mismo:

- Si puede el restaurante optar o no a la certificación.
- Las mejoras que hay que hacer, si las hubiera.
- La Calificación.
- La Clasificación.

Puede utilizar este como una referencia para poder ir haciendo las mejoras pertinentes en el establecimiento, desarrollar procedimientos, etcétera, antes de ser supervisados para estar más preparados.

VI. Criterios específicos para restaurantes

	SI	NO	N/A	Puntos
V.1 INFRAESTRUCTURA Y ÁREAS EXTERIORES DEL RESTAURANTE				
V.1.1 Identificación exterior claramente definida, se cuenta con una rotulación exterior que identifique al restaurante.				
V.1.2 Paredes limpias y bien pintadas.				
V.1.3 Ventanas limpias y en buen estado. (sin manchas de agua, sarro o heces de animales)				
V.1.4 Jardinería adecuada y con mantenimiento.				
V.1.5 Iluminación exterior suficiente y de preferencia con sensor de movimiento o ahorradoras.				
V.1.6 Parqueo para clientes claramente identificado, como tal tanto la entrada como la salida.				
V.1.7 Letrero de responsabilidad. (Letrero que exime de responsabilidad al restaurante sobre daños al vehículo)				
V.1.8 Personal o método disponible para el control de vehículos que ingresan al parqueo.				
V.1.9 Seguridad.				
V.2 INFRAESTRUCTURA AL INTERIOR DEL RESTAURANTE				
V.2.1 Puerta de entrada claramente definida y en buen estado.				
V.2.1.a Carta o menú expuesto en la entrada del restaurante.				
V.2.1.b Cartas o menús de material resistente, en español, inglés y el idioma de la localidad. (Mínimo dos idiomas) si son áreas turísticas.				
V.2.2 Espacio distribuido de forma adecuada. (Mesas, sillas y decoración adecuadas al espacio del restaurante)				
V.2.3 Decoración en buen estado, limpia, en el caso de ser plantas artificiales, sin polvo, sin basura y naturales sin enfermedad, macetas en ambos casos en buen estado y limpias.				
V.2.4 Temperatura del ambiente agradable.				
V.2.5 Se cuenta con Aire acondicionado. (Limpio, en buen estado, bien pintado, sin manchas y sin que produzca ruidos desagradables)				
V.2.6 Ventilación adecuada.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.2.7 Iluminación suficiente y adecuada. (De preferencia con bombillas ahorradoras)				
V.2.8 Limpieza evidente en toda el área.				
V.2.9 Ventanas limpias y en buen estado. (sin marcas de dedos, grasa o comida)				
V.2.10 Puertas limpias y en buen estado.				
V.2.11 Cortinas o persianas limpias y en buen estado.				
V.2.12 No, telas de araña, polvo o suciedad evidente en techos, pisos o paredes del lugar.				
V.2.13 Techos bien cuidados y pintados.				
V.2.14 Paredes en buen estado, bien pintadas y sin manchas.				
V.2.15 Pisos en buen estado. (Sin desniveles, quebrado, sin faltantes, no rajado, ni con orificios)				
V.2.16 Puerta de entrada claramente definida y en buen estado.				
V.2.17 Sala de espera o bar. (Espacio limpio, cómodo, acogedor, con sillones o sillas cómodos)				
V.2.17.a Televisión con servicio de cable en buen estado.				
V.2.17.b Música ambiental.				
V.2.17.c Internet inalámbrico con acceso para los clientes.				
V.2.18 Mobiliario y equipo en óptimas condiciones.				
V.2.18.a Mesas limpias y de material resistente. (No plásticas, que no se tambaleen, no quemadas no con desperfectos)				
V.2.18.b Sillas limpias y de material resistente. (No plásticas, que no se tambaleen, no con desperfectos)				
V.2.18.c Bandejas de servicio sin polvo ni manchas.				
V.2.18.d Muebles que se encuentren dentro del área de servicio ya sea que se utilicen o no, limpios, en buen estado, sin polvo, no apolillados, sin telas de araña y ordenado el interior con mayor razón si posee vidrio.				
V.2.18.e Si posee enfriadores con exposición de postres o alimentos que se vendan para llevar, que se encuentren limpios por fuera y por dentro, libres de plagas como moscas o cucarachas, que no derramen líquidos, que no produzcan ningún ruido.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.2.19 Material de trabajo, lencería, cubertería, vajilla y cristalería				
V.2.19.a Charolas o bandejas de servicio en buen estado, no rotas, quemadas, quebradas, manchadas, sucias o con mal olor.				
V.2.19.b Tijeras o burros de servicio, limpios y en buen estado.				
V.2.19.c Petit menage (salero, azucarera, vinagrera, aceitera, servilletero, adorno de mesa, picante, etc.) limpios, en buen estado sin olores desagradables, ni derrames, si son flores naturales cambiar el agua del florero diariamente.				
V.2.19.d Azúcar, sal, picante, en sobres; secos, limpios, en buen estado sin manchas ni olor a humedad.				
V.2.19.e Muletón o felpa, en buen estado y limpio. (Este se coloca como protección para la mesa antes del mantel para evitar que este se deslice por la mesa, el ruido de la vajilla al colocarse sobre la mesa y evitar el deslizamiento del líquido directo al comensal en caso de derrames)				
V.2.19.f Mantel en buen estado, limpio, sin manchas o roto y de tamaño adecuado a la mesa.				
V.2.19.g Cubremantel, limpio, sin manchas o roto y de tamaño adecuado.				
V.2.19.h Servilletas, limpias, en buen estado sin manchas o rotas y de tamaño adecuado.				
V.2.19.i Faldones o velos (para mesas de buffet o de decoración) limpios, sin manchas, en buen estado y no rotos.				
V.2.19.j Toda la mantelería es de tela resistente, adecuada y de color o colores firmes, no está descolorida ni con manchas de cloro u otro tipo.				
V.2.19.k Toda la mantelería en las mesas es uniforme, en cualidad y color.				
V.2.19.l Tiras para las mesas de calidad, color, material igual al de la mantelería.				
V.2.19.m Fundas para sillas del mismo color, no manchadas y en buen estado. (No descosidas, no quemadas, no rotas)(si aplica)				
V.2.19.n Litos, o paños de servicio, limpios, no manchados y para cada mesero.				
V.2.19.ñ Paños de limpieza debidamente identificados por color para no confundir y usar el color correspondiente siempre para la misma área. (Paños no necesariamente de un color completo pueden ser de franjas de un mismo color o estar rotulados)				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.2.19.o Cuchillos, tenedores y cucharas suficientes para la cantidad de comensales que se pueden atender en el restaurante. (todos deben ser iguales)				
V.2.19.p Cuchillos, tenedores y cucharas limpias, en buen estado y sin manchas de agua u opacas.				
V.2.19.q Cuchillos, tenedores y cucharas de material resistente, de calidad y de preferencia de acero inoxidable.				
V.2.19.r Vajilla suficiente para la cantidad de comensales que el restaurante puede atender.				
V.2.19.s Vajilla uniforme para cualquier tipo de servicio. (El mismo color y diseño para desayuno, almuerzo o cena)				
V.2.19.t Vajilla en buen estado, no astillada, rajada o manchada.				
V.2.19.u Cristalería suficiente según bebidas que se ofrezcan y para la capacidad de comensales que puede atender el restaurante.				
V.2.19.v Cristalería uniforme en calidad.				
V.2.19.w Cristalería en buen estado, no rajada, astillada o manchada por el agua.				
V.2.20 Office, espacio entre cocina y comedor, para guardar mantelería, cubertería, condimentos, etc. que pueden necesitarse de manera emergente y están al alcance del mesero. Puede ser un mueble o un pequeño cuarto.				
V.2.21 Caja o área de cobro, ordenada y claramente identificada.				
V.3 SERVICIOS SANITARIOS				
V.3.1 Separados para damas y caballeros.				
V.3.2 Suficientes para la capacidad del restaurante.				
V.3.3 Limpios.				
V.3.4 En buenas condiciones. (No descompuestos, no con fugas, no quebrados)				
V.3.5 Paredes, pisos, puertas fáciles de limpiar y que estén limpios.				
V.3.6 Con ventilación adecuada.				
V.3.7 Con iluminación adecuada y suficiente.				
V.3.8 Con papel en cada sanitario.				
V.3.9 Con jabón en el área de lavado de manos.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.3.10 Con espejos.				
V.3.11 Con secador de aire caliente o papel toalla.				
V.3.12 Con basureros en cada sanitario y basurero en el área de lavado de manos.				
V.3.13 Plan de limpieza de sanitarios, con sus controles de supervisión respectivos.				
V.4 SERVICIOS ESPECIALES (SI APLICA)				
V.4.1 Bar, claramente definido, cómodo, equipado con cristalería adecuada, limpio y acorde al restaurante.				
V.4.1.a El personal cuenta con un área o la facilidad para lavarse las manos.				
V.4.1.b Todo equipo utilizado para la preparación de bebidas como licuadoras, mezcladoras, etc. Es lavado y desinfectado antes del próximo uso.				
V.4.1.c Todo utensilio utilizado en el servicio como cucharones, mezcladoras, pinzas es desinfectado antes de su uso.				
V.4.1.d Todo equipo y área se lava y desinfecta al cierre.				
V.4.1.e No reutilizan el hielo, por ejemplo el hielo que usan para enfriar botellas luego para las bebidas.				
V.4.1.f Usan una cuchara o pala para servir el hielo y cuando esta no se usa permanece con el mango hacia arriba y la base protegida.				
V.4.1.g Bodega específica para la conservación de licores.				
V.4.1.h Personal con sentido de orden y conocedor de preparación, historia, origen, materia prima, tipos, etc. de las bebidas.				
V.4.2 Salones privados y áreas especiales. (Jardines, pérgolas, pequeñas atracciones como áreas con animales de exhibición, peceras, entre otros.)				
V.4.3 Área de eventos.				
V.4.3.a Catálogo de servicios y eventos que se pueden realizar.				
V.4.3.b Formato de cotización y contrato de evento.				
V.4.4 Área infantil.				
V.4.4.a Catálogo de servicios y actividades que se pueden que se pueden realizar.				
V.4.4.b Formato de cotización y contrato de evento.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.4.5 Servicio de bufet				
V.4.5.a Se controla la temperatura de los alimentos en el bufet y se lleva control de esta. Alimentos fríos a 7°C máximo o menos y los calientes a 60°C mínimo o más.				
V.4.5.b Hay una persona encargada de supervisar el área de bufet, para evitar espacios vacíos, mala utilización de los implementos para servirse por parte de los clientes.				
V.4.5.c Todo alimento al transportarse de cocina al área de bufet viene tapado.				
V.4.5.d Tanto área como utensilios del área de bufet se encuentran limpios.				
V.4.6 Servicio de Reservas				
V.4.6.a Sistema de reservas.				
V.4.6.b Espacio físico, claramente identificado como área de reservas y equipo adecuado en óptimas condiciones.				
V.4.6.c Personal con dominio del idioma inglés.				
V.4.6.d Personal con dominio del idioma de la localidad.				
V.4.6.e Entrega o envía una copia del documento del cierre y condiciones de venta del servicio.				
V.4.6.f Formato de control de reservas efectuadas.				
V.5 PERSONAL SUFICIENTE Y CAPACITADO				
V.5.1 El personal cuenta con estándares de higiene y arreglo personal. (No pintura, joyas, perfumes o maquillaje excesivos)				
V.5.2 El personal está Debidamente uniformado con identificación del establecimiento y su nombre.				
V.5.3 Personal con conocimiento del mise en place (preparación previa a la apertura y servicio de comensales) y técnicas de servicio.				
V.5.4 Realizan higienización y preparación de los utensilios, losa y cristalería.				
V.5.5 Con dominio del idioma inglés. (Áreas turísticas) (Si aplica)				
V.5.6 Cuenta con procedimiento de bienvenida				
V.5.7 Cuenta con un procedimiento para entregar la carta o menú al comensal y tomar la orden.				
V.5.8 El personal cuenta con conocimiento de los ingredientes y preparación de los platillos del menú y la carta.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.5.9 El mesero puede orientar y ayudar al cliente en todas sus necesidades.				
V.5.10 El personal cuenta con un estándar de higiene en la manipulación de alimentos y bebidas.				
V.5.11 El personal cuenta con un procedimiento para tomar la comanda u orden y servir los alimentos y bebidas.				
V.5.12 El personal cuenta con un procedimiento para entregar factura y cobrar al comensal.				
V.5.13 El personal cuenta con un estándar para hacer el doblaje de mesas sin causar molestias o interrupciones a los comensales presentes (Desbarasar o recoger el servicio dado y preparar la mesa para el nuevo servicio)				
V.6 OTROS FORMATOS, CONTROLES Y DOCUMENTOS DEL ÁREA DE SERVICIO				
V.6.1 Formato para la toma de orden.				
V.6.2 Formato de comanda para centros de consumo. (Cocina, bebidas)				
V.6.3 Formato de solicitud a bodega para reposición de géneros (utensilios, material de trabajo, que se descompone o necesita su reposición)				
V.6.4 Formato de solicitud de insumos (se llena al necesitar pajillas, azúcar, sal, pimienta, servilletas, etc.)				
V.6.5 Formato de control de inventario de mobiliario y equipo del área de servicio.				
V.6.6 Control de inventario del área de bebidas.				
Plan de limpieza del área (Paredes, pisos, ventanas, decoración, etc.) y sus controles de supervisión.				
V.6.7 Se cuenta con una bitácora diaria (Aquí se registra sin novedades, si no sucede nada y el turno transcurre normal o se anotan los sucesos, asuntos importantes o acontecimientos que es necesario dejar por escrito para el siguiente turno y conocimiento de todos en cocina o el área de servicio, lo hace el chef o el capitán)				
V.6.8 Se cuenta con un Check list para la supervisión de áreas y actividades del área y sus respectivo archivo.				
V.6.9 Procedimiento o reglamento para la resolución de quejas y reclamos.				
V.6.10 Se cuenta con capacitaciones y formación de empleados del área de servicio.				
V.6.11 Organigrama del restaurante claro y en un punto visible para el personal.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.7 ÁREA DE COMPRAS				
V.7.1 El restaurante cuenta con un catálogo de proveedores.				
V.7.2 Tiene órdenes de compra que respalden la descripción de los diferentes productos.				
V.7.3 Posee formato de pedido de verduras, frutas y legumbres.				
V.7.4 Se cuenta con un catálogo donde se describen todos los productos, cantidad necesaria y características.				
V.7.5 Lleva los controles de compras, a mano o en un software, pero los tiene.				
V.7.6 Toda compra va respaldada siempre por una factura, recibo o comprobante.				
V.8 RECEPCIÓN DE PRODUCTOS				
V.8.1 Posee entrada y/o área de recepción exclusivo para proveedores.				
V.8.2 Posee entrada y/o área para recibir productos, alimentos etc.				
V.8.3 Posee un horario establecido para la recepción de productos, está indicado en un lugar visible para los proveedores.				
V.8.4 Posee una lista de verificación para la recepción adecuada, según características, color, olor, sabor (cuando aplique), textura, (propiedades organolépticas) de los productos tanto de origen agropecuario, pecuario (animal) e industrial.				
V.8.5 Se usa una báscula, balanza o pesa, para la recepción de productos, en buen estado, sin oxido en la parte de contacto con el alimento. Se limpia y desinfecta antes y después de cada uso.				
V.8.6 Se usa un termómetro para recibir todo producto que debe venir frío o congelado, frío se recibe máximo a 4°C y congelado a -18°C o menos.				
V.8.7 Los termómetros se calibran, limpian y desinfectan antes de empezar la recepción de productos, cada vez que se recibe un producto, se cae o sea necesario.				
V.8.8 Toda toma de temperatura es verificada siempre y se lleva un registro por escrito. (Según formato)				
V.8.9 Todo producto frío se recibe en hielo y sin que este entre en contacto directo con el alimento o sea solamente agua fría.				
V.8.10 Todo producto congelado se recibe sin signos de descongelación. (Según formato)				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.8.11 No se coloca en ningún momento de la recepción ni después, alimento directamente en el piso aun cuando este en bolsa, costal o cartón.				
V.8.12 Todo alimento que se recibe empacado se recibe con empaque en óptimas condiciones y con fecha de caducidad vigente.				
V.8.13 Se deja una constancia sobre cualquier producto que es rechazado.				
V.8.14 El área física es suficiente para atender a los proveedores y no se encuentra dentro del área de preparación o se recibe en las horas de la tarde o por la mañana antes de recibir clientes.				
V.8.15 Si el proveedor debe por alguna razón pasar por el área de preparación lo hace usando las medidas de protección necesarias de lavado de manos, uso de redecilla y protector de calzado, si fuera necesario.				
V.8.16 La iluminación es adecuada para la recepción y supervisión del alimento y cuenta con protección.				
V.8.17 Pisos, paredes y techos se encuentran limpios y están pintados de colores claros y son de fácil limpieza.				
V.8.18 Las uniones entre piso y pared están redondeadas.				
V.8.19 Los pisos se encuentran en buen estado, sin grietas, rotos o faltantes.				
V.8.20 Desagüe adecuado para el área, limpio, sin estancamiento de agua, con declive, en buen estado y sin malos olores.				
V.8.21 Hay una bitácora para el área de recepción de productos. (Aquí se apunta todo lo que es necesario registrar por escrito, como devoluciones, problemas con producto o proveedores, etc.)				
V.9 BODEGA O ALMACÉN				
V.9.1 Cuenta con un espacio donde se almacenan todos los productos.				
V.9.2 La iluminación es adecuada para recibir y almacenar el producto. Con protección.				
V.9.3 Pisos, paredes y techos se encuentran limpios y están pintados de colores claros y son de fácil limpieza.				
V.9.4 Las uniones entre piso y pared están redondeadas.				
V.9.5 Los pisos se encuentran en buen estado, sin grietas, rotos o faltantes.				
V.9.6 Desagüe adecuado para el área (solo para las áreas que se deben lavar), limpio, sin estancamiento de agua, con declive, en buen estado y sin malos olores.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.9.7 Cuenta con ventilación adecuada y en caso de ser ventanas, deben estar protegidas para evitar la entrada de plagas.				
V.9.8 Se prohíbe la entrada de personas ajenas o no encargadas del almacén o bodega.				
V.9.9 Hay una persona asignada para el control del almacén o bodega.				
V.9.10 Hay un horario específico para recepción de requisición de cocina a almacén o bodega y otro específico para entrega de productos diariamente.				
V.9.11 Se recibe todo producto contra formato de recepción de producto.				
V.9.12 Se lleva un inventario de las existencias, mínimos y máximos en el almacén o bodega.				
V.9.13 Se entrega todo producto contra orden de requisición a almacén.				
V.9.14 No hay producto sobre el suelo, ni cajas, botellas, etc.				
V.9.15 Los anaqueles o estanterías son de acero inoxidable, fáciles de lavar y mover.				
V.9.16 Los anaqueles o estanterías se encuentran separados de la pared y a 15 centímetros del suelo.				
V.9.17 No hay nada de madera dentro del almacén para guardar o almacenar productos.				
V.9.18 Producto en orden y separado por tipo. (Papelería, alimentos, productos de limpieza, si todos se encuentran en la misma área etc.)				
V.9.19 Todo producto del almacén o bodega se encuentra en orden y óptimas condiciones, bolsas bien selladas, recipientes, envases, latas, frascos, limpios y en buen estado.				
V.9.20 Aplicación clara del método PEPS. Todos los alimentos tienen indicada la fecha de producción y vencimiento, bien identificado por colores o calcomanías.				
V.9.21 Si hay producto que se ha rechazado o su fecha de vencimiento ha llegado, se encuentra claramente identificado y apartado del resto de sus iguales para poder devolver o desechar, con una notación de no usar.				
V.9.22 En la bodega o almacén no hay alimento en el piso, polvo, basura o señales de plaga como heces, pelo o restos de animales.				
V.10 ALMACENAMIENTO DE QUÍMICOS				
V.10.1 Espacio para químicos claramente definido y lejos de los alimentos.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.10.2 Productos químicos separados según el uso. (Para limpieza, fumigación, plomería, etc.)				
V.10.3 Área limpia y seca.				
V.10.4 Se cuenta con un catálogo con todas las descripciones de los químicos y que hacer en caso de mal uso.				
V.10.4 Productos químicos de alta toxicidad, guardados bajo llave, en sus envases originales y con su ficha técnica y hoja de seguridad a disposición.				
V.10.5 Ningún producto químico en envases de alimentos o bebidas.				
V.10.6 Hay una persona encargada de la hoja de control de entrega de químicos y del inventario de estos.				
V.10.7 El acceso a esta área está restringido.				
V.10.8 El personal que usa químicos de uso delicado conoce el uso, así como el resto del personal en cuanto a qué hacer en caso de ingestión o contacto accidental.				
V.10.9 Hay disposición de guantes, mascarilla, lentes, gabacha, etc. Para el uso del empleado que debe aplicar químicos de delicada aplicación.				
V.11 ALMACENAMIENTO DE REFRIGERADOS				
V.11.1 Todo alimento en este espacio se guarda máximo a 4°C.				
V.11.2 Equipo limpio y en óptimas condiciones. (Empaques, sellos, cierres, puertas, anaqueles, etc.)				
V.11.3 La iluminación del equipo es adecuada, permite una correcta visualización del alimento en el interior y posee protección.				
V.11.4 Todo termómetro que pertenece al equipo de refrigeración se encuentra en óptimas condiciones.				
V.11.5 Si se usa termómetro que no es del equipo este debe ser revisado y calibrado diariamente.				
V.11.6 Al tomar la temperatura al alimento dentro de las unidades de refrigeración se hace con termómetros calibrados, limpios e higienizados, antes de cada toma de temperatura.				
V.11.7 La toma de temperatura lleva su registro y control por escrito, en el formato correspondiente, con la temperatura obtenida, la fecha y quién la tomo como mínimo.				
V.11.8 Al tomar temperaturas si no se ha encontrado lo esperado se hace la revisión de la razón, se arregla si es posible o se hace la notificación inmediata para su reparación.				
V.11.9 Se lleva un registro de desviaciones y que se ha hecho para un control.				

	SI	NO	N/A	Puntos
VI.11.10 Se respeta el PEPS usando fecha e identificación para todo alimento dentro del equipo. Cuando es la fecha de realizado y la fecha de vencimiento.				
VI.11.11 Todo alimento se guarda en recipientes tapados, en buen estado y rotulados.				
VI.11.12 No hay recipientes con distintos tipos de alimentos y sin rotular en el equipo de refrigeración.				
VI.11.13 El orden de los alimentos en el equipo de refrigeración se respeta, colocando los alimentos preparados en la parte superior y los alimentos crudos en la parte inferior para evitar derrames y contaminación.				
VI.11.14 El equipo de refrigeración no posee olores desagradables, derrames o alimento en el piso o áreas del equipo y se puede sentir lo frío de la temperatura al abrirse.				
VI.11.15 El personal es consciente de la importancia de no mantener los equipos de refrigeración abiertos más que el tiempo necesario.				
VI.11.16 Hay un orden y horario establecido para guardar el alimento que está entrando del área de recepción y mientras esto sucede el alimento nunca toca el piso.				
VI.11.17 Se cuenta con un procedimiento para rotular los alimentos en fecha de realización y fecha de consumo.				
VI.12 ÁREA DE CONGELADOS				
VI.12.1 Todo alimento en este espacio se guarda máximo a -18°C.				
VI.12.2 Equipo limpio y en óptimas condiciones. (Empaques, sellos, cierres, puertas, anaqueles, etc.)				
VI.12.3 La iluminación del equipo es adecuada, permite una correcta visualización del alimento en el interior y posee protección.				
VI.12.4 Todo termómetro que pertenece al equipo de congelación se encuentra en óptimas condiciones.				
VI.12.5 Si se usa termómetro que no es del equipo este debe ser revisado y calibrado diariamente.				
VI.12.6 Al tomar la temperatura al alimento dentro de las unidades de congelación se hace con termómetros calibrados, limpios e higienizados, antes de cada toma de temperatura.				
VI.12.7 Toda toma de temperatura lleva su registro y control por escrito, en el formato correspondiente, con la temperatura obtenida, la fecha y quién la tomo como mínimo.				

	SI	NO	N/A	Puntos
VI.12.8 Al tomar temperaturas si no se ha encontrado lo esperado se hace la revisión de la razón, se arregla si es posible o se hace la notificación inmediata para su reparación.				
VI.12.9 Se lleva un registro de desviaciones y que se ha hecho para un control.				
VI.12.10 Se respeta el PEPS usando fecha e identificación para todo alimento dentro del equipo cuando se hizo y su tiempo de consumo.				
VI.12.11 Todo alimento se guarda en recipientes tapados, en buen estado y rotulados.				
VI.12.12 No hay recipientes con distintos tipos de alimentos y sin rotular en el equipo de refrigeración.				
VI.12.13 Los alimentos dentro del equipo de congelación se encuentran ordenados.				
VI.12.14 El personal tiene acceso a chumpas, botas y guantes en caso sea necesario para poder ingresar al área de congelados.				
VI.12.15 Hay un orden y horario establecido para guardar el alimento que está entrando del área de recepción y mientras esto sucede el alimento nunca toca el piso.				
VI.12.16 Cocina hace con anticipación la requisición del alimento que se debe descongelar para poder preparar y así no se rompe la cadena de frío y los alimentos se descongelan de manera correcta (de congelado a frío y de frío a preparación).				
VI.12.17 No hay mezcla de diferentes alimentos donde se de contaminación cruzada (pescados con frutas incorrecto)				
VI.13 ÁREA DE EQUIPAMIENTO				
VI.13.1 Estufa				
VI.13.1.a De acero inoxidable o material resistente.				
VI.13.1.b Limpia de afuera, de adentro, abajo y alrededor de donde se encuentra.				
VI.13.1.c Sin señales de óxido o corrosión.				
VI.13.1.d Con instalación de fuente de energía adecuada. (Ya sea eléctrica o de gas) sin cables expuestos				
VI.13.1.e Campanas y extractores sin grasa o suciedad y en buen estado.				
VI.13.1.f Son adecuadas para el área de cocina del restaurante.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.13.1.g El número de estufas es el adecuado para cubrir la demanda de platillos para los clientes.				
V.13.2 Horno (si aplica)				
V.13.2.a De acero inoxidable o material resistente.				
V.13.2.b Limpio de afuera y de adentro al igual que las parrillas o entre paños internos.				
V.13.2.c Sin señales de óxido o corrosión.				
V.13.2.d Con instalación de fuente de energía adecuada. (Ya sea eléctrica o de gas)				
V.13.2.e Instalada directamente en el piso o sobre una base de mampostería (tipo de grada fundida usada para elevar el nivel del equipo) si es necesario, pero nunca sobre una base de madera.				
V.13.3 Freidora				
V.13.3.a De acero inoxidable o material resistente.				
V.13.3.b Limpia de afuera y de adentro al igual que la cesta interna.				
V.13.3.c Sin señales de óxido o corrosión.				
V.13.3.d Con instalación de fuente de energía adecuada. (Ya sea eléctrica o de gas)				
V.13.3.e Instalada directamente en el piso o sobre una base de mampostería (tipo de grada fundida usada para elevar el nivel del equipo) si es necesario, pero nunca sobre una base de madera.				
V.13.3.f Se lleva un control del cambio de aceite de la freidora.				
V.13.4 Plancha				
V.13.4.a De acero inoxidable o material resistente.				
V.13.4.b Limpia de afuera y de adentro.				
V.13.4.c Sin señales de óxido o corrosión.				
V.13.4.d Con instalación de fuente de energía adecuada. (Ya sea eléctrica o de gas)				
V.13.4.e Instalada directamente en el piso o sobre una base de mampostería (tipo de grada fundida usada para elevar el nivel del equipo) si es necesario, pero nunca sobre una base de madera.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.13.5 Microondas				
V.13.5.a En buen estado.				
V.13.5.b Limpio por dentro y por fuera.				
V.13.5.c Con instalación de fuente de energía adecuada.				
V.13.5.d Sin señales de plagas.				
VI.13.6 Tostador				
V.13.6.a En buen estado.				
V.13.6.b Limpio por dentro y por fuera.				
V.13.6.c Con instalación de fuente de energía adecuada.				
V.13.6.d Sin señales de plagas.				
V.13.7 Electrodomésticos varios (Batidoras, horno tostador, sandwicheras, waffleras, etc.)				
V.13.7.a Limpios.				
V.13.7.b En buen estado.				
V.13.7.c Con cable de conexión en buen estado.				
V.13.7.d Sin señales de plagas.				
V.13.8 Utensilios, limpios, en buen estado, no de madera y suficientes para las necesidades de preparación, según la capacidad del restaurante.				
V.13.8.a Paletas.				
V.13.8.b Cucharas y cucharones.				
V.13.8.c Cuchillos.				
V.13.8.d Tablas de picar de colores.				
V.13.8.e Ollas.				
V.13.8.f Sarténes.				
V.13.9 Todo equipo y utensilio se lava e higieniza al final del turno y/o cada vez que se usa o cuando sea necesario utilizando la técnica de inmersión para el equipo o partes de este que sean de difícil acceso a las manos o máquinas de lavado.				
V.13.10 Mesas de preparación de acero inoxidable, limpias y en buen estado.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.14 ÁREA DE COCINA INFRAESTRUCTURA				
V.14.1 El área física es adecuada y suficiente para atender las demandas del cliente o comensal según la capacidad del restaurante.				
V.14.2 La iluminación es adecuada, suficiente y cuenta con protección.				
V.14.3 Pisos, paredes y techos se encuentran limpios, pintados de colores claros, se pueden lavar y limpiar fácilmente.				
V.14.4 Paredes en perfecto estado, sin grietas, hoyos, etc.				
V.14.5 Las uniones entre piso y pared están redondeadas.				
V.14.6 Los pisos se encuentran en buen estado, sin grietas, rotos o faltantes.				
V.14.7 Los pisos son antideslizantes.				
V.14.8 Suministro de agua potable ininterrumpido, ya sea porque es municipal, por tanque o cisterna.				
V.14.9 Instalaciones de agua adecuada, suficiente y en orden lógico para el uso requerido.				
V.14.10 Llave de paso del agua en lugar adecuado y señalizada para saber para donde se abre y para donde se cierra.				
V.14.11 Si existe aire acondicionado, que se encuentre limpio, en buen estado, bien pintado, sin goteos ni ruidos molestos.				
V.14.12 Si existen ventanas que permitan el ingreso de aire para ventilar el lugar, evitar condensación y exceso de calor, están protegidas para evitar el ingreso de plagas y se encuentran diseñadas de tal manera que la corriente de aire va de zona limpia a zona contaminada.				
V.14.13 Sistema efectivo de extracción de humos, olores y vapores.				
V.14.14 Instalaciones eléctricas adecuadas, completas, señalizadas si la corriente cambia, seguras y en orden lógico para el uso requerido.				
V.14.15 Flipones señalizados y en un lugar adecuado y seguro.				
V.14.16 Instalaciones de gas adecuadas, señalizadas, seguras y en orden lógico para el uso requerido.				
V.14.17 Llaves de paso para el gas en lugar adecuado, señalizadas para saber dónde se abre y donde se cierra.				
V.14.18 Desagüe adecuado para el área, limpio, sin estancamiento de agua, con declive, en buen estado y sin malos olores.				
V.14.19 Áreas física y claramente definidas.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.15 ÁREA DE LAVADO DE MANOS EN COCINA (para empleados)				
V.15.1 Cuenta con lavamanos (de preferencia de pedal y acero inoxidable).				
V.15.2 Cuenta con estación o dispensador de jabón líquido antibacterial				
V.15.3 Cuenta con un cepillo y solución desinfectante para este, para el lado de uñas durante el proceso de lavado de manos.				
V.15.4 Cuenta con papel toalla, toallas desechables en su defecto un secador de aire caliente de activación y paro automático de preferencia para el secado de manos.				
V.15.5 El lavamanos está libre de suciedad, residuos o manchas.				
V.15.6 Hay basurero con bolsa o de pedal, en el área disponible únicamente para posibles residuos de comida de las manos de los empleados y /o para el papel toalla con que se sequen.				
V.15.7 Cuenta con un cartel que indica el proceso de lavado de manos y el tiempo máximo que puede pasar para ir y lavar nuevamente las manos.				
V.15.7 Hay un formato de registro de lavado de manos y al menos dos veces al mes se hace una inspección para corroborar que el empleado hace el proceso adecuadamente.				
V.15.8 Hay una persona encargada por turno de llenar y controlar el lavado de manos.				
V.15.9 Hay capacitación sobre la importancia del lavado de manos para el personal y un documento que respalde que se ha impartido.				
V.16 MANIPULACIÓN Y PREPARACIÓN DE ALIMENTOS				
V.16.1 Uso de agua potable adecuado.				
V.16.1.a Se clora el agua o se usa agua filtrada para la preparación de bebidas y alimentos.				
V.16.1.b El hielo se hace con agua potable, clorada o filtrada.				
V.16.1.c No se usa el hielo que se ha usado para enfriar alimentos en su forma primaria o bebidas empacadas para servir bebidas con hielo.				
V.16.1.d La máquina de hielo está limpia y la pala para manipular el hielo se encuentra en un recipiente igualmente limpio donde se protege la base de la contaminación.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.16.1.e La manipulación del hielo siempre se hace con los utensilios adecuados nunca con vidrio o la mano.				
V.16.1.f Todo lo frío durante su proceso de preparación se hace sobre una cama de hielo para no romper la cadena de frío. Igualmente lo que se debe mantener frío para el servicio como la leche, crema, queso, porcionado.				
V.16.1.g Se llevan registros de potabilidad del agua. (Temperatura, conductividad, turbiedad, sólidos disueltos totales, dureza y cloruros)				
V.16.2 Toda verdura y vegetal pasa por un lavado y desinfección minuciosa antes de pasar al área de preparación.				
V.16.3 Toda pieza grande de carne es porcionada antes de guardarse para evitar la descongelación de la pieza completa, ya que eso implicaría que no puede volverse a congelar.				
V.16.4 Todo proceso de descongelación se hace de congelado a frío y de frío a preparación si la cantidad es mayor a media libra.				
V.16.5 Se hace descongelación adecuada de los alimentos a través de microondas en piezas pequeñas.				
V.16.6 Todo alimento que se ha descongelado no se puede volver a congelar.				
V.16.7 El personal de cocina conoce y usa los termómetros para el control de la temperatura de los alimentos calientes y fríos.				
V.16.8 Todo alimento que se ha cocinado y desea guardarse pasa por un proceso de división o porcionado para facilitar su enfriamiento y este no dura más de 4 horas.				
V.16.9 El personal conoce y maneja las temperaturas mínimas de cocción, según: 1. Aves y carnes rellenas a 74 °C 2. Cerdo y carne molida a 69 °C 3. Otro tipo de alimentos arriba de 63°C Todos por 15 segundos mínimos.				
V.16.10 Los alimentos sobrantes se usan o recalientan siempre y cuando se sepa que se han manipulado con control de temperatura en el primer proceso. Si se guardan se etiquetan con fecha de producción.				
V.16.11 Las sobras se recalientan para servirse a 74°C por 15 segundos mínimo.				
V.17 PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA DE DOMINIO DEL PERSONAL				
V.17.1 Antes de manipular o preparar alimentos se lavan las manos.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.17.2 Cuando salen por alguna razón de la cocina al regresar los empleados se lavan las manos.				
V.17.3 Reconocen los momentos que provocan el lavado de manos y poseen en el área de lavado de manos un cartel plastificado con las figuras de los pasos del lavado de manos.				
V.17.4 Usan utensilios que minimizan el contacto de las manos con el alimento, como cucharones, cucharas, etc.				
V.17.5 Si usan guantes en el proceso de preparación de alimentos los desechan una vez se rompen, al paso de dos horas aunque no cambien de proceso, si cambian de proceso o se contaminaron por contacto con algo contaminado.				
V.17.6 El lavado de manos no se sustituye por el uso de guantes.				
V.17.7 Se lavan las manos antes de manipular vajilla limpia.				
V.17.8 Se lavan las manos luego de tener contacto con basura, tocar alguna parte del cuerpo, ir al baño, o cualquier situación en la que se contaminen.				
V.17.9 No utilizan alimentos vencidos o con signos de descomposición.				
V.17.10 Utilizan los alimentos sobrantes dentro del tiempo establecido de vida, ya sea tres o siete días máximo dependiendo del alimento.				
V.17.11 No revuelven sobras con alimento recién hecho.				
V.17.12 Para probar el alimento usan el método de las dos cucharas, con una toman el alimento se voltean al lado contrario a donde se encuentra el recipiente con comida, depositan el alimento en la segunda cuchara, lo prueban y llevan ambas cucharas al área de lavado.				
V.17.13 Usan su uniforme limpio y completo.				
V.17.14 Usan zapato cerrado y antideslizante.				
V.17.15 Usan redecilla o cofia cubriendo el cabello completamente.				
V.17.16 No permiten el ingreso a cocina a nadie que no use cofia o redecilla.				
V.17.17 Las manos siempre están limpias, con uñas recortadas y sin esmalte.				
V.17.18 Se bañan diariamente.				
V.17.19 No usan bigote o barba y si lo usa un cubre barba o mascarilla para trabajar.				
V.17.20 No fuma, no come, no mastica chicle o usa el celular en horario ni áreas de preparación.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.17.21 Todo personal que presenta afecciones respiratorias o estomacales severas es retirado del área de preparación y enviado al médico para comprobar su estado de salud.				
V.17.22 El personal recibe capacitación constante sobre el manejo higiénico de alimentos, higiene personal y procedimientos de manipulación y se lleva un registro de estas.				
V.18 UTENSILIOS DE LIMPIEZA				
V.18.1 Se maneja código de colores con trapos, escobas, baldes, cubetas utilizados en la limpieza de las áreas de preparación, para no confundirlos con los de las áreas de clientes o comensales.				
V.18.2 Todo trapo se lava y sanitiza antes de empezar a usarse y al finalizar.				
V.18.3 Se entrega un trapo nuevo contra entrega del usado.				
V.18.4 Trapeadores se dejan lavados y extendidos en el área de limpieza para el siguiente turno o día si es el caso.				
V.18.5 Escobas se lavan y sanitizan y colocan en el espacio determinado para estas.				
V.18.6 Hay una persona encargada del cuidado y mantenimiento de estos implementos.				
V.18.7 Todo implemento de limpieza se entrega contra solicitud por escrito a bodega o almacén.				
V.19 ÁREA DE LAVADO, PLONGE O COCHAMBRE				
V.19.1 Hay agua ininterrumpidamente.				
V.19.2 El jabón utilizado es para uso en áreas de producción de alimentos.				
V.19.3 El personal que está en esta área usa aparte de su uniforme de cocina una gabacha impermeable, botas y guantes.				
V.19.4 Se lava todo en orden, no se revuelven los implementos de cocina con la vajilla cubertería y cristalería.				
V.19.5 Hay un espacio destinado específicamente para el lavado de la vajilla, cubertería cristalería y utensilios de cocina.				
V.19.6 El área es adecuada y suficiente para la carga de trastos que sale por la ocupación del restaurante.				
V.19.7 Hay agua caliente y fría instalada en el área.				
V.19.8 Hay un basurero con bolsa en el área, destinado para colocar la basura, desechos, etc. De los trastos y vajilla sucia.				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.19.9 El procedimiento de lavado se hace, eliminando los restos de comida, enjabonando, des enjuagando, sanitizando y secando al aire, (no se usan toallas de tela para el secado) ya sea de forma manual o en un compartimiento de tres.				
V.19.10 Si se usa máquina lavaplatos se mete a la máquina solamente la vajilla, cubertería y cristalería, por separado.				
V.19.11 Si se usa máquina lavaplatos no se recarga y se siguen las indicaciones de la máquina				
V.20 SERVICIOS PARA EL EMPLEADOS				
V.20.1 Cuenta con un área para empleados tanto meseros y cocineros				
V.20.2 El área de empleados está limpia				
V.20.3 Cuenta con servicios sanitarios para empleados, separados para damas y caballeros.				
V.20.4 Cuenta con área para baño con agua ininterrumpida, jabón líquido antibacterial y toallas de papel para secar las manos (si aplica).				
V.20.5 Basureros con bolsa, para los servicios sanitarios, el área de lavado de manos y el área de lockers.				
V.20.6 Cuenta con lockers suficientes y en buen estado para cada empleado.				
V.20.7 Cuenta con un área para comer de empleados retirada del área de clientes o comensales.				
V.20.8 Reglamento escrito para el uso de lockers, para evitar plagas.				
V.20.9 Horario por escrito del uso de comedor de empleados, limpieza y mantenimiento de este.				
V.21 DESECHOS Y CONTROL DE BASURA				
V.21.1 Botes de basura adecuados a las distintas áreas del restaurante.				
V.21.2 Botes de basura limpios, en buen estado y con tapadera.				
V.21.3 Botes de basura con bolsa.				
V.21.4 Basureros de pedal donde es necesario.				
V.21.5 Procedimiento escrito para el manejo adecuado de desechos y con la garantía de firmas de que los involucrados lo conocen.				
V.21.6 Manejo de basura adecuado. (Bolsas en basurero principal cerradas, no rotas, formato de control de desechos, etc.)				

	SI	NO	N/A	Puntos
V.21.7 Buen manejo de basurero principal. (Con puertas, si es necesario; bolsas cerradas, limpios y alejados de la zona de preparación)				
V.21.8 Basureros limpios y desinfectados al final de turnos en todas las áreas.				
V.21.9 Ausencia de olores, suciedades evidentes o plagas dentro o fuera del basurero.				
V.21.10 Programa de clasificación y reciclaje de desechos.				
V.22 CONTROL DE PLAGAS				
V.22.1 Programa escrito y/o contrato con empresa especializada en el control de plagas.				
V.22.2 El personal ha sido entrenado y capacitado en prevención de plagas.				
V.22.3 Puertas, ventanas y cualquier espacio que lo requiera dentro del área de preparación y servicio con protección contra insectos, roedores o cualquier otro contaminante.				
V.22.4 Paredes y techos, del establecimiento en general, contruidos y en estado tal que no permitan la acumulación de basura y anidamiento de plagas.				
V.22.5 Pisos sin grietas, uniones irregulares, quebrados o ausentes, en ninguna parte del establecimiento favoreciendo la prevención de plagas.				
V.22.6 Ausencia de cebos, bolsas de agua, y lámparas de luz ultravioleta en las áreas de preparación y servicio de alimentos.				
V.22.7 Productos químicos utilizados para el control de plagas autorizados en el uso para empresas de producción y servicio de alimentos.				
V.22.8 Almacenamiento de químicos usados en el control de plagas fuera del área de elaboración de alimentos y con reporte escrito.				
V.23 ORGANIZACIÓN DE COCINA, FORMATOS Y CONTROLES				
V.23.1 Organigrama de cocina claramente definido y expuesto.				
V.23.2 Descripción técnica de puestos.				
V.23.3 Cuenta con receta estándar para cada plato con foto de presentación.				
V.23.4 Registro de control de control microbiológico efectuado a las manos de los empleados. (anualmente).				
V.23.5 Registro de control microbiológico efectuado en las áreas de la cocina. (Mínimo uno semestralmente por área, ejemplo, mesa de preparación, área de lavado de manos, etc.)				



Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
7° Av. 1-17 zona 4, Centro Cívico
Programa de Calidad Turística
Tel 2421-2800 ext. 4130
e-mail: calidad.turistica@inguat.gob.gt
www.visitguatemala.com   
www.geovisitguatemala.com

