



# **SPYRAL**

**Manual de procedimientos operativos**

**MX-NN-MPO-SPY-05**

## CINÉPOLIS

**Revisión 05: 01 de diciembre de 2015.**

**Cancela y sustituye:** M.P.O. Spyral 04, 05 de noviembre de 2014.

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

## Hoja de firmas

Elaboró
<b>Alberto Alcaraz Aguilar</b> <b>Gerente de Procesos</b>

Revisó
<b>Diana Torres Béjar</b> <b>Líder Nuevos Negocios</b>

Revisó
<b>Rafael Velázquez García</b> <b>Jefe de Capacitación a Conjuntos</b>

Revisó
<b>Alfredo Fernando Manzo Suárez</b> <b>Gerente de Operaciones</b>

Vo.Bo.
<b>Leticia Zenteno Juárez</b> <b>Subdirectora de Riesgos</b>

Autorizó
<b>José Enrique Álvarez Pérez</b> <b>Gerente Comercial de Nuevos Negocios</b>

---

1. Descripción del negocio .....	5
2. Infraestructura .....	10
3. Insumos.....	17
4. Habilitación .....	21
4.1. Iniciar habilitación.....	22
4.2. Máquina de helados .....	24
4.2.1. Para días sin lavado.....	25
4.2.2. Para días de lavado.....	30
4.3. Punto de venta.....	56
4.4. Contenedores.....	60
4.4.1. Mermelada de fresa y jarabe de chocolate.....	61
4.4.2. Cubierta de chocolate y jarabe de caramelo.....	62
4.5. Complementos .....	64
4.6. Insumos .....	67
4.7. Exhibidores.....	69
4.7.1. Porta conos.....	70
4.7.2. De punto de venta .....	73
4.8. Porcionado de <i>toppings</i> .....	76
4.9. Limpieza general.....	80
4.10. Batidora .....	82
4.11. Apertura de turno .....	84
5. Venta.....	86
5.1. Venta.....	87
5.2. Formas de pago.....	90
5.2.1. Efectivo.....	91
5.2.2. Tarjeta de crédito/débito.....	92
6. Recetas .....	94
6.1. Cono.....	95
6.2. Cono con chispas.....	97
6.3. Cono Oreo.....	99
6.4. Cono cubierto .....	101

---

---

6.5. Cono gigante .....	104
6.6. Sundae.....	107
6.7. Twister .....	110
7. Recuperación de fondos.....	114
8. Retiro de efectivo.....	116
9. Corte sorpresa .....	119
9.1. Corte sorpresa de efectivo.....	120
9.2. Corte sorpresa de producto .....	122
10. Cambio de turno.....	124
11. Inhabilitación.....	126
11.1. Cierre de turno.....	127
11.2. Insumos .....	129
11.3. Conciliación de insumos.....	131
11.4. Punto de venta .....	133
11.5. Contenedores .....	136
11.5.1. Cubierta de chocolate y jarabe de caramelo .....	137
11.5.2. Mermelada de fresa y jarabe de chocolate .....	138
11.6. Complementos.....	139
11.7. Máquina de helados .....	141
11.8. Exhibidores .....	143
11.9. Batidora .....	145
11.10. Limpieza general .....	147
11.11. Finalizar inhabilitación.....	149
12. Tabla de cambios.....	151
13. Documentos de referencia .....	153

# 1. Descripción del negocio

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

**Cono sencillo/doble**

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



**Cono cubierto**

Cono sencillo/doble adicionado con una cobertura de chocolate.



**Cono con chispas**

Cono sencillo/doble adicionado con chispas de colores.



**Cono Oreo**

Cono sencillo/doble adicionado con galleta Oreo molida.



### Cono gigante

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



### Twister

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



### Sundae

Helado de leche sabor vainilla, chocolate o combinado servido en un vaso, cubierto con una capa de mermelada de fresa, jarabe de chocolate o caramelo.



### Logotipo

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



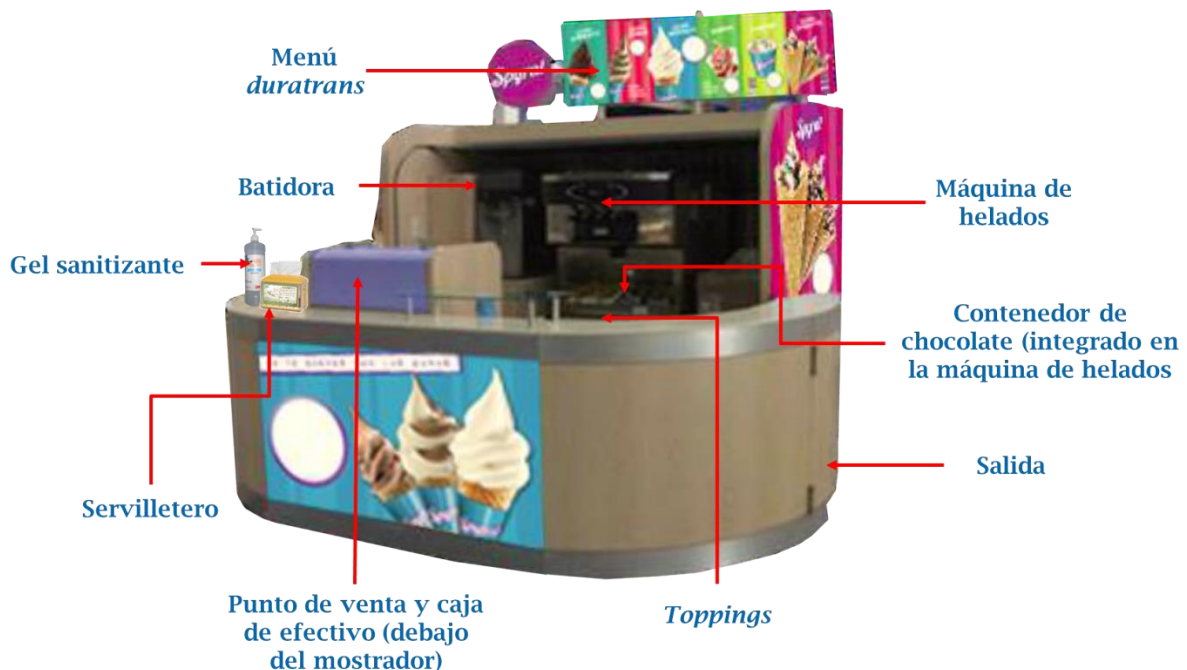
La operación de Spyral debe apegarse a la versión vigente de las siguientes políticas:

- **Política de mantenimiento al conjunto y nuevos negocios.**
- **Política de operación de inventarios en conjuntos.**
- **Política de operación de ingresos y valores de conjuntos.**

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

El negocio “Spyral” tiene actualmente 3 modelos de planta física:

### Módulo de pared tipo 1



## Módulo de pared tipo 2



## Módulo intemperie



## **2. Infraestructura**



Máquina de helados



Batidora



Báscula



Caja de efectivo



Pantalla



Impresora



*PIN pad*



Detector de billetes falsos



Teclado



**Regulador**



**Módem de internet**



**Módem corporativo**



**Exhibidor punto de venta**



**Inserto para  
mermelada/cobertura de  
chocolate/jarabe de chocolate**



**Dispensador de caramelo**



**Porta conos**



**Recipiente de policarbonato  
con tapa**



**Contenedor de policarbonato**



Cucharón de acero inoxidable



Cucharón para inserto



Servilletero



Espátula miserable  
ID 1201010156



Salero  
ID 1201010037



Tijeras



Lapicero



Rollo de papel térmico de impresora



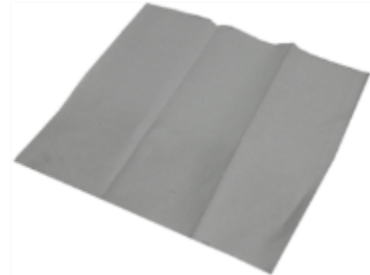
Lubricante grado alimenticio



Cubeta



Fibra esponja P-94



Papel toalla



Paño blanco



Paño verde



Desengrasante #7L



Limpiador de vidrios #1L



Gel sanitizante



Sanitizante #16L



Guantes de plástico



Cepillo grande



Cepillo mediano ancho



Cepillo mediano delgado



Cepillo pequeño



Cepillo doble



Cepillo de cerdas negras



Cepillo flexible



Cepillos tipo llavero



**Cepillo tipo escobetilla**



**Uña de plástico**



**Escoba**



**Trapeador**



**Recogedor**



**Bolsas negras para basura**



**Bote de basura**

## **3. Insumos**



Base de helado sabor vainilla



Base de helado sabor chocolate



Jarabe de chocolate



Cobertura de chocolate



Mermelada de fresa



Caramelo



Cono sencillo



Cono Carlos V



Cono gigante



M&M's



Chocolate Cruch



Chispas



Galleta Oreo



Vaso para Sunadae



Vaso para Twister



Tapas domo



Cucharas



Servilletas



**Vasos condimenteros con  
tapa (2 oz)  
ID 1003020065**



**Bolsas de plástico  
ID 1401010081**

## 4. **Habilitación**

## **4.1. Iniciar habilitación**

El Vendedor de Spyral del primer turno debe iniciar la habilitación del módulo del negocio de la siguiente manera: 2 horas antes de iniciar la venta si se va a lavar la máquina y 1 hora antes si solo se va a habilitar<sup>1</sup>.

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



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



---

<sup>1</sup> El horario de apertura para los módulos de Spyral ubicados en el *lobby* del conjunto es de acuerdo a los horarios de este, para los módulos ubicados en pasillos de centros comerciales es el establecido en el contrato.

## **4.2. Máquina de helados**

### 4.2.1. Para días sin lavado

La habilitación de la máquina de helado para los días sin lavado deberá realizarse de la siguiente manera:

1. Presionar el botón de espera para desactivar este modo.



2. Presionar el botón de congelado.



3. Colocarse guantes de plástico y retirar los tubos aireadores en ambas tolvas jalando hacia arriba. Al terminar quitarse los guantes.



4. Aflojar los empaques del tubo aireador con la “uña de plástico” y tallar los tubos aireadores con el cepillo grande de cerdas blancas y desengrasante #7L<sup>2</sup>.



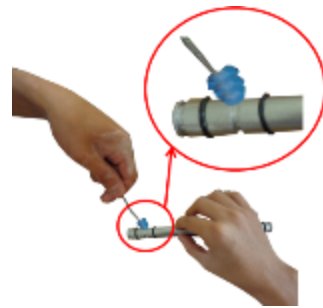
---

<sup>2</sup> Solo aflojar los empaques para facilitar la limpieza, no removerlos por completo.

**Nota:**

Los tubos aireadores se deben lavar tres veces al día apertura, cambio de turno y cierre.

5. Tallar con el cepillo pequeño las ranuras de los empaques del tubo aireador para retirar residuos de lubricante y leche.



6. Quitar las espumas de los tubos aireadores, aflojar los empaques de las espumas y de los tubos con la “uña de plástico” y tallar el interior de éstos con el cepillo doble (lado de cerdas claras) y desengrasante #7L.



7. Tallar las superficies exteriores de los tubos aireadores con la esponja de la fibra esponja y desengrasante #7L.



8. Con el otro extremo del cepillo doble (lado de cerdas oscuras), tallar el orificio del tubo aireador usando desengrasante #7L.



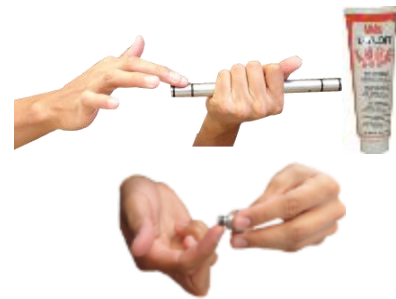
9. Tallar las espreas con el cepillo más delgado del tipo llavero y desengrasante #7L eliminando cualquier residuo de lubricante por dentro y fuera.



10. Enjuagar tanto los tubos aireadores como las espreas y secarlas perfectamente con papel toalla.



11. Poner una cantidad considerable de lubricante grado alimenticio en la zona de los empaques de los tubos aireadores y de las espreas<sup>3</sup>.



12. Limpiarse las manos con papel toalla para quitar el lubricante y secar los tubos aireadores también con papel toalla.

13. Colocarse los guantes de plástico y colocar los tubos aireadores en la tolva a un lado del sensor, con el orificio hacia abajo.



<sup>3</sup> Siempre se debe tener en *stock*, en caso de no tener lubricante, solicitarlo al Encargado de Mantenimiento, el cual únicamente puede ser de grado alimenticio.

14. Tomar las espreas e insertarlas a presión en los tubos aireadores. Al terminar, retirarse los guantes.



15. Verificar que las tolvas tengan leche hasta el nivel 2 (indicado en las mismas) de arriba hacia abajo y sin rebasarlo. Si no es así, realizar lo siguiente:



**Nota:**

Por ningún motivo la tolva deberá quedarse sin leche por debajo del sensor blanco, ya que de lo contrario la máquina se bloquea y es necesario realizar el proceso de lavado para desbloquearla.



- a) Tomar del refrigerador las bolsas de base para helado de vainilla o chocolate necesarias para llenar cada una de las tolvas hasta el nivel indicado y cortar con tijeras una esquina de la bolsa.

- b) Agitar las bolsas de base para helado antes de vaciarlas, para dejar la mezcla homogénea.



- c) Vaciar el contenido de la(s) bolsa(s) necesarias en la tolva correspondiente (vainilla tolva izquierda y chocolate tolva derecha) hasta llegar al nivel 2.



16. Colocar las tapas de las tolvas y tomar una pequeña muestra de helado de cada sabor en un cucharón metálico e inclinarlo 45° para verificar que no se derrame el producto. Si se derrama, esperar 10 minutos y repetir la prueba.



17. Vaciar el producto del cucharón metálico en la tolva del sabor correspondiente cuando éste se haya derretido.

18. Verificar que la temperatura de las tolvas se mantenga en un rango de 36° a 40° F.



## 4.2.2. Para días de lavado

La habilitación de la máquina de helado para los días de lavado, es decir, martes, jueves y sábados debe realizarse de la siguiente manera:

Acudir a la bodega de insumos y tomar lo siguiente para la limpieza del módulo:

1.
  - Papel toalla.
  - Paño blanco.
  - Guantes de plástico.
  - Lubricante.
  - Sanitizante 16L.
  - Desengrasante #7L<sup>4</sup>.
  - Fibra esponja P-94.
  - Cepillos (grande, mediano ancho, mediano delgado, pequeño, doble, negro, flexible, tipo llavero y tipo escobetilla).
  - Cubeta grande.

2. Quitar las tapas de las tolvas.



3. Colocarse guantes de plástico y retirar los tubos aireadores en ambas tolvas jalando hacia arriba y colocarlos en una cubeta. Al terminar quitarse los guantes.



**Nota:**

El contador de limpieza deberá indicar el número de horas acumuladas desde que se realizó la última limpieza a la máquina. Nunca deberá acumular más de 72 horas.



<sup>4</sup> Por ningún motivo deben utilizarse otros químicos de limpieza.

4. Verificar si las tolvas tienen base para helado. Si es así, realizar lo siguiente. Si no, ir al siguiente paso:

- a) Tomar un cucharón y retirar la espuma de la leche que se formó en cada una de las tolvas.



- b) Con una espátula miserable mezclar la leche que se encuentra en las tolvas para diluir los grumos.



- c) Colocar las palancas, asegurándose que queden fijas a la puerta con el perno.



- d) Presionar el botón espera para desactivar este modo.



- e) Arrastrar la leche que quede en las tolvas con una espátula miserable.



- f) Presionar los botones con el icono de una llave de ambas tolvas para activar el modo *wash* y esperar 5 minutos para que realice el filtro correcto de la leche.



- g) Colocar un contenedor de policarbonato debajo del dispensador de cada tolva.



- h) Bajar las palancas dispensadoras de los extremos de las tolvas hasta que se vacíe toda la leche de cada sabor.



- i) Tomar los contenedores de policarbonato con la leche, taparlos y refrigerarlos.

5. Mezclar 15 L de agua a temperatura ambiente y 4 L de agua caliente en una cubeta.



6. Colocar 9.5 L de agua en cada tolva.



**Nota:**

En caso de no tener agua caliente realizar el proceso con agua a temperatura ambiente.

7. Tallar las paredes de ambas tolvas con el cepillo grande, utilizar para cada tolva 9.5 L de desengrasante #7L diluido de acuerdo a lo indicado en el **Uso de dosificador 3M** vigente para retirar la leche pegada.



8. Tallar el orificio de cada tolva con el cepillo mediano delgado.



9. Colocar una cubeta debajo de los dispensadores de ambas tolvas y bajar las tres palancas dispensadoras hasta que se vacíe toda el agua.



10. Llenar la mitad de una cubeta con agua fría y desengrasante #7L diluido de acuerdo a lo indicado en el **Uso de dosificador 3M** vigente, la otra mitad de esta misma cubeta llenarla con agua caliente; posteriormente vaciarla en ambas tolvas y dejarlas remojar por 5 minutos<sup>5</sup>.



---

<sup>5</sup> El agua caliente se puede tomar de las cafeteras de Coffee Tree y/o Cinecafé. Así mismo puede no requerirse en regiones de altas temperaturas.

11. Presionar los botones de lavado de ambas tolvas para activar el modo *wash*<sup>6</sup>.



12. Agregar agua caliente y limpia en las tolvas para enjuagarlas.



**Nota:**

En caso de que queden residuos de la leche en las tolvas, limpiar con un paño blanco.



13. Bajar las tres palancas dispensadoras hasta que se vacíe toda el agua. Repetir el paso anterior y éste hasta que el agua salga limpia y clara.



---

<sup>6</sup> Únicamente aplica en caso de que las tolvas no hayan tenido base de helado al comenzar el proceso de limpieza.

14. Presionar los dos botones de lavado para desactivar el ciclo de lavado en ambas tolvas.



15. Bajar los purgadores y subir las tres palancas.



16. Apagar la máquina colocando en posición "OFF" el *switch* de encendido y quitar las tapas de las tolvas.



17. Quitar dos de los seguros de la puerta de forma cruzada girando hacia la izquierda, colocarlos en el carrito transportador<sup>7</sup>.



18. Colocar una cubeta debajo de la puerta para que en ésta caiga el agua sobrante y poderla desechar.



---

<sup>7</sup> Si el conjunto no cuenta con carro transportador, utilizar una cubeta.

19. Quitar las palancas de la máquina, una a la vez, sacando el perno de seguridad y colocarlas en el carrito transportador<sup>7</sup>.



20. Quitar los dos seguros restantes girando hacia la izquierda, colocarlos en el carrito transportador<sup>8</sup>.



21. Sacar la puerta jalándola y colocarla en el carro transportador<sup>8</sup>.



**Nota:**

Una vez que se retire la puerta, el panel de la máquina empezará a contar el tiempo disponible para realizar la limpieza de los cilindros donde se colocan los batidores. El tiempo disponible es de 5 minutos y la tolva deberá superar los 60° de temperatura.



22. Sacar los batidores de la máquina de helados y jalarlos hacia afuera, colocarlos en el carro transportador<sup>8</sup>.



<sup>8</sup> Si el conjunto no cuenta con carro transportador, utilizar una cubeta.

23. Tallar los cilindros con agua y el cepillo grande.



24. Retirar los residuos de leche con una fibra esponja utilizando únicamente el lado de la esponja para no rallar el equipo.



25. Sacar los ejes de los batidores de los cilindros de la máquina de helados, quitarles los empaques y colocar las piezas en el carro transportador<sup>9</sup>.



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



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



---

<sup>9</sup> Si el conjunto no cuenta con carro transportador, utilizar una cubeta.

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



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



**Nota:**

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



30. Tomar el carro transportador para llevar las piezas a lavar todo en un solo viaje, el lubricante y los cepillos de lavado y dirigirse al área de lavado de utensilios y realizar lo indicado en la sección **4.2.2.1. Lavado de piezas**<sup>10</sup>.
31. Una vez lavadas y armadas las piezas tomarlas junto con los cepillos de lavado y dirigirse al módulo<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Si el conjunto no cuenta con carro transportador, utilizar una cubeta.

<sup>11</sup> Si así se requiere, apoyarse de carro transportador para llevar todo en un solo viaje. Si las piezas no están secas, se debe colocar papel toalla en el mostrador, secarlas con otras hojas de papel toalla y colocarlas sobre el papel del mostrador.

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



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



34. Colocar la puerta introduciendo las barras en los orificios de la máquina de helados.



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



36. Limpiar con papel toalla los residuos de lubricante que hayan quedado en los contornos de los orificios de purgadores y émbolos.



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



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



39. Utilizar sanitizante 16L con 9.5 L de agua para cada tolva.



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



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



42. Transcurridos 10 minutos, colocar una cubeta debajo de los dispensadores de ambas tolvas.



43. Levantar los purgadores y bajar las 3 palancas dispensadoras hasta que se haya vaciado todo el sanitizante.



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



45. Subir las palancas dispensadoras y bajar los purgadores.



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



47. Retirar los tubos aireadores y espreas de ambas tolvas.

48. Tomar del refrigerador 3 bolsas de base para helado de vainilla y 3 de chocolate. Cortar con tijeras una esquina de la bolsa para abrirlas.

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



50. Vaciar el contenido de la(s) bolsa(s) en la tolva correspondiente de acuerdo al sabor. Izquierda vainilla y derecha chocolate viendo de frente la máquina.



51. Colocar una cubeta debajo de la puerta y bajar las palancas despachadoras para que salgan los residuos de agua con sanitizante que deberá ser una cantidad aproximada de 10 a 15 mililitros.

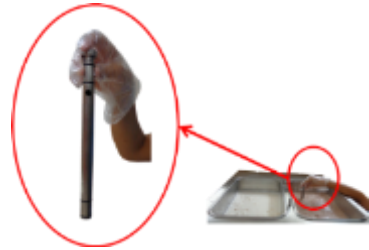


52. Subir las palancas despachadoras y desechar los residuos de agua con sanitizante. Registrarlo en la **Bitácora de mermas Spyrál** vigente.

53. Colocar un recipiente pequeño en cada salida de helado, bajar las palancas de extracción de los extremos únicamente, levantar las válvulas de purgado y esperar a que el fluido del helado salga de forma constante (sin goteos) para poder subir las palancas de extracción.



54. Utilizar un guante de plástico cuando la leche en la tolva haya dejado de burbujear, insertar el tubo aireador de cada tolva con el orificio hacia arriba y hacia adelante, a un lado del sensor y bajar a presión hasta topar. Guardar el guante al terminar.



55. Vaciar el helado anteriormente drenado en la tolva del sabor correspondiente.

56. Tomar del refrigerador los contenedores de policarbonato con la leche sobrante y vaciarlos a la tolva correspondiente.



57. Verificar que las tolvas tengan leche hasta el nivel 2 (indicado en las mismas) de arriba hacia abajo y sin rebasarlo. Si no es así, agregar más leche.



**Nota:**

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



58. Bajar las válvulas de purgado presionando hacia abajo.



59. Tapar las tolvas y presionar el botón de modo “Automático” y comience a congelar el helado<sup>12</sup>.



60. Una vez que los compresores hayan terminado de trabajar, colocarse los guantes de plástico, limpiar los tubos aireadores, voltearlos con el orificio hacia abajo y colocarlos en la tolva a un lado del sensor.



61. Tomar las espreas e insertarlas a presión en los tubos aireadores. Al terminar, retirarse los guantes.



62. Colocar las tapas de las tolvas y tomar una pequeña muestra de helado de cada sabor en un cucharón metálico e inclinarlo 45° para verificar que no se derrame el producto. Si se derrama, esperar 10 minutos y repetir la prueba.



63. Vaciar el producto del cucharón metálico en la tolva del sabor correspondiente cuando éste se haya derretido.

---

<sup>12</sup> La máquina comienza a congelar cuando emite un sonido similar al encendido de un ventilador.

64. Verificar que la temperatura de las tolvas se mantenga en un rango de 36° a 40° F.



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

- 65.
- Registrar el día y mes en que se realizó la limpieza.
  - Registrar las horas utilizadas para la limpieza.
  - Escribir el nombre y puesto de quién realizó la limpieza.
  - Solicitar firma del Gerente en Turno o Supervisor de Spyral.

#### 4.2.2.1. Lavado de piezas

1. Tomar el carro transportador con las piezas a lavar, el lubricante y los cepillos de lavado y dirigirse al área de lavado de utensilios<sup>13</sup>.

2. Utilizar papel para retirar el exceso de lubricante en los empaques de los ejes y el exceso de grasa en las demás partes de las piezas antes del lavado.



3. Llenar la tarja con 9.7 L de desengrasante #7L diluido de acuerdo a lo indicado en el **Uso de dosificador 3M** vigente, y sumergir en ella todas las piezas desensambladas, incluyendo la puerta.



4. Llenar otra tarja con agua limpia y colocar todas las piezas lavadas.



5. Quitar los cojinetes y los purgadores de la puerta y colocarlos en la tarja.

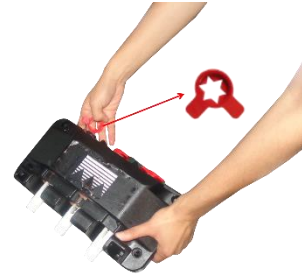


<sup>13</sup> Si el conjunto no cuenta con carro transportador, utilizar una cubeta.

6. Retirar los empaques de la puerta con las manos y colocarlos en la tarja.



7. Quitar las estrellas jalando a presión hacia abajo y colocarlas en la tarja.



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



9. Quitar sus cuchillas con ayuda de un paño blanco o guantes de látex para evitar cortarse y colocar las piezas en el carro transportador<sup>14</sup>.



10. Tallar las cuchillas de los batidores con el cepillo mediano delgado y desengrasante #7L, asegurándose de no dejar residuos de leche.



---

<sup>14</sup> Las cuchillas y empaques deben cambiarse cada 3 meses o en caso de que se rompan, si fuera necesario un cambio, registrarlo en la **Bitácora de mantenimiento preventivo** vigente y solicitar al Supervisor que la firme.

11. Lavar los batidores utilizando el cepillo grande y desengrasante #7L. Utilizar solo el lado de la esponja para no rallar la pieza.



12. Aflojar los empaques del tubo aireador con la “uña de plástico” y tallar los tubos aireadores con el cepillo grande y desengrasante #7L hasta retirarle todos los residuos de leche<sup>15</sup>.

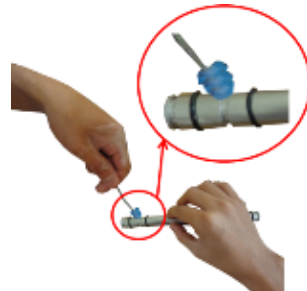


**Nota:**

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



13. Tallar con el cepillo pequeño las ranuras de los empaques del tubo aireador para retirar residuos de lubricante y leche.



14. Quitar las espumas de los tubos aireadores, aflojar los empaques de las espumas y de los tubos con la “uña de plástico” y tallar el interior de éstos con el cepillo doble (lado de cerdas claras) y desengrasante #7L.



<sup>15</sup> Solo aflojar los empaques para facilitar la limpieza, no removerlos por completo.

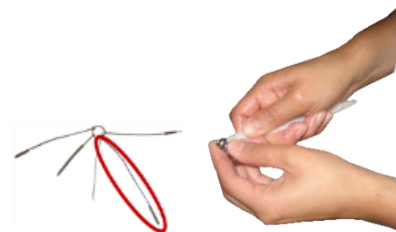
15. Tallar las superficies exteriores de los tubos aireadores con la esponja de la fibra esponja y desengrasante #7L.



16. Con el otro extremo del cepillo doble (lado de cerdas oscuras), tallar el orificio del tubo aireador usando desengrasante #7L.



17. Con ayuda de la “uña de plástico” quitar los empaques de las espreas y tallar la superficie en donde van los empaques con el cepillo más delgado del tipo llavero y desengrasante #7L eliminando cualquier residuo de lubricante por dentro y fuera.



18. Introducir en el orificio de las espreas el cepillo más pequeño de tipo llavero dando movimientos circulares de adentro hacia afuera para desbloquearlo y tener el paso del aire.

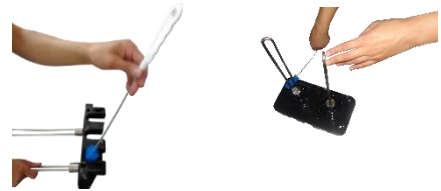


19. Tallar con el cepillo tipo escobetilla y desengrasante #7L, las salidas de helado en el exterior de la puerta de la máquina<sup>16</sup>.



<sup>16</sup> Al momento de tallar la puerta es importante tener mucho cuidado para evitar que la pieza se dañe.

20. Tallar con cepillo mediano delgado y desengrasante #7L las siguientes partes de la puerta<sup>16</sup>:
- Los orificios de las entradas de las válvulas.
  - el lado interior.



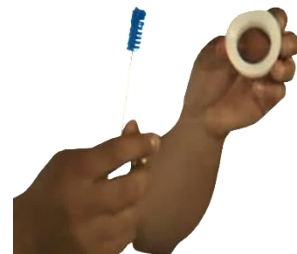
21. Tallar los orificios de las válvulas de purgado de la puerta con el cepillo mediano delgado<sup>16</sup>.



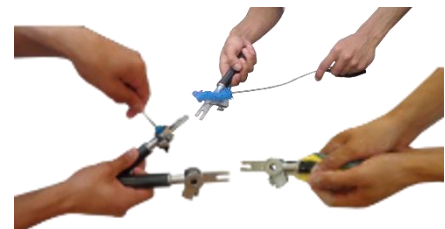
22. Tallar los orificios de la puerta con el cepillo flexible y desengrasante #7L.



23. Lavar los cojinetes con desengrasante #7L usando el cepillo mediano delgado.



24. Lavar las palancas de la puerta y el perno con desengrasante #7L usando:
- Cepillo mediano grueso para tallar las superficies
  - Esponja de la fibra esponja para retirar residuos de leche y tallar el perno.
  - Cepillo pequeño para tallar los orificios donde se introduce el perno.



25.

Aflojar los empaques de los émbolos y los purgadores con la “uña de plástico”, cepillar los canales y orificios de cada émbolo con el cepillo chico, finalmente con el lado amarillo de la fibra P-94 tallar cada purgador y embolo.<sup>17</sup>



26.

Lavar los empaques de la puerta utilizando el lado amarillo de la fibra esponja y desengrasante #7L.



27.

Tallar con el cepillo tipo escobetilla las estrellas de salida de helado usando desengrasante #7L.



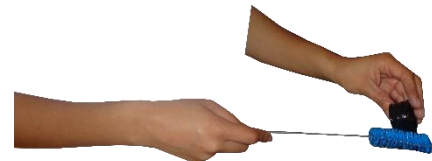
28.

Lavar con el cepillo mediano delgado y desengrasante #7L los ejes de los batidores.



29.

Voltrear los empaques de los ejes y lavarlos con el cepillo mediano delgado y desengrasante #7L hasta retirarles todos los residuos de lubricante.



<sup>17</sup> Solo aflojar los empaques para facilitar la limpieza, no removerlos por completo.

30. Lavar las bandejas de goteo utilizando fibra esponja y desengrasante #7L.



31. Enjuagar todas las piezas que fueron lavadas y secarlas perfectamente con papel toalla<sup>18</sup>.

**Nota:**

Las piezas se secan con paño blanco que esté limpio y seco.



32. Una vez que todas las piezas estén secas proceder con el armado y lubricación de las mismas.

33. Insertar el empaque correspondiente en los ejes de los batidores, poner con los dedos una cantidad considerable de lubricante de grado alimenticio alrededor de los empaques y a lo largo del eje sin tocar la parte hexagonal<sup>19</sup>.



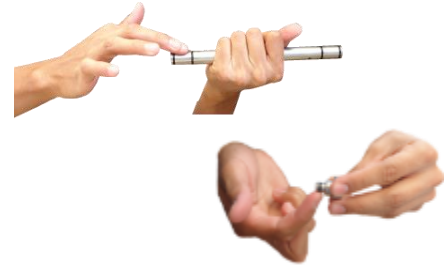
34. Insertar los empaques de los émbolos y purgadores en su lugar, poner una cantidad considerable de lubricante en los dedos y colocarlo en la zona de los empaques de ambos<sup>19</sup>.



<sup>18</sup> Se puede colocar una cama de papel toalla para colocar las piezas para que se sequen.

<sup>19</sup> Siempre se debe tener en *stock*, en caso de no tener lubricante, solicitarlo al Encargado de Mantenimiento, el cual únicamente puede ser de grado alimenticio.

35. Poner una cantidad considerable de lubricante en los tubos aireadores, colocarla en la zona de los empaques y en los de las espreas;**Error! Marcador no definido..**



36. Insertar a presión las cuchillas en los batidores.



37. Estirar los empaques de la puerta y colocarlos en la base de los cojinetes asegurándose de que embonen correctamente<sup>20</sup>.



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



39. Colocar los purgadores en los orificios que se encuentran a los costados de la parte superior de la puerta<sup>21</sup>.



<sup>20</sup> Los empaques de la puerta no requieren lubricante.

<sup>21</sup> Verificar que los empaques estén en buen estado para evitar que se tire el helado.

40. Insertar los émbolos lubricados en los orificios de la puerta de arriba hacia abajo, ya que si lo hacemos de forma contraria, los émbolos pegan en el sensor superior de la máquina. Asegurarse de que la ranura se encuentre centrada y de colocar el émbolo con empaque doble en el centro, los empaques deben quedar en la parte de adentro de la puerta.



41. Introducir el perno por el orificio de lado derecho del despachador de helado, colocar las palancas una por una conforme se vaya introduciendo. Una vez introducido, girarlo hacia abajo hasta que tope para asegurarlo<sup>22</sup>.



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



43. Limpiar las manos con papel toalla para quitar el lubricante.

44. Colocar en el carro transportador o en una superficie limpia y sanitizada las piezas de la máquina de helados<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> Asegurar que los tornillos de la palanca de extracción se encuentren a 4 hilos (líneas del tornillo).

<sup>23</sup> Si el conjunto no cuenta con carro transportador, utilizar una cubeta.

45. Lavar los cepillos con desengrasante #7L, enjuagarlos con agua y sacudirlos<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Es importante lavar el cepillo negro al final ya que es el que se contamina más.

## **4.3. Punto de venta**

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

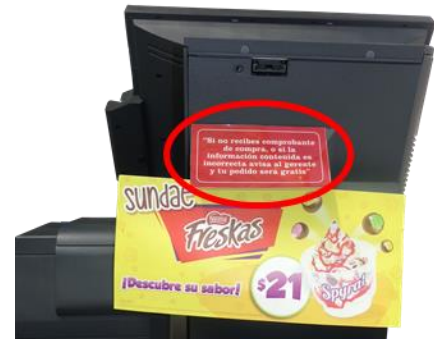
1. Encender el interruptor en donde se encuentra conectado el punto de venta, el módem de internet, el módem corporativo y la impresora. Si el módulo cuenta con compartimento para almacenar el punto de venta, abrirlo con la llave correspondiente.



2. Jalar la puerta del compartimento que se encuentra del lado derecho del punto de venta, presionar el botón blanco y empujar la tapa hasta que ensamble para cerrarla<sup>25</sup>.



3. Verificar que el punto de venta o cerca de él se cuente con el letrero de "Si no recibes comprobante de compra..." visible a la vista del cliente<sup>26</sup>.



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



<sup>25</sup> El botón de encendido puede variar de posición dependiendo del modelo de POS.

<sup>26</sup> Si no se cuenta con él, informárselo al Supervisor de Spyral.

5. Revisar si es necesario cambiar el rollo de papel, de ser así, realizar lo siguiente. Si no ir al paso 6.



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



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



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



6. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de encendido<sup>27</sup>.



---

<sup>27</sup> Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras encienden al conectarse.

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



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



9. Verificar que la *PIN pad* esté encendida y funcionando correctamente<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> En caso de que se detecte algún problema con alguno de los equipos del punto de venta informar al Supervisor de Spyral.

## 4.4. Contenedores

### 4.4.1. Mermelada de fresa y jarabe de chocolate

El Vendedor debe habilitar los contenedores de mermelada de fresa y jarabe chocolate de la siguiente manera:

1. Sacar del refrigerador las cubetas de mermelada de fresa; servir cada insumo en un inserto de policarbonato o acero inoxidable<sup>29</sup>.



2. Tapar las cubetas del insumo sobrante y guardarlas en el refrigerador

3. Colocar los insertos sobre los contenedores de la máquina de helados de acuerdo al **Acomodo de jarabes vigente**<sup>30</sup>.



4. Colocar un cucharón de acero inoxidable y una tapa en ambos insertos.



---

<sup>29</sup> El jarabe de chocolate NO se deberá refrigerar, éste debe estar a temperatura ambiente.

<sup>30</sup> Estos insumos no requieren colocar agua en los contenedores ya que no requieren baño maría durante la operación.

### 4.4.2. Cubierta de chocolate y jarabe de caramelo

El Vendedor debe habilitar los contenedores de cubierta de chocolate y de jarabe de caramelo de la siguiente manera:

1. Llenar con agua los 2 contenedores del lado derecho para baño maría hasta el nivel marcado en la máquina.



2. Sacar del refrigerador la cubeta de cobertura de caramelo; servir en un inserto de acero inoxidable.



3. Tapar la cubeta del insumo sobrante y guardarla en el refrigerador.

4. Tomar el recipiente con chocolate y con ayuda de un cucharón servirlo en un inserto de acero inoxidable hasta cubrir  $\frac{3}{4}$  partes de su capacidad<sup>31</sup>.



---

<sup>31</sup> El jarabe de chocolate NO se deberá refrigerar, este debe estar a temperatura ambiente.

5. Colocar los insertos sobre los contenedores con agua de acuerdo al **Acomodo de jarabes** vigente.



6. Tapar los insertos de acero inoxidable de acuerdo al insumo:

- a) Para el caramelo, colocar una tapa con sifón.



- b) Para la cobertura de chocolate, colocar una tapa y un cucharón de acero inoxidable.



7. Presionar el botón de encendido del contenedor para baño maría de la máquina.



## 4.5. Complementos

---

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

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



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

3. Sacar de su lugar de almacenamiento el servilletero en su lugar de almacenamiento y verificar que cuente con servilletas, si no tiene llenarlo de la siguiente manera<sup>32</sup>:

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



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



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



---

<sup>32</sup> En caso de no contar con servilletas, solicitarlas al Responsable de Almacén.

4. Sacar el gel sanitizante de su lugar de almacenamiento y acomodarlo sobre el mostrador.

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



6. Tomar los vasos para Sundae y Twister necesarios según la afluencia esperada y acomodarlos en el despachador de vasos correspondiente, guardar el resto de los vasos en su lugar de almacenamiento<sup>33</sup>.



**Nota:**

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



---

<sup>33</sup> Si en el transcurso del día se terminan los vasos, repetir el paso.

## 4.6. Insumos

El Vendedor debe contar y acomodar todos los insumos que se tengan en el módulo de la siguiente manera<sup>34</sup>:

1. Contar los conos del porta conos y de su empaque original los siguientes tipos y anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente:

- Regulares
- Carlos V.
- Gigante.



2. Contar las porciones pesadas de los siguientes *toppings* y anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente:

- Crunch
- M&M
- Galleta Oreo (troceada y en polvo)
- Chispas.



3. Servir la Galleta Oreo en polvo en un salero.



4. Colocar los insertos para *toppings* en el lugar indicado en el **Acomodo de toppings secos Spyral** vigente y guardar el resto en su lugar de almacenamiento.



<sup>34</sup> En caso de necesitar más insumos, solicitarlos al Responsable de Almacén.

## 4.7. Exhibidores

### 4.7.1. Porta conos

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

1. Sacarlo del lugar donde se encuentre almacenado.



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



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



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



5. Limpiar su interior con un paño blanco humedecido en solución sanitizante #16L.



6. Bajarle la tapa completamente para cerrarlo, limpiar su exterior con papel toalla y limpiador de vidrios #1L, volver a levantarle la tapa (asegurándose que no se baje) y colocarse los guantes de plástico.



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

- 7.
- 3 conos gigantes en cada orificio de la bandeja con 9 espacios<sup>35</sup>.
  - 8 conos regulares en cada uno de los soportes, ocupando 4 de ellos<sup>35</sup>.
  - 8 conos Carlos V en cada uno de los 3 soportes restantes<sup>35</sup>.



8. Quitarse los guantes de plástico y bajarle la tapa completamente para cerrarlo<sup>36</sup>.



<sup>35</sup> En caso de no completar tener conos para llenarlo con la cantidad indicada, solicitarle más al Responsable de Almacén.

<sup>36</sup> Si se detecta que alguno de los conos gigantes cercanos al pliegue choca con la puerta, moverlo a la siguiente fila para no dañarlo.

9. Colocarlos en el siguiente lugar, dependiendo del módulo de isla con que se cuente:

- a) **Pared**  
A un lado de la máquina de helados.



- b) **Intemperie**  
A un lado de la batidora.



## 4.7.2. De punto de venta

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

1. Sacarlo del lugar donde se encuentre almacenado.



2. Si los conos tienen menos de 3 días en él, ir al siguiente paso. Si tienen más, realizar lo siguiente:

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



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



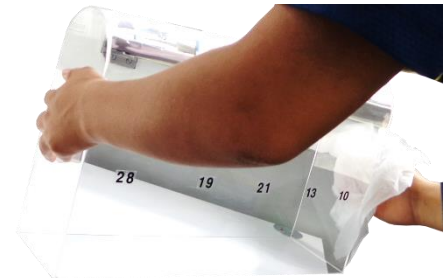
- c) Retirarle el vaso para Sundae y para Twister, colocarlos a un lado y quitarse los guantes de plástico.



- d) Limpiar el interior de la tapa y toda la base con el soporte con un paño blanco humedecido en solución sanitizante #16L y secarlos con papel toalla.



- e) Limpiar el exterior de la tapa con papel toalla y limpiador de vidrios #1L y colocarse los guantes.



- f) Sacar un cono de cada tamaño de su empaque original y acomodarlos junto con los vasos que ya tenía de la siguiente manera<sup>37</sup>:
1. Cono regular
  2. Cono Carlos V
  3. Cono gigante
  4. Vaso para Sundae
  5. Vaso para Twister



<sup>37</sup> Si los vasos se ven opacos, descoloridos o tienen algún deterioro, cambiarlos también. El orden puede ser de derecha a izquierda o viceversa.

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



3. Colocarlos en el siguiente lugar, dependiendo del módulo de isla con que se cuente:

- a) **Pared tipo 1**  
Sobre el mueble morado enfrente del punto de venta.



- b) **Pared tipo 2**  
Sobre la superficie transparente en frente del punto de venta.



- c) **Intemperie**  
En el lado izquierdo del mostrador frontal de la isla.



## **4.8. Porcionado de** ***toppings***

---

El Vendedor del primer turno debe porcionar los *toppings* de acuerdo a la afluencia esperada, de la siguiente manera<sup>38</sup>:

1. Sacar de su lugar de almacenamiento los *toppings* y los vasos condimenteros para porcionar y colocarlos junto con la báscula en el área para porcionar.

2. Limpiar la báscula con paño verde y sanitizante, poner una bolsa limpia de plástico sobre la báscula cubriendo toda su superficie.



3. Encenderla presionando el botón “ON/OFF” y esperar a que marque ceros.



4. Colocar un vaso condimentero de 2 onzas sobre la bolsa.



5. Si se va a porcionar realizar lo siguiente de lo contrario ir al siguiente paso:

- a) Colocarse guantes de plástico.



---

<sup>38</sup> En caso de que las porciones de *toppings* se terminen, el Vendedor que se encuentre en turno debe porcionar las necesarias.

- b) Hacer más pequeños los trozos de cada *topping de Oreo*, crunch y Almon Ris.

Con ayuda de un cucharón de acero inoxidable, agregar el *topping* en el vaso condimentero hasta que marque el peso:

- 6.
- M&M: 30 g para Twister, 15 g para cono gigante.
  - Crunch: 20 g para Twister, 15 g. para cono gigante.
  - Galleta Oreo en trozos: 40 g para Twister y 15 g para cono gigante.
  - Chispas: 10 g.
  - Galleta Oreo molida: 10 g. para cono oreo<sup>39</sup>.



7. Al terminar de porcionar cada *topping*, limpiar el cucharón de acero inoxidable con un paño blanco húmedo y sanitizante #16L, en caso de ser necesario lavar el cucharón de acuerdo a la **Limpieza de utensilios** vigente.

8. Tapar el vaso condimentero y etiquetar las porciones de acuerdo a la **Técnica de etiquetado de productos** vigente.



9. Colocar las porciones en un recipiente de plástico grande.



10. Guardar las porciones de *toppings* y los *toppings* sin porcionar en el lugar correspondiente.

---

<sup>39</sup> Repetir el paso anterior hasta haber porcionado la cantidad suficiente de toppings de acuerdo a la afluencia esperada.

11. Apagar la báscula presionando el botón “ON/OFF” y también guardarla en su lugar de almacenamiento.



## **4.9. Limpieza general**

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

1. Rociar desengrasante #7L sobre las superficies y limpiar con el paño correspondiente todas las partes del módulo, así como debajo de todos los equipos.
2. Barrer el piso del área y con el recogedor colocar la basura en el bote.
3. Colocar desengrasante #7L en una cubeta, de acuerdo a lo indicado en **Uso de dosificador 3M** vigente, colocar agua limpia en una cubeta con escurridor para trapear.
4. Esparcir con la mano el desengrasante #7L de la cubeta hacia el piso y trapearlo con agua limpia para retirarlo.
5. Enjuagar el trapeador en la cubeta con agua y exprimirlo perfectamente las veces que sea necesario para limpiar todo el piso del área<sup>40</sup>.



---

<sup>40</sup> Tirar y reemplazar el agua cuando sea necesario.

## 4.10. Batidora

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

1. Sacar la batidora de su lugar de almacenamiento y colocarla en su lugar.

2. Conectarla a la corriente eléctrica, presionar el botón de batido para verificar que funcione correctamente<sup>41</sup>.



---

<sup>41</sup> En caso de que la batidora tenga alguna falla, informarlo al Supervisor de Spyral.

---

## **4.11. Apertura de turno**

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

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

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



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



4. Abrir la caja de efectivo con las llaves del módulo y acomodar el fondo recibido<sup>42</sup>.



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



<sup>42</sup> Las monedas y billetes se deben acomodar en los espacios correspondientes con un orden de izquierda a derecha y de mayor a menor denominación.

## 5. Venta

## 5.1. Venta

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

1. Hacer contacto visual con el cliente y saludarlo.



2. Informar al cliente las promociones vigentes.



3. Tomar la orden del cliente maximizando la venta.

4. Registrar la orden en el sistema como se indica en el **M.P.O. Oasys punto de venta** vigente.



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



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



7. Sanitizarse las manos tomando una aplicación de gel.



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



9. Entregar la orden al cliente y despedirlo.



## 5.2. Formas de pago

## 5.2.1. Efectivo

Recibir el efectivo que entrega el cliente y si el cliente pagó con monedas ir al siguiente paso, si pagó con billete(s) verificar sus características de acuerdo a lo indicado en la **G.R. Medidas de seguridad en transacciones** vigente para asegurar que no sea falso<sup>43</sup>.



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

Registrar el pago total o parcial en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Oasis punto de venta** vigente.



4. Guardar el efectivo en la caja una vez que se haya despedido al cliente.

---

<sup>43</sup> En caso de que se detecte un billete falso, llamar al Supervisor o Gerente en Turno para que boletine al cliente en los demás módulos, regresar el billete y solicitar otra forma de pago, dando tiempo a que llegue el Supervisor o Gerente en Turno.

## 5.2.2. Tarjeta de crédito/débito

1. Solicitar al cliente la tarjeta bancaria y si el monto es mayor o igual a \$250, también pedirle una identificación oficial<sup>44</sup>.



2. Verificar que la tarjeta cumpla con lo indicado en la **G.R. Medidas de seguridad en transacciones** que se encuentre vigente.



3. Registrar el pago total o parcial en sistema según lo indicado en el apartado correspondiente del **M.P.O. Oasys punto de venta** vigente.



---

<sup>44</sup> No se le debe regresar al cliente la tarjeta ni la identificación (si aplica) hasta que finalice la transacción.

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



**Nota:**

Si el monto de la venta es mayor o igual a \$250, pedir al cliente que firme el *voucher* original.



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



6. Guardar el *voucher* debajo de la bandeja de la caja de efectivo o introducirlo por la ranura frontal de la caja según aplique el caso<sup>45</sup>.



<sup>45</sup> Cuidar que el *voucher* no se maltrate ni doble.

## 6. Recetas

## 6.1. Cono

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

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.

2. Tomar un cono sencillo o Carlos V del porta conos.



3. Colocar el cono inclinado aproximadamente 45° debajo del dispensador del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca dando vueltas de acuerdo al tamaño:
  - Sencillo 2½ vueltas.
  - Doble 4 vueltas<sup>46</sup>.



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



5. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>47</sup>.

<sup>46</sup> Tomar como referencia el contorno del cono para servir las vueltas del helado.

<sup>47</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas Spyral** vigente y conservar el producto. Así mismo deberá considerarse como merma lo indicado en el **A.V. Merma Spyral** vigente.

Para consultar el nivel calórico del producto, ver el **Nivel calórico de productos Spyral** vigente.

## **6.2. Cono con chispas**

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

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.

2. Tomar un cono sencillo o Carlos V del porta conos.



3. Colocar el cono inclinado aproximadamente 45° debajo del dispensador del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca dando vueltas de acuerdo al tamaño:
  - Sencillo 2½ vueltas.
  - Doble 4 vueltas<sup>48</sup>.



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



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



6. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>49</sup>.

<sup>48</sup> Tomar como referencia el contorno del cono para servir las vueltas del helado.

<sup>49</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas Spyral** vigente y conservar el producto. Así mismo deberá considerarse como merma lo indicado en el **A.V. Merma Spyral** vigente.

Para consultar el nivel calórico del producto, ver el **Nivel calórico de productos Spyral** vigente.

## 6.3. Cono Oreo

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

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.

2. Tomar un cono sencillo o Carlos V del porta conos.



3. Colocar el cono inclinado aproximadamente 45° debajo del dispensador del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca dando vueltas de acuerdo al tamaño:

- Sencillo 2½ vueltas.
- Doble 4 vueltas<sup>50</sup>.



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



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



6. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>51</sup>.

<sup>50</sup> Tomar como referencia el contorno del cono para servir las vueltas del helado.

<sup>51</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas Spyral** vigente y conservar el producto. Así mismo deberá considerarse como merma lo indicado en el **A.V. Merma Spyral** vigente.

Para consultar el nivel calórico del producto, ver el **Nivel calórico de productos Spyral** vigente.

## 6.4. Cono cubierto

---

Cuando un cliente ordene un cono cubierto, el Vendedor debe elaborarlo de la siguiente manera:

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.

2. Tomar un cono sencillo o Carlos V del porta conos.



3. Colocar el cono inclinado aproximadamente 45° debajo del dispensador del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca dando vueltas de acuerdo al tamaño:
  - Sencillo 2½ vueltas.
  - Doble 4 vueltas<sup>52</sup>.



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



5. Retirar la tapa del inserto con cubierta de chocolate y dar ligeros golpes al cono para que se asiente el helado.

---

<sup>52</sup> Tomar como referencia el contorno del cono para servir las vueltas del helado.

6. Sumergir el helado en la cubierta de chocolate hasta cubrir completamente<sup>53</sup>.



7. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>54</sup>.

---

<sup>53</sup> Se debe sumergir rápidamente para evitar que se caiga el helado o se pierda consistencia.

<sup>54</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas Spyral** vigente y conservar el producto. Así mismo deberá considerarse como merma lo indicado en el **A.V. Merma Spyral** vigente.

Para consultar el nivel calórico del producto, ver el **Nivel calórico de productos Spyral** vigente.

## 6.5. Cono gigante

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

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

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



3. Colocar el cono debajo del dispensador de helado del sabor elegido por el cliente y bajar la palanca para llenar la parte inferior del cono y a la mitad del mismo dar 2½ vueltas de helado<sup>55</sup>.



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



5. Agregar una cucharada de jarabe de chocolate al helado.



---

<sup>55</sup> Tomar como referencia el contorno del cono para servir las vueltas del helado.

6. Tomar una porción de 15 g del *topping* elegido por el cliente (Oreo, Crunch o M&M's) y agregarlo al helado con una cuchara.



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

**Caramelo (45 g)**

- a) Agregar en la punta del helado un disparo de caramelo según sea el caso.



**Mermelada de fresa (45 g)**

- b) Tomar el cucharón del inserto de mermelada de fresa/jarabe de chocolate y agregar una medida del mismo a la punta del helado.



**Topping**

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

- c)
- 10 g chispas.
  - 10 g Oreo molida.
  - 10 g Oreo trozos.
  - 20 g M&M's.
  - 20 g Crunch.



8. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>56</sup>.

<sup>56</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas Spyral** vigente y conservar el producto. Así mismo deberá considerarse como merma lo indicado en el **A.V. Merma Spyral** vigente.

Para consultar el nivel calórico del producto, ver el **Nivel calórico de productos Spyral** vigente.

## 6.6. Sundaes

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

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.

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



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



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



5. Agregar el ingrediente que desee el cliente de la siguiente manera dependiendo del sabor del Sundae:

**Sundae de chocolate**

- a) Agregar jarabe de chocolate en la punta del helado con el cucharón.



**Sundae de fresa**

- b) Tomar el cucharón del inserto de mermelada de fresa y agregar una medida del mismo en la punta del helado.



**Sundae de caramelo**

- c) Agregar un disparo de caramelo en la punta del helado.



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

**Caramelo / jarabe de chocolate**

- a) Agregar a la punta del helado, un disparo de caramelo o jarabe de chocolate según sea el caso.



**Mermelada de fresa**

- b) Tomar el cucharón del inserto de mermelada de fresa/cubierta de chocolate y agregar una medida del mismo a la punta del helado.



**Topping**

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

- c)
- 10 g chispas.
  - 10 g Oreo molida.
  - 10 g Oreo trozos.
  - 20 g M&M's.
  - 20 g Crunch.



7. Entregar el producto al cliente de acuerdo a lo indicado en la **Técnica de venta Spyral** vigente<sup>57</sup>.

<sup>57</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas Spyral** vigente y conservar el producto. Así mismo deberá considerarse como merma lo indicado en el **A.V. Merma Spyral** vigente.

Para consultar el nivel calórico del producto, ver el **Nivel calórico de productos Spyral** vigente.

## 6.7. Twister

---

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

1. Tomar gel sanitizante y frotárselo en las manos.
2. Tomar un vaso para Twister y colocarlo debajo del dispensador de helado del sabor elegido por el cliente.

3. Agregar 3 vueltas de helado y cortar el helado subiendo la palanca y bajando el vaso simultáneamente<sup>58</sup>.



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

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

- 20 g Oreo trozos.
- 15 g M&M's.
- 10 g Crunch.



6. Agregar 3 vueltas más de helado al vaso para llenarlo y cortar el helado subiendo la palanca y bajando el vaso simultáneamente<sup>58</sup>.



---

<sup>58</sup> Se debe tomar como base para las vueltas el contorno interior del vaso.

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

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

- 20 g Oreo trozos.
- 15 g M&M's.
- 10 g Crunch.



9. Tomar una tapa domo y colocársela al vaso de manera que quede perfectamente cerrado.

10. Tapar el vaso con una tapa domo y con las dos manos colocarlo en la batidora introduciendo el agitador hasta el fondo del vaso.



11. Presionar el botón de encendido y batir solo 5 segundos.



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

- a) **Caramelo**  
Agregar al helado un disparo de caramelo usando el sifón del inserto.



**Mermelada de fresa / jarabe de chocolate**

- b) Tomar el cucharón del inserto de mermelada de fresa, cubierta o jarabe de chocolate y agregar una medida del mismo al helado.



**Topping**

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

- c)
- 10 g chispas.
  - 10 g Oreo molida.
  - 10 g Oreo trozos.
  - 20 g M&M's.
  - 20 g Crunch.



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

14. Retirar la mica de la batidora haciendo presión en los costados.



15. Limpiar las paredes del equipo y el batidor utilizando sanitizante #16L y un paño blanco<sup>59</sup>.

---

<sup>59</sup> Si hubo mermas, registrarlas en la **Bitácora de mermas Spyral** vigente y conservar el producto. Así mismo deberá considerarse como merma lo indicado en el **A.V. Merma Spyral** vigente.

Para consultar el nivel calórico del producto, ver el **Nivel calórico de productos Spyral** vigente.

## **7. Recuperación de fondos**

La recuperación de fondos la realiza el Vendedor en presencia del Supervisor de Spyral o Gerente en Turno una vez que se ha reunido dinero de la venta. El procedimiento debe realizarse de la siguiente manera<sup>60</sup>:

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



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



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

4. Retirar el letrero de caja cerrada del mostrador.



---

<sup>60</sup> Antes de cualquier retiro y debe recuperarse en billetes. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja. Al llegar a la cantidad límite de dinero el sistema indica automáticamente que se debe realizar un retiro de efectivo.

## **8. Retiro de efectivo**

Los retiros de efectivo los realiza el Vendedor en presencia del Supervisor de Spyral o Gerente en Turno, una vez que exista un cambio o cierre de turno. El procedimiento debe realizarse de la siguiente manera<sup>61</sup>:

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



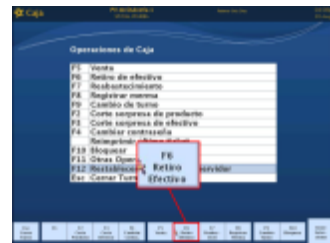
2. Sacar el teclado de su lugar de almacenamiento y conectarlo en la entrada correspondiente situada en la parte lateral del monitor.



3. El Vendedor debe contar la cantidad de dinero que va a ser retirada, misma que no debe exceder los límites indicados en la Política de Ingresos y valores vigente<sup>62</sup>.

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

5. El Supervisor de Spyral o Gerente en Turno cuenta el dinero y debe registrar el retiro de efectivo en sistema según lo indicado en la sección correspondiente del **M.P.O. Oasys punto de venta** vigente.



<sup>61</sup> La cantidad de retiros dependerá de la afluencia y flujo de efectivo. Es responsabilidad del Vendedor, solicitar retiros, cuando cuente con altas cantidades de efectivo. Si se tiene algún cliente, esperar a que se atienda, antes de cerrar caja. Al llegar a la cantidad límite de dinero el sistema indica automáticamente que se debe realizar un retiro de efectivo.

<sup>62</sup> No se deben realizar retiros en un mismo punto de venta de manera consecutiva, deben transcurrir por lo menos 15 minutos.

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

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



9. Retirar el letrero de caja cerrada del mostrador.
10. Desconectar el teclado y guardarlo en el lugar indicado para ello<sup>63</sup>.

---

<sup>63</sup> Adicional a estos retiros, durante la operación diaria el Supervisor de Spyral debe realizar mínimo 2 cortes sorpresa de forma aleatoria, siguiendo los pasos indicados en esta sección. También se debe firmar junto con el Vendedor el “Reporte de validación de puntos de control” y archivarlo para fines de auditoría.

## 9. Corte sorpresa

## **9.1. Corte sorpresa de efectivo**

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

1. Colocar el letrero de caja cerrada en cima del mostrador.

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



3. Contar el dinero que se encuentra en la caja de efectivo<sup>64</sup>.

4. Acomodar le dinero tomando en cuenta que en cada espacio de la caja quede un valor de moneda en específico.



5. Permitir que el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno realice el corte sorpresa de efectivo en sistema.

6. Firmar el **Formato de corte sorpresa de efectivo** vigente y solicitar al Supervisor de Spyral siempre y cuando coincida el monto contado con el registrado en Oasys. En caso de no coincidir, realizar lo siguiente:

**Faltante**

- a) Firmar el **Vale de caja** por el monto faltante emitido por el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno.

- b) **Sobrante**

- Entregar el excedente al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno.

7. Retirar el letrero de caja cerrada del mostrador y guardarlo en su lugar de almacenamiento.

8. Desconectar el teclado y guardarlo en el lugar indicado para ello.

---

<sup>64</sup> Al momento de contar el efectivo se debe tomar en cuenta que el fondo también se encuentra en la caja, para descontarlo del total y obtener la cantidad vendida.

## **9.2. Corte sorpresa de producto**

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

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

# 10. Cambio de turno

El cambio de turno se realiza el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno, el Vendedor que va a cerrar turno y el Vendedor que va a abrir turno, de la siguiente manera:

1. Colocar el letrero de caja cerrada sobre del mostrador.
2. Contar los insumos con los que se cuenta en ese momento en el módulo como se indica en la sección **4.6. Insumos**.
3. Entregar al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno la B.
4. Realizar el retiro de efectivo de acuerdo a la sección **8. Retiro de efectivo**.
5. Permitir que el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno realice el cambio de turno en sistema de acuerdo al apartado correspondiente del **M.P.O. Oasys punto de venta** vigente.
6. Permitir que el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno realice un conteo físico de los insumos con los que cuenta el módulo en ese momento y verifique que coincida con la **Bitácora de conteo de insumos** vigente que entregó el Vendedor que cierra turno. En caso de que no coincida, firmar el **Vale de caja** por el monto equivalente a los insumos faltantes<sup>65</sup>.
7. Retirar el letrero de caja cerrada del mostrador y guardarlo en su lugar de almacenamiento.

---

<sup>65</sup> El Supervisor debe tomar en cuenta la **Bitácora de mermas Spyral** vigente en el conteo de productos existentes para que no implique un faltante para el Vendedor que está cerrando turno.

# 11. Inhabilitación

## **11.1. Cierre de turno**

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

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

## **11.2. Insumos**

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

Contar los siguientes insumos, anotar el total de cada uno en la **Bitácora de conteo de insumos** vigente y entregársela al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno:

1.
  - Conos.
  - Cono gigante
  - Vasos para Sundae.
  - Vasos para Twister
  - Porciones de cada *topping* (Crunch, M&M, galleta Oreo y chispas).

2. Entregar la **Bitácora de mermas Spyral** vigente al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno y en caso de que haya merma registrarla y solicitar al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno que firme la **Bitácora de mermas Spyral** vigente.

3. Permitir que el Supervisor de Spyral o Gerente en Turno realice el registro de la merma en el sistema.

4. Guardar en su lugar de almacenamiento todos los insumos.

## **11.3. Conciliación de insumos**

---

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

1. Recibir del Vendedor la **Bitácora de conteo de insumos** vigente, con el conteo del turno registrado.

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



3. Comenzar a realizar el conteo de insumos en sistema como se indica en la sección correspondiente del **M.P.O. Oasys punto de venta** vigente.

4. Verificar que coincida la lista de insumos en sistema con los de la **Bitácora de conteo de insumos** vigente que entregó el Vendedor<sup>66</sup>. En caso de que no coincidan, emitir un **Vale de caja** al Vendedor por el monto equivalente a los insumos faltantes.

5. Finalizar el conteo de insumos en sistema como se indica en el apartado correspondiente del **M.P.O. Oasys punto de venta** vigente<sup>67</sup>.

---

<sup>66</sup> El Supervisor debe tomar en cuenta la **Bitácora de mermas Spyral** vigente en el conteo de productos existentes para que no implique un faltante para el Vendedor que está cerrando turno.

<sup>67</sup> En caso de que no coincidan, emitir un Vale de caja al Vendedor por el monto equivalente a los insumos faltantes

## **11.4. Punto de venta**

Es importante recordar que el punto de venta también funciona como servidor y es necesario tenerlo encendido para realizar actividades administrativas por lo que deberá apagarse hasta que el Supervisor de Spyral lo indique. El Vendedor debe inhabilitar el punto de venta de la siguiente manera:

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



2. Presionar el botón blanco y colocarlo en la posición de apagado<sup>68</sup>.



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



4. Jalar la puerta lateral del punto de venta y presionar el botón blanco que se encuentra dentro hasta que se apague la pantalla. Cerrar la puerta lateral del punto de venta<sup>69</sup>.



5. Bajar la tapa del monitor a presión hasta quitarla.



<sup>68</sup> Esto aplica para algunos modelos de impresoras, otras apagan al desconectarse.

<sup>69</sup> El botón de apagado puede variar de posición dependiendo del modelo de POS. Algunos equipos están configurados para apagarse automáticamente al salirse del sistema.

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

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



## 11.5. Contenedores

### 11.5.1. Cubierta de chocolate y jarabe de caramelo

El Vendedor debe inhabilitar los contenedores de la siguiente manera:

1. Presionar el botón con el ícono del sifón para apagar los contenedores de baño maría en el display de la máquina de helados.



2. Absorber el agua de la base para baño maría con una esponja, colocarla en una cubeta.
3. Desechar el agua de la cubeta y limpiar la base para baño maría con paño verde.

4. Tomar los insertos con cubierta de chocolate y jarabe de caramelo, vaciar el insumo sobrante en un recipiente limpio y taparlo<sup>70</sup>.



5. Guardar el recipiente con cubierta de chocolate en el refrigerador y colocar el inserto vacío en la tarja de la cocina<sup>71</sup>.
6. Lavar los insertos con desengrasante #7L y fibra esponja.

---

<sup>70</sup> Por ningún motivo se deben mezclar el producto viejo con el producto nuevo.

<sup>71</sup> Tapar el recipiente con cubierta de chocolate y conservarlo a temperatura ambiente.

---

## 11.5.2. Mermelada de fresa y jarabe de chocolate

1. Tomar los insertos con mermelada de fresa y jarabe de chocolate, vaciar el insumo en un recipiente limpio y tapanlo<sup>72</sup>.



2. Guardar el recipiente con mermelada de fresa en el refrigerador y colocar el inserto vacío en la tarja de la cocina<sup>73</sup>.
3. Lavar los insertos con desengrasante #7L y fibra esponja.

---

<sup>72</sup> Por ningún motivo se deben mezclar el producto viejo con el producto nuevo.

<sup>73</sup> Tapar el recipiente del jarabe de chocolate y conservarlo a temperatura ambiente.

## 11.6. Complementos

Los complementos se deberán inhabilitar realizando lo siguiente:

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

4. Guardar el gel sanitizante en su lugar de almacenamiento.



5. Guardar el servilletero en su lugar de almacenamiento.



## **11.7. Máquina de helados**

---

La máquina de helados deberá inhabilitarse de la siguiente manera:

1. Presionar el botón de espera para activar este modo.



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



3. Limpiar los tubos aireadores, voltearlos con el orificio hacia arriba y colocarlos en la tolva a un lado del sensor. Al terminar, retirarse los guantes.



4. Tapar las tolvas y quitar la bandeja de goteo y la rejilla de la máquina de helados y llevarlos a la tarja.



5. Lavar la bandeja de goteo y la rejilla con desengrasante #7L y fibra esponja (solo del lado de la esponja); al terminar secarlas con papel toalla.

6. Colocar bandeja y rejilla en la máquina de helados.



## **11.8. Exhibidores**

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

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



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



## **11.9. Batidora**

---

La batidora deberá inhabilitarse de la siguiente manera:

1. Retirar la mica de la batidora ejerciendo presión en los costados de la misma.



2. Retirar el batidor de la máquina girándolo a la izquierda para desatornillarlo.



3. Lavar el batidor y la mica con desengrasante #7L y fibra esponja, utilizando el lado de la esponja.

4. Limpiar las paredes del equipo y el batidor con sanitizante #16L y un paño blanco.

5. Colocar el batidor en la batidora y girarlo a la derecha para apretar.



6. Colocar la mica de la batidora en su lugar ejerciendo presión en los costados de la misma.



## **11.10. Limpieza general**

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

1. Rociar desengrasante #7L sobre las superficies y limpiar con el paño correspondiente:
2. Barrer el piso del área y con el recogedor colocar la basura en el bote.  
  
Colocar desengrasante #7L en una cubeta, de acuerdo a lo indicado en **Uso de dosificador 3M** vigente y y agua limpia en otra cubeta con escurridor para trapear.
3. Esparcir con la mano el desengrasante #7L de la cubeta hacia el piso y trapearlo con agua limpia para retirarlo.
4. Enjuagar el trapeador en la cubeta con agua y exprimirlo perfectamente las veces que sea necesario para limpiar todo el piso del área<sup>74</sup>.
- 5.



---

<sup>74</sup> Tirar y reemplazar el agua cuando sea necesario.

## **11.11. Finalizar inhabilitación**

1. Quitar del mostrador el letrero de caja cerrada y guardarlo en su lugar de almacenamiento.
2. Cerrar las puertas internas del módulo, la cortina o puerta exterior y entregar las llaves del negocio al Supervisor de Spyral o Gerente en Turno.

# 12. Tabla de cambios

Revisión	Descripción de cambios	Fecha
05	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se actualizaron las fotos de varias secciones del documento.</li> <li>2. Se actualizaron las siguientes secciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1. “Iniciar habilitación”.</li> <li>• 4.2. “Maquina d helados”.</li> <li>• 4.3. “Punto de venta”.</li> <li>• 4.4. “Contenedores”.</li> <li>• 4.5. “Complementos”.</li> <li>• 4.6. “Insumos”.</li> <li>• 4.9. “Limpieza general”.</li> <li>• 5. “Venta”.</li> <li>• 6. “Recetas”.</li> <li>• 7. “Recuperación de fondos”.</li> <li>• 8. “Retiro de efectivo”.</li> <li>• 9.2. “Corte sorpresa de producto”.</li> <li>• 10. “Cambio de turno”.</li> <li>• 11.1. “Cierre de turno”.</li> <li>• 11.2. “Insumos”.</li> <li>• 11.3. “Conciliación de insumos”.</li> <li>• 11.4. “Punto de venta”.</li> <li>• 11.5. “Contenedores”.</li> <li>• 11.6. “Complementos”.</li> <li>• 11.7. “Máquina de helados”.</li> <li>• 11.9. “Batidora”.</li> <li>• 11.10. “Limpieza general”.</li> <li>• 11.11. “Finalizar inhabilitación”.</li> </ul> </li> <li>3. Se agregaron las siguientes secciones y sub-secciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.7. “Exhibidores”.</li> <li>• 4.8. “Porcionado de <i>toppings</i>”.</li> <li>• 4.10. “Batidora”.</li> <li>• 4.11. “Apertura de turno”.</li> <li>• 11.5.1. “Cubierta de chocolate y jarabe de caramelo”.</li> <li>• 11.5.2. “Mermelada de fresa y jarabe de chocolate”.</li> <li>• 11.8. “Exhibidores”.</li> </ul> </li> <li>4. Se eliminó la sección 4.9. “Finalizar habilitación”.</li> </ol>	01/12/15

# **13. Documentos de referencia**

Documento vigente	Clave
Políticas de Operación de Inventarios en Conjuntos	MX-POL-OIC-DCYCS
Política de mantenimiento al conjunto y nuevos negocios.	POL-AD0401-002
Política de operación de ingresos y valores de conjuntos.	POL-AD1102-001
M.P.O. Oasys punto de venta	MX-NN-MPO-OPV
Presentación personal empleados operativos Spyral	MX-NN-AV-PPEOS
Uso de dosificador 3M	MX-NN-GR-UD3M
Bitácora de mermas Spyral	MX-NN-FT-BTMS
Bitácora de lavado de máquina de helados	MX-NN-FT-BLMH
Acomodo de jarabes	MX-NN-AV-AJ
Bitácora de conteo de insumos	MX-NN-FT-BCI
Acomodo de <i>toppings</i> secos Spyral	MX-NN-AV-ATS
Técnica de etiquetado de productos	MX-NN-AV-TEP
Vale de entrega de fondos y morralla	MX-NN-FT-VEFM
Técnica de venta Spyral	MX-NN-GR-TVS
Limpieza de utensilios	MX-NN-GR-LMPU
G.R. Medidas de seguridad en transacciones	MX-NN-GR-MST
Formato de corte sorpresa de efectivo	MX-NN-FT-CSE
Vale de caja	MX-FT-VCJ-NN-00
Merma Spyal	MX-NN-AV-MSP
Bitácora de mantenimiento preventivo cambio de empaques y cuchillas	MX-NN-FT-BMPCEC
Nivel calórico de productos Spyral	MX-NN-AV-NCPS