



MANUAL DE OPERACIÓN

MO-YOG-TRAD-00

CINÉPOLIS CORPORATIVO

Revisión 0: 01 de abril de 2013.

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. 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
Alberto Alcaraz Aguilar Gerente de Procesos

Revisó
Edith Tena Medina Ejecutivo Yogurista

Revisó
Jorge Gutiérrez Álvarez Gerente Nuevos Proyectos

Autorizó
Bernardo Rugama Juno Director de Comercialización

Autorizó
Javier Sotomayor De Zavaleta Director de MiCine y Nuevos Negocios

Autorizó
Miguel Mier Esparza Director General de Operaciones



Índice

1. Panorama del negocio	6
1.1. Descripción del negocio	7
1.2. Distribución del negocio	12
1.3. Presentación del personal	14
2. Planta física	17
2.1. Equipos	18
2.2. Utensilios.....	21
2.3. Artículos de limpieza.....	25
2.4. Artículos varios.....	28
2.5. Insumos	31
3. Habilitación	38
3.1. Área de <i>toppings</i>	39
3.2. Área de máquinas de helado	47
3.2.1. Preparación de mezcla para helado de sabor	48
3.2.2. Preparación de mezcla para helado natural	53
3.3. Área de fruta picada y <i>smoothies</i>	55
3.4. Área de garrafón.....	63
3.5. Área de vasos y charolas	67
3.6. Área de mesas	70
3.7. Área de La Tiendita.....	73
3.8. Área de punto de venta	75
3.8.1. Abrir caja en sistema	81
3.9. Áreas generales.....	85
4. Venta.....	90
4.1. Venta.....	91
4.1.1. <i>Host</i>	92
4.1.2. Vendedor en área de fruta picada.....	94

4.1.3. Vendedor en punto de venta	97
4.2. Marcado de productos en sistema	100
4.2.1. Helado en vaso	101
4.2.2. Helado en cono	105
4.2.3. <i>Banana split</i>	107
4.2.4. <i>Smoothies</i>	111
4.2.5. Promocionales	113
4.3. Formas de pago.....	115
4.3.1. Efectivo	116
4.3.2. Tarjeta de débito o crédito	121
4.4. Retiro de efectivo	125
4.5. Cambio de turno.....	131
5. Recetas	135
5.1. Cono	136
5.2. <i>Banana split</i>	139
5.3. Fruta picada	142
5.3.1. Mango	143
5.3.2. Kiwi	150
5.3.3. Mora azul.....	155
5.3.4. Fresa	157
5.3.5. Frambuesa	160
5.3.6. Higo.....	162
5.4. <i>Smoothies</i>	165
6. Conservación del negocio	168
7. Inhabilitación	171
7.1. Área de <i>toppings</i>	173
7.2. Área de máquinas de helado	178
7.2.1. Limpieza de máquinas de helado	180
7.3. Área de fruta picada y <i>smoothies</i>	208

7.4. Área de garrafón.....	214
7.5. Área de vasos y charolas	217
7.6. Área de mesas	220
7.7. Área de La Tiendita.....	222
7.8. Área de punto de venta	225
7.8.1. Cierre de turno en sistema.....	229
7.9. Áreas generales.....	231
8. Conservación de frutas	237
9. Tabla de cambios	242
10. Anexos	244
Anexo 1. Limpieza de utensilios	245
Anexo 2. Lavado de vegetales.....	246
Anexo 3. Vale de entrega de fondos y morralla	247
Anexo 4. Manual de uso aplicación Yogurista.....	248
Anexo 5. Técnica de lavado de manos.....	250
Anexo 6. Cantidades para helado de sabor.....	251



1. Panorama del negocio



1.1. Descripción del negocio



Yogurista es un negocio dedicado a la venta de helado de yogurt principalmente. Los helados pueden ser de sabores dulces o ácidos y se cuenta con una amplia variedad de *toppings* que se manejan en dos líneas: para consentirse y para cuidarse. Adicionalmente se ofrecen *smoothies* de sabores frutales, elaborados con frutas congeladas, y artículos promocionales como portarretratos, tazas, playeras y termos.

La variedad de productos que ofrece Yogurista cumple con los estándares de calidad que caracterizan a los conjuntos Cinépolis.

La imagen de Yogurista puede apreciarse en la siguiente ilustración:



La imagen está formada por un símbolo y un logotipo:

- El símbolo contiene una forma degradada que asemeja un punto, el cual es la abstracción de la vista superior del helado de yogurt. El degradado representa el balance entre cuidarse o consentirse.
- El logotipo es el nombre de la marca. Está diseñado con una tipografía que hace referencia al movimiento del yogurt y es complementada por el slogan “¿Cómo te quieres portar hoy?”, escrito con una tipografía que hace referencia a un boceto, es decir algo que no está completo, tal como el helado de Yogurista que no está terminado hasta que el cliente lo personaliza.
- Los colores utilizados son el azul y el rojo, que expresan la dualidad entre cuidarse y consentirse.

Los productos que se ofrecen en Yogurista son los siguientes:

Helados dulces

Helados de yogurt de sabores dulces: natural dulce, gianduia, dulce de leche, plátano y crema de cacao.



Helados ácidos

Helados de yogurt de sabores ácidos: natural ácido, frutos del bosque, cherrymanía, fresa y kiwi.



Toppings para consentirse

Popping Boba (lychee y naranja), Jelly (mango y fresa), mini M&M's, almendras confitadas, gomitas sabor cereza, gomitas sabor manzana, mango enchilado, Choco Crispis, gomas de grenetina, granillo de chocolate, granillo de color, lunetas de chocolate, piedras de chocolate, mini chicles, piña enchilada, fruti rueda, *cheesecake*, Snickers, pasas con chocolate, tamarindo enchilado, gomitas en forma de víbora, lengua de gato, Panditas, Runts, chocolate Cruch, galleta Oreo, Krankys y Chocoretas.



Toppings para cuidarse

Ajonjolí acaramelado, almendras caramelizadas, almendras fileteadas, cacahuates acaramelado, pasas chicas, pasas Golden, lunetas de yogurt, granola, amaranto con miel, arándanos, coco rallado, papaya deshidratada, trigo inflado, chocoamaranto, mermelada de fresa y de zarzamora.



Toppings líquidos

Lechera, chocolate líquido, cajeta y caramelo.



Vaso

Helado dulce o ácido con *toppings* para consentirse, cuidarse, de la semana o líquidos, servido en vaso de 8, 16 ó 24 oz.



Banana split

Helado dulce o ácido con *toppings* para consentirse, cuidarse, de la semana o líquidos, servido junto con un plátano en una charola.



Cono

Helado dulce o ácido servido en un cono.



Smoothies

Smoothies de sabores: zarzawist, el tropical y maracupaya; servidos en vasos de 12 oz.



Promocionales

Portarretratos, tazas, playeras y termos.



1.2. Distribución del negocio



La distribución física del negocio puede variar de un local a otro, pero debe contar con los siguientes elementos:

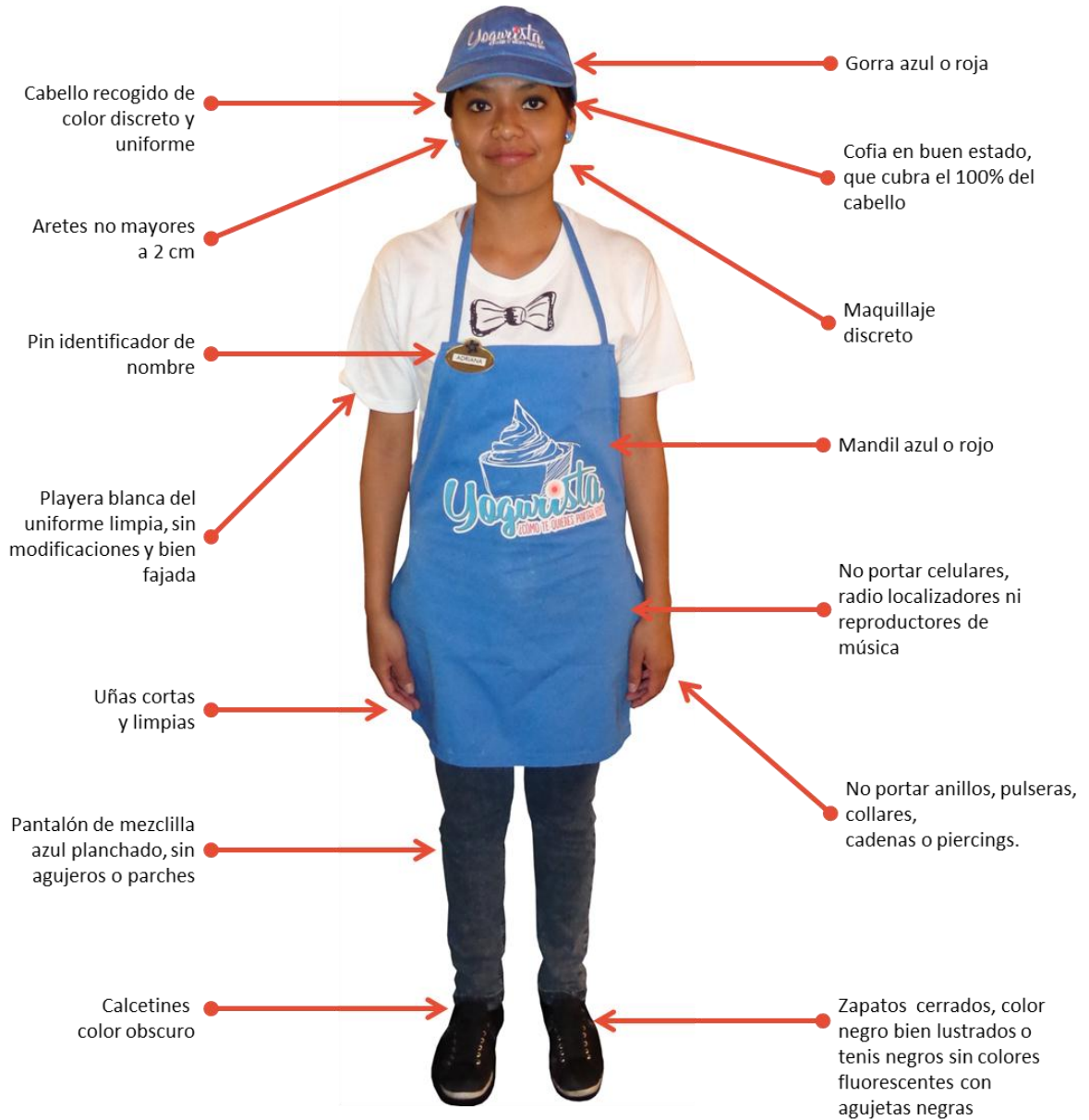


- | | | | |
|---|--|----|--|
| 1 | Manifiesto | 8 | Área de <i>toppings</i> de la semana |
| 2 | Pizarrón | 9 | Área de fruta cortada y <i>smoothies</i> |
| 3 | Área de garrafón | 10 | Área de punto de venta |
| 4 | Área de vasos | 11 | Tableta |
| 5 | Área de máquinas de helado | 12 | Área de mesas |
| 6 | Área de <i>toppings</i> para cuidarse | 13 | La Tiendita |
| 7 | Área de <i>toppings</i> para consentirse | | |

1.3. Presentación del personal



El vendedor de Yogurista deberá cumplir con los siguientes requisitos en el uniforme:



Uniforme para mujer





Uniforme para hombre



2. Planta física



2.1. Equipos





Máquina de helados 794



Mesa fría TSSU-27-8



Refrigerador VR-25



Batidora WSB50



Congelador



Licuada



Warmers



Punto de venta



Báscula



Tableta



Pantalla plasma



Terminal bancaria



Impresora

2.2. Utensilios





Jarra medidora de policarbonato



Recipiente redondo de 5.7 L de policarbonato con tapa



Recipiente redondo de 2 L de policarbonato con tapa



Jarra de plástico



Cucharón para hielo



Cucharas transparentes



Palas miserables



Colador



Tabla para picar





Cuchillo chef de A. Inox



Cuchillo chef 8



Cuchillo mondador 4



Mamilas Sifo



Garrafón



Bowls de acero inoxidable



Dispensadores



Onzero



Pinzas de policarbonato



Servilletero



Exhibidor de conos



2.3. Artículos de limpieza





Desengrasante No. 7



Sanitizante No. 16



Limpiador Neutro No. 3



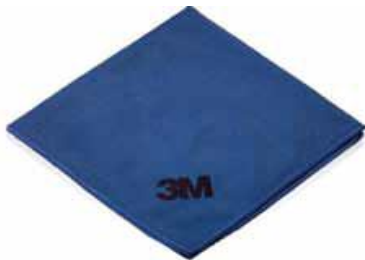
Fibra esponja



Trapo blanco



Trapo verde



Trapo azul



Papel toalla



Guantes



Basureros



Desinfectante de frutas y verduras



Sanitizante para manos



Escoba



Trapeador



Cubetas



Recogedor



Cepillos para limpieza de máquinas de helado



Cepillo chico



2.4. Artículos varios





Detector de billetes falsos



Picanotas



Lubricante grado alimenticio



Guantes de plástico



Gises



Uña



Plástico autoadherible



Imanes



Bolsas herméticas

ABCDEFGHIJKLM
NOPQRSTUVWXYZ
0123456789

Planilla de abecedario



2.5. Insumos





Base para helado de yogurt ácido



Base para helado de yogurt dulce



Pasta de cherrymanía



Pasta de crema de cacao



Pasta de dulce de leche



Pasta de fresa



Pasta de frutos del bosque



Pasta de gianduja



Pasta de kiwi



Pasta de plátano



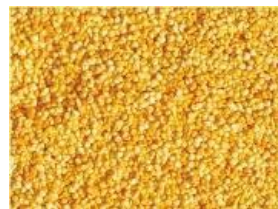
Ajonjolí acaramelado



Almendra acaramelada



Almendra fileteada



Amaranto con miel



Arándano



Cacahuete acaramelado



Choco Crispis



Coco rayado



Fruti rueda



Gomas de grenetina



Granillo de chocolate



Granillo de colores



Granola



Lunetas de chocolate



Lunetas de yogurt



Mini chicles



Papaya deshidratada



Pasa chica



Pasa Golden



Piedras de chocolate



Piña deshidratada



Piña enchilada



Trigo inflado



Popping Boba lychee



Popping Boba naranja



Jelly mango



Jelly fresa



Mini M&M's



Almendra confitada



Gomitas sabor cereza



Gomitas sabor manzana



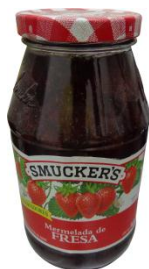
Mango enchilado



Cheesecake



Snickers



Mermelada de fresa



Mermelada de zarzamora



Pasas con chocolate



Tamarindo enchilado



Gomitas en forma de víbora



Lenguas de gato



Panditas



Runts



Chocolate Crunch



Galleta Oreo



Lechera



Jarabe de chocolate



Cajeta



Jarabe de caramelo



Yogurt natural sin azúcar



Mezcla de yogurt de piña y mango



Mezcla de yogurt de durazno y papaya



Mezcla de yogurt natural, zarzamoras y fresas



Pulpa de zarzamora-fresa



Pulpa de piña



Pulpa de maracuyá



Plátanos



Vasos de 8 oz para helado



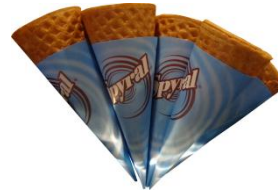
Vasos de 16 oz para helado



Vasos de 24 oz para helado



Charolas para banana split



Conos



Vasos de 12 oz para smoothie



Cucharas



Servilletas



Popotes



Portarretratos



Tazas



Playeras



Termos



Tapas tipo domo



Mangos



Fresas



Higos



Kiwis



Frambuesas



Moras azules



Brownies



Hielo



Base de yogurt natural



Limones



Naranjas



Mandarinas



Pepinos



Krankys



Chocoretas

3. Habilitación



3.1. Área de *toppings*



- Tomar *bowls***
1. Tomar todos los *bowls* limpios del lugar donde se dejaron secar al aire.



- Colocar *bowls***
2. Colocar los *bowls* en los espacios correspondientes del mueble de *toppings*.



- Tomar *toppings***
3. Tomar los recipientes en los que se encuentran los *toppings* de su lugar de almacenamiento¹.



- Vaciar *toppings* en *bowls***
4. Vaciar cada *topping* en su respectivo *bowl* dependiendo si es “para cuidarse” o “para consentirse”².



¹ Incluyendo los que se refrigeran.

² Si es necesario, ayudarse con una pala miserable.



- 5. Vaciar *toppings* en dispensadores**
Vaciar los *toppings* correspondientes en los dispensadores.



- 6. Verificar cantidad**
Verificar que todos los *bowls* estén llenos hasta la mitad de su capacidad y los dispensadores hasta tres cuartos. De no ser así, realizar lo siguiente:



- a) **Colocarse guantes**
Colocarse guantes de plástico.



- b) **Tomar producto**
Tomar el producto que haga falta de su lugar de almacenamiento en los muebles de *toppings*³.



³ Los *toppings* deberán estar porcionados en bolsas de 1 kg. Cada bolsa debe tener marcado el peso y la fecha en la que el producto ingresó al almacén. Para rellenar los *bowls* deberán escogerse las bolsas con la fecha más antigua para respetar el método PEPS.



- c) Rellenar**
Rellenar el *bowl* o dispensador correspondiente hasta el nivel indicado.



- d) Guardar producto**
Guardar el producto en el lugar de donde se tomó.



- e) Retirar guantes**
Retirarse los guantes de plástico.



- 7. Colocar dispensadores**
Colocar los dispensadores en su lugar correspondiente, dependiendo si son “para cuidarse” o “para consentirse”.



- 8. Colocar *bowl***
Colocar un *bowl* debajo de cada dispensador y dejar que salga producto para llenar el *bowl* hasta la mitad.



- 9. Tomar cucharas**
Tomar las cucharas para *toppings* limpias del lugar donde se dejaron secar al aire.



- 10. Colocar cucharas**
Colocar una cuchara en cada *bowl* con el mango hacia la derecha.



- 11. Lavar mamilas**
Dependiendo del día, hacer lo siguiente:



- Cada dos días**
- a) Vaciar el contenido de las mamilas en otras que estén limpias y lavarlas como se indica en la [Limpieza de utensilios \(Anexo 1\)](#).



- Diario**
- b) Retirar la boquilla de la mamila y lavarla como se indica en la [Limpieza de utensilios \(Anexo 1\)](#).



- 12. Encender *warmers***
Encender los *warmers* colocando los interruptores en la posición "ON".



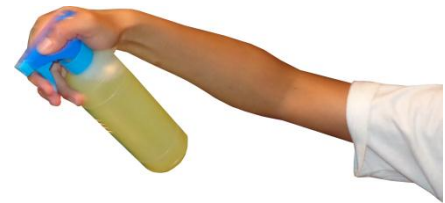
- 13. Regular temperatura**
Colocar las perillas de temperatura en 80 °F.



- 18. Acomodar basureros**
Acomodar nuevamente los basureros en su lugar.



- 19. Rociar cristales**
Rociar Limpiador de Vidrios No. 1 en los cristales de los muebles de *toppings*.



- 20. Limpiar cristales**
Limpiar las superficies rociadas con papel toalla.



3.2. Área de máquinas de helado



3.2.1. Preparación de mezcla para helado de sabor

Lavar manos

1. Lavarse las manos según lo indicado en la [Técnica de lavado de manos \(Anexo 5\)](#).



Tomar ingredientes

2. Tomar los ingredientes en las cantidades correspondientes al sabor que se va a preparar según las [Cantidades para helado de sabor \(Anexo 6\)](#).

{ Cantidades para helado de sabor }

	Agua	Base dulce	Yogurt natural	Saborizante
1. Helado de Fresa	3L	1.100 kg	1kg	40 g
2. Helado de Naranja	3L	1.100 kg	1kg	30 g
3. Helado de Limón	3L	1.100 kg	1kg	30 g

	Agua	Base dulce	Yogurt natural	Saborizante
4. Helado de Caramelo	3L	1.100 kg	1kg	40 g
5. Helado de Chocolate	3L	1.100 kg	1kg	40 g
6. Helado de Menta	3L	1.100 kg	1kg	30 g

Verter agua

3. Verter el agua en un recipiente redondo de policarbonato.



Agregar base

4. Agregar el contenido de una bolsa de base.



- 5. Mezclar agua y base**
Mezclar el agua y la base con ayuda de la batidora hasta que la mezcla quede libre de grumos.



- 6. Agregar yogurt**
Agregar a la mezcla el yogurt natural con ayuda de una espátula miserable, asegurando no dejar nada en el envase de yogurt.



- 7. Mezclar yogurt**
Batir la mezcla durante un minuto aproximadamente.



- 8. Agregar saborizante⁴**
Agregar el saborizante a la mezcla con ayuda de una espátula miserable.



⁴ Al abrir una lata de saborizante se debe retirar el producto que queda pegado en la tapa con una espátula miserable y mezclarlo con el producto que está dentro de la lata para no desperdiciar nada.



- 9. Mezclar saborizante**
Batir hasta obtener una mezcla homogénea.



- 10. Reposar mezcla**
Dejar reposar la mezcla de 5 a 10 min en el recipiente de policarbonato⁵.



- 11. Remover mezcla**
Remover la mezcla con ayuda de una espátula miserable de 5 a 10 s.



- 12. Colocar en tolva**
Colocar la mezcla preparada en su respectiva tolva de la siguiente manera:



⁵ Si se desea refrigerar la mezcla para agregarla a la tolva después, se debe tapar el recipiente con plástico autoadherible. La mezcla tiene un tiempo de vida de 5 días en refrigeración.



- a) **Abrir tolva**
Levantar la tapa de la tolva.



- b) **Retirar respirador**
Tomar el respirador y jalarlo hacia arriba para sacarlo.



- c) **Verter mezcla**
Verter la mezcla dentro de la tolva.



- d) **Colocar respirador**
Colocar el respirador en su lugar nuevamente.



- e) **Cerrar tolva**
Volver a colocar la tapa de la tolva.



3.2.2. Preparación de mezcla para helado natural

- 1. Lavar manos**
Lavarse las manos según lo indicado en la [Técnica de lavado de manos \(Anexo 5\)](#).



- 2. Abrir bolsa**
Tomar una bolsa de mezcla yogurt natural y abrirla.



- 3. Agregar mezcla a tolva**
Agregar la mezcla a la tolva de la siguiente manera:



- a) Abrir tolva**
Levantar la tapa de la tolva.



- b) Retirar respirador**
Tomar el respirador y jalarlo hacia arriba para sacarlo.



- c) Verter mezcla**
Verter la mezcla dentro de la tolva.



- d) Colocar respirador**
Colocar el respirador en su lugar nuevamente.



- e) Cerrar tolva**
Volver a colocar la tapa de la tolva.



3.3. Área de fruta picada y *smoothies*



1.

Sacar kiwi

Sacar el kiwi del refrigerador.



2.

Colocar kiwi

Colocar el kiwi en su respectivo inserto en la mesa fría.



3.

Sacar plátano

Sacar la bolsa con el plátano del refrigerador.



4.

Retirar bolsa

Sacar el plátano de la bolsa en la que se encuentra.



- 5. Colocar plátano**
Colocar el plátano en un *bowl* y llevarlo a un lado de la mesa fría.



- 6. Habilitar fruta recibida**
Si se recibió fruta nueva, realizar las actividades que correspondan según los lineamientos establecidos en la sección **7. Conservación de frutas.**



- 7. Cambiar temperatura**
Cambiar la temperatura de la mesa fría a 3.5 °C.



- 8. Destapar mesa fría**
Levantar la tapa de la mesa fría para exhibir la fruta.



- 9. Tomar cuchillo**
Tomar el cuchillo del lugar donde se dejó secar al aire.



- 10. Colocar cuchillo**
Colocar el cuchillo a un lado de la mesa fría.



- 11. Encender licuadora**
Presionar el botón "ON" y asegurarse de que esté en modo "Smoothie".



- 12. Tomar tabla**
Tomar la tabla para cortar del lugar donde se dejó secar al aire.



13.

Colocar tabla

Colocar la tabla en su lugar cerca de la licuadora.



14.

Tomar onzero y palas

Tomar el onzero y las palas miserables del lugar donde se dejaron secando al aire.



15.

Colocar onzero y palas

Colocar el onzero y las palas miserables a un lado de la licuadora.



16.

Tomar jarra

Tomar una jarra limpia y llenarla de agua.



17. **Colocar jarra**
Colocar la jarra junto a la mesa fría.



18. **Tomar hielos**
Tomar un recipiente de policarbonato y llenarlo de hielos.



19. **Colocar hielos**
Colocar el recipiente con hielos en el congelador del área.



20. **Tomar insumos de smoothies**
Tomar los insumos para *smoothies* del congelador de la bodega.



- 21. Colocar insumos**
Colocar los insumos para *smoothies* en el congelador del área.



- 22. Tomar vasos, tapas y popotes**
Tomar los vasos, tapas y popotes para *smoothies* de su lugar de almacenamiento.



- 23. Colocar vasos, tapas y popotes**
Colocar los vasos, tapas y popotes para *smoothies* a un lado de la licuadora.



- 24. Rociar cristales**
Rociar Limpiador de Vidrios No. 1 en los cristales del área.



25.

Limpiar cristales

Limpiar las superficies rociadas con papel toalla.



3.4. Área de garrafón



- Tomar garrafón**
1. Tomar el garrafón del lugar donde se dejó secando al aire.



- Agregar hielos**
2. Llenar el garrafón con hielos hasta un cuarto de su capacidad.



- Agregar agua⁶**
3. Si sobró agua del día anterior, tomar la jarra que se encuentra en el refrigerador y verterla en el garrafón. Si no sobró o el agua no es suficiente para llenar el garrafón, agregar agua nueva.



- Agregar fruta**
4. Agregar 4 rebanadas de la fruta que se esté utilizando esa semana⁷.



⁶ Cada tercer día, el agua sobrante deberá desecharse y colocarse en el garrafón únicamente agua nueva.

⁷ Puede ser limón, naranja, mandarina, pepino o kiwi. Cada viernes se cambia de fruta.



- 5. Rociar mueble**
Rociar el mueble del área con Limpiador Neutro No. 3.



- 6. Limpiar mueble**
Limpiar las superficies rociadas con un trapo verde limpio.



- 7. Colocar garrafón**
Colocar el garrafón con agua en el mueble del área.



- 8. Tomar conos**
Tomar los conos de su lugar de almacenamiento.



- 9.** **Colocar conos**
Colocar los conos necesarios para la operación boca abajo a un lado del garrafón.



- 10.** **Colocar bolsas en basureros**
Colocar bolsas nuevas en los basureros del área.



3.5. Área de vasos y charolas



- 1. Rociar mueble**
Rociar el mueble del área con Limpiador Neutro No. 3.



- 2. Limpiar mueble**
Limpiar las superficies rociadas con un trapo verde limpio.



- 3. Tomar vasos y charolas**
Tomar vasos de los tres tamaños y charolas de su lugar de almacenamiento.



- 4. Colocar vasos y charolas**
Colocar los vasos y las charolas necesarios para la operación boca abajo, por tamaño y en diferentes hileras⁸.



⁸ Las hileras de vasos deben llegar a la altura de la parte donde comienza el arte en la pared.



- 5. Tomar servilletas**
Tomar servilletas de su lugar de almacenamiento.



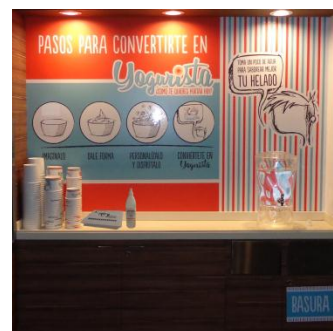
- 6. Colocar servilletas**
Colocar las servilletas a un lado de los vasos y charolas.



- 7. Tomar gel antibacterial**
Tomar el gel antibacterial de su lugar de almacenamiento.



- 8. Colocar gel antibacterial**
Colocar el gel antibacterial a un lado de las servilletas.



3.6. Área de mesas



- 1. Colocar mesas y sillas**
Colocar las mesas y sillas en su lugar correspondiente.



- 2. Verificar balance**
Verificar que las mesas estén bien balanceadas. Si no es así, hacer lo siguiente:



- a) Ajustar patas**
Ajustar los tornillos que se encuentran en la parte de debajo de las mesas.

- 3. Colocarse guantes**
Colocarse los guantes para la limpieza.



- 4. Sacudir sillas y mesas**
Sacudir las sillas y mesas con el trapo azul para retirar cualquier residuo que puedan tener.



- 5. Rociar sillas y mesas**
Rociar Desengrasante No. 7 sobre el asiento y el respaldo de las sillas y sobre las mesas, y esperar 5 min.



- 6. Tallar sillas y mesas**
Tallar las superficies rociadas con una fibra verde.



- 7. Secar sillas y mesas**
Secar las superficies con un trapo azul limpio.



3.7. Área de La Tiendita



- 1. Verificar productos**
Verificar que haya mínimo 5 portarretratos, 10 tazas, 10 termos y 10 playeras. De no ser así, tomarlos de su lugar de almacenamiento.



- 2. Acomodar productos**
Acomodar los productos en sus espacios correspondientes⁹.



- 3. Escribir nombres y precios¹⁰**
Con la planilla de abecedario y un gis, escribir los nombres y precios de los productos en los pizarrones.



⁹ Se debe sacar un portarretrato de su caja para exhibirlo y a las tazas y termos hay que quitarles la bolsa que los cubre.

¹⁰ Se debe realizar una vez a la semana.



3.8. Área de punto de venta



- 1. Encender equipo**
Encender el equipo de punto de venta (POS, impresora, terminal bancaria y detector de billetes falsos).



- 2. Recibir fondo**
Recibir el fondo por parte del Encargado de Valores del cine.



- 3. Contar fondo**
Contar el fondo recibido.



- 4. Firmar bitácora**
Anotar la cantidad recibida y firmar la **Vale de entrega de fondos y morralla (Anexo 3)**.



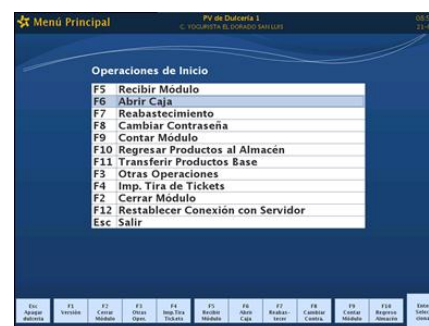
5. **Abrir caja de efectivo**
Abrir la caja de efectivo con las llaves del local.



6. **Guardar fondo**
Guardar el fondo recibido en la caja de efectivo y cerrarla¹¹.



7. **Abrir caja**
Abrir caja según lo indicado en la sección 3.8.1.
Abrir caja en sistema.



8. **Rociar báscula**
Rociar la báscula con Limpiador Neutro No. 3.



¹¹ Las monedas y billetes se deben acomodar en los espacios correspondientes de izquierda a derecha y de mayor a menor denominación.



- 9. Limpiar báscula**
Limpiar las superficies rociadas con un trapo verde.



- 10. Encender báscula**
Oprimir el botón "ON".



- 11. Rociar mueble**
Rociar el mueble del área con Limpiador Neutro No. 3.



- 12. Limpiar mueble**
Limpiar las superficies rociadas con un trapo azul.



- 13. Tomar cucharas**
Tomar las cucharas de su lugar de almacenamiento.



- 14. Colocar cucharas**
Colocar las cucharas en un *bowl* limpio y ponerlo a un lado del punto de venta.



- 15. Tomar conos**
Tomar los conos necesarios para la operación de su lugar de almacenamiento.



- 16. Acomodar conos**
Llenar el exhibidor de conos y colocar algunos más en un *bowl* limpio.



17.

Colocar conos

Colocar el *bowl* a un lado del punto de venta.



18.

Colocar conos

Colocar el exhibidor en el área de vasos.



19.

Tomar servilletas

Tomar servilletas de su lugar de almacenamiento.



20.

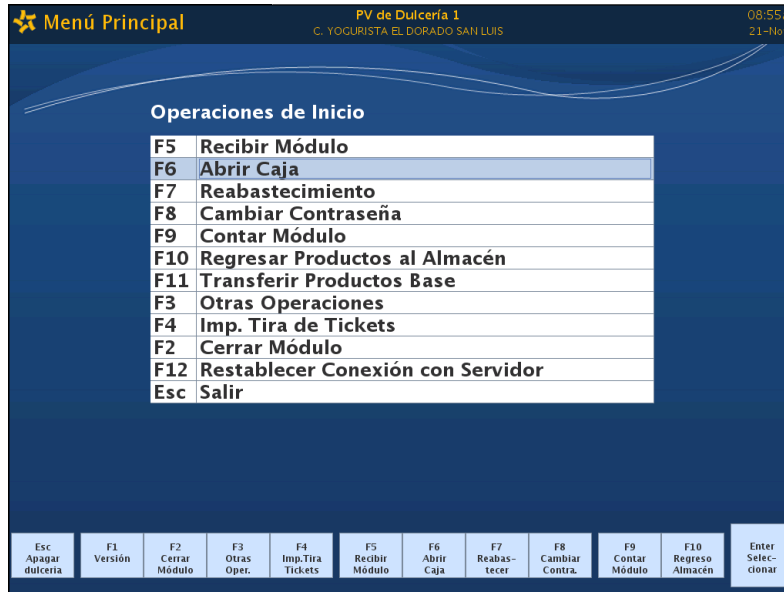
Colocar servilletas

Colocar las servilletas en el servilletero, a un lado del *bowl* con las cucharas.

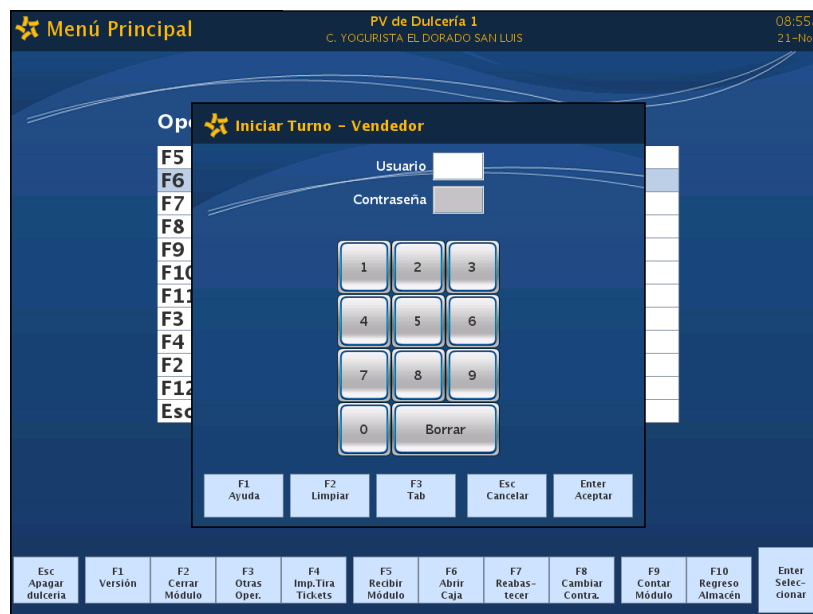


3.8.1. Abrir caja en sistema

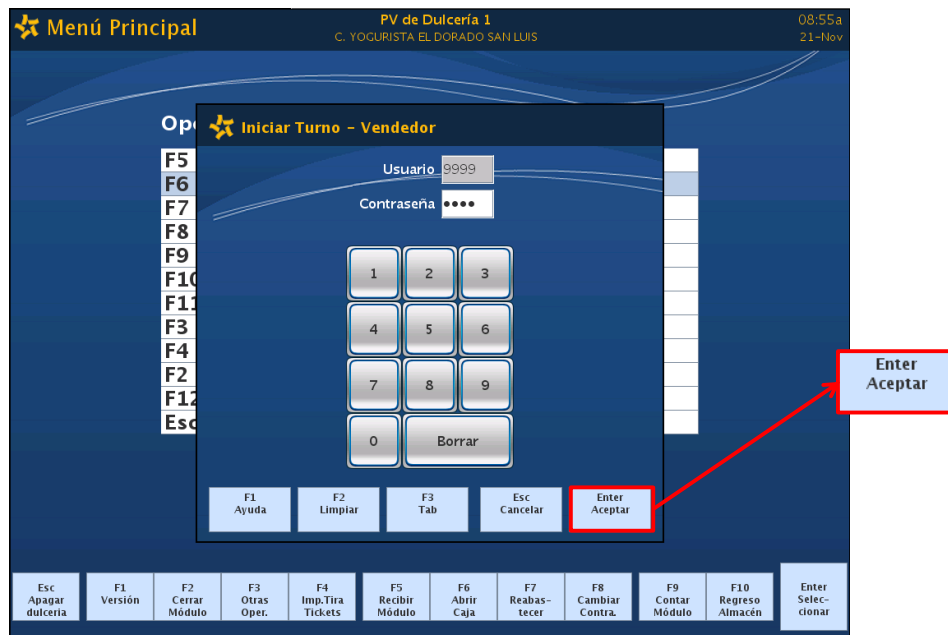
1. **Seleccionar “Abrir Caja”**
En el menú Operaciones de Inicio, seleccionar la opción “Abrir Caja”.



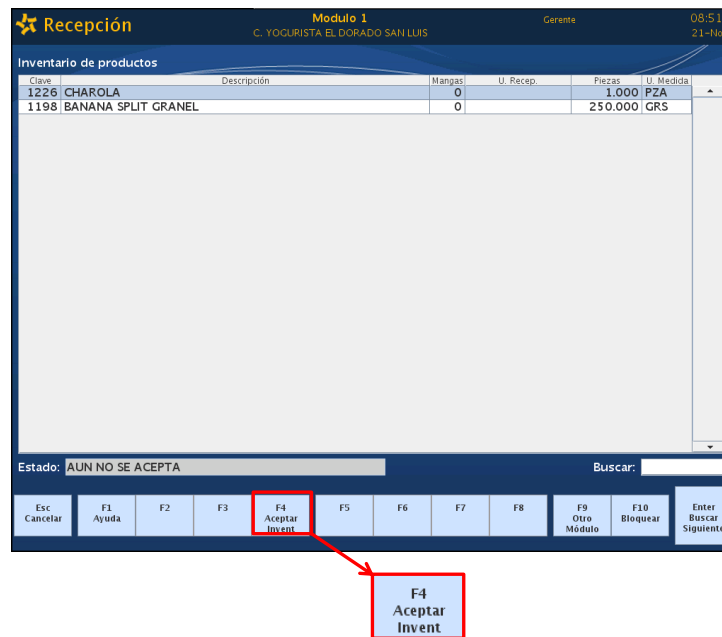
2. **Ingresar usuario y contraseña**
Ingresar el usuario y la contraseña del vendedor que va a iniciar el turno.



3. **Confirmar**
Presionar el botón “Aceptar”.



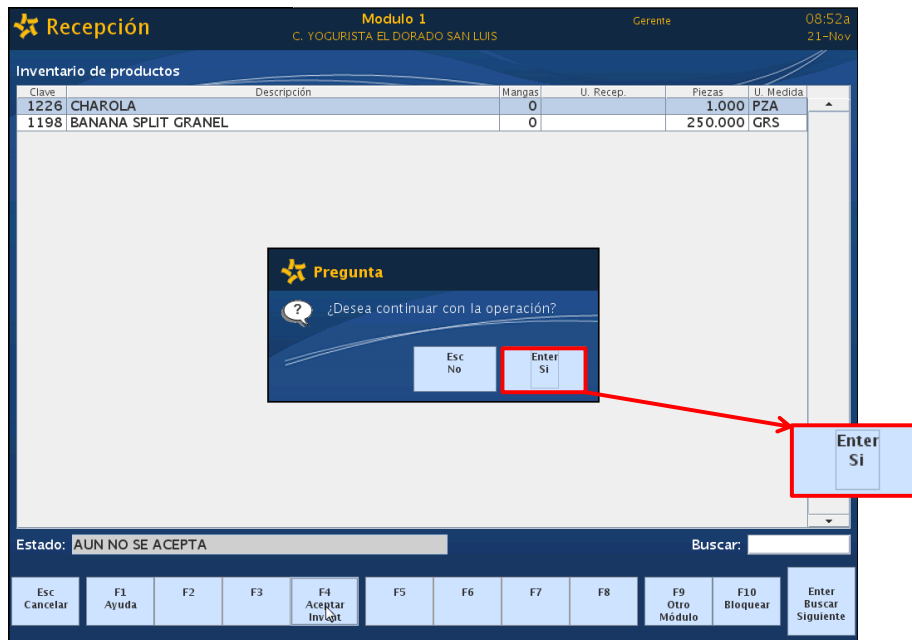
4. **Aceptar inventario**
Oprimir el botón “Aceptar Invent” en la pantalla que aparece.



5.

Confirmar

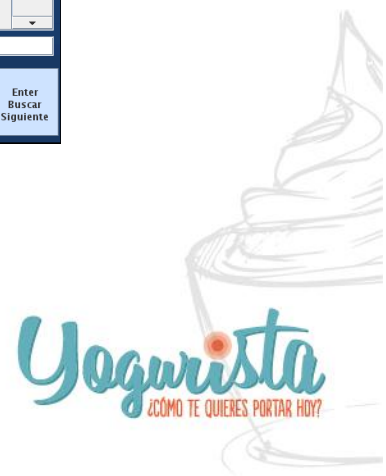
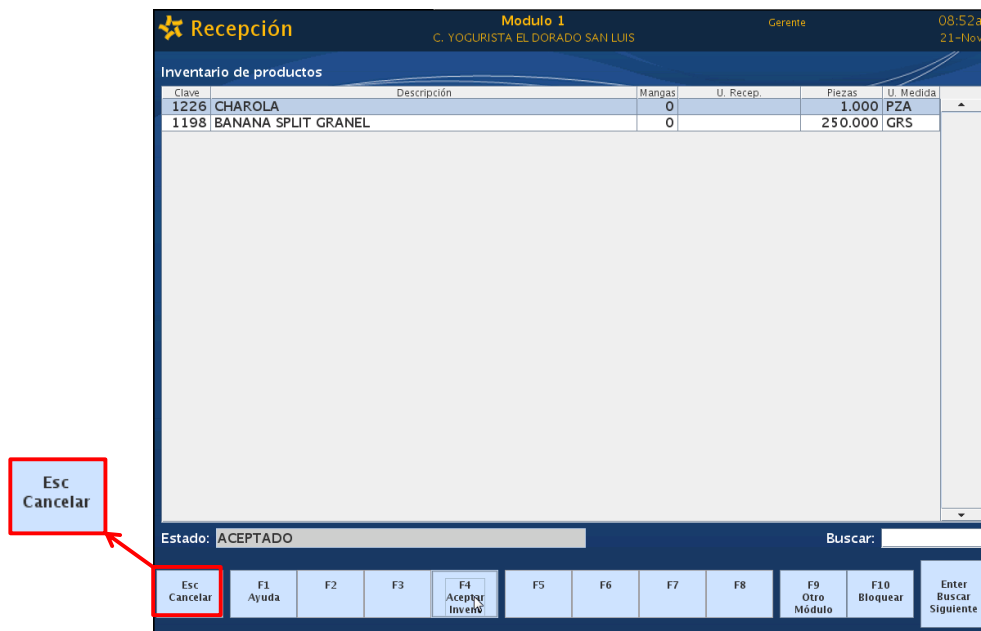
Presionar el botón “Sí” del cuadro de diálogo que aparece.



6.

Salir

Presionar el botón “Cancelar” para ir al menú Operaciones de Caja.



7. **Seleccionar “Venta”**
Seleccionar la opción “Venta”.

Función	Descripción
F5	Venta
F6	Retiro de efectivo
F7	Reabastecimiento
F8	Registrar merma
F9	Cambio de turno
F2	Corte sorpresa de producto
F3	Corte sorpresa de efectivo
F4	Cambiar contraseña
	Reimprimir último ticket
F10	Bloquear
F11	Otras Operaciones
F12	Restablecer Conexión con Servidor
Esc	Cerrar Turno

Tecla	Función
Esc	Cerrar Turno
F1	
F2	Corte Producto
F3	Corte Efectivo
F4	Cambiar Contra.
F5	Venta
F6	Retiro Efectivo
F7	Reabastecer
F8	Registrar Merma
F9	Cambio Turno
F10	Bloquear
Enter	Seleccionar



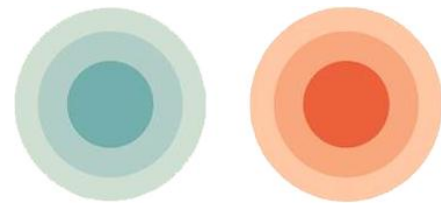
3.9. Áreas generales



- Colocar gises**
Tomar tres gises de su lugar de almacenamiento y colocarlos sobre el mueble justo debajo del pizarrón.



- Colocar imanes**
Tomar los imanes de su lugar de almacenamiento y colocarlos en el pizarrón.



- Iniciar aplicación**
Iniciar la aplicación de Yogurista siguiendo el [Manual de uso aplicación Yogurista \(Anexo 4\)](#).



- Poner CD**
Poner el CD de música autorizado de la siguiente manera:



- a) **Encender reproductor**
Oprimir el botón "ON" del reproductor.



- b) **Abrir reproductor**
Oprimir el botón "EJECT" del reproductor.



- c) **Colocar CD**
Colocar el CD dentro del reproductor.



- d) **Cerrar reproductor**
Oprimir nuevamente el botón "EJECT" del reproductor.



- e) **Reproducir música**
Oprimir el botón "PLAY" del reproductor.



5. **Barrer piso**
Barrer todo el piso del local con una escoba.



6. **Trapear piso**
Trapear todo el piso con Limpiador Neutro No. 3 y agua.



7. **Guardar artículos de limpieza**
Guardar todos los artículos de limpieza en su lugar correspondiente en la bodega.



- 8. Cerrar puertas**
Cerrar todas las puertas de los muebles y la de la bodega.



- 9. Abrir local**
Subir completamente la cortina del local.



4. Venta



4.1. Venta



Yogurista es un negocio principalmente de autoservicio en el que la función principal del vendedor es dar apoyo al cliente mientras éste prepara su helado. La técnica de venta puede separarse en tres, dependiendo de la persona que tiene el acercamiento con el cliente:

4.1.1. Host

- 1. Saludar al cliente**
Abordar a la gente que pasa por el local y saludar de la siguiente manera: “Hola, buenos días/tardes/noches. ¿Ya conoce Yogurista?”



- a) Cliente contesta “sí”**
Decir: “Le invito a probar nuestros nuevos sabores de helado (mencionarlos de acuerdo a la innovación de la semana) bajos en grasa, así como nuestros nuevos *toppings* (mencionarlos) para consentirse y cuidarse.”

- b) Cliente contesta “no”**
Decir: “Es un nuevo concepto de venta de helado de yogurt en el que usted es el Yogurista y sólo usted decide cómo se quiere portar. De este lado (señalando el área de vasos) podrá encontrar diferentes tamaños para que dependiendo de su antojo se sirva helado de estas máquinas (señalando el área de máquinas), el cual podrá complementar con nuestra barra de *toppings* que está dividida en dos grupos, ‘para cuidarse’ o ‘para consentirse’. Al final, le cobramos su helado con base en lo que pesó y podrá tomarse una foto que aparecerá en la pantalla para compartirnos si se cuidó o se consintió.”



En alta afluencia el *host* también podrá servir los conos y deberá hacerlo de la siguiente manera:

1. **Solicitar *ticket***
Solicitarle al cliente su *ticket* para verificar la compra del cono.



2. **Preguntar sabor**
Preguntarle al cliente de qué sabor desea su helado.



3. **Servir helado**
Servir el helado como se indica en la sección 5.1. **Cono.**



4.1.2. Vendedor en área de fruta picada

Nota:

Si se acerca un cliente pidiendo un *banana split* o un *smoothie*, realizar lo indicado en las secciones **5.2. Banana split** o **5.4 Smoothies** según corresponda.



Ofrecer fruta

1.

Decir: “¿Gusta alguna fruta para complementar su helado? Tenemos _____ (mencionar la fruta que haya).”

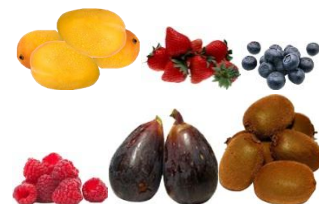


- a) Si el cliente sí quiere fruta, preguntar cuál y continuar con el paso 2.

Picar fruta

2.

Dependiendo de la fruta que el cliente haya escogido, hacer lo siguiente:



- a) Si el cliente quiere fresas, frambuesas o moras, preguntar cuántas quiere y si las quiere enteras o picadas. Si las quiere picadas, ir al apartado correspondiente de la sección **5.3. Fruta picada**. Si no, ir al paso 3.



- b) Si el cliente quiere cualquier otra fruta, ir al apartado correspondiente de la sección **5.3. Fruta picada**.



- 3. Servir fruta**
Preguntar “¿Gusta que se la sirva en su vaso o se la sirve usted mismo?”.



- a) Si el cliente decidió servirse, colocar la fruta picada en un *bowl* y darle una cuchara para que se sirva.



- b) Si el cliente decidió no servirse, pedirle su helado y servir la fruta directamente en el vaso, con ayuda del cuchillo.



- 4. Despedir cliente**
Una vez que se picó la fruta y se le entregó al cliente, decir: "Provecho, que disfrute."



- 5. Lavar utensilios**
Lavar los utensilios utilizados como se indica en la [Limpieza de utensilios \(Anexo 1\)](#).



4.1.3. Vendedor en punto de venta

- 1. Saludar al cliente**
Saludar al cliente diciendo: “Hola, buenos días/tardes/noches.”



- 2. Pesar helado**
Tomar el helado del cliente y colocarlo sobre la báscula.



- 3. Indicar peso**
Indicarle el peso del helado al cliente diciendo: “Su helado pesó ____ g.”



- 4. Registrar venta**
Capturar la venta en el sistema como se indica en la sección **4.2 Mercado de productos en sistema**.



- Indicar monto total**
5. Indicar al cliente el monto total de su compra diciendo: “Serían ____ pesos.”



- Realizar cobro**
6. Realizar el cobro según lo indicado en el apartado **4.3 Formas de pago**.



- Despedir al cliente**
7. Despedir al cliente diciendo: “Gracias. Usted ya es Yogurista. Lo invitamos a que nos diga cómo se portó (señalar tableta). Lo único que tiene que hacer es dar clic en el botón azul si se cuidó o en el rojo si se consintió.”



En baja afluencia el vendedor en punto de venta también podrá servir los conos y deberá hacerlo de la siguiente manera:

- 1. Preguntar sabor**
Preguntarle al cliente de qué sabor desea su helado.



- 2. Servir helado**
Servir el helado como se indica en la sección **5.1. Cono.**

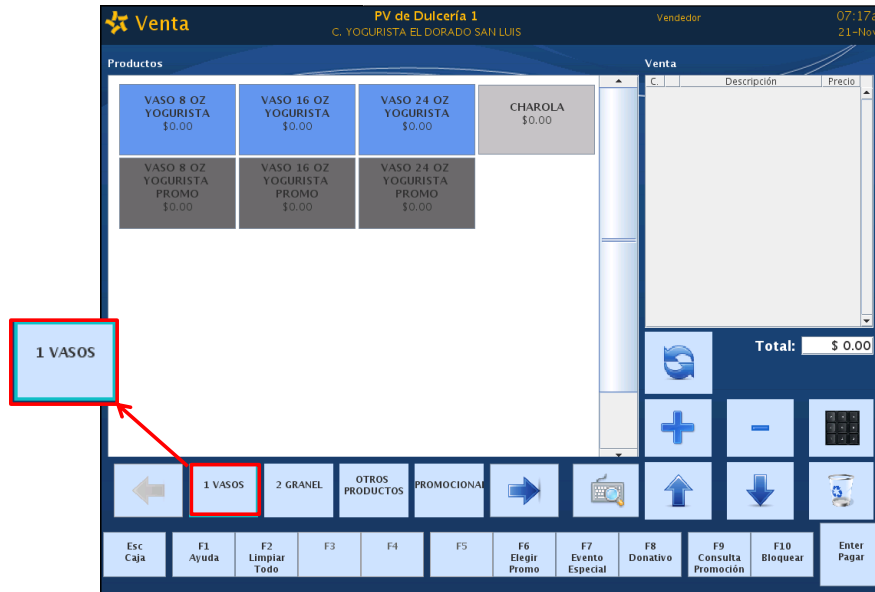


4.2. Mercado de productos en sistema

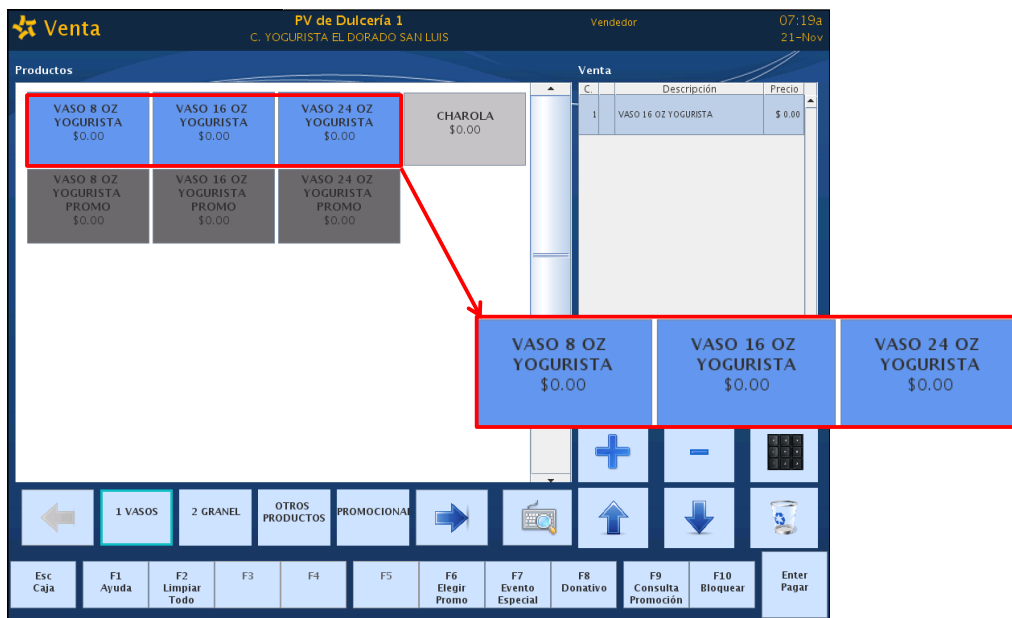


4.2.1. Helado en vaso

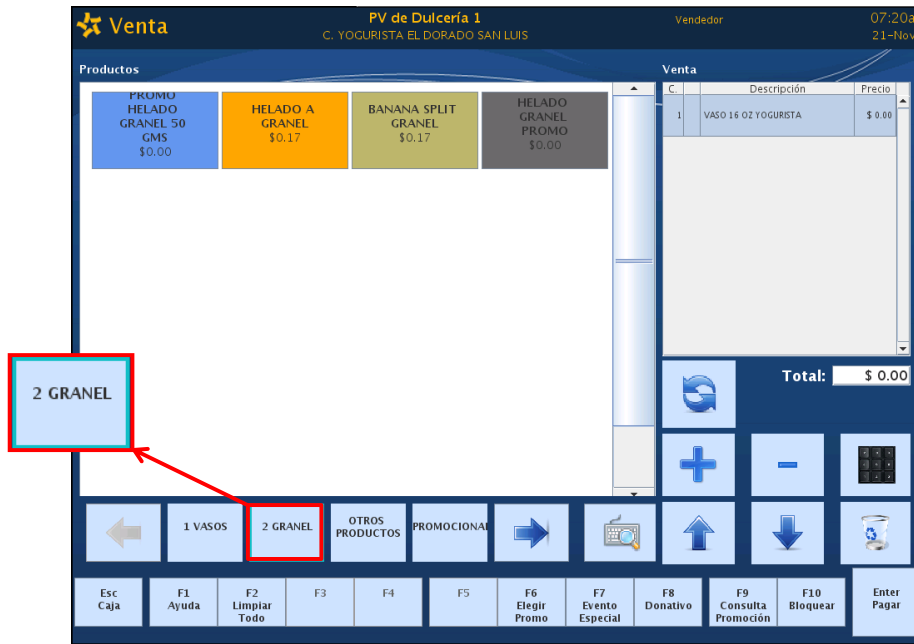
1. **Oprimir "1 VASOS"**
En la pantalla principal de venta, oprimir el botón "1 VASOS".



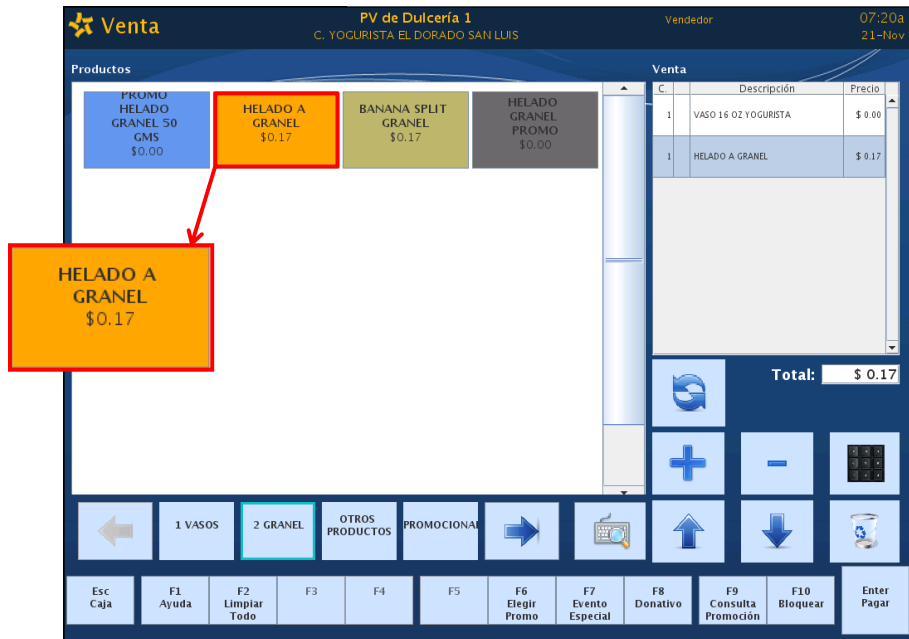
2. **Seleccionar vaso**
Oprimir el botón correspondiente al tamaño del vaso que se va a vender.



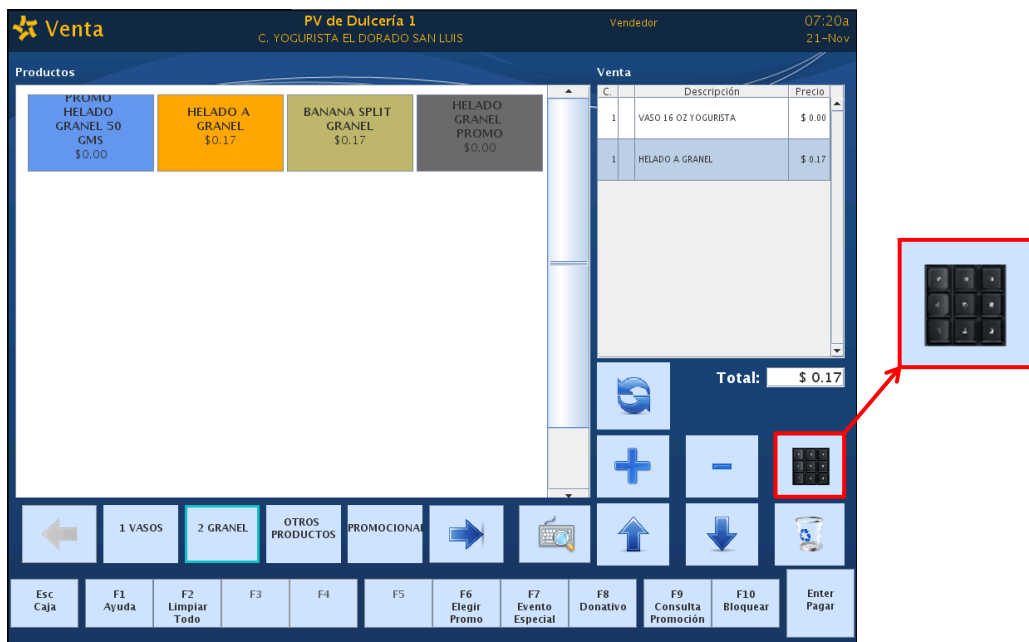
3. **Oprimir “2 GRANEL”**
Oprimir el botón “2 GRANEL”.



4. **Seleccionar helado**
Oprimir el botón “HELADO A GRANEL”.



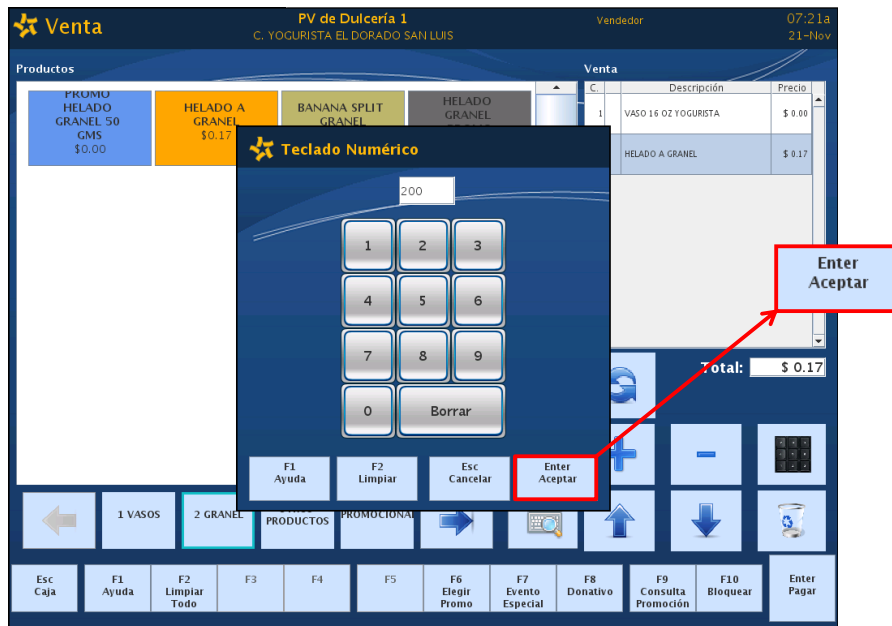
5. **Seleccionar teclado**
Oprimir el botón que tiene la imagen de un teclado.



6. **Introducir peso**
Con el teclado numérico que aparece, introducir el peso marcado por la báscula.

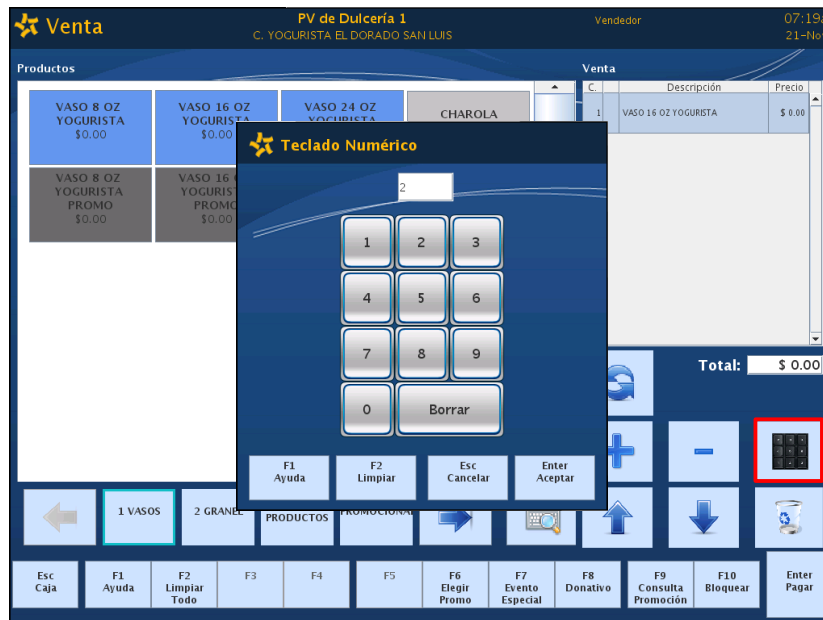


7. **Confirmar**
Oprimir el botón “Aceptar”.



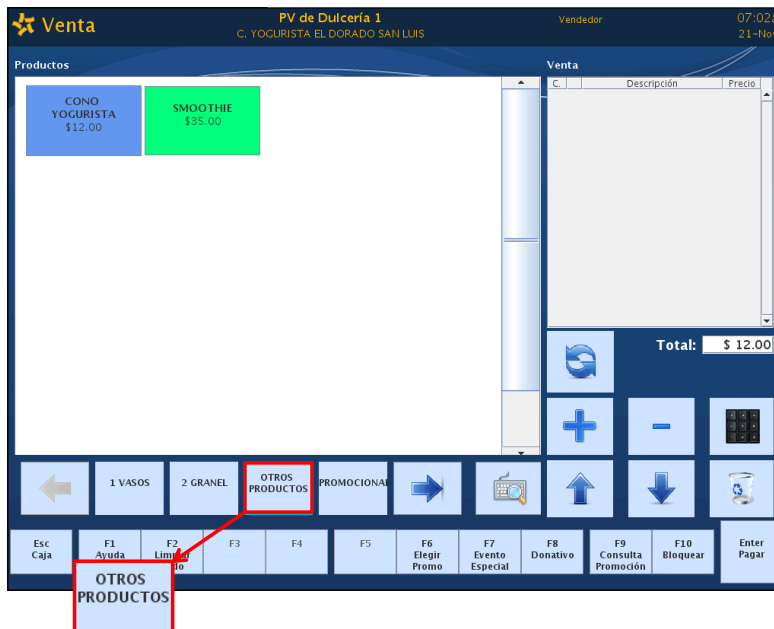
Nota

En caso de que la orden incluya más de un vaso del mismo tamaño, una vez que se marque el tamaño, usar el teclado numérico para establecer la cantidad de vasos correspondiente y pesarlos todos juntos.

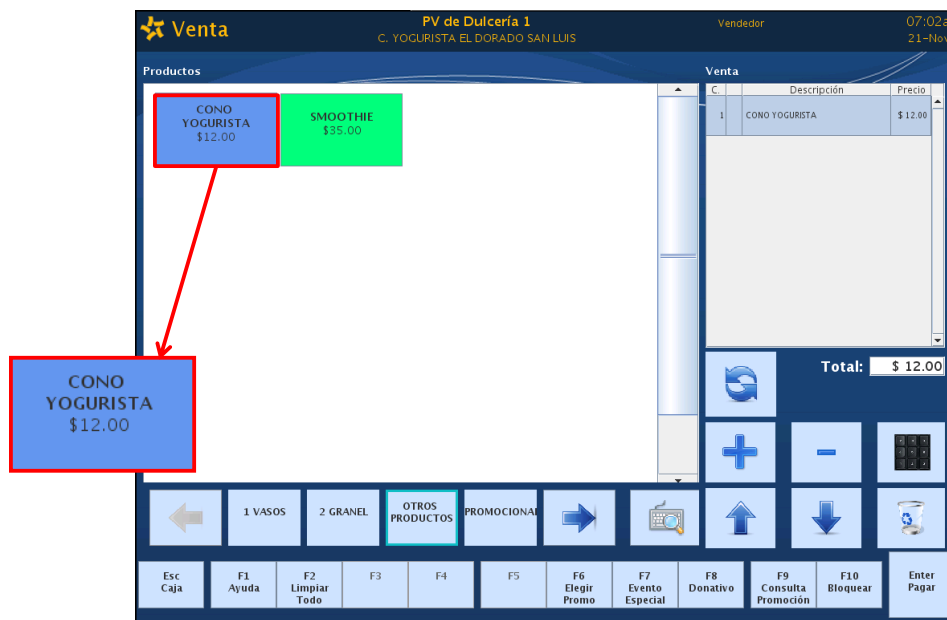


4.2.2. Helado en cono

1. **Oprimir “OTROS PRODUCTOS”**
En la pantalla principal de venta, oprimir el botón “OTROS PRODUCTOS”.



2. **Seleccionar cono**
Oprimir el botón “CONO YOGURISTA”.



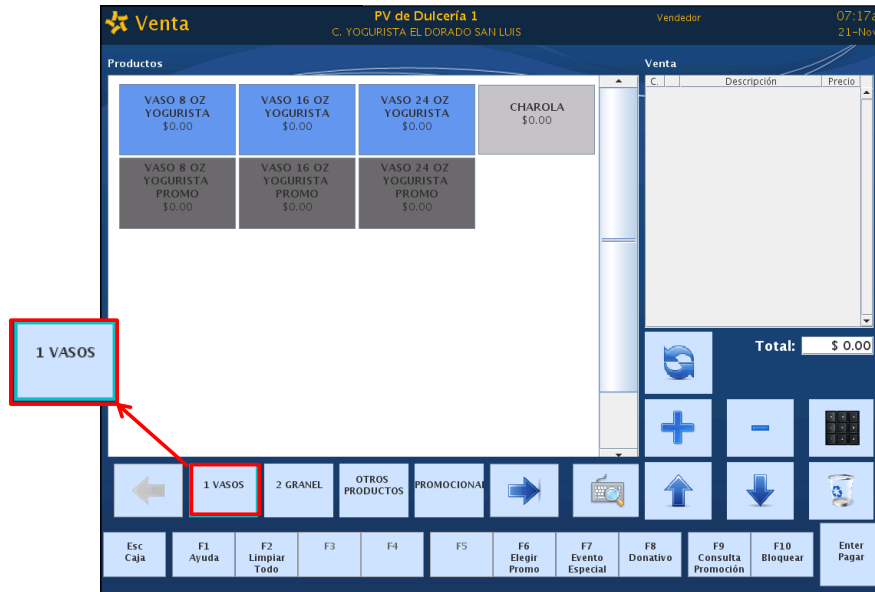
Nota

En caso de que la orden incluya más de un cono, una vez que se realizaron los pasos anteriores, usar el teclado numérico para establecer la cantidad de conos correspondiente.

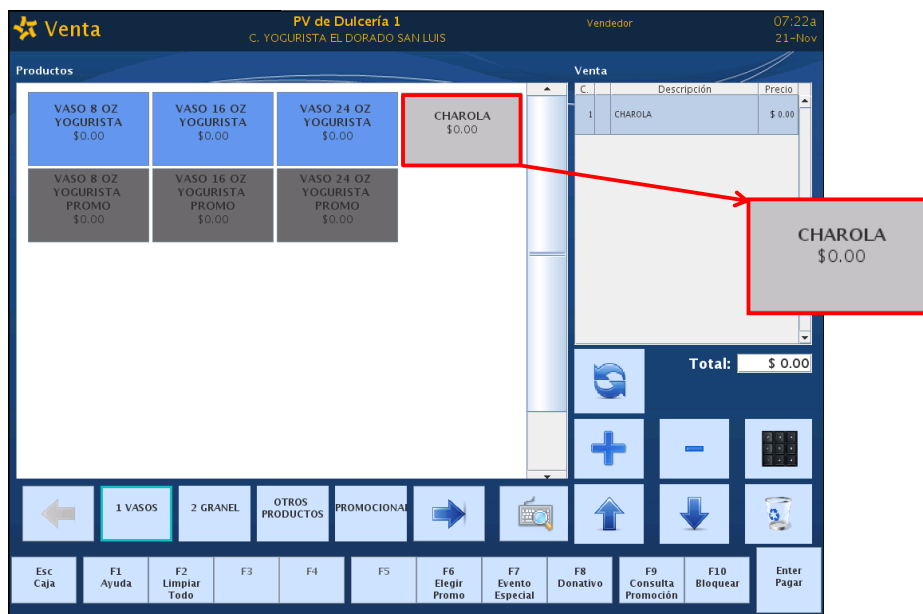


4.2.3. Banana split

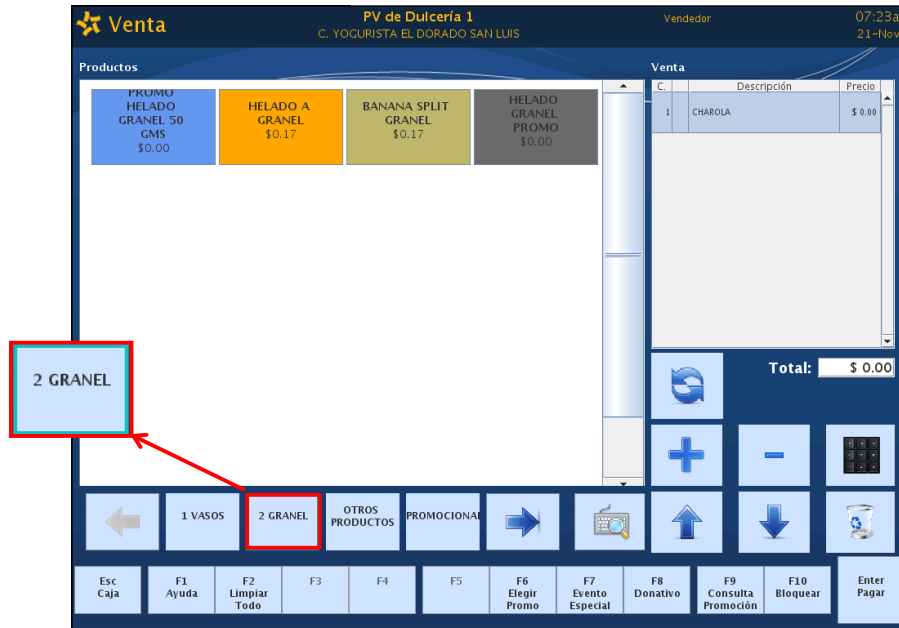
1. **Oprimir "1 VASOS"**
En la pantalla principal de venta, oprimir el botón "1 VASOS".



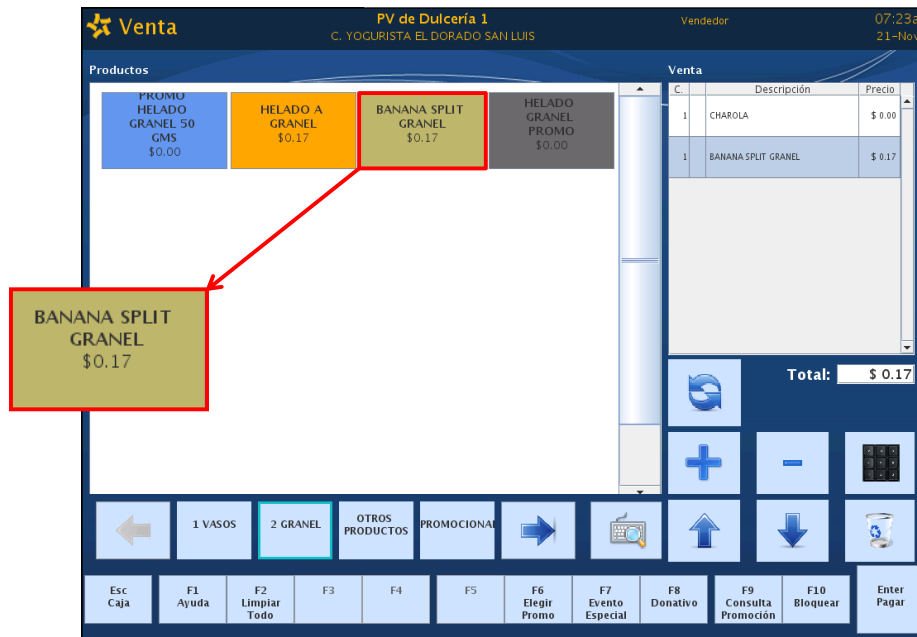
2. **Seleccionar charola**
Oprimir el botón "CHAROLA".



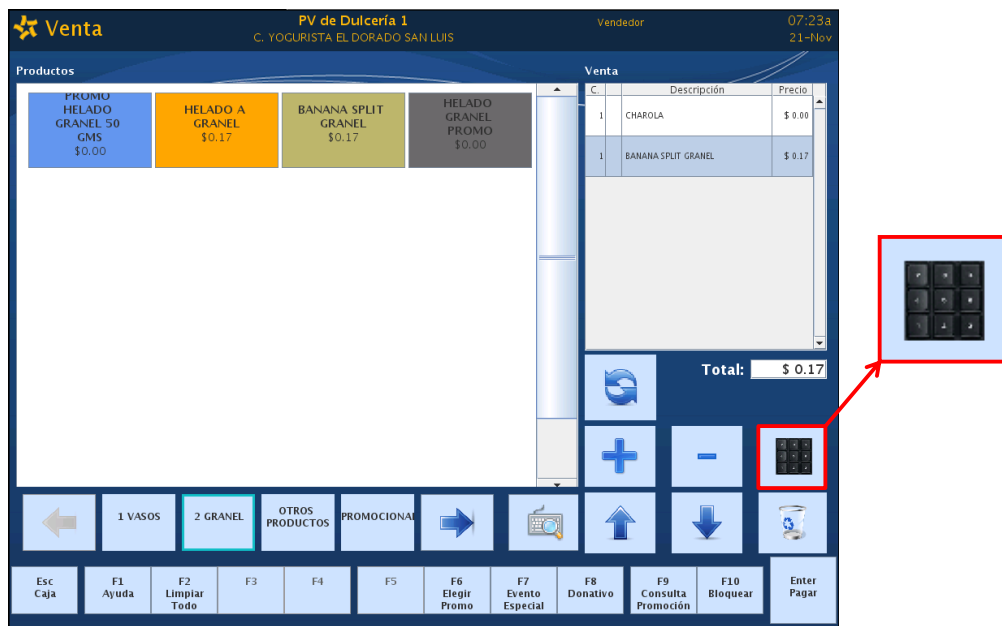
3. Oprimir “2 GRANEL”
Oprimir el botón “2 GRANEL”.



4. Seleccionar *banana split*
Oprimir el botón “BANANA SPLIT GRANEL”.



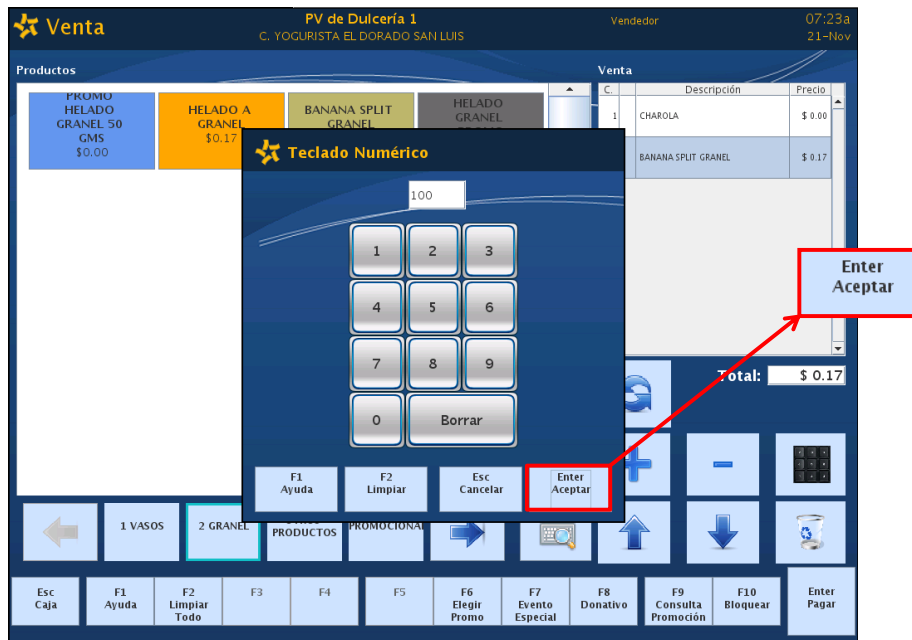
5. **Seleccionar teclado**
Oprimir el botón que tiene la imagen de un teclado.



6. **Introducir peso**
Con el teclado numérico que aparece, introducir el peso marcado por la báscula.



7. **Confirmar**
Oprimir el botón “Aceptar”.



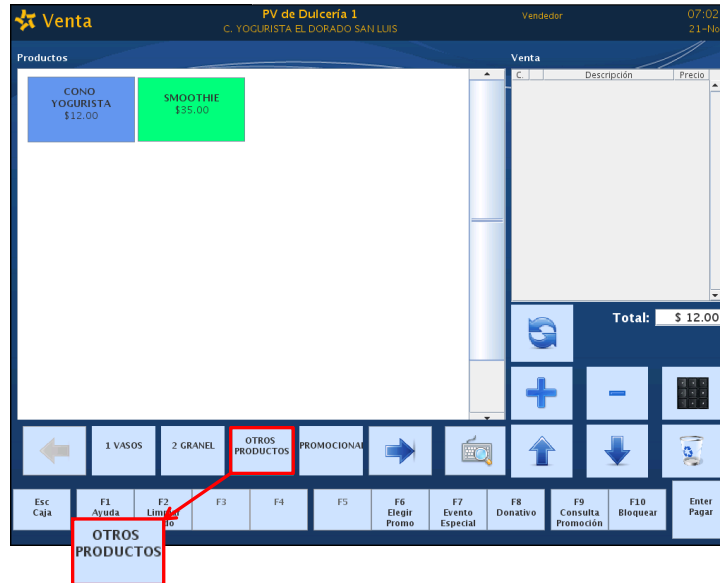
Nota

En caso de que la orden incluya más de un *banana split*, una vez que se marque la charola, usar el teclado numérico para establecer la cantidad de charolas correspondiente y pesarlos todos juntos.

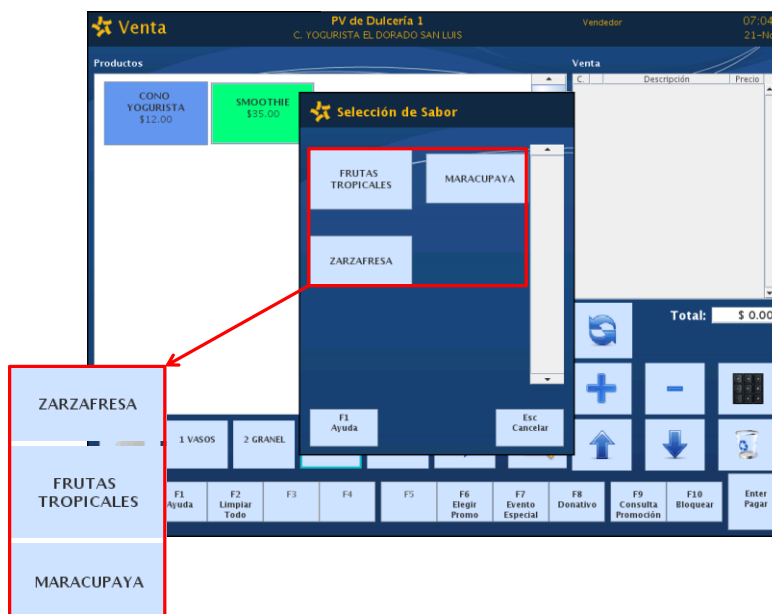


4.2.4. Smoothies

1. **Oprimir “OTROS PRODUCTOS”**
En la pantalla principal de venta, oprimir el botón “OTROS PRODUCTOS”.



2. **Seleccionar sabor**
En la pantalla que aparece, oprimir el botón correspondiente al sabor elegido por el cliente.



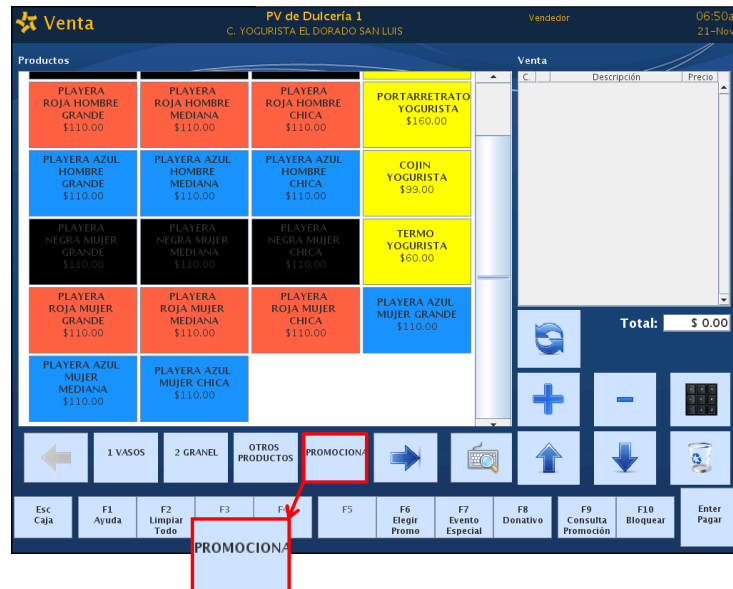
Nota

En caso de que la orden incluya más de un *smoothie* del mismo sabor, una vez que se hicieron los pasos anteriores, usar el teclado numérico para establecer la cantidad de *smoothies* correspondiente.



4.2.5. Promocionales

1. **Oprimir “PROMOCIONA”**
En la pantalla principal de venta, oprimir el botón “PROMOCIONA”.

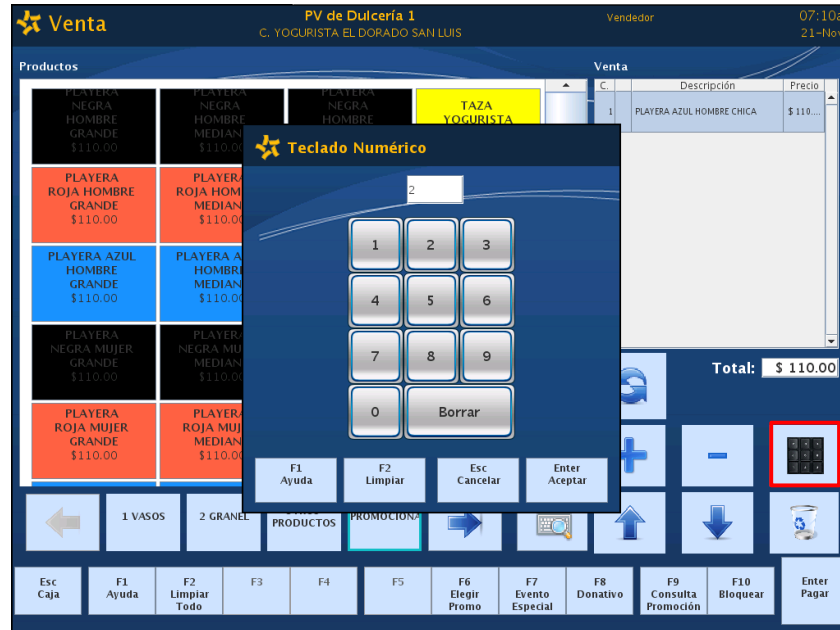


2. **Seleccionar producto**
Usando la barra de desplazamiento, ubicar el botón del producto seleccionado por el cliente y oprimirlo.



Nota

En caso de que la orden incluya más de un promocional del mismo tipo, una vez que se hicieron los pasos anteriores, usar el teclado numérico para establecer la cantidad de productos correspondiente.

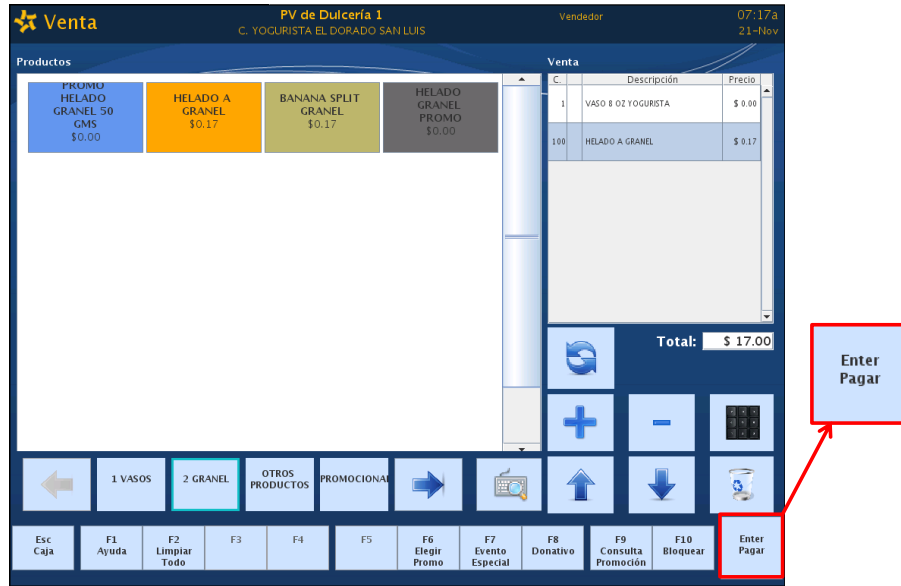


4.3. Formas de pago



4.3.1. Efectivo

1. **Ir a ventana de cobro**
Una vez marcados los productos de una orden, oprimir el botón “Pagar”.



2. **Indicar monto**
Indicarle al cliente cuál es el monto de la venta.



3. **Recibir efectivo**
Recibir el efectivo que entregue el cliente.



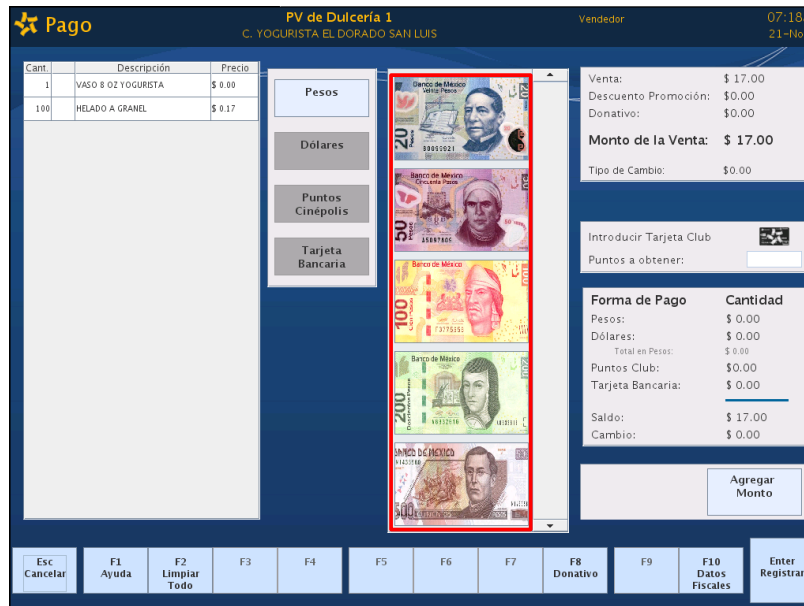
4. **Verificar billetes**
Revisar cada billete recibido según lo indicado en la **G.R. Medidas de seguridad en las transacciones (GR-MST-TRA-00)**¹².



¹² Si se detecta un billete falso, regresar el billete al cliente y solicitarle otra forma de pago.

5. **Ingresar monto**
 Ingresar el monto recibido utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

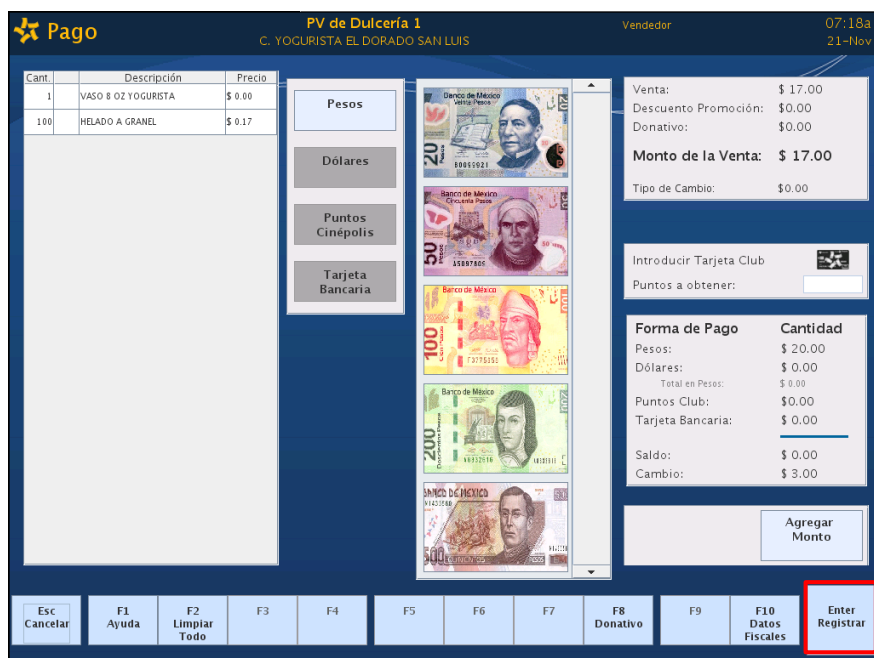
- a) **Billetes**
 Presionar los botones de los billetes correspondientes al monto recibido.



- b) **Agregar monto**
 Oprimir el botón "Agregar Monto" e introducirlo con el teclado numérico que aparece.



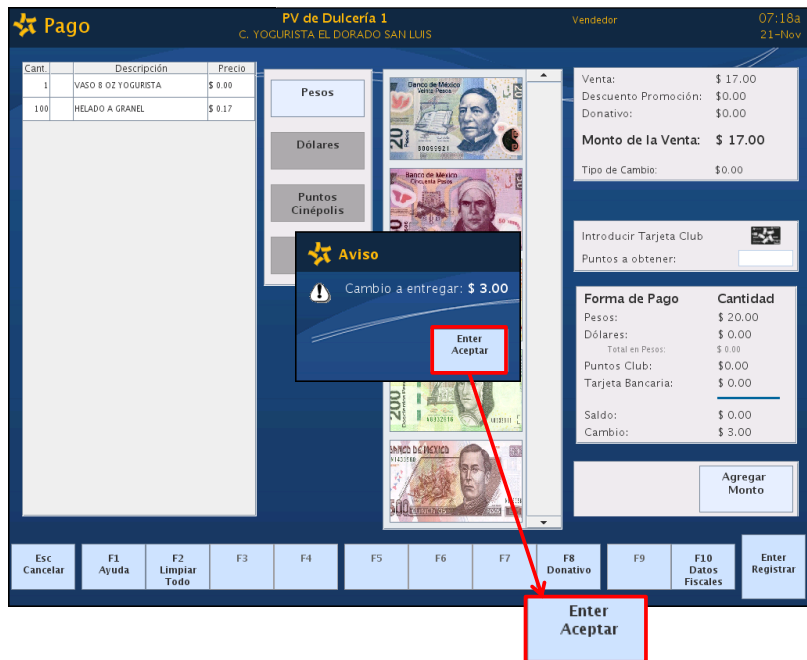
6. **Confirmar**
Oprimir el botón “Registrar”.



7. **Tomar cambio**
Tomar del cajón de efectivo el cambio indicado por el sistema.



8. **Confirmar**
Oprimir el botón “Aceptar” de la pantalla de aviso.



9. **Tomar ticket**
Cortar el *ticket* que sale de la impresora.



10. **Entregar cambio y ticket**
Entregar al cliente su cambio y su *ticket*.

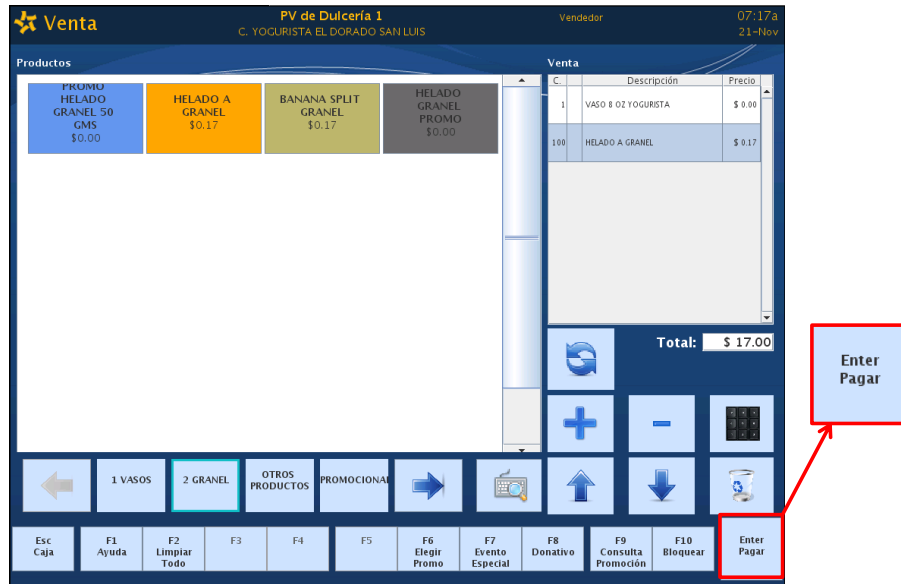


4.3.2. Tarjeta de débito o crédito

Los pagos con tarjeta de crédito o débito podrán realizarse únicamente con tarjetas VISA o MasterCard.

Registrar venta

1. Una vez marcados los productos de una orden, registrar la venta como si se hubiera hecho el pago en efectivo siguiendo lo indicado en la sección **4.3.1. Efectivo**.



2. **Solicitar tarjeta e identificación**
Solicitar al cliente su tarjeta y su identificación oficial.



- 3. Verificar nombre y firma**
Verificar que el nombre y la firma de la tarjeta coincidan con la identificación.



- 4. Deslizar tarjeta**
Si la tarjeta cuenta con banda magnética, deslizarla en la terminal. Si tiene chip, introducirla en el lector de chips.



- 5. Ingresar monto**
Ingresar el monto de la venta.



- 6. Confirmar monto**
Oprimir la tecla "Enter" de la terminal.



- 11. Verificar firma**
Verificar que la firma del *voucher* coincida con la de la tarjeta.



- 12. Entregar documentos**
Entregar al cliente su copia del *voucher*, el *ticket*, la identificación y la tarjeta.



- 13. Guardar voucher**
Guardar el *voucher* firmado en el cajón de efectivo.



4.4. Retiro de efectivo



Los retiros de efectivo debe realizarlos el supervisor cuando se junte una cantidad determinada de dinero en el punto de venta o cuando haya un cambio o cierre de turno.

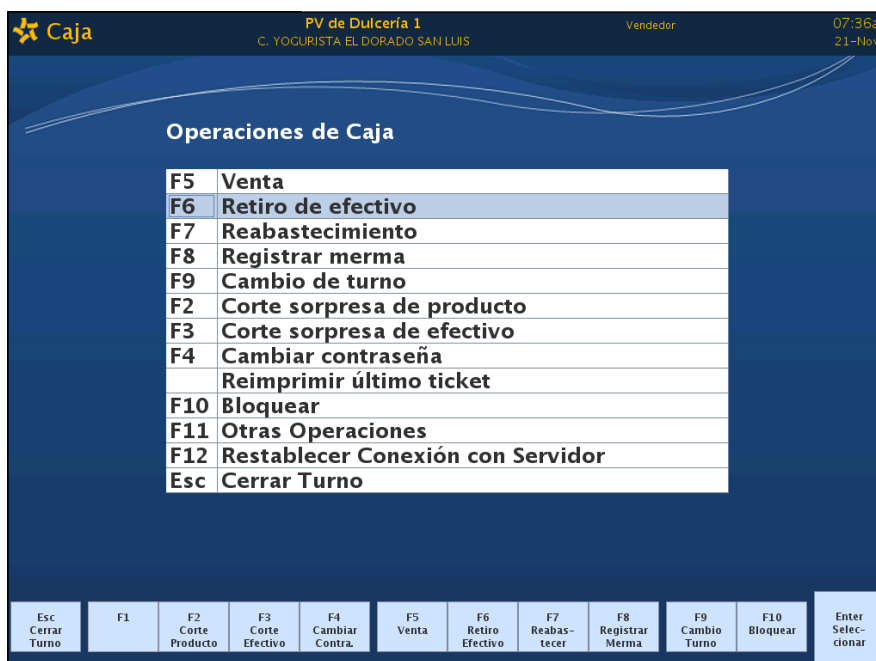
Contar efectivo

1. Junto con el vendedor, contar el efectivo que se encuentra en el punto de venta.



Seleccionar retiro

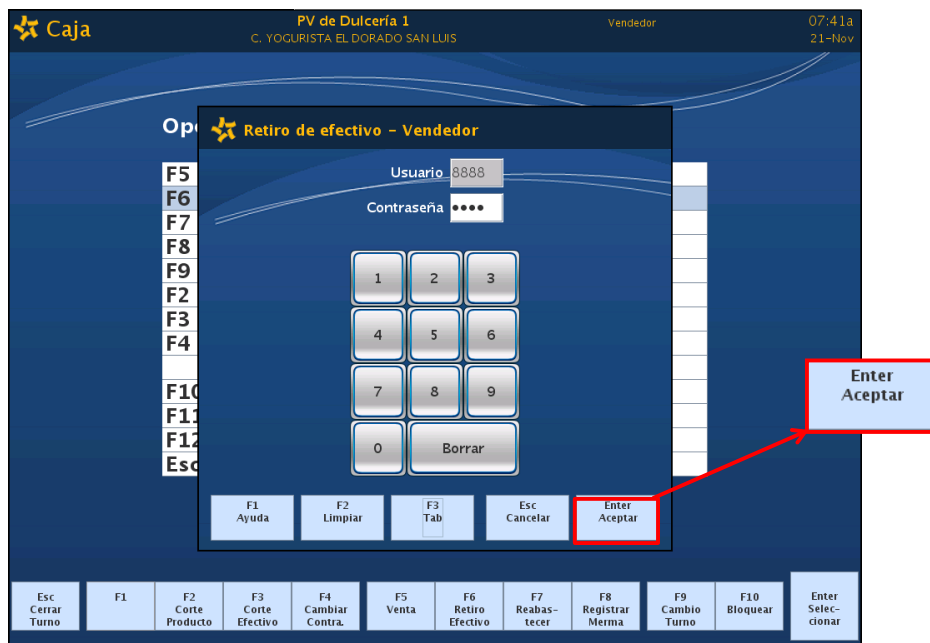
2. En la pantalla Operaciones de Caja, seleccionar la opción "Retiro de efectivo".



3. **Introducir usuario y contraseña**
Introducir el usuario y la contraseña del vendedor en la pantalla que aparece.



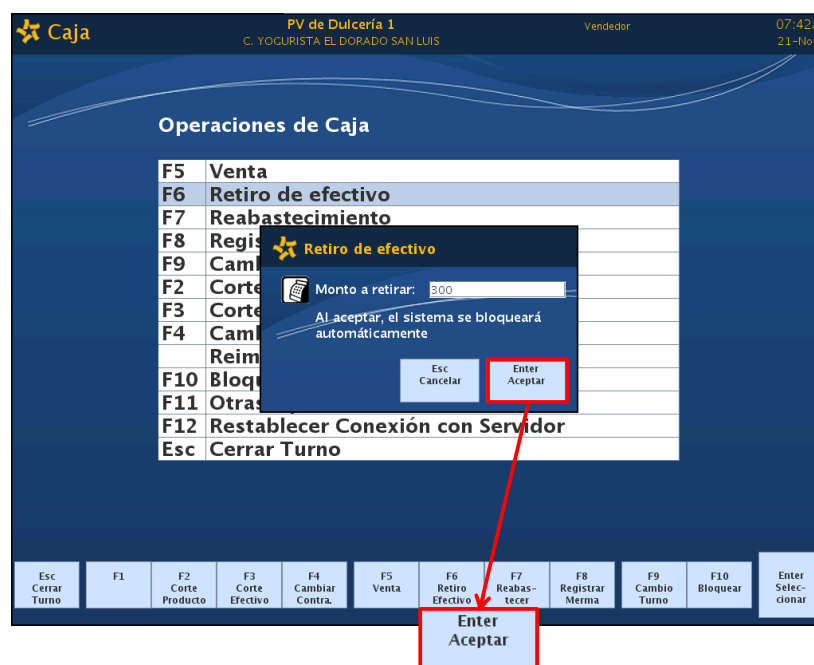
4. **Confirmar**
Oprimir el botón "Aceptar".



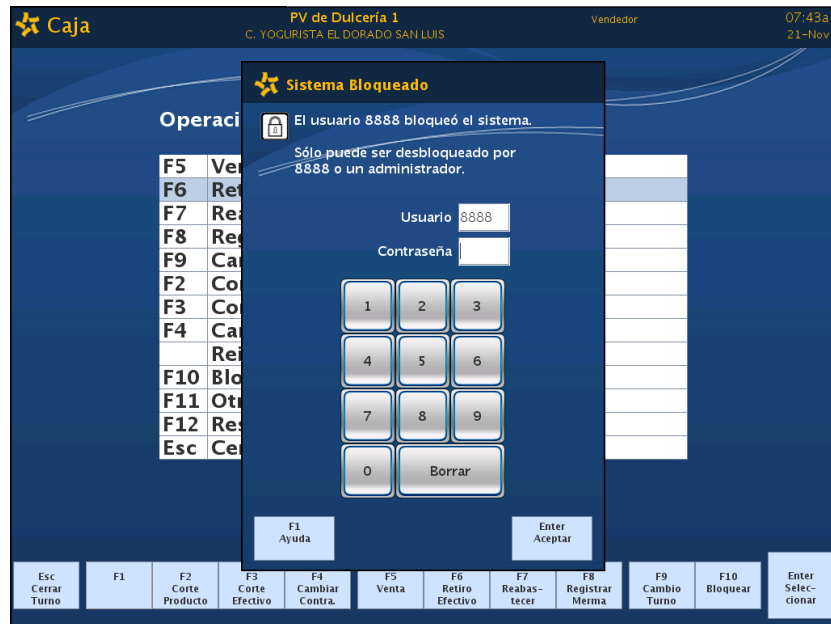
5. **Ingresar monto**
Ingresar el monto correspondiente al efectivo contado.



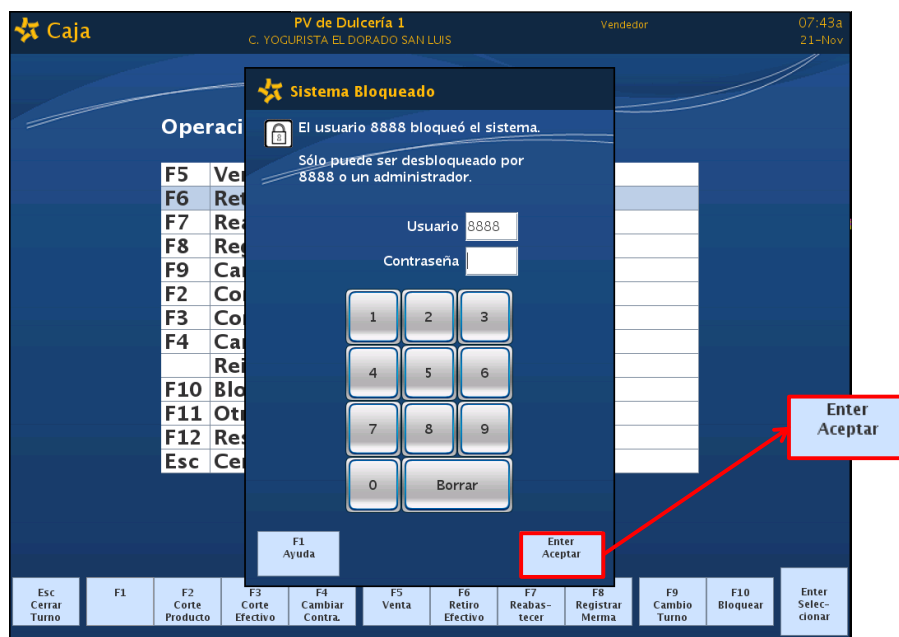
6. **Confirmar**
Oprimir el botón "Aceptar".



7. **Introducir usuario y contraseña**
Introducir el usuario y la contraseña del supervisor en la pantalla que aparece.



8. **Confirmar**
Oprimir el botón "Aceptar".



- 9. Firmar comprobante**
Firmar el comprobante del retiro que se imprimió.



4.5. Cambio de turno



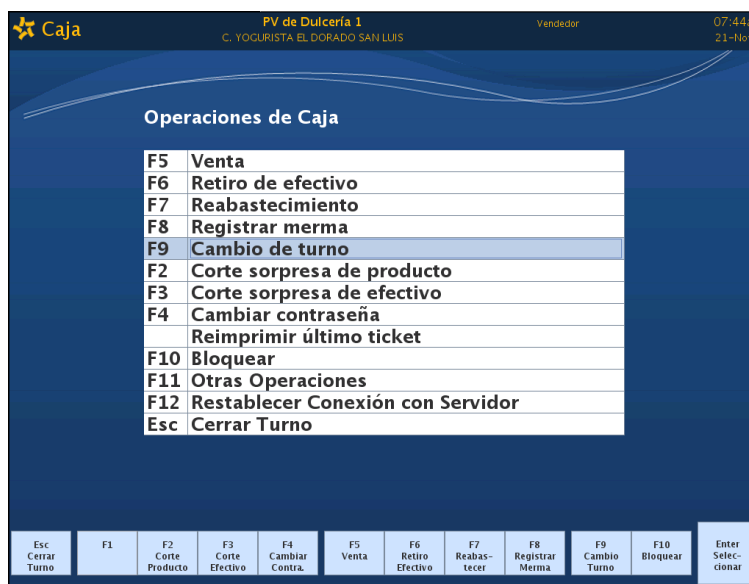
El cambio de turno en el sistema lo deben realizar tanto el vendedor como el supervisor del negocio.

Retirar efectivo

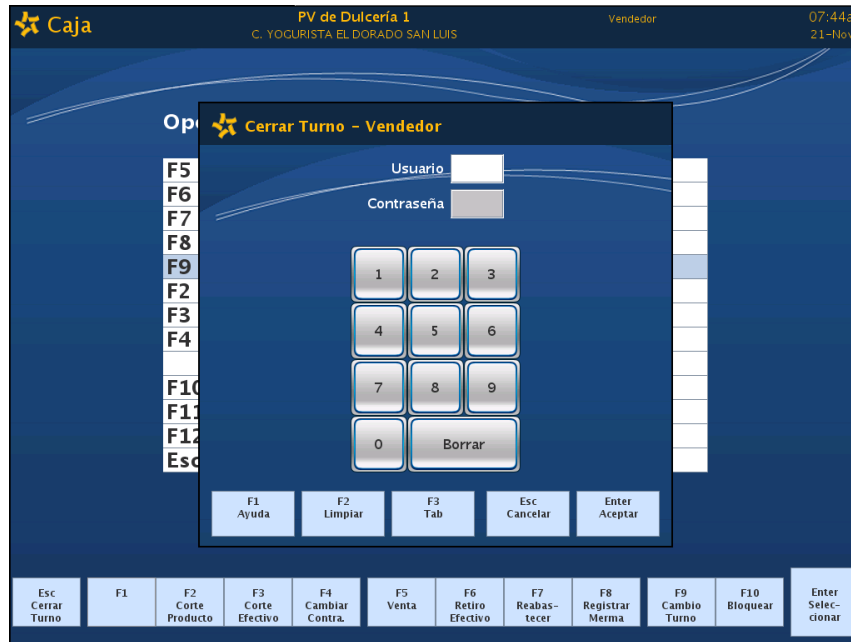
1. Realizar el retiro del efectivo que se tenga en caja como se indica en la sección 4.4 **Retiro de efectivo**, dejando únicamente lo correspondiente al fondo.



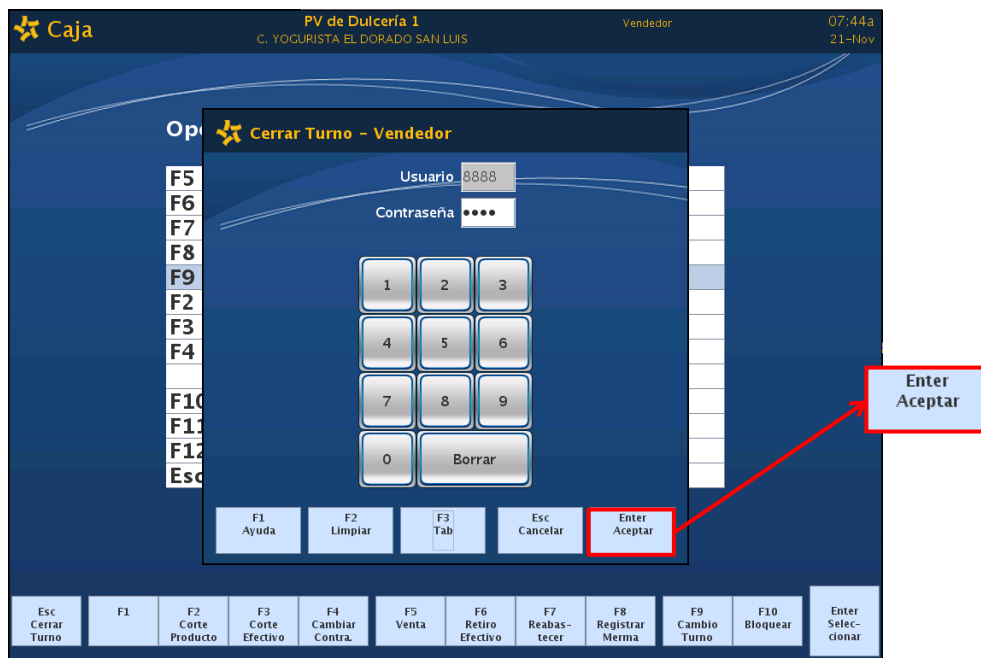
2. **Seleccionar cambio de turno**
En la pantalla Operaciones de Caja, seleccionar la opción "Cambio de turno".



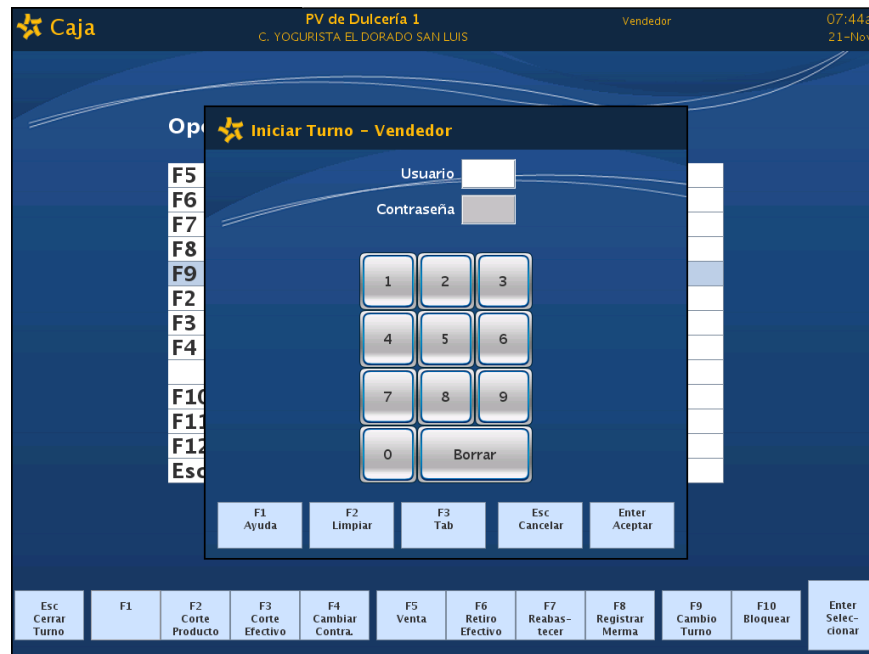
3. **Ingresar usuario y contraseña**
Ingresar el usuario y la contraseña del vendedor que está cerrando turno.



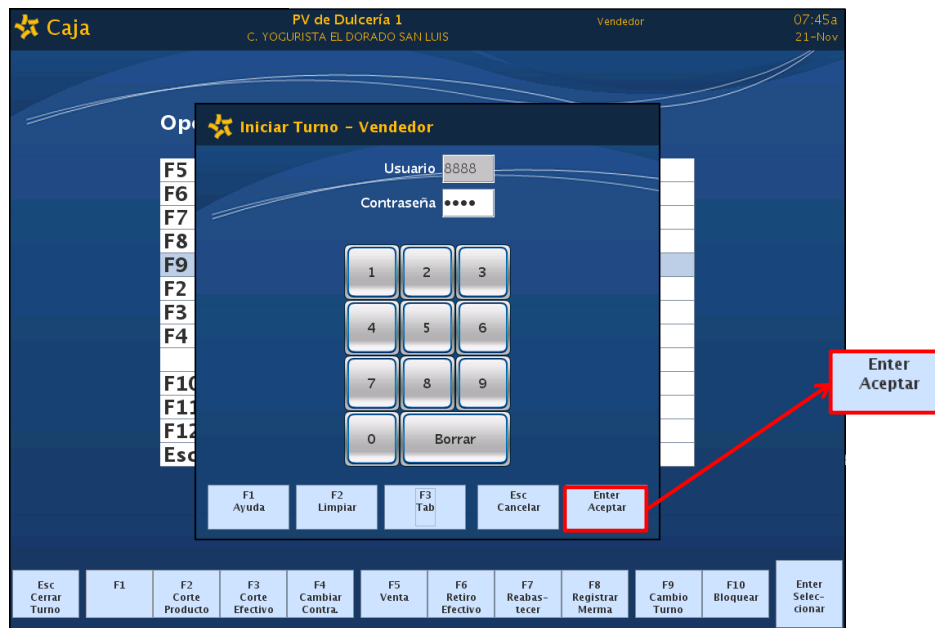
4. **Confirmar**
Oprimir el botón "Aceptar".



5. **Ingresar usuario y contraseña**
Ingresar el usuario y la contraseña del vendedor que está iniciando turno.



6. **Confirmar**
Oprimir el botón "Aceptar".



5. Recetas



5.1. Cono



Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



- Tomar servilleta**
1. Tomar una servilleta y doblarla por la mitad formando un triángulo.



- Envolver cono**
2. Tomar un cono y envolver la base con la servilleta.



- Acercar cono a la máquina**
3. Pegar el cono a la base del despachador de helado dependiendo del sabor elegido por el cliente.



4. **Bajar palanca**
Bajar la palanca del despachador.



5. **Servir helado**
Usar como base el contorno del cono y servir el helado dando 2 ½ vueltas.



6. **Subir palanca**
Cortar el helado subiendo la palanca.



5.2. *Banana split*



Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



- 1. Colocarse guantes**
Colocarse guantes de plástico.



- 2. Pelar plátano**
Tomar un plátano del *bowl* y pelarlo.



- 3. Retirar partes oscuras**
Si el plátano tiene alguna parte oscura, retirarla con el cuchillo.



Nota:

La cáscara y los pedazos retirados se deberán colocar en un recipiente designado para este fin, ya que posteriormente la merma será pesada.



4. **Cortar plátano**
Cortar el plátano por la mitad, a lo largo.



5. **Colocar plátano**
Colocar las dos mitades del plátano acostadas en la canasta.



6. **Entregar canasta**
Entregar al cliente la canasta con el plátano.



5.3. Fruta picada



5.3.1. Mango

Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



- 1. Colocarse guantes**
Colocarse guantes de plástico.



- 2. Picar mango**
Si el mango se encuentra entero, realizar lo que se indica a continuación. De lo contrario, ir al paso 3.



- a) Cortar un tercio**
Colocar el mango de manera vertical sobre la tabla y cortar uno de los lados, cuidando que el corte no sea muy cerca del hueso.



- b) Cortar tiras**
Tomar la pieza cortada con una mano y con la otra cortar el mango haciendo líneas verticales con el cuchillo, separadas 1 cm.



- c) Cortar cuadros**
Girar el mango con una mano y con la otra volver a hacer líneas verticales con el cuchillo para obtener cuadros de 1 x 1 cm.



- d) Retirar cuadros**
Tomar una cuchara e introducirla en el mango hasta tocar la cáscara, y retirar los cuadros cortados.



Nota:

La cáscara se deberá colocar en un recipiente designado para este fin, ya que posteriormente la merma será pesada.



- e) Colocar plástico**
Colocar el rollo de plástico autoadherible de manera horizontal, pegado al borde superior de la tabla, asegurando que la parte de la punta que se despega del rollo quede abajo.



- f) Estirar plástico**
Tomar la punta del plástico y estirla sobre la tabla.



- g) Colocar mango**
Colocar el mango en el centro del plástico.



- h) Cortar plástico**
Con un cuchillo cortar el pedazo de plástico que se estiró.



- i) Envolver mango**
Envolver todo el mango con el plástico autoadherible.



- j) Guardar mango**
Guardar el mango envuelto en su respectivo inserto dentro de la mesa fría.



- 3. Picar mango**
Si al mango ya se le cortó previamente uno de sus lados, realizar lo que se indica a continuación. De lo contrario, ir al paso 4.



- a) Retirar plástico autoadherible**
Retirar el plástico autoadherible del mango.



- b) Picar mango**
Realizar todo lo indicado en los incisos del paso 2 para el lado restante del mango.



- 4. Picar mango**
Si al mango ya se le cortaron previamente sus dos lados y únicamente queda la parte del hueso, realizar lo que se indica a continuación.



- a) Retirar plástico autoadherible**
Retirar el plástico autoadherible del mango.



- b) Cortar cáscara**
Hacer un corte en la punta del mango para poder desprender la cáscara.



- c) Retirar cáscara**
Retirar la cáscara de ambos costados del hueso, jalándola hacia afuera.



- d) Cortar rebanadas**
Colocar el hueso de manera vertical sobre la tabla y cortar rebanadas con todo el mango que se encuentra pegado al hueso¹⁵.



Nota:

La cáscara y el hueso se deberán colocar en un recipiente designado para este fin, ya que posteriormente la merma será pesada.



- e) Cortar cuadros**
Acomodar las rebanadas horizontalmente sobre la tabla y cortar cuadros.

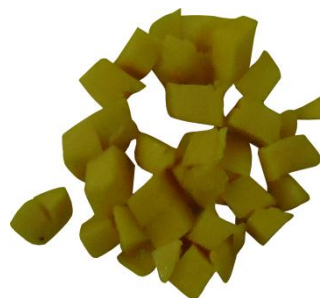


¹⁵ Es importante tratar de retirar tanta fruta del hueso como sea posible.



Nota:

Una vez picado, el mango deberá verse como se muestra en esta imagen.



5.3.2. Kiwi

Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



- 1. Colocarse guantes**
Colocarse guantes de plástico.



- 2. Cortar mitades¹⁶**
Cortar el kiwi a la mitad.



- 3. Cortar punta**
Cortar la punta del kiwi cuidando no desperdiciar parte de la fruta.



¹⁶ Si ya hay una mitad de kiwi partida y envuelta en plástico autoadherible, tomarla y continuar con el siguiente paso.



- 4. Pelar kiwi**
Colocar la parte más ancha del kiwi sobre la tabla y con el cuchillo retirar toda la cáscara, cuidando desperdiciar la menor cantidad de kiwi posible.



- Nota:**
La cáscara y las puntas retiradas se deberán colocar en un recipiente designado para este fin, ya que posteriormente la merma será pesada.



- 5. Cortar rebanadas**
Cortar el kiwi en rebanadas de 1 cm de espesor.



- 6. Cortar bastones**
Colocar las rebanadas de kiwi de manera horizontal y cortar bastones de 1 cm de ancho.



- 7. Cortar cuadros**
Acostar los bastones de kiwi sobre la tabla y cortar cuadros de 1 cm.



Nota:
Una vez picado, el kiwi deberá verse como se muestra en esta imagen.



- 8. Envolver otra mitad**
Si sobró la otra mitad del kiwi, envolverla en plástico autoadherible de la siguiente manera:



- Colocar plástico**
Colocar el rollo de plástico autoadherible de manera horizontal, pegado al borde superior de la tabla, asegurando que la parte de la punta que se despega del rollo quede abajo.
- a)



- b) Estirar plástico**
b) Tomar la punta del plástico y estirarla sobre la tabla.



- c) Colocar kiwi**
c) Colocar la parte plana del kiwi en el centro del plástico.



- d) Cortar plástico**
d) Con un cuchillo cortar el pedazo de plástico que se estiró.



- e) Envolver kiwi**
e) Envolver todo el kiwi con el plástico autoadherible.



- f) **Guardar kiwi**
Guardar el kiwi envuelto en su respectivo inserto dentro de la mesa fría.



5.3.3. Mora azul

Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



- 1. Colocarse guantes**
Colocarse guantes de plástico.



- 2. Cortar mitades**
Colocar la mora sobre la tabla y cortarla por la mitad.



- 3. Terminar de cortar**
Repetir el paso 2 con la cantidad de moras indicada por el cliente.



Nota:

Una vez picadas, las moras deberán verse como se muestra en esta imagen.



5.3.4. Fresa

Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



- 1. Colocarse guantes**
Colocarse guantes de plástico.



- 2. Cortar tallo**
Cortar las hojas y el tallo de la fresa cuidando no desperdiciar parte de la fruta.



Nota:

Las hojas y el tallo se deberán colocar en un recipiente designado para este fin, ya que posteriormente la merma será pesada.



- 3.** **Cortar mitades**
Colocar la fresa sobre la tabla de manera que la punta quede dirigida hacia la base de la tabla, y cortarla por la mitad.



- 4.** **Cortar rebanadas**
Colocar la parte plana de una de las mitades sobre la tabla y cortarla en dos rebanadas iguales.



- 5.** **Cortar cuadros**
Colocar las rebanadas de manera horizontal y cortarlas a la mitad.



- 6.** **Terminar de cortar fresa**
Repetir los pasos 4 y 5 con la otra mitad de la fresa.



- 7. Terminar de cortar**
Repetir del paso 2 al 6 con la cantidad de fresas indicada por el cliente.



Nota:
Una vez picadas, las fresas deberán verse como se muestra en esta imagen.



5.3.5. Frambuesa

Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



- 1. Colocarse guantes**
Colocarse guantes de plástico.



- 2. Cortar mitades**
Colocar la frambuesa sobre la tabla de manera que la punta quede dirigida hacia la base de la tabla, y cortarla por la mitad.



- 3. Terminar de cortar**
Repetir el paso 2 con la cantidad de frambuesas indicada por el cliente.



Nota:

Una vez picadas, las frambuesas deberán verse como se muestra en esta imagen.



5.3.6. Higo

Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



- 1. Colocarse guantes**
Colocarse guantes de plástico.



- 2. Cortar punta**
Cortar la punta del higo cuidando no desperdiciar parte de la fruta.



Nota:

La punta retirada se deberá colocar en un recipiente designado para este fin, ya que posteriormente la merma será pesada.



- 3. Cortar mitades**
Colocar el higo sobre la tabla de manera que la punta quede dirigida hacia la base de la tabla, y cortarlo por la mitad.



- 4. Cortar rebanadas**
Cortar una de las mitades en dos rebanadas iguales.



- 5. Cortar cuadros**
Colocar las rebanadas de manera horizontal y cortarlas a la mitad.



- 6. Terminar de cortar higo**
Repetir los pasos 4 y 5 con la otra mitad del higo.



Nota:

Una vez picado, el higo deberá verse como se muestra en esta imagen.



5.4. *Smoothies*



Nota:

Si las manos están visiblemente sucias, deberán lavarse según lo indicado en la **Técnica de lavado de manos (Anexo 5)**. De lo contrario, usar sanitizante para manos.



1.

Tomar vaso

Tomar un vaso de 12 onzas.



2.

Colocar hielo

Llenar el vaso con hielo hasta $\frac{1}{4}$ de su capacidad y vaciar el hielo en el vaso de la licuadora.



3.

Agregar agua

Agregar 6 oz de agua al vaso de la licuadora.



4. **Agregar pulpa y yogurt**
Agregar un paquete de pulpa y uno de mezcla de yogurt, correspondientes al sabor elegido por el cliente.



5. **Batir**
Oprimir el botón 5 de la licuadora.



6. **Servir *smoothie***
Servir el *smoothie* en un vaso con ayuda de una pala miserable, tapanlo y colocarle un popote.



6. Conservación del negocio



Mientras el negocio está en operación, el vendedor en turno debe realizar las siguientes actividades cuando no haya clientes para mantener el local limpio y ordenado:

- a) **Área de *toppings***
Limpiar los muebles con Limpiador Neutro No. 3 y un trapo verde limpio. En caso de que algún *topping* se termine, se deberá rellenar como se indica en la sección **3.1 Área de *toppings***.



- b) **Área de máquinas de helado**
Limpiar derrames de helado con Limpiador Neutro No. 3 y un trapo verde limpio. Cada hora, revolver la mezcla de las tolvas con una pala miserable.



- c) **Área de fruta cortada y *smoothies***
Si hay utensilios sucios, lavarlos como se indica en la **Limpieza de utensilios (Anexo 1)**. Si los insumos para *smoothies* se terminan, tomarlos del congelador de la bodega y colocarlos en el área.



- d) **Área de vasos y charolas**
Si durante la operación se terminan los vasos o las charolas, tomarlos de su lugar de almacenamiento y colocarlos como se indica en la sección **3.5 Área de vasos y charolas**.



- e) **Área de mesas**
Limpiar las mesas y sillas como se indica en la sección **3.6 Área de mesas**.



- f) **Área de punto de venta**
Si durante la operación se terminan los conos, las cucharas o las servilletas, tomarlos de su lugar de almacenamiento y colocarlos como se indica en la sección **3.8 Área de punto de venta**.



- g) **Áreas generales**
Barrer y trapear en caso de que el piso se encuentre muy sucio.



7. Inhabilitación



El proceso de inhabilitación es responsabilidad del vendedor del último turno. Debe realizarlo una vez que el negocio haya cerrado al público, de la siguiente manera:

- 1. Cerrar local**
Cerrar la cortina del local bajándola a la mitad.



7.1. Área de *toppings*



- 1. Tomar recipientes**
Tomar los recipientes para almacenar *toppings* de donde se encuentren y llevarlos al mueble de *toppings*.



- 2. Retirar dispensadores**
Retirar los dispensadores de su lugar.



- 3. Vaciar *toppings***
Vaciar cada uno de los *toppings* de los *bowls* y los dispensadores en un recipiente y taparlo¹⁷.



- 4. Almacenar recipientes**
Colocar los recipientes con *toppings* en su lugar de almacenamiento¹⁸.



¹⁷ Si es necesario, ayudarse de la cuchara que tiene cada bol.

¹⁸ Los Popping Bobba y los Jelly deben refrigerarse.



- 5. Lavar utensilios**
Lavar los *bowls*, dispensadores y las cucharas como se indica en la [Limpieza de utensilios \(Anexo 1\)](#).



- 6. Retirar nombres**
Retirar los nombres de los muebles de *toppings* y colocarlos en su lugar de almacenamiento.



- 7. Rociar muebles**
Rociar los muebles de *toppings* con Limpiador Neutro No. 3¹⁹.



- 8. Limpiar muebles**
Limpiar las superficies rociadas con un trapo verde limpio.



¹⁹ Incluyendo los cajones del mueble.

- 9. Apagar *warmers***
Apagar los *warmers* colocando los interruptores en la posición “OFF”.



- 10. Guardar mamilas**
Colocar las mamilas en su lugar de almacenamiento correspondiente.



- 11. Sacar basureros**
Sacar los basureros del área de su lugar.



- 12. Retirar bolsas**
Retirar las bolsas de los basureros.



13.

Acomodar basureros

Colocar nuevamente los basureros en su lugar.



7.2. Área de máquinas de helado



- 1. Lavar máquinas²⁰**
Lavar cada una de las máquinas de helado según lo indicado en la sección **7.2.1. Limpieza de máquinas de helado.**



- 2. Oprimir "STAND BY"**
Oprimir el botón "STAND BY" de todas las máquinas.



- 3. Rociar máquinas**
Rociar las superficies externas de las máquinas con Limpiador Neutro No. 3.



- 4. Limpiar máquinas**
Limpiar las superficies rociadas con un trapo verde limpio.



²⁰ Esto se debe realizar cada tercer día.



7.2.1. Limpieza de máquinas de helado

- 1. Activar el ciclo de lavado**
Activar el ciclo de lavado oprimiendo el botón “WASH” de la máquina a lavar.



- 2. Destapar tolvas**
Quitar las tapas de ambas tolvas y colocarlas a un lado de la máquina.



- 3. Retirar tubos de alimentación**
Retirar los tubos de alimentación en ambas tolvas jalándolos hacia arriba.



- 4. Limpiar tubos de alimentación**
Limpiar los tubos de alimentación con papel toalla.



- 5. Aflojar empaques**
Con ayuda de la uña, aflojar los empaques de los tubos de alimentación²¹ y colocarlos en la tarja.



- 6. Colocar recipientes**
Colocar dos recipientes de policarbonato en la bandeja de la máquina.



- 7. Vaciar máquina**
Jalar las palancas de la máquina hasta que todo el producto haya caído en los recipientes.



- 8. Desactivar ciclo de lavado**
Desactivar el ciclo de lavado volviendo a presionar el botón "WASH".



²¹ Únicamente aflojar los empaques para facilitar la limpieza de las partes, es importante no removerlas de sus sitios por completo.



- 9. Guardar recipientes**
Colocar los recipientes con el helado en algún lugar donde no se pueda contaminar el producto.



- 10. Llenar cubeta**
Llenar dos cubetas limpias con agua.



- 11. Rociar tolvas**
Rociar las tolvas de helado con Limpiador Neutro No. 3.



- 12. Verter agua**
Verter el agua de cada cubeta en cada una de las tolvas.



- 13. Tallar paredes**
Tallar las paredes de las tolvas con el cepillo de cerdas blancas para retirar el helado.



- 14. Limpiar orificios**
Con el cepillo delgado de cerdas blancas, limpiar los orificios de las tolvas.



- 15. Activar ciclo de lavado**
Activar nuevamente el ciclo de lavado presionando el botón "WASH".



- 16. Colocar cubeta**
Colocar una cubeta en la bandeja de la máquina.



- 17. Vaciar máquina**
Jalar las palancas de la máquina hasta que toda el agua haya caído en la cubeta.



- 18. Desactivar ciclo de lavado**
Desactivar el ciclo de lavado volviendo a presionar el botón "WASH".



- 19. Terminar de limpiar**
Repetir los pasos del 12 al 18 hasta que el agua salga limpia de la máquina.



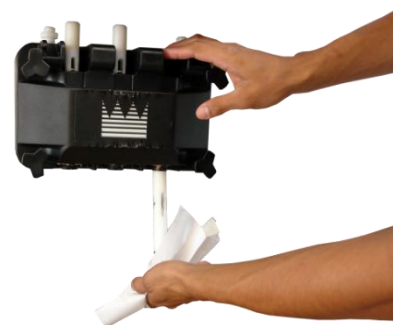
- 20. Quitar perno y palancas**
Quitar el perno jalándolo a la derecha, retirar las palancas y colocarlas en la tarja.



- 21. Quitar boquillas**
Quitar las boquillas jalándolas hacia abajo y colocarlas en la tarja.



- 22. Desmontar válvulas**
Desmontar las válvulas de las palancas jalando hacia abajo.



- 23. Aflojar empaques**
Aflojar los empaques de las válvulas de las palancas con ayuda de la uña²² y colocarlas en la tarja.



- 24. Quitar seguros de la puerta**
Quitar los seguros de la puerta de forma cruzada y girando hacia la izquierda.



²² Únicamente aflojar los empaques para facilitar la limpieza de las partes, es importante no removerlas de sus sitios por completo.



- 25. Colocar cubeta debajo de puerta**
Colocar una cubeta debajo de la puerta antes de quitar los otros seguros, ya que saldrá el agua sobrante del procedimiento de limpieza.



- 26. Repetir operación**
Quitar los otros seguros de forma cruzada y girando a la izquierda.



- 27. Desmontar puerta**
Desmontar la puerta jalándola hacia afuera.



- 28. Retirar cubeta**
Retirar la cubeta y vaciar en la tarja el agua que cayó al quitar la puerta.



- 29. Quitar cojinetes de la puerta**
Quitar de la puerta los cojinetes blancos y colocarlos en tarja.



- 30. Quitar válvulas de purgado**
Quitar las válvulas de purgado o cebado en ambos lados.



- 31. Aflojar empaques de válvulas**
Aflojar con la uña los empaques de las válvulas de purgado y colocarlas en la tarja²³.



- 32. Quitar empaques de la puerta**
Quitar los empaques de la puerta con la uña y colocarlos en la tarja.



²³ Únicamente aflojar los empaques para facilitar la limpieza de las partes, es importante no removerlas de sus sitios por completo.



33.

Desmontar batidoras

Desmontar las batidoras jalándolas.



34.

Quitar navajas

Quitar las navajas de las batidoras jalándolas y colocarlas en la tarja.



35.

Sacar flechas

Introducir la mano y sacar el eje o flecha de cada batidora.



36.

Quitar empaques de flechas

Quitar los empaques de las flechas y colocarlos en la tarja.



- 37. Limpiar orificios**
Limpiar los orificios con papel toalla.



- 38. Retirar grasa del sello de motor**
Tomar el cepillo de cerdas negras y retirar el excedente de grasa en el sello del motor en ambos lados.



- 39. Limpiar cepillo cerdas negras**
Limpiar el cepillo de cerdas negras con papel toalla.



- 40. Rociar máquina**
Rociar las superficies externas de la máquina con Limpiador Neutro No. 3.



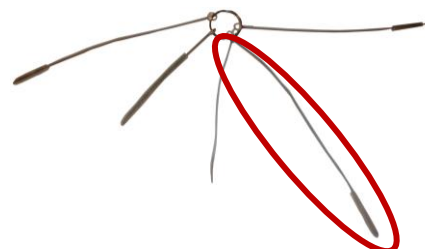
- 41. Limpiar máquina**
Limpiar las superficies rociadas con papel toalla.



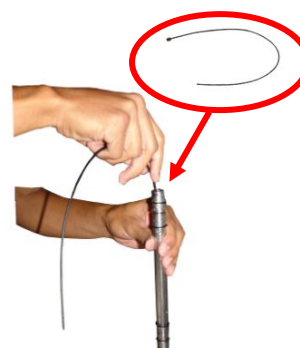
- 42. Enjabonar piezas**
Enjabonar todas las piezas que se encuentran en la tarja²⁴ con Desengrasante No. 7 y una esponja limpia.



- 43. Cepillar navajas**
Cepillar las navajas con el cepillo más largo del llavero de cepillos.



- 44. Cepillar tubos de alimentación**
Cepillar el orificio de los tubos de alimentación con el cepillo bomba de caño.



²⁴ Tubos de alimentación, palancas, válvulas de palancas, boquillas, cojinetes, válvulas de purgado, empaques de puerta, puerta, navajas y empaques de flechas.



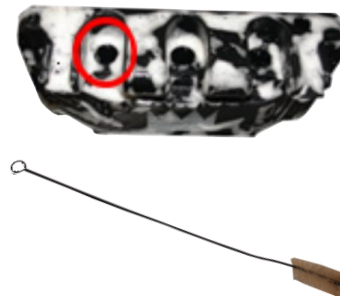
- 45. Cepillar tapón de tubos**
Retirar los tapones de los tubos de alimentación y cepillarlos con uno de los cepillos pequeños del llavero.



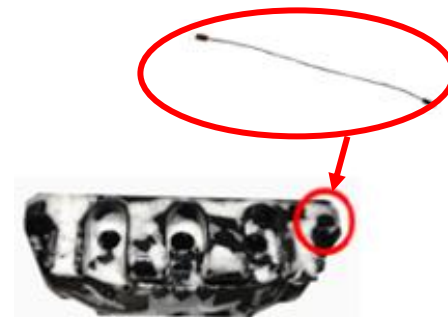
- 46. Cepillar orificios de puerta**
Cepillar los orificios de la puerta introduciendo de manera cruzada el cepillo bomba de caña.



- 47. Cepillar orificios de válvulas de palancas**
Cepillar las entradas de las válvulas de las palancas con el cepillo mediano de cerdas blancas.



- 48. Cepillar orificios de válvulas de purgado**
Cepillar los orificios de las válvulas de purgado con el cepillo doble.



- 49. Enjuagar piezas**
Enjuagar todas las piezas lavadas con agua limpia.



- 50. Colocar papel toalla**
Colocar varias piezas de papel toalla a un lado de la tarja.



- 51. Secar piezas**
Secar con papel toalla cada una de las piezas lavadas y acomodarlas sobre el papel colocado a un lado de la tarja²⁵.



- 52. Lavar cepillos**
Lavar con el cepillo chico todos los cepillos que se utilizaron.



²⁵ Se deben acomodar en su lugar nuevamente los empaques de las piezas que los tengan.



53.

Secar puerta

Secar la puerta con un trapo verde limpio.



54.

Enrollar papel toalla

Tomar papel toalla y enrollarlo girándolo.



55.

Secar orificios de válvulas de palancas

Secar los orificios de las válvulas de las palancas con el papel toalla enrollado.



56.

Secar orificio de purgado

Secar el orificio del purgado en la puerta.



- 57. Colocar lubricante en los dedos**
Colocar una cantidad considerable de lubricante en los dedos.



- 58. Colocar lubricante en flechas**
Colocar lubricante alrededor de la zona marcada de las flechas.



- 59. Limpiar manos**
Limpiar las manos con papel toalla para quitar el lubricante que haya quedado.



- 60. Colocar flechas en orificio**
Colocar las flechas en el orificio correspondiente de la máquina, presionando hasta escuchar un clic.



- 61. Verificar colocación de flecha**
Mover las flechas en ambos sentidos. Si no se mueven, están correctamente colocadas. Si se mueven, repetir el paso anterior.



- 62. Colocar navajas en batidoras**
Colocar a presión las navajas a las batidoras.



- 63. Introducir batidoras en el orificio**
Introducir las batidoras en los orificios correspondientes de la máquina.



- 64. Colocar cojinetes blancos**
Colocar los cojinetes blancos en la puerta.



65.

Estirar empaques

Estirar los empaques de la puerta.



66.

Colocar empaques

Colocar los empaques en la puerta.



67.

Colocar lubricante en los dedos

Colocar una cantidad considerable de lubricante en los dedos.



68.

Colocar lubricante en válvulas de purgado

Colocar lubricante en la zona de los empaques de las válvulas de purgado.



- 69. Insertar válvulas de purgado**
Colocar las válvulas de purgado en los orificios pequeños de la puerta.



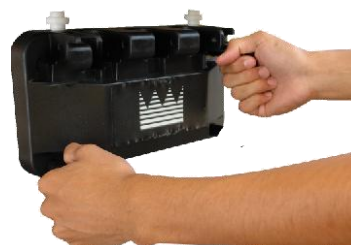
- 70. Limpiar manos**
Limpiar las manos con papel toalla para quitar el lubricante que haya quedado.



- 71. Colocar puerta**
Tomar la puerta y colocarla en los orificios correspondientes de la máquina.



- 72. Colocar seguros**
Colocar un seguro grande de arriba girándolo a la derecha con una mano y detener la puerta con la otra. Terminar de colocar el resto de los seguros.



- 73. Colocar lubricante en los dedos**
Colocar una cantidad considerable de lubricante en los dedos.



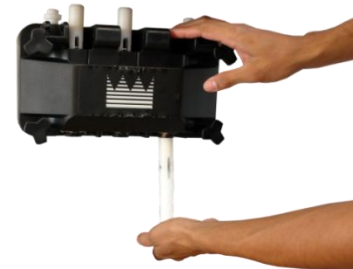
- 74. Colocar lubricante a válvulas de palancas**
Colocar lubricante en la zona de los empaques de las válvulas de las palancas.



- 75. Limpiar manos**
Limpiar las manos con papel toalla para quitar el lubricante que haya quedado.



- 76. Insertar válvulas en puerta**
Insertar las válvulas de las palancas en los orificios de la orilla debajo de la puerta, presionando hacia arriba hasta que topen²⁶.



²⁶ Tomar en cuenta que la válvula de en medio corresponde al helado combinado, por lo cual la válvula lleva empaques en los costados.

- 77. Limpiar lubricante.**
Limpiar los residuos de lubricante con papel toalla.



- 78. Tomar boquillas**
Tomar las boquillas con las cejas dirigidas hacia adelante.



- 79. Colocar boquillas**
Colocar las boquillas a presión.



- 80. Introducir perno**
Introducir el perno por el orificio del lado derecho.



Colocar palancas

81. Colocar la palanca derecha en su lugar y mover el perno hacia la izquierda hasta que la atraviese. Hacer lo mismo para la palanca del centro y finalmente para la de la izquierda.



Presionar perno

82. Presionar el perno en dirección de la máquina para asegurarlo.



Verificar palancas

83. Jalar las palancas hacia abajo para verificar que no estén duras ni rechinen. De ser así, quitar el perno y las palancas para volver a lubricar las válvulas.



Preparar sanitizante

84. Mezclar en una cubeta Sanitizante No. 16 y agua siguiendo las especificaciones del producto.



- 85. Agregar sanitizante**
Vaciar la mitad de la mezcla en cada tolva de la máquina.



- 86. Activar modo de lavado**
Activar el modo de lavado presionando el botón "WASH"²⁷.



- 87. Colocar cubeta**
Colocar una cubeta en la bandeja de la máquina.



- 88. Vaciar máquina**
Jalar las palancas de la máquina hasta que toda la mezcla de sanitizante haya caído en la cubeta.



²⁷ Es necesario esperar 15 min después de activar el modo de lavado.



- 89. Desactivar ciclo de lavado**
Desactivar el ciclo de lavado presionando el botón "WASH".



- 90. Secar tolvas**
Secar las tolvas con papel toalla.



- 91. Vaciar mezcla**
Vaciar la mezcla de helado de los recipientes de policarbonato en sus tolvas correspondientes de manera que se deslice la mezcla hacia el orificio de la tolva.



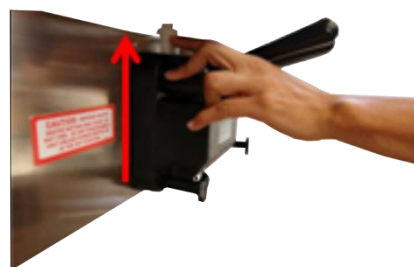
- 92. Esperar burbujas**
Esperar a que la mezcla deje de burbujear.



- 93. Colocar recipientes**
Colocar dos recipientes de policarbonato en la bandeja de la máquina.



- 94. Purgar máquina**
Levantarse las válvulas de purgado que se encuentran en la orilla de la puerta.



- 95. Esperar consistencia del helado**
Esperar a que el fluido del helado sea constante, es decir, recto y estable.



- 96. Bajar válvulas de purgado**
Bajar las válvulas de purgado presionando hacia abajo.



- 97. Regresar mezcla**
Regresar la mezcla de los recipientes a su respectiva tolva.



- 98. Colocar lubricante en los dedos**
Colocar una cantidad considerable de lubricante en los dedos.



- 99. Colocar lubricante a tubos de alimentación**
Colocar el lubricante en la zona de los empaques de los 2 tubos de alimentación.



- 100. Limpiar manos**
Limpiar las manos con papel toalla para quitar el lubricante que haya quedado.



- 101. Tomar tubos de alimentación**
Tomar el tubo de alimentación de cada tolva con el orificio hacia abajo y viendo hacia adelante.



- 102. Colocar tubos de alimentación**
Colocar los tubos de alimentación en su lugar y bajar presionando hasta que topen.



- 103. Colocar lubricante en los dedos**
Colocar una cantidad considerable de lubricante en los dedos.



- 104. Colocar lubricante en tapones**
Colocar el lubricante en los tapones de los tubos de alimentación.



- 105. Tapar tubos de alimentación**
Tomar los tapones y colocarlos en los tubos de alimentación a presión.



- 106. Limpiar manos**
Limpiar las manos con papel toalla para quitar el lubricante que haya quedado.



- 107. Lavar tapas**
Lavar las tapas de las tolvos con Desengrasante No. 7 y una esponja limpia.



- 108. Secar tapas**
Secar las tapas de las tolvos con papel toalla.



109.

Tapar tolvás

Colocar las tapas en cada una de las tolvás.



7.3. Área de fruta picada y *smoothies*



- 1. Sacar kiwi**
Sacar el kiwi de la mesa fría y colocarlo en un inserto limpio.



- 2. Guardar kiwi**
Guardar el inserto con el kiwi en el refrigerador.



- 3. Tomar plátano**
Tomar el plátano del *bowl* en el que se encuentra.



- 4. Colocar plátano en bolsa**
Colocar el plátano en una bolsa hermética.



- 5. Agregar limón**
Introducir la mitad de un limón en la bolsa con el plátano.



- 6. Guardar plátano**
Guardar la bolsa con el plátano y el limón en el refrigerador.



- 7. Retirar insertos**
Retirar los insertos con fruta de la mesa fría.



- 8. Colocar insertos**
Colocar insertos limpios en la mesa fría.



- 9. Colocar fruta**
Sacar la fruta de los insertos y colocarla en los que se encuentran dentro de la mesa fría.



- 10. Tapar fresas**
Tapar el inserto de las fresas con plástico autoadherible.



- 11. Tapar mesa**
Bajar la tapa de la mesa fría.



- 12. Cambiar temperatura**
Cambiar la temperatura de la mesa fría a 5 °C.



- 13. Lavar utensilios del área**
Lavar los insertos, el cuchillo, la tabla, las palas miserables, la jarra y el onzero como se indica en la [Limpieza de utensilios \(Anexo 1\)](#).



- 14. Guardar vasos, tapas y popotes**
Guardar los vasos, tapas y popotes para *smoothies* en su lugar correspondiente.



- 15. Apagar licuadora**
Presionar el botón "OFF".



- 16. Rociar área**
Rociar todas las superficies del área, incluyendo el interior de la mesa fría, con Limpiador Neutro No. 3.



- 17. Limpiar área**
Limpiar las superficies rociadas con un trapo verde limpio.



- 18. Sanitizar tabla**
Rociar Sanitizante No. 16 sobre la tabla de la mesa fría.



- 19. Regresar insumos**
Regresar los insumos para *smoothies* al congelador de la bodega.



7.4. Área de garrafón



1.

Retirar garrafón

Retirar el garrafón del mueble del área.



2.

Vaciar garrafón

Si el garrafón todavía tiene agua, verterla en una jarra y refrigerarla.



3.

Retirar fruta

Retirar las rodajas de fruta con ayuda de una cuchara y desecharlas.



4.

Lavar garrafón

Lavar el garrafón como se indica en la [Limpieza de utensilios \(Anexo 1\)](#).



5. **Retirar conos**
Retirar los conos del mueble del área.



6. **Guardar conos**
Guardar los conos en su lugar de almacenamiento.

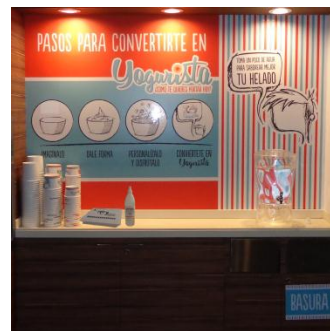
7. **Retirar bolsas de basureros**
Retirar las bolsas de los basureros del área.



7.5. Área de vasos y charolas



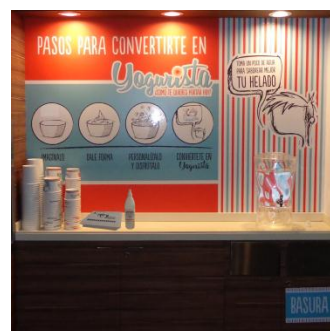
- 1. Retirar vasos y charolas**
Retirar los vasos y las charolas del mueble del área.



- 2. Guardar vasos y charolas**
Guardar los vasos y las charolas en su lugar de almacenamiento.



- 3. Retirar servilletas**
Retirar las servilletas del mueble del área.



- 4. Guardar servilletas**
Guardar las servilletas en su lugar de almacenamiento.



5. **Retirar gel antibacterial**
Retirar el gel antibacterial del mueble.



6. **Guardar gel antibacterial**
Guardar el gel antibacterial en su lugar de almacenamiento.



7.6. Área de mesas



- 1. Retirar basura**
Retirar la basura que haya quedado sobre las mesas o sillas.



- 2. Acomodar sillas y mesas**
Acomodar las sillas y mesas en su lugar.



7.7. Área de La Tiendita



Este proceso debe realizarse únicamente una vez a la semana.

- 1. Limpiar pizarrones**
Limpiar los pizarrones con un trapo azul húmedo²⁸.



- 2. Retirar productos**
Retirar todos los productos en exhibición.



- 3. Rociar limpiador**
Rociar el área con Limpiador Neutro No. 3.



- 4. Limpiar superficies**
Limpiar las superficies rociadas con un trapo azul.



²⁸ Debe ser húmedo, no mojado, para que el pizarrón no se enmohezca.



- 5. Limpiar productos**
Limpiar cada uno de los productos con un trapo azul húmedo²⁹.



- 6. Acomodar productos**
Regresar los productos a su lugar.



²⁹ Debe ser húmedo, no mojado.



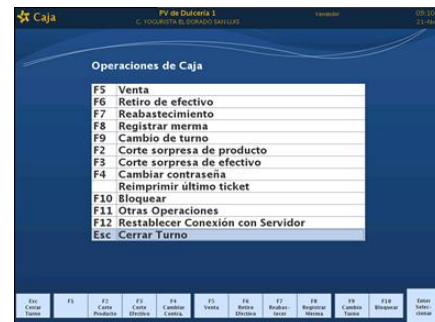
7.8. Área de punto de venta



- Realizar retiro**
1. Realizar el retiro de efectivo como se indica en la sección **4.4. Retiro de efectivo**.



- Cerrar turno**
2. Cerrar turno en el sistema como se indica en la sección **7.8.1. Cierre de turno en sistema**.



- Apagar equipo**
3. Apagar el equipo de punto de venta (POS, impresora, terminal bancaria y detector de billetes falsos).



- Apagar báscula**
4. Oprimir el botón "OFF".



5.

Tomar cucharas

Tomar las cucharas de su lugar.



6.

Almacenar cucharas

Guardar las cucharas en su lugar de almacenamiento.



7.

Tomar conos

Tomar los conos de su lugar.



8.

Almacenar conos

Guardar los conos en su lugar de almacenamiento.



9.

Tomar servilletas

Tomar las servilletas de su lugar.



10.

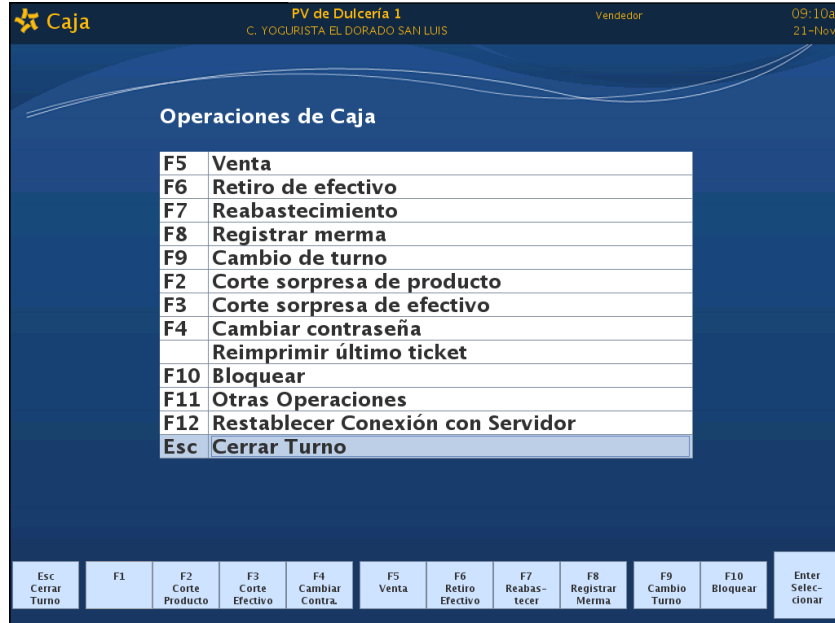
Almacenar servilletas

Guardar las servilletas en su lugar de almacenamiento.

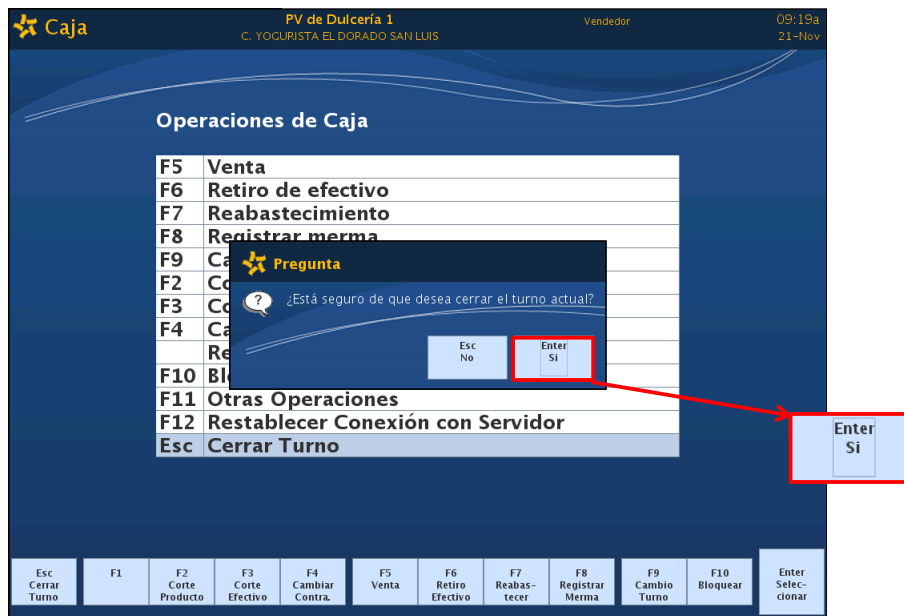


7.8.1. Cierre de turno en sistema

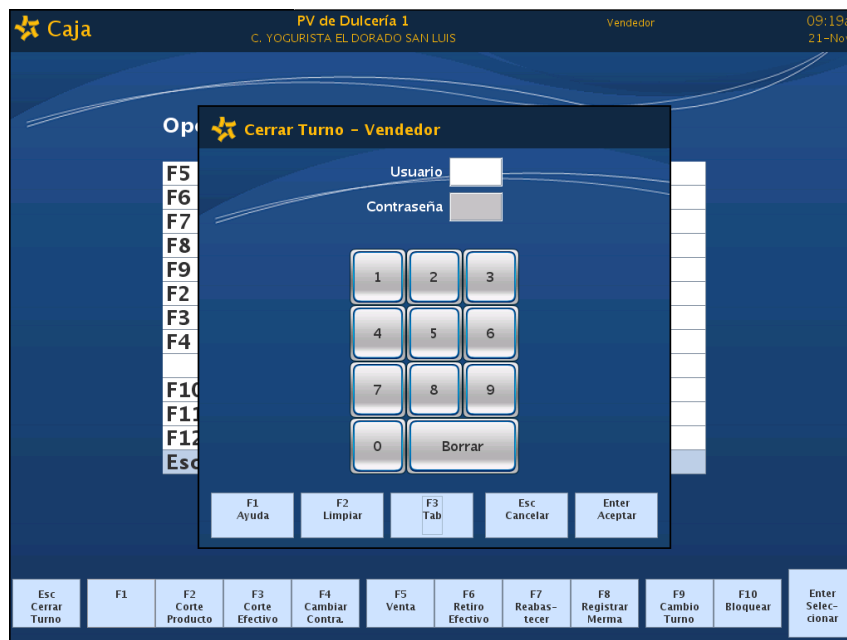
1. **Seleccionar “Cerrar turno”**
En el menú Operaciones de Caja, seleccionar la opción “Cerrar Turno”.



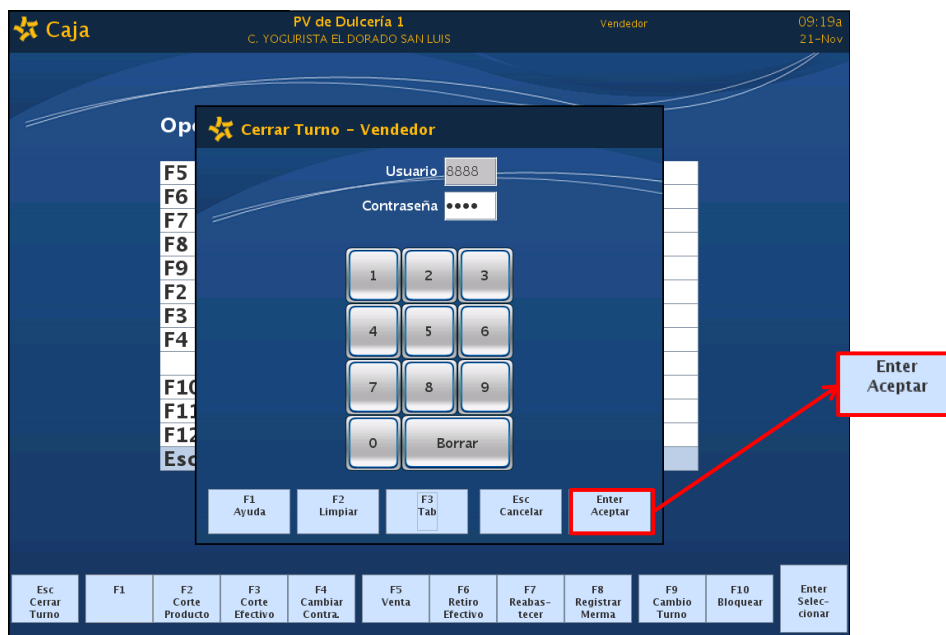
2. **Confirmar**
Presionar el botón “Sí” del cuadro de diálogo que aparece.



3. **Ingresar usuario y contraseña**
Ingresar el usuario y la contraseña del vendedor en la pantalla que aparece.



4. **Confirmar**
Oprimir el botón "Aceptar".



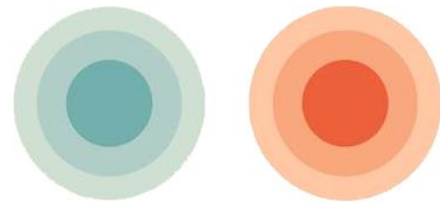
7.9. Áreas generales



- Retirar gises**
1. Retirar los gises y guardarlos en su lugar de almacenamiento.



- Retirar imanes**
2. Retirar los imanes del pizarrón y guardarlos en su lugar de almacenamiento.



- Limpiar pizarrón**
3. Limpiar el pizarrón con un trapo azul húmedo³⁰.



- Cerrar aplicación**
4. Cerrar la aplicación de Yogurista siguiendo el [Manual de uso aplicación Yogurista \(Anexo 4\)](#).



³⁰ Debe ser húmedo, no mojado, para que el pizarrón no se enmohezca.



5. **Retirar CD**
Retirar el CD de música autorizado de la siguiente manera:



- a) **Detener reproducción**
Oprimir el botón "STOP" del reproductor.



- b) **Abrir reproductor**
Oprimir el botón "EJECT" del reproductor.



- c) **Retirar CD**
Retirar el CD del reproductor.



- d) Cerrar reproductor**
Oprimir nuevamente el botón "EJECT" del reproductor.



- e) Apagar reproductor**
Oprimir el botón "OFF" del reproductor.



- 6. Barrer piso**
Barrer todo el piso del local con una escoba.



- 7. Trapear piso**
Trapear todo el piso con Limpiador Neutro No. 3 y agua.



- 8. Guardar artículos de limpieza**
Guardar todos los artículos de limpieza en su lugar correspondiente en la bodega.



- 9. Apagar luces**
Apagar todas las luces del local, incluyendo el letrero de Yogurista.



- 10. Cerrar local**
Bajar la cortina completamente y cerrar con candado.



- 11. Entregar llaves**
Entregar las llaves del local al Encargado de Recursos Humanos del cine.



12. **Marcar salida**
Dirigirse al checador del cine a marcar la salida.



8. Conservación de frutas



Para la correcta conservación de la fruta, es importante tener las siguientes consideraciones:

- a) **Mango**
Únicamente se debe lavar y debe conservarse en un inserto sin tapa en la mesa fría.



- b) **Kiwi**
Únicamente se debe lavar y debe conservarse en un inserto sin tapa en la mesa fría durante la operación. En la inhabilitación el inserto sin tapa deberá guardarse en el refrigerador.



- c) **Mora azul**
Únicamente se debe lavar y debe conservarse en un inserto sin tapa en la mesa fría.



- d) **Fresa**
Se debe lavar y desinfectar, y debe conservarse en un inserto tapado con plástico autoadherible en la mesa fría.



- e) **Frambuesa**
No se debe lavar ni desinfectar, y debe conservarse en un inserto sin tapa en la mesa fría.



- f) **Higo**
Se debe lavar y desinfectar, y debe conservarse en un inserto sin tapa en la mesa fría.



- g) **Plátano**
No se debe lavar ni desinfectar, y debe conservarse en un *bow*l a temperatura ambiente durante la operación. En la inhabilitación debe meterse en una bolsa hermética con una mitad de limón, y guardarse en el refrigerador.



- h) **Limón**
Se debe lavar y desinfectar, y conservarse en un lugar fresco y seco. Si el limón ya está cortado, debe guardarse en el refrigerador.



- Naranja**
Se debe lavar y desinfectar, y conservarse en un lugar fresco y seco. Si la naranja ya está cortada, debe guardarse en el refrigerador.



- Mandarina**
Se debe lavar y desinfectar, y conservarse en un lugar fresco y seco. Si la mandarina ya está cortada, debe guardarse en el refrigerador.



- Pepino**
Se debe lavar y desinfectar, y conservarse en el refrigerador.



Nota:

El lavado y desinfectado de las frutas que lo requieran, debe realizarse según lo indicado en el [Lavado de vegetales \(Anexo 2\)](#).



Nota:

Durante la operación, la mesa fría debe mantenerse destapada y a 3.5 °C, mientras que en la inhabilitación debe estar tapada y a 5 °C. El refrigerador de la bodega deberá estar siempre a una temperatura de 3.5 °C a 5 °C.



9. Tabla de cambios



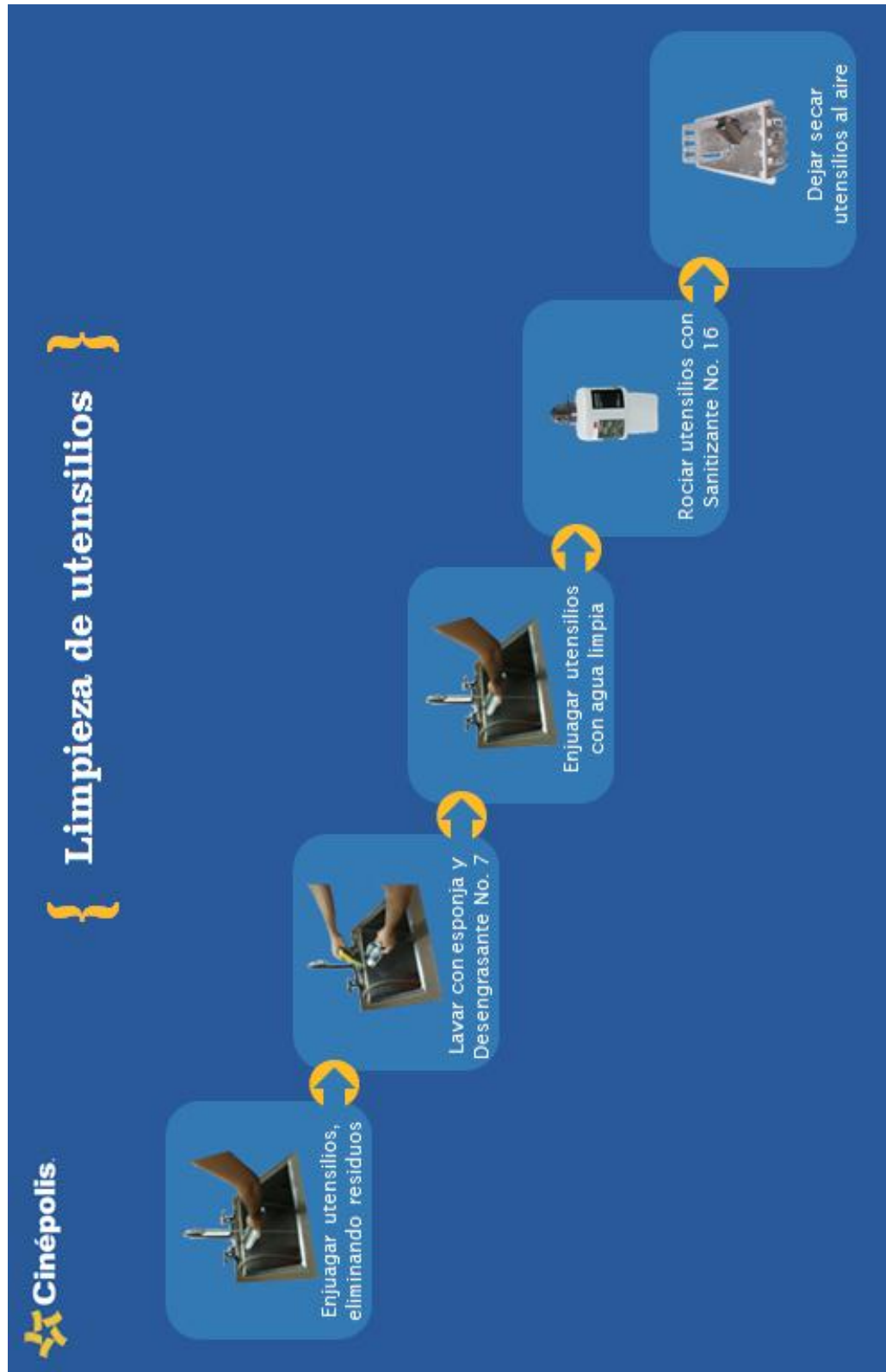
Revisión	Descripción de cambios	Fecha
0	Manual original	01/04/13



10. Anexos³¹

³¹ Todos los documentos anexos se encuentran dentro de la carpeta de este manual en el repositorio.

Anexo 1. Limpieza de utensilios



Anexo 2. Lavado de vegetales



Anexo 4. Manual de uso aplicación Yogurista

Manual de uso Aplicación Yogurista

El módulo interactivo consta de 2 elementos: tableta (cliente) y pantalla plasma (servidor).

Para iniciar las aplicaciones es necesario realizar los siguientes pasos:

1. Encender el CPU.
2. Encender la tableta (cuando sea necesario).
3. Comprobar que la tableta esté conectada a la red.
4. Comprobar que la computadora está conectada a internet (se recomienda abrir una página web para corroborar).
5. Revisar que el CPU esté conectado a la tableta de la siguiente forma: hacer clic en botón de "Inicio" y abrir "Equipo", del lado izquierdo debe aparecer un disco de red llamado "Y:\\192.168.253.10\\media", entrar a esa carpeta para confirmar que hay conexión. Al abrirla, si el ícono tenía una "X" roja, ésta debe desaparecer.
6. Ejecutar la aplicación de Yogurista en la tableta.
7. Ejecutar la aplicación en la computadora.
8. Es necesario probar la aplicación para corroborar que las imágenes se están transmitiendo de manera correcta.
9. En caso de haber realizado todos los pasos y que la pantalla plasma no muestre las imágenes, corroborar el punto 5 (en esa carpeta deben aparecer las fotos recién tomadas) y reiniciar la aplicación.

Para apagar el sistema:

1. Presionar la tecla "Esc" en el teclado de la computadora y cerrar la ventana de la aplicación desde la "X" o presionando Alt+F4.
2. Apagar el CPU.
3. (Opcional) Cerrar la aplicación en la tableta desmontándola y deslizando el dedo en la parte inferior del dispositivo, desde el marco hasta la pantalla y cerrar la aplicación.
4. (Opcional) Apagar la tableta.



Posibles errores

La computadora no tiene internet

SOLUCIÓN: Revisar que el CPU esté conectado a una red válida (tiene que ser la misma red a la que está conectada la tableta).

La tableta se traba o las animaciones se ven lentas

SOLUCIÓN: Desmontar la tableta para poder cerrar la aplicación. Esperar 5 segundos y volver a abrirla. En el caso de que no se solucione apagar y volver a prender la tableta.

La pantalla plasma no muestra ninguna foto tomada desde la tableta

SOLUCIÓN A: Revisar que la tableta esté conectada a la misma red que el CPU.

SOLUCIÓN B: En caso de que sí esté conectada y no muestre fotos hacer clic (en la computadora) en el botón de "Inicio" y abrir "Equipo" del lado izquierdo debe aparecer un disco de red llamado "Y:\\192.168.253.10\\media", entrar a esa carpeta, ahí se deben ver las fotos que no se han pasado al CPU. Si están ahí las fotos, es necesario cerrar la aplicación de la computadora y volverla a abrir.

La tableta me pide una contraseña

SOLUCIÓN: Usar **bbia**

Nota: es necesario apagar la tableta cuando menos una vez a la semana para evitar un mal desempeño.

Para cualquier inconveniente o duda con respecto al funcionamiento del sistema favor de comunicarse con **Francisco Valencia** de **IA Interactive** en el teléfono **01 800 463 1600** o al **(01) 443 232 4343** extensión **107**, o bien a la dirección de correo electrónico fvalencia@ia.com.mx



Anexo 5. Técnica de lavado de manos

Cinépolis { **Técnica de lavado de manos** }

The infographic illustrates the correct handwashing technique through 12 sequential steps, each accompanied by a small image and a text label. The steps are arranged in a grid-like fashion, with yellow double-headed arrows indicating the flow from one step to the next. The steps are as follows:

- Abriir la llave del agua** (Turn on the water tap)
- Mojjarse las manos** (Wet hands)
- Cerrar llave de agua** (Turn off the water tap)
- Aplicar suficiente jabón** (Apply enough soap)
- Frotarse las manos hasta la altura de los codos** (Rub hands up to the elbows)
- Enjuagarse las manos** (Rinse hands)
- Tomar papel toalla** (Take a paper towel)
- Cerrar la llave del agua, usando papel toalla** (Turn off the water tap using a paper towel)
- Secarse las manos** (Dry hands)
- Tomar desinfectante, usando papel toalla** (Take disinfectant using a paper towel)
- Tirar papel toalla a la basura** (Throw paper towel in the trash)
- Frotarse las manos para aplicar el desinfectante** (Rub hands to apply disinfectant)

Anexo 6. Cantidades para helado de sabor

{ Cantidades para helado de sabor }

Sabores con base ácida

- Cherrymanía
- Fresa
- Frutos del bosque
- Kiwi

Agua	Base ácida	Yogurt natural	Saborizante
3 L	1.215 kg	1 kg	40 g
			25 g
			30 g
			25 g

Sabores con base dulce

- Crema de cacao
- Dulce de leche
- Giaundia (Nutella)
- Plátano

Agua	Base dulce	Yogurt natural	Saborizante
3 L	1.35 kg	1 kg	40 g
			15 g
			45 g
			25 g

