

LA CABRERA

**MANUAL CONFIDENCIAL
DE OPERACIONES**

II. PROCEDIMIENTOS

Versión 10/23

MANUAL CONFIDENCIAL DE OPERACIONES

COPYRIGHT 2023 BY LA CABRERA

Esta publicación no podrá ser reproducida en su totalidad o en parte sin el consentimiento por escrito de LA CABRERA

ÍNDICE

MANUAL CONFIDENCIAL DE OPERACIONES.....	2
A. PROCEDIMIENTO DE APERTURA POR SECTOR.....	4
1. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL LOCAL	4
2. HORARIOS DEL PERSONAL	4
3. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DEL LOCAL.....	4
4. CHECK LIST DEL ENCARGADO	7
5. SECUENCIA DIARIA DE SERVICIO.....	12
6. ARMADO DEL SALÓN. ARMADO DE MESAS Y PANERAS.....	13
7. PRODUCCIÓN DE COCINA. MISE EN PLACE. ARMADO DE TÉCNICAS DE COCCIÓN FRÍA Y CALIENTES.....	14
8. PARRILLA. PREPARACION DE CARNES.....	15
A. CORTES QUE SE PREPARAN EN LA CABRERA	15
B. CRITERIO Y METODOLOGÍA DE LA PREPARACION DE CARNES	19
C. DESPACHO	19
B. PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TURNO	20
1. REPORTE DE INCIDENTES	20
C. PROCEDIMIENTO DE CIERRE POR SECTOR.....	20
D. ESTÁNDAR DE ATENCIÓN.....	22
ATENCIÓN AL CLIENTE	22
E. RECEPCIÓN	22
1. RESERVAS	22
2. RECEPCION.....	23
F. PASOS DEL SERVICIO	23
G. GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS	26
H. CONTROL DE STOCK.....	27
I. PEDIDO Y RECEPCIÓN DE MERCADERÍA	27
PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION DE MERCADERÍA.....	30
J. PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INVENTARIOS	34
K. RUTINAS DE LIMPIEZA: DIARIA, SEMANAL, MENSUAL.	36
L. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	38
TEMPERATURAS EN EQUIPOS DE FRIO Y MANTENEDORES	38
UTENSILIOS Y RECIPIENTES.....	41
M. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANEAMIENTO (POES)	42
VERDURAS Y FRUTAS	42
HUEVOS.....	42
N. SEGURIDAD E HIGIENE	43

A. PROCEDIMIENTO DE APERTURA POR SECTOR

1. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL LOCAL

El horario de atención al público para una Franquicia **LA CABRERA** va depender de la ubicación de la misma. El Franquiciado presentara al Franquiciante para su aprobación, el horario de Atención al Público en los turnos mañana y noche, el cual definirá tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- El horario comercial de la mayoría de los restaurants de la zona
- Los hábitos de su público objetivo
- La legislación y los usos y costumbres locales en materia de turnos laborales

- Una vez aprobado el horario de atención, el mismo debe ser respetado fielmente ya que será el que figure en los diferentes medios de comunicación que utilice LA CABRERA para que sea conocido por los clientes.
- El franquiciado no podrá hacer modificaciones al horario estipulado sin la autorización previa del Franquiciante. Las propuestas de cambio deben estar debidamente justificadas.

2. HORARIOS DEL PERSONAL

Al definir el horario de ingreso de cada empleado, se debe tener en cuenta el tiempo que requiere cada área para preparar su sector para recibir a los clientes en condiciones. Es indispensable, que cada empleado se informe de las novedades del día al tomar su turno a través del encargado y de la persona que ocupaba su plaza en turno anterior.

3. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DEL LOCAL

El procedimiento de apertura del local es especialmente importante para asegurar:

- Puntualidad en la atención al cliente
- Organización de las tareas
- Dotación de insumos y elementos
- Satisfacción del cliente
- Incremento de ingreso

Para realizar la apertura del local debe estar el encargado del local y los empleados. Para asumir sus funciones y fichar su horario, cada persona debe ponerse el uniforme previamente.

TAREAS DEL SALÓN:

- ✓ Piso limpio y sin residuos
- ✓ Ambiente ventilado, libre de olores intensos
- ✓ Muebles libres de polvo o residuos
- ✓ Mesas exteriores preparadas de acuerdo al estándar
- ✓ Luces encendidas, graduadas en forma correcta

- ✓ Aire acondicionado o calefacción funcionando, temperatura correcta
- ✓ Música funcionando y al volumen correcto
- ✓ Mesas alineadas e impecables. Lustradas y libres de bordes salientes ya que pueden dañar la ropa. (Verificar la estabilidad de las mesas)
- ✓ Mesas de apoyo limpias y ubicadas
- ✓ Saleros y pimenteros limpios y llenos
- ✓ Cristalería, cubiertos y vajilla fajinados
- ✓ Floreros y velas, chequear su estado
- ✓ Paneras, preparar acorde al modelo de servicio de pan.
- ✓ Sillas alineadas y sin restos de comida o migas
- ✓ Menús limpios y actualizados.
- ✓ Armado de mesas según lo preestablecido para el horario. Verificar.
- ✓ Estación limpia y surtida con todo lo necesario para el servicio.
- ✓ Azucareros – edulcorantes completar
- ✓ Condimentos completos
- ✓ Chupetineros rellenar
- ✓ Cartas de menú, vinos, postres, limpias y ordenadas
- ✓ Reservas con sus respectivas mesas asignadas, con carteles prolijos
- ✓ Plazas asignadas

TAREAS DE BARRA:

- ✓ Cafetera limpia y con insumos necesarios para el servicio
- ✓ Stock de vinos completo
- ✓ Jugo de limón
- ✓ Bebidas sin alcohol en heladera
- ✓ Hielo

TAREAS DE CAJA:

- ✓ Terminal de caja, impresora y posnet funcionando correctamente
- ✓ Realizar una prueba de funcionamiento de todas las comanderas, principalmente la de cocina.
- ✓ Insumos del sector completos

TAREAS DE RECEPCION:

- ✓ Confirmar las reservas de eventos
- ✓ Armar la mesa de recepción donde se ubican: las copas de invitación, bebidas y servilletas
- ✓ Estipular las cortesías que se van a servir (por ejemplo, picadas o chorizos) en el caso de que la espera demore más de 30 minutos.
- ✓ Menús limpios y en su sector
- ✓ Listado de reservas impreso
- ✓ Coordinar el armado de las mesas
- ✓ Informar al camarero de la plaza, los menús y precios definidos para cada evento
- ✓ Planilla de Orden de Espera
- ✓ Responder solicitudes de reservas por whatsapp

- ✓ Verificar el correcto funcionamiento de los Handies y cargas

TAREAS DE LIMPIEZA

- ✓ Vereda limpia y seca
- ✓ Vidrieras y toldos
- ✓ Baños limpios con suficiente papel higiénico, jabón y toallas de mano

TAREAS DE COCINA

- ✓ Controlar la temperatura de los equipos de frío:

Cámara entre 0º y 3º

Heladera entre 0º y 5º

Freezer entre -18º y -5º

- ✓ Asignación de plazas:
 1. Parrilla
 2. Cocina Caliente (más próxima al anafe y hornos)
 3. Cocina Fría (más próxima a las heladeras)
 4. Postres
 5. Bacha
- ✓ Controlar el stock de mercadería
- ✓ Producción de Mise en Place.

TAREAS DE PARRILLA

- ✓ Controlar el stock de mercadería
- ✓ Prender el Roner a 55° y completar la batea plástica con 3/4 de agua
- ✓ Reposición de stock de carbón y leña en la parrilla
- ✓ Prender el fuego de la parrilla
- ✓ Producción de Mise en Place:
 - a. **Bifes:** marcar los bifes de 800 grs. y ojos de 600 grs.
 - b. **Bondiola:** mechar y marcar en horno.
 - c. **Mollejas:** marcar en el horno.
 - d. **Chorizos:** marcar al horno.
 - e. **Chinchulines:** hervir.Estas producciones se abaten y se envasan para su posterior uso.
 - f. **Pamplonas:** preparar las pamplonas de lomo y pollo
 - g. **Brochets:** de vegetal, lomo y pollo
 - h. **Otros:** Jamón cocido, panceta, tomate seco, pesto de albahaca, sal especiada, aceite aromático, limón cortado.

IMPORTANTE: Todas las producciones tienen que mantenerse refrigeradas para no correr riesgo de contaminación.

TAREAS DE BACHA:

- ✓ Sector de desbarace preparado para el servicio
- ✓ Verificar que se cuente con todos los elementos para la correcta limpieza de la vajilla y utensilios: detergente, esponjas, bolsas de residuos, tachos de basura limpios y vacíos.

4. CHECK LIST DEL ENCARGADO

Para finalizar el procedimiento de apertura del local y aprobar la apertura al público, el Encargado debe completar el check list a través de la aplicación AIManager, con las fotos y las observaciones pertinentes:

		Carga una foto de registro	Quiere agregar algo más?
<input type="checkbox"/>	Se realizó el procedimiento de cierre del día anterior?		
FRENTE			
<input type="checkbox"/>	Como se encuentra el frente del local?		
<input type="checkbox"/>	Se encuentra la vereda/acera limpia y presentada?		
<input type="checkbox"/>	Están limpios los vidrios?		
<input type="checkbox"/>	Están abiertos y limpios los toldos?		
<input type="checkbox"/>	Se enciende el cartel encendido?		
<input type="checkbox"/>	Esta encendida y funciona en forma correcta la iluminación de la terraza?		
<input type="checkbox"/>	Se encuentra el sector externo montada según el protocolo?		
ESTADO GENERAL DEL SALON			
<input type="checkbox"/>	Como se encuentra el salón respecto al orden y limpieza?		
<input type="checkbox"/>	Esta climatizado el ambiente?		
<input type="checkbox"/>	Hay música ambiental?		
<input type="checkbox"/>	Se percibe el aroma correcto?		
<input type="checkbox"/>	Los pisos se encuentran perfectamente barridos y trapeados?		

<input type="checkbox"/>	Están encendidas las pantallas?		
<input type="checkbox"/>	Funcionan todas las luces?		
<input type="checkbox"/>	Están limpios y ordenados los muebles de la barra?		
<input type="checkbox"/>	Están limpias y ordenadas las mesas y sillas del salón?		
<input type="checkbox"/>	El montaje de la mesa, se ha realizado como lo ve en la foto a continuación?		
<input type="checkbox"/>	<p>Se han colocado en las mesas todos estos elementos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantel tela - Mantel papel - Copas fajinadas - Vasos fajinados - Salero - Salero trisales - Aceto y oliva - Plato celeste - Servilleta a la izquierda del plato - Todos los cubiertos fajinados - Tenedor y cuchillo sobre la servilleta - Cuchillo de corte sobre el plato celeste 		
<input type="checkbox"/>	<p>Estas las estaciones de los camareros con todos estos elementos?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copas fajinadas - Vasos fajinados - Cubiertos fajinados - Servilletas tela - Servilletas papel - Resma papel - Cestos basura limpios 		

<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> - Cestos para servilletas usadas - Cartas limpias 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--	--------------------------	--------------------------

CHECK LIST DE CAJA

<input type="checkbox"/>	Como se encuentra el orden y funcionamiento del sector caja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funciona correctamente el sistema?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funciona el sistema de comandas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funciona el sistema de reservas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funcionan las impresoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funcionan los posnet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Hay rollo de papel para impresoras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Hay rollo de papel para posnet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Hay cambio suficiente en la caja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funcionan los teléfonos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Funcionan las cámaras?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CHECK LIST DE RECEPCION

<input type="checkbox"/>	Se realizó en forma correcta el proceso de Recepción?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Se encuentran las reservas impresas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Las cartas están limpias y ordenadas según lo indicado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Cuenta con los formularios de lista de espera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Los Handies están funcionando?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Tiene disponible el Mise en place de vaso,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	servilletas de papel y bebidas?		
<input type="checkbox"/>	Tiene la organización del salón según las reservas del día?		

ESTADO DE LOS SANITARIOS/ASEOS

<input type="checkbox"/>	¿Cuál es el estado general de los SANITARIOS / ASEOS respecto al orden y limpieza?		
<input type="checkbox"/>	¿Hay jabón de mano?		
<input type="checkbox"/>	¿Hay papel higiénico?		
<input type="checkbox"/>	¿Hay alcohol en gel para manos?		
<input type="checkbox"/>	¿El ambiente está correctamente perfumado?		
<input type="checkbox"/>	¿El cesto de basura está limpio, sin residuos?		
<input type="checkbox"/>	¿El piso está limpio y seco?		
<input type="checkbox"/>	¿Reservados limpios y seco?		
<input type="checkbox"/>	¿Inodoros limpios y desinfectados?		
<input type="checkbox"/>	¿Hay papel para secar las manos?		
<input type="checkbox"/>	¿Funciona correctamente el seca manos y/o papel seca manos?		

ESTADO DE LA COCINA

<input type="checkbox"/>	¿Qué tan limpio y ordenado se encuentra el sector cocina?		
<input type="checkbox"/>	¿Funciona todo correctamente, artefactos y utensilios?		
<input type="checkbox"/>	¿Controló la limpieza y el funcionamiento de estos elementos? - Horno eléctrico - Horno Rational		

	<ul style="list-style-type: none"> - Freidora - Anafes - Lavavajilla - Heladeras - Mixer/Licuadaora - Cámara de frío - Extracción de cocina - Extracción de Parrilla - Están las cañerías desobstruidas - Cuenta con bolsas de basura suficientes 		
	<p>Podría indicar más información sobre los Artefactos o Utensilios que tienen algún desperfecto.</p>		
	<p>¿El cesto de basura está limpio, sin residuos?</p>		
	<p>¿Cuenta con bolsas de reemplazo suficientes?</p>		
	<p>¿Cuenta con detergente suficiente?</p>		
	<p>¿Cuenta con lavandina suficiente?</p>		
ESTADO DE LA BARRA			
	<p>¿Qué tan limpio y ordenada se encuentra LA BARRA?</p>		
	<p>¿Funciona todo correctamente?</p>		
	<p>Podría indicar más información sobre los Artefactos o Utensilios que tienen algún desperfecto.</p>		
	<p>¿Controló la limpieza de elementos?</p> <p>Heladeras Cafetera Molinillo Licuadora</p>		

<input type="checkbox"/>	¿Dispone del stock de productos necesarios para la jornada? Heladeras cargadas con bebidas Hielo Café, té, azúcar y edulcorante Todos los vinos de la carta Faltan algunos productos		
<input type="checkbox"/>	¿Cuáles productos están faltando?		
<input type="checkbox"/>	¿Cuenta con bolsas de reemplazo suficientes?		
SITUACION DEL PERSONAL			
<input type="checkbox"/>	¿Está todo el personal completo?		
<input type="checkbox"/>	Podría indicar quienes están faltando, con su rol.		
<input type="checkbox"/>	¿Todo el personal lleva el uniforme correspondiente?		
<input type="checkbox"/>	¿Los mozos cuentan con estos elementos en su uniforme? <ul style="list-style-type: none"> - Delantal - Camisa blanca con logo - Corbata o moño - Name tag (cartelito con su nombre) - Pantalón negro - Zapatos negros - Guantes nitrilo - Destapador/sacacorcho 		

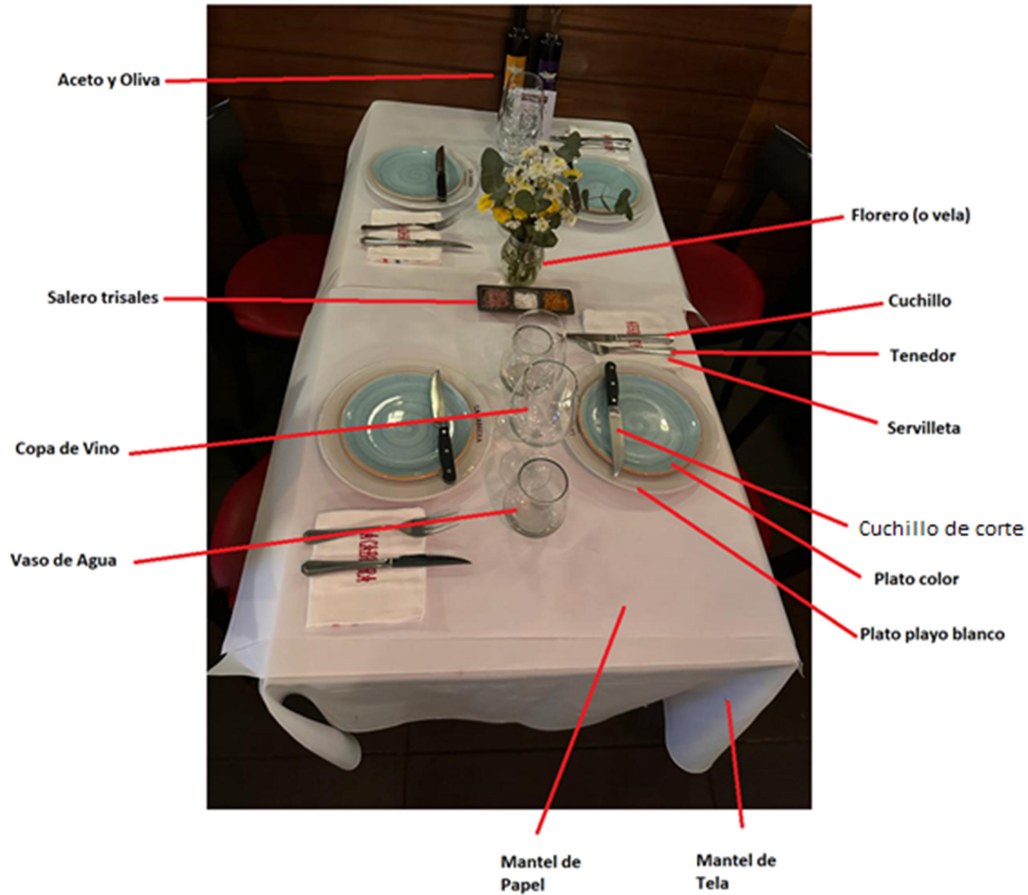
5. SECUENCIA DIARIA DE SERVICIO

- 11:00 hs: Tareas de Apertura del almuerzo
- 11:45 hs: Reunión pre-servicio almuerzo
- 12:00 hs: Apertura de servicio almuerzo. Secuencia de servicio
- 16:00 hs: Tareas de cierre servicio almuerzo. Armado de salón

- 19:00 hs: Tareas de apertura de servicio cena
- 19:15 hs: Reunión pre-servicio cena
- 19:30 hs: Apertura servicio cena
- 01:00 hs: Tareas de cierre de restaurant

6. ARMADO DEL SALÓN. ARMADO DE MESAS Y PANERAS.

ARMADO DE MESA



ARMADO DE PANERAS:

- Las paneras siempre deben presentar 5 variedades diferentes, las mismas pueden variar según los panes que se consigan localmente.
- Se presentan en moldes de pan dulce de papel de 500grs.



7. PRODUCCIÓN DE COCINA. MISE EN PLACE. ARMADO DE TÉCNICAS DE COCCIÓN FRÍA Y CALIENTES.

A) MISE EN PLACE COCINA CALIENTE

Elaboración diaria de las producciones de cocina caliente:

1. Cazuelas calientes
2. Empanadas
3. Tortillas
4. Bastoncitos de provoleta
5. Huevos a la plancha
6. Milanesas
7. Pastas: ravioles y fusilli
8. Salsas
9. Papas fritas

B) MISE EN PLACE COCINA FRIA

1. Lavado de verdura
2. Elaboración de:
 - Ensaladas.
 - Técnicas de cocción frías.

C) PROCEDIMIENTOS EN PASTELERIA

1. Control de stock de postres
2. Elaboración de postres según menú y demanda esperada

D) PROCEDIMIENTOS EN BACHA

3. Almacenamiento de mercadería ingresada
4. Lavado de verdura
5. Colaboración en tareas de producción de mise en place de cocina fría y caliente, según órdenes del jefe de cocina.
6. Lavado de vajilla y utensilios: desvarase, enjuague y lavado
7. Retiro de residuos

8. PARRILLA. PREPARACION DE CARNES

A. CORTES QUE SE PREPARAN EN LA CABRERA

A. CARNE VACUNA

Todos los cortes de carne vacuna se trabajan en la cabrera son Novillos Angus certificado. Peso de media res superior a 130 kg.

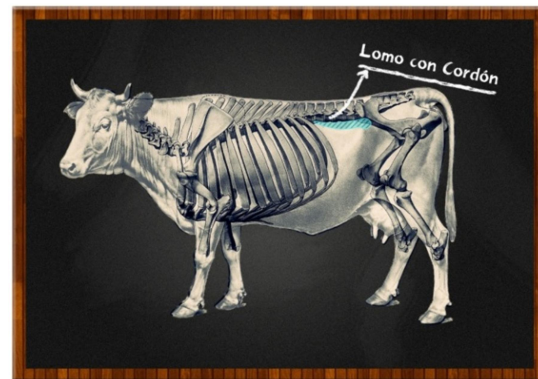
1. OJO DE BIFE (5 costillas)

- Presentación del corte: Corte integrado por las costillas 10^º - 9^º - 8^º - 7^º y 6^º.
- Peso del Corte: aprox. 2 kg.
- Envase Secundario: Caja de consumo 60 cm x 40 cm (8 piezas por cajas).
- Maduración: 14 días (a partir de la fecha de producción).
- Vencimiento: 2 meses (a partir de la fecha de producción).



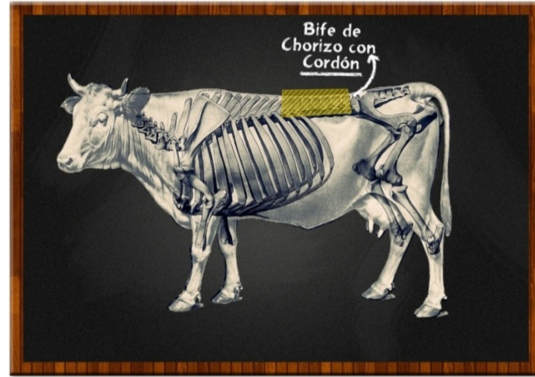
2. LOMO SIN CORDÓN

- Presentación del corte: Corte anatómico completo, se le extrae toda la grasa y el cordón, no así el tejido conectivo.
- Peso del Corte: entre 1,8 kg y 2.1kg.
- Envase Secundario: Caja de consumo 60 cm x 40 cm (12 piezas por cajas).
- Maduración: no tiene. Es necesario que sea lo más fresco posible.
- Vencimiento: 1 mes (a partir de la fecha de producción).



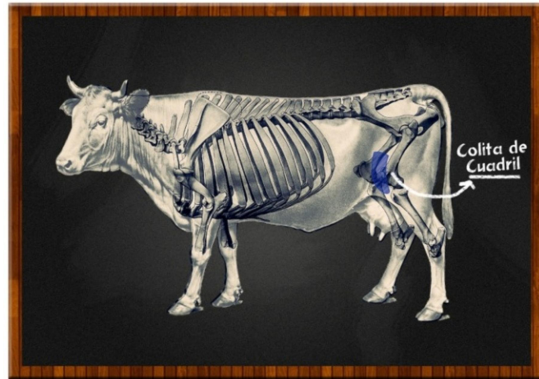
3. BIFE DE CHORIZO C/CORDÓN (3 Costillas)

- Presentación del corte: Corte Anatómico completo integrado por las costillas 13^º - 12^º - 11. El espesor de la grasa es de medio centímetro en toda la superficie de la pieza, con cordón del lado del asado (5cm)
- Peso del Corte: -.
- Envase Secundario: Caja de consumo 60 cm x 40 cm (4/5 piezas por cajas).
- Temperatura de Conservación: -1^ºc a + 4^ºc.
- Maduración: 14 días (a partir de la fecha de producción).
- Vencimiento: 2 meses (a partir de la fecha de producción).



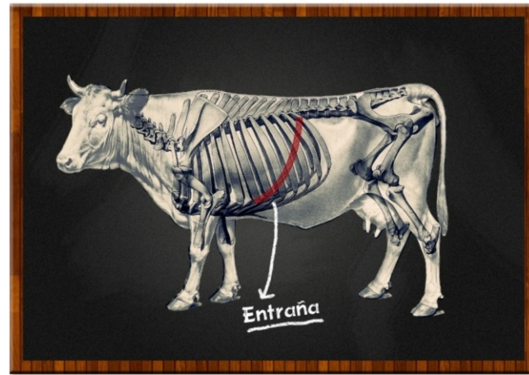
4. COLITA DE CUADRIL

- Presentación del corte: corte anatómico completo, cara interna de la pieza al rojo, la grasa debe estar con un espesor de hasta medio cm.
- Peso del Corte: entre: 800 grs. Y 1,2 kg.
- Envase Secundario: Caja de consumo 60 cm x 40 cm (20 piezas por cajas).
- Temperatura de Conservación: -1^ºc a + 4^ºc.
- Maduración: 14 días (a partir de la fecha de producción).
- Vencimiento: 2 meses (a partir de la fecha de producción).



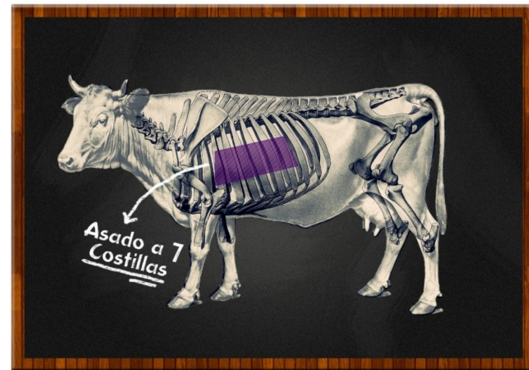
5. ENTRAÑA SIN PIEL

- Presentación del corte: Corte anatómico completo, sin cortes o tajos, las piezas no deben estar desgarradas, se secura la piel completamente, esta debe quedar pareja e uniforme.
- Peso del Corte: -.
- Envase Secundario: Caja de consumo 60 cm x 40 cm (10 bolsas de 5 unidades por caja).
- Maduración: No tiene
- Vencimiento: 1 mes a partir de la fecha de producción.



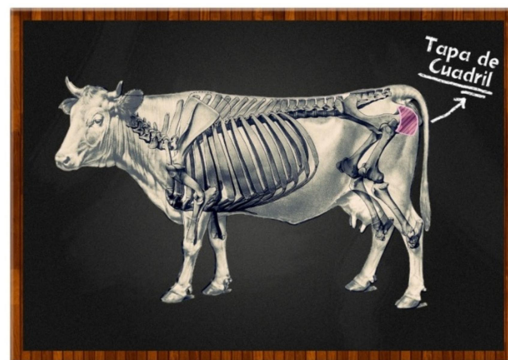
6. ASADO 7 COSTILLAS

- Presentación del corte: ventana del costillar, integrado por las costillas nro.10, 9, 8, 7, 6, 5, y 4, de espesor de 1 y ½ cm aproximadamente, con un espesor de grasa de 3 mm como máximo.
- Peso del Corte: es aceptable la pieza con más de 3 cm de carne sobre las costillas.
- Envase Secundario: Caja de consumo 60 cm x 40 cm (3 -4 piezas por caja)
- Maduración: 5 días.



7. TAPA DE CUADRIL

- Presentación del corte: Las piezas deben tener como máximo 22 cm de largo, la capa de grasa en toda la superficie no debe superar el medio cm de espesor.
- Peso del Corte: Mínimo 0.800 g – Máximo 1300 kg
- Envase Secundario: Caja de consumo 60 cm x 40 cm (15 unidades).
- Maduración: 14 días a partir de la fecha d producción



- Vencimiento: 2 meses a partir de la fecha de producción.

8. VACÍO

- Presentación del corte: Del total del corte, se sacara solamente la parte gruesa de la misma (el pulmón) al rojo.
- Peso del Corte: -.
- Envase Secundario: Caja de consumo 60 cm x 40 cm (18 unidades).
- Maduración: 14 días a partir de la fecha de producción
- Vencimiento: 2 meses a partir de la fecha de producción.



9. T-BONE

- Presentación del corte:
- Peso del Corte:
- Envase Secundario:
- Maduración:
- Vencimiento:

10. TOMAHAWK

- Presentación del corte:
- Peso del Corte:
- Envase Secundario:
- Maduración:
- Vencimiento:

B. OTRAS CARNES

➤ *Pollo:*

Se coloca en un tacho grade con agua y sal al 10% por 24 hs para realzar el sabor luego se deshuesa y se envasa al vacío.

➤ *Cerdo:*

- *Churrasco*
- *Bondiola*
- *Ribs*

➤ *DRY:* se dejan madurar 12 días los bifes enteros para exhibir. Se cortan en chuletas de cuatrocientos cincuenta gramos sin el hueso lateral y se envasan al vacío.

B. CRITERIO Y METODOLOGIA DE LA PREPARACION DE CARNES

- Todos los cortes de carnes, en su preparación o porcionado, deben dar cero desperdicio, es decir, no puede haber nada de sobrante.
- Cada corte, debe tener su porción con el gramaje establecido o superior. El cliente nunca recibirá una porción con menor gramaje que el establecido en la receta.
- Para esto, es conveniente repartir los gramos sobrantes de las piezas, en cada porción.
- Es decir, si la porción de ojo de bife se estableció en 0,400 kg y la pieza entera pesara 1,700 kg, se cortarían 4 bifes de 0,425 kg.
- Es muy importante mantener la carne refrigerada en todo momento, a una temperatura entre 1 y 4 grados.
- Cada porción se guardara en bolsa al vacío termo contraíble (1 corte por bolsa), con una etiqueta que indique el nombre del corte y la fecha de producción.

C. DESPACHO

- 1) Ingresa una comanda: el parrillero la recibe y solicita los cortes necesarios al ayudante.
- 2) El parrillero controla el estado de la materia prima recibida y la cocina.
- 3) El ayudante de parrilla prepara la tabla en la que se sirve el corte. Permanentemente controla el nivel de brasa en la parrilla. Repone el carbón y leña siempre que sea necesario.
- 4) El parrillero controla el Responsable de controlar la calidad de la materia prima y de la preparación de los pedidos de carne y achuras del servicio.

B. PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TURNO

Cada persona del equipo de trabajo de LA CABRERA, al finalizar su turno, debe dejar su puesto en perfectas condiciones de orden y limpieza. Tendrá unos minutos para comunicar las novedades de su turno al compañero que lo reemplace en el turno siguiente: mesas abiertas, producciones pendientes, etc.

1. REPORTE DE INCIDENTES

Como se mencionara anteriormente, es de vital importancia que cada uno de los empleados este informado de las novedades, antes de asumir su turno: faltantes, especiales, promociones, ausencias de personal, etc.

Si durante un turno, ocurriera algún evento o incidente que requiriera acción y seguimiento, el Encargado deberá intervenir y registrar el incidente en la aplicación AIManagement.

Seleccione el área en donde ha encontrado un problema o incidente *

Equipamiento e infraestructura

Productos y materia prima

Recursos humanos

Atención al cliente

Aceptar ✓

C. PROCEDIMIENTO DE CIERRE POR SECTOR

El horario de cierre es flexible, ya que no se cerrará hasta que el último cliente se haya retirado del local y todo esté en orden para comenzar a trabajar al día siguiente.

Las tareas de cierre, implican la organización y realización de todas las tareas al final del servicio, esto contribuirá a facilitar la apertura al día siguiente.

TAREAS DE SALON:

1. Fajinar la cristalería, cubiertos, platos y dejar dispuestos en su lugar
2. Limpiar las mesas y las sillas
3. Limpiar el piso, verificar que quede libre de residuos
4. Registrar en planilla las roturas y las bajas de vajilla y/o mantelería
5. Limpiar frapperas
6. Limpiar y reponer estaciones
7. Cargar heladeras con suficiente bebida para el servicio siguiente
8. Armar pedido para el día siguiente

TAREAS DE BARRA

1. Guardar en frío las producciones para el turno siguiente
2. Limpiar barra
3. Limpiar cafetera
4. Armar pedido para el día siguiente

TAREAS DE RECEPCION

1. Responder todos los mensajes por pedidos de reservas
2. Fajinar copas para su sector
3. Limpiar, ordenar y completar su estación (copas y cartas)

TAREAS DE CAJA

1. Cierre de caja
2. Orden y limpieza del sector

TAREAS DE LIMPIEZA

1. Sacar la basura, retirar botellas vacías
2. Repasar puertas de vidrio
3. Limpieza profunda de baños, reposición de insumos

TAREAS DE COCINA

1. Guardar en frío las producciones
2. Limpieza de fuegos y hornos
3. Limpieza de pisos y trampa de grasa
4. Prepara el pedido de mercadería

TAREAS DE PARILLA

1. Almacenar en frío todas las porciones no utilizadas en el turno
2. Limpieza del sector
3. Limpieza de la parrilla
4. Armado del pedido de mercadería
5. Sacar la basura

TAREAS DE BACHA

1. Lavar la vajilla y utensilios
2. Colaborar con la limpieza de la cocina
3. Sacar la basura

D. ESTÁNDAR DE ATENCIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

Las personas que trabajan en el salón son la cara visible de LA CABRERA, sus acciones inciden directamente en la experiencia del cliente.

Para nuestro servicio, es fundamental que el personal de salón:

- ✓ Sea cordial y amable
- ✓ Tenga conocimientos del producto

El trabajo en equipo: Es la clave para alcanzar la excelencia en el servicio. Cada uno debe conocer y cumplir sus funciones, pero ser flexible para colaborar donde se necesite, marcar la diferencia en la calidad de su trabajo, así como entender que para alcanzar el éxito en sus objetivos, necesitara del buen desempeño de sus compañeros. En LA CABRERA, no se toleraran frases como: “... esa no es mi mesa...”, “...ese cliente no es mío...”, “...mi turno terminó...”

E. RECEPCIÓN

1. RESERVAS

Las reservas hasta 10 personas ingresar por el Sistema.

Hay 2 horarios para reservas por turno.

Tienen una tolerancia de 15 minutos. En caso de presentarse pasado este tiempo, los clientes ingresarán según disponibilidad, respetando la lista de espera.

Eventos: (más de 10 personas)

- Estas reservas se realizan por Whatsapp.
- Requieren una anticipación de al menos 48hs.
- Se prepara un menú cerrado con 2 variantes.
- Se exige una señal del 10% del menú por cada comensal, al menos 24hs antes del evento.
- Al menos el 50% de los comensales deben estar presente a la hora de la reserva para no perder la disponibilidad.

Asimismo, el personal de recepción, debe respetar las siguientes normas:

- **Aspecto:** siempre utilizar el uniforme, el pelo recogido, maquillaje suave y accesorios discretos. Los zapatos deben ser cerrados, de taco medio, y deben utilizar el name tag.

2. RECEPCION

- 1) El personal de recepción, da la Bienvenida a cada uno de los clientes que ingresan al local.
- 2) Consulta si tiene reserva.
Ciente sin reserva: se le indica la demora estimada y se registra su nombre en la lista de espera, en caso que decida esperar, excepto que haya disponibilidad inmediata.
Ciente con reserva: Se le solicita el nombre para verificarlo en el listado.
- 3) Ubicar al cliente en la mesa.
- 4) Despedirse deseándoles que disfruten del almuerzo/cena

Lista de Espera

Nombre y Apellido	Hora de Llegada	Cantidad de comensales	Observaciones

- Si la espera estimada supera los 45 minutos, se le ofrece una copa de espumante o de agua y unas papas fritas.
- Tiempo máximo de espera 45 minutos
- El personal de recepción, debe mantener el sector limpio y ordenado, libre de copas vacías y servilletas usadas.

F. PASOS DEL SERVICIO

Paso 1 - El mozo se presenta en la mesa y deja a los clientes la carta menú y carta de vinos.

El camarero debe presentarse con su nombre.

Ofrecer el menú primero a la dama de mayor edad y así sucesivamente hasta culminar por el caballero más joven.

La carta de vinos, se deja sobre la mesa, excepto que algún comensal la pida explícitamente, en ese caso, se le entrega en la mano.

Paso 2 - El mozo regresa con la Panera y el Trigolet e indica que es cortesía de la casa.

Pregunta si quieren ordenar las bebidas.

Ofrecer agua con o sin gas y retirarse para darle tiempo al cliente sobre la elección del plato a consumir.

Servir bebidas

Paso 3 - Cuando deja la panera y el trigolet, toma el pedido de la entrada y de los principales.

Brindar asesoramiento: características de los platos, tamaño de las porciones, tiempo de preparación, etc.

El camarero, debe conocer en detalle todo el menú, los ingredientes de los platos y su disponibilidad. Conocer e informar sobre la historia, origen y curiosidades de los platos.

Utilizar siempre la carta de puntos de cocción, herramienta indispensable.

Sugerir el vino adecuado de acuerdo al plato elegido o a la ocasión.

Utilizar técnicas de venta: ofrecer adicionales, acompañamientos, degustaciones.

En toda comanda deben registrarse los puntos de cocción solicitados.

Cuando le toque dirigirse al cliente en otro idioma, utilizar vocabulario específico para hablar de los platos.

Paso 4 - Cuando sirve la entrada lo hace junto a los calentitos, indicando que esta otra cortesía de la casa.

Paso 5 - Una vez consumido, retira los platos de entrada y calentitos (se fija si es necesario cambiar los papeles tipo mantel en mesa) generalmente el cambio se hace en el paso 7.

Paso 6 - Cuando sirve los platos principales y las guarniciones que hayan solicitado los clientes, baja también las Técnicas de cocción frías e indica que es otra cortesía más de la casa.

Por la derecha se debe: colocar platos, excepto de pan o ensaladas), servicio de bebidas, colocación y retiro de cuchillos.

Por la izquierda se debe: colocar y retirar tenedores, servir salsas, retirar platos, colocar y retirar platos de pan y ensaladas.

Verificar que los platos salgan según el pedido del cliente

El camarero debe estar interiorizado de todos los ingredientes, fríos y calientes.

CUANDO LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LA MESA SUPERAN LOS 15 MINUTOS PEDIREMOS AL ADICIONISTA QUE SIRVA "PICADA" INVITACION.

Paso 7 - Una vez consumido, retira los platos de entrada y calentitos, se procede a hacer el cambio de mantel de papel en mesa y se ofrece el Postre

Paso 8 - Cuando se sirve el postre, se ofrece el café

Paso 9 - Se sirve el café acompañado del petit four

Paso 10 - Luego se baja la cuenta, junto al código QR de encuesta de satisfacción y al chupetinero

Ante la solicitud de la cuenta del cliente, debe entregarse en bandeja, doblada o mirando hacia abajo, de modo que los otros comensales no puedan observar el detalle.

Si dos o más personas ordenan una cuenta al mismo tiempo, esta se lleva y se coloca en el medio de la mesa.

Paso 11 - Finalmente se despide al cliente

Al retirarse el cliente el camarero debe acompañarlo a la puerta, agradeciendo con una sonrisa su visita, deseándole volver a verlo nuevamente pronto.

El camarero debe volver a armar la mesa recién desocupada para comenzar el servicio con nuevo huésped.

Al finalizar el servicio, el camarero y comise, deben levantar la mesa y volverla a armar, dejándola lista lo antes posible para ser ocupada por el próximo cliente en las condiciones adecuadas.

IMPORTANTE: El camarero contara con la asistencia de comise para el armado de mesas, bajada de platos y retiro de vajilla.

Comportamiento general:

- No correr, sus movimientos deben ser suaves y seguros.
- No debe tocarse el rostro ni cabello
- Dirigirse en todo momento a los clientes con respeto y amabilidad. También hacia sus compañeros.
- Al retirarse no debe dar la espalda al cliente en forma inmediata: primero debe dar dos pasos hacia atrás y luego retirarse.
- Si por accidente mancha o ensucia ropa o accesorios del cliente debe pedir disculpas y solucionar el inconveniente.
- El camarero no debe comer ni conversar con otros camareros frente a los clientes.
- Respecto a la ubicación de los toiettes, deberá indicar el camino con discreción.
- El uso de diminutivos no es aconsejable, por ejemplo no debe decir “se tomaría un cafecito” o similares.
- Si conversa con el cliente deberá hacerlo brevemente, no descuidando sus otras mesas y no interviniendo en conversaciones donde no fue consultado o participado por el cliente.
- El camarero debe contar con: encendedor, sacacorchos, lapicera en buen estado, comandero, encuestas de satisfacción.

Propina

- La propina es un pequeño reconocimiento con que se compensa un servicio eventual. No es obligación sino un aporte voluntario.

- Si el cliente no la dejase, el camarero deberá abstenerse de gestos, reacciones o comentarios, reflexionando luego cual pudo haber sido el motivo de no haberla recibido.
- Todos los clientes son igualmente importantes.
- Si a todo servicio se le agrega sonrisa, saludo, nombre, amabilidad, atención, asesoramiento, vocación de servicio y eficiencia, la propina seguramente se incrementa.

G. GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

QUEJAS Y RECLAMOS

Ante el primer indicio de un posible conflicto con un cliente, ya sea por un error o simplemente un cliente conflictivo, el camarero deberá manejarlo con sutileza e inteligencia y comentarlo rápidamente al encargado. El Encargado gestionara todos los reclamos que pueden surgir, y es el único autorizado a otorgar compensaciones.

Pasos a seguir en la resolución de reclamos

1. Siempre atender con interés y ganas de resolver el problema mirando a los ojos y hablando con seguridad.
2. Observar y evaluar el modo y forma con la cual el cliente expresa su reclamo.
3. Identificar si el reclamo es genuino.
4. Seguir la política de la empresa de un modo amable y cordial con seguridad sabiendo que no estamos provocando ni maltratando al cliente nunca.
5. Contemplar las excepciones, siempre tratando de resolver el problema y no generando más ira en el cliente.
6. Todos los reclamos se deben resolver en el momento de efectuados.
7. En caso de clientes conflictivos y/o agresivos, etc. Sacarlos rápidamente, no llevarle la contra ni sumar a la agresión, no generar desorden, gritos ni falta de respeto dentro del local.
8. Usen el criterio, la seguridad y las buenas costumbres para resolver las situaciones. Un reclamo bien resuelto puede fidelizar al cliente.
9. La transmisión de información completa y oportuna evita conflictos, permite que el cliente tenga las expectativas adecuadas.

SITUACIÓN	POLÍTICA DE ACCIÓN
El Cliente dice que el pedido que le llevamos o entregamos es distinto a lo que pidió.	Se deberá llevar los platos equivocados a la cocina y modificar el pedido de acuerdo a lo que el cliente había pedido originalmente. Servir nuevamente y consultar si ahora está todo en orden.
El Cliente se queja porque hay un elemento extraño en la	De inmediato comunicar al Encargado, retirar el plato y pedir disculpas del caso. Se debe ofrecer cambiar la

comida.	comida.
El cliente se queja que la comida esta fría.	Se deberá llevar los platos a la cocina informando al Jefe de Cocina/Encargado sobre la queja del cliente. Se le dará la temperatura correcta y volverá a servir en mesa. Consultar si ahora está todo en orden.
Se robaron una cartera o elementos de un cliente en el salón o mesas del local.	LA EMPRESA NO SE RESPONSABILIZA POR LOS ROBOS O DESCUIDOS DE LOS CLIENTES EN EL SALÓN. El encargado deberá llamar a la Policía para asentar la denuncia en conjunto con el cliente afectado. Le ofrece al Cliente el teléfono del local para que realice las llamadas que necesite (denuncias de tarjetas, etc.).
El Cliente solicita la devolución del dinero abonado de su menú porque tuvo un determinado problema	Se llamará al Encargado para dialogar con el cliente, entender la situación y ofrecerle opciones para resarcir el problema y en caso que no se llegue acuerdo se le devolverá el dinero.

H. CONTROL DE STOCK

Semanalmente (en principio, los días lunes por la mañana), el Sector de STOCKS realizará un inventario sobre el total de las mercaderías en depósito:

- ✓ Rubros Involucrados:
 - Vino y Bebidas sin Alcohol.
 - Carnes.
 - Almacén, Limpieza y Descartables.
 - Panadería y Verdulería.
- ✓ Informe Semanal: Finalizado el recuento, se emitirá un informe semanal en el que se detallará, insumo por insumo, el resultado del conteo.

I. PEDIDO Y RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

STOCK IDEAL (o de Seguridad)

Es el stock MINIMO con el cual se debe contar en almacén al momento de comenzar la semana, y que debe alcanzar para cubrir una semana “promedio” de ventas.

Características

- Se debe determinar en función a los consumos de los últimos 3 meses.
- Tener en cuenta proyecciones que hagan variar el consumo histórico.

- Periodicidad: Debe ser actualizado trimestralmente, para adecuarlo a la estacionalidad (Ej: Vino Blanco).
- Oportunidad de Actualización: Enero, Abril, Julio y Octubre.

Es CLAVE la participación de los Gerentes y encargados de Compras en el proceso de definición del Stock Ideal, ya que una mala definición del stock de Ideal trae como consecuencia:

- Errores en las Órdenes de Compra, que generan una mala gestión de compras.
- Compras en Exceso, generando alta inmovilización de Capital por stocks elevados.
- Compras en Defecto, generando quiebres constantes de stock.

NECESIDAD DE COMPRA

- ✓ Es la diferencia entre el Stock Ideal (o de Seguridad) y el Stock Actual.
- ✓ Se determina Semanalmente, al momento de tener disponible el Inventario del día lunes.

Idealmente: Este pedido debería cubrir un alto porcentaje (+del 80%) del total de las compras de la semana.

Igualmente, se pueden hacer pedidos extra para cubrir quiebres de Stock

- ✓ Esto no aplica para Rubros como Panadería y Verdulería (Productos Frescos).
 - Panadería: Se genera un pedido automático
 - Verdulería: Les Gerentes hacen el Pedido directamente al Proveedor.
- ✓ En este punto es CLAVE la participación de los Encargados, ya que son ellos quienes reciben los Pedidos Internos (Demanda) y gestionan los Pedidos Externos (Orden de Compra).
- ✓ Deben ser los DUEÑOS DEL PROCESO, para que sean los RESPONSABLES.
- ✓ Para ello, es necesario Capacitarlos y brindarles herramientas que faciliten la Gestión de Compras
- ✓ Este proceso genera un Documento: la orden de compra.
- ✓ Es un Documento Interno,
- ✓ Tiene como Finalidad ser el soporte para el control del pedido al momento de la recepción.

Diariamente, cada sector del restaurante (cocina, postres, bacha, parrilla y salón) debe realizar un control del stock de la materia prima que tienen en su sector. El mismo debe registrarse en la planilla de pedido interno, junto al stock ideal para cada sector. De esta manera, por diferencia, se calcula el pedido que debe hacerse al almacén.

Este proceso se realiza al terminar el turno y la planilla de pedido se entrega al personal del depósito para su posterior preparación y entrega de la materia prima requerida. Este procedimiento es supervisado por el jefe de salón y el jefe de cocina. Los sectores que no cumplan adecuadamente este procedimiento, no contarán con la materia prima necesaria, poniendo en riesgo el servicio.

Es muy importante que el personal de depósito al entregar la materia prima tenga en su poder la hoja de pedido interno para su correcto control.

RECEPCION DE MERCADERÍA

Esta tarea requiere mucha atención ya que si algún corte no tiene las características predeterminadas no podrá ser recepcionado.

Aspectos a tener en cuenta:

CONTROL DEL ESTADO DE LA MERCADERIA:

- Al recibir los alimentos se deberá revisar si presentan las características esperadas: apariencia, olor, color, sabor, temperatura adecuada y fecha de vencimiento.
- Los alimentos que no presenten dichas características deben ser rechazados, documentando el rechazo en todos los comprobantes recibidos (incluyendo la copia que se devuelve al proveedor).
- Envases: sanos y limpios. Y cuando un producto viene envasado al vacío y presenta alguna pinchadura o es evidente que perdió la condición no se lo debe recibir. Los envases dañados o abollados, deben ser rechazados.
- La mercadería recibida debe tener su rotulado con la información correspondiente: fecha de elaboración y vencimiento, R.N.E., R.P.P.A., N° SENASA, CERTIFICADO ANGUS etc. En caso de no presentar esta información, deberá rechazarse.
- Otros: los excesos de grasa y los tamaños son una pauta de alarma cuando un producto no se encuentra dentro de los estándares requeridos por **LA CABRERA**, es decir que cuando nos encontramos en una situación de estas características no debemos aceptar ese producto.
- Los alimentos refrigerados o congelados deben recibirse a la temperatura indicada para asegurar la calidad de los mismos o de lo contrario, devolverse al proveedor.

TEMPERATURAS DE RECEPCION

- Carnes frescas: Temperaturas menores a 7 ° C.
- Carnes al vacío: Temperaturas -1 a 1 ° C. Respetar indicación el envase
- Lácteos: Temperaturas 0 a 5 °C. De acuerdo a indicación del envase
- Congelados: Temperaturas menores a - 18 ° C.

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN:

- Cantidad: es común que los frigoríficos manden de más pero cuando esa cantidad excede lo razonable es necesario chequear las cantidades solicitadas y si no se corresponden, lo que está de más se devuelve.
- Precio: también debe ser razonable con la cantidad si no lo es consultar con el gerente o dueño.
- Factura: Cada vez que se reciba mercadería, el proveedor deberá entregar un documento (factura o remito) que respalde la entrega.
- Sellar la factura, y colocar en caso de haber diferencias: faltante, devolución y motivo, según sea necesario, en todos los comprobantes (original, duplicado y triplicado).
- En caso de no coincidir la cantidad entregada con la declarada en el documento, se deberá informar la cantidad real recibida al lado de la facturada.
- Documentar claramente si se devuelve la totalidad del producto indicando el motivo de la misma.
- Colocar todas las facturas selladas, en el lugar dispuesto para ello.

Recordar que de la correcta recepción de la documentación depende que el proveedor reconozca faltantes y devoluciones y emita la correspondiente Nota de Crédito.

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION DE MERCADERIA

1. Programar las entregas fuera de las horas pico y organizarlas de forma regular de tal modo que no lleguen todas al mismo tiempo. Planificar con anticipación la llegada de las mismas.
2. Lavarse las manos con agua caliente y jabón con desinfectante, previo a la recepción de las mercaderías y después de haber ido al baño o haber realizado cualquier otra tarea no higiénica como manipular dinero, sacar la basura, realizar tareas de limpieza y desinfección, etc.
3. Cuidar la manipulación en la recepción de modo de no dañar o contaminar los alimentos.
4. Realizar los siguientes controles:
 - a. Examinar la manipulación que ha sufrido la materia prima.
 - b. Observar las condiciones del transporte (habilitación del vehículo, puertas cerradas o caja cubierta, temperatura e higiene).

- c. Controlar el tiempo que demoró el transporte.
 - d. Realizar una evaluación de los productos en cuanto a su apariencia, olor, color y condiciones higiénicas. Observar la existencia de materiales extraños, productos dañados, envases rotos y/u olores extraños. (Manual de Calidad).
 - e. Verificar la temperatura de los alimentos, viendo que la misma sea la que se indica en las especificaciones. Tomarla en el centro del producto recibido o entre paquetes, especialmente si se trata de alimentos congelados. Esperar a que los números se estabilicen antes de realizar la lectura de la temperatura. Antes de cada toma de temperatura desinfectar el termómetro, pasando un algodón embebido en alcohol 70º o equivalente. Si usa el termómetro para otras mediciones, espere a que el termómetro vuelva a temperatura ambiente entre una medición y otra.
 - f. Comprobar la identificación (rótulo) completa, debidamente pegada y en perfectas condiciones.
 - g. Verifique los números de producto y de establecimiento (RNPA/RPPA, RNE/RPE, SENASA) en los alimentos que corresponda, así como la fecha de elaboración y/o vencimiento de cada producto. Para los productos de origen animal que no tengan el rótulo en sí mismos (Ej. carnes frescas) el proveedor debe enviar el certificado con la inspección veterinaria correspondiente.
5. Almacenar los productos en las cámaras o heladeras correspondientes inmediatamente después de recibidos para evitar la exposición de los mismos a temperatura ambiente.

ALMACENAMIENTO

La mercadería debe ser almacenada según corresponda en cámara, heladera, freezer, rotulada y estivada respetando la norma PEPS (primero entra-primero sale).

- El almacenamiento de los alimentos debe hacerse adecuadamente para asegurar la calidad higiénica y sanitaria de los mismos.
- Todos los productos deben encontrarse rotulados con su fecha de recepción y ordenados de acuerdo a su sector y su rótulo hacia el frente.
- Embolsar o envolver todos los productos que fueron removidos de su envase original, o que su envase fue abierto o roto y, en ese caso, colocar fecha de apertura.
- No utilizar bolsas de residuos para almacenar alimentos, solo bolsas transparentes o film.
- Asimismo los equipos y estantes deberán estar señalizados con carteles que indiquen la naturaleza de la mercadería que contienen.
- Se debe realizar la correcta rotación de mercadería: primero en entrar, primero en salir.
- Se deben revisar a diario los depósitos, sus alimentos y productos almacenados, eliminando aquellos que se encuentren vencidos, dañados o alterados.

- Alertar al responsable de compras de posibles sobre stock, y/o faltante de mercadería.
- Se deben eliminar todos los artículos o elementos en desuso de los lugares de almacenamiento, para evitar la acumulación de polvo proliferación de plagas.
- Los depósitos deben mantener un correcto estado de limpieza.
- Colocar los alimentos a 15 cm del piso, y separados de la pared.
- Delimitar un espacio físico para la recepción de mercadería, de manera que ésta no esté en contacto en ningún momento con el piso.
- Definir un espacio específico para los utensilios que están en uso.
- Dar aviso cuando un equipo no esté funcionando correctamente, o cuando una de sus partes requiera mantenimiento.
- Mantener los tachos de basura en buenas condiciones y con tapa.
- Colocar los equipos de manera que faciliten el tránsito por el depósito, y que mantengan una distancia adecuada entre sí, para facilitar la higiene y el mantenimiento de los mismos.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y pintura las estanterías y elementos de guardado, como así también, las puertas, mesadas, y distintos elementos que conforman el depósito.
- Realizar un correcto control de plagas en el sector.

No Perecederos:

- Estos productos como por ejemplo: descartables, bolsas plásticas, etc., se deben almacenar a temperatura ambiente en un sector separado de los productos alimenticios.

Baja Perecibilidad:

- Los alimentos de almacén y algunas verduras deben almacenarse en ambientes secos, con ventilación e iluminación adecuadas para asegurar su vida útil.
- Las verduras o frutas que deban ser mantenidas en equipos de frío, deben ingresar a los mismos, lavados y desinfectados.

Productos químicos y artículos de limpieza

- Deben ser almacenados totalmente aislados de los productos alimenticios con una clara identificación.
- Colocar en forma visible hojas de seguridad y ficha técnica de los químicos usados.

Perecederos

- Almacenarlos rápidamente luego de la recepción para evitar cortar la cadena de frío.
- Mantener separados y protegidos los productos crudos de los productos cocidos, para evitar la contaminación cruzada.
- La materia prima cruda se guardará en forma separada en equipos de frío o debajo de la mercadería cocida, evitando así el derrame sobre las mismas.
- Mantener tapados los alimentos.
- Evitar la apertura innecesaria de las puertas de los equipos de frío.
- Evitar el contacto de los alimentos con partes del refrigerador
- No sobrepasar la capacidad de almacenamiento de los refrigeradores.
- No ingresar cajones de madera o cajas de cartón.
- Los contenedores o bandejas deben estar en correcto estado de limpieza
- Los alimentos descongelados, no deben volver a congelarse.
- Limpiar y desinfectar periódicamente los equipos de frío.
- Realizar periódicamente el mantenimiento de los equipos.
- Llevar un registro de temperaturas diario, al comenzar y antes de finalizar la jornada laboral del responsable del depósito.
- Las preparaciones finales que se almacenen en equipos de frío deben estar correctamente rotuladas con su fecha de elaboración.

Seguridad física

- Queda prohibida la entrada a toda persona ajena al depósito.
- Mantener la puerta de ingreso con llave y designar solo una persona responsable de la llave por turno.
- Una copia de la llave debe quedar en sobre cerrado y firmado por posibles urgencias.
- Los equipos de frío deben estar cerrados con candados y proceder de igual manera que con la llave de ingreso al depósito.
- Se deben realizar los registros correspondientes de todos los egresos de mercaderías en los diferentes turnos.
- Registrar todos los decomisos realizados, indicando fecha, producto, cantidad y motivo del mismo.

- No se permite guardar en el sector pertenencias personales.

J. PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INVENTARIOS

El inventario es un registro detallado de todas las materias primas y otros artículos existentes en stock.

La toma de del inventario se realizará todos los días lunes durante el turno mañana, de un rubro diferente cada semana: carnes, bebidas (vinos, licores y bebidas sin alcohol), almacén y lácteos, descartables y limpieza. Quedan fuera del inventario los productos de perecibilidad diaria o semanal, como las verduras, frutas y panes. De esta forma, en el mes, se habrá realizado el control completo de toda la mercadería del local. Este proceso, será liderado por el Encargado con la ayuda del personal del sector.

Se debe tomar el inventario de todos los productos existentes en los diferentes sectores de almacenamiento como depósito, cámaras, equipos de frío, cavas y salón.

RECOMENDACIONES PARA REALIZAR UN CORRECTO INVENTARIO

- Inventariar la mercadería empezando por los estantes de arriba y realizar un barrido de abajo hacia arriba y de izquierda a derecha para no olvidar ningún artículo.
- Tener en cuenta la unidad de medida, y cantidad por embalaje, producto.
- Se deben contabilizar aquellos productos que están en su embalaje original y también los que fueron abiertos para consumo.
- No se contabilizan las producciones. Solo la materia prima antes de su elaboración.
- Se debe considerar la mercadería recibida el día del inventario.

Que NO incluir en el inventario

- ✘ NO alimentos elaborados o preelaborados.
- ✘ NO artículos para el consumo del día de la toma del inventario
- ✘ NO artículos de limpieza en uso como escobillones, esponjas, trapos de piso, tachos de basura.
- ✘ NO materia prima en uso en el sector de servicio, como sal en los saleros, aceite, vinagre, aceite en la freidora.
- ✘ NO materia prima elaborada sobrante, postres, guarniciones, ensaladas, alimentos cocidos o preelaborados.

PROCEDIMIENTO DE TOMA DE INVENTARIOS

1. Imprimir la planilla de inventario que figura en sistema.
2. Proceder al conteo físico (en su caso, pesaje) de todos los productos implicados en la operación de ese día.

3. Registrar en la planilla las cantidades en existencia de cada artículo, al lado del inventario que figura en sistema.
4. El encargado deberá evaluar las diferencias que surgieran. Si no fueran significativas (inferiores al 5%), se ajustan en el sistema.

Para desvíos superiores al 5%, definir acciones correctivas:

- Revisar los ingresos de mercadería para evaluar si hubo errores de ingreso de información al sistema
- Revisar las recetas
- Revisar los procedimientos de manipulación
- Dar seguimiento. Incluir nuevamente el rubro en el próximo inventario.

K. RUTINAS DE LIMPIEZA: DIARIA, SEMANAL, MENSUAL.

RUTINA DE LIMPIEZA DIARIA

Estas tareas deben realizar antes y después del turno.

1. SALON, VEREDA, TERRAZA
 - Barrer y baldear los pisos. Secar.
 - Limpiar las mesas, sillas y estaciones
 - Limpiar los vidrios

2. BAÑOS
 - Limpiar inodoros y mijitorios, espejos, mesadas, puertas y piso
 - Rellenar dispenser de jabón y papel
 - Vaciar tachos y cambiar las bolsas

3. BARRA
 - Lavar cafetera y licuadora
 - Limpiar mesada
 - Baldear el piso

4. PARRILLA
 - Sacar la ceniza
 - Vaciar trampa de grasa
 - Lavar cuchillos y demás elementos
 - Barrer todos los restos de ceniza y leña
 - Trapear el piso
 - Limpiar la mesada
 - Lavar las bateas de carne
 - Verificar que no haya manchas de sangre en heladeras, mesadas y piso

5. COCINA
 - Lavar y ordenar todos los utensilios
 - Limpiar y despejar mesadas y bachas
 - Limpiar fuegos y hornos
 - Baldear el piso
 - Limpiar la trampa de grasa

6. DEPOSITO
 - Barrer los pisos

Al finalizar, lavar y guardar los elementos.

RUTINA DE LIMPIEZA DIARIA

1. SALON, VEREDA, TERRAZA
 - Lavar los toldos
 - Limpiar los carteles
 - Limpiar las cortinas

2. BAÑOS
 - Limpiar azulejos y zócalos

7. BARRA
 - Repasar los estantes
 - Limpiar heladeras

8. PARRILLA
 - Limpiar heladera

9. COCINA
 - Limpiar freidora y cambiar aceite
 - Limpiar estantes
 - Desengrasar azulejos
 - Campana
 - Limpiar heladeras y freezers

10. DEPOSITO
 - Limpiar estanterías
 - Limpiar cámara

L. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

1) ALMACENAMIENTO

ALIMENTOS REFRIGERADOS, CONGELADOS Y A TEMPERATURA AMBIENTE

ENVASADO: Todos los alimentos deben almacenarse protegidos de la contaminación. Aquellos alimentos abiertos deben cerrarse totalmente antes de su almacenamiento por medio de film o contenedores adecuados

ROTULADO: Todos los alimentos deben almacenarse correctamente rotulados:

- En el caso de alimentos adquiridos, todos deben preservar su rótulo original en el que consten, números RNE, RNPA, contenido neto, fecha de elaboración y vencimiento. Se controlará a diario la fecha de vencimiento de todos los alimentos almacenados. Descartándose inmediatamente aquellos de fecha caducada.
- En el caso de alimentos elaborados, se rotularán por contenido y fecha de elaboración. Todos los alimentos elaborados en el servicio no podrán conservarse por un período superior a 24 hs.

TEMPERATURA: Los alimentos serán almacenados a la temperatura adecuada:

- En congelador: temperaturas menores a -18°C .
- En heladeras: entre 0 y 4°C .

SEPARACION: Garantizar la separación de alimentos crudos de cocidos para minimizar riesgos de contaminación cruzada:

- Heladeras bajo-mesadas: sectoriza y guardar los alimentos totalmente tapados y fechados.
- Freezers: equipos separados para crudos y cocidos.

SECOS: En almacén de productos secos todos los alimentos se almacenarán elevados del piso, adecuadamente separados entre sí a fin de facilitar la circulación de aire.

TEMPERATURAS EN EQUIPOS DE FRIO Y MANTENEDORES

La toma de temperaturas en todos los equipos de frío debe tomarse diariamente al inicio de la jornada, y controlada durante el día si hubiera evidencia de pérdida de temperatura.

1. Se debe tomar la temperatura a cada equipo con termómetro laser o pincha-carne en diferentes sectores y volcar el valor obtenido en el registro correspondiente, anotando siempre el menor valor.

TEMPERATURAS CORRECTAS:

Heladeras y Cámaras	< 4°C
Heladera de frutas o verduras	< 8°C
Freezer	< -18°C
Mantenedores fríos	< 10°C
Mantenedores calientes	> 65°C

2. Si la temperatura es superior a los límites establecidos para equipos de frío o inferior en el caso de mantenedores calientes, deberá informarse a la brevedad al Encargado para que defina el plan de acción.

INSTRUCTIVO PARA LA TOMA DE TEMPERATURAS DE ALIMENTOS

ALIMENTOS FRIOS:

- Tomar la temperatura en varios lugares del alimento, particularmente en los de forma irregular (empanadas, muslos de pollo, pasteles).
- Cuando sea posible, mezclar hasta homogeneizar el producto antes de proceder a la medición.
- Colocar el sensor en la porción más gruesa del alimento, que por lo general corresponde al centro del mismo.

ALIMENTOS CALIENTE:

La toma de la temperatura deberá realizarse alejados de la fuente de calor y cercanos a la superficie del alimento.

PRODUCTOS ENVASADOS:

Si se trata de productos envasados en bolsas de plástico, deberá medirse cubriendo con la bolsa la punta del termómetro y esperar hasta que la temperatura se haya estabilizado.

ENVASADOS CONGELADOS:

Para medir la temperatura de comidas en paquetes congelados, debe colocarse la longitud del termómetro entre dos paquetes.

Importante:

- No ubicar el sensor sobre un hueso o en su proximidad, esto puede ocasionar una lectura incorrecta.
- Asegurarse que la porción sensible del termómetro esté completamente sumergida en el producto.
- Esperar hasta que los números se estabilicen antes de realizar la lectura de la temperatura.
- Si se usa el mismo termómetro para medir la temperatura de comida caliente y fría, esperar a que el termómetro vuelva a la temperatura ambiente entre una medición y otra.
- Desinfectar el termómetro entre una medición y la siguiente para evitar contaminaciones cruzadas. Para una correcta desinfección del termómetro se recomienda un algodón embebido en alcohol 70°.

2) ENFRIADO.

Si la producción será envasada al vacío, es fundamental el enfriado inmediato y anterior al envasado, ya que las bacterias que se desarrollan en medios cálidos y sin oxígeno son las más dañinas para el ser humano. ***Un error en esta función puede llegar a matar a alguien***, además de acelerar el proceso de putrefacción.

Para lograr un enfriamiento rápido de los alimentos cocidos se deberá reducir la temperatura interna de los mismos en dos etapas. Durante la primera se deberá reducir la temperatura de 60°C a 21°C en dos horas; y durante la segunda, se deberá reducir de 21°C a 5°C en otro período adicional de dos horas, con lo cual se tiene un tiempo total máximo de cuatro horas para disminuir la temperatura a 5°C.

Procedimientos de elección para enfriado rápido:

1. Dividir / fraccionar en porciones más pequeñas las piezas/batches grandes. Los recipientes deben ser preferentemente de no más de 5 o 6 centímetros de profundidad.
2. Colocar las porciones de alimentos calientes en los recipientes de elección, previamente enfriados teniendo la precaución de dejar espacios entre las porciones para una mejor circulación del aire frío.
3. Colocar los recipientes llenos sobre camadas de hielo o en recipientes más grandes conteniendo hielo.
4. Revolver/ agitar cada 15 minutos los alimentos dentro del recipiente.
5. No tapar/ cubrir los recipientes, para evitar que el proceso sea más lento.
6. Medir la temperatura de los alimentos con un termómetro para observar que se cumplan las etapas en los tiempos estipulados.

En caso de no cumplirse estos criterios, se tomarán las acciones correctivas que pueden ir desde decidir el recalentamiento rápido del alimento a 75°C dentro de las dos horas siguientes descartar el alimento.

ENVASADO AL VACIO

- Cuando la guarnición alcance la temperatura adecuada (9º) se debe envasar al vacío según las indicaciones de cada envasadora.
- Las bolsas al vacío, deben ser guardadas en canastos plásticos enrejados que facilitan el libre recorrido de aire frío, y al mismo tiempo, minimizan la presión ejercida a las producciones de abajo.
- Nunca dejar de tener en cuenta la limpieza de las heladeras de guarda y de los canastos.
- Las heladeras deben ser chequeadas diariamente para controlar posibles pinchaduras.
- Lavar los canastos con la hidro-lavadora cada vez que se liberen.

3) ORDEN Y LIMPIEZA

Una vez Finalizadas las tareas del servicio se tiene que dejar todo elemento utilizado en óptimas condiciones:

- La parrilla y los utensilios deben estar listos para volver a ser usados. Al finalizar el servicio, la parrilla tiene que quedar limpia y sin ceniza.
- La cocina y los utensilios deben estar listos para volver a ser usados, así como también la cámara de verduras y depósitos de cocina.

UTENSILIOS Y RECIPIENTES

La importancia del procedimiento de limpieza de los utensilios y los recipientes que se utilizan para guardar alimentos, radica en evitar que representen una fuente de contaminación. Este procedimiento, debe seguirse cada vez que se ensucien los utensilios y, al final de la jornada, desde el paso 2 para los recipientes.

Procedimiento:

1. Retire los restos de comida y vuélquelos en el cesto de residuos.
2. Llene un fregadero con agua caliente (40-50 °C) y detergente.
3. Sumerja los utensilios o recipientes.
4. Friegue con una esponja de fibra plástica o cepillo y verifique que no queden restos de comida sobre todo en mangos de cuchillos o esquinas de fuentes o asaderas.
5. Cambie el agua, cada vez que sea necesario.
6. Enjuague los utensilios o recipientes con abundante agua, en lo posible caliente, debajo de la canilla dejando correr el agua.
7. Sumerja los recipientes o utensilios en otro recipiente con agua y lavandina (2 cucharadas soperas cada 5 litros de agua), retire y deje escurrir calculando que se cumplan aproximadamente 5 minutos en toda la operación.
8. Seque con papel de único uso o un paño seco que se utilice sólo para éste fin.

M. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS DE SANEAMIENTO (POES)

1) LAVADO Y DESINFECCION

VERDURAS Y FRUTAS

1. Realizar la limpieza previa de vegetales y frutas en bacha, descartando las partes inutilizables y lavando enérgicamente bajo chorro de agua fría. En caso necesario recurrir a cepillo destinado a tal fin.
2. Proceder al sanitizado mediante hipoclorito de sodio (lavandina). Sumergir vegetales y frutas en agua con lavandina en una concentración de 100 a 200 ppm. A fin de lograr esta concentración utilizar una cucharada sopera de lavandina cada 5 litros de agua.
3. Dejar vegetales y frutas en inmersión en esta solución durante un período de 15 minutos.
4. Pasado el tiempo de contacto realizar enjuague enérgico.
5. Escurrir el exceso de líquido.
6. Como requisito, los recipientes en los cuales se trasladen las hortalizas han de ser previamente desinfectados. Realizar este procedimiento mediante:
 - Lavado con cepillo o hidrolavado
 - Enjuague
 - Secado
 - Desinfección con agua clorada (200 ppm de cloro, es decir 2 tapitas de lavandina comercial por balde de 5 litros)
 - Enjuague
 - Secado

HUEVOS

1. No ingresar al área de elaboración ni a heladeras del área de elaboración huevos en maples de cartón. Traspasar a un contenedor limpio previo a su ingreso.
2. Antes de utilizar huevos en diferentes preparaciones los mismos deberán desinfectarse.
3. Desinfectar los huevos por inmersión en recipiente con agua y lavandina a una concentración de 100 ppm, 2 a 3 gotitas de lavandina por litro de agua.
4. Enjuagar con agua corriente previo a su uso.
5. No almacenar huevos previamente desinfectados a fin de evitar roturas de la cáscara.

HIELO

N. SEGURIDAD E HIGIENE

La seguridad e higiene, se ocupa de las normas, procedimientos y estrategias destinados a preservar la integridad física de los trabajadores. Se define en función de las operaciones de la empresa, por lo que su acción se dirige a prevenir accidentes laborales y a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener un nivel óptimo de salud de los trabajadores.

La seguridad e higiene laboral es un programa de seguridad efectivo que se consigue con el apoyo del factor humano que debe ser motivado y encaminado a crear un ambiente de trabajo más seguro y estable.

La creación de un ambiente seguro en el trabajo implica cumplir con las normas y procedimientos sin pasar por alto ninguno de los factores que intervienen en la confirmación de la seguridad como son; el factor humano (entrenamiento y motivación) las condiciones ambientales (ruido y ventilación), las acciones que conllevan riesgos, prevención de accidentes, entre otros.

Se debe además establecer estándares básicos de higiene asociadas al personal, para prevenir toda fuente de contaminación, evitar colocar en riesgo la salubridad, inocuidad y calidad de los productos.

El seguimiento continuo mediante las inspecciones y el control de estos factores contribuyen a la formación de un ambiente más seguro y confortable.

1. CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

Todos los establecimientos LA CABRERA deben contar con el Servicio Externo de un Profesional en Higiene y Seguridad, para el cumplimiento de la legislación en la materia.

Las principales condiciones que se deben cumplir, son:

- Seguro de Riesgo de Accidentes de Trabajo para todos los empleados.
- Análisis bacteriológicos de agua semestrales, y físico-químico anuales, para garantizar la provisión de agua potable.
- Controles de carga térmica en el puesto de parrilla.
- Respeto de los parámetros de renovación y calidad de aire.
- Mediciones de niveles de iluminación en los puestos de trabajo.
- Llaves termo-magnéticas y disyuntores diferenciales para proteger la instalación eléctrica. Medición anual de Puesta a Tierra.
- Limpieza periódica de campanas y conductos de extracción de aire, evitando la formación de grasa.
- Cantidad y calidad adecuada de matafuegos. Estudio de Carga de Fuego.
- Plan de Evacuación vigente.
- Elementos de Protección Personal (EPP)
- Programa Anual de Capacitación para empleados.

2. HIGIENE

El objeto de este instructivo es establecer estándares básicos de higiene asociadas al personal, para prevenir que las personas sean una fuente de contaminación, poniendo en riesgo la salubridad, inocuidad y calidad de los productos.

También se busca asegurar que equipos, instalaciones y sobre todo las superficies que entren en contacto con los alimentos se encuentren en condiciones óptimas de saneamiento, tanto al comienzo como durante el proceso productivo. Asegurar que las prácticas de limpieza no pongan en riesgo al producto.

El personal de trabajo dentro de las instalaciones es el factor más importante en el buen manejo de los alimentos, por lo que antes de comenzar a realizar estas actividades tenemos que ocuparnos de nuestra propia higiene personal ya que es vital para la seguridad y salubridad alimenticia.

Las enfermedades se pueden propagar por medio de casi cualquier parte del cuerpo, por lo tanto es responsabilidad de cada uno de nosotros tomar los recaudos necesarios.

Tanto los fluidos corporales como determinadas enfermedades (hepatitis A, Salmonella typhi, Shigella, Norovirus, Estafilococos, Estreptococos, E. Coli, Rotavirus, entre otros), pueden transmitirse a los productos y llegar a los consumidores, poniendo en riesgo su salud. Es por este motivo que se pretende prevenir contaminación a través de los mismos, y en el caso que se llegaran a contaminar los productos, evitar que los mismos lleguen a los consumidores poniendo en riesgo su salud.

2.1. PROCEDIMIENTO DE LAVADO DE MANOS

- 1) Abrir la canilla y mojarse las manos.
- 2) Colocar unas gotas de shampoo para manos con desinfectante. Utilizar shampoo para manos con desinfectante (dispenser).
- 3) Frotar las manos una contra otra vigorosamente mientras las lava. Friccionar con el shampoo antiséptico durante **NO MENOS DE 10 SEGUNDOS**.
- 4) Lavar todas las superficies (incluyendo antebrazos la parte de atrás de las manos, las muñecas, entre los dedos y bajo las uñas).
- 5) Enjuagar bien las manos hacia abajo hasta que no queden restos de shampoo y dejar el agua corriendo.
- 6) Secar las manos con una toalla de papel descartable.
- 7) Cerrar el agua utilizando la toalla de papel. **NO TOCAR LA CANILLA DIRECTAMENTE.**
- 8) Desechar la toalla de papel en el cesto correspondiente.

2.2. CUANDO DEBEN LAVARSE LAS MANOS

- Al iniciar las tareas. Previo ingreso a la cocina/barra.
- Al retomar intervalos entre turnos.
- Luego de comer o beber.
- Luego de toser o estornudar.
- Luego de manipular materias primas crudas (carnes, vegetales, etc.).

- Antes de manipular directamente los productos.
- Después del contacto con materiales contaminados (utensilios contaminados, residuos).
- En toda situación que implique riesgo de contaminación.
- Luego hacer uso de sanitarios.
- Luego de peinarse o arreglarse el cabello, así como rascarse la cabeza, tocarse nariz u oídos.
- Luego de realizar actividades de limpieza y desinfección, y/o mantenimiento.
- Si se ha manipulado dinero.

2.3. HIGIENE PERSONAL

Todo el personal deberá lavarse correctamente las manos, es decir, siguiendo los pasos detallados anteriormente, para prevenir que contaminantes físicos, químicos y biológicos puedan, en caso de estar presentes, transferirse de las manos a los productos.

a) Cuidado de Manos

Dentro del cuidado de nuestras manos tenemos que tener en cuenta los siguientes puntos:

- Mantener las uñas cortas y limpias, no utilizar esmalte para uñas, ni uñas postizas.
- No tocar con nuestras manos el cabello ni la piel, especialmente llagas, cortadas o infecciones.
- Cubrir correctamente todas las cortadas con vendajes y guantes de plástico.
- Para el uso de guantes el personal tienen que:
 - o Lavar sus manos antes de ponerse los guantes.
 - o Cambiar de guantes cada vez que se cambie de alimento.
 - o Cambiar los guantes tan pronto como se ensucien o rasguen y antes de comenzar una tarea diferente.

2.4. PERSONAL ENFERMO O ACCIDENTADO

Es importante que cualquier persona que va a desarrollar actividades en la preparación, elaboración y servicio de alimentos informe al responsable de área algún problema de salud o accidente antes de comenzar sus labores, al igual que si esto llega a suceder durante el día con la finalidad de evitar una contaminación biológica en las materias primas y alimentos ya procesados.

a) Heridas Menores

Si la herida o lastimadura es menor, es decir, no presenta derrame de sangre, el personal afectado, deberá dirigirse al Encargado, quién procederá con las curaciones pertinentes con los elementos del Kit de Primeros Auxilios.

Procedimiento

- 1) Buscar el Kit de Primeros Auxilios.
- 2) Lavar la zona afectada y colocar desinfectante.
- 3) Colocar un apósito según el tamaño de la herida. El mismo deberá ser cambiado cada vez que la persona se lave las manos y el mismo pudiera mojarse y contaminarse con el jabón o bien el desinfectante.
- 4) Si la herida es en la mano, se deberá colocar un guante de látex sobre el apósito, cubriendo completamente la herida. El guante deberá ser de un color diferente al del producto.
- 5) Las curaciones deberán continuarse hasta que se complete la curación de la zona afectada.
- 6) La persona afectada sólo podrá volver a la zona de COCINA/BARRA una vez que se encuentre curado.
- 7) Todos los elementos utilizados durante la Curación (gazas, guantes, apósitos, entre otros), deberán ser desechados.

b) Herida Mayor

Ante cualquier tipo de corte de la piel en el cual el derrame de sangre sea abundante y la herida sea mayor.

Procedimiento

- a) El personal afectado deberá quedarse en el lugar y dar aviso al a la persona más cercana para evitar la persona se desvanezca durante el trayecto y que la sangre se derrame por todo el sector (de esta manera se reduce el radio contaminado por sangre).
- b) Llamar de inmediato al servicio de emergencia (ambulancia) para que asistan a la persona afectada. El Encargado o Franquiciado deberá comunicarse con el servicio de emergencia.
- c) Una vez que la persona afectada ha sido asistida, deberá proceder a evaluar si el producto o las superficies en contacto con el producto han sido afectada.

Limpieza

Una vez que las personas afectadas han sido atendidas, se debe enfocar en la limpieza y desinfección de las áreas afectadas, incluyendo el equipo, las estructuras y los productos.

LIMPIEZA	Es la eliminación de tierra, residuos, polvo, grasa, agua acumulada u otras materias objetables.
DESINFECCIÓN	Es el procedimiento mediante el cual se produce la eliminación o destrucción de agentes infecciosos y contaminantes de la zona en cuestión, por la aplicación directa de medios físicos o químicos.
SANITIZACIÓN	Tarea de limpieza con posterior desinfección.

Realizar una inspección visual de la zona presuntamente afectada, para determinar:

- SI EL PRODUCTO SE ENCUENTRA CONTAMINADO

Si encuentra evidencia de una supuesta contaminación en un producto, deberá ser retirado y verificado por el Encargado para su descarte. Luego se procederá a la limpieza y desinfección del sector.

- SI LAS SUPERFICIES EN CONTACTO CON EL PRODUCTO SE ENCUENTRAN CONTAMINADAS

Se procederá a su limpieza y desinfección, previo a dar nuevamente el arranque a la producción.

Una vez finalizadas las tareas de limpieza, el Encargado realizará una inspección visual para verificar la correcta del área afectada previo a liberarla.

SI NO SE EVIDENCIA PRODUCTO NI SUPERFICIES CONTAMINADAS, POR PRECAUCIÓN SE SANITIZARÁ EL ÁREA Y LOS UTENSILIOS UTILIZADOS AL MOMENTO DEL INCIDENTE.

c) Kit de Primeros Auxilios

Es importante mantener este KIT completo y en condiciones en todo momento.

- Guantes impermeables (de vinilo, látex o nitrilo) de un color diferente al producto.
- Agua oxigenada
- Desinfectante
- Gasa
- Apósitos (curitas)
- Toallas/papel absorbentes descartables
- Crema para quemaduras
- Delantal descartable

2.5. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN LUEGO DE INCIDENTES CON FLUIDOS CORPORALES

Una vez que se ha atendido a la persona afectada y en el área involucrada se han detenido las actividades productivas y el tránsito del personal, se procederá a limpiar el sector.

Procedimiento

- a) Llevar todos los utensilios de limpieza y químicos necesarios al sector.
- b) La persona de limpieza debe tener puesto el delantal descartable y los guantes descartables.
- c) Absorber el derrame con abundante papel absorbente, empezando por las superficies de equipos e instalaciones afectados y terminando por el piso.
- d) Descartar estos papeles en las bolsas destinadas para tal fin.
- e) Descartar los guantes utilizados en la misma bolsa.
- f) Cerrar la bolsa con doble nudo.
- g) Lavarse las manos de acuerdo al proceso antes descrito.
- h) Derramar sobre la zona afectada agua lavandina diluida.
- i) Las superficies en contacto con alimento, equipos y utensilios afectados se rociarán con alcohol.

- j) Dejar actuar 20 minutos y limpiar según los procedimientos de limpieza del sector afectado.

2.5.1. PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN DE UTENSILIOS

Todos los utensilios utilizados para la limpieza de un área afectada por un incidente de fluidos corporales representan un posible vehículo de contaminaciones hacia otros sectores o superficies que pueden entrar en contacto con alimentos. Para evitar esta contaminación se deberán tomar los siguientes recaudos:

- Una vez finalizada la limpieza, la misma persona será la responsable de asegurar que los utensilios sean llevados al área de limpieza de los mismos y que no sean utilizados para ninguna otra tarea sin ser previamente limpiados y sanitizados.
- Al momento de limpiarlos, el área debe estar despejada y sin otros utensilios a limpiar.
- La limpieza y sanitización se realizará de la misma manera que las superficies afectadas por el incidente de fluidos corporales.

2.6. PROCEDIMIENTOS REGULARES DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN

El objetivo es que equipos, instalaciones y sobre todo las superficies que entran en contacto con los alimentos se encuentren en condiciones óptimas de saneamiento, tanto al comienzo como durante el proceso productivo. Lo importante es asegurar que las prácticas de limpieza no pongan en riesgo los productos e insumos.

Procedimientos

DIARIO	Operaciones que se realizan durante todos los días durante los diferentes turnos. Se detalla la forma de realizarlo y el responsable.
PROGRAMADO	Son procesos de limpieza más profunda de áreas específicas durante diferentes días de la semana. Se detalla la forma de realizarlo y el responsable.

GUÍA DE IMPLEMENTOS A UTILIZAR

SECTOR	UTENSILIOS	PRODUCTOS
Sector de Producción: Cocina, Barra, Cámaras y heladeras. Incluye los desagües y rejillas.	Cepillo. Balde. Secador. Trapos.	Detergente neutro Limpiador y Desinfectante (Cloro) Limpiador y Desinfectante (Amonio Cuaternario)
Baños Vestuarios	Cepillo. Balde. Secador. Trapos.	Limpiador y Desinfectante (cloro)
Sector de oficina, Logística, Entrada y Recepción, Depósitos, áreas externas	Cepillo. Balde. Secador. Trapos.	Limpiador y Desinfectante (cloro)

(incluye veredas, terrazas y patios).		
Superficies en contacto con producto (mesadas, balanzas, utensilios, partes de máquinas en contacto con producto).	Trapos. Esponja amarilla.	Detergente neutro Limpiador y Desinfectante (Amonio Cuaternario)

RECUERDE!

No se deben utilizar jamás utensilios de limpieza que se utilizan en zonas de elaboración para limpiar sanitarios y accesorios de los baños, ni viceversa.

Todos los utensilios de limpieza deben limpiarse después de su uso y almacenarse en forma apropiada.

2.7. INSTRUCTIVO PARA EL USO DE UNIFORMES

La vestimenta de trabajo deberá encontrarse en óptimas condiciones de higiene y conservación.

- Esto implica que deberá ser lavado con el fin evitar posibles contaminaciones, tanto físicas, como químicas y biológicas.
- Deben encontrarse sanos (sin hilachas) y sin materiales / elementos extraños (sin broches, pins, apliques, entre otros).
- Las cofias deben conservarse en óptimas condiciones de higiene y conservación. En caso que las condiciones no sean las óptimas, deberá ser reemplazada por una nueva.
- Deben ser colocadas cubriendo la totalidad del cabello, para prevenir una posible contaminación de los productos a través de los mismos.
- No se encuentra permitido el uso de joyas y accesorios (anillos, collares, pulseras, aros, piercings, relojes, u otros) en las áreas de Cocina / Barra, debido al riesgo de contaminación que representan, pues pueden desprenderse e ingresar al producto y a la vez, disminuyen la capacidad de una limpieza y desinfección efectiva. Tampoco se deben llevar en los bolsillos del uniforme.
- Se encuentra permitido el uso de alianza matrimonial, siendo de una sola pieza, plana y sin piedras.
- No se encuentra permitido el ingreso a producción con hebillas, ganchos y/u otros accesorios para el cabello, mismo encontrándose debajo de la cofia.

Procedimiento

- 1) Los manipuladores deben ingresar al Restaurant en correcto estado de higiene y con la ropa de calle.
- 2) Ingresarán al vestuario donde se colocarán el uniforme limpio.
- 3) En caso que sea utilizado guardapolvo cobertor o delantal el personal deberá retirarlo cuando haga uso de los sanitarios y no ingresar con el mismo que se colocará nuevamente al ingresar a cocina.

- 4) Al terminar la jornada se cambiarán y llevarán el uniforme a lavar.
- 5) El personal del sector cocina es responsable del estado de higiene de su uniforme.
- 6) Ningún personal podrá ingresar a cocina sin los elementos de protección correspondiente (cofia, en caso necesario barbijo).
- 7) El personal masculino con barba deberá en forma obligatoria utilizar barbijo.
- 8) Los guantes descartables deberán cambiarse frecuencia regular y en forma inmediata, toda vez que exista riesgo de contaminación por manipulación con los mismos o en caso de roturas.

2.8. AUDITORIAS DE CONTROL BROMATOLOGICO

A. Visitas Mensuales.

Todos los meses en fechas y horarios aleatorios se realizarán dos visitas a los locales.

B. Modalidad de Control

Durante las visitas se realizará la inspección del local monitoreando entre otros ítems:

- Higiene y orden general de trabajo.
- Higiene y orden de equipos de frío.
- Temperaturas de equipos de frío.
- Estado y mantenimiento de superficies y utensilios.
- Estado de mercadería almacenada y orden de almacenamiento.
- Riesgos de contaminación cruzada.
- Observación de modalidad de trabajo y conducta higiénica de manipuladores de alimentos.
- Toma de muestras.

Los resultados de ambas visitas serán volcados en un informe mensual.

C. Informes de visitas

Al comienzo del siguiente mes serán enviados por correo electrónico a la Gerencia del local los informes pertinentes a las visitas realizadas el mes anterior.

- El informe constará de un documento Word, en el que se describirán los ítems a mejorar junto con sugerencias para su corrección, un informe fotográfico a fin de visualizar los errores marcados y una planilla check list donde se puntuará el resultado de las visitas.
- En la planilla check list de puntajes cada ítem será evaluado otorgando una puntuación del 1 al 10 y a su vez multiplicado por el valor asignado en la planilla a ese ítem.
- De la sumatoria de todos los ítems evaluados surge el valor final de planilla que corresponderá de un rango entre 0 y 1000.

D. Toma de muestras

Mensualmente se realizará la toma de 3 muestras de alimentos o agua por local y 3 hisopados para monitoreo de higiene de superficies de trabajo y/o manos del personal.

Determinaciones a realizar en alimentos:

1. Recuento Mesófilos aerobios totales/gramo
2. Recuento de bacterias coliformes totales/
3. Recuento de Hongos y levaduras/gramo
4. Identificación de E. Coli en 5 gramos
5. Identificación de S. Aureus en 1 gramo.
6. Identificación de Salmonella spp en 50 gramos.

Determinaciones a realizar en superficies y manos del personal:

1. Coliformes totales
2. Stafilococcus aureus coagulasa positivo.
3. E. Coli

E. Protocolos de muestras analizadas.

Los resultados de las muestras analizadas serán volcados a los protocolos de análisis y enviados por vía Email en un lapso de tiempo no inferior a 21 días de la toma de muestras.

2.9. POLÍTICA DE CONTROL DE PLAGAS

- Será necesario siempre tener una Empresa especializada en Control de Plagas.
- Trabajar con un cronograma de intervenciones programadas durante todo el año.
- Poder contar con una guardia permanente, que permita al Encargado/Franquiciado convocarlos, al detectar la presencia de roedores e insectos dando intervención inmediatamente.

3. SEGURIDAD y MANTENIMIENTO

3.1. CONSIGNAS GENERALES DE SEGURIDAD

Prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales es cosa de todos.

En este sentido la empresa está obligada a disponer puestos de trabajo seguros, con máquinas y herramientas adecuados.

El trabajador, por su parte, tiene la obligación de utilizar los medios de protección puestos a su disposición y de cumplir escrupulosamente las normas de trabajo.

No se debe hablar, a estas alturas, de normas de seguridad, diferenciándolas de las normas de trabajo, ya que ambas son una misma cosa, porque sólo existe una forma de realizar una tarea correctamente; la forma segura. Las normas de trabajo deben incluir todas las instrucciones precisas para realizar la tarea correctamente en ausencia de accidentes. Sin embargo, no viene mal recordar algunas consignas generales de seguridad, que deben ser respetadas por los trabajadores de cualquier empresa.

3.2. PREVENCIÓN DE CAÍDAS

No siempre tomamos en serio las caídas, que con frecuencia causan lesiones que inclusive pueden llegar a ser mortales.

¿PORQUÉ SE CAE LA GENTE?

Las caídas suelen ser el resultado de una o más de las siguientes causas básicas:

- a) Resbalones.
- b) Tropiezos.
- c) Fallas de equipos.
- d) Movimientos súbitos.
- e) Desatención.
- f) Prácticas inseguras.

Para reducir el riesgo de caídas, es importante asegurar que se cuente con instalaciones seguras desde el punto de vista físico y mecánico: adecuada iluminación, corrección inmediata de riesgos de caídas existentes, mantenimiento preventivo, los mejores métodos de trabajo, pre-planeamiento de trabajos estacionales o inusuales, adecuada instrucción, entrenamiento y supervisión.

a) Resbalones

Los resbalones son una pérdida de equilibrio causada por una ocasional poca fricción entre sus pies y la superficie donde camina. La pérdida de adherencia es la principal causa de los resbalones, que suelen ser provocados por superficies mojadas, derrames o el clima (nieve, hielo, lluvia).

En general los resbalones ocurren cuando usted va apresurado o corriendo, usando zapatos inadecuados o sin prestar atención.

Es imposible hacer un listado de medidas preventivas para resbalones en todas las combinaciones de superficies por las que se camina. Lo que se presenta a continuación son precauciones para algunos de los riesgos de resbalones más comunes:

- Eliminar las pérdidas reparando los problemas en donde se originan
- Mantener limpias las superficies por donde se camina por medio de un adecuado mantenimiento de los pisos y el uso de recubrimientos antideslizantes.
- Limpiar los derrames inmediatamente, utilizar señalización de peligro, no dejar un derrame sin vigilancia cuando se va en busca de elementos de limpieza.
- Controlar salpicaduras, manchas, chorros de líquidos utilizando elementos de control de derrames o medios absorbentes adecuados.
- Instalar materiales antideslizantes, los que pueden ser metálicos, abrasivos, neoprene, tablones, etc.
- Reparar o reemplazar áreas con pisos deteriorados o demasiado lisos.
- Colocar materiales antideslizantes tales como alfombras o tapetes, en los puestos de trabajo de los operarios o cintas en escaleras, entradas, pasillos para proveer una mayor adherencia al piso.
- Instruir a los empleados recordándoles caminar en determinadas áreas. NO de-be permitirse nunca que los empleados corran.
- Asegurar que los empleados utilicen calzado adecuado con suelas antideslizantes.

- Colocar señalización de advertencia en pasillos que se interceptan con ángulos cerrados.
- Proveer materiales antideslizantes en baños, vestuarios y duchas.

Poner sal o arena en las superficies congeladas, en las entradas y salidas de los edificios y veredas exteriores.

b) Tropiezos

Los tropiezos ocurren cuando su pie choca contra un objeto. Pueden suceder si la iluminación es deficiente, cuando existe material acumulado en el lugar de trabajo o hay cosas sueltas en el piso. Cuando usted va de prisa, sin mirar por dónde camina, la probabilidad de tropezar es mayor.

Lo que sigue es un breve listado de medidas preventivas que ayudan en la protección contra tropiezos:

- Mire siempre por donde va, no cargue objetos que obstaculicen su visión.
- Mantenga los lugares de trabajo bien iluminados
- Mantenga su área de trabajo limpia y ordenada.
- Acomode su área de trabajo de modo de no interferir con los pasillos de circulación.
- Asegurar que pasillos y pasajes se encuentren bien definidos.
- Almacenar los materiales adecuadamente. Mantener los pasillos libres de obstrucciones.
- Instalar receptáculos adecuados para desperdicios y desechos.
- Las extensiones o cables pueden causar tropiezos. Fíjelos al piso con cintas o acomódelos de tal forma que no interfieran con los pasillos o zonas de tránsito.
- Proveer carretillas / cajas de herramientas al personal de mantenimiento.
- Guardar mangueras de aire y cables de extensión en lugares fuera del nivel de piso.
- Reporte los problemas con alfombras, escaleras o barandas flojas.
- Repare los peldaños flojos de las escaleras o cualquier rajadura u obstrucción en el piso.

c) Fallas de Equipos

Cuando las piezas de equipamiento físico o mecánico se rompe o falla, la gente que los utiliza se cae. Generalmente se encuentran medidas preventivas en el diseño, construcción, instalación, inspección, mantenimiento y uso de dichos equipos, incluyendo elementos tales como:

- Escaleras, escalones, rampas, barandas y plataformas.
- Andamios, estructuras, solados, pasadizos, etc.
- Aparejos.
- Herramientas manuales.
- Carros manuales y eléctricos.
- Cajones y gavetas, puertas corredizas o con bisagras.

- Ascensores y accesos a los mismos.
- Escaleras de mano.
- Escalones de vehículos.

d) Movimientos Súbitos

Los ruidos inesperados, arranques súbitos de equipos, juego de manos entre los empleados, correr, saltar entre diferentes niveles, son todos factores que pueden causar caídas. Cualquier fuerza aplicada en forma súbita tiende a asustar y hacer que la gente pierda el equilibrio.

Algunas medidas preventivas podrían ser las siguientes:

- Cuando sea posible, advertir a los empleados de cualquier ruido inusual.
- Emplear el trabajo en equipo y la coordinación para prevenir el arranque inesperado de maquinaria.
- Utilizar control por parte de la supervisión para prevenir juego de manos, correr y saltar.

e) Desatención

La gente que sufre stress o fatiga estará más propensa a sufrir caídas debido a las distracciones o las preocupaciones que aquel le genera. Algunas medidas preventivas podrían ser las siguientes:

- Utilizar llamadas de atención educacionales tales como: “Manténgase alerta”, “Mire hacia dónde va”, “Nunca lea y camine al mismo tiempo”, etc.
- Instalar señalización de advertencia en aquellas zonas en donde existan riesgos de caídas.
- Pintar con colores contrastantes aquellos riesgos que puedan causar tropiezos y que no se puedan remover.
- Prevenir caídas en los pozos de ascensores utilizando puertas estándar con trabas mecánicas y eléctricas que impidan la apertura inadecuada. Utilizar métodos de operación y carga adecuada.
- Que los empleados consulten al clínico cuando sufran stress o fatiga.

f) Prácticas inseguras

Muchas caídas son el resultado de que la gente hace las cosas incorrectamente o de una manera no segura. Controlar el comportamiento de otras personas es difícil, pero aquí mencionamos algunas sugerencias que pueden ayudar en dicha tarea:

- Instruir a los empleados a mantener su peso balanceado en ambos pies, especialmente al usar las escaleras.
- Use la baranda de las escaleras siempre que le sea posible.
- No corra en las escaleras, no salte escalones.
- Educar a los empleados para que no transporten material de manera que tengan obstruida su visión de la superficie del camino que recorren. Fomentar el uso de elementos para el manipuleo de materiales y hacer dos viajes si fuera necesario.

- Enfatizar la importancia de mantener el calzado de trabajo en buenas condiciones.
- Entrenar a los empleados a que aseguren sus pies y cuerpos antes de empujar o tirar de maquinarias, manijas de cajones, herramientas manuales, etc. que pueden zafarse súbitamente.
- Instalar pasajes en las cintas transportadoras o a rodillos para prevenir que la gente se suba a los transportes en movimiento.
- No permitir que los trabajadores se suban o bajen de los vehículos en movimiento, y asegurarse que miren siempre en la dirección del movimiento.
- aconsejar a los trabajadores que se caen repetidas veces, sin causa evidente, a realizar una revisión médica.
- Verificar que los empleados utilicen las escaleras fijas y escaleras manuales en forma adecuada. No deben pararse en sillas, escritorios, cajas, etc.
- En general, los métodos de trabajo seguros serán determinados por el preplaneamiento y por la experiencia de accidentes.
- La prevención de caídas requiere que dichos métodos seguros estén claramente definidos, comunicados a todo el personal a través de instrucción y entrenamiento, y sean consistentemente reforzados por el ejemplo y la supervisión.

NO TRABAJE DISTRAIDO! PONGA ATENCIÓN EN LO QUE HACE...

3.3. PREVENCIÓN EN MANIPULACIÓN DE CUCHILLOS

NORMAS DE SEGURIDAD

- Todo aquel empleado que utilice cuchillo en el puesto de trabajo que ocupa, debe cumplir con las medidas mínimas de seguridad, para evitar accidentes.
- Está prohibido ir al vestuario, baños, o comedor con cuchillo, cúter o espátulas. No se debe guardar en los cofres cuchillos, cúter ni espátulas.
- Por seguridad los cuchillos, cúter y las espátulas no deben colocarse en los bolsillos del pantalón.
- Los cuchillos cúter y las espátulas deben estar sobre la mesa de trabajo o en el lugar determinado en la máquina, mientras no se los esté utilizando. En el caso de tener una funda de protección o estuche, se lo debe guardar en la misma.
- Para evitar posibles roturas de las máquinas, nunca se debe introducir el cuchillo o espátula en el punto de operación de las mismas, o en las partes en movimiento de las máquinas.
- Los cuchillos se utilizarán como herramientas de corte, se evitará el uso de cuchillos para tareas que requieren otra herramienta, como por ejemplo aflojar tornillos.
- Los empleados estarán capacitados en “Seguridad en el Uso de Cuchillos, Cúter o Espátulas”.
- No se deben realizar amenazas, bromas, o juegos entre los compañeros, mientras están con cuchillos, cúter o espátulas.

3.4. ORDEN Y LIMPIEZA EN EL PUESTO DE TRABAJO

- Conserve su puesto de trabajo limpio y ordenado en todo momento
- Coloque las herramientas y los útiles de trabajo ordenadamente y de forma que se encuentren siempre a mano
- Asegúrese de que los útiles o las piezas que está manejando no pueden rodar ni caerse
- Retire con regularidad los restos de materia prima y desperdicios. No espere a terminar la jornada.
- Contribuya a mantener despejadas las zonas de paso, no almacenando materiales fuera de los lugares señalados para este fin. Apile los materiales de forma segura
- Lo mismo cabe decir de los caminos que conducen a las mangueras contra incendios, extintores, salidas de emergencia, etc.

3.4.1. VESTUARIO DE TRABAJO

- La ropa de trabajo no debe ser excesivamente holgada ni tener partes colgantes como cinturones sueltos, corbatas, pañuelos, etc, que podrían ser atrapados por elementos de máquinas en movimiento.
- La ropa de trabajo debe mantenerse limpia y en las mejores condiciones de conservación que sea posible; sin manchas de aceite o grasa, rotos, ni desgarrones
- Durante el trabajo como no deben llevarse relojes, pulseras, anillos, collares, etc. que puedan ser enganchados por las máquinas o herramientas en movimiento.
- Los operarios que tengan el pelo largo, deberán recogerse bajo un gorro, redecilla o casco (allí donde sea preciso su uso) para evitar accidentes por atrapamiento. Lo mismo cabe decir de la barba larga.

3.4.2. PROTECCIÓN PERSONAL

- Use calzado de seguridad con suela y puntera reforzada, adecuado al tipo de trabajo que está realizando
- Deben usarse guantes de protección en todas aquellas tareas que supongan riesgos para las manos (cortes, pinchazos, quemaduras, abrasiones, cauterizaciones, etc.) Existe un guante de protección para cada caso
- Deben utilizarse gafas o pantallas de protección ocular cuando se vayan a realizar trabajos que presenten riesgo de proyección de partículas, chispas, polvo, radiaciones, salpicaduras de líquidos o cualquier otro riesgo para los ojos.
- La cabeza debe protegerse con una cofia o gorro de cocina que la preserve de las caídas de cabellos, objetos, contactos contaminación, etc.
- En los ambientes ruidosos, se utilizarán cascos o tapones de protección auditiva

- Para trabajar en ambientes contaminados con humos, gases, vapores, polvos, etc., se usarán máscaras de protección respiratoria adecuadas al tipo de contaminante existente en el ambiente.

3.4.3. REGLAS GENERALES DE LIMPIEZA Y USO DE PRODUCTOS

- Se deberá respetar el orden de limpieza determinado en el esquema general.
- Antes de comenzar con las tareas específicas de limpieza, se deberá tomar la precaución de guardar todos los alimentos y utensilios para que no queden expuestos a químicos.
- Todos los productos químicos requieren de un tiempo de permanencia para ejercer un efecto adecuado (tiempo de acción o contacto entre el producto y la suciedad).
- Respetar las dosis indicadas por el fabricante para cada producto químico.
- Cuando se realiza una limpieza profunda, las diluciones habituales pueden ser incrementadas para lograr la adecuada remoción de la suciedad acumulada.
- Trabaje siempre con artículos de aseo limpios y en buenas condiciones de uso.

PRECAUCIONES EN EL USO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA:

- Los productos químicos deben almacenarse en áreas o lugares especiales, alejados de los alimentos, utensilios, fuentes de calor, en recintos con ventilación y sin humedad.
- En los productos alcalinos es imprescindible el uso de guantes (soda cáustica - lavandina).
- Guardarlos en envases tapados perfectamente y bien identificados.
- Mantenga los envases exteriormente limpios.
- No deben prepararse soluciones en concentraciones mayores a las recomendadas por el fabricante.
- La vajilla utilizada para el servicio en nuestro local (platos, vasos, tazas, cubiertos, etc.) no deben usarse para medir los productos químicos al efectuarse las preparaciones.

3.5. EL ALCOHOL, CAUSA DE ACCIDENTES

EL ALCOHOL Y LA SEGURIDAD

Las estadísticas ponen de manifiesto la influencia que el alcohol tiene sobre el mundo del trabajo. Resulta así que alrededor del 25% de todos los accidentes laborales tienen como causa básica el alcohol.

Es evidente que el consumo de alcohol ejerce una influencia nefasta sobre la seguridad y el rendimiento en el trabajo.

La mayoría de las personas ignora que, incluso una cantidad relativamente pequeña de alcohol, puede predisponer al accidente.

El alcohol también puede influir sobre el sistema nervioso, provocando una disminución del sentido del tacto, de la percepción de calor, del equilibrio, de los movimientos reflejos, etc.

Está más que demostrado que las funciones del sistema nervioso y de los órganos sensoriales, como la vista, el oído, el tacto e incluso el olfato, se ven influenciadas negativamente por el alcohol. Unos 50 minutos después de beber 40 gramos de alcohol (un litro de cerveza aproximadamente), el olfato del individuo disminuye hasta el punto de que apenas percibirá los vapores de amoníaco.

La acción del alcohol también influye negativamente en las funciones intelectuales. La atención, el sentido crítico, la capacidad de reacción, la concentración, la facultad de combinar y el sentido de la coordinación, sufren en primer lugar los efectos del alcohol, haciendo cometer al hombre errores en la apreciación del tiempo y las distancias, lo que puede provocar accidentes con consecuencias graves para él y sus compañeros.

¿QUE SE DEBE BEBER?

Las bebidas que más convienen a las personas durante el trabajo, son las que no contienen alcohol, como por ejemplo, el agua, los zumos y los refrescos sin alcohol. Las bebidas que más quitan la sed no son precisamente las frías sino, de modo muy particular, las tibias.

El alcohol, no solamente actúa por sí mismo como sustancia tóxica, disminuyendo la fuerza y los reflejos, sino que también puede aumentar peligrosamente el efecto nocivo de ciertas sustancias con las que se trabaja, incluso si se ingiere en pequeñas cantidades.

Pueden aumentar los efectos que el medio ambiente físico ejerce sobre el cuerpo.

FRIO: En razón de su acción sobre la temperatura general del cuerpo, el alcohol disminuye la resistencia del cuerpo humano frente a este agente.

CALOR: También se ha observado en personas que hacen una larga marcha, chóferes, mineros, labradores, etc., que el alcohol predispone a sufrir golpes de calor.

3.6. MANTENIMIENTO

El objetivo es el mantener los procesos para optimizar la producción y minimizar los riesgos de fallas de equipos. El programa debe ser preventivo más que correctivo, para incrementar la productividad, calidad y para reducir la contaminación o adulteración así como preservar la seguridad de las personas.

TIPOS DE MANTENIMIENTO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO	En el Plan de Mantenimientos Preventivos se encuentra el listado de los equipos e instalaciones, así como también el tipo de actividad, frecuencia de realización de la misma, responsable y contactos.
MANTENIMIENTO CORRECTIVO Reparación en un tiempo determinado.	El mantenimiento correctivo es planificado por el Encargado, quien define el orden de prioridades según su relevancia, priorizando sobre aquellas reparaciones que tengan impacto en la seguridad de las personas o bien en la preservación de los productos.
MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA	Urgente: reparación inmediata del equipo.

No programado

Cuando surge una urgencia en algún sector del local, el ENCARGADO solicita la intervención del técnico correspondiente.

3.7. PREVENCIÓN EN EL USO DE HERRAMIENTAS ELÉCTRICAS

Aunque el manejo de las herramientas eléctricas no es aparentemente peligroso, la experiencia demuestra lo contrario, ya que suceden bastantes accidentes, algunos de ellos graves, trabajando con este tipo de máquinas.

Los principales riesgos relacionados con el uso de herramientas eléctricas portátiles son:

- Riesgos derivados de la corriente eléctrica (electrización, electrocución, quemaduras eléctricas, shock).
- Lesiones producidas por contacto directo o rotura del útil utilizado; brocas, muelas abrasivas, discos de corte, bandas de tela esmeril, hojas de sierra, cinceles, etc.
- Traumatismos debidos a las vibraciones, como las lesiones osteoarticulares, sobre todo de manos y brazos.
- Lesiones debidas a las proyecciones de partículas, especialmente lesiones oculares.
- Pérdida de capacidad auditiva y otros desórdenes del oído. Trastornos generales del organismo debidos al ruido.
- Enfermedades o afecciones como la asbestosis, asma, dermatitis, etc., generados por el polvo procedente del material que se trabaja (polvo con fibras de amianto, polvo de madera, polvo de cemento, etc).

Muchas son las causas que conducen a los accidentes producidos por las herramientas manuales, pero podríamos citar como más importantes: la inapropiada calidad de las herramientas, su inadecuación para el trabajo que se realiza, la utilización descuidada o inexperta, el mal estado de las herramientas por falta de mantenimiento, y su incorrecto almacenamiento y transporte.

- No trate de reparar ni de investigar nunca una avería en una herramienta o aparato eléctrico. Ese trabajo debe ser realizado por un electricista.
- Si una herramienta eléctrica sufre un golpe o se ha visto afectada por la humedad o por productos químicos, no la utilice y haga que la revise el electricista.
- Las herramientas eléctricas deben ser revisadas por un especialista al menos cada seis meses, aunque no existan anomalías visibles.

ORDEN Y LIMPIEZA DEL LUGAR DE TRABAJO

- La zona de trabajo debe mantenerse siempre limpia, ordenada y libre de obstáculos.
- Las herramientas, calibres, aceiteras, cepillos, etc. Han de situarse donde puedan ser alcanzados con comodidad, sin necesidad de hacerlo por encima de la máquina, ya que ésta puede atrapar al operario.
- Para limpiar de virutas la máquina hay que utilizar un cepillo, brocha o pincel. En el caso de virutas húmedas o aceitadas es mejor emplear una escobilla de goma. Para

retirar las virutas largas y retorcidas debe emplearse un garfio de hierro provisto de cazoleta protectora.

- No hay que retirar nunca las virutas con la mano, dado el riesgo que comporta.
- Tampoco se deben retirar con el pie las virutas caídas en el suelo, especialmente si éstas son continuas, rizadas o con grandes bucles, ya que pueden ocasionar cortes.
- Las virutas del suelo deben barrerse con una escoba dura, y esta operación se realizará con regularidad tantas veces como sea necesario a lo largo del día, sin esperar al fin de la jornada.
- No se deben dejar herramientas u otros objetos encima de la mesa o de la bancada de la máquina, o caídos por el suelo ya que pueden provocar tropezones. Las manchas de aceite, grasa o agua deben eliminarse utilizando serrín.
- Es muy grave, y supone un acto temerario, no usar los dispositivos de protección de la máquina. No se deben hacer trampas inutilizando los pulsadores o palancas de seguridad.

3.8. DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD

- Los dispositivos de protección y seguridad de las máquinas deben conservarse en perfectas condiciones, por lo que deben ser sometidos a mantenimiento. Está prohibido modificarlos, sustituirlos o anularlos.
- No se debe iniciar ningún trabajo sin que las protecciones de la máquina estén correctamente colocadas.

3.9. MANEJO SEGURO DE MÁQUINAS

- Antes de comenzar a trabajar con una máquina, es preciso asegurarse de que las protecciones están en su lugar y de que los dispositivos de emergencia funcionan
- Cualquier defecto o anomalía que se observe, debe ser puesto en conocimiento del jefe de cocina inmediato
- No inutilizar ni anular jamás los dispositivos de seguridad
- Las piezas que se estén trabajando deben sujetarse de forma segura
- Trabajando con máquinas que tengan elementos giratorios descubiertos. no se deben utilizar guantes, para evitar el riesgo de atrapamiento
- Para realizar cualquier operación de mantenimiento, engrase, limpieza, comprobación, medición, etc., se deberá parar previamente la máquina
- Las instalaciones y dispositivos eléctricos de las máquinas, sólo deben ser reparadas por un electricista
- Antes de proceder a cualquier reparación en la máquina, además de pararla, debe desconectarse el interruptor principal, bloqueándolo o colocando sobre el un cartel de advertencia, para evitar que otra persona pueda conectarlo inadvertidamente.

- Las aberturas de ventilación de la máquina, que deben estar perfectamente despejadas.
- El estado de la carcasa (que no tenga grietas ni daños aparentes)
- El estado de la toma de corriente y del interruptor, al que se va a conectar la herramienta.
- Caso de que el trabajo se realice en un recinto muy conductor (cubas, cisternas, depósitos, canalizaciones, etc.) donde habitualmente la capacidad de movimiento del operario está limitada, o en lugares húmedos, etc., no deben utilizarse herramientas eléctricas ni lámparas portátiles más que después de haber adoptado precauciones especiales.
- Ponga en conocimiento de la persona encargada de la supervisión, cualquier anomalía que se produzca, como: chispas y arcos eléctricos, sensación de descarga, olores extraños, o calentamiento anormal de la herramienta. Las máquinas que produzcan efectos como los descritos, deben ser sustituidas.
- En caso de avería o incidente, corte la corriente como primera medida y comuníquela a su jefe inmediato.

REGLAS DE SEGURIDAD: VERIFICAR

1. La conexión de la puesta a tierra,
2. El estado del cable de alimentación y del enchufe. Si es necesario se deben sustituir pero nunca reparar con cinta aislante o con pegamento.

3.10. PREVENCIÓN DE INCENDIO

RIESGO DE INCENDIO

Desde el punto de vista de la protección contra incendio, el fuego es una reacción de oxidación lo suficientemente intensa como para producir luz y calor. Para que la combustión se produzca es indispensable la intervención simultánea de cuatro factores:

- Sólidos naturales, compuestos orgánicos, compuestos sintéticos, metales.
- Líquidos solubles o no solubles en agua.
- Gaseosos Hidrogeno, acetileno, propano, butano, metano, etc.
- Aceite Oxidante: Oxígeno, aire(78%nitrogeno, 21%oxígeno, 1% varios)

Calor: forma de energía en movimiento. La cantidad de mismo se expresa en calorías o Btu mientras que la intensidad se expresa en grados de temperatura.

Reacción en cadena: energía de activación.

Estos cuatro elementos se representan mediante el denominado tetraedro del fuego.

a) PRINCIPIOS PARA LA SELECCIÓN DE EXTINTORES

- Naturaleza de los combustibles que puedan incendiarse.
- Eficacia del extintor en el riesgo existente.
- La gravedad previsible de cualquier incendio que pueda resultar

- Material Combustible: sustancia capaz de entrar en combustión.
- Facilidad de empleo del extintor
- Persona disponible para operar el extintor y su capacidad física y reacciones psicológicas, según el adiestramiento recibido.
- Las condiciones ambientales
- Reacciones químicas adversas entre el agente extintor y los materiales incendiados que sean previsibles.
- Exigencias de cuidados y mantenimiento para el extintor.

b) CANTIDAD Y UBICACIÓN DEL EXTINTOR

La cantidad y la ubicación de matafuegos necesarios, se determinan según las características y zonas a abarcar, importancia del riesgo, carga de fuego, clases de fuegos involucrados y distancias a recorrer para alcanzarlos.

En todos los casos debe instalarse como mínimo un matafuego cada 200 m² de superficie a ser protegida. La máxima distancia a recorrer hasta el matafuego será de 20 m.

Se ubicaran visiblemente donde sea de fácil acceso preferentemente en los pasillos de tránsito incluyendo salidas de sectores.

c) MODO CORRECTO DE UTILIZAR EL EXTINTOR

- Tome el matafuego apropiado
- Colóquese con el viento hacia su espalda
- Quite el precinto y la traba
- Ubíquese a una distancia de entre 2 y 4 metros del fuego
- Oprima la palanca de accionamiento
- Dirija el chorro hacia la base del fuego en forma de vaivén
- Al combatir fuegos en derrames, empiece a extinguir desde arriba hacia abajo
- Es preferible usar siempre varios extintores al mismo tiempo, en vez de emplearlos uno tras otro.
- Este atento a una posible reiniciación del fuego. No abandone el lugar hasta que el fuego quede completamente apagado.
- Los minutos cuentan al apagar un incendio. Conozca la ubicación de las alarmas de incendio, matafuegos y salidas de emergencias.
- Este atento al humo y vapores dañinos ya que estos entran a los pulmones y pueden dejar a una persona inconsciente y a merced de las llamas.
- Todos los fuegos consumen oxígeno al arder. La mayoría de las víctimas de un incendio se sofocan por falta de aire y mueren.
- Si se encuentra dentro de un edificio en llamas, cierre todas las puertas a su alcance.
- Si usted está atrapado, pero puede alcanzar una salida, tírese al suelo y gatee. Esto es importante ya que el humo y el calor suben rápidamente.

COMO UTILIZAR EFICAZMENTE UN EXTINTOR PORTÁTIL

El extintor debe ser usado en la primera fase del incendio y de espaldas al viento.

- a) dirigiendo el chorro de agente extintor a la base de las llamas
- b) si se trata de un fuego importante, partir de la base de las llamas y "barrer" a continuación toda la superficie del foco.

Debemos tener siempre presente que un fuego puede ser apagado en sus comienzos con un extintor adecuado.

La lucha contra el fuego es sobre todo una lucha contra el tiempo.

d) MEDIDAS PREVENTIVAS

Infórmese acerca de los riesgos de incendio que existen en su área de trabajo y de las medidas preventivas correspondientes.

- Recuerde que el buen orden y la limpieza son los principios más importantes de la prevención de incendios.
- No fume en lugares prohibidos, ni tire las colillas o cigarrillos sin apagar.
- Controle las chispas de cualquier origen, ya que pueden ser causa de muchos incendios.
- Infórmese acerca de lo que debería hacer en un posible caso de incendio.
- Los extintores son fáciles de utilizar sólo si se conocen. Entérese de cómo funcionan.
- Si maneja productos inflamables, preste mucha atención y respete las normas de seguridad.

La prevención de incendios es el arma más importante de que disponemos para hacer frente a este enemigo tan temible. Y es que la mejor manera de apagar un incendio, es prevenirlo. Pero por si aún después de haber adoptado las medidas de prevención oportunas se produce algún incendio, es preciso que el personal de la empresa sepa qué debe hacer y cómo utilizar los medios de extinción puestos a su disposición, de forma rápida y eficaz.

e) ¿DEBE USTED COMBATIR EL INCENDIO?

Antes de combatir un incendio menor:

- Asegúrese de que se ha avisado a los bomberos.
- Compruebe que el incendio está limitado a un área pequeña y que no se está propagando más allá del área inmediata.
- Asegúrese de que detrás de usted existe una salida segura y sin obstáculos, a la que no se va a propagar el incendio.
- Asegúrese de que el extintor sea del tamaño y tipo apropiados para el incendio y de que usted sabe cómo usarlo.
- No se acerque excesivamente al fuego. La fuerte presión del extintor podría revolver las llamas contra usted.
- Es imprudente combatir un incendio con un extintor en cualquier otra circunstancia.
- En lugar de hacerlo, salga corriendo inmediatamente, cierre el área por completo y deje el incendio a cargo del departamento de bomberos correspondiente.

f) CUIDADO Y MANTENIMIENTO DE LOS EXTINTORES

Para combatir el fuego no basta con tener extintores ni con saber manejarlos adecuadamente. Es absolutamente imprescindible mantenerlos permanentemente en buenas condiciones para intervenir, en caso de incendio, lo más rápidamente posible. Los extintores necesitan ser sometidos a mantenimiento, que debe ser realizado por el fabricante o el distribuidor.

Los modelos reutilizables deben ser recargados después de cada uso.

Los extintores desechables se pueden usar sólo una vez. Hay que remplazarlos después de cada uso.

Cada extintor se debe instalar en lugar bien visible y claramente señalizado. Estará emplazado en las proximidades de los lugares con riesgo, pero cerca de una vía de escape.

El lugar de emplazamiento de los extintores debe mantenerse permanentemente libre de obstáculos.

LOS EXTINTORES TIENEN LIMITES

Si se utiliza de forma correcta, un extintor portátil puede salvar vidas y bienes al extinguir o contener un incendio hasta la llegada de los bomberos.

No obstante, los extintores portátiles no están diseñados para combatir los incendios grandes ni los que se propagan con facilidad y rapidez. Incluso para combatir los incendios menores sólo son útiles bajo ciertas condiciones:

- a) Deben ser adecuados a la clase de fuego que se tiene que combatir.
- b) Deben ser lo suficientemente grandes para extinguir el incendio. La mayoría de los extintores portátiles se descargan completamente en apenas ocho segundos.
- c) Deben estar a mano, plenamente cargados y en perfecto estado de funcionamiento.
- d) El usuario tiene que saber cómo usar el extintor. En caso de emergencia no hay tiempo para leer instrucciones.
- e) El usuario debe tener la fuerza suficiente para alzar y manejar el extintor. O dicho de otro modo, el extintor no debe ser excesivamente pesado como para que no pueda ser manejado con soltura.

INFORME Y PROPUESTA DE MEJORA

Buenos Aires, ___ de _____ de 20__

Señores

Restaurant **LA CABRERA** _____

Presente

Ref: Informe de auditorías realizadas en los meses de: _____, _____ y _____ de 20__.

Estado de las heladeras y freezers

-

Aspectos a mejorar

Cocina

-

Baños y vestuarios

-

Depósitos

-

Se adjunta con informe, Planilla de Inspección Higiénico Sanitaria, protocolos de análisis de muestras analizadas y relevamiento fotográfico.

Atte.