RESTAURANTE BAJO CONTROL

El sistema integral de gestión, operaciones y rentabilidad para restaurantes



MANUAL MAESTRO DE OPERACIONES GASTRONÓMICAS

Merci Foods

RESTAURANTE BAJO CONTROL

El sistema integral de gestión, operaciones y rentabilidad para restaurantes

MANUAL MAESTRO DE OPERACIONES GASTRONÓMICAS

Edición 1.7
Desarrollado para el sector gastronómico colombiano, con estándares aplicables internacionalmente.

PRESENTACIÓN

Un restaurante es mucho más que una cocina, un menú y un grupo de personas atendiendo clientes. Es una empresa que integra procesos productivos, comerciales, administrativos, financieros y humanos.

Cuando estos procesos no están organizados, aparecen problemas recurrentes:

- **Compras sin planificación.**
- **Inventarios que no coinciden.**
- **Desperdicio de materias primas.**
- **Recetas sin estandarización.**
- **Costos que no corresponden a los precios de venta.**
- **Desorganización en los turnos.**
- **Fallas de comunicación.**
- **Clientes insatisfechos.**
- **Diferencias de caja.**
- **Dependencia permanente del propietario.**

RESTAURANTE BAJO CONTROL nace para resolver estos problemas mediante un sistema estructurado de gestión.

Su propósito es convertir el conocimiento operativo de un restaurante en procedimientos documentados, responsabilidades definidas, controles verificables e indicadores de desempeño.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un sistema integral que permita administrar restaurantes de manera organizada, eficiente, rentable y escalable.

PRINCIPIOS DEL SISTEMA

1. **Todo proceso debe tener un responsable.**
2. **Toda actividad crítica debe tener un procedimiento.**
3. **Todo procedimiento debe tener un estándar de cumplimiento.**
4. **Todo control debe generar evidencia.**
5. **Toda desviación debe tener una acción correctiva.**
6. **Todo resultado debe poder medirse.**
7. **Toda operación debe poder enseñarse y replicarse.**

PARTE I. FUNDAMENTOS DEL SISTEMA

CAPÍTULO 1. EL RESTAURANTE COMO SISTEMA

1.1. Entender el negocio gastronómico

Un restaurante transforma recursos en experiencias de consumo.

Sus recursos principales son:

- Materias primas.
- Instalaciones.
- Equipos.
- Capital humano.
- Tecnología.
- Capital financiero.
- Conocimiento operativo.
- Información comercial.

Estos recursos deben funcionar de manera coordinada.

1.2. Las siete áreas fundamentales

1. Dirección y administración.
2. Compras y abastecimiento.
3. Almacenamiento e inventarios.
4. Producción y cocina.
5. Servicio y experiencia del cliente.
6. Caja, ventas y canales comerciales.
7. Gestión financiera y control.

Cada área tiene actividades particulares, pero todas deben conectarse mediante procedimientos comunes.

1.3. El ciclo operativo

El restaurante funciona mediante un ciclo permanente:

PLANEAR → ABASTECER → ALMACENAR → PRODUCIR → VENDER → ENTREGAR → MEDIR → MEJORAR.

Cada etapa genera información que alimenta la siguiente.

1.4. Organigrama básico

Propietario / Dirección general

- **Administrador del restaurante.**
    - **Jefe de cocina.**
        - Cocineros.
        - Auxiliares de cocina.
        - Personal de limpieza.
    - **Coordinador de servicio.**
        - Meseros.
        - Anfitrión.
    - **Responsable de caja.**
    - **Responsable de compras e inventarios.**

En establecimientos pequeños una persona puede asumir varias funciones. Lo importante es que las responsabilidades estén asignadas, aunque no existan cargos independientes.

1.5. Matriz de responsabilidades

Cada procedimiento debe identificar:

- Responsable de ejecución.
- Responsable de supervisión.
- Persona que autoriza.
- Persona que verifica.

1.6. Manual de funciones

Cada cargo deberá tener una descripción que incluya:

- Nombre del cargo.
- Objetivo.
- Dependencia jerárquica.
- Responsabilidades.
- Actividades diarias.
- Actividades semanales.

- Indicadores.
- Autoridad para tomar decisiones.
- Límites de responsabilidad.

1.7. La regla de independencia operativa

El restaurante debe funcionar correctamente cuando el propietario no está presente.

Para conseguirlo necesita:

- Procedimientos documentados.
- Responsables asignados.
- Información actualizada.
- Controles diarios.
- Indicadores accesibles.
- Supervisión programada.

CAPÍTULO 2. ARQUITECTURA DE LOS PROCESOS

2.1. Clasificación de procesos

Procesos estratégicos: dirección, planeación, expansión y control financiero.

Procesos misionales: compras, producción, servicio y comercialización.

Procesos de apoyo: talento humano, mantenimiento, tecnología y limpieza.

Procesos de evaluación: auditorías, indicadores y mejora continua.

2.2. Inventario maestro de procesos

Cada restaurante deberá construir un listado de sus procesos, identificando:

- Código.
- Nombre.
- Área.
- Responsable.
- Frecuencia.
- Nivel de criticidad.
- Documento asociado.
- Indicador de cumplimiento.

2.3. Codificación documental

Se propone la siguiente nomenclatura:

- **DIR:** Dirección.
- **ADM:** Administración.
- **COM:** Compras.
- **INV:** Inventarios.
- **COC:** Cocina.
- **SAN:** Saneamiento.
- **SER:** Servicio.
- **CAJ:** Caja.
- **DOM:** Domicilios.
- **TH:** Talento humano.
- **MAN:** Mantenimiento.
- **FIN: F**inanzas.
- **AUD:** Auditoría.

Ejemplo: COC-PRO-001 corresponde al procedimiento número 001 del área de cocina.

2.4. Control documental

Todos los documentos deberán incluir:

- Nombre.
- Código.
- Versión.
- Fecha de actualización.
- Responsable.
- Aprobación.
- Historial de cambios.

CAPÍTULO 3. ORGANIZACIÓN Y DISCIPLINA OPERATIVA

3.1. Estándares de organización

Cada área debe tener:

- Distribución definida.
- Equipos identificados.
- Materiales ubicados.
- Señalización.
- Responsables.
- Rutinas de limpieza.

- Listas de verificación.

3.2. Método de las cinco S

1. **Seiri (Clasificar / Selección) :** separar lo necesario de lo innecesario.
2. **Seiton (Ordenar):** establecer ubicaciones.
3. **Seiso (Limpiar):** mantener las áreas en condiciones adecuadas.
4. **Seiketsu (Estandarizar):** definir reglas visuales y operativas.
5. **Shitsuke (Autodisciplina / Sostener):** **verif**icar y mejorar los estándares.

3.3. Reunión de inicio de turno

Toda operación deberá comenzar con una reunión breve para verificar:

- Personal disponible.
- Reservas y demanda prevista.
- Productos agotados.
- Preparaciones pendientes.
- Equipos y novedades.
- Objetivos comerciales.
- Distribución de responsabilidades.

3.4. Entrega de turno

El responsable saliente debe entregar:

- Inventario de productos críticos.
- Preparaciones pendientes.
- Pedidos en curso.
- Novedades de equipos.
- Incidentes.
- Diferencias detectadas.
- Actividades pendientes.

PARTE II. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Esta parte desarrollará los protocolos detallados de compras, recepción, inventarios, almacenamiento, producción, cocina, saneamiento, servicio, caja, domicilios, mantenimiento y talento humano.

Cada protocolo incluirá objetivo, alcance, responsables, materiales, instrucciones, criterios de aceptación, registros y acciones correctivas.

PARTE III. SISTEMA DE CONTROL

Se desarrollarán indicadores operativos y financieros, auditorías diarias, semanales y mensuales, tableros gerenciales y planes de mejora.

PARTE IV. IMPLEMENTACIÓN

El sistema incluirá una metodología de implementación inicial de siete días, un programa de capacitación, validación de procedimientos y auditoría de puesta en marcha.

PARTE V. HERRAMIENTAS

Se entregarán formatos de registro, checklists, fichas técnicas, matrices de inventario, cronogramas, formatos de auditoría y herramientas de seguimiento.

REGLA FUNDAMENTAL DEL MANUAL

Un procedimiento no se considera implementado porque esté escrito. Se considera implementado cuando el personal lo conoce, lo ejecuta, queda evidencia de su cumplimiento y existe un mecanismo para verificar sus resultados.

RESTAURANTE BAJO CONTROL

Manual operativo — Entrega 2

Abastecimiento, recepción, almacenamiento e inventarios

Código del documento: RBC-MO-002
Versión: 1.7
Aplicación: Restaurantes independientes, cocinas profesionales y operaciones multisede.
Responsable de implementación: Administrador o director de operaciones.

1. SISTEMA DE ABASTECIMIENTO

1.1. Objetivo

Garantizar que el restaurante compre los productos correctos, en las cantidades necesarias, con calidad verificable, a proveedores confiables y bajo condiciones que protejan la inocuidad y la rentabilidad.

1.2. Política de compras

Toda compra debe responder a una necesidad operativa identificada y autorizada.

No se deben realizar compras únicamente porque un proveedor ofrece descuentos, porque hay disponibilidad de efectivo o porque un producto parece económico.

Antes de comprar se debe verificar:

1. **Existencia actual del producto.**
2. **Consumo promedio.**
3. **Inventario comprometido para producción.**
4. **Tiempo de entrega del proveedor.**
5. **Cantidad mínima de compra.**
6. **Precio y condiciones comerciales.**
7. **Capacidad disponible de almacenamiento.**
8. **Fecha de vencimiento y vida útil esperada.**
9. **Especificaciones de calidad e inocuidad.**

1.3. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Chef o jefe de cocina	Solicitar necesidades de producción e insumos
Almacenista	Verificar existencias y preparar requerimientos
Administrador	Validar cantidades, presupuesto y autorización
Comprador	Gestionar cotizaciones y órdenes de compra
Recepción	Verificar físicamente los productos
Contabilidad	Revisar documentos, facturas y pagos
Gerencia	Aprobar proveedores y condiciones estratégicas

En restaurantes pequeños una misma persona puede asumir varias funciones, pero la autorización y la verificación de la compra deben quedar identificadas.

2. PROCEDIMIENTO COM-PRO-001

Planeación y solicitud de compras

Objetivo: establecer qué comprar, cuánto comprar y cuándo hacerlo.

Responsable: administrador, jefe de cocina o comprador autorizado.

Frecuencia: diaria, semanal o según la naturaleza del producto.

Insumos: inventario actualizado, menú, fichas técnicas, ventas históricas, órdenes de producción y listado de proveedores.

Procedimiento

1. **Consultar las existencias físicas y el inventario registrado.**
2. **Identificar los productos que se necesitan para la operación.**
3. **Revisar el consumo de los últimos períodos.**
4. **Calcular la necesidad de compra.**
5. **Consultar los pedidos pendientes de entrega.**

6. **Verificar la capacidad de almacenamiento.**
7. **Solicitar cotización cuando corresponda.**
8. **Comparar precio, calidad, presentación, rendimiento y condiciones.**
9. **Elaborar la solicitud de compra.**
10. **Obtener aprobación según los límites de autorización.**
11. **Emitir la orden de compra.**
12. **Enviar la orden al proveedor.**
13. **Registrar fecha y hora esperada de entrega.**

Fórmula de compra sugerida

Cantidad a comprar = necesidad proyectada + inventario de seguridad − inventario disponible − pedidos confirmados pendientes.

La cantidad final debe ajustarse a presentaciones comerciales, mínimos de compra y capacidad de almacenamiento.

Criterios de aceptación

- **La compra corresponde a una necesidad real.**
- **La cantidad está justificada.**
- **El proveedor está autorizado.**
- **El precio y la presentación están identificados.**
- **La compra tiene responsable y aprobación.**
- **Existe una fecha estimada de entrega.**

Registros

- **RBC-FOR-COM-001: Solicitud de compra.**
- **RBC-FOR-COM-002: Orden de compra.**
- **RBC-REG-COM-001: Registro de proveedores.**

Acciones correctivas

Si la solicitud no tiene justificación, se devuelve para revisión. Si supera el presupuesto autorizado, debe escalarse al responsable financiero o gerencial.

3. PROCEDIMIENTO COM-PRO-002

Selección y evaluación de proveedores

Objetivo: trabajar con proveedores capaces de cumplir las especificaciones de calidad, inocuidad, oportunidad y precio.

Responsable: administrador o responsable de compras.

Frecuencia: evaluación inicial y revisión periódica. Se recomienda evaluación trimestral para proveedores críticos.

Criterios de evaluación

Criterio	Ponderación sugerida
Calidad y cumplimiento de especificaciones	30%
Inocuidad y condiciones sanitarias	25%
Cumplimiento de entregas	20%
Precio y estabilidad comercial	15%
Documentación y trazabilidad	10%
Total	100%

Las ponderaciones son un estándar interno propuesto, no una exigencia legal universal.

Procedimiento

1. Identificar proveedores potenciales.
2. Solicitar información comercial y técnica.
3. Verificar documentación aplicable al tipo de producto.
4. Revisar condiciones de transporte y entrega.
5. Solicitar muestras cuando sea necesario.
6. Comparar calidad, rendimiento, precio y condiciones.
7. Aprobar o rechazar al proveedor.
8. Incorporarlo al listado de proveedores autorizados.
9. Registrar incumplimientos.
10. Evaluar periódicamente su desempeño.

Clasificación interna

- A — Estratégico: cumple consistentemente y es clave para la operación.
- B — Aprobado: cumple los requisitos y puede abastecer regularmente.
- C — Condicionado: presenta incumplimientos y requiere seguimiento.
- No autorizado: no cumple los requisitos establecidos.

Registro RBC-REG-COM-001

Campo	Información
Código del proveedor	

Razón social

NIT o identificación

Contacto comercial

Teléfono

Categoría de productos

Documentación revisada

Condiciones de entrega

Calificación

Estado

Fecha de evaluación

Responsable

---

4. PROCEDIMIENTO COM-PRO-003

Recepción de mercancías

Objetivo: asegurar que ningún producto ingrese al inventario sin haber sido revisado y aceptado.

Responsable: almacenista o persona designada para recepción.

Frecuencia: cada entrega.

Regla: recibir no significa aceptar. Todo producto debe pasar por inspección.

4.1. Preparación del área

Antes de recibir:

1. **Verificar que el área esté limpia y despejada.**
2. **Preparar báscula y termómetro cuando aplique.**
3. **Tener disponible la orden de compra.**
4. **Preparar el formato de recepción.**
5. **Verificar que exista capacidad de almacenamiento.**

6. **Evitar que los productos recibidos permanezcan innecesariamente a temperatura ambiente.**

4.2. Verificación documental

Comparar la entrega con la orden de compra:

- **Proveedor.**
- **Producto.**
- **Marca o fabricante, cuando aplique.**
- **Presentación.**
- **Cantidad.**
- **Unidad de medida.**
- **Precio pactado.**
- **Lote, cuando aplique.**
- **Fecha de vencimiento o información de vida útil.**
- **Factura, remisión o documento de entrega.**

4.3. Verificación física

Revisar:

Empaques

- **Integridad del empaque.**
- **Ausencia de roturas, fugas o perforaciones.**
- **Ausencia de humedad externa anormal.**
- **Sellos y cierres en buen estado.**
- **Etiquetado legible.**

Características del producto

- **Color y apariencia propios del producto.**
- **Olor característico.**
- **Ausencia de signos de deterioro.**
- **Ausencia de contaminación visible.**
- **Peso y cantidad conforme a lo solicitado.**

Temperatura

- **Medir los productos que requieran control térmico.**
- **Utilizar un instrumento adecuado y verificar su funcionamiento.**
- **Registrar la temperatura y el método de medición.**
- **Comparar con la especificación del producto y del proveedor.**
- **No aceptar automáticamente un producto por el simple hecho de estar frío al tacto.**

4.4. Recepción de productos por categoría

Categoría	Verificaciones principales
Carnes y derivados	Identificación, procedencia, empaque, lote, temperatura, condiciones sanitarias
Pollo y aves	Integridad, identificación, temperatura y ausencia de contaminación
Pescados y mariscos	Condiciones de conservación, frescura, empaque y trazabilidad
Lácteos	Integridad, fecha, lote y temperatura de conservación
Frutas y verduras	Frescura, madurez, golpes, plagas y deterioro
Congelados	Estado congelado, empaque y ausencia de señales de descongelación y recongelación
Abarrotes	Empaque, humedad, plagas, lote y vencimiento
Productos químicos	Etiquetado, integridad y separación de alimentos

4.5. Decisión de recepción

ACEPTAR: cumple las especificaciones.

ACEPTAR PARCIALMENTE: solo una parte cumple. Se registra cantidad aceptada y rechazada.

RECHAZAR: presenta riesgo, deterioro, incumplimiento crítico o no corresponde a lo solicitado.

Nunca se debe mezclar un producto rechazado con el inventario disponible.

4.6. Procedimiento paso a paso

1. **Recibir al proveedor en el área establecida.**
2. **Solicitar factura, remisión u orden de entrega.**
3. **Comparar con la orden de compra.**
4. **Inspeccionar el vehículo o medio de transporte según el riesgo y el tipo de producto.**
5. **Revisar empaques y condiciones físicas.**
6. **Verificar lote y fechas.**
7. **Medir y registrar temperaturas cuando corresponda.**
8. **Pesar o contar los productos.**

9. **Determinar aceptación, aceptación parcial o rechazo.**
10. **Registrar diferencias.**
11. **Separar inmediatamente los productos no conformes.**
12. **Trasladar los productos aceptados al almacenamiento correspondiente.**
13. **Actualizar el inventario.**
14. **Archivar el registro de recepción.**

Acciones correctivas

Hallazgo	Acción
Temperatura fuera de especificación	Retener y evaluar; rechazar cuando no pueda demostrarse la seguridad del producto
Empaque roto o con fugas	Rechazar o separar según evaluación de riesgo
Producto vencido	Rechazar
Cantidad incompleta	Registrar diferencia y solicitar ajuste
Producto diferente al solicitado	No aceptar sin autorización
Ausencia de trazabilidad requerida	Retener y solicitar documentación; rechazar si no se resuelve
Evidencia de descongelación y recongelación	Rechazar

Importante: no se debe intentar recuperar mediante cocción, lavado, congelación o cambio de empaque un producto cuya inocuidad esté comprometida.

---

5. PROCEDIMIENTO INV-PRO-001

Almacenamiento y conservación

Objetivo: conservar los productos en condiciones que eviten contaminación, deterioro, pérdidas y vencimientos.

Responsable: almacenista o jefe de cocina.

Frecuencia: cada ingreso, durante la operación y en las inspecciones de almacenamiento.

5.1. Clasificación de áreas

El establecimiento debe organizar sus espacios según el tipo de producto:

1. **Almacén seco.**
2. **Refrigeración.**
3. **Congelación.**
4. **Frutas y verduras.**
5. **Productos químicos.**
6. **Empaques y desechables.**
7. **Producto retenido o no conforme.**
8. **Producto devuelto o vencido, separado e identificado.**

La distribución debe ajustarse al tamaño y diseño del establecimiento, sin comprometer la separación sanitaria.

5.2. Reglas generales

- **Mantener los productos protegidos.**
- **Separar alimentos crudos de alimentos listos para consumo.**
- **Evitar contacto entre productos que puedan generar contaminación cruzada.**
- **Mantener los alimentos cubiertos y correctamente identificados.**
- **Utilizar recipientes aptos para contacto con alimentos.**
- **No almacenar productos directamente sobre el piso.**
- **Mantener pasillos y áreas de inspección despejados.**
- **No almacenar químicos junto a alimentos.**
- **Aplicar rotación por fecha y vida útil.**
- **Mantener equipos limpios y en funcionamiento.**
- **Evitar sobrecargar neveras y congeladores.**

5.3. Organización de refrigeradores

Como estándar interno de organización, se recomienda ubicar los productos listos para consumo en las zonas superiores y los productos crudos en zonas inferiores, separados y protegidos para evitar goteos o contaminación.

La distribución debe ajustarse a los riesgos de cada producto y al diseño del equipo.

5.4. Control de temperatura

Cada equipo debe tener:

- **Identificación.**
- **Termómetro o sistema de medición.**
- **Rango operativo definido según producto.**
- **Registro de temperatura.**
- **Responsable de revisión.**
- **Protocolo ante desviaciones.**

Parámetros de referencia

Condición	Referencia de control
Refrigeración	Definir según producto y especificación técnica; la normativa contempla para alimentos de rápido crecimiento microbiano refrigeración no mayor de 4 °C ± 2 °C
Congelación	La Resolución 2674 contempla -18 °C o menor para almacenamiento congelado
Conservación caliente	La normativa contempla temperaturas superiores a 60 °C para alimentos que requieren esta condición

Estos valores no reemplazan las especificaciones particulares del producto, las disposiciones sanitarias aplicables ni los controles de tiempo y temperatura de cada proceso. Para carnes y derivados se deben considerar también los requisitos específicos de su régimen sanitario.

5.5. Identificación interna de productos

Todo producto abierto, fraccionado, preparado o trasladado a otro recipiente debe identificarse según corresponda:

- **Nombre del producto.**
- **Fecha de recepción o elaboración.**
- **Fecha y hora de apertura o fraccionamiento.**
- **Fecha límite de uso definida.**
- **Lote original, cuando aplique.**
- **Responsable.**
- **Condición de conservación.**

No se deben asignar fechas de vencimiento arbitrarias. La vida útil debe establecerse con base en la información del fabricante, la naturaleza del alimento y un procedimiento técnicamente validado.

5.6. Rotación

Aplicar FEFO: primero sale el producto cuya fecha de vencimiento o límite de uso está más próxima.

Cuando las fechas sean iguales o no exista fecha de vencimiento aplicable, utilizar FIFO: primero en entrar, primero en salir.

La rotación debe verificarse diariamente en productos perecederos.

Acciones correctivas

- **Producto sin identificación: separar y verificar antes de utilizar.**
- **Temperatura fuera de rango: registrar, evaluar tiempo de exposición y condición del alimento; aplicar decisión documentada.**
- **Equipo averiado: trasladar el producto a un equipo seguro y reportar mantenimiento.**
- **Producto vencido: retirar del inventario disponible y disponer según procedimiento.**
- **Evidencia de contaminación: aislar, registrar y evaluar el destino del producto.**

6. PROCEDIMIENTO INV-PRO-002

Control de inventarios

Objetivo: conocer las existencias reales, evitar faltantes y sobreinventarios, reducir pérdidas y proteger el capital de trabajo.

Responsable: almacenista y administrador.

Frecuencia: actualización diaria; conteos cíclicos según criticidad y cierre periódico.

6.1. Clasificación ABC

Clasificar los productos según su impacto económico y operativo:

- **A: alto valor, alto consumo o alto riesgo operativo. Control frecuente.**
- **B: importancia intermedia. Control periódico.**
- **C: bajo impacto individual. Control simplificado.**

La clasificación debe considerar también la criticidad sanitaria y la dificultad de reposición. Un producto económico puede ser crítico si su ausencia detiene la operación.

6.2. Datos mínimos por producto

Campo	Ejemplo
Código	PRO-001
Producto	Pechuga de pollo
Unidad	kg

Existencia inicial	**25**
Entradas	**10**
Salidas	**18**
Existencia teórica	**17**
Conteo físico	**16,5**
Diferencia	**-0,5**
Costo unitario	**$**
Valor inventario	**$**
Ubicación	**Refrigerador 1**

6.3. Fórmulas de control

Inventario teórico

Existencia inicial + entradas − salidas − bajas autorizadas.

Diferencia de inventario

Conteo físico − inventario teórico.

Valor del inventario

Cantidad disponible × costo unitario.

Consumo del período

Inventario inicial + compras − inventario final, ajustado por devoluciones y otros movimientos pertinentes.

Porcentaje de diferencia

(Diferencia absoluta ÷ inventario teórico) × 100.

Si el inventario teórico es cero, la diferencia porcentual no se calcula; se debe investigar el movimiento.

6.4. Conteo físico

1. **Definir fecha y hora de corte.**
2. **Evitar movimientos durante el conteo o registrarlos por separado.**

3. **Contar por producto y ubicación.**
4. **Utilizar la unidad de medida definida.**
5. **Verificar lotes y fechas.**
6. **Registrar cantidades reales.**
7. **Comparar con el sistema.**
8. **Investigar diferencias.**
9. **Autorizar ajustes.**
10. **Archivar el resultado.**

Causas comunes de diferencias

- **Porciones superiores a la ficha técnica.**
- **Salidas no registradas.**
- **Errores de recepción.**
- **Errores de unidad de medida.**
- **Mermas no reportadas.**
- **Devoluciones sin registrar.**
- **Consumo interno no autorizado.**
- **Errores de digitación.**
- **Pérdidas o hurtos.**

Ningún ajuste de inventario debe hacerse para ocultar una diferencia. Primero se identifica la causa y luego se registra el ajuste autorizado.

7. PROCEDIMIENTO INV-PRO-003

Mínimos, máximos y punto de reposición

Objetivo: mantener disponibilidad sin inmovilizar capital innecesariamente.

Conceptos

Stock mínimo: cantidad de seguridad definida para evitar faltantes.

Stock máximo: cantidad que se decide mantener como límite operativo.

Punto de pedido: nivel de inventario que activa una nueva compra.

Fórmulas sugeridas

Consumo promedio diario

Consumo total del período ÷ días del período.

Punto de pedido

Consumo promedio diario × tiempo de reposición + stock de seguridad.

Stock máximo

Consumo previsto durante el ciclo de compra + stock de seguridad.

Cantidad sugerida de compra

Stock máximo − inventario disponible − pedidos confirmados pendientes.

Estas fórmulas son herramientas de gestión y deben adaptarse a la variabilidad de la demanda, estacionalidad, vida útil, mínimos del proveedor y capacidad de almacenamiento.

Ejemplo

Un restaurante consume 5 kg diarios de un producto. El proveedor tarda 3 días en entregar y el establecimiento define 4 kg de seguridad.

Punto de pedido = (5 × 3) + 4 = 19 kg.

Cuando la existencia disponible alcance 19 kg, se activa la revisión y solicitud de reposición.

El stock de seguridad no es un porcentaje universal. Debe calcularse y revisarse según el comportamiento real de la operación.

---

8. PROCEDIMIENTO INV-PRO-004

Control de mermas y desperdicios

Objetivo: identificar y reducir pérdidas de inventario, producción y servicio.

Responsable: jefe de cocina y administrador.

Frecuencia: registro cada vez que ocurre una merma; análisis semanal.

8.1. Clasificación

- **Merma de limpieza o acondicionamiento.**
- **Merma por vencimiento.**
- **Merma por deterioro.**
- **Merma por error de producción.**

- **Merma por sobreporcionado.**
- **Merma por devolución del cliente.**
- **Merma por daño de almacenamiento.**
- **Merma por error de compra o recepción.**
- **Merma por manipulación inadecuada.**

8.2. Registro obligatorio

Cada pérdida debe incluir:

1. **Fecha y hora.**
2. **Producto.**
3. **Cantidad.**
4. **Unidad de medida.**
5. **Costo unitario.**
6. **Valor total.**
7. **Motivo.**
8. **Responsable que reporta.**
9. **Evidencia cuando aplique.**
10. **Acción preventiva.**

Valor de la merma = cantidad perdida × costo unitario.

Indicadores

Merma sobre compras

Valor de mermas ÷ valor de compras × 100.

Merma sobre consumo

Valor de mermas ÷ costo de consumo × 100.

Los indicadores deben utilizar una misma base de valoración para que las comparaciones sean consistentes.

9. FORMATOS LISTOS PARA IMPLEMENTACIÓN

RBC-FOR-COM-001 — Solicitud de compra

Campo	Registro
Fecha	
Sede	
Solicitante	
Área	
Producto	
Código	
Unidad	
Existencia actual	
Cantidad requerida	
Justificación	
Fecha requerida	
Proveedor sugerido	
Aprobación	

RBC-FOR-COM-002 — Orden de compra

Campo	Registro
Número de orden	
Fecha	
Proveedor	

NIT
Producto
Cantidad
Unidad
Precio unitario
Total
Fecha de entrega
Condiciones
Autorizado por

RBC-FOR-INV-001 — Recepción de mercancías

Campo	Registro
Fecha y hora	
Proveedor	
Orden de compra	
Producto	
Lote	
Cantidad solicitada	
Cantidad recibida	
Temperatura, si aplica	
Estado del empaque	
Fecha de vencimiento	
Resultado	
Observaciones	
Responsable	

RBC-FOR-INV-002 — Control de temperaturas

Fecha	Hora	Equipo	Temperatura	Rango definido	Resultado	Acción correctiva	Responsable

RBC-FOR-INV-003 — Kardex

Fecha	Documento	Entrada	Salida	Saldo	Costo unitario	Valor saldo	Responsable

RBC-FOR-INV-004 — Registro de mermas

Fecha	Producto	Cantidad	Unidad	Costo unitario	Valor	Motivo	Responsable

RBC-FOR-INV-005 — Conteo físico

Código	Producto	Unidad	Teórico	Físico	Diferencia	Valor diferencia	Causa

RBC-FOR-COM-003 — Evaluación de proveedores

Proveedor	Calidad	Inocuidad	Entrega	Precio	Trazabilidad	Resultado
	/30	/25	/20	/15	/10	/100

RBC-FOR-INV-006 — Inspección de almacenamiento

Punto de control	Cumple	No cumple	No aplica	Observación
Áreas limpias y ordenadas				
Productos identificados				
Rotación FEFO/FIFO				
Separación de crudos y listos para consumo				
Químicos separados				
Temperaturas registradas				
Empaques íntegros				
Productos vencidos separados				
Equipos en funcionamiento				
Pasillos despejados				

---

10. INDICADORES DE GESTIÓN

El administrador debe revisar como mínimo los siguientes indicadores:

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Cumplimiento de proveedores	Entregas conformes ÷ entregas totales × 100	Mensual
Diferencia de inventario	Diferencia absoluta ÷ inventario teórico × 100	Semanal o mensual
Merma sobre compras	Valor de mermas ÷ valor de compras × 100	Semanal
Rotación de inventario	Costo de ventas ÷ inventario promedio	Mensual
Días de inventario	Inventario promedio ÷ costo diario de ventas	Mensual
Quiebres de stock	Número de faltantes registrados	Semanal

Compras urgentes	**Compras no planificadas ÷ compras totales × 100**	**Mensual**

Los indicadores deben analizarse por categoría y sede. No es recomendable comparar directamente productos con vidas útiles, unidades o comportamientos de consumo muy diferentes.

---

11. AUDITORÍA OPERATIVA DE ABASTECIMIENTO E INVENTARIOS

Código: AUD-INV-001

La auditoría debe responder cinco preguntas:

1. **¿Se compra lo que realmente necesita la operación?**
2. **¿Se recibe únicamente lo que cumple las especificaciones?**
3. **¿Se almacena de manera segura y organizada?**
4. **¿El inventario físico coincide con el registrado?**
5. **¿Las pérdidas se identifican y se corrigen?**

Semáforo de cumplimiento

- **Verde: proceso implementado y evidencia disponible.**
- **Amarillo: proceso parcialmente implementado o con desviaciones menores.**
- **Rojo: incumplimiento crítico, ausencia de control o riesgo para la operación.**

Un incumplimiento que pueda comprometer la inocuidad debe atenderse inmediatamente, independientemente del porcentaje general de auditoría.

---

12. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN EN 7 DÍAS

Día	Actividad	Resultado esperado
1	Clasificar productos y áreas	Inventario maestro
2	Identificar proveedores	Listado de proveedores autorizados
3	Implementar solicitud y orden de compra	Compras documentadas
4	Implementar recepción	Registro de entradas
5	Organizar almacenamiento	Áreas identificadas y rotación
6	Realizar primer conteo físico	Inventario inicial confiable
7	Definir mínimos, máximos e indicadores	Sistema de reposición y control

Al terminar la semana, la administración debe contar con un inventario inicial conciliado, responsables definidos y registros activos.

13. ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO DEL CAPÍTULO

Este capítulo se considera implementado cuando:

- **Existe un listado actualizado de productos.**
- **Los proveedores están identificados y evaluados.**
- **Las compras tienen autorización.**
- **Las recepciones quedan registradas.**
- **Los productos no conformes se separan.**
- **Las temperaturas se controlan cuando corresponde.**
- **Los productos están identificados y organizados.**
- **Existe un sistema de rotación.**
- **Se realizan conteos físicos.**
- **Las diferencias se investigan.**
- **Las mermas se registran.**
- **La administración revisa indicadores.**

Principio de control: si una compra no está autorizada, una recepción no está verificada o una salida no está registrada, el inventario deja de ser confiable.

RESTAURANTE BAJO CONTROL

Manual operativo — Entrega 3

Producción estandarizada, recetas, porcionamiento y rentabilidad

Código del documento: RBC-MO-003
Versión: 1.0
Área responsable: Cocina y operaciones.
Responsable de implementación: Chef, jefe de cocina o administrador.

---

1. LA PRODUCCIÓN COMO SISTEMA

1.1. Objetivo

Establecer un método estandarizado para planear, preparar, cocinar, porcionar, presentar y entregar alimentos, garantizando:

- **Calidad constante.**
- **Inocuidad alimentaria.**
- **Control de cantidades.**
- **Aprovechamiento de materias primas.**
- **Reducción de desperdicios.**
- **Cumplimiento de tiempos.**
- **Control de costos.**
- **Rentabilidad por producto.**

1.2. Principio fundamental

Un restaurante no debe depender de la memoria, experiencia o interpretación individual de cada cocinero.

Cada preparación debe tener instrucciones documentadas que permitan que diferentes personas produzcan el mismo resultado.

La estandarización no elimina la creatividad del chef. La convierte en un conocimiento que puede enseñarse, medirse y replicarse.

1.3. Ciclo de producción

1. **Planear la producción.**
2. **Consultar ventas y demanda proyectada.**
3. **Verificar inventarios.**
4. **Solicitar materias primas.**
5. **Preparar ingredientes.**
6. **Ejecutar recetas.**
7. **Controlar cantidades y temperaturas.**
8. **Verificar calidad.**
9. **Porcionar y presentar.**
10. **Entregar al servicio.**
11. **Registrar consumos y mermas.**
12. **Analizar resultados.**

---

2. PROCEDIMIENTO COC-PRO-001

Planeación de producción

Objetivo: determinar qué productos se deben preparar, en qué cantidades y en qué momento.

Responsable: chef o jefe de cocina.

Frecuencia: diariamente, con revisión de proyecciones semanales.

Insumos:

- **Historial de ventas.**
- **Reservas y eventos.**
- **Pedidos programados.**
- **Menú vigente.**
- **Fichas técnicas.**
- **Inventario disponible.**
- **Capacidad instalada.**
- **Personal disponible.**

2.1. Procedimiento

1. **Revisar las ventas del día anterior.**
2. **Consultar ventas históricas por día de la semana.**
3. **Identificar productos de mayor y menor rotación.**
4. **Consultar reservas, eventos y pedidos especiales.**

5. **Revisar inventarios disponibles.**
6. **Calcular las cantidades necesarias.**
7. **Definir preparaciones anticipadas.**
8. **Asignar responsables.**
9. **Establecer horarios de preparación.**
10. **Comunicar el plan al equipo.**
11. **Ajustar las cantidades ante cambios de demanda.**
12. **Registrar la producción real y los sobrantes.**

2.2. Cálculo de producción

Producción requerida = demanda proyectada + inventario de seguridad de producto terminado − existencia disponible de producto terminado.

La producción debe ajustarse a la vida útil, capacidad de almacenamiento, demanda y controles de inocuidad.

No se deben preparar cantidades excesivas solo para evitar trabajar durante el servicio.

2.3. Clasificación de preparaciones

Tipo	Descripción	Ejemplo
Prealistamiento	**Limpieza, corte y preparación de ingredientes**	**Vegetales lavados y cortados**
Preparación base	**Elaboraciones utilizadas en diferentes platos**	**Salsas, fondos, aderezos**
Producción por lotes	**Preparación de cantidades planificadas**	**Carne desmechada**
Producción bajo pedido	**Preparación durante el servicio**	**Hamburguesas**
Producto terminado	**Preparación lista para entregar**	**Postres porcionados**

2.4. Registro RBC-FOR-COC-001

Fecha	Producto	Demanda estimada	Existencia	Producción requerida	Responsable

3. PROCEDIMIENTO COC-PRO-002

Estandarización de recetas

Objetivo: garantizar que todas las preparaciones mantengan las mismas cantidades, características, calidad, rendimiento y costo.

Responsable: chef o responsable de desarrollo gastronómico.

Frecuencia: al crear una receta y cada vez que se modifiquen sus ingredientes, cantidades, procesos o presentaciones.

3.1. Reglas de estandarización

Toda receta debe establecer:

1. **Nombre y código.**
2. **Categoría.**
3. **Cantidad de porciones.**
4. **Ingredientes.**
5. **Cantidades exactas.**
6. **Unidad de medida.**
7. **Procedimiento.**
8. **Equipos necesarios.**
9. **Tiempo de preparación.**
10. **Tiempo de cocción.**
11. **Temperaturas y controles aplicables.**
12. **Rendimiento.**
13. **Peso por porción.**

14. **Presentación final.**
15. **Alérgenos identificados.**
16. **Costo de ingredientes.**
17. **Costo por porción.**
18. **Responsable de validación.**

Las cantidades deben expresarse preferiblemente en gramos, kilogramos, mililitros o unidades estandarizadas.

Se deben evitar expresiones ambiguas como:

- **Un poquito.**
- **Al gusto.**
- **Una cucharada grande.**
- **Una porción generosa.**
- **Un puñado.**

Cuando una preparación requiera ajustes sensoriales, se deben documentar los límites y criterios de aceptación.

3.2. Procedimiento

1. **Definir el resultado gastronómico esperado.**
2. **Seleccionar ingredientes.**
3. **Pesar cada ingrediente.**
4. **Documentar el procedimiento.**
5. **Preparar una primera prueba.**
6. **Medir rendimiento.**
7. **Evaluar sabor, textura, aroma y presentación.**
8. **Calcular costo.**
9. **Ajustar la receta.**
10. **Validar con el responsable.**
11. **Asignar código y versión.**
12. **Capacitar al equipo.**
13. **Publicar la ficha técnica vigente.**

Toda modificación debe generar una nueva versión de la ficha técnica.

4. FICHA TÉCNICA DE RECETA

Código: RBC-FOR-COC-002

Identificación

Campo	Información
Nombre del producto	
Código	
Categoría	
Versión	
Fecha de creación	
Responsable	
Número de porciones	
Peso objetivo por porción	
Tiempo de preparación	
Tiempo de cocción	

Conservación

Alérgenos

Ingredientes y costos

Ingrediente	Unidad	Cantidad bruta	Cantidad neta	Costo unitario	Costo total

Total

Procedimiento

1. **Preparación inicial:**
2. **Limpieza y acondicionamiento:**
3. **Corte o porcionamiento:**
4. **Cocción:**
5. **Mezcla o ensamblaje:**
6. **Control de calidad:**
7. **Presentación:**
8. **Entrega:**

Estándar de presentación

- **Plato o empaque:**
- **Peso final:**
- **Distribución de ingredientes:**
- **Decoración:**
- **Temperatura de servicio:**
- **Fotografía de referencia:**
- **Tiempo máximo de despacho definido:**

Validación

Criterio	Resultado
Sabor	
Aroma	
Textura	
Apariencia	
Peso	
Rendimiento	
Costo	
Aprobación	

5. PROCEDIMIENTO COC-PRO-003

Control de rendimientos y aprovechamiento

Objetivo: determinar cuánto producto aprovechable se obtiene de cada materia prima y controlar las pérdidas generadas durante su acondicionamiento y preparación.

Responsable: chef o jefe de cocina.

5.1. Conceptos

Peso bruto: peso del producto antes de limpiarlo o acondicionarlo.

Peso neto: peso aprovechable después de retirar partes no utilizables para la preparación definida.

Merma de acondicionamiento: diferencia entre peso bruto y peso neto.

Rendimiento: proporción del peso bruto que se convierte en producto aprovechable.

5.2. Fórmulas

Merma en peso

Peso bruto − peso neto.

Porcentaje de rendimiento

(Peso neto ÷ peso bruto) × 100.

Porcentaje de merma

(Merma ÷ peso bruto) × 100.

5.3. Ejemplo ilustrativo

Se reciben 10 kg de una pieza de carne. Después de limpiarla se obtienen 8 kg aprovechables.

- **Peso bruto: 10 kg.**
- **Peso neto: 8 kg.**
- **Merma: 2 kg.**
- **Rendimiento: 80%.**
- **Merma: 20%.**

Este resultado debe compararse con el rendimiento estándar validado para ese corte y presentación. No se debe asumir que todas las carnes tienen el mismo rendimiento.

5.4. Costo real del producto aprovechable

Si los 10 kg costaron $200.000 COP:

Costo por kilogramo bruto:

$200.000 ÷ 10 = $20.000.

Costo por kilogramo neto:

$200.000 ÷ 8 = $25.000.

El costo de la carne aprovechable es $25.000 por kilogramo, no $20.000.

Esta diferencia es fundamental para calcular correctamente el costo de cada plato.

5.5. Registro RBC-FOR-COC-003

Producto	Peso bruto	Peso neto	Merma	Rendimiento	Costo bruto	Costo neto/kg

6. PROCEDIMIENTO COC-PRO-004

Porcionamiento y control de gramajes

Objetivo: garantizar que cada plato utilice la cantidad establecida en su ficha técnica.

Responsable: jefe de cocina.

Frecuencia: durante el prealistamiento, producción y servicio.

6.1. Estándares

Cada ingrediente principal debe tener:

- **Peso definido.**
- **Unidad de medida.**

- **Método de porcionamiento.**
- **Utensilio o instrumento.**
- **Tolerancia aprobada.**
- **Identificación de la preparación.**

Ejemplo:

Ingrediente	Porción estándar	Instrumento
Carne de hamburguesa	150 g	Báscula
Queso	20 g	Peso o unidad estandarizada
Salsa	25 g	Dosificador
Vegetales	30 g	Báscula o recipiente calibrado

Los valores son ejemplos ilustrativos y deben ajustarse a cada receta.

6.2. Procedimiento

1. **Consultar la ficha técnica.**
2. **Verificar la báscula.**
3. **Preparar recipientes y utensilios.**
4. **Porcionar según el gramaje definido.**
5. **Identificar las porciones.**
6. **Almacenar bajo condiciones adecuadas.**
7. **Revisar aleatoriamente las porciones.**
8. **Registrar desviaciones.**
9. **Capacitar al colaborador cuando se repitan errores.**

6.3. Control de desviaciones

Si una porción supera o queda por debajo del estándar:

- **Revisar la calibración de la báscula.**
- **Verificar el método de porcionamiento.**
- **Reentrenar al colaborador.**
- **Revisar la ficha técnica.**
- **Evaluar el impacto económico.**

El sobreporcionado incrementa costos; el subporcionado deteriora la experiencia y puede generar reclamaciones.

---

7. PROCEDIMIENTO COC-PRO-005

Preparación y mise en place

Objetivo: garantizar que la cocina tenga disponibles los ingredientes, utensilios y preparaciones necesarios antes del servicio.

Responsable: jefe de cocina y equipo de producción.

7.1. Preparación de estación

Cada estación debe contar con:

- **Ingredientes necesarios.**
- **Recipientes identificados.**
- **Utensilios.**
- **Equipos operativos.**
- **Superficies limpias.**
- **Fichas técnicas disponibles.**
- **Elementos de protección requeridos.**
- **Registro de temperaturas cuando corresponda.**

7.2. Procedimiento

1. **Revisar el menú y las ventas proyectadas.**
2. **Consultar la orden de producción.**
3. **Verificar ingredientes.**
4. **Realizar limpieza y acondicionamiento.**
5. **Ejecutar cortes y preparaciones.**
6. **Elaborar salsas y bases.**
7. **Porcionar.**
8. **Identificar los recipientes.**
9. **Almacenar correctamente.**
10. **Registrar cantidades producidas.**

11. **Revisar que la estación esté lista.**
12. **Informar faltantes al jefe de cocina.**

La mise en place no autoriza a dejar alimentos fuera de refrigeración o a mantener preparaciones sin controles de tiempo y temperatura.

---

8. PROCEDIMIENTO COC-PRO-006

Cocción y control de calidad

Objetivo: ejecutar las preparaciones bajo parámetros que garanticen inocuidad, calidad y consistencia.

Responsable: cocinero asignado y jefe de cocina.

8.1. Antes de cocinar

- **Verificar la ficha técnica.**
- **Confirmar ingredientes y cantidades.**
- **Verificar estado de los equipos.**
- **Revisar condiciones de los alimentos.**
- **Confirmar utensilios y superficies.**
- **Aplicar separación de crudos y alimentos listos para consumo.**

8.2. Durante la preparación

- **Seguir el orden de la receta.**
- **Respetar tiempos y parámetros establecidos.**
- **Evitar contaminación cruzada.**
- **Controlar temperaturas según el producto.**
- **Utilizar instrumentos adecuados.**
- **Registrar desviaciones.**
- **Mantener limpieza durante el proceso.**

8.3. Después de cocinar

- **Verificar el resultado.**
- **Controlar el peso o rendimiento.**
- **Evaluar presentación.**
- **Mantener condiciones seguras de conservación.**
- **Registrar la producción.**
- **Identificar el lote o preparación cuando corresponda.**

8.4. Control de calidad del plato

Variable	Estándar
Sabor	Según receta validada
Aroma	Característico, sin olores anormales
Textura	Según especificación
Temperatura	Según preparación y proceso
Peso	Según ficha técnica
Presentación	Fotografía de referencia
Integridad	Sin cuerpos extraños ni contaminación
Tiempo	Dentro del estándar de servicio

La cocción debe contar con parámetros de tiempo y temperatura definidos según el alimento, el proceso y las disposiciones sanitarias aplicables. No se debe utilizar un único valor de temperatura para todos los productos.

9. PROCEDIMIENTO COC-PRO-007

Ensamblaje, presentación y despacho

Objetivo: asegurar que cada producto servido corresponda al pedido y cumpla los estándares de calidad y presentación.

Responsable: jefe de cocina, cocineros y responsable de despacho.

9.1. Procedimiento

1. **Recibir la comanda.**
2. **Confirmar el producto y sus modificaciones.**
3. **Verificar restricciones alimentarias y alérgenos comunicados.**
4. **Preparar los componentes.**
5. **Ensamblar según ficha técnica.**
6. **Revisar gramajes.**
7. **Verificar presentación.**
8. **Confirmar que corresponde al pedido.**
9. **Empacar o servir.**
10. **Entregar al mesero o domiciliario.**
11. **Registrar el pedido como despachado.**

9.2. Estándar de despacho

Cada plato debe cumplir:

- **Producto correcto.**
- **Cantidad correcta.**
- **Modificaciones solicitadas.**
- **Presentación aprobada.**
- **Empaque adecuado.**
- **Accesorios y acompañamientos completos.**
- **Identificación de pedidos especiales.**
- **Condiciones de conservación y transporte aplicables.**

9.3. Tiempo de producción

Cada plato debe tener un tiempo objetivo de preparación definido por la operación.

Categoría	Tiempo objetivo
Entradas	
Hamburguesas	
Carnes a la parrilla	
Platos fuertes	
Bebidas	
Postres	

Estos tiempos son estándares internos. Deben medirse con datos reales y no comprometer la inocuidad ni la calidad.

---

10. PROCEDIMIENTO COC-PRO-008

Enfriamiento y conservación de preparaciones

Objetivo: controlar las preparaciones que no se sirven inmediatamente y necesitan conservación posterior.

Responsable: jefe de cocina y personal designado.

Procedimiento

1. **Identificar la preparación.**
2. **Determinar si el alimento puede conservarse y bajo qué condiciones.**
3. **Aplicar un procedimiento validado de enfriamiento cuando corresponda.**
4. **Utilizar recipientes y métodos adecuados.**
5. **Evitar dejar grandes volúmenes enfriándose lentamente.**
6. **Registrar tiempo y temperatura.**
7. **Identificar fecha y hora de elaboración.**
8. **Establecer fecha límite de utilización con base técnica.**
9. **Almacenar en el equipo correspondiente.**
10. **Verificar las condiciones antes de reutilizar.**

El establecimiento debe definir y validar los límites de enfriamiento, recalentamiento y conservación para cada preparación, de acuerdo con sus características y requisitos sanitarios. No debe improvisar tiempos ni temperaturas.

---

11. COSTEO DE RECETAS

Esta es una de las herramientas financieras más importantes del restaurante.

El costo de un plato no se calcula dividiendo el precio de compra de la materia prima entre las porciones estimadas. Se calcula utilizando cantidades reales, rendimientos, precios de compra y costos complementarios.

11.1. Costo de ingredientes

Costo del ingrediente = cantidad utilizada × costo por unidad de medida.

Ejemplo:

- **Carne: 150 g.**
- **Costo neto: $25.000/kg.**
- **Costo de carne: 0,150 × $25.000 = $3.750.**

11.2. Costo total de receta

Suma de:

- **Materias primas.**
- **Salsas y aderezos.**
- **Acompañamientos.**
- **Decoraciones.**
- **Empaques, cuando corresponda.**
- **Otros componentes directamente atribuibles.**

Para una receta de varias porciones:

Costo por porción = costo total de la receta ÷ porciones obtenidas.

11.3. Ejemplo de costeo

Hamburguesa clásica:

Ingrediente	Costo
Pan	$1.000
Carne 150 g	$3.750
Queso	$600
Vegetales	$350
Salsa	$250
Empaque	$450
Costo total	$6.400

Este ejemplo no representa precios de mercado; es una simulación para mostrar el método.

---

12. PRECIO DE VENTA Y FOOD COST

12.1. Food cost

El food cost representa la proporción del precio de venta atribuible al costo de los alimentos, según la metodología definida.

Food cost (%) = costo de alimentos por porción ÷ precio de venta neto × 100.

Para el ejemplo:

- **Costo de alimentos y componentes considerados: $5.950.**
- **Precio de venta neto: $20.000.**
- **Food cost: 29,75%.**

El empaque de $450 se puede analizar como costo directo adicional, separado del food cost de alimentos, para evitar mezclar indicadores con metodologías diferentes.

12.2. Precio de venta sugerido por food cost objetivo

Precio de venta neto = costo de alimentos ÷ food cost objetivo.

Si el costo de alimentos es $5.950 y el objetivo de food cost es 30%:

$5.950 ÷ 0,30 = $19.833.

El precio comercial se debe ajustar a la estrategia del negocio, competencia, percepción de valor, impuestos y rentabilidad esperada.

El food cost objetivo no es universal. Debe establecerse según tipo de restaurante, categoría de producto, estructura de gastos y estrategia comercial.

12.3. Margen de contribución

El margen de contribución indica cuánto dinero queda después de descontar los costos variables asociados a la venta.

Margen de contribución = ingreso neto − costos variables.

Ejemplo:

Concepto	Valor
Precio de venta neto	$20.000
Alimentos	$5.950
Empaque	$450
Comisión variable de canal	$1.000
Margen de contribución	$12.600

Este margen debe contribuir a pagar nómina, arriendo, servicios públicos, administración, mantenimiento, publicidad y demás gastos de estructura, además de generar utilidad.

No debe confundirse margen de contribución con utilidad neta.

12.4. Margen bruto y margen porcentual

Margen bruto = ventas netas − costo de ventas.

Margen bruto (%) = margen bruto ÷ ventas netas × 100.

Es indispensable definir qué conceptos están incluidos en el costo de ventas para que la medición sea comparable entre períodos.

---

13. PROCEDIMIENTO FIN-PRO-001

Actualización de costos y precios

Objetivo: mantener actualizados los costos y precios de venta de los productos.

Responsable: administrador, contador o responsable financiero, con participación del chef.

Frecuencia: mensual y cada vez que ocurra un cambio significativo de costos.

Procedimiento

1. **Obtener precios actualizados de proveedores.**
2. **Actualizar costos unitarios.**
3. **Revisar rendimientos.**
4. **Actualizar fichas técnicas.**
5. **Calcular costo por porción.**
6. **Revisar food cost.**
7. **Calcular margen de contribución.**
8. **Comparar con el precio vigente.**
9. **Revisar competencia y percepción de valor.**
10. **Proponer ajustes.**
11. **Autorizar los cambios.**
12. **Actualizar menú, POS y canales digitales.**

No se debe aumentar o reducir un precio sin revisar primero el efecto sobre el margen y la demanda.

---

14. INGENIERÍA DE MENÚ

La ingeniería de menú permite tomar decisiones sobre los productos considerando dos variables:

1. **Popularidad: cuántas veces se vende el producto.**
2. **Rentabilidad: cuánto margen de contribución genera.**

14.1. Clasificación

Categoría	Popularidad	Rentabilidad	Acción

Estrella	**Alta**	**Alta**	**Mantener, destacar y proteger calidad**
Caballo de batalla	**Alta**	**Baja**	**Revisar costos, gramajes y precio**
Rompecabezas	**Baja**	**Alta**	**Mejorar visibilidad y comunicación**
Perro	**Baja**	**Baja**	**Rediseñar, reemplazar o retirar**

14.2. Procedimiento

1. **Seleccionar un período de análisis.**
2. **Extraer ventas por producto.**
3. **Calcular unidades vendidas.**
4. **Actualizar costos.**
5. **Calcular margen de contribución.**
6. **Determinar popularidad.**
7. **Clasificar cada producto.**
8. **Definir acciones.**
9. **Ejecutar cambios.**
10. **Medir resultados.**

La clasificación debe realizarse por categorías comparables. No es conveniente comparar directamente una bebida con un plato fuerte si tienen dinámicas comerciales diferentes.

---

15. FORMATOS DE CONTROL DE PRODUCCIÓN

RBC-FOR-COC-004 — Orden de producción

Campo	Registro
Fecha	
Turno	
Sede	
Responsable	
Producto	
Cantidad proyectada	
Cantidad a producir	
Inventario disponible	
Hora de inicio	
Hora de finalización	
Cantidad real producida	
Observaciones	

RBC-FOR-COC-005 — Control de porcionamiento

Fecha	Producto	Gramaje estándar	Gramaje medido	Diferencia	Responsable

RBC-FOR-COC-006 — Registro de producción

Fecha	Preparación	Cantidad elaborada	Rendimiento	Lote	Responsable	Destino

RBC-FOR-COC-007 — Control de calidad del plato

Criterio	Cumple	No cumple	Observaciones
Receta correcta			
Gramajes			
Cocción			
Temperatura			
Presentación			

Acompañamientos

Empaque

Tiempo de despacho

RBC-FOR-FIN-001 — Costeo de receta

Ingrediente	Cantidad	Unidad	Costo unitario	Costo total

Total

Resultado	Valor
Costo total de receta	
Número de porciones	

Costo por porción	
Precio de venta neto	
Food cost	
Margen de contribución	
Margen de contribución (%)	

RBC-FOR-FIN-002 — Rentabilidad del menú

Producto	Unidades vendidas	Precio neto	Costo variable	Margen unitario	Margen total

RBC-FOR-COC-008 — Registro de desviaciones de producción

Fecha	Producto	Desviación	Causa	Impacto	Acción correctiva	Responsable

---

16. INDICADORES DE PRODUCCIÓN Y RENTABILIDAD

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Food cost	Costo de alimentos ÷ ventas netas × 100	Semanal y mensual
Rendimiento	Peso neto ÷ peso bruto × 100	Por lote o producto
Merma de producción	Valor de merma ÷ valor de producción × 100	Semanal
Cumplimiento de recetas	Preparaciones conformes ÷ preparaciones verificadas × 100	Semanal
Desviación de porcionamiento	Diferencia respecto al estándar	Diario
Tiempo promedio de preparación	Tiempo total ÷ pedidos preparados	Diario
Margen de contribución	Ventas netas − costos variables	Semanal y mensual
Popularidad de menú	Unidades vendidas por producto	Mensual

---

17. AUDITORÍA OPERATIVA DE COCINA

Código: AUD-COC-001

La revisión debe verificar:

- **¿Todas las preparaciones tienen ficha técnica?**
- **¿Las fichas están actualizadas?**
- **¿El personal conoce las recetas?**
- **¿Se utilizan básculas y utensilios adecuados?**
- **¿Se respetan los gramajes?**
- **¿Se controlan los rendimientos?**
- **¿Se registran las mermas?**
- **¿Se cumple la programación de producción?**
- **¿Se controlan las condiciones de conservación?**
- **¿Se verifica la presentación?**
- **¿Los costos están actualizados?**
- **¿Los precios permiten una contribución adecuada?**

Resultado

- **Verde: cumple y existe evidencia.**
- **Amarillo: cumple parcialmente y requiere ajuste.**
- **Rojo: incumplimiento crítico o desviación que compromete la calidad, inocuidad o rentabilidad.**

---

18. IMPLEMENTACIÓN EN 7 DÍAS

Día	Actividad	Entregable
1	Seleccionar productos principales	Portafolio priorizado
2	Pesar y documentar ingredientes	Fichas técnicas
3	Medir rendimientos	Tabla de aprovechamiento
4	Estandarizar gramajes	Tabla de porcionamiento

5	**Calcular costos**	**Costeo por receta**
6	**Definir precios y márgenes**	**Matriz de rentabilidad**
7	**Capacitar y auditar**	**Sistema operativo implementado**

Para comenzar, se recomienda estandarizar primero los productos de mayor venta y los que representan mayor inversión en materias primas. Después se incorpora el resto del menú.

---

19. ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO

El capítulo se considera implementado cuando:

- **El menú tiene fichas técnicas.**
- **Las recetas están versionadas.**
- **Los ingredientes tienen unidades estandarizadas.**
- **Los rendimientos están medidos.**
- **Los gramajes están definidos.**
- **El personal está capacitado.**
- **Las órdenes de producción están documentadas.**
- **La calidad se verifica.**
- **Los costos están actualizados.**
- **El precio se analiza con base en margen.**
- **Las mermas se registran.**
- **La gerencia revisa los indicadores.**

Principio de control: si el restaurante no conoce el costo real de sus recetas, no conoce la rentabilidad de sus ventas.

RESTAURANTE BAJO CONTROL

Manual operativo — Entrega 4

Plan de saneamiento, limpieza, desinfección e inocuidad

Código: RBC-MO-004
Versión: 1.0
Aplicación: restaurantes, cafeterías, cocinas industriales, servicios de alimentación y operaciones multisede.

1. EL PLAN DE SANEAMIENTO

1.1. Objetivo

Establecer las actividades necesarias para prevenir la contaminación de alimentos, controlar los peligros sanitarios y mantener las instalaciones, equipos, utensilios y personal bajo condiciones higiénicas.

1.2. Alcance

Aplica a:

- **Cocina caliente y fría.**
- **Áreas de preparación.**
- **Almacenamiento seco.**
- **Refrigeradores y congeladores.**
- **Lavado de utensilios.**
- **Salones y áreas de servicio.**
- **Baños y vestidores.**
- **Áreas de residuos.**
- **Equipos y superficies.**
- **Vehículos y elementos de transporte, cuando correspondan.**

1.3. Programas que lo componen

Código	Programa	Propósito
SAN-PRO-001	Limpieza y desinfección	Eliminar suciedad y reducir microorganismos
SAN-PRO-002	Manejo de residuos	Prevenir contaminación y acumulación de desechos
SAN-PRO-003	Control integrado de plagas	Prevenir y controlar animales y vectores
SAN-PRO-004	Abastecimiento y control de agua	Garantizar agua apta para los usos requeridos
SAN-PRO-005	Higiene del personal	Prevenir contaminación por manipuladores
SAN-PRO-006	Prevención de contaminación cruzada	Separar actividades, productos y superficies incompatibles

Cada programa debe contener objetivo, alcance, responsables, procedimientos, productos o equipos utilizados, frecuencias, registros, acciones correctivas y mecanismos de verificación.

2. PROCEDIMIENTO SAN-PRO-001

Limpieza y desinfección

Objetivo: establecer una metodología uniforme para limpiar y desinfectar instalaciones, equipos, utensilios y superficies.

Responsable: administrador, jefe de cocina y personal asignado.

Frecuencia: según cronograma, riesgo y uso de cada elemento.

2.1. Diferencia entre limpiar y desinfectar

Limpieza: remoción de residuos, grasa, suciedad y materia orgánica mediante agua, detergentes y acción mecánica.

Desinfección: aplicación de un método físico o químico autorizado para reducir microorganismos a niveles aceptables.

La desinfección no reemplaza la limpieza. Una superficie sucia puede impedir que el desinfectante actúe correctamente.

2.2. Método estándar de limpieza y desinfección

1. **Retirar alimentos y proteger materias primas.**
2. **Desconectar el equipo cuando sea seguro y necesario.**
3. **Retirar residuos sólidos.**
4. **Desmontar piezas removibles cuando corresponda.**
5. **Aplicar detergente de acuerdo con las instrucciones del fabricante.**
6. **Realizar acción mecánica con utensilios adecuados.**
7. **Enjuagar cuando el producto lo requiera.**
8. **Inspeccionar visualmente.**
9. **Aplicar desinfectante autorizado según etiqueta.**
10. **Respetar concentración y tiempo de contacto.**
11. **Enjuagar únicamente cuando las instrucciones del producto lo indiquen.**
12. **Dejar secar de forma higiénica.**
13. **Reinstalar las piezas.**
14. **Verificar el resultado.**
15. **Registrar la actividad.**

Importante: nunca mezclar productos químicos. En particular, no mezclar hipoclorito con ácidos, amoníaco u otros limpiadores.

2.3. Clasificación de superficies

Grupo	Ejemplos	Prioridad
Contacto directo con alimentos	Mesones, tablas, cuchillos	Muy alta
Contacto indirecto	Manijas de equipos, bandejas externas	Alta
Superficies ambientales	Pisos, paredes, puertas	Según riesgo y frecuencia
Sanitarios	Inodoros, lavamanos, grifería	Alta
Residuos	Canecas y área de almacenamiento	Alta

Los utensilios utilizados para sanitarios y residuos deben estar identificados y separados de los utilizados en cocina.

2.4. Selección de productos químicos

Cada producto debe contar con:

- **Nombre comercial.**
- **Fabricante.**
- **Uso autorizado.**
- **Instrucciones de preparación.**
- **Concentración de uso.**
- **Tiempo de contacto.**
- **Necesidad de enjuague.**
- **Precauciones.**
- **Hoja de datos de seguridad cuando corresponda.**
- **Fecha de vencimiento.**
- **Responsable de preparación.**

No se deben utilizar productos sin identificación ni preparar mezclas basadas en estimaciones visuales.

2.5. Preparación de soluciones

La concentración debe ajustarse a la etiqueta y a las instrucciones técnicas del fabricante.

Cuando el producto indique una concentración final en ppm, la cantidad necesaria puede calcularse mediante:

Volumen de producto concentrado = (concentración deseada × volumen final) ÷ concentración inicial.

Las unidades deben ser compatibles. Por ejemplo, ambas concentraciones expresadas en ppm.

El resultado debe verificarse con el instrumento adecuado cuando corresponda. No existe una concentración única aplicable a todos los desinfectantes, superficies y usos.

2.6. Frecuencias internas recomendadas

Elemento	Frecuencia mínima operativa propuesta
Mesones de preparación	Antes y después de cada actividad; entre tareas incompatibles
Tablas de corte	Después de cada uso y al cambiar de tipo de alimento
Cuchillos	Después de cada uso y entre operaciones incompatibles
Equipos de contacto directo	Según uso, al finalizar operación y ante contaminación
Freidoras	Según programa de mantenimiento y condición del aceite
Refrigeradores	Limpieza programada y atención inmediata de derrames
Pisos de cocina	Durante la operación cuando se ensucien y al cierre
Campanas y filtros	Según carga de grasa y cronograma técnico
Canecas	Después del vaciado y cuando se ensucien
Baños	Según frecuencia de uso, inspección y cronograma

Estas frecuencias son estándares internos de partida. Deben ajustarse al riesgo, volumen de operación, instrucciones del fabricante y requisitos sanitarios aplicables.

3. PROCEDIMIENTO SAN-PRO-002

Manejo de residuos

Objetivo: asegurar la recolección, separación, almacenamiento temporal y disposición de residuos sin contaminar alimentos ni áreas de producción.

Responsable: administrador y personal designado.

3.1. Clasificación

Separar los residuos según el esquema de separación aplicable al establecimiento y al municipio.

Categorías operativas:

- **Aprovechables.**
- **No aprovechables.**
- **Orgánicos aprovechables, cuando exista una ruta de gestión.**
- **Residuos especiales o peligrosos, cuando se generen.**

Los residuos de aceite de cocina usado deben manejarse por una ruta diferenciada y entregarse a un gestor o recolector autorizado cuando corresponda. Nunca deben verterse al alcantarillado.

3.2. Procedimiento

1. **Identificar las canecas y su uso.**
2. **Ubicarlas sin comprometer la higiene de los alimentos.**
3. **Utilizar recipientes resistentes, lavables y con tapa cuando corresponda.**
4. **Separar residuos en el punto de generación.**
5. **Evitar acumulación.**
6. **Retirar bolsas antes de que se desborden.**
7. **Transportar residuos por rutas que no contaminen alimentos.**
8. **Llevarlos al área temporal definida.**
9. **Mantener el área limpia y protegida.**
10. **Entregar según el esquema de recolección aplicable.**
11. **Lavar y desinfectar recipientes cuando corresponda.**
12. **Registrar novedades.**

3.3. Control de aceite usado

1. **Permitir que el aceite alcance condiciones seguras para manipularlo.**
2. **Utilizar recipientes adecuados, cerrados e identificados.**
3. **Evitar mezclas con agua u otros residuos.**
4. **Registrar cantidades entregadas.**
5. **Entregar a un gestor o ruta autorizada.**
6. **Conservar soportes de entrega cuando existan.**

3.4. Prohibiciones

- **Depositar residuos directamente sobre el piso.**
- **Acumular basura en áreas de preparación.**
- **Reutilizar recipientes de químicos para alimentos.**
- **Verter aceite usado al drenaje.**
- **Manipular residuos y alimentos sin cambio de actividad y lavado de manos.**
- **Dejar canecas abiertas cuando esto favorezca plagas o contaminación.**

4. PROCEDIMIENTO SAN-PRO-003

Control integrado de plagas

Objetivo: prevenir la entrada, establecimiento y proliferación de insectos, roedores y otros animales que representen riesgos sanitarios.

Responsable: administrador.

Frecuencia: inspección periódica y atención inmediata de hallazgos.

4.1. Prevención estructural

- **Instalar barreras físicas adecuadas.**
- **Mantener puertas y ventanas protegidas.**
- **Sellar grietas y aberturas.**
- **Instalar mallas cuando sean necesarias.**
- **Mantener desagües protegidos.**
- **Eliminar acumulación de cartón y residuos.**
- **Evitar agua estancada.**
- **Mantener alimentos cerrados.**
- **Controlar derrames.**
- **Mantener orden en almacenamiento.**

4.2. Inspección

Revisar:

- **Evidencia de roedores.**
- **Excretas.**
- **Huellas o marcas.**
- **Insectos vivos o muertos.**
- **Daños en empaques.**
- **Nidos.**
- **Puntos de ingreso.**
- **Humedad y acumulaciones.**
- **Condiciones exteriores del establecimiento.**

4.3. Control profesional

Cuando se requiera tratamiento químico o especializado:

1. **Evaluar el problema.**
2. **Seleccionar un prestador competente y autorizado cuando la actividad lo requiera.**
3. **Definir áreas y horarios de intervención.**
4. **Retirar o proteger alimentos y utensilios.**
5. **Aplicar medidas de seguridad.**
6. **Respetar los tiempos de reingreso.**
7. **Limpiar las superficies según instrucciones.**
8. **Verificar el resultado.**
9. **Archivar soportes del servicio.**
10. **Implementar acciones preventivas.**

No se deben aplicar plaguicidas sobre alimentos, superficies de contacto ni utensilios. Los cebos y dispositivos deben ubicarse de forma controlada y segura.

4.4. Registro de hallazgos

Fecha	Área	Evidencia	Nivel de riesgo	Acción	Responsable

5. PROCEDIMIENTO SAN-PRO-004

Abastecimiento y control de agua

Objetivo: asegurar que el agua utilizada en actividades que puedan afectar los alimentos y la higiene del establecimiento sea apta para el uso correspondiente.

Responsable: administrador o responsable de mantenimiento.

5.1. Usos del agua

- **Preparación de alimentos.**
- **Lavado de frutas y verduras.**
- **Lavado de utensilios.**
- **Limpieza de superficies.**
- **Higiene de manos.**
- **Fabricación de hielo.**
- **Bebidas y consumo humano.**

El agua utilizada para estos fines debe cumplir los requisitos aplicables de calidad.

5.2. Procedimiento

1. **Identificar la fuente de suministro.**
2. **Revisar continuidad del servicio.**
3. **Inspeccionar tanques y depósitos.**
4. **Mantener tapas y estructuras en buen estado.**
5. **Definir frecuencia de limpieza y desinfección.**
6. **Mantener registros.**
7. **Revisar novedades de calidad o suministro.**
8. **Evaluar riesgos ante interrupciones.**
9. **Implementar medidas de contingencia.**
10. **Verificar condiciones antes de reanudar operaciones.**

Cuando se almacene agua, el establecimiento debe contar con un programa documentado de inspección, limpieza y desinfección de los depósitos, ajustado a la normativa y al riesgo.

5.3. Interrupción o sospecha de contaminación

Si existe interrupción del suministro o sospecha de contaminación:

- **Suspender el uso del agua comprometida para preparación y manipulación.**
- **No utilizar hielo fabricado con agua de calidad dudosa.**
- **Activar una fuente alternativa que cumpla los requisitos.**
- **Proteger alimentos y utensilios.**
- **Evaluar la continuidad de la operación.**
- **Solicitar verificación cuando corresponda.**
- **Registrar el evento y las medidas tomadas.**

No se debe asumir que hervir el agua corrige cualquier contaminación química.

6. PROCEDIMIENTO SAN-PRO-005

Higiene del personal manipulador

Objetivo: prevenir la contaminación de los alimentos por prácticas inadecuadas de higiene personal.

Responsable: administrador y jefe de cocina.

6.1. Condiciones de ingreso

Antes de iniciar labores, verificar:

- **Presentación e higiene personal.**
- **Uniforme limpio y adecuado.**
- **Cabello protegido.**
- **Uñas cortas y limpias.**
- **Ausencia de accesorios que puedan contaminar alimentos.**
- **Heridas protegidas de manera adecuada y evaluación de aptitud.**
- **Lavado correcto de manos.**
- **Ausencia de síntomas que representen riesgo de contaminación.**

El personal debe informar oportunamente enfermedades, diarrea, vómitos, lesiones infectadas u otras condiciones que puedan comprometer la inocuidad.

La administración debe adoptar medidas para evitar que personas que representen un riesgo contaminen los alimentos.

6.2. Lavado de manos

Lavarse las manos:

- **Antes de iniciar labores.**
- **Después de usar el baño.**
- **Después de manipular residuos.**
- **Después de tocar alimentos crudos.**
- **Después de limpiar.**
- **Después de tocar dinero o elementos contaminados.**
- **Después de comer, toser o estornudar.**
- **Al cambiar de actividad.**
- **Siempre que exista riesgo de contaminación.**

Método

1. **Mojar las manos.**
2. **Aplicar jabón.**
3. **Frotar palmas.**
4. **Frotar dorsos.**
5. **Limpiar entre los dedos.**
6. **Frotar uñas y pulgares.**
7. **Enjuagar.**
8. **Secar con método higiénico.**
9. **Cerrar el grifo sin recontaminar las manos cuando corresponda.**

Los guantes no sustituyen el lavado de manos.

6.3. Uniformes y protección

El establecimiento debe definir:

- **Uniforme por área.**
- **Protección del cabello.**
- **Calzado adecuado.**
- **Delantales.**
- **Elementos de protección según tarea.**
- **Reglas de cambio y lavado.**

Los elementos de protección deben mantenerse limpios y utilizarse de manera que no se conviertan en fuente de contaminación.

6.4. Capacitación

El establecimiento debe implementar un programa continuo y permanente de capacitación en higiene y manipulación de alimentos. La Resolución 2674 de 2013 establece una intensidad mínima de 10 horas anuales y requisitos sobre contenido, metodología, duración, docentes y cronograma. <Cite refs={["turn155297search29","turn155297search0"]}/>

7. PROCEDIMIENTO SAN-PRO-006

Prevención de contaminación cruzada

Objetivo: evitar que microorganismos, alérgenos, sustancias químicas o materiales extraños pasen de un alimento, superficie o actividad a otra.

7.1. Contaminación cruzada directa

Ocurre cuando un alimento contamina directamente otro.

Ejemplo: carne cruda en contacto con vegetales listos para consumo.

7.2. Contaminación cruzada indirecta

Ocurre mediante:

- **Cuchillos.**
- **Tablas.**
- **Manos.**
- **Guantes.**
- **Mesones.**
- **Recipientes.**
- **Trapos.**

- **Equipos.**
- **Agua.**
- **Utensilios.**

7.3. Controles

1. **Separar alimentos crudos y listos para consumo.**
2. **Utilizar utensilios diferenciados o aplicar limpieza y desinfección entre actividades.**
3. **Almacenar productos en recipientes cerrados.**
4. **Evitar goteos de alimentos crudos.**
5. **Separar productos químicos.**
6. **Lavar las manos entre tareas.**
7. **Identificar alérgenos.**
8. **Evitar el contacto accidental entre preparaciones.**
9. **Controlar el uso de paños y elementos de limpieza.**
10. **Capacitar al personal.**

7.4. Control de alérgenos

El restaurante debe identificar los ingredientes que pueden producir reacciones alérgicas y mantener información confiable para el equipo de servicio.

Debe existir un procedimiento para:

- **Registrar alérgenos de cada receta.**
- **Informar al personal.**
- **Atender solicitudes del cliente.**
- **Evitar contacto cruzado.**
- **Limpiar y preparar utensilios y superficies.**
- **Comunicar limitaciones cuando no pueda garantizarse la ausencia de un alérgeno.**

Nunca se debe prometer que un plato está libre de un alérgeno si el establecimiento no puede garantizarlo.

8. PLAN MAESTRO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

Código: RBC-FOR-SAN-001

Área o elemento	Actividad	Producto	Frecuencia	Responsable	Verificación

Mesones	Limpiar y desinfectar	Según ficha	Antes y después de uso	Cocina	Inspección
Tablas	Lavar y desinfectar	Según ficha	Entre tareas y después de uso	Cocina	Inspección
Cuchillos	Lavar y desinfectar	Según ficha	Entre tareas	Cocina	Inspección
Refrigeradores	Limpiar superficies	Detergente y desinfectante compatible	Según cronograma y derrames	Almacén	Inspección
Pisos	Limpiar	Detergente	Durante operación y cierre	Auxiliar	Inspección
Campana	Desengrasar	Producto compatible	Según acumulación y cronograma	Mantenimiento	Inspección
Canecas	Lavar y desinfectar	Producto autorizado	Después de vaciado y cuando se ensucien	Auxiliar	Inspección
Baños	Limpiar y desinfectar	Productos destinados al área	Según uso y cronograma	Auxiliar	Inspección

El plan definitivo debe identificar también la concentración, tiempo de contacto, método de aplicación, enjuague requerido y precauciones de cada producto químico.

9. REGISTROS OBLIGATORIOS DEL SISTEMA

RBC-FOR-SAN-002 — Registro diario de limpieza

Fecha	Área	Elemento	Hora	Responsable	Verificado por	Resultado

RBC-FOR-SAN-003 — Control de preparación de desinfectantes

Fecha	Producto	Concentración inicial	Concentración objetivo	Volumen preparado	Verificación	Responsable

RBC-FOR-SAN-004 — Inspección de plagas

Fecha	Área	Evidencia	Dispositivo o punto	Acción	Responsable

RBC-FOR-SAN-005 — Control de residuos

Fecha	Tipo de residuo	Cantidad	Destino	Responsable	Observaciones

RBC-FOR-SAN-006 — Control de agua

Fecha	Fuente	Inspección	Novedad	Acción	Responsable

RBC-FOR-SAN-007 — Higiene del personal

Fecha	Colaborador	Uniforme	Cabello protegido	Manos limpias	Observaciones	Verificador

RBC-FOR-SAN-008 — Capacitación

Fecha	Tema	Duración	Instructor	Participantes	Evidencia

RBC-FOR-SAN-009 — Acciones correctivas

Fecha	Hallazgo	Riesgo	Producto o área afectada	Acción inmediata	Acción preventiva	Cierre

10. VERIFICACIÓN Y AUDITORÍA SANITARIA

Código: AUD-SAN-001

La auditoría debe verificar:

- **Existencia del plan de saneamiento.**
- **Programas documentados.**
- **Cronograma de limpieza.**
- **Productos químicos identificados.**
- **Preparación correcta de soluciones.**
- **Registros de ejecución.**
- **Control de residuos.**
- **Ausencia de evidencia de plagas.**
- **Estado de tanques y depósitos.**
- **Disponibilidad de agua.**
- **Higiene del personal.**
- **Capacitación.**
- **Prevención de contaminación cruzada.**
- **Acciones correctivas documentadas.**

Clasificación de hallazgos

Crítico: riesgo inmediato de contaminación o afectación de la inocuidad. Requiere detener la actividad afectada, proteger o retener alimentos y tomar medidas inmediatas.

Mayor: incumplimiento importante del programa que requiere corrección prioritaria.

Menor: desviación documental u operativa que no representa un riesgo inmediato, pero debe corregirse.

Cierre de hallazgos

Ningún hallazgo se considera cerrado hasta que:

1. **Se identifica la causa.**
2. **Se ejecuta la corrección.**
3. **Se registra evidencia.**
4. **Se verifica la efectividad.**
5. **Se asigna responsable de seguimiento.**

11. IMPLEMENTACIÓN EN 7 DÍAS

Día	Actividad	Resultado
1	Inspección sanitaria inicial	Diagnóstico
2	Identificación de áreas y superficies	Mapa de limpieza
3	Selección de productos químicos	Inventario y fichas
4	Implementación de limpieza y desinfección	Cronograma activo
5	Organización de residuos y control de plagas	Controles implementados
6	Inspección de agua e higiene del personal	Registros activos
7	Auditoría y capacitación	Plan de saneamiento en funcionamiento

12. ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO

El programa se considera implementado cuando:

- **Existe un plan de saneamiento documentado.**
- **Cada área tiene responsables.**
- **Las actividades tienen frecuencias definidas.**
- **Los productos químicos están identificados.**
- **Las soluciones se preparan correctamente.**
- **Se ejecutan y registran las limpiezas.**
- **Los residuos se manejan adecuadamente.**
- **Existe control integrado de plagas.**
- **Se controla el abastecimiento de agua.**
- **El personal cumple las prácticas higiénicas.**
- **Se realizan capacitaciones.**
- **Se previene la contaminación cruzada.**
- **Se corrigen los hallazgos.**

Principio de control: la limpieza que no se verifica es una actividad sin evidencia; la desinfección sin procedimiento es una práctica sin control.

RESTAURANTE BAJO CONTROL

Manual operativo — Entrega 5

Servicio, experiencia del cliente y gestión de pedidos

Código: RBC-MO-005
Versión: 1.0
Áreas responsables: Servicio, cocina, caja y administración.

Aplicación: Restaurantes de servicio a la mesa, autoservicio, comida rápida, cafeterías, domicilios y operaciones multicanal.

---

1. EL SERVICIO COMO SISTEMA

1.1. Objetivo

Establecer protocolos para gestionar la experiencia del cliente desde el primer contacto hasta el cierre de la venta, garantizando:

- **Atención cordial y profesional.**
- **Información correcta.**
- **Pedidos completos.**
- **Tiempos controlados.**
- **Comunicación entre áreas.**
- **Manejo adecuado de reclamaciones.**
- **Recuperación del servicio.**
- **Medición de satisfacción.**
- **Fidelización y recompra.**

1.2. El recorrido del cliente

El servicio debe gestionarse como una secuencia:

1. **Descubrimiento del restaurante.**
2. **Contacto o llegada.**
3. **Bienvenida.**
4. **Identificación de necesidades.**
5. **Presentación del menú.**
6. **Toma del pedido.**
7. **Confirmación.**
8. **Preparación.**
9. **Entrega.**
10. **Verificación de satisfacción.**
11. **Pago.**
12. **Despedida.**
13. **Seguimiento y fidelización.**

Cada etapa debe estar diseñada para evitar errores y facilitar la siguiente.

1.3. Responsabilidades

Cargo	Responsabilidad
Administrador	Garantizar estándares y recursos
Jefe de servicio	Coordinar la atención
Mesero	Atender, recomendar y gestionar pedidos
Cajero	Registrar ventas y pagos
Anfitrión	Recibir y organizar clientes
Cocina	Preparar pedidos conforme a comandas
Despacho	Verificar y entregar pedidos
Domiciliario	Transportar y entregar pedidos
Gerencia	Evaluar resultados y satisfacción

En operaciones pequeñas, una persona puede asumir varios cargos, pero cada actividad debe tener un responsable definido.

2. PROCEDIMIENTO SER-PRO-001

Apertura del servicio

Objetivo: garantizar que el restaurante esté preparado antes de recibir clientes.

Responsable: administrador o jefe de servicio.

Frecuencia: antes de cada turno.

2.1. Preparación del establecimiento

Verificar:

- **Limpieza del salón.**
- **Estado de mesas y sillas.**
- **Iluminación.**
- **Música y ambiente.**
- **Temperatura y ventilación.**
- **Baños.**
- **Señalización.**

- **Accesos.**
- **Menús y cartas.**
- **Disponibilidad de medios de pago.**

2.2. Preparación del equipo

- **Uniformes.**
- **Presentación personal.**
- **Asignación de estaciones.**
- **Conocimiento de productos disponibles.**
- **Productos agotados.**
- **Promociones vigentes.**
- **Recomendaciones del día.**
- **Reservas y eventos.**
- **Objetivos de venta.**
- **Novedades de clientes.**

2.3. Reunión previa al turno

El responsable debe realizar una reunión breve para comunicar:

1. **Proyección de ventas.**
2. **Productos destacados.**
3. **Productos agotados.**
4. **Cambios en el menú.**
5. **Reservas y eventos.**
6. **Distribución de mesas.**
7. **Personal asignado.**
8. **Estándares de servicio.**
9. **Novedades operativas.**

2.4. Registro RBC-FOR-SER-001

Punto de apertura	Cumple	No cumple	Responsable
Salón limpio y organizado			
Mesas preparadas			
Baños verificados			
Menús disponibles			
Personal completo			
Uniformes correctos			

Sistema POS operativo

Medios de pago disponibles

Cocina lista para servicio

Productos agotados comunicados

Música y ambiente adecuados

3. PROCEDIMIENTO SER-PRO-002

Bienvenida y recepción del cliente

Objetivo: ofrecer una primera impresión positiva y organizar el ingreso de clientes.

Responsable: anfitrión o mesero asignado.

Procedimiento

1. **Reconocer la llegada del cliente.**
2. **Saludar de manera cordial.**
3. **Preguntar cuántas personas integran el grupo.**
4. **Consultar si tienen reserva, cuando aplique.**
5. **Confirmar disponibilidad.**
6. **Informar el tiempo de espera si no hay mesa disponible.**
7. **Acompañar al cliente cuando corresponda.**
8. **Entregar el menú.**
9. **Informar quién atenderá la mesa.**

Estándar de comunicación

Utilizar un lenguaje:

- **Amable.**
- **Natural.**
- **Respetuoso.**
- **Claro.**
- **Profesional.**
- **Sin familiaridad excesiva.**

Ejemplo de bienvenida

“¡Bienvenidos! Qué gusto recibirlos. ¿Cuántas personas nos acompañan hoy?”

Si hay espera:

“En este momento tenemos una espera aproximada de 15 minutos. Podemos registrar sus datos y avisarles cuando la mesa esté lista.”

El tiempo informado debe basarse en la situación real de ocupación.

4. PROCEDIMIENTO SER-PRO-003

Presentación del menú y asesoría de venta

Objetivo: ayudar al cliente a elegir y aumentar la venta mediante recomendaciones pertinentes, sin presionar.

Responsable: mesero o asesor de servicio.

4.1. Conocimiento del menú

El equipo debe conocer:

- **Nombre de cada producto.**
- **Ingredientes.**
- **Tamaño y gramaje cuando aplique.**
- **Acompañamientos.**
- **Métodos de preparación.**
- **Alérgenos identificados.**
- **Precios.**
- **Disponibilidad.**
- **Tiempos estimados.**
- **Posibilidades de modificación.**

El personal no debe improvisar información sobre ingredientes, alérgenos o características de los productos.

4.2. Procedimiento de recomendación

1. **Identificar las preferencias del cliente.**
2. **Preguntar si busca algo específico.**
3. **Explicar opciones relevantes.**
4. **Recomendar productos destacados.**
5. **Informar acompañamientos y tamaños.**
6. **Ofrecer complementos pertinentes.**
7. **Resolver dudas.**
8. **Respetar la decisión del cliente.**

4.3. Venta sugestiva

Se pueden ofrecer:

- **Entradas.**
- **Bebidas.**
- **Acompañamientos.**
- **Salsas adicionales.**
- **Postres.**
- **Combos.**
- **Productos de mayor valor.**
- **Opciones para compartir.**

Ejemplo

“Si les gusta la parrilla, tenemos una opción para compartir que viene acompañada de papas y vegetales. También podemos recomendarles una bebida para acompañarla.”

La recomendación debe aportar valor y no convertirse en una presión comercial.

5. PROCEDIMIENTO SER-PRO-004

Toma y confirmación de pedidos

Objetivo: garantizar que los pedidos se registren correctamente y lleguen a cocina con toda la información necesaria.

Responsable: mesero, cajero o asesor del canal digital.

5.1. Procedimiento

1. **Escuchar el pedido.**
2. **Registrar cada producto en el sistema POS o formato autorizado.**
3. **Seleccionar tamaño, presentación y acompañamientos.**
4. **Registrar modificaciones.**
5. **Identificar restricciones alimentarias comunicadas.**
6. **Confirmar cantidades.**
7. **Confirmar el tipo de servicio.**
8. **Registrar observaciones.**
9. **Leer o resumir el pedido al cliente.**
10. **Enviar la comanda a cocina.**
11. **Verificar que la comanda haya sido recibida.**

5.2. Datos mínimos de la comanda

- **Número de pedido.**
- **Fecha y hora.**
- **Mesa o canal.**
- **Productos.**
- **Cantidades.**
- **Modificaciones.**
- **Observaciones.**
- **Restricciones informadas.**
- **Responsable de la toma.**
- **Estado del pedido.**

5.3. Estándar de confirmación

“Entonces tenemos dos hamburguesas clásicas, una sin cebolla, una porción de papas y dos bebidas. ¿Está correcto?”

La confirmación reduce errores antes de que la preparación comience.

5.4. Cambios después de enviar la comanda

1. **Identificar el pedido.**
2. **Consultar el estado de producción.**
3. **Informar inmediatamente a cocina.**
4. **Confirmar si el cambio es posible.**
5. **Actualizar el sistema.**
6. **Informar al cliente si existe alguna limitación.**
7. **Registrar el cambio cuando corresponda.**

No se deben modificar pedidos verbalmente sin actualizar el registro.

6. PROCEDIMIENTO SER-PRO-005

Coordinación entre servicio y cocina

Objetivo: mantener comunicación y sincronización entre la atención, la preparación y el despacho.

Responsable: jefe de servicio y jefe de cocina.

6.1. Estados del pedido

Se recomienda utilizar los siguientes estados en el POS:

Estado	Significado
Recibido	Pedido registrado
Confirmado	Información verificada
En preparación	Cocina inició elaboración
Listo	Producto terminado
En despacho	En proceso de entrega
Entregado	Recibido por el cliente
Cancelado	Pedido anulado con registro

6.2. Procedimiento

1. Recibir comanda.
2. Verificar información.
3. Priorizar según reglas del servicio.
4. Iniciar preparación.
5. Actualizar estado.
6. Informar novedades.
7. Finalizar elaboración.
8. Verificar calidad.
9. Entregar al responsable de despacho.
10. Confirmar entrega.

6.3. Gestión de demoras

Cuando un pedido supere el tiempo estimado:

1. Identificar la causa.
2. Consultar el tiempo real de finalización.
3. Informar al jefe de servicio.
4. Comunicar al cliente con honestidad.
5. Ofrecer alternativas cuando corresponda.
6. Registrar la novedad si representa una desviación.
7. Revisar la causa al finalizar el turno.

Nunca se debe informar que un pedido está listo si aún no ha sido terminado.

7. PROCEDIMIENTO SER-PRO-006

Entrega y verificación del pedido

Objetivo: asegurar que el cliente reciba exactamente lo que solicitó.

Responsable: mesero o personal de despacho.

Lista de verificación

- **Mesa o destinatario correcto.**
- **Productos completos.**
- **Cantidades correctas.**
- **Modificaciones respetadas.**
- **Acompañamientos completos.**
- **Bebidas correctas.**
- **Presentación adecuada.**
- **Empaques íntegros.**
- **Identificación de pedidos especiales.**

Procedimiento

1. **Comparar productos con la comanda.**
2. **Revisar cantidades.**
3. **Revisar presentación.**
4. **Verificar modificaciones.**
5. **Entregar al cliente correcto.**
6. **Informar brevemente qué se está entregando.**
7. **Confirmar que recibió el pedido.**

8. PROCEDIMIENTO SER-PRO-007

Seguimiento durante el consumo

Objetivo: detectar oportunamente problemas y mejorar la experiencia.

Responsable: mesero.

Procedimiento

1. **Verificar que el cliente haya recibido el pedido.**
2. **Esperar el momento adecuado para acercarse.**
3. **Consultar si todo está correcto.**
4. **Atender solicitudes adicionales.**
5. **Registrar novedades importantes.**
6. **Resolver inconvenientes o solicitar apoyo.**
7. **Evitar interrumpir excesivamente la conversación del cliente.**

Ejemplo

“¿Todo está a su gusto? ¿Podemos ayudarles con algo adicional?”

La atención debe ser oportuna, no invasiva.

9. PROCEDIMIENTO SER-PRO-008

Gestión de reclamaciones y recuperación del servicio

Objetivo: resolver inconformidades de manera rápida, respetuosa y documentada.

Responsable: jefe de servicio o administrador.

9.1. Principios

- **Escuchar sin interrumpir.**
- **No discutir.**
- **No culpar al cliente.**
- **Reconocer la inconformidad.**
- **Investigar antes de prometer.**
- **Ofrecer soluciones autorizadas.**
- **Documentar la situación.**
- **Evitar que el problema se repita.**

9.2. Método de recuperación

E — Escuchar: permitir que el cliente explique lo sucedido.

M — Mostrar empatía: reconocer el impacto de la situación.

S — Solucionar: ofrecer una alternativa viable.

V — Verificar: confirmar que el cliente quedó atendido.

9.3. Alternativas de solución

Según el caso y las políticas de autorización:

- **Corregir la preparación.**
- **Reemplazar el producto.**
- **Completar un pedido.**
- **Rehacer una bebida.**
- **Ajustar un cobro incorrecto.**

- **Aplicar un descuento autorizado.**
- **Ofrecer una compensación.**
- **Reembolsar cuando corresponda y esté autorizado.**

No se deben prometer devoluciones, descuentos o compensaciones sin tener facultad para hacerlo.

9.4. Matriz de autorización

Nivel	Responsable	Facultades
1	Mesero	Corregir información y gestionar solicitudes simples
2	Jefe de servicio	Autorizar correcciones operativas y reposiciones
3	Administrador	Autorizar compensaciones dentro de límites definidos
4	Gerencia	Autorizar excepciones y decisiones de mayor impacto

Los límites monetarios deben definirse internamente.

9.5. Registro RBC-FOR-SER-002

Campo	Registro
Fecha y hora	
Canal	
Número de pedido	
Cliente	
Motivo	
Descripción	
Solución aplicada	
Valor de compensación	
Responsable	
Resultado	

10. PROCEDIMIENTO SER-PRO-009

Atención de domicilios y pedidos para recoger

Objetivo: garantizar que los pedidos externos mantengan calidad, exactitud y condiciones adecuadas de entrega.

Responsable: encargado de pedidos y despacho.

10.1. Recepción

1. **Recibir el pedido por el canal autorizado.**
2. **Identificar el cliente.**
3. **Confirmar dirección o modalidad de recogida.**
4. **Verificar productos y cantidades.**
5. **Confirmar modificaciones.**
6. **Informar precio y condiciones.**
7. **Registrar el pedido.**
8. **Confirmar tiempo estimado.**

10.2. Preparación

1. **Enviar comanda.**
2. **Preparar productos.**
3. **Verificar modificaciones.**
4. **Confirmar cantidades.**
5. **Preparar empaques.**
6. **Separar productos calientes y fríos cuando sea necesario.**
7. **Incluir acompañamientos y accesorios.**
8. **Identificar el pedido.**

10.3. Despacho

1. **Verificar pedido contra comanda.**
2. **Revisar empaque.**
3. **Confirmar dirección o identificación del cliente.**
4. **Registrar hora de salida.**
5. **Entregar al domiciliario o cliente.**
6. **Registrar responsable de entrega.**

10.4. Empaques

Deben ser:

- **Aptos para contacto con alimentos.**
- **Adecuados para el producto.**
- **Resistentes.**
- **Íntegros.**
- **Cerrados cuando corresponda.**
- **Capaces de proteger el contenido durante el transporte.**

Los alimentos deben transportarse bajo condiciones que eviten contaminación y mantengan las condiciones de conservación necesarias.

10.5. Registro RBC-FOR-SER-003

Pedido	Hora de ingreso	Hora de preparación	Hora de despacho	Hora de entrega	Responsable

11. PROCEDIMIENTO SER-PRO-010

Atención de reservas y eventos

Objetivo: organizar anticipadamente la atención de clientes y grupos.

Responsable: anfitrión o administrador.

Datos de reserva

- **Nombre del cliente.**
- **Fecha.**
- **Hora.**
- **Número de personas.**
- **Teléfono o medio de contacto.**
- **Requerimientos especiales.**
- **Restricciones alimentarias informadas.**
- **Celebración o evento.**
- **Anticipo, cuando aplique.**
- **Responsable de la reserva.**

Procedimiento

1. **Recibir solicitud.**
2. **Consultar disponibilidad.**
3. **Confirmar condiciones.**
4. **Registrar reserva.**
5. **Enviar confirmación.**

6. **Preparar distribución de mesas.**
7. **Comunicar a cocina y servicio.**
8. **Recibir al cliente.**
9. **Gestionar cambios.**
10. **Cerrar la reserva.**

Las políticas de cancelación, anticipos y tiempos de espera deben informarse claramente antes de confirmar.

12. PROCEDIMIENTO SER-PRO-011

Cierre del servicio y despedida

Objetivo: cerrar la experiencia de forma profesional y preparar la operación para el siguiente turno.

Procedimiento

1. **Confirmar que el cliente haya terminado.**
2. **Preguntar si desea algo adicional.**
3. **Presentar la cuenta cuando sea solicitada.**
4. **Verificar que la cuenta corresponda al consumo.**
5. **Procesar el pago.**
6. **Entregar comprobante cuando corresponda.**
7. **Agradecer la visita.**
8. **Despedir cordialmente.**
9. **Registrar novedades.**
10. **Preparar el área para el siguiente servicio.**

Estándar de despedida

“Muchas gracias por visitarnos. Esperamos verlos nuevamente. ¡Que tengan un excelente día!”

13. PROCEDIMIENTO SER-PRO-012

Medición de satisfacción y fidelización

Objetivo: medir la experiencia, identificar oportunidades de mejora y fomentar la recompra.

Responsable: administrador o responsable de experiencia del cliente.

13.1. Fuentes de información

- **Encuestas.**
- **Reseñas digitales.**
- **Comentarios en redes sociales.**
- **Reclamaciones.**
- **Recompra.**
- **Calificaciones de plataformas.**
- **Observaciones del equipo.**
- **Resultados de programas de fidelización.**

13.2. Encuesta breve

1. **¿Cómo calificarías la calidad de los productos?**
2. **¿Cómo calificarías la atención?**
3. **¿Cómo calificarías el tiempo de servicio?**
4. **¿El pedido llegó completo y correctamente?**
5. **¿Nos recomendarías?**

Se recomienda una escala de 1 a 5, con opción para comentarios.

13.3. Indicadores

Satisfacción promedio

Suma de calificaciones ÷ número de respuestas.

Tasa de reclamaciones

Número de reclamaciones ÷ número de pedidos × 100.

Tasa de recompra

Clientes que compran nuevamente ÷ clientes del período × 100.

NPS

Porcentaje de promotores − porcentaje de detractores.

El NPS se calcula con la pregunta de recomendación en una escala de 0 a 10. No debe confundirse con una calificación promedio.

14. ESTÁNDARES DE TIEMPO DE SERVICIO

Cada restaurante debe establecer tiempos objetivo con base en sus capacidades y datos reales.

Etapa	Tiempo objetivo
Bienvenida	
Entrega de menú	
Toma del pedido	
Envío de comanda	
Preparación de bebidas	
Preparación de entradas	
Preparación de platos principales	
Entrega de cuenta	
Procesamiento de pago	

Estos tiempos son estándares internos. Se deben medir por franja horaria, categoría de producto y canal.

No se debe sacrificar la inocuidad o calidad para cumplir una meta de velocidad.

15. FORMATOS DE CONTROL DEL SERVICIO

RBC-FOR-SER-004 — Control de tiempos

Pedido	Canal	Hora ingreso	Inicio preparación	Listo	Entrega	Tiempo total

RBC-FOR-SER-005 — Registro de reclamaciones

Fecha	Pedido	Motivo	Responsable	Solución	Costo	Estado

RBC-FOR-SER-006 — Evaluación de satisfacción

Fecha	Canal	Calidad	Atención	Tiempo	Pedido correcto	Comentario

RBC-FOR-SER-007 — Control de pedidos incompletos

Fecha	Pedido	Producto faltante	Causa	Acción	Responsable

RBC-FOR-SER-008 — Lista de apertura de servicio

Actividad	Cumple	No cumple	Responsable
Salón listo			
Mesas preparadas			
Menús actualizados			
Personal asignado			
POS disponible			
Productos agotados informados			
Baños revisados			
Cocina coordinada			

16. INDICADORES DE SERVICIO

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Tiempo promedio de servicio	Tiempo total ÷ pedidos	Diario
Pedidos completos	Pedidos completos ÷ pedidos totales × 100	Diario
Tasa de error	Pedidos con error ÷ pedidos totales × 100	Diario

Tasa de reclamaciones	**Reclamaciones ÷ pedidos × 100**	**Semanal**
Satisfacción	**Promedio de calificaciones**	**Semanal**
Venta promedio por pedido	**Ventas netas ÷ pedidos**	**Diario**
Venta promedio por cliente	**Ventas netas ÷ clientes atendidos**	**Diario**
Cumplimiento de tiempos	**Pedidos dentro del estándar ÷ pedidos totales × 100**	**Diario**
Recompra	**Clientes recurrentes ÷ clientes identificados × 100**	**Mensual**

17. AUDITORÍA OPERATIVA DEL SERVICIO

Código: AUD-SER-001

Verificar:

- **¿El equipo conoce el menú?**
- **¿La bienvenida se realiza correctamente?**
- **¿Los pedidos se registran en el sistema?**
- **¿Se confirman las modificaciones?**
- **¿La comunicación con cocina funciona?**
- **¿Se controlan los tiempos?**
- **¿Los pedidos se verifican antes de salir?**
- **¿Se atienden correctamente las reclamaciones?**
- **¿Las reservas están organizadas?**
- **¿Se registran las novedades?**
- **¿Se mide la satisfacción?**
- **¿Se revisan los indicadores?**

Clasificación

- **Verde: proceso controlado y documentado.**
- **Amarillo: desviación que requiere seguimiento.**
- **Rojo: incumplimiento crítico o afectación importante del cliente.**

18. IMPLEMENTACIÓN EN 7 DÍAS

Día	Actividad	Resultado
1	Mapear recorrido del cliente	Mapa de experiencia
2	Definir roles y estaciones	Matriz de responsabilidades
3	Estandarizar bienvenida y atención	Guion de servicio
4	Estandarizar toma de pedidos	Protocolo de comandas
5	Definir tiempos y despacho	Matriz de tiempos
6	Implementar reclamaciones y encuestas	Sistema de recuperación
7	Auditar servicio	Primer informe de desempeño

19. ESTÁNDAR DE CUMPLIMIENTO

El capítulo se considera implementado cuando:

- **Existe un protocolo de apertura.**
- **Los colaboradores conocen sus funciones.**
- **El equipo domina el menú.**
- **Los pedidos se registran y confirman.**
- **Cocina y servicio están coordinados.**
- **Los tiempos se miden.**
- **Los productos se verifican antes de entregar.**
- **Las reclamaciones se documentan.**
- **Los domicilios tienen un protocolo.**
- **Las reservas se controlan.**
- **Se mide la satisfacción.**
- **La administración analiza los resultados.**

Principio de control: el cliente no debe experimentar los problemas internos del restaurante; debe recibir una experiencia coherente, confiable y profesional.

RESTAURANTE BAJO CONTROL

MÓDULO OPERATIVO 006

CAJA, FACTURACIÓN, MEDIOS DE PAGO Y CONTROL FINANCIERO DIARIO

Código: RBC-MO-006
Área responsable: Administración y Finanzas
Procesos relacionados: Caja, servicio, ventas, domicilios, contabilidad e inventarios.
Aplicación: Restaurantes independientes, cadenas, franquicias, cocinas ocultas y operaciones multisede.

---

1. OBJETIVO

Establecer un sistema de control sobre todas las operaciones económicas del restaurante, garantizando que cada venta, pago, descuento, devolución, anticipo, retiro y movimiento de dinero quede registrado, soportado y conciliado.

El sistema busca:

- **Garantizar el registro íntegro de las ventas.**
- **Evitar pérdidas por errores, omisiones o manipulación de caja.**
- **Controlar el efectivo y los medios de pago electrónicos.**
- **Asegurar la trazabilidad de facturas, documentos equivalentes y comprobantes.**
- **Identificar diferencias entre ventas registradas y dinero recibido.**
- **Establecer responsabilidades individuales por turno.**
- **Facilitar la conciliación entre el POS, bancos, pasarelas y plataformas.**
- **Producir información confiable para la dirección del restaurante.**

Regla fundamental: Ningún dinero debe entrar, salir o permanecer en caja sin un registro que explique su origen, destino, responsable y soporte.

2. ALCANCE

Este módulo aplica a:

1. **Apertura y asignación de caja.**
2. **Registro de ventas.**
3. **Facturación y documentos equivalentes.**
4. **Recepción de efectivo.**
5. **Pagos con tarjetas.**
6. **Transferencias y pagos mediante QR.**
7. **Pasarelas de pago.**
8. **Plataformas de domicilios.**
9. **Descuentos, promociones y cortesías.**
10. **Anulaciones, devoluciones y reembolsos.**
11. **Retiros y consignaciones.**
12. **Cierre de turno.**
13. **Arqueo y conciliación.**
14. **Gestión de diferencias.**

15. Anticipos, eventos y cuentas por cobrar.
16. Reporte diario y consolidación multisede.

Aplica tanto a operaciones con caja física como a restaurantes que reciben pagos exclusivamente digitales.

3. RESPONSABLES

Cargo	Responsabilidad
Cajero	Registrar ventas, recibir pagos, custodiar fondos y realizar cierre
Administrador	Autorizar operaciones excepcionales, verificar cierres y gestionar diferencias
Jefe de turno	Supervisar movimientos y validar entregas entre turnos
Contabilidad	Conciliar información, revisar soportes y registrar operaciones
Tesorería	Controlar consignaciones, transferencias y disponibilidad de recursos
Gerencia	Aprobar políticas, límites, excepciones y acciones correctivas

Principio de segregación: Siempre que la estructura del restaurante lo permita, la persona que recibe dinero no debe ser la única que autoriza ajustes, revisa el arqueo y aprueba las diferencias.

En restaurantes pequeños, donde una persona cumple varias funciones, el administrador o propietario debe efectuar una revisión independiente al cierre.

---

4. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR

CAJ-PRO-001. APERTURA DE CAJA Y ASIGNACIÓN DE FONDO

Objetivo: Garantizar que cada turno comience con un fondo de caja autorizado, contado y documentado.

Responsable: Cajero entrante.
Verificación: Administrador o jefe de turno.

Procedimiento

1. **Recibir la caja o gaveta asignada.**
2. **Verificar que no existan movimientos pendientes del turno anterior.**
3. **Recibir el fondo fijo de caja.**
4. **Contar los billetes y monedas por denominación.**
5. **Comparar el valor físico con el fondo autorizado.**
6. **Registrar cualquier diferencia antes de iniciar operaciones.**
7. **Firmar el formato de apertura.**
8. **Iniciar sesión con el usuario individual del POS.**
9. **Verificar conexión, impresora, datáfono y medios de pago.**
10. **Confirmar que las tarifas, productos, impuestos y promociones estén actualizados.**

Reglas de control

- **Cada cajero debe utilizar su propio usuario.**
- **No se deben compartir claves.**
- **El fondo de caja no constituye una venta.**
- **No se deben mezclar recursos personales con dinero del restaurante.**
- **No se debe iniciar el turno con diferencias sin documentar.**
- **El fondo debe permanecer separado de los ingresos del día.**

Estándar: El 100 % de los turnos debe contar con apertura documentada.

CAJ-PRO-002. REGISTRO DE VENTAS Y FACTURACIÓN

Objetivo: Asegurar que todas las ventas queden registradas correctamente en el sistema autorizado.

Procedimiento

1. **Registrar cada pedido en el POS o sistema de ventas antes de solicitar el pago.**
2. **Verificar productos, cantidades, precios y modificaciones.**
3. **Confirmar descuentos o promociones autorizadas.**
4. **Identificar el canal de venta:**
    - **Salón.**
    - **Mostrador.**
    - **Para llevar.**
    - **Domicilio propio.**
    - **Plataforma externa.**
    - **Venta institucional.**
    - **Evento o catering.**
5. **Identificar el medio de pago.**
6. **Generar la factura electrónica o documento equivalente que corresponda, conforme a las obligaciones tributarias aplicables.**
7. **Entregar o enviar el documento al cliente según el procedimiento establecido.**
8. **Confirmar que la venta figure en el sistema.**
9. **Cerrar la transacción.**

Controles obligatorios

- **No entregar productos sin una venta registrada, salvo procedimiento excepcional autorizado.**
- **No modificar precios manualmente sin autorización.**
- **No registrar ventas ficticias para justificar entradas de dinero.**
- **No dividir ventas para evadir controles o alterar reportes.**
- **No utilizar cuentas genéricas para ocultar al responsable de la transacción.**
- **No eliminar ventas para corregir errores: se debe utilizar el mecanismo de anulación, nota o ajuste que corresponda.**

Facturación en Colombia

El restaurante debe determinar su obligación de facturar y el documento que corresponde a cada operación según su condición tributaria y las disposiciones vigentes de la DIAN.

Como control interno:

- **Verificar que el software esté habilitado y configurado para el esquema aplicable.**
- **Revisar la numeración autorizada cuando corresponda.**
- **Controlar consecutivos y documentos rechazados.**
- **Conservar los soportes y registros.**
- **Definir un procedimiento de contingencia ante fallas tecnológicas.**
- **Validar con contabilidad el tratamiento de devoluciones, notas crédito y documentos equivalentes.**

Importante: Un comprobante de pago del datáfono, una transferencia o un recibo interno no reemplaza automáticamente el documento tributario exigible.

CAJ-PRO-003. GESTIÓN DE MEDIOS DE PAGO

Objetivo: Controlar los recursos recibidos por cada medio de pago y garantizar su conciliación.

A. Efectivo

1. **Recibir el dinero.**
2. **Verificar el valor recibido.**
3. **Contar el cambio antes de entregarlo.**
4. **Registrar el pago en el POS como efectivo.**
5. **Depositar el dinero en la gaveta.**
6. **Entregar comprobante cuando corresponda.**

Control: No utilizar efectivo de caja para gastos personales, préstamos o pagos informales.

B. Tarjetas débito y crédito

1. **Confirmar el valor total de la cuenta.**
2. **Ingresar el importe correcto en el datáfono.**
3. **Verificar que la transacción haya sido aprobada.**
4. **Comparar el valor aprobado con el valor de la venta.**
5. **Registrar el pago en el POS.**
6. **Conservar el comprobante electrónico o físico según la política documental.**

Control: Una transacción rechazada no se considera dinero recibido.

C. Transferencias bancarias

1. **Informar al cliente la cuenta o medio autorizado.**
2. **Solicitar el comprobante de la operación.**
3. **Verificar la recepción real del dinero en la cuenta o plataforma.**
4. **Confirmar el valor.**
5. **Registrar el pago en el POS.**
6. **Asociar la referencia de la transacción a la venta.**

Advertencia: Una captura de pantalla no demuestra por sí sola que el dinero haya ingresado a la cuenta.

D. Pagos mediante QR

1. **Mostrar el código QR autorizado.**
2. **Confirmar el valor que debe pagar el cliente.**
3. **Verificar la transacción en la aplicación o plataforma receptora.**

4. **Registrar el pago con la categoría correspondiente.**
5. **Asociar la operación al número de pedido.**

E. Pasarelas y plataformas de domicilios

1. **Identificar la plataforma de origen.**
2. **Registrar la venta en el canal correspondiente.**
3. **Identificar si el pago fue anticipado o contraentrega.**
4. **Controlar comisiones, descuentos y retenciones.**
5. **Conciliar las liquidaciones recibidas con el reporte de pedidos.**
6. **Registrar ajustes, devoluciones y contracargos.**

Regla: El valor vendido no siempre coincide con el valor que la plataforma consigna. Las comisiones y deducciones deben registrarse por separado.

CAJ-PRO-004. DESCUENTOS, PROMOCIONES, CORTESÍAS Y ANULACIONES

Objetivo: Evitar que las operaciones comerciales especiales se conviertan en mecanismos de pérdida o fraude.

Tipos de operaciones

Operación	Tratamiento
Descuento comercial	**Reducción autorizada del precio**
Promoción	**Aplicación de una condición comercial vigente**
Cortesía	**Producto entregado sin cobro**
Anulación	**Cancelación de una operación conforme al procedimiento**
Devolución	**Reversión o reconocimiento por una venta anterior**

Reembolso	**Devolución efectiva de dinero al cliente**

Procedimiento

1. **Identificar el motivo de la operación.**
2. **Verificar que esté contemplada en la política comercial.**
3. **Solicitar autorización según los límites definidos.**
4. **Registrar la operación en el POS.**
5. **Especificar el motivo.**
6. **Identificar al usuario que solicita y al que autoriza.**
7. **Adjuntar el soporte cuando corresponda.**
8. **Revisar el movimiento durante el cierre.**

Matriz de autorización sugerida

Operación	Cajero	Administrador	Gerencia
Promoción configurada	Ejecuta	Supervisa	Define política
Descuento excepcional	No	Hasta límite autorizado	Sobre límite
Cortesía operativa	No	Hasta límite autorizado	Sobre límite
Anulación antes de pago	Solicita	Autoriza según política	Escalamiento
Reembolso	No	Verifica y tramita	Casos excepcionales

Los límites monetarios y porcentuales deben ser definidos por cada restaurante.

Alertas de auditoría

- **Anulaciones frecuentes de un mismo usuario.**

- **Descuentos concentrados al cierre.**
- **Cortesías sin justificación.**
- **Ventas eliminadas después de entregar productos.**
- **Reembolsos sin evidencia de pago original.**
- **Modificaciones de precios fuera de los permisos asignados.**

CAJ-PRO-005. RETIRO DE EFECTIVO Y CUSTODIA

Objetivo: Reducir el riesgo de pérdida, hurto o uso indebido de los recursos.

Procedimiento

1. **Establecer un límite máximo de efectivo en caja.**
2. **Cuando se alcance el límite, realizar un retiro parcial.**
3. **Contar el dinero en presencia del responsable autorizado.**
4. **Registrar el valor retirado.**
5. **Firmar el comprobante de retiro.**
6. **Depositar el dinero en una caja fuerte o lugar seguro.**
7. **Mantener la trazabilidad entre el retiro y la consignación posterior.**

Reglas

- **No retirar dinero sin registro.**
- **No dejar efectivo visible o desatendido.**
- **No transportar grandes cantidades sin protocolo de seguridad.**
- **No utilizar dinero retirado para gastos no autorizados.**
- **Los retiros deben tener consecutivo y responsable.**

CAJ-PRO-006. CIERRE DE CAJA POR TURNO

Objetivo: Determinar los valores que deberían existir al terminar un turno.

Procedimiento

1. **Finalizar las ventas del turno.**
2. **Verificar pedidos abiertos o pendientes.**
3. **Cerrar las transacciones en el POS.**
4. **Generar reporte de ventas por medio de pago.**
5. **Contar el efectivo físico.**
6. **Separar el fondo fijo.**
7. **Registrar retiros, ingresos y devoluciones.**
8. **Verificar los comprobantes de tarjetas y pagos digitales.**
9. **Comparar los valores esperados con los valores recibidos.**
10. **Registrar diferencias.**
11. **Entregar el efectivo y soportes al responsable.**
12. **Firmar el cierre.**

Cálculo del efectivo esperado

Efectivo esperado = Fondo inicial + Ventas en efectivo + Entradas autorizadas − Retiros autorizados − Reembolsos en efectivo.

Diferencia de caja = Efectivo físico contado − Efectivo esperado.

Interpretación:

- **Resultado positivo: sobrante.**
- **Resultado negativo: faltante.**
- **Resultado cero: caja conciliada.**

Los pagos electrónicos no deben incluirse en el cálculo del efectivo físico.

CAJ-PRO-007. ARQUEO Y CONCILIACIÓN DE CAJA

Objetivo: Verificar que los registros del sistema coincidan con los recursos físicos y digitales.

Arqueo de efectivo

El conteo debe realizarse por denominación y, cuando sea posible, con presencia de dos personas.

Denominación	Cantidad	Total
Billetes de $100.000		
Billetes de $50.000		
Billetes de $20.000		
Billetes de $10.000		
Billetes de $5.000		

Monedas de $2.000	
Monedas de $1.000	
Monedas de $500	
Monedas de $200	
Monedas de $100	
Total contado	

Conciliación de medios de pago

Medio	Valor POS	Valor comprobado	Diferencia
Efectivo			
Tarjeta débito			
Tarjeta crédito			
Transferencias			

QR

Pasarela

Plataformas

Total

Verificación

- **Comparar ventas con el POS.**
- **Revisar cierres de datáfono.**
- **Confirmar transferencias.**
- **Consultar movimientos bancarios disponibles.**
- **Revisar liquidaciones de plataformas.**
- **Identificar pagos pendientes de abono.**
- **Registrar diferencias y responsables.**

Importante: Las diferencias temporales de liquidación deben distinguirse de los faltantes reales de dinero.

CAJ-PRO-008. GESTIÓN DE DIFERENCIAS Y PREVENCIÓN DE FRAUDE

Objetivo: Investigar y corregir cualquier diferencia entre los registros y los recursos recibidos.

Procedimiento

1. **Registrar la diferencia inmediatamente.**
2. **Identificar el turno y responsable.**
3. **Revisar transacciones del POS.**
4. **Verificar comprobantes.**
5. **Revisar anulaciones, descuentos y devoluciones.**
6. **Consultar movimientos bancarios y plataformas.**
7. **Determinar si existe error operativo, retraso de liquidación o pérdida real.**
8. **Documentar el hallazgo.**
9. **Definir acción correctiva.**
10. **Escalar los casos sospechosos a gerencia.**

Clasificación de diferencias

- **Error de digitación.**
- **Cambio incorrecto.**
- **Pago rechazado.**
- **Pago duplicado.**
- **Transferencia no confirmada.**
- **Comisión no registrada.**
- **Liquidación pendiente.**
- **Reembolso no soportado.**
- **Faltante de efectivo.**
- **Sobrante de caja.**
- **Posible fraude o apropiación.**

Controles preventivos

- **Usuarios individuales.**
- **Contraseñas personales.**
- **Permisos diferenciados.**
- **Registro de auditoría del POS.**
- **Prohibición de compartir gavetas sin entrega documentada.**
- **Revisión diaria de anulaciones y descuentos.**
- **Arqueos aleatorios.**
- **Cámaras en áreas de caja, respetando la normativa aplicable.**
- **Conciliación independiente.**
- **Prohibición de borrar registros para corregir errores.**

Ningún faltante debe descontarse automáticamente del salario del trabajador. Cualquier actuación laboral debe revisarse conforme a la legislación aplicable y al debido proceso.

CAJ-PRO-009. ANTICIPOS, EVENTOS Y CUENTAS POR COBRAR

Objetivo: Controlar los compromisos económicos que no se liquidan mediante una venta de pago inmediato.

Anticipos

1. **Registrar al cliente.**
2. **Identificar el evento, pedido o servicio.**
3. **Definir el valor total acordado.**
4. **Registrar el anticipo recibido.**
5. **Emitir el documento correspondiente según las obligaciones aplicables.**
6. **Registrar el saldo pendiente.**
7. **Asociar el anticipo al pedido.**
8. **Conciliar el saldo al momento de prestar el servicio.**

Cuentas por cobrar

Toda venta a crédito debe contar con:

- **Cliente identificado.**
- **Autorización de crédito.**
- **Documento soporte.**
- **Valor.**
- **Fecha de vencimiento.**
- **Responsable comercial.**
- **Condiciones de pago.**
- **Registro de abonos.**
- **Estado de cartera.**

Política de crédito

El restaurante debe establecer:

- **Quién puede autorizar créditos.**
- **Límites por cliente.**
- **Plazos máximos.**
- **Documentación requerida.**
- **Condiciones de bloqueo por mora.**
- **Procedimiento de cobranza.**
- **Tratamiento de cartera vencida.**

No se deben entregar productos a crédito por acuerdos verbales sin autorización y registro.

FIN-PRO-002. REPORTE DIARIO DE VENTAS Y CONCILIACIÓN DE CANALES

Objetivo: Consolidar el resultado diario de todos los canales comerciales.

Procedimiento

1. **Descargar o generar el reporte del POS.**
2. **Separar ventas por canal.**
3. **Identificar impuestos, descuentos y devoluciones.**
4. **Separar ventas por medio de pago.**
5. **Revisar comisiones de plataformas y pasarelas.**
6. **Conciliar efectivo.**
7. **Conciliar medios electrónicos.**
8. **Identificar valores pendientes de liquidación.**
9. **Registrar diferencias.**
10. **Presentar el reporte a administración.**

Estructura del reporte diario

Concepto	Valor
Ventas brutas	
Descuentos	
Devoluciones	
Ventas netas	
Impuestos incluidos o discriminados según reporte	
Ventas en salón	
Ventas para llevar	
Ventas por domicilio propio	
Ventas por plataformas	
Ventas institucionales	
Pagos en efectivo	
Pagos con tarjeta	

Transferencias y QR

Otros medios

Comisiones de plataformas y pasarelas

Valores pendientes de liquidación

Diferencias identificadas

La clasificación contable y tributaria debe ser validada por el área contable. Este reporte es una herramienta de control gerencial y no reemplaza los libros ni registros exigibles.

---

5. FORMATOS DE CONTROL LISTOS PARA IMPLEMENTAR

CAJ-FOR-001. APERTURA DE CAJA

Fecha: _____
Sede: _____
Turno: _____
Cajero: _____
Responsable de entrega: _____

Denominación **Cantidad** **Total**

Billetes de $100.000

Billetes de $50.000

Billetes de $20.000
Billetes de $10.000
Billetes de $5.000
Monedas
Total fondo recibido

Fondo autorizado: $_____
Diferencia inicial: $_____
Observaciones: _____

Firma cajero: _____
Firma responsable: _____

CAJ-FOR-002. REGISTRO DE MOVIMIENTOS DE CAJA

Hora	Tipo de movimiento	Concepto	Valor	Responsable	Soporte
	Entrada				
	Retiro				
	Reembolso				
	Ajuste autorizado				

CAJ-FOR-003. CIERRE Y ARQUEO DE CAJA

Fecha: _____
Sede: _____
Turno: _____
Cajero: _____

Fondo inicial: $_____
Ventas en efectivo: $_____
Entradas autorizadas: $_____
Retiros autorizados: $_____
Reembolsos en efectivo: $_____
Efectivo esperado: $_____

Efectivo contado: $_____
Diferencia: $_____

Clasificación: Sobrante / Faltante / Sin diferencia.

Observaciones: _____

Firma cajero: _____
Firma verificador: _____

CAJ-FOR-004. CONCILIACIÓN DE MEDIOS DE PAGO

Medio	Ventas POS	Valor confirmado	Comisión	Valor neto esperado	Valor recibido
Efectivo					
Débito					
Crédito					
Transferencias					
QR					

Pasarela

Plataformas

Diferencias: _____
Responsable de conciliación: _____
Fecha de revisión: _____

CAJ-FOR-005. CONTROL DE DESCUENTOS, CORTESÍAS Y ANULACIONES

Fecha	Factura/pedido	Tipo	Valor	Motivo	Solicita	Autoriza

CAJ-FOR-006. REGISTRO DE DIFERENCIAS

Fecha: _____
Sede: _____
Turno: _____
Responsable: _____

Valor de la diferencia: $_____
Tipo: Sobrante / Faltante / Electrónica / Liquidación pendiente.

Descripción del hallazgo: _____

Causa identificada: _____

Acción correctiva: _____

Responsable de seguimiento: _____
Fecha de cierre: _____
Estado: Abierto / En investigación / Cerrado.

CAJ-FOR-007. CONTROL DE ANTICIPOS Y CUENTAS POR COBRAR

Cliente	Pedido/evento	Valor total	Anticipo	Saldo	Vencimiento	Estado

CAJ-FOR-008. ENTREGA DE CAJA ENTRE TURNOS

Fecha: _____
Turno saliente: _____
Turno entrante: _____

Efectivo entregado: $_____
Fondo fijo: $_____
Retiros pendientes: $_____
Pedidos abiertos: _____
Observaciones: _____

Firma saliente: _____
Firma entrante: _____
Verificación administrador: _____

---

6. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Diferencia de caja	Efectivo contado − efectivo esperado	Por turno
Tasa de diferencias	Turnos con diferencias / turnos cerrados × 100	Semanal
Ventas por canal	Ventas del canal / ventas totales × 100	Diario

Ticket promedio	**Ventas netas / número de pedidos**	**Diario**
Tasa de anulaciones	**Valor anulado / ventas brutas × 100**	**Diario**
Tasa de descuentos	**Valor descuentos / ventas brutas × 100**	**Diario**
Costo de comisiones	**Comisiones / ventas del canal × 100**	**Mensual**
Cumplimiento de cierres	**Cierres completos / cierres programados × 100**	**Diario**
Cartera vencida	**Saldo vencido / cartera total × 100**	**Semanal**
Tiempo de conciliación	**Horas entre cierre y conciliación**	**Diario**

Metas internas sugeridas

- **Cierres de caja documentados: 100 %.**
- **Ventas registradas: 100 %.**
- **Operaciones excepcionales autorizadas: 100 %.**
- **Diferencias sin investigar: 0.**
- **Transferencias verificadas: 100 %.**
- **Conciliaciones dentro del plazo interno: 100 %.**

Las metas son estándares internos de gestión, no porcentajes exigidos por la ley.

---

7. MATRIZ DE AUDITORÍA DE CAJA

Calificar cada punto:

- **0: No cumple.**
- **1: Cumple parcialmente.**
- **2: Cumple totalmente.**

- **N/A: No aplica.**

Control	Puntaje
Existe apertura de caja firmada	
El fondo inicial está documentado	
Cada cajero tiene usuario individual	
Todas las ventas están registradas	
Se emiten los documentos correspondientes	
Los medios de pago están identificados	
Las transferencias son verificadas	
Las anulaciones están autorizadas	
Los descuentos tienen justificación	
Las cortesías están registradas	
Los retiros están documentados	
Se realiza arqueo por turno	

Se concilian medios electrónicos

Las diferencias están investigadas

Los anticipos están identificados

Se entrega caja entre turnos con soporte

Se presenta reporte diario

Resultado:

$$
\text{Cumplimiento} = \frac{\text{Puntos obtenidos}}{\text{Puntos aplicables}} \times 100
$$

Clasificación interna:

- **95–100 %: Control sólido.**
- **85–94 %: Control aceptable con ajustes.**
- **70–84 %: Riesgo operativo.**
- **Menos de 70 %: Intervención prioritaria.**

---

8. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN EN 7 DÍAS

Día	Actividad	Resultado
1	Revisar POS, medios de pago y estructura de caja	Diagnóstico

2	**Definir responsables, usuarios y permisos**	**Matriz de acceso**
3	**Implementar apertura, retiros y cierre**	**Formatos activos**
4	**Configurar descuentos, anulaciones y cortesías**	**Matriz de autorizaciones**
5	**Implementar conciliación de medios de pago**	**Conciliación diaria**
6	**Capacitar cajeros y administradores**	**Personal entrenado**
7	**Realizar auditoría de prueba**	**Informe de cumplimiento**

Validación de implementación

El módulo se considera implementado cuando:

- **Cada turno tiene responsable identificado.**
- **Todas las ventas quedan registradas.**
- **Los medios de pago se diferencian correctamente.**
- **Los retiros y ajustes cuentan con soportes.**
- **Los cierres están firmados.**
- **Las diferencias tienen seguimiento.**
- **La administración recibe un reporte diario.**

---

9. MARCO NORMATIVO Y DOCUMENTAL

Para restaurantes en Colombia, la administración debe mantener actualizada la revisión de:

- **Estatuto Tributario y sus disposiciones sobre facturación.**
- **Reglamentación vigente de facturación electrónica de venta.**
- **Reglamentación aplicable al documento equivalente electrónico POS.**
- **Resoluciones y anexos técnicos expedidos por la DIAN.**

- **Normativa de protección de datos personales cuando se recolecte información de clientes.**
- **Normativa laboral aplicable a procedimientos disciplinarios y eventuales reclamaciones por diferencias de caja.**

La aplicación concreta depende de la responsabilidad tributaria del establecimiento, su operación y las excepciones legales vigentes. El contador debe validar la configuración documental y tributaria antes de poner en producción el sistema.

---

10. ESTÁNDAR FINAL DEL MÓDULO

La caja no es solamente el lugar donde se recibe dinero. Es el punto donde se materializa la venta y se conecta la operación comercial con el resultado financiero.

Un restaurante bajo control debe poder responder, en cualquier momento:

1. **¿Cuánto vendió?**
2. **¿En qué canales vendió?**
3. **¿Cuánto recibió por cada medio de pago?**
4. **¿Cuánto dinero debería tener?**
5. **¿Cuánto dinero tiene realmente?**
6. **¿Qué valores están pendientes de liquidación?**
7. **¿Qué descuentos, cortesías o anulaciones se realizaron?**
8. **¿Quién autorizó cada operación excepcional?**
9. **¿Qué diferencias se presentaron?**
10. **¿Qué acciones se tomaron para evitar que se repitan?**

Principio de gestión: Una venta registrada no significa que el dinero esté recibido. Un pago confirmado no significa que esté conciliado. Y una caja cerrada no significa que esté controlada hasta que sus diferencias hayan sido verificadas.
Un restaurante organizado no depende de la improvisación. Depende de un sistema.

RESTAURANTE BAJO CONTROL

MÓDULO OPERATIVO 007

DOMICILIOS, PEDIDOS DIGITALES Y GESTIÓN OMNICANAL

Código: RBC-MO-007
Área responsable: Operaciones y Servicio al Cliente
Procesos relacionados: Comercial, caja, cocina, despacho, logística, inventarios y

administración.
Aplicación: Restaurantes independientes, cadenas, franquicias, cocinas ocultas, marcas virtuales y operaciones multisede.

---

1. OBJETIVO

Establecer un sistema integral para recibir, procesar, preparar, despachar, entregar y controlar pedidos provenientes de canales digitales y no presenciales.

El módulo busca:

- **Garantizar que cada pedido sea registrado y atendido correctamente.**
- **Evitar pérdidas por pedidos duplicados, incompletos o no pagados.**
- **Controlar los tiempos de preparación y entrega.**
- **Estandarizar el empaque y la presentación de los productos.**
- **Garantizar la trazabilidad de cada pedido.**
- **Controlar la operación de repartidores propios y terceros.**
- **Conciliar ventas, comisiones y liquidaciones de plataformas.**
- **Medir la rentabilidad real de cada canal.**
- **Gestionar reclamaciones y devoluciones.**
- **Mantener una experiencia coherente entre todos los canales.**

Principio fundamental: Un pedido no termina cuando sale de la cocina. Termina cuando se entrega correctamente, se registra su resultado y se cierra su trazabilidad.

2. ALCANCE

Este módulo aplica a:

1. **Pedidos por WhatsApp.**
2. **Pedidos telefónicos.**
3. **Página web y comercio electrónico.**
4. **Aplicaciones propias.**
5. **Marketplaces y agregadores.**
6. **Plataformas de domicilios.**
7. **Pedidos para recoger en el establecimiento.**
8. **Pedidos empresariales e institucionales.**
9. **Pedidos programados.**
10. **Pedidos de eventos y catering.**
11. **Gestión de repartidores.**
12. **Empaque, despacho y entrega.**
13. **Seguimiento y atención de novedades.**
14. **Liquidación y conciliación de canales.**

3. MODELO OPERATIVO OMNICANAL

El restaurante debe administrar todos sus canales bajo un único sistema de control.

Canales de entrada

Canal	Característica	Responsable de control
Salón	Consumo presencial	Servicio
Mostrador	Venta directa	Caja
WhatsApp	Pedido conversacional	Servicio digital
Página web	Pedido autogestionado	Administración digital
Aplicación propia	Pedido desde app	Administración digital
Marketplace	Intermediación comercial	Administrador de canal
Teléfono	Pedido asistido	Servicio
Institucional	Pedido empresarial	Comercial

Flujo integral

RECIBIR → REGISTRAR → CONFIRMAR → COBRAR → PROGRAMAR → PRODUCIR → VERIFICAR → EMPACAR → DESPACHAR → ENTREGAR → CERRAR → MEDIR.

Todos los pedidos deben tener un identificador único que permita rastrear su recorrido.

4. RESPONSABLES

Cargo	Responsabilidad
Administrador	Supervisar el funcionamiento de los canales
Coordinador de domicilios	Controlar pedidos, tiempos y despachos
Auxiliar de pedidos	Recibir, validar y registrar solicitudes
Cajero	Verificar pagos y documentos
Jefe de cocina	Programar y supervisar producción
Personal de empaque	Verificar integridad del pedido
Despachador	Entregar pedidos al repartidor
Repartidor	Transportar y entregar el pedido
Servicio al cliente	Atender novedades y reclamaciones
Contabilidad	Conciliar ventas y liquidaciones

En establecimientos pequeños, una persona puede asumir varias funciones, siempre que se mantengan los controles y las evidencias.

5. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR

DOM-PRO-001. RECEPCIÓN DE PEDIDOS DIGITALES

Objetivo: Garantizar que todas las solicitudes ingresen correctamente al sistema.

Responsable: Auxiliar de pedidos o encargado del canal.

Procedimiento

1. **Revisar periódicamente los canales habilitados.**
2. **Identificar nuevos pedidos.**
3. **Registrar el pedido en el POS o sistema central.**
4. **Asignar número de identificación.**
5. **Registrar los datos necesarios:**
    - **Nombre del cliente.**
    - **Número de contacto.**
    - **Canal de origen.**
    - **Productos solicitados.**
    - **Cantidades.**
    - **Modificaciones.**
    - **Dirección o punto de recogida.**
    - **Hora de recepción.**
    - **Hora solicitada de entrega.**
    - **Medio de pago.**
6. **Verificar disponibilidad de productos.**
7. **Confirmar condiciones especiales.**
8. **Informar al cliente el tiempo estimado.**
9. **Cambiar el estado del pedido a confirmado.**

Datos obligatorios del pedido

Campo	Validación
Cliente	Identificación o nombre de contacto
Teléfono	Número verificable

Canal	**Origen del pedido**
Productos	**Referencias y cantidades**
Modificaciones	**Sin ambigüedades**
Dirección	**Completa y localizable**
Pago	**Medio y estado**
Entrega	**Hora estimada**
Responsable	**Persona que registra**

Estados del pedido

- **Recibido.**
- **Pendiente de confirmación.**
- **Confirmado.**
- **En preparación.**
- **En empaque.**
- **Listo para despacho.**
- **En camino.**
- **Entregado.**
- **Cancelado.**
- **Con novedad.**
- **Reembolsado o cerrado con ajuste.**

Control: Ningún pedido debe permanecer sin estado actualizado.

DOM-PRO-002. CONFIRMACIÓN Y VALIDACIÓN DEL PEDIDO

Objetivo: Evitar errores de dirección, productos, cantidades, pagos y tiempos.

Procedimiento

1. **Leer nuevamente el pedido.**
2. **Verificar disponibilidad.**
3. **Confirmar modificaciones y restricciones operativas.**
4. **Validar dirección y cobertura.**
5. **Calcular el valor total.**
6. **Informar costo de domicilio cuando aplique.**
7. **Confirmar forma de pago.**
8. **Verificar el pago cuando sea anticipado.**
9. **Comunicar tiempo estimado.**
10. **Obtener aceptación del cliente.**

Reglas

- **No confirmar productos agotados.**
- **No asumir que un comprobante equivale a un pago recibido.**
- **No modificar unilateralmente el pedido.**
- **No prometer tiempos que la capacidad de cocina no pueda cumplir.**
- **Registrar cualquier cambio solicitado por el cliente.**

Mensaje estándar de confirmación

Pedido recibido y confirmado.

Tu pedido número [NÚMERO] incluye:

[PRODUCTOS Y CANTIDADES]

Valor de productos: $_____
Domicilio: $_____
Total: $_____
Medio de pago: _____
Tiempo estimado de entrega: _____

Dirección: _____

Gracias por elegirnos. Te informaremos cuando tu pedido esté listo para despacho.

DOM-PRO-003. PROGRAMACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PEDIDOS

Objetivo: Organizar la producción y el despacho sin afectar el servicio presencial.

Criterios de programación

- **Hora de ingreso.**

- **Hora prometida.**
- **Complejidad del pedido.**
- **Tiempo de preparación.**
- **Capacidad disponible.**
- **Distancia de entrega.**
- **Pedidos programados.**
- **Prioridad operativa autorizada.**

Procedimiento

1. **Revisar pedidos confirmados.**
2. **Clasificarlos por hora de entrega.**
3. **Determinar tiempos de preparación.**
4. **Agrupar pedidos compatibles cuando sea posible.**
5. **Comunicar prioridades a cocina.**
6. **Actualizar tiempos ante cambios de demanda.**
7. **Informar retrasos al cliente antes de incumplir el tiempo prometido.**

Control: La prioridad no debe depender exclusivamente del canal de origen. Debe responder a una programación operativa transparente.

DOM-PRO-004. TRANSMISIÓN DEL PEDIDO A COCINA

Objetivo: Garantizar que cocina reciba información completa y legible.

Procedimiento

1. **Generar comanda desde el sistema.**
2. **Verificar que el número de pedido sea visible.**
3. **Incluir productos, cantidades y modificaciones.**
4. **Identificar alergias o solicitudes especiales comunicadas por el cliente.**
5. **Señalar la hora objetivo de despacho.**
6. **Confirmar recepción por cocina.**
7. **Actualizar el estado a en preparación.**

Controles

- **No utilizar mensajes verbales como único medio de transmisión.**
- **No aceptar cambios sin actualizar la comanda.**
- **Mantener identificadas las modificaciones.**
- **Evitar duplicidad de comandas.**
- **Identificar pedidos que incluyen productos de diferentes estaciones.**

DOM-PRO-005. CONTROL DE TIEMPOS DE PREPARACIÓN

Objetivo: Medir y controlar el tiempo que transcurre desde la aceptación hasta que el pedido está listo.

Procedimiento

1. **Registrar hora de confirmación.**
2. **Registrar hora de inicio de producción.**
3. **Registrar hora de finalización.**
4. **Identificar tiempos de espera.**
5. **Registrar retrasos y causas.**
6. **Comparar el resultado con el estándar por categoría.**

Indicadores de tiempo

- **Tiempo de aceptación.**
- **Tiempo de preparación.**
- **Tiempo de empaque.**
- **Tiempo de espera del repartidor.**
- **Tiempo de transporte.**
- **Tiempo total hasta entrega.**

Estándares internos sugeridos

Los tiempos deben establecerse mediante pruebas reales de producción y capacidad.

Tipo de pedido	Estándar inicial de referencia
Bebidas y productos listos	5–10 minutos
Productos de preparación rápida	10–20 minutos
Hamburguesas y platos preparados	15–30 minutos
Pedidos de alta complejidad	Según ficha técnica
Pedidos programados	Hora acordada

Estos tiempos son referencias para diseñar estándares internos, no promesas universales.

DOM-PRO-006. VERIFICACIÓN Y EMPAQUE

Objetivo: Garantizar que el pedido salga completo, seguro y en condiciones adecuadas.

Procedimiento

1. **Recibir productos terminados.**
2. **Verificar número de pedido.**
3. **Comparar cada producto con la comanda.**
4. **Verificar cantidades y modificaciones.**
5. **Revisar presentación y temperatura según el producto.**
6. **Separar alimentos calientes y fríos cuando corresponda.**
7. **Utilizar empaques aptos para contacto con alimentos.**
8. **Incorporar salsas, cubiertos y complementos solicitados.**
9. **Cerrar y asegurar los empaques.**
10. **Identificar el pedido.**
11. **Registrar la hora de finalización del empaque.**

Estándar de empaque

El empaque debe cumplir con:

- **Protección contra derrames.**
- **Resistencia al transporte.**
- **Conservación de temperatura y calidad.**
- **Separación de productos incompatibles.**
- **Identificación del pedido.**
- **Presentación coherente con la marca.**
- **Protección frente a contaminación externa.**

Control de calidad antes de despacho

Punto de revisión	Cumple
Pedido correcto	
Cantidades correctas	

Modificaciones aplicadas

Productos completos

Salsas y complementos

Empaque cerrado

Presentación adecuada

Identificación visible

Documento o soporte incluido cuando aplique

Regla: Un pedido incompleto no debe salir del establecimiento.

DOM-PRO-007. ASIGNACIÓN Y CONTROL DE REPARTIDORES

Objetivo: Garantizar que cada pedido sea entregado a una persona o servicio de transporte identificado.

Modalidades

1. **Repartidores propios.**
2. **Repartidores contratados.**
3. **Empresas de mensajería.**
4. **Plataformas de intermediación.**

Procedimiento

1. **Identificar el pedido listo.**
2. **Asignar repartidor o plataforma.**
3. **Verificar la identificación correspondiente.**
4. **Registrar hora de entrega al repartidor.**

5. **Confirmar que recibe el pedido correcto.**
6. **Registrar destino y contacto.**
7. **Actualizar el estado a en camino.**
8. **Hacer seguimiento a entregas pendientes.**

Registro del repartidor

- **Nombre o identificación operativa.**
- **Número de contacto.**
- **Tipo de vinculación o proveedor.**
- **Pedido asignado.**
- **Hora de salida.**
- **Destino.**
- **Hora de entrega.**
- **Novedades.**

La documentación exigible a repartidores y proveedores debe ajustarse a su modalidad de contratación y a la normativa aplicable.

DOM-PRO-008. DESPACHO Y ENTREGA

Objetivo: Asegurar que el pedido llegue al cliente correcto y quede evidencia de la entrega.

Procedimiento

1. **Confirmar identidad del repartidor o plataforma.**
2. **Verificar número de pedido.**
3. **Entregar paquete cerrado.**
4. **Registrar salida.**
5. **Hacer seguimiento al pedido.**
6. **Confirmar entrega.**
7. **Registrar hora y resultado.**
8. **Cerrar el pedido en el sistema.**

Evidencias posibles

- **Confirmación del cliente.**
- **Registro de plataforma.**
- **Código de entrega.**
- **Firma o constancia digital cuando aplique.**
- **Registro del repartidor.**

Entrega fallida

Cuando no sea posible entregar:

1. **Registrar la novedad.**
2. **Intentar contactar al cliente según la política.**
3. **Informar al administrador.**
4. **Definir devolución, reintento o disposición del producto.**
5. **Registrar los costos y pérdidas.**
6. **Cerrar el caso.**

DOM-PRO-009. GESTIÓN DE PEDIDOS PARA RECOGER

Objetivo: Controlar las órdenes que el cliente recoge directamente.

Procedimiento

1. **Confirmar pedido y hora de recogida.**
2. **Registrar la orden.**
3. **Programar producción.**
4. **Verificar pago.**
5. **Empacar y marcar.**
6. **Ubicar en zona de recogida bajo condiciones adecuadas de conservación.**
7. **Validar número de pedido o identidad del cliente.**
8. **Entregar.**
9. **Registrar hora de recogida.**

Control: No ubicar productos terminados en zonas sin condiciones de conservación adecuadas mientras esperan al cliente.

DOM-PRO-010. GESTIÓN DE CANCELACIONES, DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES

Objetivo: Resolver las novedades de manera controlada y proteger la experiencia del cliente.

Clasificación de novedades

- **Pedido no recibido.**
- **Pedido incompleto.**
- **Producto equivocado.**
- **Producto derramado.**
- **Producto deteriorado.**
- **Retraso.**
- **Error de dirección.**
- **Pago duplicado.**
- **Cobro incorrecto.**
- **Cancelación del cliente.**
- **Cancelación por falta de disponibilidad.**

Procedimiento

1. **Recibir la reclamación.**
2. **Identificar el pedido.**
3. **Registrar fecha y hora.**
4. **Escuchar al cliente.**
5. **Verificar evidencia.**
6. **Clasificar la causa.**
7. **Definir solución autorizada.**
8. **Comunicar la respuesta.**
9. **Registrar costos y ajustes.**
10. **Analizar si requiere acción correctiva.**

Opciones de solución

- **Reposición del producto.**
- **Entrega del faltante.**
- **Reembolso.**
- **Crédito o saldo a favor, cuando sea procedente y aceptado.**
- **Descuento compensatorio autorizado.**
- **Otra solución acordada con el cliente.**

Las soluciones deben respetar los derechos del consumidor y las obligaciones aplicables.

Matriz de responsabilidades

Situación	Responsable inicial	Escalamiento
Producto faltante	Servicio	Administrador
Retraso	Coordinador de domicilios	Administrador
Error de preparación	Cocina	Jefe de cocina
Error de cobro	Caja	Administración

Reembolso	**Administrador**	**Gerencia**
Reclamo recurrente	**Servicio**	**Dirección**

DOM-PRO-011. CONTROL DE CANALES Y PLATAFORMAS

Objetivo: Administrar las condiciones comerciales y operativas de cada canal.

Información por canal

- **Nombre de la plataforma.**
- **Tipo de relación comercial.**
- **Comisión pactada.**
- **Costos adicionales.**
- **Promociones activas.**
- **Condiciones de liquidación.**
- **Plazos de pago.**
- **Política de cancelaciones.**
- **Responsable de administración.**
- **Estado de conexión con el POS.**

Procedimiento

1. **Revisar diariamente los canales habilitados.**
2. **Confirmar disponibilidad de productos.**
3. **Actualizar precios.**
4. **Verificar promociones.**
5. **Revisar horarios.**
6. **Controlar pedidos recibidos.**
7. **Descargar reportes de ventas.**
8. **Conciliar liquidaciones.**
9. **Revisar calificaciones y comentarios.**
10. **Evaluar rentabilidad por canal.**

Control de precios

Los precios pueden variar por canal cuando la estructura de costos y el acuerdo comercial lo justifiquen, respetando la transparencia frente al consumidor y las condiciones contractuales.

No se debe asumir que una venta por plataforma tiene la misma rentabilidad que una venta directa.

DOM-PRO-012. CONCILIACIÓN DE PLATAFORMAS Y LIQUIDACIONES

Objetivo: Asegurar que las ventas reportadas por cada plataforma correspondan a los valores efectivamente liquidados.

Procedimiento

1. **Descargar reporte del período.**
2. **Identificar pedidos completados.**
3. **Identificar pedidos cancelados.**
4. **Revisar devoluciones.**
5. **Identificar descuentos asumidos por el restaurante.**
6. **Identificar promociones financiadas por la plataforma.**
7. **Verificar comisiones.**
8. **Revisar impuestos y retenciones cuando correspondan.**
9. **Calcular valor neto esperado.**
10. **Comparar con el abono bancario.**
11. **Registrar diferencias.**
12. **Solicitar aclaración cuando sea necesario.**

Fórmula de conciliación

Valor neto esperado = Ventas reconocidas − Comisiones − Descuentos a cargo del restaurante − Ajustes y deducciones procedentes.

El tratamiento de impuestos, retenciones, descuentos y devoluciones debe validarse contablemente y conforme al contrato de cada plataforma.

DOM-PRO-013. CONTROL DE COBERTURA Y ZONAS DE ENTREGA

Objetivo: Definir las zonas donde el restaurante puede prestar el servicio sin comprometer calidad, tiempo o rentabilidad.

Procedimiento

1. **Identificar ubicación de despacho.**
2. **Dividir el territorio en zonas.**
3. **Determinar tiempos promedio de desplazamiento.**
4. **Establecer cobertura máxima.**
5. **Definir tarifas de domicilio.**
6. **Evaluar condiciones de acceso y seguridad.**

7. **Revisar capacidad de repartidores.**
8. **Actualizar cobertura según demanda.**

Matriz de zonas

Zona	Distancia o referencia	Tiempo objetivo	Tarifa	Estado
A	Cercana			Activa
B	Intermedia			Activa
C	Extendida			Condicionada
D	Especial			Bajo autorización

La distancia por sí sola no determina la viabilidad. También deben evaluarse tráfico, clima, accesibilidad, tipo de producto y capacidad logística.

DOM-PRO-014. RENTABILIDAD POR CANAL DE VENTA

Objetivo: Identificar cuáles canales generan mayor contribución económica.

Costos que deben identificarse

- **Costo de alimentos y bebidas.**
- **Empaque.**
- **Comisión de plataforma.**
- **Costo de pasarela.**
- **Domicilio subsidiado.**
- **Descuentos.**
- **Publicidad.**
- **Costos variables de operación.**
- **Reembolsos y pérdidas atribuibles.**

Fórmula de contribución por canal

Contribución del canal = Ventas netas atribuibles − costos variables atribuibles al canal.

Margen de contribución del canal = Contribución del canal / ventas netas atribuibles × 100.

Ejemplo ilustrativo

Concepto	Canal propio	Plataforma
Venta neta	$50.000	$50.000
Costo de producto	$17.500	$17.500
Empaque	$2.000	$2.000
Comisión	$0	$12.500
Subsidio de domicilio	$3.000	$0
Contribución	$27.500	$18.000
Margen de contribución	55 %	36 %

Este ejemplo utiliza valores hipotéticos y no representa tarifas universales.

Conclusión: Un canal con mayor volumen de pedidos no necesariamente produce mayor rentabilidad.

---

6. FORMATOS DE CONTROL LISTOS PARA IMPLEMENTAR

DOM-FOR-001. REGISTRO MAESTRO DE PEDIDOS

Campo	Registro
Número de pedido	
Fecha	
Hora de recepción	
Canal	
Cliente	
Teléfono	
Dirección	
Productos	
Modificaciones	
Valor productos	
Domicilio	
Total	

Medio de pago

Estado de pago

Hora prometida

Responsable

Estado del pedido

DOM-FOR-002. CONTROL DE TIEMPOS

Pedido	Recepción	Confirmación	Inicio cocina	Fin cocina	Empaque	Despacho	Entrega

Causa de retraso: _____
Responsable: _____

DOM-FOR-003. LISTA DE VERIFICACIÓN DE EMPAQUE

Pedido: _____
Fecha: _____
Responsable: _____

- **Productos completos.**
- **Cantidades correctas.**
- **Modificaciones aplicadas.**
- **Salsas incluidas.**
- **Complementos incluidos.**
- **Temperatura adecuada.**
- **Empaques íntegros.**
- **Pedido identificado.**
- **Sellado realizado.**

- **Soportes incluidos cuando corresponda.**

Firma: _____

DOM-FOR-004. CONTROL DE DESPACHO

Pedido	Repartidor	Hora salida	Destino	Hora entrega	Resultado

DOM-FOR-005. REGISTRO DE NOVEDADES

Pedido	Novedad	Causa	Solución	Costo	Responsable	Estado

DOM-FOR-006. CONCILIACIÓN DE PLATAFORMAS

Concepto	Valor
Ventas reportadas	
Pedidos cancelados	
Devoluciones	
Descuentos asumidos	

Comisiones	
Otros ajustes	
Valor neto esperado	
Valor consignado	
Diferencia	

Plataforma: _____
Período: _____
Responsable: _____
Fecha de conciliación: _____

DOM-FOR-007. CONTROL DE RENTABILIDAD POR CANAL

Indicador	Canal propio	Plataforma A	Plataforma B
Pedidos			
Ventas netas			
Costo de productos			
Empaques			
Comisiones			

Domicilios subsidiados	
Promociones	
Otros costos variables	
Contribución	
Margen de contribución	

DOM-FOR-008. CONTROL DE COBERTURA

Zona	Pedidos	Tiempo promedio	Domicilios cobrados	Costo logístico	Margen
A					
B					
C					
D					

---

7. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Pedidos recibidos	Total de pedidos ingresados	Diario
Pedidos entregados	Pedidos completados	Diario
Tasa de cumplimiento	Entregados / confirmados × 100	Diario
Tiempo de preparación	Fin cocina − inicio cocina	Diario
Tiempo total de entrega	Entrega − confirmación	Diario
Pedidos con retraso	Pedidos retrasados / entregados × 100	Diario
Pedidos incompletos	Pedidos incompletos / entregados × 100	Semanal
Tasa de cancelación	Cancelados / recibidos × 100	Semanal
Tasa de reclamaciones	Pedidos reclamados / entregados × 100	Semanal
Costo de empaque	Costo de empaques / ventas del canal × 100	Mensual
Comisión por canal	Comisiones / ventas del canal × 100	Mensual

Margen de contribución	**Contribución / ventas netas × 100**	**Mensual**
Productividad logística	**Entregas completadas / horas de reparto**	**Diario**

Metas internas sugeridas

- **Pedidos correctamente registrados: 100 %.**
- **Pedidos despachados con checklist: 100 %.**
- **Pedidos con trazabilidad: 100 %.**
- **Pedidos incompletos: tendencia a cero.**
- **Liquidaciones conciliadas: 100 %.**
- **Reclamaciones documentadas: 100 %.**

Las metas deben ajustarse a la capacidad, el tipo de producto y la realidad operativa del establecimiento.

---

8. MATRIZ DE AUDITORÍA DE DOMICILIOS

Calificación:

- **0: No cumple.**
- **1: Cumple parcialmente.**
- **2: Cumple totalmente.**
- **N/A: No aplica.**

Control	Puntaje
Todos los pedidos están registrados	
Cada pedido tiene identificador	

Los datos del cliente están completos

Se valida disponibilidad

Se confirma valor y tiempo

El pago está verificado

Cocina recibe comanda completa

Se controlan tiempos

Se verifica el empaque

El pedido está identificado

El repartidor está registrado

Se registra hora de despacho

Se confirma entrega

Las novedades están documentadas

Se concilian plataformas

Se evalúa rentabilidad por canal

Se revisan cancelaciones y devoluciones

Cumplimiento = Puntos obtenidos / Puntos aplicables × 100.

Clasificación interna:

- **95–100 %: Operación controlada.**
- **85–94 %: Operación aceptable.**
- **70–84 %: Riesgo operativo.**
- **Menos de 70 %: Intervención prioritaria.**

---

9. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN EN 7 DÍAS

Día	Actividad	Resultado
1	Identificar canales y responsables	Mapa de canales
2	Crear registro único de pedidos	Trazabilidad
3	Configurar estados y tiempos	Flujo operativo
4	Implementar checklist de empaque y despacho	Control de calidad
5	Organizar repartidores y cobertura	Matriz logística

6	**Configurar conciliación y rentabilidad**	**Reportes por canal**
7	**Auditar operación completa**	**Informe de implementación**

10. ESTÁNDAR FINAL DEL MÓDULO

Una operación omnicanal bajo control debe poder responder:

1. **¿Cuántos pedidos ingresaron por cada canal?**
2. **¿Cuántos fueron confirmados?**
3. **¿Cuántos se entregaron correctamente?**
4. **¿Cuánto tardó cada etapa?**
5. **¿Cuántos pedidos tuvieron novedades?**
6. **¿Qué productos generaron más reclamaciones?**
7. **¿Cuánto costó cada canal?**
8. **¿Qué comisiones se pagaron?**
9. **¿Qué valores están pendientes de liquidación?**
10. **¿Cuál es la contribución económica real de cada canal?**

Principio de gestión: El crecimiento de los domicilios no debe medirse únicamente por el número de pedidos. Debe medirse por la capacidad de cumplir, conservar la calidad y generar rentabilidad.

RESTAURANTE BAJO CONTROL

MÓDULO OPERATIVO 008

TALENTO HUMANO, SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Código: RBC-MO-008
Área responsable: Gestión Humana y Administración
Procesos relacionados: Dirección, operaciones, cocina, servicio, caja, compras, saneamiento y mantenimiento.
Aplicación: Restaurantes independientes, cadenas, franquicias, cocinas ocultas, marcas virtuales y operaciones multisede.

---

1. OBJETIVO

Establecer un sistema integral de gestión del talento humano que permita incorporar personas adecuadas, desarrollar sus competencias, organizar sus responsabilidades, evaluar su desempeño y mantener equipos productivos, comprometidos y alineados con los objetivos del restaurante.

El sistema busca:

- **Definir claramente los cargos y sus responsabilidades.**
- **Estandarizar los procesos de selección e incorporación.**
- **Garantizar que cada colaborador conozca sus funciones.**
- **Desarrollar competencias técnicas y de servicio.**
- **Controlar asistencia, turnos y novedades.**
- **Establecer mecanismos objetivos de evaluación.**
- **Prevenir riesgos laborales y operativos.**
- **Fortalecer la comunicación y el liderazgo.**
- **Reducir rotación, ausentismo y errores.**
- **Preparar equipos capaces de replicar el modelo en varias sedes.**

Principio fundamental: Ningún colaborador debe asumir una responsabilidad crítica sin conocer el procedimiento, recibir capacitación y demostrar que puede ejecutarlo correctamente.

2. ALCANCE

Este módulo comprende:

1. **Planeación de necesidades de personal.**
2. **Diseño de estructura organizacional.**
3. **Perfiles y descripciones de cargos.**
4. **Reclutamiento y selección.**
5. **Entrevistas y pruebas.**

6. **Verificación de referencias.**
7. **Vinculación y documentación.**
8. **Inducción institucional.**
9. **Entrenamiento por cargo.**
10. **Capacitación continua.**
11. **Programación de turnos.**
12. **Control de asistencia.**
13. **Gestión de novedades.**
14. **Evaluación de desempeño.**
15. **Comunicación interna.**
16. **Reconocimiento y desarrollo.**
17. **Gestión disciplinaria.**
18. **Retiro y entrega del cargo.**
19. **Indicadores de gestión humana.**

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura debe responder al tamaño, volumen de ventas, complejidad y cantidad de sedes.

3.1 Modelo organizacional básico

Gerencia o propietario

- **Administración.**
- **Cocina.**
- **Servicio.**
- **Caja.**
- **Apoyo operativo.**

3.2 Modelo organizacional intermedio

Gerencia

- **Administrador general.**
    - **Jefe de cocina.**
        - **Cocineros.**
        - **Auxiliares de cocina.**
        - **Personal de limpieza.**
    - **Jefe de servicio.**
        - **Meseros.**
        - **Cajeros.**
        - **Coordinador de domicilios.**
    - **Compras e inventarios.**
    - **Apoyo administrativo.**

3.3 Modelo multisede

Dirección general

- **Dirección de operaciones.**
- **Dirección administrativa y financiera.**
- **Gestión humana.**
- **Abastecimiento.**
- **Calidad e inocuidad.**
- **Marketing y comercial.**
- **Administradores de sede.**
- **Líderes operativos.**

En una organización pequeña, varios cargos pueden estar integrados en una misma persona. En una cadena, deben establecerse responsables por sede y funciones de supervisión central.

4. PRINCIPIOS DE GESTIÓN HUMANA

1. **Cada cargo tiene un propósito definido.**
2. **Cada colaborador conoce su jefe directo.**
3. **Cada responsabilidad tiene un estándar.**
4. **La capacitación se verifica en la práctica.**
5. **La evaluación se basa en evidencias.**
6. **Las decisiones laborales se documentan.**
7. **La comunicación debe ser respetuosa y oportuna.**
8. **La seguridad del trabajador y del cliente es prioritaria.**
9. **Los resultados individuales deben conectarse con los resultados del equipo.**
10. **El desarrollo profesional debe ser una posibilidad real.**

5. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR

TH-PRO-001. PLANEACIÓN DE NECESIDADES DE PERSONAL

Objetivo: Determinar cuántas personas se necesitan, en qué cargos y durante qué períodos.

Responsable: Administrador.
Aprobación: Gerencia.

Procedimiento

1. **Revisar horarios de funcionamiento.**
2. **Analizar ventas y demanda por franja horaria.**
3. **Identificar procesos y estaciones operativas.**
4. **Determinar carga de trabajo por cargo.**
5. **Revisar productividad y ausentismo.**
6. **Identificar vacantes y necesidades de reemplazo.**
7. **Elaborar presupuesto de personal.**
8. **Definir cantidad de personas por turno.**
9. **Solicitar aprobación.**
10. **Actualizar la planeación cuando cambie la demanda.**

Variables de análisis

- **Número de clientes.**
- **Pedidos por hora.**
- **Ventas por franja.**
- **Tiempo promedio de servicio.**
- **Volumen de producción.**
- **Número de estaciones de cocina.**
- **Área de atención.**
- **Capacidad de domicilios.**
- **Descansos y jornadas.**
- **Ausencias y rotación.**

Formato de planeación

Cargo	Personal actual	Necesidad	Vacantes	Justificación
Administrador				
Jefe de cocina				
Cocinero				
Auxiliar de cocina				

Mesero

Cajero

Despachador

Servicios generales

Control: No contratar por impulso. Toda incorporación debe responder a una necesidad operativa y presupuestal.

TH-PRO-002. DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DE PERFILES DE CARGO

Objetivo: Definir las funciones, responsabilidades y competencias necesarias para cada posición.

Estructura del perfil

1. **Nombre del cargo.**
2. **Área.**
3. **Jefe inmediato.**
4. **Personal a cargo.**
5. **Objetivo del cargo.**
6. **Funciones principales.**
7. **Responsabilidades.**
8. **Autoridad y límites de decisión.**
9. **Formación requerida.**
10. **Experiencia deseable.**
11. **Competencias técnicas.**
12. **Competencias conductuales.**
13. **Indicadores de desempeño.**
14. **Condiciones y riesgos del cargo.**

Perfiles de referencia

A. Administrador de restaurante

Objetivo: Dirigir la operación diaria y garantizar el cumplimiento de los resultados comerciales, financieros, humanos y operativos.

Funciones:

- **Abrir y cerrar la operación.**
- **Supervisar todas las áreas.**
- **Revisar ventas y costos.**
- **Controlar inventarios.**
- **Coordinar personal y turnos.**
- **Resolver novedades.**
- **Verificar estándares de servicio.**
- **Revisar caja y conciliaciones.**
- **Ejecutar auditorías.**
- **Reportar resultados a gerencia.**

Indicadores:

- **Ventas.**
- **Margen operativo.**
- **Cumplimiento de procedimientos.**
- **Satisfacción del cliente.**
- **Diferencias de caja.**
- **Mermas.**
- **Productividad laboral.**

B. Jefe de cocina

Objetivo: Dirigir la producción y garantizar calidad, inocuidad, oportunidad y estandarización.

Funciones:

- **Programar producción.**
- **Distribuir tareas.**
- **Controlar recetas.**
- **Supervisar porciones.**
- **Verificar temperaturas.**
- **Controlar mermas.**
- **Organizar estaciones.**
- **Coordinar pedidos.**
- **Capacitar al equipo.**
- **Reportar necesidades de abastecimiento.**

Indicadores:

- **Cumplimiento de recetas.**
- **Tiempo de despacho.**
- **Food cost.**

- **Mermas.**
- **Reprocesos.**
- **Cumplimiento sanitario.**

C. Cocinero

Objetivo: Preparar alimentos conforme a recetas, estándares de calidad e inocuidad.

Funciones:

- **Ejecutar mise en place.**
- **Preparar productos.**
- **Controlar porciones.**
- **Aplicar técnicas de cocción.**
- **Mantener su estación.**
- **Registrar novedades.**
- **Cumplir normas de higiene.**
- **Informar agotados o faltantes.**

Indicadores:

- **Cumplimiento de recetas.**
- **Calidad del producto.**
- **Tiempo de preparación.**
- **Desperdicio.**
- **Orden y limpieza.**

D. Auxiliar de cocina

Objetivo: Apoyar la preparación, organización y limpieza de la cocina.

Funciones:

- **Lavar y acondicionar materias primas.**
- **Realizar cortes.**
- **Organizar productos.**
- **Apoyar mise en place.**
- **Mantener utensilios limpios.**
- **Separar residuos.**
- **Aplicar procedimientos de saneamiento.**
- **Reportar novedades.**

E. Mesero o asesor de servicio

Objetivo: Brindar una experiencia profesional y asegurar la correcta atención del cliente.

Funciones:

- **Preparar su área.**

- **Recibir clientes.**
- **Presentar el menú.**
- **Registrar pedidos.**
- **Comunicar solicitudes especiales.**
- **Verificar satisfacción.**
- **Gestionar reclamaciones iniciales.**
- **Mantener el área organizada.**

Indicadores:

- **Satisfacción.**
- **Tiempo de atención.**
- **Exactitud de pedidos.**
- **Ventas por mesa.**
- **Reclamaciones.**

F. Cajero

Objetivo: Administrar las transacciones económicas y garantizar su trazabilidad.

Funciones:

- **Abrir caja.**
- **Registrar ventas.**
- **Recibir pagos.**
- **Emitir documentos correspondientes.**
- **Controlar descuentos autorizados.**
- **Realizar arqueos.**
- **Conciliar medios de pago.**
- **Reportar diferencias.**

G. Coordinador de domicilios

Objetivo: Asegurar el flujo eficiente de pedidos no presenciales.

Funciones:

- **Recibir pedidos.**
- **Coordinar cocina.**
- **Controlar tiempos.**
- **Verificar empaque.**
- **Asignar despachos.**
- **Hacer seguimiento.**
- **Resolver novedades.**
- **Conciliar reportes operativos.**

TH-PRO-003. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Objetivo: Identificar y seleccionar personas que cumplan los requisitos del cargo y se ajusten a la cultura del restaurante.

Procedimiento

1. **Recibir solicitud de vacante.**
2. **Verificar presupuesto y autorización.**
3. **Actualizar perfil del cargo.**
4. **Publicar convocatoria.**
5. **Recibir hojas de vida.**
6. **Revisar requisitos mínimos.**
7. **Realizar entrevista inicial.**
8. **Aplicar prueba técnica cuando corresponda.**
9. **Evaluar competencias conductuales.**
10. **Verificar referencias con autorización y respeto por la privacidad.**
11. **Comparar candidatos.**
12. **Seleccionar.**
13. **Documentar decisión.**
14. **Iniciar proceso de vinculación.**

Matriz de evaluación de candidatos

Criterio	Peso sugerido
Competencia técnica	30 %
Experiencia pertinente	20 %
Servicio y comunicación	15 %
Responsabilidad y cumplimiento	15 %
Trabajo en equipo	10 %
Capacidad de aprendizaje	10 %

Total	**100 %**

La ponderación debe ajustarse al cargo. Para un cocinero, la prueba técnica puede tener mayor peso; para un mesero, la comunicación y el servicio pueden ser determinantes.

Pruebas técnicas sugeridas

Cargo	Prueba
Cocinero	Preparación de receta estandarizada
Auxiliar	Cortes, higiene y organización
Mesero	Simulación de atención
Cajero	Simulación de transacción y arqueo
Administrador	Resolución de caso operativo
Coordinador de domicilios	Simulación de priorización de pedidos

Las pruebas deben ser pertinentes, proporcionales y respetuosas de la dignidad de los candidatos.

TH-PRO-004. VINCULACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Objetivo: Garantizar que el ingreso del colaborador esté formalizado y documentado.

Procedimiento

1. **Confirmar selección.**

2. **Definir condiciones de vinculación.**
3. **Elaborar y formalizar los documentos contractuales correspondientes.**
4. **Verificar afiliaciones y obligaciones de seguridad social según la modalidad aplicable.**
5. **Realizar los registros requeridos.**
6. **Entregar reglamentos y políticas internas.**
7. **Asignar cargo, jefe y horario.**
8. **Entregar herramientas y dotación cuando corresponda.**
9. **Crear usuario de acceso a sistemas.**
10. **Programar inducción.**

Lista de verificación documental

- **Documento de identidad verificado.**
- **Información de contacto.**
- **Contrato o documento de vinculación.**
- **Soportes de afiliación correspondientes.**
- **Información para nómina.**
- **Entrega de reglamentos y políticas.**
- **Autorizaciones de tratamiento de datos cuando corresponda.**
- **Entrega de elementos y herramientas.**
- **Registro de capacitación inicial.**
- **Asignación de usuario y permisos.**

La documentación debe limitarse a la información legal y operativamente necesaria. No se deben solicitar datos sensibles sin fundamento legítimo.

TH-PRO-005. INDUCCIÓN INSTITUCIONAL

Objetivo: Integrar al nuevo colaborador y transmitirle la identidad, normas y funcionamiento del restaurante.

Contenido obligatorio

Bloque 1. Identidad

- **Historia.**
- **Propósito.**
- **Valores.**
- **Cultura de servicio.**
- **Promesa al cliente.**

Bloque 2. Organización

- **Organigrama.**
- **Jefes y responsables.**
- **Canales de comunicación.**
- **Horarios.**

- **Funciones.**

Bloque 3. Operación

- **Recorrido por instalaciones.**
- **Procesos principales.**
- **Procedimientos del cargo.**
- **Uso de herramientas.**
- **Registros y formatos.**

Bloque 4. Seguridad

- **Riesgos del puesto.**
- **Uso de equipos.**
- **Elementos de protección.**
- **Emergencias.**
- **Higiene e inocuidad.**

Bloque 5. Evaluación

- **Prueba de conocimientos.**
- **Demostración práctica.**
- **Retroalimentación.**
- **Firma de constancia.**

Formato de inducción

Tema	Recibido	Evaluado	Responsable
Identidad y cultura			
Organigrama			
Funciones del cargo			
Procedimientos			

Seguridad

Inocuidad

Servicio

Uso de sistemas

TH-PRO-006. ENTRENAMIENTO Y CERTIFICACIÓN POR CARGO

Objetivo: Garantizar que el colaborador demuestre competencia antes de ejecutar actividades críticas sin supervisión.

Método de entrenamiento

1. **Explicar el procedimiento.**
2. **Mostrar cómo se realiza.**
3. **Ejecutar la actividad con el colaborador.**
4. **Permitir que el colaborador la realice.**
5. **Observar y corregir.**
6. **Evaluar el resultado.**
7. **Registrar la competencia.**
8. **Autorizar la ejecución autónoma cuando corresponda.**

Niveles de competencia

Nivel	Descripción
0	No conoce el procedimiento
1	Conoce la teoría
2	Ejecuta con supervisión

3	**Ejecuta correctamente de manera autónoma**
4	**Puede enseñar y evaluar a otros**

Matriz de competencias

Competencia	Administrador	Cocina	Servicio	Caja
Inocuidad	**3**	**3**	**2**	**2**
Servicio	**3**	**2**	**3**	**2**
POS	**3**	**1**	**2**	**3**
Inventarios	**3**	**3**	**1**	**1**
Producción	**2**	**3**	**1**	**0**
Cierre de caja	**3**	**0**	**1**	**3**
Emergencias	**3**	**3**	**3**	**3**

Escala de 0 a 4. Los niveles son objetivos internos de competencia y deben ajustarse a las responsabilidades reales.

Regla: Las actividades críticas deben contar con personal autorizado y evidencia de entrenamiento.

TH-PRO-007. PROGRAMACIÓN DE TURNOS Y JORNADAS

Objetivo: Organizar los horarios para garantizar cobertura operativa y cumplimiento laboral.

Procedimiento

1. **Identificar horarios de servicio.**
2. **Analizar demanda por franja.**
3. **Determinar personal necesario.**
4. **Revisar disponibilidad y competencias.**
5. **Programar turnos.**
6. **Asignar descansos.**
7. **Verificar límites legales de jornada.**
8. **Comunicar programación.**
9. **Registrar cambios autorizados.**
10. **Archivar la programación.**

Matriz de programación

Colaborador	Cargo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

Controles

- **Respetar la jornada máxima legal vigente.**
- **Programar descansos y recargos conforme a la normativa aplicable.**
- **Registrar horas extras y autorizaciones.**
- **Evitar cambios informales sin trazabilidad.**
- **Controlar la fatiga y los períodos de descanso.**
- **Mantener cobertura suficiente en horas de mayor demanda.**

La programación debe ser revisada frente a la legislación laboral colombiana vigente y las condiciones contractuales de cada trabajador.

TH-PRO-008. CONTROL DE ASISTENCIA Y NOVEDADES

Objetivo: Mantener un registro confiable de la asistencia y las novedades laborales.

Procedimiento

1. **Registrar hora de ingreso.**
2. **Registrar inicio y finalización de descansos cuando aplique.**
3. **Registrar hora de salida.**
4. **Comparar con el horario programado.**
5. **Identificar tardanzas y ausencias.**
6. **Registrar incapacidades, permisos y licencias.**
7. **Informar novedades a administración.**
8. **Verificar soportes.**
9. **Actualizar nómina y programación cuando corresponda.**

Clasificación de novedades

- **Incapacidad.**
- **Licencia.**
- **Permiso.**
- **Vacaciones.**
- **Ausencia.**
- **Tardanza.**
- **Cambio de turno.**
- **Hora extra.**
- **Accidente de trabajo.**
- **Retiro o suspensión de actividades.**

No se deben tratar todas las ausencias de la misma manera. Su clasificación y consecuencias deben revisarse conforme a la legislación y al caso concreto.

TH-PRO-009. CAPACITACIÓN CONTINUA

Objetivo: Mantener actualizadas las competencias técnicas, operativas y de servicio.

Plan anual de capacitación

Tema	Público objetivo	Frecuencia sugerida
Manipulación de alimentos	**Personal manipulador**	**Según programa sanitario**
Servicio al cliente	**Servicio y administración**	**Trimestral**

Recetas y porcionamiento	**Cocina**	**Mensual**
Caja y medios de pago	**Cajeros y administradores**	**Semestral**
Inventarios	**Cocina, compras y administración**	**Trimestral**
Seguridad y salud en el trabajo	**Según matriz de riesgos**	**Según SG-SST**
Emergencias	**Todo el personal**	**Según plan**
Liderazgo	**Jefes y administradores**	**Semestral**
Herramientas digitales	**Personal involucrado**	**Según necesidad**

Procedimiento

1. **Identificar necesidades.**
2. **Definir objetivos.**
3. **Elaborar calendario.**
4. **Asignar facilitador.**
5. **Ejecutar capacitación.**
6. **Evaluar conocimientos.**
7. **Verificar aplicación práctica.**
8. **Registrar asistencia.**
9. **Medir resultados.**
10. **Actualizar el plan.**

La capacitación en manipulación de alimentos debe cumplir los requisitos sanitarios vigentes. La capacitación del SG-SST debe corresponder a los riesgos y responsabilidades de cada cargo.

TH-PRO-010. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Objetivo: Medir el cumplimiento de las responsabilidades y detectar oportunidades de mejora.

Frecuencia

- **Período inicial: seguimiento durante la incorporación.**
- **Operación regular: trimestral o semestral.**
- **Cargos directivos: evaluación de resultados y competencias.**
- **Evaluaciones extraordinarias: cuando existan cambios de funciones o necesidades documentadas.**

Dimensiones de evaluación

Dimensión	Peso sugerido
Cumplimiento de funciones	25 %
Calidad del trabajo	20 %
Productividad	15 %
Cumplimiento de procedimientos	15 %
Trabajo en equipo	10 %
Servicio y comunicación	10 %
Aprendizaje y mejora	5 %
Total	100 %

Escala

- **1: Insuficiente.**
- **2: Requiere mejora.**
- **3: Cumple.**

- **4: Supera lo esperado.**
- **5: Desempeño sobresaliente.**

Procedimiento

1. **Revisar perfil del cargo.**
2. **Recopilar indicadores.**
3. **Revisar evidencias.**
4. **Realizar evaluación.**
5. **Conversar con el colaborador.**
6. **Identificar fortalezas.**
7. **Identificar brechas.**
8. **Establecer compromisos.**
9. **Definir fecha de seguimiento.**
10. **Registrar resultados.**

La evaluación debe ser objetiva, respetuosa y basada en criterios conocidos por el trabajador.

TH-PRO-011. RETROALIMENTACIÓN Y PLANES DE MEJORA

Objetivo: Corregir brechas de desempeño y fortalecer capacidades.

Procedimiento

1. **Identificar una desviación concreta.**
2. **Reunir evidencia.**
3. **Conversar en privado.**
4. **Escuchar la explicación del colaborador.**
5. **Identificar causa.**
6. **Definir el resultado esperado.**
7. **Establecer acciones.**
8. **Asignar responsable.**
9. **Fijar fecha de revisión.**
10. **Verificar cumplimiento.**

Plan individual de mejora

Elemento	Registro
Colaborador	

Cargo

Situación identificada

Evidencia

Resultado esperado

Acción de mejora

Apoyo requerido

Responsable

Fecha de revisión

Resultado

El propósito inicial debe ser corregir y desarrollar capacidades, sin reemplazar los procedimientos disciplinarios que legalmente correspondan.

TH-PRO-012. COMUNICACIÓN INTERNA Y REUNIONES OPERATIVAS

Objetivo: Garantizar que la información relevante llegue a las personas que deben actuar.

Reunión de inicio de turno

Duración sugerida: 5 a 10 minutos.

Temas:

- **Personal disponible.**
- **Reservas y eventos.**
- **Productos agotados.**
- **Promociones.**
- **Pedidos programados.**
- **Metas del turno.**
- **Riesgos y novedades.**
- **Distribución de responsabilidades.**

Reunión semanal de operación

Duración sugerida: 30 a 45 minutos.

Temas:

- **Resultados.**
- **Indicadores.**
- **Reclamaciones.**
- **Mermas.**
- **Problemas de coordinación.**
- **Necesidades de capacitación.**
- **Acciones pendientes.**

Reglas de comunicación

- **Utilizar canales autorizados.**
- **Evitar instrucciones contradictorias.**
- **Registrar decisiones importantes.**
- **Escalar novedades críticas.**
- **Proteger información personal y confidencial.**
- **Mantener comunicación respetuosa.**

TH-PRO-013. RECONOCIMIENTO Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Objetivo: Promover el compromiso, el aprendizaje y la permanencia de los colaboradores.

Mecanismos

- **Reconocimiento por cumplimiento.**
- **Reconocimiento por calidad.**
- **Reconocimiento por servicio.**
- **Formación técnica.**
- **Entrenamiento cruzado.**
- **Promoción interna.**
- **Participación en mejoras.**

- **Planes de desarrollo.**

Criterios de reconocimiento

- **Resultados verificables.**
- **Cumplimiento de estándares.**
- **Actitud de servicio.**
- **Colaboración.**
- **Iniciativa.**
- **Aprendizaje.**
- **Contribución al equipo.**

Los incentivos deben tener reglas claras, transparentes y compatibles con la legislación laboral y tributaria aplicable.

TH-PRO-014. GESTIÓN DISCIPLINARIA Y CONVIVENCIA

Objetivo: Gestionar incumplimientos de manera documentada, proporcional y respetuosa de los derechos de los trabajadores.

Procedimiento general

1. **Identificar el hecho.**
2. **Registrar fecha, hora y circunstancias.**
3. **Recopilar evidencia pertinente.**
4. **Verificar el procedimiento o regla aplicable.**
5. **Informar al trabajador conforme al procedimiento legal.**
6. **Permitir que presente sus explicaciones y ejerza su derecho de defensa.**
7. **Evaluar las circunstancias.**
8. **Adoptar una decisión motivada cuando corresponda.**
9. **Comunicarla por los medios apropiados.**
10. **Registrar y conservar el expediente.**

Clasificación interna de novedades

- **Incumplimiento de procedimiento.**
- **Incumplimiento de horario.**
- **Uso inadecuado de equipos.**
- **Falta de higiene.**
- **Error reiterado.**
- **Maltrato o falta de respeto.**
- **Incumplimiento de seguridad.**
- **Uso indebido de recursos.**
- **Alteración de registros.**

Controles

- **No aplicar sanciones arbitrarias.**
- **No utilizar descuentos salariales como castigo.**
- **No divulgar públicamente información disciplinaria.**
- **Garantizar la oportunidad de defensa.**
- **Aplicar el reglamento y las normas vigentes.**
- **Documentar las decisiones.**

Los procesos disciplinarios deben ajustarse al Código Sustantivo del Trabajo, las modificaciones legales vigentes y el reglamento interno aplicable. Antes de imponer sanciones, la administración debe validar el procedimiento con asesoría laboral cuando sea necesario.

TH-PRO-015. RETIRO Y ENTREGA DEL CARGO

Objetivo: Garantizar una salida ordenada y proteger la continuidad operativa.

Procedimiento

1. **Registrar la novedad de retiro.**
2. **Verificar fecha efectiva.**
3. **Coordinar entrega de funciones.**
4. **Recibir herramientas y dotación cuando corresponda.**
5. **Desactivar accesos.**
6. **Recuperar llaves y credenciales.**
7. **Revisar pendientes operativos.**
8. **Realizar entrega de inventarios o caja bajo responsabilidad del cargo.**
9. **Tramitar obligaciones laborales correspondientes.**
10. **Archivar documentos.**
11. **Actualizar organigrama y programación.**

Entrevista de retiro

Preguntas sugeridas:

- **¿Qué aspectos del trabajo funcionaban bien?**
- **¿Qué dificultades encontró?**
- **¿Qué procesos deberían mejorarse?**
- **¿Cómo fue la comunicación con sus líderes?**
- **¿Qué capacitación habría sido útil?**
- **¿Qué recomendaciones dejaría?**

La información se debe utilizar para mejorar la operación, no para tomar represalias.

---

6. FORMATOS DE GESTIÓN HUMANA

TH-FOR-001. SOLICITUD DE PERSONAL

Fecha: _____
Área: _____
Cargo solicitado: _____
Cantidad: _____
Tipo de necesidad: Nueva posición / Reemplazo / Temporal / Refuerzo.

Justificación: _____

Presupuesto aprobado: Sí / No
Solicita: _____
Aprueba: _____

TH-FOR-002. EVALUACIÓN DE CANDIDATO

Nombre: _____
Cargo: _____
Fecha: _____

Criterio	Calificación	Observación
Conocimiento técnico		
Experiencia		
Comunicación		
Responsabilidad		
Trabajo en equipo		
Aprendizaje		

Resultado: _____
Recomendación: Seleccionar / Segunda entrevista / No continuar.

TH-FOR-003. PERFIL DE CARGO

Cargo: _____
Área: _____
Jefe inmediato: _____
Personal a cargo: _____

Objetivo: _____

Funciones:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Competencias técnicas: _____

Competencias conductuales: _____

Indicadores: _____

Elaboró: _____
Aprobó: _____
Fecha de actualización: _____

TH-FOR-004. LISTA DE INDUCCIÓN

Colaborador: _____
Cargo: _____
Fecha de ingreso: _____

Actividad	Realizada	Responsable

Presentación institucional

Presentación del equipo

Recorrido por instalaciones

Funciones del cargo

Procedimientos

Inocuidad

Seguridad

Sistemas y herramientas

Horarios y comunicación

Firma colaborador: _____
Firma responsable: _____

TH-FOR-005. MATRIZ DE CAPACITACIÓN

Fecha	Tema	Participantes	Facilitador	Evaluación	Evidencia

TH-FOR-006. CONTROL DE ASISTENCIA

Fecha	Colaborador	Entrada	Salida	Novedad	Observación

TH-FOR-007. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Colaborador: _____
Cargo: _____
Evaluador: _____
Período: _____

Dimensión	Calificación 1–5	Evidencia
Cumplimiento		
Calidad		
Productividad		
Procedimientos		
Trabajo en equipo		
Comunicación		
Aprendizaje		

Fortalezas: _____

Oportunidades de mejora: _____

Compromisos: _____

Fecha de seguimiento: _____

Firma evaluador: _____
Firma colaborador: _____

TH-FOR-008. PLAN DE MEJORA INDIVIDUAL

Colaborador: _____
Cargo: _____
Situación: _____

Acción	Responsable	Fecha límite	Evidencia	Estado

Resultado de seguimiento: _____

TH-FOR-009. ENTREGA DE CARGO

Colaborador saliente: _____
Cargo: _____
Fecha: _____

Elemento	Estado	Observación
Llaves		
Equipos		
Uniformes y dotación		

Documentos	
Inventarios	
Caja o fondos	
Accesos digitales	
Pendientes operativos	

Recibe: _____
Entrega: _____
Verifica: _____

---

7. INDICADORES DE GESTIÓN HUMANA

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Rotación de personal	**Retiros del período / promedio de trabajadores × 100**	**Mensual**
Ausentismo	**Horas de ausencia / horas programadas × 100**	**Mensual**
Cobertura de vacantes	**Vacantes cubiertas / vacantes autorizadas × 100**	**Mensual**

Tiempo de contratación	**Días desde autorización hasta vinculación**	**Por vacante**
Cumplimiento de capacitación	**Capacitaciones ejecutadas / programadas × 100**	**Mensual**
Competencias certificadas	**Competencias aprobadas / evaluadas × 100**	**Trimestral**
Evaluaciones realizadas	**Evaluaciones ejecutadas / programadas × 100**	**Trimestral**
Productividad laboral	**Ventas / horas trabajadas**	**Semanal**
Horas extra	**Total de horas extra registradas**	**Mensual**
Retención	**Personal que permanece / personal inicial ajustado por ingresos × 100**	**Anual**

Las fórmulas deben utilizar criterios consistentes. Por ejemplo, la rotación puede medirse con retiros del período sobre el promedio de trabajadores, diferenciando retiros voluntarios, involuntarios y otras causas.

8. MATRIZ DE AUDITORÍA DE TALENTO HUMANO

Calificación:

- **0: No cumple.**
- **1: Cumple parcialmente.**
- **2: Cumple totalmente.**
- **N/A: No aplica.**

Control	Puntaje
Existe organigrama actualizado	
Cada cargo tiene perfil	
Las vacantes están autorizadas	
La selección tiene evidencia	
La vinculación está documentada	
Se realiza inducción	
El personal conoce sus funciones	
Las competencias críticas están verificadas	
Existe programación de turnos	
Se controlan las novedades	
Se ejecuta el plan de capacitación	
Se realizan evaluaciones	

Existen planes de mejora

Se realizan reuniones operativas

Se gestionan retiros y entregas de cargo

Se conservan los registros

Cumplimiento = Puntos obtenidos / Puntos aplicables × 100.

Clasificación interna:

- **95–100 %: Gestión sólida.**
- **85–94 %: Gestión aceptable.**
- **70–84 %: Riesgo de gestión.**
- **Menos de 70 %: Intervención prioritaria.**

9. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN EN 7 DÍAS

Día	Actividad	Resultado
1	Elaborar organigrama y estructura	Estructura definida
2	Crear perfiles de cargo	Responsabilidades documentadas
3	Revisar selección y vinculación	Proceso estandarizado

4	**Implementar inducción y entrenamiento**	**Personal incorporado**
5	**Organizar turnos y asistencia**	**Control de jornadas**
6	**Configurar evaluación y mejora**	**Sistema de desempeño**
7	**Auditar registros y competencias**	**Diagnóstico de gestión humana**

10. MARCO NORMATIVO Y DE CUMPLIMIENTO EN COLOMBIA

La administración debe verificar la aplicación vigente de:

- **Código Sustantivo del Trabajo.**
- **Ley 2466 de 2025 y sus modificaciones al régimen laboral.**
- **Normativa vigente sobre jornada laboral, descansos y recargos.**
- **Ley 1562 de 2012, relacionada con el Sistema General de Riesgos Laborales.**
- **Decreto 1072 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.**
- **Resolución 0312 de 2019, estándares mínimos del SG-SST, según clasificación aplicable.**
- **Ley 1581 de 2012, protección de datos personales.**
- **Resolución 2674 de 2013, en materia de capacitación y manipulación de alimentos, cuando aplique.**
- **Normas sobre convivencia laboral, acoso laboral y prevención de violencias en el trabajo.**

La administración debe verificar las versiones, modificaciones, transiciones y obligaciones específicas vigentes al momento de implementar este módulo. Las modalidades de contratación y las condiciones de cada trabajador deben revisarse con asesoría laboral y contable cuando corresponda.

11. ESTÁNDAR FINAL DEL MÓDULO

Un restaurante bajo control debe poder responder:

1. **¿Cuántas personas necesita para operar?**
2. **¿Qué responsabilidades tiene cada cargo?**
3. **¿Quién está autorizado para ejecutar cada proceso?**
4. **¿Cómo se selecciona e incorpora al personal?**
5. **¿Qué capacitación ha recibido cada colaborador?**
6. **¿Qué competencias ha demostrado?**
7. **¿Cómo se organizan los turnos?**
8. **¿Cómo se controlan las novedades?**
9. **¿Cómo se evalúa el desempeño?**
10. **¿Qué acciones se implementan cuando alguien no cumple?**
11. **¿Cómo se desarrolla y retiene el talento?**
12. **¿Cómo se garantiza la continuidad cuando alguien se retira?**

Principio de gestión: Las personas no deben depender de instrucciones improvisadas. Deben trabajar con responsabilidades claras, capacitación, liderazgo, procedimientos y evaluación objetiva.

RESTAURANTE BAJO CONTROL

MÓDULO OPERATIVO 009

EQUIPOS, MANTENIMIENTO, INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD OPERACIONAL

Código: RBC-MO-009
Área responsable: Administración y Mantenimiento
Procesos relacionados: Cocina, refrigeración, saneamiento, producción, seguridad y salud en el trabajo, compras y finanzas.
Aplicación: Restaurantes independientes, cadenas, franquicias, cocinas ocultas, centros de producción y operaciones multisede.

---

1. OBJETIVO

Establecer un sistema para identificar, controlar, conservar y mantener los equipos, instalaciones y recursos físicos del restaurante, garantizando su disponibilidad, seguridad, eficiencia y continuidad operativa.

El sistema busca:

- **Evitar fallas inesperadas.**
- **Reducir costos por reparaciones.**
- **Prolongar la vida útil de los activos.**
- **Garantizar el funcionamiento de equipos críticos.**
- **Prevenir accidentes y lesiones.**
- **Mantener condiciones adecuadas de infraestructura.**
- **Controlar el consumo de energía y agua.**
- **Documentar mantenimientos y reparaciones.**
- **Asegurar la disponibilidad de repuestos.**
- **Facilitar la planeación de inversiones y reposiciones.**

Principio fundamental: El mantenimiento no debe comenzar cuando un equipo se daña. Debe ser una actividad planificada, documentada y verificada.

2. ALCANCE

Este módulo comprende:

1. **Inventario de equipos y activos.**

2. **Clasificación de criticidad.**
3. **Inspecciones operativas.**
4. **Mantenimiento preventivo.**
5. **Mantenimiento correctivo.**
6. **Mantenimiento predictivo cuando sea viable.**
7. **Calibración y verificación de instrumentos.**
8. **Refrigeración y congelación.**
9. **Equipos de cocción.**
10. **Extracción y ventilación.**
11. **Redes eléctricas.**
12. **Redes hidráulicas y sanitarias.**
13. **Gas y combustibles.**
14. **Infraestructura y acabados.**
15. **Elementos de seguridad.**
16. **Control de proveedores técnicos.**
17. **Repuestos y garantías.**
18. **Gestión de activos y reposición.**

3. ORGANIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO

3.1 Responsables

Cargo	Responsabilidad
Gerencia	**Aprobar inversiones y políticas**
Administrador	**Coordinar el programa de mantenimiento**
Responsable de mantenimiento	**Ejecutar o gestionar intervenciones**
Jefe de cocina	**Inspeccionar equipos de producción**

Responsable de saneamiento	**Controlar condiciones higiénicas**
Personal operativo	**Reportar fallas y realizar cuidados autorizados**
Proveedor técnico	**Ejecutar trabajos especializados**
SST	**Evaluar riesgos y medidas preventivas**

No todos los restaurantes requieren un técnico de mantenimiento permanente. Las actividades especializadas pueden contratarse externamente, conservando la responsabilidad de supervisión y control por parte del establecimiento.

3.2 Clasificación de equipos

Equipos críticos

Su falla puede afectar inocuidad, seguridad, continuidad o una parte importante de la operación.

- **Cuartos fríos.**
- **Refrigeradores.**
- **Congeladores.**
- **Sistemas eléctricos principales.**
- **Sistemas de extracción.**
- **Equipos esenciales de cocción.**
- **Sistemas de gas.**
- **Equipos de almacenamiento de productos sensibles.**

Equipos importantes

Su falla afecta productividad o calidad, pero puede existir una alternativa temporal.

- **Licuadoras.**
- **Procesadores.**
- **Batidoras.**
- **Freidoras secundarias.**
- **Hornos auxiliares.**
- **Selladoras.**
- **Equipos de preparación.**

Equipos de apoyo

Su falla tiene impacto limitado y normalmente permite continuidad temporal.

- **Mobiliario.**
- **Estanterías.**
- **Mesas.**
- **Carros auxiliares.**
- **Elementos menores.**

La clasificación debe ajustarse al diseño y capacidad de cada establecimiento.

4. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR

MAN-PRO-001. INVENTARIO Y CODIFICACIÓN DE ACTIVOS

Objetivo: Mantener un registro actualizado de todos los equipos e instalaciones relevantes.

Procedimiento

1. **Identificar cada equipo.**
2. **Asignar código único.**
3. **Registrar marca y modelo.**
4. **Registrar número de serie.**
5. **Identificar ubicación.**
6. **Registrar fecha de adquisición.**
7. **Registrar valor de compra.**
8. **Identificar proveedor.**
9. **Registrar garantía.**
10. **Determinar criticidad.**
11. **Definir responsable.**
12. **Incorporar al programa de mantenimiento.**

Sistema de codificación sugerido

Formato:

SEDE-ÁREA-TIPO-CONSECUTIVO

Ejemplos:

- **PAL-COC-REF-001: refrigerador de cocina.**

- **PAL-COC-HOR-001: horno.**
- **PAL-BAR-LIC-001: licuadora.**
- **PAL-SAN-EXT-001: extractor.**
- **PAL-ADM-COM-001: computador administrativo.**

Los códigos deben mantenerse durante toda la vida útil del activo, incluso si cambia de ubicación.

Registro maestro de activos

Código	Equipo	Marca/modelo	Ubicación	Criticidad	Responsable

MAN-PRO-002. INSPECCIÓN DIARIA DE EQUIPOS

Objetivo: Detectar condiciones anormales antes de que produzcan una falla.

Procedimiento

1. **Inspeccionar visualmente el equipo.**
2. **Verificar estado de conexiones y componentes visibles.**
3. **Confirmar funcionamiento.**
4. **Revisar indicadores y alarmas.**
5. **Identificar ruidos, olores o vibraciones anormales.**
6. **Verificar limpieza.**
7. **Comprobar parámetros de operación.**
8. **Registrar novedades.**
9. **Reportar inmediatamente condiciones inseguras.**
10. **Retirar de servicio el equipo cuando exista riesgo.**

Inspección de equipos de refrigeración

- **Estado de puertas y empaques.**
- **Cierre adecuado.**
- **Temperatura.**
- **Funcionamiento del sistema.**
- **Ausencia de escarcha excesiva.**
- **Drenajes despejados.**
- **Limpieza de superficies.**
- **Ausencia de condensación anormal.**
- **Registro de alarmas.**

Inspección de equipos de cocción

- **Funcionamiento de controles.**
- **Integridad de cables o conexiones.**
- **Estado de quemadores.**
- **Condición de superficies.**
- **Estabilidad del equipo.**
- **Funcionamiento de protecciones.**
- **Ausencia de fugas u olores anormales.**

Regla: El personal operativo solo puede realizar inspecciones y actividades de cuidado para las que esté capacitado. Las reparaciones eléctricas, de gas y otras intervenciones especializadas deben ser realizadas por personal competente y autorizado.

MAN-PRO-003. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Objetivo: Ejecutar actividades periódicas para conservar el funcionamiento y reducir fallas.

Procedimiento

1. **Identificar equipos y recomendaciones del fabricante.**
2. **Determinar actividades preventivas.**
3. **Establecer frecuencia.**
4. **Programar fechas.**
5. **Asignar responsables.**
6. **Solicitar repuestos.**
7. **Ejecutar mantenimiento.**
8. **Registrar actividades.**
9. **Realizar pruebas.**
10. **Autorizar retorno al servicio.**

Plan maestro de mantenimiento

Equipo	Actividad	Frecuencia de referencia	Responsable
Refrigerador	Limpieza y revisión de empaques	Semanal	Operación
Refrigerador	Inspección técnica	Según fabricante y condición	Técnico

Cuarto frío	**Revisión de puertas y drenajes**	**Semanal**	**Operación**
Cuarto frío	**Mantenimiento del sistema**	**Según fabricante**	**Técnico**
Freidora	**Limpieza e inspección**	**Diaria**	**Cocina**
Freidora	**Revisión técnica**	**Según fabricante**	**Técnico**
Campana	**Limpieza de filtros**	**Según uso y carga de grasa**	**Operación**
Sistema de extracción	**Inspección y mantenimiento**	**Según riesgo y fabricante**	**Técnico**
Horno	**Limpieza y verificación**	**Según uso**	**Cocina**
Selladora	**Revisión de resistencia y sellado**	**Según uso**	**Operación**
Sistema eléctrico	**Inspección técnica**	**Según evaluación de riesgo**	**Técnico competente**
Red de gas	**Inspección especializada**	**Según normativa y fabricante**	**Personal autorizado**

Las frecuencias son orientativas. Deben ajustarse a las instrucciones del fabricante, intensidad de uso, evaluación de riesgos y requisitos técnicos aplicables.

MAN-PRO-004. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Objetivo: Restablecer el funcionamiento de un equipo cuando se presenta una falla.

Procedimiento

1. **Recibir reporte.**
2. **Identificar equipo y código.**
3. **Describir la falla.**
4. **Evaluar el riesgo.**
5. **Determinar si debe retirarse de servicio.**
6. **Informar al administrador.**
7. **Solicitar diagnóstico técnico.**
8. **Aprobar reparación.**
9. **Ejecutar intervención.**
10. **Realizar pruebas.**
11. **Verificar seguridad.**
12. **Registrar repuestos y costos.**
13. **Autorizar retorno a operación.**
14. **Actualizar historial.**

Clasificación de prioridad

Prioridad	Condición	Tiempo de respuesta interno sugerido
Crítica	Riesgo de seguridad o inocuidad	Inmediato
Alta	Detiene proceso esencial	Inmediato o prioritario
Media	Reduce capacidad	Según programación del día
Baja	No afecta continuidad	Programado

Los tiempos son metas internas de respuesta, no garantías de reparación.

Regla de seguridad

Nunca se debe improvisar una reparación que involucre gas, electricidad, presión, refrigerantes o elementos de protección de maquinaria.

MAN-PRO-005. CONTROL DE REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN

Objetivo: Mantener los equipos de frío en condiciones adecuadas para conservar los alimentos.

Procedimiento

1. **Revisar temperatura de cada equipo.**
2. **Comparar con los límites establecidos para los productos.**
3. **Verificar estado de puertas.**
4. **Confirmar circulación de aire.**
5. **Revisar acumulación de hielo.**
6. **Evitar sobrecarga.**
7. **Registrar desviaciones.**
8. **Reportar fallas.**
9. **Trasladar productos cuando exista riesgo.**
10. **Documentar acciones correctivas.**

Control de desviaciones

Cuando un equipo presenta una temperatura fuera del rango establecido:

1. **Verificar el instrumento de medición.**
2. **Repetir la lectura.**
3. **Identificar los alimentos afectados.**
4. **Evaluar tiempo y temperatura de exposición.**
5. **Aplicar el procedimiento de inocuidad correspondiente.**
6. **Trasladar alimentos a un equipo funcional cuando sea seguro.**
7. **Solicitar revisión técnica.**
8. **Registrar la incidencia.**

No se deben liberar productos para consumo únicamente porque el equipo haya recuperado su temperatura. Debe evaluarse la exposición real de los alimentos.

MAN-PRO-006. CALIBRACIÓN Y VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Objetivo: Asegurar que los instrumentos utilizados para medir variables críticas proporcionen resultados confiables.

Instrumentos incluidos

- **Termómetros de penetración.**
- **Termómetros ambientales.**
- **Registradores de temperatura.**

- **Balanzas.**
- **Temporizadores.**
- **Medidores de presión.**
- **Otros instrumentos críticos.**

Procedimiento

1. **Identificar instrumento.**
2. **Asignar código.**
3. **Registrar fabricante y modelo.**
4. **Definir tolerancia aceptable.**
5. **Establecer frecuencia de verificación.**
6. **Realizar calibración cuando corresponda.**
7. **Registrar resultado.**
8. **Identificar instrumentos fuera de tolerancia.**
9. **Retirar o restringir su uso.**
10. **Evaluar el impacto de las mediciones anteriores.**

Diferencia entre calibración y verificación

- **Calibración: Determina la relación entre las indicaciones de un instrumento y valores de referencia, bajo condiciones especificadas.**
- **Verificación: Comprueba si cumple los requisitos establecidos para su uso.**

La frecuencia debe definirse según criticidad, uso, historial y requisitos técnicos.

MAN-PRO-007. MANTENIMIENTO DE CAMPANAS, EXTRACCIÓN Y VENTILACIÓN

Objetivo: Mantener los sistemas de extracción en condiciones funcionales y reducir acumulación de grasa y riesgos de incendio.

Procedimiento

1. **Inspeccionar filtros.**
2. **Revisar acumulación de grasa.**
3. **Verificar funcionamiento de ventiladores.**
4. **Revisar vibraciones y ruidos.**
5. **Inspeccionar ductos accesibles.**
6. **Programar limpieza especializada.**
7. **Verificar descarga y ventilación.**
8. **Registrar mantenimiento.**
9. **Realizar prueba de funcionamiento.**

Controles

- **No operar sistemas con fallas que generen condiciones inseguras.**

- **No utilizar productos químicos incompatibles.**
- **Mantener registros de limpieza.**
- **Evitar acumulación de grasa.**
- **Revisar conexiones y soportes.**

MAN-PRO-008. CONTROL DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS

Objetivo: Prevenir fallas, sobrecargas y accidentes eléctricos.

Procedimiento

1. **Identificar tableros y circuitos.**
2. **Mantener accesibles los tableros.**
3. **Evitar conexiones improvisadas.**
4. **Revisar visualmente cables y tomacorrientes.**
5. **Identificar señales de calentamiento.**
6. **Reportar disparos recurrentes de protecciones.**
7. **Programar inspecciones técnicas.**
8. **Documentar intervenciones.**

Prohibiciones

- **Manipular tableros sin autorización.**
- **Utilizar extensiones deterioradas.**
- **Sobrecargar circuitos.**
- **Realizar empalmes improvisados.**
- **Trabajar con equipos energizados sin procedimiento y competencia.**
- **Bloquear accesos a interruptores de emergencia.**

Las intervenciones deben cumplir el reglamento técnico eléctrico colombiano vigente y ser realizadas por personal competente.

MAN-PRO-009. CONTROL DE GAS Y EQUIPOS A COMBUSTIÓN

Objetivo: Reducir riesgos asociados a fugas, combustión deficiente e incendios.

Procedimiento

1. **Verificar visualmente conexiones accesibles.**
2. **Observar funcionamiento de quemadores.**
3. **Identificar olores o señales de fuga.**
4. **Revisar ventilación.**
5. **Mantener áreas despejadas.**
6. **Reportar cualquier anomalía.**

7. **Solicitar inspección especializada.**
8. **Registrar mantenimiento.**

Ante sospecha de fuga

- **No encender ni apagar interruptores eléctricos.**
- **No generar llamas ni chispas.**
- **Evacuar el área según el plan de emergencias.**
- **Cerrar la válvula de suministro únicamente si es seguro hacerlo y el personal está instruido.**
- **Solicitar atención de emergencia y del proveedor autorizado.**
- **No reingresar hasta contar con autorización técnica.**

MAN-PRO-010. INFRAESTRUCTURA Y CONDICIONES LOCATIVAS

Objetivo: Mantener instalaciones funcionales, limpias y seguras.

Elementos de inspección

- **Pisos.**
- **Paredes.**
- **Techos.**
- **Puertas.**
- **Ventanas.**
- **Drenajes.**
- **Redes hidráulicas.**
- **Redes sanitarias.**
- **Iluminación.**
- **Ventilación.**
- **Estanterías.**
- **Señalización.**
- **Accesos y rutas de evacuación.**

Procedimiento

1. **Inspeccionar instalaciones.**
2. **Identificar deterioros.**
3. **Clasificar riesgo.**
4. **Registrar hallazgo.**
5. **Asignar responsable.**
6. **Programar reparación.**
7. **Verificar intervención.**
8. **Cerrar hallazgo.**

Control sanitario: Las superficies en contacto con alimentos y las áreas de preparación deben conservar condiciones higiénicas y estructurales adecuadas.

MAN-PRO-011. GESTIÓN DE REPUESTOS, GARANTÍAS Y PROVEEDORES TÉCNICOS

Objetivo: Asegurar disponibilidad de repuestos y servicios técnicos confiables.

Procedimiento

1. **Identificar repuesto requerido.**
2. **Verificar especificación técnica.**
3. **Consultar garantía.**
4. **Solicitar cotizaciones.**
5. **Evaluar proveedor.**
6. **Aprobar compra o servicio.**
7. **Registrar recepción.**
8. **Verificar instalación.**
9. **Archivar factura y garantía.**
10. **Actualizar historial del equipo.**

Evaluación de proveedores

Criterio	Evaluación
Competencia técnica	
Cumplimiento de tiempos	
Calidad del trabajo	
Garantía	
Disponibilidad de repuestos	
Seguridad del servicio	

Costo total

MAN-PRO-012. CONTINUIDAD OPERATIVA ANTE FALLAS

Objetivo: Mantener la operación bajo condiciones controladas cuando un equipo o instalación crítica deja de funcionar.

Procedimiento

1. **Identificar la falla.**
2. **Evaluar el riesgo para personas y alimentos.**
3. **Detener el proceso afectado cuando corresponda.**
4. **Activar alternativa operativa.**
5. **Reubicar productos de manera segura.**
6. **Informar a administración.**
7. **Comunicar cambios a cocina y servicio.**
8. **Ajustar menú o disponibilidad.**
9. **Gestionar reparación.**
10. **Verificar retorno a condiciones normales.**

Matriz de contingencia

Falla	Riesgo	Respuesta
Cuarto frío	**Pérdida de conservación**	**Trasladar productos a equipo validado**
Refrigerador	**Afectación de materias primas**	**Reubicar y evaluar exposición**
Freidora	**Reducción de capacidad**	**Activar equipo alterno o ajustar menú**
Horno	**Retraso de producción**	**Reprogramar preparaciones**

Sistema eléctrico	**Parada general**	**Activar protocolo de emergencia**
Sistema de gas	**Riesgo de seguridad**	**Suspender uso y solicitar revisión**
Extractor	**Acumulación de calor o humo**	**Suspender procesos afectados**

La continuidad nunca debe anteponerse a la seguridad de las personas o la inocuidad alimentaria.

MAN-PRO-013. CONTROL DE CONSUMOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Objetivo: Identificar oportunidades para reducir costos de servicios públicos sin afectar la calidad ni la seguridad.

Procedimiento

1. **Registrar consumos mensuales.**
2. **Identificar equipos de mayor consumo.**
3. **Revisar hábitos de operación.**
4. **Detectar fugas y desperdicios.**
5. **Controlar tiempos de encendido.**
6. **Mantener equipos en condiciones eficientes.**
7. **Comparar consumo con ventas o producción.**
8. **Ejecutar mejoras.**
9. **Medir resultados.**

Indicadores de eficiencia

- **kWh por venta.**
- **kWh por pedido.**
- **Consumo de agua por cliente.**
- **Costo de energía por unidad producida.**
- **Consumo mensual por sede.**

No se deben apagar equipos críticos de conservación por ahorrar energía si esto compromete la inocuidad.

---

5. FORMATOS DE CONTROL LISTOS PARA IMPLEMENTAR

MAN-FOR-001. INVENTARIO MAESTRO DE ACTIVOS

Código	Equipo	Marca	Modelo	Serie	Ubicación	Fecha compra	Valor	Garantía	Criticidad

MAN-FOR-002. INSPECCIÓN DIARIA DE EQUIPOS

Fecha: _____
Sede: _____
Responsable: _____

Equipo	Estado	Parámetro	Novedad	Acción

- **Equipo limpio.**
- **Funcionamiento normal.**
- **Sin ruidos anormales.**
- **Sin fugas visibles.**
- **Conexiones en buen estado.**
- **Parámetros dentro de rango.**
- **Sin alarmas.**

Firma: _____

MAN-FOR-003. SOLICITUD DE MANTENIMIENTO

Número: _____
Fecha: _____
Equipo: _____

Código: _____
Área: _____
Reporta: _____

Descripción de la falla: _____

Prioridad: Crítica / Alta / Media / Baja.

¿Se retiró de servicio?: Sí / No.

Responsable asignado: _____
Fecha prevista: _____

MAN-FOR-004. HISTORIAL DE MANTENIMIENTO

Fecha	Equipo	Tipo	Actividad	Repuestos	Proveedor	Costo	Resultado

MAN-FOR-005. PLAN MAESTRO DE MANTENIMIENTO

Equipo	Actividad	Frecuencia	Última fecha	Próxima fecha	Responsable	Estado

MAN-FOR-006. CONTROL DE CALIBRACIÓN

Instrumento	Código	Fecha	Referencia	Resultado	Estado	Próxima revisión

MAN-FOR-007. REPORTE DE FALLA CRÍTICA

Fecha: _____
Hora: _____
Equipo: _____
Código: _____

Descripción: _____

Riesgo identificado: _____

Acción inmediata: _____

Productos o procesos afectados: _____

Técnico responsable: _____

Fecha de restablecimiento: _____

Autorización de retorno a operación: _____

MAN-FOR-008. EVALUACIÓN DE PROVEEDOR TÉCNICO

Proveedor: _____
Servicio: _____
Fecha: _____

Criterio	Puntaje 1–5
Calidad técnica	
Tiempo de respuesta	
Cumplimiento	
Seguridad	
Garantía	

Costo

Resultado: _____
Observaciones: _____

6. INDICADORES DE MANTENIMIENTO

Indicador	Fórmula	Frecuencia
Cumplimiento preventivo	Mantenimientos ejecutados / programados × 100	Mensual
Disponibilidad	Tiempo disponible / tiempo programado × 100	Mensual
Fallas por equipo	Número de fallas registradas	Mensual
Tiempo medio de reparación	Tiempo total de reparación / número de fallas	Mensual
Costo de mantenimiento	Gastos de mantenimiento / ventas × 100	Mensual
Reincidencia de fallas	Fallas repetidas / fallas totales × 100	Trimestral
Activos con historial	Activos documentados / activos registrados × 100	Trimestral
Calibraciones vigentes	Instrumentos vigentes / instrumentos aplicables × 100	Mensual

Tiempo de respuesta	**Tiempo entre reporte y atención**	**Mensual**

Metas internas sugeridas

- **Activos críticos identificados: 100 %.**
- **Mantenimientos preventivos documentados: 100 %.**
- **Fallas críticas reportadas: 100 %.**
- **Instrumentos críticos con verificación vigente: 100 %.**
- **Equipos inseguros fuera de servicio: 100 %.**
- **Hallazgos críticos sin acción: 0.**

7. MATRIZ DE AUDITORÍA DE MANTENIMIENTO

Calificación:

- **0: No cumple.**
- **1: Cumple parcialmente.**
- **2: Cumple totalmente.**
- **N/A: No aplica.**

Control	Puntaje
Existe inventario de activos	
Los equipos tienen código	
Se clasifican por criticidad	
Existe plan preventivo	
Se realizan inspecciones	

Se registran fallas

Se controlan reparaciones

Los técnicos están calificados

Se verifican garantías

Los instrumentos están controlados

Los equipos críticos tienen contingencia

Las instalaciones están inspeccionadas

Se controlan consumos

Los registros están actualizados

Cumplimiento = Puntos obtenidos / Puntos aplicables × 100.

Clasificación:

- **95–100 %: Mantenimiento controlado.**
- **85–94 %: Gestión aceptable.**
- **70–84 %: Riesgo operativo.**
- **Menos de 70 %: Intervención prioritaria.**

8. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN EN 7 DÍAS

Día	Actividad	Resultado
1	Levantar inventario de equipos	Registro maestro
2	Clasificar criticidad	Matriz de riesgos
3	Crear plan preventivo	Calendario
4	Implementar inspecciones	Registros diarios
5	Organizar proveedores y repuestos	Red técnica
6	Definir contingencias	Plan de continuidad
7	Ejecutar auditoría inicial	Diagnóstico

9. MARCO NORMATIVO Y TÉCNICO

Para restaurantes en Colombia se debe verificar la aplicación vigente de:

- **Resolución 2674 de 2013, condiciones sanitarias de establecimientos y equipos relacionados con alimentos.**
- **Decreto 1072 de 2015, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

- **Resolución 0312 de 2019, estándares mínimos del SG-SST, según clasificación aplicable.**
- **Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas (RETIE) vigente.**
- **Reglamento técnico de instalaciones internas de gas combustible y disposiciones aplicables.**
- **Normas técnicas de mantenimiento, calibración y seguridad correspondientes a cada activo.**
- **Instrucciones y recomendaciones de los fabricantes.**
- **Requisitos de inspección, certificación y mantenimiento aplicables a instalaciones y equipos específicos.**

La obligación concreta depende del tipo de instalación, equipo, actividad y riesgo. Las intervenciones reguladas deben contratarse con personal u organismos competentes y autorizados según corresponda.

10. ESTÁNDAR FINAL DEL MÓDULO

Un restaurante bajo control debe poder responder:

1. **¿Qué equipos tiene?**
2. **¿Dónde están ubicados?**
3. **¿Cuáles son críticos?**
4. **¿Quién responde por cada activo?**
5. **¿Cuándo se realizó el último mantenimiento?**
6. **¿Cuándo corresponde el siguiente?**
7. **¿Qué fallas se han presentado?**
8. **¿Cuánto cuesta mantener cada equipo?**
9. **¿Qué alternativas existen ante una falla?**
10. **¿Qué equipos deben ser reparados o reemplazados?**
11. **¿Qué instrumentos requieren calibración o verificación?**
12. **¿Qué riesgos físicos y operativos están controlados?**

Principio de gestión: Un equipo que no se inspecciona, no se mantiene y no tiene historial representa un riesgo oculto para la operación.