



MANUAL DE OPERACIONES

Alimentos y Bebidas



Oro Verde Hotels
Hurtado s/n y Avenida del Ejército Guayaquil

www.oroverdehotels.com

VERSION 0.0.1
Septiembre 2025

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: ALIMENTOS Y BEBIDAS

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	SOP-F&B-001	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	SEPTIEMBRE 2025
FECHA EFECTIVA	SEPTIEMBRE 2025	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	GERALD BLAY



INTRODUCCIÓN

El Manual de Operaciones tiene una gran importancia para Hoteles Oro Verde ya que contiene las políticas, estándares y procedimientos generales a seguir por los asociados que laboran en algún hotel operado por Hoteles Oro Verde, los cuales son de carácter obligatorio. Establecen las guías generales de actuación, así como la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas a cada una de las unidades administrativas; con el propósito de generalizar y unificar los criterios básicos para la ejecución de los procedimientos que realicen las distintas áreas, señalando lo que se pretende obtener con la ejecución de los mismos.

Al ser de carácter general, se entiende que puede haber variaciones derivadas de las condiciones de cada hotel o específicas de la marca que estamos representando. Para ello se deben generar políticas y procedimientos locales, los cuales deben ser revisados y aprobados por el Departamento de Calidad Corporativo, a fin de asegurar que el nuevo estándar no se contrapone al espíritu de Hoteles Oro Verde o a la marca en sí.

Todos las políticas, estándares y procedimientos aquí mencionados han sido aprobados por el corporativo de Hoteles Oro Verde.

Para cualquier duda favor de comunicarse con el área de Calidad Corporativa.

Esta versión es efectiva a partir de octubre del 2025 y deberá ser revisada cada año, en el último trimestre. La versión virtual en la Intranet o digital enviada a su hotel será actualizada a medida que vayan surgiendo los cambios. Cuando esto suceda, los hoteles y oficinas serán notificados de manera directa de la adición, modificación o cancelación de un determinado documento.

Es obligación de los gerentes generales y comités ejecutivos asegurar que sus asociados conocen, entienden y aplican lo establecido en el presente manual, así como de notificar a sus equipos de trabajo sobre los cambios tan pronto como estos sucedan. Cualquier excepción a las políticas y procedimientos descritos en este manual deberán contar con las siguientes aprobaciones:



ÍNDICE

OV-POL-F&B-023 Capacitación en el Manejo Higiénico de Alimentos y Bebidas	8
OV-POL-F&B-004 Manipulación Higiénica de Alimentos	9
OV-SOP-F&B-005 Lavado y Desinfección de Frutas y Verduras	11
OV-SOP-F&B-009 Lavado de Manos	12
OV-POL-F&B-036 Estándares de Higiene para Manipuladores de Alimento	14
OV-POL-F&B-020 Listado de Canales de Televisión en Centros de Consumo y Habitaciones	15
OV-POL-F&B-034 Horarios de Servicio de Alcohol en Centros de Consumo	16
OV-POL-F&B-035 Acceso a Menores en Centro de Consumo tipo Bares	16
OV-POL-F&B-016 Código de Vestimenta para Centros de Consumo	17
OV-POL-F&B-027 Tú Sirves, Tú Decides	17
SOP-LPD-021 Manejo de huéspedes bajo el efecto de alcohol o drogas en el manual de prevención	18
OV-SOP-F&B-028 Cuidado del Huésped en el Bar o Restaurante (Tú Sirves, Tú Decides)	19
OV-POL-F&B-028 Amenidades en Habitación	20
Anexo 2 Tabla de Amenidades	21
Anexo 10 Fraseología para el Surtido de amenidades	21
OV-SOP-F&B-010 Limpieza de Equipos de Congelación y Refrigeración	22
OV-SOP-F&B-020 Lavado y Desinfección de Utensilios	23
OV-SOP-F&B-022 Operación de Máquina Lava loza	24
OV-SOP-F&B-023 Manejo de Basura en Centros de Consumo	26
OV-POL-F&B-015 Difusión de Orden de Servicio ODF	27
OV-POL-F&B-019 Manejo de Comandas	27
OV-SOP-F&B-007 Clases de Cocina para Huéspedes	28
OV-POL-F&B-011 Reacción Alérgica a Alimentos	29
Anexo 11 Formato de Reporte de Incidente	31
Anexo 12 Declaración de Testigos	33
OV-POL-F&B-022 Enfermedad Transmitida por Alimentos en huéspedes	33
Anexo 13 Cuestionario de Sospecha de Enfermedad por Alimentos	37
Anexo 14 Formato de Acuerdo General de Liberación de Responsabilidad (Finiquito)	38
OV-SOP-F&B-003 Manejo de Enfermedad Transmitida por Alimentos	39
OV-POL-F&B-021 Huéspedes con Restricciones Alimentarias	42
OV-POL-F&B-024 Auto-Auditorías de Cocina	42
Anexo 15 Formato de Auto-Auditoria de Cocina	43
OV-SOP-KIT-012 Auto-Auditorías de Cocina	52
OV-POL-F&B-032 Auto-Auditorías de Mínimos de Alimentos en Centros de Consumo	53



Anexo 16 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Desayuno a la Carta y IRD	54
Anexo 17 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Almuerzo y Cena a la Carta IRD	55
Anexo 23 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Desayuno Buffet	55
Anexo 24 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Almuerzo Buffet.....	56
OV-SOP-F&B-016 Auto-Auditorias de Mínimos de Alimentos en Centros de Consumo	56
OV-POL-F&B-025 Temperaturas de Alimentos	58
Anexo 25 Termómetro de los Alimentos	58
Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas.....	59
OV-SOP-F&B-026 Ajuste de Termómetro	60
OV-SOP-F&B-006 Almacenamiento Sistema PEPS	62
OV-SOP-F&B-012 Almacenamiento de Alimentos en Refrigeración o Congelación	62
OV-SOP-F&B-030 Alimentos en Exposición Caliente	64
OV-SOP-F&B-008 Alimentos en Exposición Fría.....	65
OV-POL-F&B-029 Revisión de Sellos de Seguridad en Botellas de Bebidas Alcohólicas.....	66
OV-POL-F&B-030 Manejo y Destrucción de Envases Vacíos de Bebidas Alcohólicas	67
Anexo 27 Registro de Destrucción de Envases.	68
OV-SOP-F&B-027 Recolección y Destrucción de Botellas de Alcohol.....	68
OV-SOP-F&B-024 Análisis Microbiológicos de Hielo, Agua y Alimentos.....	69
OV-SOP-F&B-025 Control de Plagas.....	70
OV-SOP-F&B-029 Evidencia Documentada para Auditoria.....	71
OV-SOP-FST-001 Recepción de Mercancías	72
OV-SOP-FST-002 Revisión del Área de Recepción de Mercancías	76
OV-SOP-KIT-002 Apertura de Turno en Cocina.....	77
OV-SOP-KIT-005 Elaboración de Pedidos de Alimentos.....	78
OV-SOP-KIT-006 Recepción de Alimentos del Almacén.....	79
OV-SOP-KIT-008 Descongelación de Productos Cárnicos	81
Anexo 28 Formato de Descongelación de Productos Cárnicos.....	83
OV-SOP-KIT-011 Revisión de la Temperatura de Alimentos	83
OV-SOP-KIT-004 Elaboración de Alimentos para Servicio.....	85
OV-SOP-KIT-009 Servicio de Snacks Bar y Food Carts	87
OV-SOP-KIT-007 Enfriamiento Potente.....	88
OV-SOP-KIT-013 Recalentamiento de los Alimentos	89
OV-SOP-KIT-003 Cierre de Turno de Cocina.....	90
OV-SOP-KIT-001 Actualización de Menús	91
OV-POL-KIT-005 Estandarización de Hamburguesas	92
Anexo 29 Estándar de Presentación de Hamburguesa	92



OV-SOP-KIT-010 Elaboración de Pan Pretzel para Hamburguesa.....	93
OV-SOP-BAR-002 Apertura de Bares y Cafeterías.....	94
OV-SOP-BAR-005 Servicio de Bares y Cafeterías.....	95
Anexo 30 Fraseología de Servicio en el Departamento de Bares	96
OV-SOP-BAR-003 Cierre de Bares y Cafeterías	97
OV-SOP-BAR-013 Requisición de Pedido y Orden de Compra de Suministros	98
OV-SOP-BAR-007 Revisión en Bares de Sellos de Seguridad de Botellas de Alcohol.....	99
OV-SOP-BAR-004 Distribución de Suministros en Bares.....	101
OV-SOP-BAR-006 Lavado y Desinfección Manual de Cristalería y Utensilios	101
OV-POL-RES-001 Estándares de Contacto Directo con el Huésped	103
Anexo 31 Fraseología Corporativa de Servicio en Restaurante	104
OV-POL-RES-004 Estándares de Servicio de Bebidas y Vinos	104
OV-POL-RES-003 Estándares de Servicio y Montaje en Restaurantes	106
OV-SOP-RES-004 Manejo de Restricciones Alimentarias de Huésped.....	108
OV-SOP-RES-010 Lavado y Desinfección de Loza, Cristalería y Plaqué.....	109
OV-POL-F&B-001 Estándares de Servicio y Montaje en Restaurante Buffet.....	110
OV-SOP-RES-005 Apertura de Restaurante Buffet.....	115
OV-SOP-RES-006 Servicio de Restaurante Buffet.....	116
OV-SOP-RES-007 Cierre de Restaurante Buffet	118
OV-POL-F&B-002 Restaurante de Especialidades y a la Carta	119
OV-SOP-RES-001 Apertura de Restaurante de Especialidades	120
OV-SOP-RES-002 Servicio de Restaurante de Especialidad.....	121
OV-SOP-RES-003 Cierre de Restaurante de Especialidad	122
OV-SOP-RES-008 Funciones del Capitán Cubre Turnos.....	123
OV-SOP-RES-009 Inventario de Equipo de Operación	124
OV-POL-F&B-006 Lounge 24 Horas	125
OV-SOP-RES-011 Servicio en Centros de Consumo Lounge.....	127
OV-POL-F&B-017 Food Carts & Snack Bar.....	128
OV-POL-RMS-001 Servicio de Room Service	130
OV-SOP-RMS-015 Llamada de Cortesía	134
OV-SOP-RMS-003 Entrega del Servicio de Alimentos	134
Anexo 44 Entrega del Servicio de Alimentos	135
OV-SOP-RMS-013 Revisión en Room Service de Sellos de Seguridad de Botellas de Alcohol.....	136
OV-SOP-RMS-010 Proceso de Lavado de Cafetera	136
OV-SOP-RMS-011 Proceso de Lavado de Cristalería.....	137
OV-SOP-RMS-002 Cierre de Room Service.....	138



OV-SOP-RMS-014 Servicio de Box Lunch	138
OV-SOP-RMS-005 Servicio de Amenidades Room Service.....	139
OV-POL-BQT-002 Tareas y Actividades de Meseros de Banquetes	141
OV-SOP-BQT-002 Limpieza y Orden de Bodega de Banquetes.....	143
OV-POL-BQT-001 Estándares de Montaje de Banquetes	143
Anexo 45 Tipos de Montajes de Banquetes.....	145
OV-SOP-BQT-001 Montaje de Banquetes.....	146
OV-SOP-BQT-006 Solicitud de Personal Externo para Banquetes	147
OV-SOP-BQT-005 Servicio de Coffee Break.....	148
OV-SOP-BQT-004 Servicio de Coctel	149
OV-SOP-BQT-003 Servicio de Cena en Banquetes	150
OV-POL-STW-001 Manejo de Productos Químicos.....	153
OV-SOP-STW-004 Recepción y Almacenamiento de Productos Químicos	154
OV-SOP-STW-005 Inventario de Equipo de Operación.....	155
OV-SOP-STW-001 Limpieza de Cocinas.....	156
OV-SOP-STW-002 Limpieza de Equipos de Cocina.....	158
OV-SOP-STW-003 Limpieza en Restaurantes Buffet	171



LISTADO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Generales

OV-POL-F&B-022 Enfermedad Transmitida por Alimentos en huéspedes	33
OV-SOP-F&B-RMS-001 Apertura de Room Service	129
OV-SOP-RMS-004 Solicitud del Servicio de Room Service	132
OV-SOP-RMS-006 Servicio de Coffee Break	140
OV-POL-STW-002 Programación de Limpieza de Cocinas y sus Equipos	152



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Generales

En esta sección se encuentran las políticas y procedimientos aplicables en todos los departamentos del área de Alimentos y Bebidas con la finalidad de que los asociados conozcan y realicen sus actividades de manera eficiente en la operación.

OV-POL-F&B-023 Capacitación en el Manejo Higiénico de Alimentos y Bebidas

Objetivo:

Establecer los lineamientos referentes a la capacitación en manejo higiénico de alimentos y bebidas que debe cumplir el curso y los asociados.

Política:

1. Todos los asociados de Alimentos y Bebidas deben participar en el curso Manejo Higiénico de Alimentos y Bebidas.
 - 1.1. Todos los asociados deben tomar el curso en su nivel básico dentro de los primeros 30 días de haber ingresado a laborar en la empresa y tener un reforzamiento anual del mismo.
 - 1.2. Los supervisores y gerentes, además, deben tomar el curso en su nivel avanzado, que incluye los temas correspondientes a enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) y auditorías, en los primeros 3 meses desde su ingreso y tener su respectivo reforzamiento anual.
2. El curso Manejo Higiénico de Alimentos y Bebidas debe ser impartido por el personal certificado de Hoteles Oro Verde o por la empresa certificadora en manipulación de alimentos que esté aprobada por corporativo.
3. El curso básico debe mencionar los siguientes temas:
 - 3.1. Calidad del agua y hielo
 - 3.2. Condiciones de recepción y almacenamiento de alimentos y productos químicos
 - 3.3. Disposiciones técnicas relativas a la calidad e higiene
 - 3.4. Controles y registros correspondientes
 - 3.5. Forma en que se procesan alimentos, bebidas y suplementos
 - 3.6. Grado y tipo de producción antes del consumo final
 - 3.7. Higiene personal, uso correcto de vestimenta y lavado de manos
 - 3.8. Instalaciones físicas y sanitarias
 - 3.9. Limpieza y desinfección
 - 3.10. Manejo de residuos
 - 3.11. Mantenimiento de equipos y áreas
 - 3.12. Naturaleza de los productos y capacidad para desarrollo de microorganismos
 - 3.13. Orden y limpieza
 - 3.14. Principales conceptos de manejo higiénico de alimentos
 - 3.15. Recomendaciones generales
 - 3.16. Temperaturas de los alimentos
 - 3.17. Procesos de conservación de alimentos
 - 3.18. Tipos y control de plagas



3.19. Transportación de los alimentos

4. El curso debe ser impartido dentro del horario laboral de los asociados.
5. Cada departamento del área de Alimentos y Bebidas debe coordinar las fechas para la impartición de los cursos, de acuerdo a la operación y al número de asociados que se tengan.
6. A todos los asociados que asistan al curso Manejo Higiénico de Alimentos y Bebidas se les debe hacer entrega de un documento con los conceptos básicos del curso.
7. Al finalizar el curso, se debe aplicar una evaluación para verificar el nivel de retención de la información proporcionada.
8. Se debe hacer entrega de una constancia de participación a los asociados que hayan aprobado la evaluación aplicada; en caso de haber reprobado, se debe tomar un curso de reforzamiento en los próximos 30 días.
9. Los asociados deben tomar, al menos una vez al año, el curso Manejo Higiénico de Alimentos y Bebidas que corresponda.
10. Se debe tomar evidencia fotográfica y tener una lista de asistencia de los asociados que participen en el curso, misma que se conservara en el departamento de Cocina y Capacitación.

OV-POL-F&B-004 Manipulación Higiénica de Alimentos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para que los asociados realicen una correcta manipulación de los alimentos desde que se procesan hasta que llegan a los huéspedes.

Política:

A. Condiciones Generales y de Limpieza

1. Los asociados de Alimentos y Bebidas, antes de entrar en contacto con alimentos, se deben lavar las manos siguiendo el procedimiento **OV-SOP-F&B-009 Lavado de Manos** ubicado en este manual.
2. El departamento de Steward debe realizar la limpieza adecuada de los equipos y áreas de trabajo.
 - 2.1. En caso de que un asociado detecte pendientes de limpieza, debe informar al Supervisor de Steward para que se realice al momento.
3. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben:
 - 3.1. Verificar que los equipos de trabajo de sus áreas se encuentren en buen estado y no presenten ningún riesgo de seguridad tanto para el manipulador de alimentos como para los alimentos (ej. asegurarse de que las lámparas del área cuenten con protectores para prevenir la contaminación con cuerpos extraños y/o roturas).
 - 3.2. Verificar que los utensilios a utilizar se encuentren en perfectas condiciones de limpieza y desinfección, de lo contrario deben proceder a lavarlos siguiendo el procedimiento **OV-SOP-F&B-020 Lavado y Desinfección de Utensilios** de este manual.
 - 3.3. Lavar y desinfectar las frutas y verduras siguiendo el procedimiento **OV-SOP-F&B-005 Lavado y Desinfección de Frutas y Verduras** de este manual.



- 3.4. Contar con una estación de uso exclusivo para lavar alimentos, por ningún motivo se debe lavar los alimentos en fregaderos usados para la limpieza general o para la limpieza de los equipos.
 - 3.5. Preparar los alimentos en el área establecida para su elaboración asegurándose de mantener los alimentos cocinados separados de los alimentos crudos y de esta manera reducir el riesgo de contaminación cruzada.
- B. Condiciones de Temperatura en Preparación de Alimentos
1. Se debe asegurar que toda la preparación y manipulación de alimentos fríos se realice a una temperatura máxima de 18°C, en caso de no ser posible, los alimentos deben ser manipulados y preparados en el menor tiempo sin exceder los 30 minutos.
 2. Se debe aplicar, a todos los alimentos que requieren previo cocimiento, el enfriamiento potente siguiendo el procedimiento **OV-SOP-KIT-007 Enfriamiento Potente** de este manual, antes de mezclarlos con otros alimentos.
 3. Se debe servir los alimentos cumpliendo los estándares de acuerdo a las normas de seguridad alimentaria aprobadas por el corporativo.
- C. Código de Colores de Tablas
1. El asociado de Alimentos y Bebidas antes de utilizar las tablas y/o cuchillos de corte debe:
 - 1.1. Verificar que las tablas no tengan un desgaste excesivo por el uso y que no se encuentren sucias.
 - 1.2. Revisar que los cuchillos estén limpios, completos (no quebrados) y que el filo no esté fisurado.
 - 1.3. Reportar al supervisor si las tablas o cuchillos de corte no cumplen con lo mencionado.
 - 1.4. Lavar las tablas o cuchillos que se encuentren sucias.
 - 1.5. Mantener sumergidas las tablas y cuchillos en la solución desinfectante.
 2. El asociado de Alimentos y Bebidas durante la operación debe:
 - 2.1. Verificar que la tabla y/o el cuchillo a utilizar se encuentre perfectamente seco.
 - 2.2. Conocer el código de colores para la correcta utilización de tablas y cuchillos de corte:
 - 2.2.1. Verde: vegetales crudos
 - 2.2.2. Roja: carnes rojas crudas
 - 2.2.3. Amarilla: carne de aves crudas
 - 2.2.4. Azul: carne de pescados y mariscos crudos
 - 2.2.5. Beige/Marrón: productos alimenticios cocidos
 - 2.2.6. Blanca: Panes y lácteos
 - 2.2.7. Para el sushi, debe ocupar una tabla de uso exclusivo (preferentemente de color café).
 - 2.3. Lavar y desinfectar la tabla y el cuchillo constantemente. Cuando no utilice las tablas o cuchillos durante el turno debe mantenerlos en la solución desinfectante.
 - 2.4. Mantener el orden y limpieza en su lugar de trabajo.
 3. El asociado de Alimentos y Bebidas al finalizar el turno debe:
 - 3.1. Lavar, desinfectar y secar las tablas y cuchillos de corte.
 - 3.2. Guardar el equipo en el área designada.
- D. Almacenamiento de los Alimentos



1. Los alimentos deben ser resguardados en las cámaras de refrigeración y/o congelación o en los almacenes de secos y abarrotes.
2. Los alimentos en almacenamiento deben mantenerse en las temperaturas establecidas en la política **OV-POL-F&B-025 Temperaturas de Alimentos** en este manual.
3. El asociado de Alimentos y Bebidas debe almacenar los productos siguiendo el sistema de Primeras Entradas, Primeras Salidas (PEPS), facilitando la salida inmediata de la mercancía que ingresó primero al almacén.
4. Todos los alimentos abiertos y/o elaborados deben estar rotulados con la fecha de caducidad y/o la fecha de su producción.

OV-SOP-F&B-005 Lavado y Desinfección de Frutas y Verduras

Objetivo:

Establecer los lineamientos para lavar y desinfectar las frutas y verduras que se utilizarán durante la producción de los alimentos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión del equipo	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Alimentos y Bebidas debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Dirigirse a la estación de lavado de tres tiempos y asegurarse de que funcione adecuadamente para realizar el proceso completo (lavado, enjuague y desinfección).<ol style="list-style-type: none">1.1.1. En caso de no contar con la estación de lavado adecuada, debe utilizar un contenedor para cada etapa del proceso.1.2. Verificar que los equipos dosificadores de productos químicos estén funcionando correctamente.1.3. Asegurarse, mediante el uso de tiras reactivas, que la concentración de la solución del desinfectante es la adecuada.<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Si no se cuenta con dispensadores de productos químicos, debe realizar la dilución del producto químico de manera manual siguiendo lo establecido en la ficha técnica de cada producto.
2. Limpieza de frutas y verduras	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar el lavado de manos antes de manipular las frutas y verduras siguiendo el procedimiento OV-SOP-F&B-009 Lavado de Manos de este manual.1.2. Separar las frutas y verduras de acuerdo a su tipo:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Desechar las partes que estén en mal estado; si presentan moho, se deben desechar completas de inmediato.1.2.2. Los manojos de hierbas se deben dispersar antes de lavarlos.1.2.3. Retirar las calcomanías o etiquetas plásticas que estén pegadas en ellas.1.2.4. Retirar el exceso de tierra o suciedad que pudieran presentar haciendo uso de agua potable.



3. Preparación de estación de lavado	1. Se debe llenar los lavabos o contenedores de la estación de lavado como se detalla a continuación: 1.1. El primer lavabo o contenedor con una solución de jabón. 1.2. El segundo lavabo o contenedor con agua limpia. 1.3. El tercer lavabo o contenedor con solución desinfectante de grado alimenticio.
4. Lavado de frutas y verduras	1. Se debe: 1.1. Sumergir las frutas o verduras en el primer lavabo o contenedor. 1.2. Tallar las frutas o verduras para remover la suciedad: 1.2.1. Si son de cáscara dura debe utilizar un cepillo. 1.2.2. Si son de cáscara delgada debe utilizar una fibra. 1.2.3. Las frutas finas deben ser lavadas de acuerdo a las especificaciones del proveedor de productos químicos. 1.2.4. Los manojos de hierba de hoja pequeña se deben agitar y frotar suavemente con las yemas de los dedos. 1.2.5. Los manojos de hierba de hoja grande se deben lavar hoja por hoja removiendo la suciedad con las yemas de los dedos.
5. Enjuague de frutas y verduras	1. Una vez lavadas y talladas las frutas y verduras, debe sumergirlas por completo en el segundo lavabo o contenedor, asegurándose de enjuagarlas para retirar todo el jabón y suciedad del proceso anterior.
6. Desinfección de frutas y verduras	1. Una vez enjuagadas las frutas y verduras, debe sumergirlas dentro del tercer lavabo o contenedor, tomando en cuenta el tiempo de contacto que debe tener el alimento con el producto químico, conforme a lo establecido en la ficha técnica del mismo.
7. Secado al aire libre	1. Una vez que realizó el proceso de desinfección, debe dejar escurrir las frutas o verduras que desinfectó en un cambro con rejilla o en el mismo lavabo vacío. 1.1. En ningún caso se deben volver a enjuagar las frutas y verduras a menos que lo indique la ficha técnica del producto químico.
8. Almacenamiento	1. Una vez estén secas las frutas o verduras, debe almacenarlas en la cámara de refrigeración correspondiente. 1.1. Se deben almacenar con la menor cantidad de agua posible para evitar que se descompongan rápidamente.

OV-SOP-F&B-009 Lavado de Manos

Objetivo:

Garantizar que los asociados de Alimentos y Bebidas realicen correctamente el procedimiento de lavado de manos para asegurar la inocuidad de los alimentos que se ofrecen al huésped.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Verificación de la estación de lavado de manos	<p>1. Se debe:</p> <p>1.1. Verificar el correcto funcionamiento de la estación de lavado y que cuente con lo siguiente:</p> <p>1.1.1. Jabón antibacterial</p> <p>1.1.2. Gel sanitizante</p> <p>1.1.3. Cepillo de manos sumergido en solución desinfectante</p> <p>1.1.4. Toallas de papel desechables</p> <p>1.1.5. Flujo de agua en el grifo</p> <p>1.1.6. Bote de basura con tapa oscilante o de acción por pedal</p> <p>1.2. Reportar al departamento de Steward o Mantenimiento si la estación de lavado de manos no está completa o no funciona correctamente.</p>
2. Lavado de manos	<p>1. Se debe:</p> <p>1.1. Preparar el papel con el que secará sus manos y brazos, asegurándose de tener el suficiente papel para secar al menos una mano y el brazo.</p> <p>1.2. Descubrir sus manos y brazos hasta la altura de los codos para poder humedecerlos.</p> <p>1.3. Iniciar el lavado de una mano desde los dedos hasta el codo y posteriormente la otra siguiendo el proceso que a continuación se detalla:</p> <p>1.3.1. Humedecer las manos y brazos.</p> <p>1.3.2. Aplicar suficiente jabón en las manos y frotar hasta formar suficiente espuma.</p> <p>1.3.3. Utilizar la espuma formada para enjabonar sus brazos hasta la altura de los codos.</p> <p>1.3.4. Tomar el cepillo por la parte plástica (no por las cerdas) utilizando el dedo meñique para evitar meter la mano completa en la solución desinfectante.</p> <p>1.3.5. Enjuagar el cepillo con agua y tallar:</p> <p>1.3.5.1. Las uñas con la parte central del cepillo</p> <p>1.3.5.2. Los dedos por ambos lados, así como entre ellos</p> <p>1.3.5.3. La palma de la mano en forma circular, continuar con el dorso.</p> <p>1.3.5.4. El brazo en forma de barrido o haciendo movimientos circulares iniciando en la muñeca y finalizando en el codo.</p> <p>1.3.6. Enjuagar el cepillo con agua y repetir el proceso con la otra mano y brazo.</p> <p>1.3.7. Enjuagar el cepillo con agua y colocarlo dentro del contenedor con desinfectante.</p>
3. Enjuague de manos	<p>1. Se debe:</p>



	<ol style="list-style-type: none">1.1. Mantener los brazos de manera vertical durante el enjuague para evitar que el jabón escurra hacia la zona de la mano previamente lavada.1.2. Enjuagar primero una mano y brazo iniciando por los dedos hasta llegar al codo para eliminar la totalidad de los residuos de jabón; de ser necesario, repetir el proceso de enjuague.1.3. Una vez enjuagada la mano hasta el codo, debe aplicar el mismo proceso para la otra mano y brazo, asegurándose de mantener de manera vertical el brazo que ya se enjuagó.
4. Secado de manos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Tomar el papel desechable, doblarlo y comenzar a secar una mano con palmadas, continuando con el brazo hasta el codo; posteriormente repetir el proceso con la otra mano y brazo.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Si requiere más papel para secar la mano, debe tomarlo del contenedor sin tocarlo directamente con las manos que lavó (puede utilizar el papel con el que secó sus manos o el codo).1.2. No debe limpiar la estación de lavado de manos; con la finalidad de evitar contaminar sus manos.
5. Sanitización de manos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Colocar alcohol desinfectante en sus manos y posteriormente extenderlo hacia los brazos.1.2. Dejar evaporar el alcohol desinfectante sin agitar sus manos ni tocar su ropa.

OV-POL-F&B-036 Estándares de Higiene para Manipuladores de Alimento

Objetivo:

Establecer los estándares de higiene específicos que deben cumplir los asociados que manipulan alimentos.

Política:

1. El asociado de Alimentos y Bebidas no puede manipular alimentos si:
 - 1.1. Tiene heridas infectadas
 - 1.2. Toca algo que haya podido contaminar sus manos
 - 1.3. No cumple con las normas de higiene para el manejo de alimentos establecidas en cada país y por la empresa certificadora con la que trabaja el hotel.
2. Se debe mantener hábitos de higiene adecuados durante la manipulación de alimentos para evitar que se contaminen.
 - 2.1. Utilizar el uniforme limpio al iniciar las labores y mantenerlo limpio hasta el final de la jornada.
 - 2.2. No debe traer objetos dentro de las bolsas del uniforme (camisa, filipina, etc.) porque podrían caer en los alimentos.
 - 2.3. Debe quitarse el mandil cuando realice una actividad distinta a la manipulación de alimentos (ej. cuando vaya al baño o cuando va a sacar la basura).



- 2.4. No utilizar el mandil o cualquier otra parte del uniforme para secarse el sudor (debe utilizar papel desechable).
- 2.5. Completar el procedimiento de lavado de manos antes de iniciar sus labores y cuando:
 - 2.5.1. Se toque las orejas, boca, nariz, cabello o cualquier otra parte del cuerpo
 - 2.5.2. Toque áreas del cuerpo infectadas o no sanitizadas
 - 2.5.3. Se limpie la nariz, tosa o estornude
 - 2.5.4. Toque equipo y/o platos sucios
 - 2.5.5. Vaya al sanitario
 - 2.5.6. Haya trabajado con alimentos crudos
 - 2.5.7. Haya fumado, comido o bebido
 - 2.5.8. Vuelva a las áreas de trabajo después de un receso
 - 2.5.9. Sea necesario
- 2.6. Utilizar guantes para manipular alimentos que no llevan un proceso de cocción.
 - 2.6.1. El uso de guantes no sustituye el lavado de manos.
 - 2.6.2. Los guantes deben ser de un solo uso; por lo que deben cambiarse cuando se rompen o antes de comenzar una tarea diferente.
3. Está prohibido fumar, masticar chicle y comer en el área de trabajo, al igual que estornudar o limpiarse la nariz sobre los alimentos o hablar encima de ellos.

OV-POL-F&B-020 Listado de Canales de Televisión en Centros de Consumo y Habitaciones

Objetivo:

Definir la guía de canales para los bares deportivos "Sports Bar", bares de lobby "Lobby Bar", Lounge 24 hrs, Lounge VIP y habitaciones.

Política:

1. Es responsabilidad del gerente y/o supervisor en turno verificar que los canales mencionados en la siguiente tabla se encuentren disponibles en las correspondientes áreas de la propiedad:

Área	Canales
Bar deportivo Bar de lobby Lounge VIP	<ol style="list-style-type: none">1. NCAA2. NBA3. NFL Ticket4. ML Baseball5. Futbol6. F1 <p><i>*Lista de canales referenciales. Revisar propuesta del proveedor de cable en cada ciudad</i></p>
Lounge 24 hrs Habitaciones	<ol style="list-style-type: none">1. ESPN2. ESPN23. Discovery4. TNT5. Warner6. HBO7. Cartoon Network8. Netflix



	9. Paramount 10. Disney <small>*Lista de canales referenciales. Revisar propuesta del proveedor de cable en cada ciudad</small>
--	---

OV-POL-F&B-034 Horarios de Servicio de Alcohol en Centros de Consumo

Objetivo:

Establecer los horarios de servicio de bebidas alcohólicas en los centros de consumo de los hoteles operados

Política:

1. Todos los centros de consumo que brinden el servicio de bebidas alcohólicas dentro de los hoteles de Hoteles Oro Verde deben cumplir con las disposiciones de la dirección de fiscalización.
 - 1.1. Los centros de consumo de alcohol con alimentos deben brindar servicio de 09:00 am a 01:00 am.
 - 1.2. En los centros de consumo con desayunos, las bebidas alcohólicas y preparados derivados del alcohol se deben servir después de las 09:00 am.
 - 1.3. Las bebidas alcohólicas para consumo del huésped en los bares que no ofrecen alimentos o en eventos sin alimentos deben servirse después de las 10:00 am.
2. Se consideran bebidas alcohólicas a los licores, cervezas, vinos y destilados.

OV-POL-F&B-035 Acceso a Menores en Centro de Consumo tipo Bares

Objetivo:

Establecer los lineamientos de acceso a menores de edad en los centros de consumo tipo bar en los hoteles operados por Hoteles Oro Verde.

Política:

1. Los menores de edad solo podrán tener acceso a los centros de consumos o restaurantes tipo bar hasta las 09:00 pm y siempre con la compañía de un adulto.
2. Queda estrictamente prohibida la venta y/o servicio de bebidas alcohólicas a menores de edad.
3. En caso de que el centro de consumo o restaurante tipo bar no cuente con alimentos, no se debe permitir el acceso a menores de edad.
4. Los menores deberán estar identificados con brazaletes especiales.
5. El asociado de Alimentos y Bebidas debe reportar al supervisor de inmediato en caso de observar que el parent/tutor le proporciona alguna bebida alcohólica a algún menor de edad.
6. El supervisor del departamento debe comunicarle al parent/tutor que en los hoteles operados por Hoteles Oro Verde está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas a menores de edad.
7. En caso de que la locación del bar sea usada con diferente propósito, como ejemplo "Teen Zone" (área de adolescentes):



- 7.1. Se debe seguir las reglas estrictas de no consumo de alcohol de menores.
- 7.2. Los menores de edad deben estar bajo la supervisión del personal del hotel en todo momento.

OV-POL-F&B-016 Código de Vestimenta para Centros de Consumo

Objetivo:

Establecer los lineamientos para asegurar que los asociados conozcan el código de vestimenta para huéspedes y así conservar el ambiente e imagen de cada restaurante, bar o lounge.

Política:

1. Los asociados de los centros de consumo (restaurantes, bares o "lounges") deben saber qué tipo de código de vestimenta es aplicable para los huéspedes en su centro de consumo y estar atentos a cualquier violación de este.
2. Cada hotel debe establecer el código de vestimenta para sus centros de consumo.
3. Las características de los distintos códigos de vestimenta son:

Código de vestimenta	Requerido/Permitido	No permitido
Elegante	Hombres: Pantalón y camisa de vestir Mujeres: Vestido elegante	Playeras Playeras sin mangas Sandalias o zapato de vestir abierto Zapatos deportivos y tenis Shorts
Casual elegante	Pantalón y camisa de vestir Camisa de vestir y camisa tipo polo Sandalias y zapatos de vestir	Shorts de vestir Traje de baño
Smart casual	Shorts de vestir Playeras y camisas tipo polo Sandalias de vestir y zapatos cerrados	Traje de baño seco Playeras sin mangas
Casual	Traje de baño seco Playeras con y sin mangas Sandalias, tenis y/o zapatos	Bikini Top (las mujeres requieren vestido/playera de playa)

OV-POL-F&B-027 Tú Sirves, Tú Decides

Objetivo:

Establecer los lineamientos para garantizar la integridad física del huésped durante el consumo de bebidas alcohólicas en bares y restaurantes.



Política:

1. Todos los asociados de Alimentos y Bebidas deben cumplir con esta política y con el procedimiento **OV-SOP-F&B-028 Cuidado del Huésped en el Bar o Restaurante** (Tú Sirves, Tú Decides) presente en este manual, para evitar que el(los) huésped(es) consuman en exceso bebidas alcohólicas en los diversos centros de consumo del hotel.
2. Los asociados de Alimentos y Bebidas que proporcionen el servicio de bebidas alcohólicas deben invitar al huésped de manera cortes y amable a realizar su consumo de manera moderada y responsable, degustando su bebida y dejando reposar entre trago y trago.
3. Se debe sugerir al huésped acompañar las bebidas con alimentos, ofrecer bebidas no alcohólicas para moderar su consumo y evitar alguna intoxicación alcohólica.
 - 3.1. En todo momento se debe hacer saber al huésped que estamos interesados en salvaguardar su integridad física y necesitamos que nos ayude con la sugerencia que estamos ofreciendo.
4. Se debe tratar en todo momento con respeto a los huéspedes sin importar en qué estado se encuentren y debe permanecer al tanto de las necesidades de los mismos.
5. Si se presentara alguna dificultad como consecuencia de la ingesta de bebidas alcohólicas de parte del huésped, el supervisor en turno debe intervenir en dicha situación, haciéndole saber al huésped que es por su propia seguridad.
6. Si el huésped se torna agresivo, el supervisor debe solicitar apoyo a los asociados del departamento de Prevención y dar seguimiento al caso siguiendo el procedimiento **SOP-LPD-021 Manejo de Huéspedes Bajo el Efecto de Alcohol o Drogas en el Manual de Prevención**, tratando siempre el asunto con delicadeza.
7. Se debe anunciar la hora de cierre con tiempo para dar oportunidad a la última bebida, esto da tiempo al huésped de hacerse a la idea de que van a dejar de servirle, y no se sorprenda en el momento.

SOP-LPD-021 Manejo de huéspedes bajo el efecto de alcohol o drogas en el manual de prevención

1. Mantenga la calma y actúe con profesionalidad: mantenga una actitud tranquila y un lenguaje corporal respetuoso para evitar que la situación se agrave.
2. Evalúe la situación: determine el nivel de intoxicación y la gravedad del comportamiento abusivo.
3. Trasládese a un área privada: traslade discretamente al cliente a un área menos pública para mantener una conversación privada y ofrecerle ayuda, como llamar a un taxi o a un amigo.
4. Eleve el caso a la dirección o a seguridad: informe a su superior y a otros miembros del personal de la situación.
5. Priorice la seguridad: si el huésped se vuelve agresivo o la situación escapa a su control, póngase en contacto inmediatamente con la seguridad del hotel o con la policía.
6. Documente el incidente: informe del incidente a la dirección y documente lo sucedido en un informe o en un libro de registro para futuras consultas.
7. Organice una salida segura: asegúrese de que el huésped ebrio tenga un medio seguro para volver a casa, como un taxi o un amigo o familiar.



Consideraciones Clave:

1. La seguridad es lo primero: su seguridad y la de los demás huéspedes es lo más importante.
2. Política de la empresa: siga siempre las políticas establecidas por su hotel para tratar con huéspedes ebrios y abusivos.
3. Responsabilidad legal: conozca las leyes sobre venta de alcohol en su jurisdicción, que pueden hacer que su establecimiento sea responsable de las lesiones causadas por servir a un huésped visiblemente ebrio.

OV-SOP-F&B-028 Cuidado del Huésped en el Bar o Restaurante (Tú Sirves, Tú Decides)

Objetivo:

Establecer los pasos a seguir para preservar la salud de los huéspedes al momento de ingerir bebidas alcohólicas en los centros de consumo o área de piscinas.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Servicio y vigilancia	<ol style="list-style-type: none">1. El Mesero debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el comportamiento de los huéspedes, a los que les está brindando el servicio de bebidas, sea adecuado durante todo el servicio, es decir, su comportamiento debe ser:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Pacífico1.1.2. No intrusivo1.1.3. Lúcido (ej. facilidad para hablar, movimientos corporales ágiles)1.1.4. Mesurado (ej. volumen moderado de voz durante sus conversaciones)
2. Notificación de huésped en estado de ebriedad	<ol style="list-style-type: none">1. Si el Mesero detecta que un huésped presenta signos de ebriedad debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Sugerir al huésped el consumo de alimentos y ofrecer también bebidas no alcohólicas.1.2. Notificar al supervisor en turno.2. El supervisor en turno debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Monitorear el comportamiento del huésped y si detecta que el comportamiento del huésped no es el adecuado, debe invitarle de manera cortés y amable a reducir el consumo de alcohol.<ol style="list-style-type: none">2.1.1. Al hablar con el huésped debe mantener su distancia de seguridad en caso de que el huésped tome alguna actitud agresiva.2.2. Considerar suspender el servicio de bebidas alcohólicas al huésped y dar la instrucción correspondiente al Mesero.2.3. Asegurarse de que el Mesero por ningún motivo proporcione bebidas alcohólicas al huésped al que se le ha suspendido el servicio.



	<ol style="list-style-type: none">3. Si un huésped presenta un comportamiento agresivo, el supervisor en turno debe solicitar el apoyo a los asociados de Prevención.<ol style="list-style-type: none">3.1. El supervisor en turno y/o Mesero debe evitar tener contacto físico con el huésped.3.2. Recordar que los asociados de Prevención son los encargados manejar la situación.3.3. El supervisor en turno debe notificar de la situación a:<ol style="list-style-type: none">3.3.1. Director de Alimentos y Bebidas3.3.2. Gerente General o al gerente en turno
3. Asistencia a huésped	<ol style="list-style-type: none">1. En caso de que el huésped se encuentre en estado de ebriedad y/o se quede dormido, el Mesero debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Colocarlo de costado en el piso de manera que se facilite la respiración y evite que se ahogue.1.2. Informar al supervisor en turno para que éste a su vez solicite apoyo al departamento de Prevención.1.3. Los asociados de Prevención deben brindar asistencia al huésped de acuerdo a su procedimiento establecido.1.4. El asociado de Prevención que asista al huésped debe ser del mismo sexo.
4. Reporte de incidencias	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Prevención debe realizar un reporte informativo sobre los eventos acontecidos.

OV-POL-F&B-028 Amenidades en Habitación

Objetivo:

Establecer los lineamientos del montaje de amenidades dentro de las habitaciones de los Hoteles de Oro Verde si en este hotel aplica. Habitaciones VIP o con paquetes que incluya.

Política:

1. Las amenidades son emitidas por el coordinador de guest experience-calidad de cada hotel especificando el nombre o código de la amenidad, nombre del huésped, número de habitación, hora de entrega a la habitación y cualquier otra indicación importante para el mesero de room service.
2. Los carritos donde se transportan las amenidades deben estar limpia, sin restos de comida, no húmeda por el líquido de limpieza.
3. Los alimentos tapados para evitar contacto con el ambiente. Las bebidas deben estar bien tapadas, copas pulidas, tener posa vaso y tapa vaso,



Anexo 2 Tabla de Amenidades

Products	Capacidad	Cantidad	Ejemplos
Standard Amenidad			
Sweet Snacks (Galletas, Granola, MxM)	Single presentation	2	
Galleta (kids)	Single presentation	2	
Pastelaria francesa	Plated	1	
Savory Snacks (Chifles, Mani, Chips)	Single presentation	2	
Aguas	500 ml	3	
Refrescos- coke -pepsi	350ml lata	2	
Sprite	350ml lata	2	
Jugo Naranja	350ml lata	2	
Cranberry	350ml lata	2	
Cerveza Local Artizanal	350ml lata	2	
Cerveza local	350ml lata	2	
Vodka	375 ml	1	
Gin	375 ml	1	
Cana	375 ml	1	
Whisky	200ml	1	
Champagne	180 ml	1	
Rojo	750 ml	1	
Blanco	750 ml	1	
Fresas c chocolate			
Chocrutaria	tabla	1	

Anexo 10 Fraseología para el Surtido de amenidades

1. Fraseología para el personal de servicio de amenidades.
 - 1.1. Entrega de amenidades cuando el huésped está dentro de la habitación:
 - 1.1.1. (se acciona el timbre de la habitación o se toca a la puerta) "servicio de habitaciones buenos días/ tardes/ noches".
 - 1.1.2. (al abrir el huésped) Saludo: poner la mano sobre el pecho (saludo del corazón).
 - 1.1.3. "Buenos días/ tardes/ noches Sr. /Sra. / Srta.... (apellido del huésped), mi nombre es (nombre del mesero) y vengo a entregar una amenidad de bienvenida, ¿me permite pasar?"
 - 1.2. Despedida del asociado en la puerta:
 - 1.2.1. Saludo: poner la mano sobre el pecho (saludo del corazón).
 - 1.2.2. "Sr. /Sra. / Srta.... (apellido del huésped), fue un placer servirle, muchas gracias, ¿Hay algo más que pueda hacer por usted?"
 - 1.2.3. "Sr. /Sra. / Srta.... (apellido del huésped), que tenga un bonito día/tarde/noche."
2. Los asociados deben tener en todo momento una comunicación positiva con los huéspedes:



Palabras y/o frases no permitidas	En su lugar utilizar
OK	Está bien, es correcto
Permítame un segundo	Permítame un momento
Necesito que...	Sería tan amable de...
Tiene que...	¿Podría usted...?
Tenemos un problema	Tenemos un inconveniente
No es posible que...	Le comento que...
Pero	Sin embargo
¿Cuál es su nombre?	¿Con quién tengo el gusto?
¿Qué va a tomar?	¿Le puedo ofrecer algo para beber?
¿Qué quiere?	¿Cómo le puedo asistir?
¿Todo bien?	¿Necesita algo más?
¿Quiere su limpieza?	¿Me permite realizar la limpieza de su habitación?
¿Quiere más?	¿Me permite ofrecerle más?
¿Está perdido?	¿Le puedo ayudar en algo?

*Revisar el Programa Pilares del Servicio en intranet sección manuales de calidad para revisar la fraseología a detalle.

OV-SOP-F&B-010 Limpieza de Equipos de Congelación y Refrigeración

Objetivo:

Realizar una limpieza adecuada de los equipos para garantizar que los alimentos se resguarden sobre superficies limpias.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Programación de la limpieza de los equipos	<ol style="list-style-type: none">1. El Gerente de Alimentos y Bebidas debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Organizar los asociados a su cargo para realizar la limpieza diaria de los equipos de refrigeración y congelación.1.2. Programar la limpieza profunda al menos una vez a la semana. En el caso de los equipos de refrigeración, si son más de uno, se debe programar la limpieza en días diferentes.
2. Preparación del material para realizar la limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El Asociado de Alimentos y Bebidas debe contar con el siguiente material para la realizar la limpieza:<ol style="list-style-type: none">1.1. Fibra suave1.2. Contenedor de agua1.3. Jalador1.4. Franela o limpiones1.5. Atomizador para la aplicación del sanitizante



	<ol style="list-style-type: none">1.6. Solución de jabón1.7. Solución desinfectante2. Si se no cuenta con dispensador de productos químicos, se debe preparar las soluciones de los productos químicos siguiendo lo establecido en la ficha técnica.
3. Resguardo de alimentos que se encuentren en los equipos	<ol style="list-style-type: none">1. Antes de iniciar la limpieza de la unidad debe asegurarse de retirar todos los alimentos que estén almacenados en los equipos (refrigeración y/o congelación) y colocarlos temporalmente en otros equipos de refrigeración o congelación según lo requiera el alimento.<ol style="list-style-type: none">1.1. El tiempo de transporte de alimentos no debe ser mayor a 15 minutos para no perder la cadena de frío.
4. Inicio de la limpieza de los equipos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Apagar y desconectar la unidad de refrigeración y/o congelación con el tiempo de antelación suficiente.1.2. Lavar la unidad con la fibra y la solución de jabón asegurándose de tallar todas las partes de la unidad:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Parte baja y alta1.2.2. Paredes1.2.3. Fondo1.2.4. Rejillas1.3. Enjuagar la unidad, retirar el exceso de agua con el jalador y terminar de secar con la franela o limpión.1.4. Aplicar el sanitizante con el atomizador, dejar actuar el producto por el tiempo estipulado en la ficha técnica y posteriormente retirar el exceso.1.5. Al finalizar la limpieza debe conectar y encender el equipo.
5. Verificación del funcionamiento de los equipos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que la temperatura de la unidad sea la adecuada:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Refrigeración: 0°C a 2°C.1.1.2. Congelación: - 23°C a -20°C.1.2. Almacenar los alimentos asegurándose de que el tiempo que transcurra para volver a almacenarlos no sea mayor a 15 minutos.

OV-SOP-F&B-020 Lavado y Desinfección de Utensilios

Objetivo:

Garantizar el correcto lavado y desinfección de los utensilios previo a su uso.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión de los equipos que se	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Alimentos y Bebidas debe:



utilizarán en el lavado de utensilios	<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar el funcionamiento de los equipos dispensadores de productos químicos. Si no cuenta con dispensadores de productos químicos, debe realizar la dosificación de manera manual utilizando las especificaciones de las fichas técnicas de cada producto.1.2. Revisar que todos los productos químicos cuenten con la etiqueta con su nombre.1.3. Medir con tiras reactivas que la concentración de la solución del desinfectante es la adecuada.1.4. Contar con estación de lavado de tres tiempos para el proceso de lavado (lavado, enjuagado y desinfectado). Si no cuenta con lavabo, debe utilizar contenedores.
2. Lavado de utensilios	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Llenar el lavabo, con la solución de jabón, en la que debe realizar el lavado de utensilios.1.2. Remover residuos de alimentos (escamuchar) de los utensilios antes de proceder a lavarlos.1.3. Tallar con una fibra verde los utensilios para remover los restos de alimentos impregnados. Los utensilios de acero inoxidable debe tallarlos con una fibra de metal para eliminar los alimentos que no se quitan con la fibra verde.
3. Enjuagado de utensilios	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe enjuagar los utensilios con agua limpia asegurándose de retirar todo el jabón y suciedad del proceso anterior.
4. Desinfección de utensilios	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Llenar con solución desinfectante el lavadero en la que realizará la desinfección de los utensilios.1.2. Realizar el proceso de dosificación y desinfección de acuerdo a la ficha técnica proporcionada por el proveedor de productos químicos.
5. Secado al aire libre	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe dejar escurrir los utensilios que desinfectó y guardar los equipos que no utilizará en el área establecida.

OV-SOP-F&B-022 Operación de Máquina Lava Loza

Objetivo:

Verificar que la máquina lava loza funcione correctamente para realizar una limpieza adecuada de los utensilios que se utilizan durante el servicio a los huéspedes.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Estado de limpieza de máquina lava loza	<p>1. Se debe:</p> <ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar el estado de limpieza de la máquina en general.1.2. Revisar que los aspersores no se encuentren tapados por residuos de alimentos.1.3. Verificar que los contendores y paredes internas se encuentren limpias (sin residuos pegados).1.4. Verificar que el agua para el lavado se encuentre limpia.
2. Verificación del funcionamiento de la máquina lava loza y dosificadores de productos químicos	<p>1. Se debe:</p> <ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que la máquina lava loza se encuentre en óptimas condiciones para su uso.1.2. Tener durante todo el proceso de lavado los productos químicos adecuados o resurtirlos en caso de que se terminen.1.3. Verificar que los dosificadores de producto químico se encuentren funcionando.<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Comprobar las concentraciones de los productos químicos con tiras reactivas.1.4. Encender y apagar la máquina para verificar que funciona adecuadamente asegurándose de que se completen los ciclos de lavado.1.5. Verificar que el riel para transportar los contenedores con utensilios se encuentre funcional.1.6. Verificar que la presión del agua de salida de los aspersores sea la adecuada.
3. Verificación de las temperaturas en la máquina lava loza	<p>1. Se debe:</p> <ol style="list-style-type: none">1.1. Revisar que la máquina lava loza alcance las temperaturas adecuadas en cada uno de sus ciclos de acuerdo al tipo de máquina lava loza que sea:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Máquina lava loza de alta temperatura:<ol style="list-style-type: none">1.1.1.1. Adherir una cinta de prueba de calor a un plato para verificar que la temperatura se encuentre entre el rango permisible.1.1.1.2. Deslizar un plato en la máquina para verificar el funcionamiento.1.1.2. Máquina lava loza de baja temperatura:<ol style="list-style-type: none">1.1.2.1. Debe realizar una prueba de lavado completo para verificar el correcto funcionamiento de la máquina lava loza.
4. Llenado del registro de temperaturas	<p>1. Se debe:</p> <ol style="list-style-type: none">1.1. Tomar las temperaturas de la máquina lava loza durante el turno y anotarlas en el formato establecido para cada hotel.1.2. Verificar que cada ciclo cumpla correctamente las siguientes temperaturas:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Pre-lavado de 43°C a 54°C



	<ol style="list-style-type: none">1.2.2. Lavado de 66°C a 71°C1.2.3. Enjuague de 72°C a 82°C1.2.4. Enjuague final de 82°C a 88°C
5. Reporte de averías en máquina lava loza	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe reportar con el Chief Steward cualquier mal funcionamiento o avería que pueda surgir en la máquina lava loza durante su jornada laboral y dar seguimiento al reporte de la avería de la máquina lava loza.

OV-SOP-F&B-023 Manejo de Basura en Centros de Consumo

Objetivo:

Establecer el manejo adecuado de la basura en los centros de consumo para evitar una posible contaminación de los alimentos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Colocación de botes de basura	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que se cuente con los botes de basura necesarios, debidamente identificados, dentro del área de trabajo. En caso de no contar con bote de basura, debe solicitarlo al supervisor del departamento para que se coloque a la brevedad.1.2. Revisar que el bote de basura sea de tapa oscilante, de pedal o de tapa tipo embudo. Este debe contener:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Una bolsa plástica que esté asegurada por dentro del bote para la basura.1.2.2. Etiqueta de identificación de acuerdo al residuo que se va a colocar, siguiendo el programa de certificación ambiental establecido por corporativo.1.3. Mantener limpia el área donde se ubican los contenedores para evitar malos olores, contaminación y atraer plagas.
2. Retiro de basura en centros de consumo	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Retirar la bolsa con basura del centro de consumo cuando el contenedor se encuentre a tres cuartas partes de su capacidad. La bolsa con basura la debe sacar de los contenedores lejos de los alimentos para evitar alguna posible contaminación.1.2. Amarrear la bolsa de basura una vez retirada del basurero.1.3. Vaciar los botes de las diversas áreas las veces que sea necesario durante su turno de trabajo para evitar que se acumule la basura.
3. Colocación de basura en cámaras correspondientes	<ol style="list-style-type: none">1. En cada hotel debe haber un área exclusiva para el almacenamiento de la basura generada.2. Se debe:



	<ol style="list-style-type: none">2.1. Llevar la basura al área designada (cámara de basura) colocando las bolsas en los contenedores correspondientes, respetando y manteniendo siempre limpia el área.2.2. Se debe contar con una cámara fría para almacenar la basura de fácil descomposición como son:<ol style="list-style-type: none">2.2.1. Carnes2.2.2. Frutas2.2.3. Verduras
--	--

OV-POL-F&B-015 Difusión de Orden de Servicio ODF

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la correcta difusión de las Órdenes de Función (ODF) que se generen hacia el área de Alimentos y Bebidas.

Política:

1. El Chef Ejecutivo debe recibir las ODF a través de un correo electrónico de los departamentos que soliciten el evento.
 - 1.1. La ODF debe de ser clara, especificando:
 - 1.1.1. Tipo de evento
 - 1.1.2. Menú
 - 1.1.3. Número de personas
 - 1.1.4. Tipo de montaje
 - 1.1.5. Horario
 - 1.1.6. Necesidades especiales
2. EL Chef Ejecutivo debe transmitir la información entregando copia de la ODF al Sous Chef y Chef de Partie encargado del evento.
3. Es responsabilidad del Chef encargado del evento comunicarle a sus asociados todos los pormenores de la ODF.
4. El Chef y Capitán encargados del evento deben mantenerse en comunicación constante con el fin de anticiparse en caso de que hubiera algún cambio o modificación de última hora.

OV-POL-F&B-019 Manejo de Comandas

Objetivo:

Registrar los elementos necesarios de una comanda para brindar un servicio de alimentos y bebidas eficiente.

Política:

1. El Chef Ejecutivo debe establecer un área dentro de la cocina donde se reciban las comandas durante las horas de servicio.
2. El Mesero es el responsable de elaborar la comanda.
 - 2.1. La comanda debe contener:
 - 2.1.1. El nombre o número de mesero responsable



- 2.1.2. El número adultos y número de niños
 - 2.1.3. Cantidad de platillos, hora en la que se tomó la orden y requerimientos especiales
 - 2.1.4. La descripción de los platillos con claves rápidas y marcadas con los tiempos solicitados.
3. El Chef encargado del restaurante es responsable de leer las comandas a sus asociados solicitándoles que trabajen los platillos anotados en la comanda.
 - 3.1. Los cocineros de línea son responsables de trabajar, presentar y montar los platillos solicitados en la comanda.
 4. El Chef encargado es el responsable de supervisar que los platillos montados concuerden con la solicitud de cada comanda.
 - 4.1. Al estar completa una comanda, el Chef encargado debe entregar el pedido al Mesero que solicitó el servicio, la comanda debe ser marcada como servida y debe ser guardada para el final de turno.
 5. Al final del turno, el Chef encargado es responsable de separar y analizar las comandas con el fin de:
 - 5.1. Evaluar tendencias de consumo (los platos más demandados)
 - 5.2. Evaluar áreas de oportunidad durante la operación
 - 5.3. Detectar pérdidas o desperdicios de la producción

OV-SOP-F&B-007 Clases de Cocina para Huéspedes

Objetivo:

Establecer las responsabilidades del área de Alimentos y Bebidas en la realización de actividades gastronómicas de animación y entretenimiento.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Planeación de la clase de cocina	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Planear mensualmente las clases de cocina.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. La frecuencia de las clases depende de la operación de cada hotel. Mínimo una vez cada 15 días.1.2. Definir la temática considerando: (Cocina local)<ol style="list-style-type: none">1.2.1. El histórico de comentarios de huéspedes respecto a sus clases preferidas.1.2.2. Que el grado de dificultad sea sencillo.1.2.3. Que deben ser clases creativas y divertidas.1.3. Recibir y atender las ODF (ORDEN DE FUNCION) generadas por el departamento de AYB.<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Las ODF se realizan semanal o mensualmente de acuerdo a la frecuencia y con la anticipación requerida.1.4. Designar a un Chef para llevar a cabo la tarea y enviarle por correo electrónico la ODF generada por el departamento de AYB.<ol style="list-style-type: none">1.4.1. El Chef encargado de la actividad debe ser bilingüe, de lo contrario, el Chef Ejecutivo debe solicitar a un asociado para traducir la información que se proporcione al huésped.



2. Desarrollo de la clase	<ol style="list-style-type: none">1. Antes de que inicie la clase, el Chef Ejecutivo o Sous Chef debe verificar que:<ol style="list-style-type: none">1.1. El personal de Steward haya realizado el montaje del área incluyendo el área para lavarse las manos con todo el material.1.2. El Chef encargado tenga lista la producción para la clase al menos 10 minutos antes de que inicie.2. Durante la clase, el Chef encargado debe dirigirse a los huéspedes de manera cálida y cordial, además debe estar atento a las necesidades del huésped.<ol style="list-style-type: none">2.1. En la preparación de los alimentos debe considerar todas las medidas de higiene para evitar cualquier riesgo sanitario.
3. Finalización de la clase	<ol style="list-style-type: none">1. Una vez finalizada la clase, el Chef encargado debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Retirar todos los alimentos que hayan sobrado y desechar todos aquellos alimentos que hayan sido manipulados por los huéspedes.1.2. Comunicar al departamento de Steward la finalización de la clase para que desmonte el área.2. El Chef Ejecutivo o Sous Chef debe asegurarse que la clase se haya impartido en tiempo y forma.3. Realizar un reporte resumiendo el evento para futuras acciones.<ol style="list-style-type: none">3.1. Número de comensales3.2. Número de huéspedes3.3. Inconvenientes presentados3.4. Grado de gusto de la clase por parte del huésped

OV-POL-F&B-011 Reacción Alérgica a Alimentos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para saber qué hacer en caso de que un huésped sufra una reacción alérgica a algún alimento.

Política:

1. Al recibir al huésped en la recepción se le debe preguntar si tiene alguna restricción alimenticia.
 - 1.1. En caso de que exista algún tipo restricción alimenticia, el asociado del departamento de Recepción debe colocar la información en el Property Management System (PMS) utilizado en el hotel para que el área de Alimentos y Bebidas esté enterada.
2. El departamento de Prevención y las áreas donde se manipulen alimentos deben tener asociados capacitados para emergencias en caso de alergias.
3. En caso de que una alergia por alimentos ocurra dentro de algún centro de consumo:
 - 3.1. El asociado debe informar inmediatamente al gerente y/o supervisor en turno, para evaluar la condición del huésped, solicitando apoyo del médico del hotel para identificar el tipo de reacción alérgica que pueda tener.



- 3.2. Cuando sea un caso grave, el asociado únicamente puede dar apoyo, pero no puede dar auxilio, y debe llamar al doctor del hotel.
4. Cada centro de consumo debe contar con diferentes opciones de menú, en caso de no tener la opción específica para alguna restricción alimentaria, se debe pedir apoyo al departamento de Cocina para una preparación especial.
5. Cada hotel determina de acuerdo a sus características y necesidades cómo filtrar, enviar e informar sobre los huéspedes con restricciones alimenticias y/o que hayan tenido un incidente con la comida.
 - 5.1. Las gerencias involucradas son responsables de llevar a cabo este programa en tiempo y forma, así como de:
 - 5.1.1. Difundir y/o publicar la información para hacer saber a todos los asociados sobre huéspedes con algún tipo de alimentación especial.
 - 5.1.2. Actualizar el PMS utilizado en el hotel para alertar oportunamente a los asociados en caso de que atiendan a un huésped con restricciones alimentarias.
 - 5.1.3. Verificar mediante auditorías que lo publicado en el PMS sea correcto, que los asociados interactúen con los huéspedes durante el servicio.
 - 5.1.4. Asegurar que los alimentos y el servicio fueron de su agrado.
6. Los asociados del área de Alimentos y Bebidas deben estar atentos a los alimentos que un huésped con restricciones alimentarias identificadas ordena o se sirve.
 - 6.1. Todos los asociados, por estándar, deben conocer perfectamente su menú con los ingredientes en cada platillo, para poder ofrecer a los huéspedes las opciones de los diferentes tipos de alimentación con los que cuentan los centros de consumo.
7. En todos los casos de reacción alérgica por alimentos se debe llenar los siguientes formatos:
 - 7.1. Anexo 11 Formato de Reporte de Incidente
 - 7.2. Anexo 12 Declaración de Testigos
8. Es responsabilidad del Gerente General y el Gerente de Alimentos y Bebidas solicitar y autorizar que se recolecten los alimentos relacionados con el incidente cuando se suscite una reacción alérgica grave.
9. Se debe mantener informado al Gerente General, Gerente de Alimentos y Bebidas y al Supervisor de Prevención acerca de la situación del huésped.
 - 9.1. Informar al Room Division Manager o jefe de Habitaciones, en caso de haber sucedido el incidente en la habitación.



Anexo 11 Formato de Reporte de Incidente



RESPONSABILIDAD CIVIL - REPORTE DE INCIDENTE



INFORMACIÓN DEL HOTEL

NOMBRE DEL HOTEL		RECLAMACION FORMAL	
		SI	NO
NOMBRE DE LA PERSONA A CONTACTAR	CORREO ELECTRÓNICO		
NUMERO DE TELEFONO			

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA DEL SINIESTRO		HORA DEL SINIESTRO		
			AM	PM
LUGAR DEL SINIESTRO		¿SE TOMARON FOTOS DEL AREA?		
¿CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES? (PRODUCTOS, TERCERAS PERSONAS, MENORES DE EDAD, ETC)				
SE REPORTARON INCIDENTES A LAS AUTORIDADES				
SI	NO			

DESCRIPCION DEL INCIDENTE (ANEXAR PÁGINAS SI ES NECESARIO)

--	--	--	--

INFORMACION DE DAÑOS

NOMBRE DEL RECLAMANTE		GENERO		FECHA DE NACIMIENTO
		F	M	
NACIONALIDAD				
CORREO ELECTRONICO		NUMERO DE CONTACTO		
SE OFRECIERON PRIMERO AUXILIOS O TRATAMIENTO MÉDICO		SI	NO	
DESCRIPCION DE SERVICIOS MEDICOS OFRECIDOS				



SERVICIOS MEDICOS SE OFRECIERON EN UN HOSPITAL O CLINICA		SI	NO
NOMBRE Y DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO			
¿HUBO DAÑOS A LA PROPIEDAD DURANTE EL INCIDENTE?		SI	NO
		DESCRIPCION (TIPO, MARCA, MODELO, ETC)	

INFORMACION DE CONTACTO DE TESTIGOS (ANEXAR PÁGINAS SI ES NECESARIO)

NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO

FIRMA	NOMBRE DEL REPORTANTE	FECHA DE REPORTE(M/D/AA)



Anexo 12 Declaración de Testigos

 DECLARACION DE TESTIGOS				
INFORMACIÓN DEL HOTEL				
NOMBRE DEL TESTIGO		GENERO	F	M
CORREO ELECTRONICO		DIRECCION		
NUMERO DE TELEFONO				
DESCRIPCION DEL INCIDENTE				
FECHA DEL INCIDENTE			HORA DEL INCIDENTE	
			AM	PM
LUGAR DEL INCIDENTE			CIUDAD	
¿VIO USTED EL INCIDENTE?	SI	NO	DONDE SE ENCONTRABA USTED EN EL MOMENTO DEL INCIDENTE	
HUBO LESIONADOS	SI	NO	DESCRIBA LAS LESIONES:	
SE PRESTÓ ASISTENCIA MÉDICA O PRIMEROS AUXILIOS			SI	NO
			DESCRIBA:	
DESCRIBA EL INCIDENTE CON SUS PROPIAS PALABRAS				
DESCRIBA LOS COMENTARIOS ESCUCHADOS EN EL LUGAR DEL INCIDENTE:				
FUERON OTRAS PERSONAS TESTIGOS DEL INCIDENTE:			SI	NO
			EXPLIQUE:	
FIRMA:			REPORTADO POR	
			FECHA	

OV-POL-F&B-022 Enfermedad Transmitida por Alimentos en huéspedes.

Objetivo:

Establecer los lineamientos a seguir para los casos de probable enfermedad transmitida por alimentos (ETA) en nuestros huéspedes.



Política:

1. Cuando un huésped notifique a un asociado cualquier malestar de salud, incluyendo los probables casos de ETA, se debe tener como prioridad su salud y se deben tomar acciones para asegurar que el huésped se encuentre en las mejores condiciones y reciba la atención médica necesaria.
 - 1.1. El Gerente General del hotel es la única persona que puede autorizar si el hotel cubrirá los gastos para el huésped, como son: el pago de los medicamentos, tratamientos médicos, pago de ambulancia por traslado a un hospital, etc.
2. Si el huésped notifica específicamente una posible ETA, además de lo establecido en el punto 1, se debe proceder con la investigación y documentación establecida.
3. Se debe notificar de manera inmediata a:
 - 3.1. Gerente de Alimentos y Bebidas y Chef Ejecutivo
 - 3.2. Departamento de Prevención
 - 3.3. Guest Experience-Calidad
 - 3.4. Cuando el aviso es de carácter legal, al Gerente General para que informe al área Jurídica sobre el tema.
4. El departamento de seguridad es responsable de la investigación correspondiente al caso.
 - 4.1. Antes de determinar cualquier situación, se debe identificar el estado físico en el que se encuentra el huésped (alcoholizado, posible droga, alergia o enfermedad), se debe proceder de acuerdo a las prácticas usuales del hotel para emergencias médicas en cuestión.
 - 4.2. Se debe aplicar, a la brevedad posible, el *Anexo 13 Cuestionario de Sospecha de Enfermedad por Alimentos*, al huésped y/o a sus familiares. Dependiendo las respuestas obtenidas, se debe determinar si se continúa con el proceso o se descarta que la ETA haya sido ocasionada por el consumo de un alimento proporcionado por el hotel.
 - 4.2.1. El cuestionario debe ser escaneado y enviado por correo electrónico a:
 - 4.2.1.1. Gerente General
 - 4.2.1.2. Gerente de hotel o de Operaciones
 - 4.2.1.3. Gerente de Prevención
 - 4.2.1.4. Chef Ejecutivo
 - 4.2.1.5. Guest Experience-Calidad
 - 4.2.1.6. Director de Alimentos y Bebidas
5. El médico del hotel debe tomar las pruebas necesarias para realizar los análisis y confirmar o descartar la sospecha de que la ETA haya sido responsabilidad del hotel.
6. Guest Experience-Calidad es el responsable del trato y comunicación con el huésped en cuestión durante todo el proceso establecido en **OV-SOP-F&B-003 Manejo de Enfermedades Trasmitidas por Alimentos**.
7. Durante la comunicación con el huésped, no se debe insinuar ningún tipo de compensación.
 - 7.1. Las respuestas están limitadas a indicar que el hotel realizará una investigación inmediata sobre el caso y cualquier acción se tomará cuando la investigación haya terminado.
8. Los asociados que participen en el proceso deben guardar los detalles en la más estricta confidencialidad.



- 8.1. No se debe por ningún motivo hacer comentarios con otros asociados, huéspedes, personas ajenas al hotel, con la prensa y no involucrados en el proceso.
 9. En caso de que la comunicación con el huésped se deteriore, el Gerente General (o algún ejecutivo designado), discretamente puede ofrecer al huésped una compensación.
 - 9.1. Cuando se ofrezca al huésped una compensación este debe firmar el formato *Anexo 14 Formato de Acuerdo General de Liberación de Responsabilidad (Finiquito)*.
 - 9.2. El Gerente General es la única persona autorizada para aprobar una compensación.
 10. Cuando un huésped utilice las redes sociales para exponer comentarios negativos relacionados con el caso, el Gerente General debe informar inmediatamente a la persona encargada de Social Media en el corporativo para recibir indicaciones de cómo proceder.
 - 10.1. El Gerente General debe permanecer activamente involucrado en el proceso de respuesta.
 11. El Gerente General o la persona designada debe determinar cuándo el caso requiera un proceso de análisis profundo.
 12. En todos los casos de sospecha de ETA, el corredor de seguros del hotel junto con el Gerente General (o su designado) determinan la conveniencia de enviar el caso a la aseguradora.
 - 12.1. Si el corredor de seguros junto con el Gerente General (o su designado) determinan que es conveniente enviar el caso a la aseguradora, el Gerente General debe obtener la autorización previa del Director General.
 13. Se debe enviar la notificación a la aseguradora junto con la información necesaria.
 14. En caso de ser necesario se contacta a Calidad para que procedan con la recolección de cualquier alimento relacionado con el incidente reportado, preparado o sin procesar; para almacenar y analizar.
 - 14.1. Los reportes e información que se reciban de Calidad deben integrarse al archivo conservado por el departamento de Prevención.
 15. Toda documentación e información pertinente debe ser resguardada por el departamento de Prevención durante un período de 5 años a partir de la fecha del incidente.
- A. Casos Post Estancia de Huésped
1. Guest Experiencie-Calidad debe notificar a la Gerencia General del hotel en caso de que se reciba una queja por enfermedad transmitida por alimentos para cuando el huésped ya haya terminado su estancia, adjuntando la siguiente información:
 - 1.1. Correo electrónico del huésped
 - 1.2. Reclamación legal
 2. El Gerente General debe convocar a los miembros correspondientes del comité ejecutivo para poder llevar a cabo un plan de acción.
 - 2.1. Si el aviso es de carácter legal (carta del abogado del huésped), el gerente general debe notificar al área jurídica de hotel.
 3. Guest Experience-Calidad debe:
 - 3.1. Contactar al huésped vía telefónica o correo electrónico.



- 3.2. Completar el formato *Anexo 13 Cuestionario de Sospecha de Enfermedad por Alimentos de este Manual* con la información que se encuentre disponible y pueda obtenerse.
- 3.3. Notificar al director de alimentos y bebidas del hotel.
- 3.4. Mantener contacto con el huésped.
 - 3.4.1. Durante la comunicación con el huésped se debe mostrar empatía por la situación, pero en ningún momento debe aceptar ninguna responsabilidad.
 - 3.4.2. No debe ofrecer ningún tipo compensación, sin tener la autorización del gerente general y sin los resultados de la investigación.
 - 3.4.3. Las respuestas que se realicen deberán limitarse a indicar que en el hotel se está realizando una investigación inmediata sobre el caso, y que cualquier acción se tomará una vez que la investigación haya finalizado.
 - 3.4.4. Mantener bajo resguardo los cuestionarios y documentación suplementaria relacionada con el caso y entregárselo al gerente de seguridad
4. Si se determina que es necesaria hacer una investigación de los alimentos se deben seguir los pasos 3 al 7 del procedimiento **OV-SOP-F&B-003 Manejo de Enfermedad Transmitida por Alimentos** en este manual.



Anexo 13 Cuestionario de Sospecha de Enfermedad por Alimentos

 CUESTIONARIO DE SOSPECHA DE ENFERMEDAD POR ALIMENTOS																						
INFORMACIÓN DE CONTACTO																						
<table border="1"><tr><td>HOTEL:</td><td colspan="2">NOMBRE Y PUESTO DE LA PERSONA QUE RECIBE EL RECLAMO:</td></tr><tr><td>NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RECLAMO INICIALMENTE:</td><td><input type="checkbox"/> MASCULINO</td><td>FECHA DE NACIMIENTO:</td></tr><tr><td></td><td><input type="checkbox"/> FEMENINO</td><td></td></tr><tr><td>DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:</td><td colspan="2">DIRECCIÓN: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> OTRO</td></tr><tr><td>TELÉFONO: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> CELULAR</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>TELÉFONO: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> CELULAR</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>NOMBRE DE LA(S) PERSONA(S) QUE CON SOSPECHA ENFERMEDAD POR ALIMENTOS:</td><td colspan="2">NO. TOTAL DE PERSONAS SUPUESTAMENTE INVOLUCRADAS EN LA ENFERMEDAD POR ALIMENTOS:</td></tr></table>		HOTEL:	NOMBRE Y PUESTO DE LA PERSONA QUE RECIBE EL RECLAMO:		NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RECLAMO INICIALMENTE:	<input type="checkbox"/> MASCULINO	FECHA DE NACIMIENTO:		<input type="checkbox"/> FEMENINO		DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	DIRECCIÓN: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> OTRO		TELÉFONO: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> CELULAR			TELÉFONO: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> CELULAR			NOMBRE DE LA(S) PERSONA(S) QUE CON SOSPECHA ENFERMEDAD POR ALIMENTOS:	NO. TOTAL DE PERSONAS SUPUESTAMENTE INVOLUCRADAS EN LA ENFERMEDAD POR ALIMENTOS:	
HOTEL:	NOMBRE Y PUESTO DE LA PERSONA QUE RECIBE EL RECLAMO:																					
NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RECLAMO INICIALMENTE:	<input type="checkbox"/> MASCULINO	FECHA DE NACIMIENTO:																				
	<input type="checkbox"/> FEMENINO																					
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	DIRECCIÓN: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> OTRO																					
TELÉFONO: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> CELULAR																						
TELÉFONO: <input type="checkbox"/> RESIDENCIA <input type="checkbox"/> TRABAJO <input type="checkbox"/> CELULAR																						
NOMBRE DE LA(S) PERSONA(S) QUE CON SOSPECHA ENFERMEDAD POR ALIMENTOS:	NO. TOTAL DE PERSONAS SUPUESTAMENTE INVOLUCRADAS EN LA ENFERMEDAD POR ALIMENTOS:																					
DESCRIPCIÓN																						
<table border="1"><tr><td>DÍA Y HORA DE LA NOTIFICACIÓN INICIAL DEL QUE RECLAMA:</td><td>EVENTO EN EL QUE SUPUESTAMENTE OCURRIÓ EL INCIDENTE (DÍA Y TIPO DE EVENTO):</td></tr><tr><td>¿A CUÁNTA GENTE FUE SERVIDA EL MISMO ALIMENTO?</td><td>¿CUÁNTAS PERSONAS EN TOTAL PARTICIPARON EN EL EVENTO?</td></tr><tr><td colspan="2">NOMBRES DE LOS COLABORADORES QUE SIRVIERON A LOS CLIENTES:</td></tr></table>		DÍA Y HORA DE LA NOTIFICACIÓN INICIAL DEL QUE RECLAMA:	EVENTO EN EL QUE SUPUESTAMENTE OCURRIÓ EL INCIDENTE (DÍA Y TIPO DE EVENTO):	¿A CUÁNTA GENTE FUE SERVIDA EL MISMO ALIMENTO?	¿CUÁNTAS PERSONAS EN TOTAL PARTICIPARON EN EL EVENTO?	NOMBRES DE LOS COLABORADORES QUE SIRVIERON A LOS CLIENTES:																
DÍA Y HORA DE LA NOTIFICACIÓN INICIAL DEL QUE RECLAMA:	EVENTO EN EL QUE SUPUESTAMENTE OCURRIÓ EL INCIDENTE (DÍA Y TIPO DE EVENTO):																					
¿A CUÁNTA GENTE FUE SERVIDA EL MISMO ALIMENTO?	¿CUÁNTAS PERSONAS EN TOTAL PARTICIPARON EN EL EVENTO?																					
NOMBRES DE LOS COLABORADORES QUE SIRVIERON A LOS CLIENTES:																						
TIPO DE COMIDA (BUFFET, RECEPCIÓN, CENA):																						
<table border="1"><tr><td>LISTA DE TODOS LOS ALIMENTOS SERVIDOS (ADJUNTAR COPIA DEL MENÚ, ORDEN DE SERVICIO DEL EVENTO)</td></tr></table>		LISTA DE TODOS LOS ALIMENTOS SERVIDOS (ADJUNTAR COPIA DEL MENÚ, ORDEN DE SERVICIO DEL EVENTO)																				
LISTA DE TODOS LOS ALIMENTOS SERVIDOS (ADJUNTAR COPIA DEL MENÚ, ORDEN DE SERVICIO DEL EVENTO)																						
<table border="1"><tr><td>¿HAN QUEDADO RESTOS DE LA COMIDA SOSPECHADA? SI ES ASÍ, ENLISTAR CADA ITEM E INDICAR CÓMO ESTÁ ALMACENADA ACTUALMENTE.</td></tr></table>		¿HAN QUEDADO RESTOS DE LA COMIDA SOSPECHADA? SI ES ASÍ, ENLISTAR CADA ITEM E INDICAR CÓMO ESTÁ ALMACENADA ACTUALMENTE.																				
¿HAN QUEDADO RESTOS DE LA COMIDA SOSPECHADA? SI ES ASÍ, ENLISTAR CADA ITEM E INDICAR CÓMO ESTÁ ALMACENADA ACTUALMENTE.																						
<table border="1"><tr><td>CÓDIGO DE ELABORACIÓN DEL ALIMENTO CONSUMIDO, ELABORADOR Y DISTRIBUIDOR (NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO)</td></tr></table>		CÓDIGO DE ELABORACIÓN DEL ALIMENTO CONSUMIDO, ELABORADOR Y DISTRIBUIDOR (NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO)																				
CÓDIGO DE ELABORACIÓN DEL ALIMENTO CONSUMIDO, ELABORADOR Y DISTRIBUIDOR (NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO)																						
<table border="1"><tr><td>¿CUÁNTOS COLABORADORES COMIERON LA MISMA COMIDA? ¿DÓNDE Y CUÁNDO?</td></tr></table>		¿CUÁNTOS COLABORADORES COMIERON LA MISMA COMIDA? ¿DÓNDE Y CUÁNDO?																				
¿CUÁNTOS COLABORADORES COMIERON LA MISMA COMIDA? ¿DÓNDE Y CUÁNDO?																						
<table border="1"><tr><td>NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE VENDEN ALIMENTOS QUE VISITÓ QUIEN RECLAMA EN LAS 72 HORAS PRECEDENTES A LA ENFERMEDAD O CUALQUIER OTRO EVENTO AL QUE CONCURRIÓ EN ESE LAPSO DE TIEMPO:</td></tr></table>		NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE VENDEN ALIMENTOS QUE VISITÓ QUIEN RECLAMA EN LAS 72 HORAS PRECEDENTES A LA ENFERMEDAD O CUALQUIER OTRO EVENTO AL QUE CONCURRIÓ EN ESE LAPSO DE TIEMPO:																				
NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE VENDEN ALIMENTOS QUE VISITÓ QUIEN RECLAMA EN LAS 72 HORAS PRECEDENTES A LA ENFERMEDAD O CUALQUIER OTRO EVENTO AL QUE CONCURRIÓ EN ESE LAPSO DE TIEMPO:																						
<table border="1"><tr><td>0-24 HORAS:</td></tr></table>		0-24 HORAS:																				
0-24 HORAS:																						
<table border="1"><tr><td>24-48 HORAS:</td></tr></table>		24-48 HORAS:																				
24-48 HORAS:																						
<table border="1"><tr><td>48-72 HORAS:</td></tr></table>		48-72 HORAS:																				
48-72 HORAS:																						



ADENDUM

COMENTARIOS TEXTUALES DE LA PERSONA QUE RECLAMA:

|

NOMBRE Y FIRMA

FECHA

Anexo 14 Formato de Acuerdo General de Liberación de Responsabilidad (Finiquito)

ANEXO 2 - ACUERDO GENERAL DE LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

_____ (el "Compareciente"), en plena capacidad legal, mediante la firma del presente documento y en virtud de haber recibido la siguiente compensación: [_____], la cual declara haber recibido y ser suficiente, por medio de este documento libera total y definitivamente de cualquier responsabilidad a HOTELES ORO VERDE, y [_____], y sus respectivas subsidiarias, filiales y respectivos directivos, miembros del consejo, empleados, agentes, y agencias de viajes y/o tour operadores (colectivamente las "Partes exoneradas), por todo tipo y clase de reclamaciones judiciales o extrajudiciales, demandas, acciones legales, derechos de interponer acciones legales, que el Liberador actualmente tenga o que pueda en un futuro ejercer o interponer en contra de las Partes Liberadas, que surja como resultado de cualquier situación, suceso o acontecimiento ocurrido el o aproximadamente el [_____] con relación a la reclamación del compareciente en contra de las Partes exoneradas, por la cual el compareciente reclama que las partes exoneradas son legalmente responsables, cuya responsabilidad se niega expresamente por medio del presente documento y cuyo pago recibido, no constituye una admisión de responsabilidad de parte de las partes exoneradas.

El compareciente se obliga por sí mismo (y en nombre y representación de los demás miembros de su grupo y/o personas beneficiadas con la compensación otorgada) a guardar estricta confidencialidad respecto del contenido de este documento, incluyendo la



compensación mencionada anteriormente, así como los hechos y circunstancias que dieron origen a este acuerdo, por lo que no podrá hacer público y/o comunicarlo a ninguna persona, excepto si fuera necesario para ser reportado en su declaración de impuestos, o requerido por disposición de ley u orden judicial. El compareciente acuerda que sus sucesores, cesionarios, herederos y representantes legales estarán obligados por este Acuerdo General de Liberación de Responsabilidad, el cual será obligatorio y efectivo en su contra con la misma fuerza y efecto como lo es en contra del compareciente.

Leído, entendido y conforme en cuanto a su contenido, el compareciente firma el día _____ de _____, en la ciudad de _____, provincia de _____, Ecuador.

POR: _____

OV-SOP-F&B-003 Manejo de Enfermedad Transmitida por Alimentos

Objetivo:

Establecer los lineamientos a seguir para solucionar de manera rápida y objetiva cualquier queja relacionada a una ETA.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Detección y notificación del incidente	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado que recibe la queja directa por parte del huésped acerca de una posible ETA debe notificar a su supervisor de área.2. El supervisor de área debe hacer contacto con el huésped y ofrecerle asistencia médica por parte del departamento médico del hotel o proveedor de asistencia médica<ol style="list-style-type: none">2.1. Notificar a:<ol style="list-style-type: none">2.1.1. Departamento médico2.1.2. Guest Experience-Calidad
2. Primeros auxilios y recopilación de información	<ol style="list-style-type: none">1. El Guest Experience-Calidad o el Gerente en Turno debe estar presente en todo momento durante los primeros auxilios y la investigación.2. El asociado del departamento de seguridad debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Iniciar la investigación de la causa probable de la enfermedad.2.2. Solicitar al huésped y/o familiares llenar el formato <i>Anexo 13 Cuestionario de Sospecha de Enfermedad por Alimentos</i>.2.2.1. El asociado en ningún momento debe sugerir la posible responsabilidad del hotel por la enfermedad.2.3. Realizar las preguntas necesarias para completar el reporte. Es de extrema importancia hacer las preguntas al huésped y/o sus familiares lo más pronto posible ya que esto podrá determinar si el alimento que ha causado la enfermedad fue proporcionado por el hotel.2.3.1. En caso que las respuestas del huésped indiquen que la enfermedad no fue causada por alimentos del hotel se



	<p>deberá ofrecer asistencia y servicio a las necesidades del huésped y se finaliza el proceso.</p> <p>2.3.2. En caso de que las respuestas del huésped indiquen que la enfermedad fue posiblemente ocasionada por alimentos del hotel se debe ofrecer la asistencia necesaria y seguir con el paso 3.</p>
3. Envío de información (nivel interno y corporativo)	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de seguridad debe enviar vía correo electrónico el expediente completo de sospecha de enfermedad por alimentos al gerente de alimentos y bebidas, chef ejecutivo y gerente general.2. El gerente general debe enviar vía correo electrónico el expediente completo de sospecha de enfermedad por alimentos a:<ol style="list-style-type: none">2.1. Director General2.2. Jefe de Operación Corporativo2.3. Director Corporativo de A&B/Culinario
4. Resguardo de los alimentos implicados en el incidente	<ol style="list-style-type: none">1. El chef ejecutivo y/o gerente de alimentos y bebidas, al recibir el reporte del posible alimento causante de la enfermedad, debe notificar al departamento de cocina para que retiren el producto.2. El chef ejecutivo debe llevar a cabo las siguientes acciones:<ol style="list-style-type: none">2.1. Recolectar cualquier alimento relacionado con el incidente reportado, preparado o sin procesar.2.2. Almacenar el alimento en un área segura, refrigerada y con acceso controlado (puede ser requerido para que sea examinado o entregado a las autoridades).2.3. Asegurar que los alimentos implicados permanezcan perfectamente sellados.2.4. Identificar el alimento recolectado, colocando una nota que diga: "No tocar".
5. Análisis e investigación	<ol style="list-style-type: none">1. El chef ejecutivo debe determinar si el incidente amerita que se inicie un proceso de análisis de la situación, dependiendo de las circunstancias.2. El guest experience-calidad debe recopilar información generada hasta el momento y verificar si hay casos similares en días cercanos.3. El gerente de alimentos y bebidas debe contactar a las oficinas de la empresa Arce Consulting para que procedan con la investigación del incidente reportado.<ol style="list-style-type: none">3.1. Debe realizar un muestreo del alimento relacionado con el incidente, a fin de que posteriormente sea almacenado y analizado.4. El gerente de alimentos y bebidas recibe el reporte con la información por parte de la empresa Arce Consulting.<ol style="list-style-type: none">4.1. Los reportes e información que se reciban de Arce Consulting deben integrarse al archivo del incidente, el cual se encuentra resguardado por el jefe de seguridad4.2. El gerente general del hotel debe informar a los involucrados ubicados en las oficinas corporativas de sobre el imprevisto y esperar a que determinen las acciones a seguir.



6. Control de daños	<ol style="list-style-type: none">1. Cada caso debe ser analizado para proceder mediante la aseguradora o por control interno.2. El gerente general debe involucrar a la compañía aseguradora con la que se tenga previo convenio si detecta un riesgo o considera que se puede presentar en el futuro algún reclamo/demanda.<ol style="list-style-type: none">2.1. Debe contar con la autorización previa del director general en caso de requerir los servicios de la aseguradora.3. El gerente general debe notificar a la aseguradora y enviar los siguientes documentos:<ol style="list-style-type: none">3.1. <i>Anexo 14 Formato de Acuerdo General de Liberación de Responsabilidad (Finiquito)</i> de este Manual, siempre y cuando esté firmado por el huésped por compensación, algunos de estos finiquitos incluyen ya un posible arreglo de compensación por parte de Hoteles Oro Verde hacia el huésped.3.2. <i>Anexo 11 Formato de Reporte de Incidente</i>: Debe ser llenado por el gerente general o su designado, con base en la información contenida en el <i>Anexo 13 Cuestionario de Sospecha de Enfermedad por Alimentos</i> de este Manual.3.3. <i>Anexo 12 Declaración de Testigo</i> de este Manual3.4. Documentos de investigación3.5. Información completa del reclamante3.6. Reportes de autoridades presentes (si aplica)3.7. Copia de facturas o cualquier otro documento relacionado al incidente.3.8. Cualquier otra información pertinente que pueda ayudar a entender la naturaleza de los eventos, daños y lesiones.4. El gerente general del hotel debe dar seguimiento a los casos en los que las quejas de huéspedes no apliquen para ser enviados a la aseguradora (control interno):<ol style="list-style-type: none">4.1. Debe llegar a un acuerdo y/o compensación interna si lo amerita.4.2. Antes de dar cualquier compensación, se debe tener toda la documentación debidamente recopilada y tener los resultados de la investigación del caso.4.3. Se debe considerar la compensación al huésped cuando la comunicación con él y/o sus familiares se haya deteriorado.<ol style="list-style-type: none">4.3.1. Hacer que se firme el <i>Anexo 14 Formato de Acuerdo General de Liberación de Responsabilidad (Finiquito)</i>.
7. Cierre del caso	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de seguridad debe verificar que todos los reportes e investigaciones correspondientes al imprevisto se encuentren documentados correctamente e informar al gerente general del hotel o a la persona asignada por este.2. El gerente general debe enviar la información con la solución del caso a:<ol style="list-style-type: none">2.1. Director General2.2. Jefe de Operación Corporativa2.3. Director Corporativo de A&B/Culinario



OV-POL-F&B-021 Huéspedes con Restricciones Alimentarias

Objetivo:

Establecer los lineamientos que deben seguir los asociados para ofrecer alimentos de dietas especiales a los huéspedes.

Política:

1. El chef ejecutivo es responsable de compartir la información diaria, proporcionada por guest experience-calidad o departamento de recepción, a los encargados de cocina sobre huéspedes con restricciones alimentarias.
 - 1.1. Menú
 - 1.2. Número de personas
 - 1.3. Especificaciones de dietas
2. El encargado de cada cocina debe facilitar a los cocineros los datos del huésped y del tipo de restricción alimentaria para recibir al huésped y facilitar la dieta solicitada.
 - 2.1. Es responsabilidad de los asociados de cocina realizar la producción y garantizar la manipulación e higiene adecuada de los alimentos solicitados.
3. El chef ejecutivo y sous chef deben programar cursos para los cocineros con el fin de enseñar y concientizar acerca de las restricciones alimentarias, tipos de dietas y menús especiales que se pueden ofrecer en la cocina.
 - 3.1. Dieta celiaca (libre de gluten)
 - 3.2. Dieta vegetariana
 - 3.3. Dieta vegana
 - 3.4. Dieta para diabéticos
 - 3.5. Alergias varias

OV-POL-F&B-024 Auto-Auditorías de Cocina

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la realización de auto-auditorías de cocina a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de higiene en los alimentos.

Política:

1. Los líderes del área de alimentos y bebidas en conjunto con el responsable del control de calidad deben realizar auto-auditorías de cocina para verificar el correcto cumplimiento de las normas de salubridad y estándares higiénico-sanitarios de acuerdo al calendario establecido.
 - 1.1. Las normas y estándares que se deben cumplir son los establecidos en las leyes correspondientes de cada país.
2. Las auto-auditorías de cocina deben ser realizadas siguiendo los lineamientos y directrices establecidas en el *Anexo 15 Formato de Auto-Auditoría de Cocina*.
3. Las auto-auditorías de cocina deben considerar las siguientes áreas para su revisión:
 - 3.1. Cocinas frías
 - 3.2. Cocinas calientes
 - 3.3. Pastelería
 - 3.4. Panadería



- 3.5. Cámaras frías
- 3.6. Almacenes
- 3.7. Entre otras
4. El chef ejecutivo debe realizar la auto-auditoría de cocina una vez cada quince días a las cocinas, almacenes y bodegas.
 - 4.1. Debe realizar un seguimiento oportuno de las incidencias que se detecten en el recorrido de auditoría.
 - 4.2. Debe enviar un reporte detallado de los hallazgos obtenidos durante la auditoria con el formato correspondiente.
5. El gerente de alimentos y bebidas debe realizar por sí mismo una auto-auditoría de cocina mensual a todas las cocinas, almacenes y bodegas.
 - 5.1. Debe realizar un plan de acción para subsanar las áreas de oportunidad encontradas en la auditoria y reportar al gerente general.
 - 5.2. Debe calendarizar una visita de inspección mensual a las instalaciones de los proveedores del área.
 - 5.3. Debe mandar a realizar mensualmente análisis bacteriológicos del área de cocina.
6. El gerente general en compañía del gerente de alimentos y bebidas, jefe de mantenimiento y el responsable del control de calidad, deben realizar una auto-auditoría de cocina, de manera Bimestral a las cocinas, almacenes y bodegas.

Anexo 15 Formato de Auto-Auditoria de Cocina

AUDITORIA INTERNA HIGIENICO-SANITARIA ALIMENTOS Y BEBIDAS		
Hotel	Área Auditada	Fecha y Hora:
Líder del Área (Nombre y Firma)	Auditor Líder: (Nombre y Firma)	Auditor (es): (Nombre y Firma)

**DOCUMENTACION**

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
1	Procedimientos de Notificación de Enfermedades Transmisibles por Intoxicación Alimentaria para el año en curso están archivados y accesibles.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	
Revisar los procedimientos utilizados para el almacenamiento seco de productos							
<ul style="list-style-type: none">• Comprobar la implementación de los procedimientos							
Marcar NO si existe alguno de los siguientes:							
<ul style="list-style-type: none">◦ Procedimientos no se encuentran disponibles para revisión◦ Procedimientos no se encuentran actualizados para el año en curso							
2	Todos los colaboradores deben estar capacitados en el manejo higiénico de alimentos y bebidas en el programa de ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL - SURE SAFE Y HACCP	5 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	
Escoja 3 o 5 colaboradores y solicite ver sus certificados o su nombre inscrito en una clase para asegurar que han sido entrenados durante el último año. Es aceptable si incluye:							
<ul style="list-style-type: none">◦ Las Normas Esenciales de Calidad Alimentaria y Prácticas de HACCP							
Revisar la documentación							
Marque NO si encuentra alguno de los siguientes:							
<ul style="list-style-type: none">◦ No se lleva a cabo el entrenamiento o no se documenta◦ La documentación de entrenamiento para los asociados escogidos tiene más de 1 año de antigüedad							
3	Personal certificado a través de un programa aprobado de entrenamiento y certificación. SURE SAFE - HACCP- LOCAL	10 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	
Certificados pueden tener que ser:							
Programa de Certificación SURE SAFE - HACCP							
Certificación en competencias laborales Higiene "ecuatoriana"							
Certificación actualizada, 3 años desde la fecha de validez							
Oro Verde Management contempla la validez de las certificaciones en máximo de 3 años.							
Cualquiera de los programas de certificación puede realizarse en línea							
Los nuevos Gerentes tendrán un periodo de 60 de días de gracia para certificarse a partir de haber iniciado en la posición.							
Revise individualmente los siguientes certificados (título de posición puede variar de propiedad en propiedad; revise únicamente							
<ul style="list-style-type: none">Asistente de IngenieroChef de BanquetesGerentes de CocinaDirector de IngenieríaGerente/Director Alimentos y BebidasChef EjecutivoGerentes de RestaurantesSous ChefChief Engineer (gerencia o asalariados únicamente)Gerente GeneralAsistente de Gerente General (o equivalente)Chief Engineer (gerencia o asalariados únicamente)							
<ul style="list-style-type: none">• Marque NO si encuentra alguno de los siguientes:							
<ul style="list-style-type: none">• Marque NO si encuentra alguno de los siguientes:<ul style="list-style-type: none">◦ Certificado(s) no está(n) archivado(s) y disponible(s)◦ Certificado(s) con más de 3 años de antigüedad◦ Personal requerido no está certificado							
4	Se completa un programa de AUDITORIA INTERNO-Higiene F&B mensual utilizando el formulario de auditoría para Los Estándares de seguridad alimentaria internacional. Este se encuentra archivado y todas las deficiencias han sido corregidas.	5 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	
Marque N/A si encuentra alguno de los siguientes:							
Sección en revisión para los Estándares de Calidad y Seguridad Alimentaria no se completa.							
Hotel no ha tenido Auditoría de Los Estándares de Calidad y Seguridad Alimentaria.							
Solicite ver la Auditoría más reciente para Los Estándares de Calidad y Seguridad Alimentaria.							
Revise el plan de correcciones para asegurar que se han corregido las deficiencias.							
<ul style="list-style-type: none">• Marque NO si encuentra alguno de los siguientes:<ul style="list-style-type: none">◦ No se han corregido las deficiencias◦ Plan de corrección de deficiencias no está disponible para revisión◦ Dos o más asuntos reincidiendo							



RECEPCION DE MERCADERIA

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
5	Todas las mercancías/alimentos sean recibidas de forma segura.	5 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para la recepción de mercancías

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

Alimentos fríos aceptados por encima de su límite indicado en la siguiente tabla; alimentos congelados aceptados por encima de -18°C.

Productos	Temperatura	Observaciones
Carnes y preparados de carne obtenidos a partir de carne fresca	≤ 4°C	Se debe transportar en refrigeración.
Carne de ave, conejo	≤ 4°C	Se debe transportar en refrigeración.
Carne molida y preparados de carne molida	≤ 4°C	Si el proveedor es local y no industrial ≤4°C
Jamón, paleta y magro cocidos y fiambres	≤ 4°C	
Huevos	Temperatura ambiente o refrigerado a máximo 4 °C	Refrigerar a su llegada
Ovoproductos refrigerados	≤ 4°C	
Productos pesqueros refrigerados	≤ 4°C	
Nata pasteurizada	< 4°C	
Yogourt	≤4°C	
Queso fresco	< 4°C	Consultar instrucciones de fabricante en la etiqueta
Quesos blandos pasteurizados	<4°C	Consultar instrucciones de fabricante en la etiqueta
Helados	≤-14°C	
Alimentos Congelados	< -18°C	

- o Alimentos recibidos de un proveedor no garantizado.
- o Alimentos aceptados con insuficiente vida útil en los almacenes.
- o Alimentos aceptados después de la fecha de vencimiento.
- o Alimentos aceptados dañados o contaminados.
- o Alimentos aceptados en envolturas o envases no aptos para uso alimenticio.
- o Alimentos almacenados en áreas inadecuadas o que no se almacenen según las indicaciones de los fabricantes.
- o Alimentos no almacenados dentro de los primeros 15 minutos después de su recepción.

TRANSPORTE Y CONDUCTOR RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
6	Los productos son transportados de manera correcta para su conservación	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- o Alimentos refrigerados aceptados después de haber sido transportados a temperaturas por encima de los 4°C y congelados a temperaturas superiores a -18°C.
- o Alimentos aceptados provenientes de un compartimento de carga sucio o antihigiénico.
- o Alimentos fríos o congelados transportados a temperatura ambiente.
- o Alimentos surtidos por proveedores con prácticas de higiene deficientes (uso de joyería, uniforme sucio, en caso de personal con barba o bigote uso necesario de cubre bocas).

ALMACÉN SECO DE PRODUCTOS (ECONOMATO - ALMACÉN - BODEGA)

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
7	Almacenamiento seco y seguro de los productos recibidos garantizando su utilización.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para el almacenamiento seco de productos

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- o Alimentos que no estén almacenados en envases herméticos.
- o Alimentos almacenados en el suelo.
- o Área de almacenamiento que no esté limpia.
- o Área de almacenamiento descuidada.
- o Área de almacenamiento desorganizada.
- o Productos químicos almacenados cerca de los alimentos.
- o Presencia de alimentos dañados o deteriorados.



ROTACIÓN DE MERCANCÍAS

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
8	Almacenamiento seco y seguro de los productos recibidos garantizando su utilización.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para la rotación de mercancías

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

- Marcar NO si existe alguno de los siguientes:
 - Alimentos preparados no fechados.
 - Productos alimentarios sin fechar.
 - Alimentos que hayan excedido su fecha de caducidad original o su fecha de vencimiento después de procesados en el.
 - Alimentos congelados que no estén fechados.
 - Alimentos usados en el orden equivocado, o sea que no cumplen con el orden FIFO.

ALIMENTOS NO APTOS

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
9	Alimentos no aptos no deben ser utilizados ni almacenados.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para los alimentos no aptos (separadas en estante marcado no consumo humanos y bitácora con fecha de poner de baja).

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

- Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- Presencia de alimentos podridos, deteriorados, malolientes o contaminados por productos químicos o sustancias tóxicas.
- Alimentos alanceados en lata (s) inflada(s)/abombada(s) a danada(s).
- Alimentos contaminados por plagas o deposiciones de plagas.

ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS EN REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
10	Almacenamiento correcto de alimentos garantizando su utilización.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para el almacenamiento de alimentos en refrigeración y congelación

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

- **Marcar NO** si existe alguno de los siguientes:

- Carne y productos crudos almacenadas al lado o encima de alimentos cocinados o de alto riesgo o listos para consumo.
- Alimentos que no estén protegidos con envases o envoltorios aptos para uso alimentario.
- Alimentos en el suelo del refrigerador/congelador.
- Alimentos almacenados por encima de los 4°C en cámara y unidades de refrigeración.
- Alimentos almacenados por encima de los -18°C en cámara y unidades de congelación.

DESCONGELACIÓN

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
11	Todos los alimentos se descongelan completamente y de forma segura antes de ser utilizados	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para la descongelación de alimentos

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

- **Marcar NO** si existe alguno de los siguientes:

- Alimentos descongelándose a temperatura superior a 4°C
- Alimentos descongelándose sin proteger, sin rejilla de separación o en envases no aptos
- Peligros de contaminación cruzada de los alimentos que se están descongelando
- Alimentos que no han sido correctamente descongelados antes de usarse
- Alimentos que no están correctamente rotulados durante la descongelación
- Alimentos que no se usan dentro de 24 horas después de la descongelación

PREPARACIÓN Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

Q#	Concepto	Pts	Categoría	Respuesta			Pts
12	La manipulación y el procesamiento de los alimentos son seguros e higiénicos.	5 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para la preparación y manipulación de alimentos

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

- **Marcar NO** si existe alguno de los siguientes:

- Alimentos crudos y cocinados que hayan sido preparados en la misma tabla de corte.
- Áreas no separadas para la preparación de alimentos crudos y cocinados.
- Utilización de los mismos cuchillos para preparar alimentos crudos y cocinados, sin respetar el código de colores establecido.
- Uso de utensilios dañados.
- Equipos dañados.
- Equipos cuyo acabado sea de madera u otro material no apto para uso alimentario.
- Alimentos lavados en fregaderos destinados a la limpieza de los equipos o al uso general.
- Alimentos descubiertos en proceso de enfriamiento.
- Alimentos en proceso de enfriamiento en un lugar no seguro.
- Alimentos enfriándose durante más de 90 minutos a temperatura ambiente.
- Alimentos de alto riesgo preparándose durante más de 20 minutos a temperatura ambiente.
- Recipientes para almacenar alimentos no aptos o dañados.
- Lámparas que no tengan pantalla protectora.



LAVADO Y DESINFECCIÓN DE VEGETALES

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
13	<p>Todos los vegetales que se vayan a consumir crudos se someten a un proceso previo de lavado y desinfección.</p> <p>(enjuagar agua fría, Frotarlos suave con cepillo y desinfectar enjuagar).</p> <p>#1. Antes de entrar el hotel - #2. Antes de poner en la cocina #3. Antes de manipular.</p>	5 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para el lavado y desinfección de vegetales

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- o Servir platos preparados con vegetales crudos que no hayan sido desinfectados.
- o Desinfectar vegetales con una solución de concentración de desinfectante incorrecta.
- o Desinfectar vegetales con una solución de desinfectantes no apto para alimentos.
- o Tratar los vegetales durante un tiempo de desinfección inadecuado.
- o Desinfectar vegetales en un recipiente no apto para uso alimentario y utilizado para más fines.
- o Lavar vegetales con agua no potable.

HIGIENE PERSONAL

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
14	Promover los niveles más altos posibles de higiene para el personal que manipula los alimentos dentro del área de "catering".	4 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para la higiene personal

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- o Lavamanos insuficientes.
- o Inexistencia de lavamanos.
- o No utilizar el lavamanos únicamente para el lavado de manos.
- o Falta de agua caliente y fría en los lavamanos.
- o Falta de cepillo en su debida solución desinfectante.
- o Falta de jabón bactericida para lavarse las manos.
- o Falta de toallas de papel o sistema de aire en los lavamanos.
- o Falta de letreros que indiquen "Lávese las manos".
- o Manipuladores que no se lavan las manos cuando es necesario. (cada 15 minutos o cuando es necesario)
- o Manipuladores que no se lavan las manos de acuerdo a la técnica.
- o Manipuladores que no utilizan ropa protectora limpia.
- o Manipuladores que usan joyas.
- o Manipuladores poco aseados.
- o Manipuladores que no llevan el pelo recogido.
- o Personal que fuma en el área de alimentos.

COCCIÓN Y RECALENTAMIENTO

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
15	Todos los alimentos sean cocinados y/o recalentados de forma segura e higiénica.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para la cocción y recalentamiento

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- o Recetas no documentadas.
- o Métodos de cocción no establecidos o documentados.
- o Alimentos que no han sido cocinados hasta una temperatura interior de 74°C mínimo por dos minutos.
- o Alimentos congelados no autorizados para ser cocinados directamente.
- o Alimentos que no han sido recalentados hasta alcanzar temperatura interior de 80°C mínimo dos minutos.
- o Alimentos que han sido recalentados más de una vez.
- o Alimentos que han sido cocinados o recalentados al baño de María o en unidades de mantenimiento o exposición.

Figure 2 Infotermómetro

Termómetro de los alimentos CRISTAL





ENFRIAMIENTO

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts		
16	Promover un enfriamiento rápido y por tanto seguro	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para el enfriamiento de alimentos

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- Métodos de enfriamiento no establecidos o documentados.
- Alimentos que no han sido enfriados a temperaturas y tiempos controlados.
- Alimentos cocinados e introducidos directamente en el refrigerador aumentando la temperatura de este y aumentando la condensación alterando los demás alimentos allí presentes.
- Grandes cantidades de carne en las bandejas del abatidor de temperaturas.
- Alimentos en proceso de enfriamiento sin cubrir.
- Alimentos que se mantienen entre 4-63°C durante más de dos horas.
- Alimentos en proceso de enfriamiento en lugares inadecuados y/o desprotegidos.
- Recipientes no aptos de uso alimentario.
- Equipos que se usan en el proceso de enfriamiento en mal estado y deficiente limpieza y desinfección.

CONSERVACIÓN DE LOS ALIMENTOS EN FRÍO Y EN CALIENTE

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts		
17	Promover las mejores prácticas de catering y asegurar que los alimentos sean conservados a temperaturas adecuadas durante un tiempo mínimo y en equipos seguros y adecuados para los mismos.	4 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para la conservación de los alimentos en frío y en caliente

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- Cualquier equipo de baño María que no haya sido previamente calentado.
- Cualquier equipo que se utilice para conservar los alimentos o colocar en exhibición que no haya sido previamente enfriado.
- Cualquier equipo de baño María utilizado para el servicio/exposición debe estar tapado.
- Cualquier equipo que se utilice para los alimentos en servicio/exposición, sin protector de pantalla contra estornudos
- Cualquier alimento caliente que esté conservado a una temperatura inferior a 64°C.
- Cualquier alimento frío que esté conservado a una temperatura superior a 7°C.
- Cualquier alimento caliente conservado durante más de 2 horas.
- Cualquier alimento frío conservado durante más de 2 horas.

EL EQUIPO

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts		
18	Utilización de equipo adecuado y apto para uso alimentario, limpio y en correctas condiciones	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para uso adecuado del equipo

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- Tuberías o equipos con filtraciones, goteos o fugas.
- Equipos defectuosos o que no se puedan utilizar.
- Las superficies que estén en contacto con los alimentos que estén dañadas o deterioradas, con presencia de óxido o pintura dañada.
- Utensilios y recipientes que se utilicen para preparar los alimentos que estén deteriorados, defectuosos o viejos y con presencia de óxido o estructura de madera.
- Sellos y gomas de las unidades de frío o calentones dañadas o rotas.

LIMPIEZA

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts		
19	Promover los niveles más altos de limpieza y desinfección dentro del área de alimentos.	4 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para uso adecuado del equipo

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- No utilizar detergente-desinfectante en las superficies que tienen contacto con las manos o los alimentos.
- No utilizar detergente-desinfectante con suficiente frecuencia.
- Limpieza deficiente de las áreas de los alimentos.
- Limpieza deficiente de las instalaciones.
- Limpieza deficiente de los equipos.
- Utilizar productos químicos caducados o no siguiendo las instrucciones del fabricante.

BASURA

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts		
20	Promover las mejores prácticas en relación con el equipo, el manejo, el almacenamiento y la recogida de basura.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI	NO	N/A	

Revisar los procedimientos utilizados para el manejo de basura

- **Comprobar** la implementación de los procedimientos

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- Las tapas de los cubos de basura no son de accionamiento por pedal.
- La basura mantenida en el área de los alimentos durante mucho tiempo o cuando se supere las tres cuartas partes de la capacidad del
- La basura rebosa de los cubos de basura o estos están sucios.
- No se retira con suficiente frecuencia la basura de los contenedores del exterior.
- Los cubos de basura no están en los lugares adecuados.
- No se procede a la limpieza de los cuartos de basura exteriores.
- El cuarto de basura orgánica no está climatizado.

*Revisar el Manual de Gestión de Residuos y Desechos desde Pág 16



TIPO DE RESIDUO	COLOR DE RECIPIENTE
Orgánicos	Verde
Plástico	Azul
Vidrio y Metal	Blanco
Papel y Cartón	Gris
No Aprovechables	No Aprovechables

TERMÓMETROS

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
21	Promover el control y vigilancia de la temperatura de los alimentos. (utilizar testigo de agua para verificar temperaturas internos)	4 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

• Revisar los procedimientos utilizados para el control de la temperatura de los alimentos.

• Comprobar la implementación de los procedimientos.

• Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- No haya suficientes termómetros.
- Los termómetros estén rotos o sin funcionar.
- No haya suficientes toallas desinfectantes para los termómetros de sonda.
- Los termómetros no se limpian y desinfectan antes de cada uso.
- Los termómetros no se ajustan.

CONTROL DE PLAGAS

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
22	Promover el control de plagas y reducir el riesgo de infestación en las áreas de los alimentos.	4 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

Marque N/A si sección en revisión para los Estándares de Calidad y Seguridad Alimentaria no se completa.

Hotel debe contar con una compañía autorizada para la eliminación de plagas y se les da seguimiento a los reportes.

Hay un **Registro de Control de Eliminación de Plagas** en la oficina del Chef Ejecutivo.

El **registro de Eliminación de Plagas** debe contener lo siguiente:

Fichas Técnicas de Control para plaguicidas utilizados en el hotel

Reporte de control de plagas mensual y cada otro mes

Esquema interno y externo de ubicación de trampas y estaciones con cebo (si aplica)

Revise reportes que indiquen que la cocina ha recibido este servicio.

• Si es una re-inspección, **revise** documentación de la última inspección en adelante.

• **Revise** los reportes de eliminación de plagas de los **últimos 6 meses** y marque NO si encuentra alguno de los siguientes:

- Hotel no ha corregido asuntos pendientes del reporte pasado de Eliminación de Plagas
- Menos de 2 de 3 reportes de eliminación de plagas de cada otro mes están disponibles para revisión
- Menos de 5 de 6 reportes de eliminación de plagas están disponibles para revisión
- No hay Registro de Control de Plagas en la oficina del Chef Ejecutivo
- Programa de eliminación de plagas no está en su lugar
- Evidencia de infestación de plagas (gorgojos, moscas, cucarachas, hormigas, ratas, abejas, pájaros, perros, gatos, etc.)
- No haya un plan de control de plagas, con registros de servicio vigente (licencia sanitaria), programa mensual, contrato de servicio, etc.
- No hay esquema de ubicación de trampas y estaciones con cebo
- Tela metálica o mosquiteros de las puertas y ventanas que no esté bien ajustada.
- Falta de máquinas electrónicas atrayentes de insectos voladores.
- Máquinas electrónicas atrayentes que no estén funcionando correctamente.
- Las máquinas electrónicas no estén bien ubicadas. Se deberán a una distancia no mayor a 1.5 metros del piso. Colocar en áreas abiertas o donde haya una posible entrada de fauna nociva, evitando que estén cerca de la luz solar o luz eléctrica, para evitar una disminución de la fuerza de atracción del atrapamoscas.
- Se requiere de un mayor esfuerzo para contrarrestar las plagas, reforzar el compromiso del personal que conforme se trabaje se limpie, recordando las bases de la higiene, la limpieza y el orden.
- Falta de registros o bitácoras: programa mensual, hojas de servicio, licencia sanitaria, cerco sanitario, fichas técnicas, hojas de seguridad y Cicoplafest de productos aplicados.



INSTALACIONES

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
23	Promover las buenas prácticas de catering y reducir el riesgo inherente a las instalaciones de servicio de alimentos.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- o Defectos en las paredes, los suelos o los techos.
- o Defectos en las superficies de trabajo o equipos de madera.
- o Desagües o cañerías bloqueados, insuficientes, averiados o que no estén tapados.
- o Iluminación inadecuada dentro de las áreas de alimentos. Así como la falta de protección del mismo.
- o Sistemas de extracción de aire o ventilación que no estén funcionando o que no sean adecuados, los cuales este provocando temperaturas elevadas en las áreas de líneas calientes o en cocinas frías.
- o Instalaciones para el personal que estén sucias o no sean adecuadas y que conduzcan directamente en las áreas de preparación o se encuentren dentro de ellas.

AGUA POTABLE

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
24	El agua utilizada con fines de consumo humano debe ser potable y segura para su uso.	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

Marcar NO si existe alguno de los siguientes:

- o Agua potable no clorada, filtrada o tratada con ultravioleta.
- o No realizar los controles de cloro en el agua potable.
- o Los controles de cloro no estén registrados o disponibles.
- o Las lámparas ultravioletas, si procede, no se cambian con suficiente frecuencia.
- o Filtros no cambiados o limpiados con la suficiente frecuencia.
- o No se limpian las máquinas dispensadoras de bebidas o las máquinas productoras de hielo con la suficiente frecuencia. Los registros bitácoras son la base que sustenta esta actividad. En caso de aplicar, no contar con las hojas de servicio por parte de los
- o La pala de hielo está dentro de la máquina de hielo.
- o Se emplean utensilios que no son palas exclusivas para el hielo para servir el mismo.
- o La pala del hielo se deja dentro de la bolsa de hielo.
- o Las máquinas de hielo y las máquinas dispensadoras de bebidas no están conectadas a una fuente de agua potable.

ANÁLISIS DE ALIMENTOS Y SUPERFICIES

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
25	Comprobación de la eficacia en la aplicación del sistema por el establecimiento con relación al análisis de muestras en laboratorio	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

Marcar NO si existe alguno de los siguientes o si no se cumplen con los siguientes estándares:

- o Resultados de laboratorio deficientes que no hayan sido revisados.
- o No llevar a cabo las acciones correctoras en base a las recomendaciones realizadas por resultados de laboratorio deficientes.

GENERALES

Q#	Concepto	Pts	Categoría:	Respuesta	Pts
26	Garantizar la implementación del Programa de estándares de seguridad internacional	3 pts	ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL	SI NO N/A	

Marcar NO si existe alguno de los siguientes o si no se cumplen con los siguientes estándares:

- **RECETAS / MÉTODOS DE COCCIÓN**
 - o No existen recetas documentadas.
 - o No se han establecido o documentado los métodos de cocción y desinfección de los alimentos.
- **TEMPERATURAS DE MATERIAS PRIMAS A SU RECEPCIÓN**
 - o No se están realizando los controles de temperatura de los alimentos de alto riesgo cuando se entregan.
 - o No se están registrando los controles de temperatura de los alimentos de alto riesgo cuando se entregan.
- **TRAZABILIDAD**
 - o No se están registrando los números de lote de los alimentos cuando se entregan para garantizar la trazabilidad retroactiva.
 - o No se llevando a cabo un control de la trazabilidad interna.
- **TEMPERATURAS**
 - o No se están tomando, ni registrando las temperaturas de las cámaras de refrigeración / congelación.
 - o No se están tomando, ni registrando las temperaturas de las unidades de exposición o mantenimiento en refrigeración / congelación.
 - o No se están tomando ni registrando las temperaturas internas de los alimentos almacenados en las cámaras y unidades de frío (refrigeración y congelación).
 - o No todas las unidades de frío se están registrando.
- **DESCONGELACIÓN**
 - o No se están realizando, ni registrando los controles del tiempo y la temperatura de la descongelación de alimentos.
 - o Los registros de descongelación son inexactos o inadecuados.
- **ENFRIAMIENTO RÁPIDO**
 - o No se realizan controles de tiempo y temperatura para el proceso de enfriamiento rápido.
 - o Los registros del proceso de enfriamiento rápido no existen o son inadecuados.
- **CONTROLES DE LA TEMPERATURA AMBIENTE**
 - o No se realizan controles de temperatura ambiente de cocinas de producción fría y caliente, o son inadecuados, para los alimentos de alto.
 - o Los registros de temperatura ambiente no existen o son inadecuados.
- **REGISTROS PARA LA TEMPERATURA INTERNA DE LOS ALIMENTOS - COCCIÓN**
 - o No se realizan, o no se registran los controles de temperatura interna de alimentos cocinados.
- **REGISTROS PARA LA TEMPERATURA INTERNA DE LOS ALIMENTOS - RECALENTAMIENTO**
 - o No se realizan, o no se registran los controles de temperatura interna de alimentos recalentados.
- **REGISTROS DE TEMPERATURA INTERNA DE ALIMENTOS - MANTENIMIENTO**
 - o No se realizan, o no se registran los controles de temperatura interna de alimentos en mantenimiento.

**• PROCEDIMIENTOS DE BARBACOA Y CATERING EXTERNO**

- Los procedimientos de seguridad alimentaria y/o del agua son inadecuados para las operaciones de catering externo.
- Los procedimientos documentados para la seguridad alimentaria no existen o son inadecuados.
- Los controles de temperatura de los alimentos no se realizan, no se registran.

• PROCEDIMIENTOS PARA PICNICS

- No existen o son inadecuados los procedimientos de seguridad de los alimentos y/o del agua para los picnics.
- No se siguen las recomendaciones de Estándares de seguridad internacional para los picnics o comida para llevar.

• BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS

- El botiquín de primeros auxilios no contiene vendajes impermeables detectables.

• VEHÍCULOS PARA EL TRANSPORTE DE LOS ALIMENTOS

- Los alimentos de alto riesgo se transportan en un vehículo a temperatura ambiente, sucia o con indicios de infestación por plagas.

• GARANTÍA DE LA SEGURIDAD DEL PROVEEDOR

- No existe un programa para garantizar la seguridad del proveedor.
- No se han realizado auditorías, o no están disponibles los registros actualizados de la garantía de seguridad del proveedor.

• ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL

- Todos o algunos de los elementos críticos del programa de estándares de seguridad internacional no son utilizados.

• DOCUMENTOS ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL

- Algunos o ninguno de los documentos de control de estándares de seguridad internacional son utilizados o no se están completando correctamente.

• NOTIFICACIONES DE SALUD PÚBLICA

- No se siguen las normas y regulaciones establecidas por las autoridades sanitarias competentes.

- No se han tomado medidas relacionadas con las actas levantadas por Sanidad por incumplimiento de alguna norma.

El establecimiento debe intentar alcanzar la puntuación de auditoría más alta posible y asegurar que las puntuaciones de auditoría periódicas no disminuyan a niveles por debajo de 80%, ya que esto indicaría que existe un riesgo para la salud e higiene de los huéspedes.

Score		
Rojo	Amarillo	Verde
0-60	61-79	80-100

Puntuación entre 0-60 existe un elevadísimo riesgo para la salud de los clientes.

Puntuación entre 61-79%: hay riesgo para la salud de los clientes a pesar de seguir algunos procesos de control y vigilancia.

Puntuación entre 80-100%: nivel deseable, se cumplen los procedimientos de prevención y vigilancia habiéndose reducido el riesgo considerablemente.

Cuanto más cerca del 100% menor será la probabilidad de un brote entre los clientes.

Notas:**ESTÁNDARES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA INTERNACIONAL****Resultados:**

#	Concepto	Pts	R
1	Documentación (Notificación de enfermedades)	3 pts	
2	Documentación (Capacitación)	5 pts	
3	Documentación (Personal Certificado)	10 pts	
3	Documentación (Personal Certificado)	10 pts	
4	Documentación (Auto-inspección)	5 pts	
5	Recepción de Mercancía	5 pts	
6	Transporte y Conductor	3 pts	
7	Almacén seco de productos (economato)	3 pts	
8	Rotación de Mercancías	3 pts	
9	Alimentos no aptos	3 pts	
10	Almacenamiento de alimentos en refrigeración y congelación	3 pts	
11	Descongelación	3 pts	
12	Preparación y manipulación de alimentos	5 pts	
13	Lavado y desinfección de vegetales	5 pts	
14	Higiene Personal	4 pts	
15	Cocción y recalentamiento	3 pts	
16	Enfriamiento	3 pts	
17	Conservación de los alimentos en frío y en caliente	4 pts	
18	El equipo	3 pts	
19	Limpieza	4 pts	
20	Basura	3 pts	
21	Termómetros	4 pts	
22	Control de plagas	4 pts	
23	Instalaciones	3 pts	
24	Agua Potable	3 pts	
25	Ánálisis de alimentos y superficies	3 pts	
26	Generales	3 pts	
TOTAL			0

**Auditores:**

Departamento	Nombre	Rol	Firma

OV-SOP-KIT-012 Auto-Auditorías de Cocina**Objetivo:**

Estandarizar el proceso de Auto-Auditorias en cocina.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Planeación de la Auditoria	<ol style="list-style-type: none">1. El auditor (chef ejecutivo, gerente de alimentos y bebidas y/o gerente general) debe realizar una auditoría higiénico-sanitaria según la periodicidad que establece la política OV-POL-F&B-024 Auto-Auditorias de Cocina, (ver en este manual) incluyendo:<ol style="list-style-type: none">1.1. Cocinas frías1.2. Cocinas calientes1.3. Pastelería1.4. Cámaras frías1.5. Almacenes2. Las auditorias deben ser quincenales (chef ejecutivo), mensuales (gerente de alimentos y bebidas) y trimestrales (gerente general, gerente de alimentos y bebidas, jefe de mantenimiento y responsable del control de calidad).3. El auditor debe asegurarse de tener todos los materiales necesarios para verificar el cumplimiento de los puntos marcados en el <i>Anexo 15 Formato de Auto-Auditoria de Cocina</i> en este manual, como son:<ol style="list-style-type: none">3.1. Termómetro3.2. Formato de auditoría3.3. Bolígrafo3.4. Cámara fotográfica
2. Ejecución de la auditoria	<ol style="list-style-type: none">1. El auditor debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Programar la visita a las diferentes áreas correspondientes para la ejecución de la auditoría, cumpliendo con el llenado completo del <i>Anexo 15 Formato de Auto-Auditoria de Cocina</i> en este manual.1.2. Presentarse a la hora y fecha programada.1.3. Lavarse las manos antes de comenzar la auditoria y en los momentos necesarios durante el proceso para evitar la contaminación cruzada en las áreas y usar el equipo necesario.



3. Elaboración del reporte	<ol style="list-style-type: none">1. El auditor debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Elaborar un reporte detallado de los hallazgos obtenidos durante la auditoria con el formato correspondiente.1.2. Enviar por escrito las incidencias agregando las evidencias necesarias y observaciones que el auditor deba agregar.
4. Envío del reporte y seguimiento	<ol style="list-style-type: none">1. El Auditor debe enviar el reporte a:<ol style="list-style-type: none">1.1. Director Corporativo A&B/Culinario1.2. Coordinadora Corporativa Calidad1.3. Gerente de A&B1.4. Gerente General1.5. Jefe de Mantenimiento1.6. Director Corporativo de Mantenimiento1.7. Responsable de Control de Calidad2. El gerente de alimentos y bebidas debe realizar un plan de acción para subsanar las áreas de oportunidad encontradas en la auditoria y reportar al gerente general.

OV-POL-F&B-032 Auto-Auditorías de Mínimos de Alimentos en Centros de Consumo

Objetivo:

Verificar que los centros de consumo ofrezcan a los huéspedes las cantidades de alimentos establecidas por corporativo.

Política:

1. Los líderes del área de alimentos y bebidas en conjunto con el coordinador de calidad deben realizar auto-auditorías de mínimos para verificar el correcto cumplimiento de los requerimientos mínimos de alimentos ofrecidos a los huéspedes en los centros de consumo.
2. Las auto-auditorías de mínimos deben ser realizadas siguiendo los lineamientos y directrices establecidos.
 - 2.1. Se deben utilizar los formatos establecidos. (*Ver Anexos 16 a 24 Formatos de auto-auditorías de mínimos de alimentos en centros de consumo*).
3. Los mínimos establecidos para ofrecer a huéspedes deben ser respetados en todos los hoteles la cadena.
4. Las áreas a auditar son:
 - 4.1. Room Service:
 - 4.1.1. Desayuno
 - 4.1.2. Almuerzo
 - 4.1.3. Cena
 - 4.1.4. Servicio nocturno
 - 4.2. Bares, Lounge
 - 4.3. Buffet:
 - 4.3.1. Desayuno
 - 4.3.2. Almuerzo
 - 4.3.3. Cena



4.4. Coffee o Deli

4.5. Restaurantes:

4.5.1. Desayuno

4.5.2. Almuerzo

4.5.3. Cena

5. El gerente de alimentos y bebidas en conjunto con el chef ejecutivo deben aplicar mensualmente la auto-auditoría de mínimos a los centros de consumo de alimentos, asegurando con esto la revisión y cumplimiento de los estándares establecidos en los menús.
- 5.1. El chef ejecutivo debe realizar un seguimiento oportuno de las incidencias que se detecten en el recorrido de auditoría.
- 5.2. El chef ejecutivo debe de enviar al director corporativo de alimentos y bebidas/culinario un reporte detallado de los hallazgos obtenidos durante la auditoría y la evidencia fotográfica, copiando al gerente general del hotel.
- 5.3. El gerente de alimentos y bebidas debe realizar un plan de acción para subsanar las áreas de oportunidad encontradas en la auditoría y reportar al gerente general.

Anexo 16 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Desayuno a la Carta y IRD

Período de comida:	Desayuno				
Ubicación:	Restaurante y servicio de habitaciones	De 07:00 am a 11:30 am			
Tipo de servicio:	A la carta				
Nota:	Debe estar disponible desayuno continental y desayuno caliente completo.				
Categoría	Requisitos mínimos	Ejemplos	Calificación	Peso	Estado
Bebidas	Café, café descafeinado, selección de té, chocolate caliente, leche (normal/descremada/soja/almendra), opciones de jugos frescos.	Café, té, leche, jugo de manzana, jugo de naranja.	2	2	Cumple
Panadería- Bakery-	3 Pan surtido, 2 rollos, 3 pan dulce, muffins, croissants, opción sin gluten	Croissants, muffins, pan sin gluten, rollo canela, yuca	2	2	
Platos con huevos	3 Huevos - revuelto/tortilla, más guarniciones	Revueltas, tortilla con queso, huevos fritos, fritada	2	2	Cumple
Artículos calientes	mínimo 2 artículos calientes	Salchichas, tocino, hash browns, bolón, tigrillo,		2	
Frutas- Fruits	2 frutas frescas de estación, 1 ensalada de frutas, 2 frutas de mano	Plátano, Manzana, Ensalada de frutas		2	
Lactosa - Lácteos	2 yogures, 2 quesos, 2 mantequillas	Yogur griego, queso cheddar, queso cabra, queso cotage sin sal con sal	2	2	Cumple
Cereal de niños	2 TIPOS -	Frut loops, trix, nesquick, cherios, zucaritas, choco crispies	2	2	Cumple
Cereal Local	1 tipo	Bircher	2	2	Cumple
Saludable- Opciones Saludables	3 productos bajos en grasas, sin azúcar y ricos en fibra	Granola, Muslix, Avena,	2	2	Cumple
Otras-Otros	3 especialidades locales o chef's Signatures	Arepas, humitas, chilaquiles	2	2	Cumple

TOTAL DE PUNTOS CUMPLIDOS	14
TOTAL DE PUNTOS A CUMPLIR	20
CUMPLIMIENTO %	70%

IMPORTANTE

- El campo "Estado" solo debe marcarse cuando se cumpla el requisito; si no se cumple, debe dejarse en blanco.
- Cada requisito vale 1 punto y es obligatorio.

• La calificación se calcula dividiendo el total de puntos cumplidos entre el total de puntos pendientes, multiplicado por 100.

EJEMPLO:

$(14 \text{ (PUNTOS CUMPLIDOS)} \times 100 \div 20 \text{ (TOTAL DE PUNTOS A CUMPLIR)}) = 70\%$ • El campo "Estado" solo debe marcarse cuando se cumpla el requisito. si no se cumple, debe dejarse en blanco. • Cada requisito vale 1 punto, y es obligatorio. • La calificación se calcula dividiendo el número total de puntos cumplidos entre el número total de puntos a cumplir, multiplicado por 100. EJEMPLO: $(14 \text{ (PUNTOS CUMPLIDOS)} \times 100 \div 20 \text{ (PUNTOS TOTALES A CUMPLIR)}) = 70\%$



Anexo 17 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Almuerzo y Cena a la Carta IRD

Periodo de comida:	Almuerzo y merienda
Ubicación:	Servicio de comidas en la habitación (todas las divisiones)
Tipo de servicio:	A la carta

Categoría	Requisitos mínimos	Ejemplos	Calificación	Peso	Estado
Entradas	2 entradas frias, 2 entradas calientes, 1 Tiene que tener un plato local	Patatas fritas y salsa, calamares, potstickers, alitas picantes, pasteles de cangrejo	1	1	Cumple
Sándwiches	3 opciones incluyendo Hamburguesa	Hamburguesa a la parrilla, Club, Pavo vegetal, Wrap, Paninis,	1	1	Cumple
Ensaladas	2 opciones	Ensalada Cobb, Ensalada César, Ensalada Griega	1	1	Cumple
Platos Fuertes	4 opciones (1 vegetariana), 1 artículo de desayuno tiene que ser disponible (no tiene que estar escrito en el menú pero si disponible), Tiene que tener un artículo local	Pollo, Salmón, Filete, Atún, Pasta, Huevos, Plato Local Inspirado por el Chef, Curry		1	
Acompañantes	3 acompañantes (1 vegetariana)	Espárragos, papas fritas, arroz, moros		1	
Sopa	mínimo 2	sopa de tomate, sopa de pollo		1	
Postre	4 postres	Brownie, Cheesecake, Helados, Moras de Temporada, Pastel	1	1	Cumple
Bebidas	Café (regular y descafeinado), Café especial (espresso y capuchino), Té (regular y descafeinado), refrescos, cervezas artesanales y cócteles, cócteles sin alcohol.	Café regular, café descafeinado, espresso, capuchino, té verde negro macha, refrescos, cerveza, kombucha	1	1	Cumple
Paquetes	mínimo 3 Deportivo, Cine, Romántica, Niños	sliders, Cangiles, chocolate y fresas, galletas y choco milk	1	1	Cumple
Niños	6 opciones 2 saludables, 2 postres (1 con helado y una fruta o ensalada de fruta)	Sándwiches, Ensalada César, Chocolate/Vainilla/Fresa Helada, Moras, Yogurt	1	1	Cumple

TOTAL DE PUNTOS CUMPLIDOS	7
TOTAL DE PUNTOS A CUMPLIR	10
CUMPLIMIENTO %	70%

Anexo 23 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Desayuno Buffet

Periodo de comida:	Desayuno
Ubicación:	Restaurante
Tipo de servicio:	Bufé

7:00 a. m. a 11:00 a. m.

Categoría	Requisitos mínimos	Ejemplos	Calificación	Peso	Estado
Muesli o granola	Mínimo 1 opción	Muesli, granola, bircher	2	2	Cumple
Cereales	Mínimo 4 opciones	Cereales Clásicos, Special K, Fitness, Copos de Salvado	2	2	Cumple
Cereales para niños	Mínimo 4	Zucaritas, fruitloops, Cheerios, Nesquick, choco crispies	2	2	Cumple
Avena	Mínimo 1 opción	Avena,	2	2	Cumple
Yogur	Mínimo 3 opciones; incluyendo 1 baja en grasa y 1 de fruta	Yogur regular, Yogur bajo en grasa, Yogur de frutas,		2	
Leche	4 tipos Regular, Baja Grasa, Soja, Deslactosada	Regular, Desnatada, 2%, Soja, Deslactosada, Avena		2	
Jugos (en botella o servidos)	4 jugos + 3 jugos agrios (Naraja tiene que ser fresco, NO concentrado)	Naranja, arándano, manzana, pomelo, tomate, jugo de papaya, piña		2	
Estación de fruta	4 opciones (fruta entera)	Fresas, Plátano, Moras, Manzana, Naranja, Manderiana, Pera, Ciruela	2	2	Cumple
Estación de fruta	6 opciones	Fresas, Melón, Melaza, Piña, Arándano Mango, Pithaya, Maracuyá, Carambola, Babaco, Papaya, Sandilla	2	2	Cumple
Carne fría	Mínimo 2	Jamón Selva Negra, Salami, Primera Carne, Pavo, Pollo, Mortadela, Salchicha Ahumada Manaba, Paté En Crute, Jamón Serrano,	2	2	Cumple
Pescado ahumada	Mínimo 1	Salmon, Caballa, Atún, Gravlax, Trucha, Pulpo,	2	2	Cumple
Queso	Mínimo 3 opciones: 1 dura, 1 blanda, 1 baja en grasa	Swiss, Gouda, Brie, Emmentaler, Cheddar, Edam, Parmasana		2	
Cacerola	Mínimo 1 panecillo, 2 panes (integrales o rebanadas) incluidos los de grano integral	Pan Blanco, Multi Grano, Trigo, Brioche, Baguette, Rollo de cebolla, Rollo de albaca, Rollo de Hierbas, Pan Kimbo, Yanny Cakes		2	
Pastelería y Muffins	Mínimo 4 tipos; incluyendo 1 croissant	Muffins, Danés, Rebozado, Croissant, Pan Plátano, Pan Zanahoria, Rollos de Canella,		2	
Huevos Caliente	Mínimo 1 opción (revueltas, frito, hervido, tortilla, etc.)	Revueltos, Hechas, Tortilla, Quiche		2	
Estación Comida Caliente (MINUTA)	Mínimo 1 opción	Quesadillas, Estación de omelettes, Bolon	2	2	Cumple
Proteína Caliente	Mínimo 2 opciones	Tocino, Salchicha, Jamón de desayuno, Spam, Morcilla, Salchicha de Pollo, Salchicha de Pescado	2	2	Cumple
Verdura	Mínimo 2 opciones	Hash browns, tomate, pimiento morrones, asperagus zucchini	2	2	Cumple
Mantequilla	Mínimo 2 (1 margarina + 1 mantequilla sin sal)	Margarina, mantequilla sin sal	2	2	Cumple
Condimentos y conservas	Mínimo 6 mermeladas + miel	Mermeladas, Mermelada de frambuesa, Miel, Nutella, Crema de Maní, Miel maple, miel de abeja, miel caro,	2	2	Cumple
Condimentos y conservas		Ají picante, salsa picante, katsup,	2	2	Cumple

TOTAL DE PUNTOS CUMPLIDOS	28
TOTAL DE PUNTOS A CUMPLIR	42
CUMPLIMIENTO %	67%



Anexo 24 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Almuerzo Buffet

Periodo de comida: Almuerzo
 Ubicación: Restaurante
 Tipo de servicio: Bufé

Categoría	Requisitos mínimos	Ejemplos	Calificación	Peso	Estado
Estación Ensaladas	3 tipos de lechuga, 8 vegetales, 6 direcciones/2 vinagretas, 10 guarniciones	Lechuga Bola, Lechuga larga, Arucula, Ceasar, Italian, Ranch, Mil islas, miel mustaza, yogurt menta cebollín, queso azul, chipotle ranch- Limón	2	2	Cumple
Guarnición	8 tipos de garantía	Cruton con hierbas, Tocino, Alcaparas, Ajetriadas, Tapenade, Ajo Rstd, Ajonjili, semillas, Tirras, Mein gon,	2	2	Cumple
Yogur	Mínimo 1		2	2	Cumple
Leche	3 mínimo incluyendo bajo en grasa	Enteria, 2%, Deslactosada, sojá, almendra, coco,	2	2	Cumple
Jugos (no concentrados)	3 mínimo / fresco	Naranja, Piña, Tomate, V8, Maracuyá, Verde	2	2	Cumple
bebidas	mínimo 4	Limonadas, Malteadas, Sodas, Refrescos, Cambucha, Ades, Morir soñando	2	2	Cumple
Ensalada Compuesta	4 micro ensaladas compuestas	Russa, Pasta, Griega, Papa, Atun, Pool, Betabel, Nicoise, campeona,	2	2	Cumple
Estación de Frutas	2 frutas enteras + 2 frutas cortadas mínimo	Plato de fruta		2	
Carne fría	2 mínimo	Jamón Serrano, Jamón virginia, Jamón de pavo, Mortadela, Guda, Parmasana, Manchego, cambert, Brie, Cabra, Azul, Cheddar, Mantaray,	2	2	Cumple
Quesos	Mínimo 6 porciones (1 dura, 1 blanda, 1 baja en grasa)			2	
Cacerola	6 panecillos, 1 panecillo rebanado, incluyendo pan integral + 2 sin gluten	Cebolla, Ajo, Hierbas, Natural, Brioche, Focaccia, Tomate, Mayonesa, alioli, chimichurri, mantequilla, aceite olivo, tepanade, chipotle, tomate		2	
Condimentos	5 tipos	Sal de Malaya, Sal de carbón, sal Kosher, sal de Apio, Pimienta Blanca, Negra Roja	2	2	Cumple
Sal pimienta	4 tipos	Huevo, Alga, Protine, Schitaki, enoke, puerro, zanahoria jengibre,	2	2	Cumple
Estación de Ramen	1 mínimo	pollo, cordero, carne, cerdo - pan pita,	2	2	Cumple
Gyro - shawarma	1 mínimo	mixtos - asadas, rostizadas, horneadas, blanced, hervidas	2	2	Cumple
Verduras Calientes	3 mínimo	Ajo natural pimiento trufado	2	2	Cumple
Mantequilla	2 mínimo	papa pura, para rostizada, papa horneada, camote,, arroz, minestra,		2	
Almidón	3 mínimo	locro, gallina, auyama, tomate, minestrone, brócoli, caldip salchicha.....		2	
Condimentos y conservas	4 salsas picantes + 4 compotas	humitas, bolitas de yuca, chile relleno, dátiles con queso - dulce o salada (miniaturas)	2	2	Cumple
Sopas	2 mínimo (1 sopa + 1 crema)	Arroz, estofado, pescado, mariscos, mini welington, pulpo, camarón		2	
Micro Gourmet	4 artículos temáticos mínimos	Pizza -pasta- rissotto, paella, salteado, nioque, melosa,	2	2	Cumple
Comida Caliente	4 mínimo	churrasco manaba, seco, viche, cazuela, pollo coco,	2	2	Cumple
Estación Minuta	4 mínimo	Chofan, sushi,		2	
Comida local	3 artículos mínimos			2	
Estación asiática	2 artículos mínimos			2	
Pasteles	8 mínimo (chocolate, queso, limón, 1 fruta sin gluten)	Pasta, pizza, empanadas, pollo bbq, sliders, arroz con pollo, pescado emanizado		2	
Niños	6 platos principales (2 saludables) + 2 postres con helado			2	

TOTAL DE PUNTOS CUMPLIDOS	32
TOTAL DE PUNTOS A CUMPLIR	54
CUMPLIMENTO %	59%

IMPORTANTE

- El campo "Estado" solo debe marcarse cuando se cumpla el requisito; si no se cumple, debe dejarse en blanco.
- Cada requisito vale 1 punto y es obligatorio.
- La calificación se calcula dividiendo el total de puntos cumplidos entre el total de puntos pendientes, multiplicado por 100.

EJEMPLO:

32 (PUNTOS CUMPLIDOS) x 100 ÷ 54 (TOTAL DE PUNTOS A CUMPLIR) = 59%

OV-SOP-F&B-016 Auto-Auditorías de Mínimos de Alimentos en Centros de Consumo

Objetivo:

Estandarizar el proceso de auto-auditorías de mínimos de alimentos que se debe ofrecer a los huéspedes en los centros de consumo.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Planeación de la auditoria	<ol style="list-style-type: none">1. Cada mes, el auditor (chef ejecutivo y gerente de alimentos y bebidas) debe programar la visita a las diferentes áreas correspondientes para la ejecución de la auditoria.2. El auditor debe asegurarse de tener todos los materiales necesarios para verificar el cumplimiento de los mínimos de alimentos:<ol style="list-style-type: none">2.1. Formato establecido para auto-auditorías de mínimos de alimentos en centros de consumo.2.2. Bolígrafo funcional2.3. Cámara fotográfica (para la toma de evidencia).
2. Ejecución de la auditoria	<ol style="list-style-type: none">1. Proceder a la ejecución de la auto-auditoría de mínimos, cumpliendo con el llenado del formato establecido.2. El auditor debe inspeccionar las siguientes áreas:<ol style="list-style-type: none">2.1. Room Service:<ol style="list-style-type: none">2.1.1. Desayuno2.1.2. Almuerzo2.1.3. Cena2.2. BAR- Lounge2.3. Buffet:<ol style="list-style-type: none">2.3.1. Desayuno2.3.2. Almuerzo2.4. Restaurantes:<ol style="list-style-type: none">2.4.1. Desayuno2.4.2. Almuerzo2.4.3. Cena
3. Elaboración y envío de reporte	<ol style="list-style-type: none">1. El auditor debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Elaborar un reporte detallado de los hallazgos obtenidos durante la auditoria con el formato correspondiente.1.2. Enviar el reporte agregando las observaciones encontradas, así como la evidencia fotográfica correspondiente a:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Director Corporativo Alimentos y Bebidas/Culinario1.2.2. Gerente General
4. Seguimiento	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo debe realizar un seguimiento oportuno de las incidencias que se detecten en el recorrido.2. El Gerente de Alimentos y Bebidas debe realizar un plan de acción para subsanar las áreas de oportunidad encontradas en la auto-auditoría de mínimos y reportar al Gerente General.3. El Gerente de Alimentos y Bebidas debe calendarizar una visita de inspección mensual a las instalaciones de los proveedores del área.



OV-POL-F&B-025 Temperaturas de Alimentos

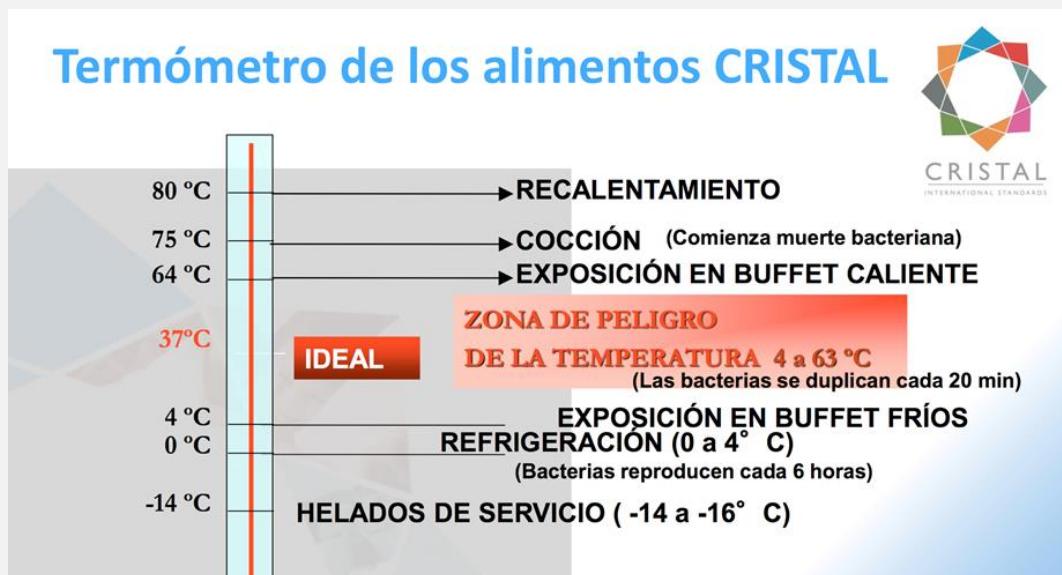
Objetivo:

Establecer los estándares para la verificación de temperaturas en los alimentos y bebidas.

Política:

1. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben tomar las temperaturas de los alimentos y de los equipos de su departamento, siguiendo las normas establecidas por la empresa certificadora aprobada por corporativo.
 - 1.1. Alimentos fríos
 - 1.2. Alimentos calientes
 - 1.3. Temperaturas de refrigeración
 - 1.4. Temperaturas de congelación
2. Los resultados de las temperaturas obtenidas deben registrarse en *el Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas* e informarse al líder departamental para su valoración y seguimiento.
3. Las temperaturas deben tomarse como mínimo 3 veces durante cada turno.
4. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben tener un termómetro funcionando y calibrado.
5. La conservación, cocción y exhibición deben llevarse a cabo siguiendo las normas establecidas por la empresa certificadora. (*Ver Anexo 25 Termómetro de los Alimentos*).

Anexo 25 Termómetro de los Alimentos





Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas

FECHA: _____ / _____ / _____

ENCARGADO: _____

AJUSTE DE TERMÓMETRO.	Hora	Temp. inicial	Temp. Final.	Observaciones.

TEMP. AMBIENTE	Hora	Temp	Hora	Temp	Hora	Temp	Observaciones.
COCINA CALIENTE							
EQUIPO Nº							

ALIMENTOS ALMACENADOS EN REFRIGERACIÓN.

Nombre del alimento	Equipo	Hora	Temp	Hora	Temp	Hora	Temp	Observaciones

Los alimentos en refrigeración deben registrar una temp de 4°C máximo y Congelados -18°C mínimo

COCCIÓN

Nombre del alimento	Hora	Temperatura	Observaciones

Cocción de los alimentos, temperatura interna.

- 63 °C (145 °F): Pescado, carne de res en trozo y huevo de cascarón de consumo inmediato.
- 68 °C (154 °F): Carne de cerdo en trozo, carnes molidas, carnes inyectadas y huevo de cascarón cocido para exhibirse en buffet.
- 74 °C (165 °F) para embutidos, rellenos de pescado, res, cerdo o aves; y carne de aves.

ENFRIAMIENTO POTENTE

Nombre del alimento	Hora inicio	Temp. inicio	Hora final	Temp final	Observaciones

Los alimentos deben enfriarse a 10°C máximo en un tiempo de 90 min máximo. Antes de refrigerarse.

RECALENTAMIENTO

Nombre del alimento	Hora inicio	Temp inicial	Hora final	Temp final	Observaciones

Los alimentos deben recalentarse a 74 °C (165 °F) mínimo una sola vez.



EXPOSICIÓN FRÍA

Nombre del alimento	Hora	Temp	Hora	Temp	Hora	Temp	Observaciones

Los alimentos fríos deben exhibirse a 7°C máximo y retirar después de 2 horas.

EXPOSICIÓN CALIENTE

Nombre del alimento	Hora	Temp	Hora	Temp	Hora	Temp	Observaciones

Los alimentos calientes deben exhibirse a 60°C mínimo y retirar después de 2 horas.

Termómetro de los alimentos CRISTAL



OV-SOP-F&B-026 Ajuste de Termómetro

Objetivo:

Estandarizar el proceso para realizar el ajuste del termómetro antes de tomar las temperaturas.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión del termómetro	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Alimentos y Bebidas debe verificar que cuenta con un termómetro funcional de tipo:<ol style="list-style-type: none">1.1. Bimetálico o de varilla1.2. Digital
2. Ajuste del termómetro	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Ajustar el termómetro bimetálico o de varilla para tomar las temperaturas:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Diariamente antes de tomar temperaturas.1.1.2. Cuando el termómetro sufra una caída.1.1.3. Cuando cambie bruscamente de temperatura.1.1.4. Cada vez que sea necesario.1.2. Realizar el ajuste del termómetro con uno de los siguientes métodos:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Método de punto de congelación:<ol style="list-style-type: none">1.2.1.1. Debe llenar un recipiente con ¾ partes de hielo y ¼ parte de agua.1.2.1.2. Debe colocar el termómetro dentro del recipiente por un lapso aproximado de 15 a 20 segundos o hasta que la aguja se estabilice. Si la lectura no alcanza los 0°C, el termómetro debe ser ajustado a 0°C.1.2.1.3. Se debe asegurar que, durante el ajuste, la sonda se mantenga dentro del vaso con agua y hielo.1.2.1.4. La sonda del termómetro no debe tocar el fondo o las paredes del recipiente.1.2.2. Método de punto de ebullición:<ol style="list-style-type: none">1.2.2.1. Debe hervir agua limpia en un recipiente profundo.1.2.2.2. El termómetro debe alcanzar un valor entre 99°C y 101°C. Si la lectura no está dentro de este rango dentro de los primeros 15 a 20 segundos, el termómetro debe ser ajustado a 100°C.1.2.2.3. Se debe asegurar que, durante el ajuste, la sonda se mantenga dentro del agua evitando tocar el fondo o las paredes del recipiente.1.3. Los termómetros digitales no pueden ser ajustados, solo se verificará su funcionalidad y de no alcanzar las temperaturas arriba mencionadas, se debe sustituir por un termómetro nuevo.
3. Llenado de formato de ajuste	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado debe anotar la temperatura obtenida en el Anexo 26 <i>Formato de Revisión de Temperaturas</i>.



OV-SOP-F&B-006 Almacenamiento Sistema PEPS

Objetivo:

Realizar el correcto almacenamiento y rotación de mercancías aplicando el método de Primeras Entradas Primeras Salidas (PEPS), para evitar que se utilicen productos caducados y de esta manera reducir riesgos alimentarios.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión de etiquetas de caducidad	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Alimentos y Bebidas debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recibir por parte del surtidor y/o proveedor los productos alimenticios provenientes del almacén general o directo del proveedor externo.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Revisar la fecha de caducidad de cada uno de los productos alimenticios recibidos y rechazar los que no cuenten con la fecha de caducidad.
2. Almacenamiento y producción de alimentos para el servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe almacenar los alimentos aplicando el sistema PEPS.2. El asociado de Alimentos y Bebidas para la producción debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Utilizar los alimentos siguiendo el sistema PEPS de modo que se asegure de abrir primero los alimentos con la fecha de caducidad más próxima a vencer.<ol style="list-style-type: none">2.1.1. Los alimentos industrializados que sean abiertos deben utilizarse en su totalidad antes de abrir otro producto, de lo contrario deben ser etiquetados con la fecha de apertura.2.2. Colocar la fecha de caducidad en el nuevo recipiente al realizar un traspaso de alimentos.2.3. Identificar con nombre y fecha de elaboración los alimentos que sean elaborados en los centros de consumo, de igual manera se debe colocar la fecha de vencimiento, la cual es de tres días desde su elaboración.2.4. Utilizar las carnes y vegetales con la vida útil más próxima a vencer.
3. Revisión diaria de los alimentos almacenados	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe realizar una inspección visual diaria de los alimentos almacenados, si detecta alimentos en mal estado debe desecharlos al momento e informar al supervisor.

OV-SOP-F&B-012 Almacenamiento de Alimentos en Refrigeración o Congelación

Objetivo:

Almacenar los alimentos debidamente identificados y a las temperaturas adecuadas asegurando su inocuidad.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión de equipos de refrigeración y/o congelación	<p>1. Se debe verificar que:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. Las puertas se encuentren correctamente protegidas para evitar la entrada de insectos o roedores (fauna nociva).1.1. Las cámaras o refrigeradores:<ul style="list-style-type: none">1.1.1. Se encuentren en óptimas condiciones de limpieza.1.1.2. Se encuentren de 0°C a 2°C para garantizar que los alimentos alcancen una temperatura de 4°C como máximo.1.2. Las cámaras de congelación operen de -23°C a -20°C para garantizar que los alimentos congelados se encuentren a -18°C como mínimo.1.3. Los congeladores para resguardar helados durante el servicio operen de -18°C a -16°C para garantizar que la temperatura de los helados se encuentre a -14°C durante el servicio.
2. Tapado y etiquetado de los alimentos	<p>2. Se debe:</p> <ul style="list-style-type: none">2.1. Asegurar que todos los alimentos almacenados están protegidos o envasados en recipientes aptos para alimentos con tapas de cierre hermético.2.1.1. Los alimentos que se trasvasen deben contar con la fecha de trasvase y la fecha de caducidad.2.2. Colocar la etiqueta a cada alimento para identificarlos con los siguientes datos:<ul style="list-style-type: none">2.2.1. Fecha de apertura o elaboración2.2.2. Nombre del alimento
3. Resguardo de alimentos	<p>1. Se debe:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. Resguardar los alimentos cocidos siempre encima de los alimentos crudos para evitar una contaminación cruzada.1.2. Almacenar los alimentos lejos de cualquier artículo no alimenticio (ej. productos químicos, utensilios de limpieza, entre otros).1.3. Evitar almacenar los alimentos en embalajes de cartón corrugado (solo se permiten embalajes de cartón liso).1.4. Realizar la rotación de los alimentos siguiendo el sistema PEPS.1.5. Colocar los alimentos sobre anaqueles o bancos de apoyo, respetando los siguientes criterios:<ul style="list-style-type: none">1.5.1. No debe colocar los alimentos sobre el piso.1.5.2. La distancia mínima entre el suelo y el anaquel más bajo debe ser entre 15 y 30 cm.1.5.3. La distancia mínima entre los anaqueles y las paredes o techos debe ser de 15cm.1.6. Almacenar los alimentos fríos y congelados dentro de los primeros 15 minutos después de su recepción.1.7. Verificar que los envases para almacenar alimentos sean de material adecuado (acero inoxidable o polietileno). Nunca utilizar materiales porosos como la madera.



OV-SOP-F&B-030 Alimentos en Exposición Caliente

Objetivo:

Asegurar la inocuidad de los alimentos calientes durante su exposición en el servicio de buffet.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión del termómetro	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el termómetro funcione correctamente antes de la revisión de la temperatura de los alimentos.1.2. Anotar la información correspondiente en el Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas, en la sección de Ajuste de Termómetros.
2. Pre-montaje de alimentos calientes	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Encender los equipos que se utilizarán para mantener en exposición los alimentos calientes:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Placas de inducción de calor: el tiempo previo al montaje es el indicado en la ficha técnica del equipo.1.1.2. Baños calientes: llenar con suficiente agua 4/5 de la capacidad del equipo.<ol style="list-style-type: none">1.1.2.1. Las latas de alcohol sólido deben encenderse al momento de la exposición.1.2. Mantener en calentones los alimentos que se montarán calientes para evitar variaciones en la temperatura.1.3. Informar al encargado de cocina si no puede efectuar el encendido de los equipos.1.4. Apoyarse del personal del departamento de mantenimiento en caso de que el equipo presente alguna falla o sea complicado realizar el encendido.
3. Verificación de las condiciones de montaje	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Asegurarse de que, al momento de colocar los alimentos, la placa presente la temperatura adecuada revisándola con su termómetro.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Placas de inducción de calor: la temperatura mínima es de 90 °C.1.1.2. Baños calientes: la temperatura del agua debe de ser de 80 °C, el encargado de cocina debe verificar que el recipiente este lleno de agua para que este pueda efectuar la transferencia de calor.1.2. Monitorear varias veces durante el turno la temperatura de los alimentos para evitar que esta sea menor a 64 °C.



	<ol style="list-style-type: none">1.3. Verificar que los alimentos en exposición caliente estén protegidos mediante:<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Sistema de tapas1.3.2. Pantalla anti-estornudos1.4. Asegurarse de que los alimentos no permanezcan en exposición más de dos horas, de lo contrario deben de desecharse.
4. Desmontaje de alimentos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Desechar los alimentos que estuvieron en exposición al finalizar el servicio de alimentos.1.2. Apagar los equipos eléctricos y/o retirar los utensilios no necesarios en el área.

OV-SOP-F&B-008 Alimentos en Exposición Fría

Objetivo:

Garantizar que los alimentos en exposición fría se mantengan dentro de las temperaturas adecuadas y que no sobrepasen el tiempo de exposición establecido, disminuyendo así los riesgos de contaminación.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Ajuste de termómetro	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Ajustar el termómetro antes de la revisión de la temperatura de los alimentos.1.2. Anotar la información en el Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas, en la sección de ajuste de termómetros.
2. Pre-montaje de alimentos fríos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Encender los equipos que se utilizarán para mantener en exposición los alimentos fríos.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Placas de enfriamiento (el tiempo previo con el que se debe encender el equipo previo al montaje está indicado en la ficha técnica).1.1.2. Baños con hielo, estos solo los usará en caso de no contar con placas de enfriamiento o si estas no funcionan. La cantidad de hielo que se monte debe estar en función de la altura del contenedor del alimento, el cual debe ser cubierto mínimo 3/4 partes.1.2. Mantener en refrigeración los alimentos hasta que ya se vayan a montar en frío.1.3. Reportar al líder de cocina cualquier inconveniente con los equipos de exposición.



	<p>1.3.1. El líder de cocina debe apoyarse con el departamento de mantenimiento en caso de que el equipo presente alguna falla o sea complicado realizar el encendido.</p>
3. Verificación de las condiciones de montaje	<p>1. Se debe:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. Verificar que, al momento de colocar los alimentos, la placa fría presente la temperatura adecuada. La temperatura superficial debe ser mínimo de -9°C.1.2. Monitorear la temperatura de los alimentos para evitar que sobrepase los 7°C.1.3. Cambiar los alimentos cuando se encuentren por encima de los 7°C o cuando estos se encuentren en exposición por más de dos horas.<ul style="list-style-type: none">1.3.1. Los alimentos retirados del servicio deben ser desechados.1.4. Verificar que los alimentos en exposición fría estén protegidos mediante:<ul style="list-style-type: none">1.4.1. Sistema de tapas1.4.2. Pantalla anti-estornudos
4. Desmontaje de alimentos	<p>1. Se debe:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. Verificar al cierre del servicio que los alimentos en exposición sobrantes se consuman de inmediato o de lo contrario deben desecharse.1.2. Revisar que los equipos eléctricos utilizados se apaguen en su totalidad.

OV-POL-F&B-029 Revisión de Sellos de Seguridad en Botellas de Bebidas Alcohólicas

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la revisión de sellos de seguridad en las botellas de bebidas alcohólicas.

Política:

1. Toda botella de vino o licor debe tener los sellos autorizados por la autoridad correspondiente a cada país para poder ser ofrecida en los centros de consumo de los hoteles de Hoteles Oro Verde.
2. Cada hotel debe comprar sus bebidas alcohólicas a través del departamento de Compras y deben cumplir los estándares establecidos por corporativo y por la autoridad de cada país.
3. El asociado responsable de recibir la mercancía, así como los asociados de los departamentos que manipulen bebidas alcohólicas deben:
 - 3.1. Recibir capacitación sobre cómo identificar bebidas alcohólicas adulteradas.
 - 3.2. Verificar que todas las bebidas alcohólicas que ingresen a la propiedad cuenten con los sellos de seguridad aprobados por la autoridad correspondiente a cada país.



- 3.2.1. En caso de no contar con dichos sellos se debe rechazar el producto inmediatamente.
4. En ninguno de los hoteles de Hoteles Oro Verde se debe servir bebidas alcohólicas adulteradas.
5. Los hoteles de la compañía deben estar preparados para recibir visitas de inspección de bebidas alcohólicas por parte de la autoridad correspondiente cuando se requiera.

OV-POL-F&B-030 Manejo y Destrucción de Envases Vacíos de Bebidas Alcohólicas

Objetivo:

Establecer los lineamientos a seguir para la destrucción de botellas y/o envases vacíos de bebidas alcohólicas.

Políticas:

1. Todos los hoteles de Hoteles Oro Verde deben asegurarse de que cada uno de sus centros de consumo en donde se brinde el servicio de bebidas alcohólicas destruya los envases y/o botellas que contuvieron alcohol inmediatamente después de que se haya terminado su contenido.
2. Es importante cumplir con todos los lineamientos establecidos por las legislaciones locales en esta materia en cada lugar donde se encuentre un hotel de Hoteles Oro Verde
 - 2.1. En caso de que la legislación obligue a realizar la separación de colores sugerimos hacerlo desde el inicio del proceso de destrucción de botellas.
3. Es responsabilidad del gerente de alimentos y bebidas/jefe de restaurantes asegurarse de que su personal registre en el formato establecido los datos de cada una de las botellas de alcohol vacías que se generen en todos los centros de consumo y/o áreas involucradas. (Ver Anexo 27 *Registro de Destrucción de Envases*).
4. Después de haber registrado las botellas en el formato, el personal responsable de cada bar debe retirar y destruir en cada botella:
 - 4.1. La etiqueta
 - 4.2. La contraetiqueta
 - 4.3. Los marbetes
5. Es responsabilidad del steward o bartender cumplir los procedimientos en cada hotel para separar y triturar los envases y/o botellas de bebidas alcohólicas.
 - 5.1. En caso de que el hotel cuente con máquina para destrucción de botellas de vidrio debe utilizarse con base en las especificaciones del fabricante, o de acuerdo a los lineamientos establecidos por cada hotel.
6. Bajo ninguna circunstancia los departamentos deben conservar, reutilizar o comercializar con las botellas y/o envases que tuvieron contenido alcohólico.
7. Debe haber un registro y reforzamiento de capacitación del conocimiento y comprensión de esta política y del procedimiento **OV-SOP-F&B-027 Recolección y Destrucción de Botellas de Alcohol** de este manual (cada 6 meses para todo el personal de Bares y Steward del hotel).
8. La evidencia o registro de esta capacitación debe ser resguardada por el departamento de Capacitación y por el área de Alimentos y Bebidas de cada hotel.



Anexo 27 Registro de Destrucción de Envases.

OV-SOP-F&B-027 Recolección y Destrucción de Botellas de Alcohol

Objetivo:

Asegurar que los asociados cumplan con el procedimiento adecuado para triturar las botellas de alcohol vacías generadas en la propiedad.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
-------------	-------------------



1. Llenado del formato de destrucción de botellas	1. El Bartender debe identificar las botellas de alcohol que estén completamente vacías para proceder a realizar el llenado del registro de destrucción de envases anotando los datos solicitados en el <i>Anexo 27 Registro de Destrucción de Envases</i> .
2. Destrucción de sellos de seguridad en centros de consumo	1. Una vez que el Bartender anote los datos solicitados en el registro debe: 1.1. Destruir por completo el marbete, etiqueta y contraetiqueta. 1.2. Colocar las botellas vacías y sin etiquetas en un contenedor debidamente identificado.
3. Recolección de botellas de alcohol vacías	1. El Steward o Bartender al finalizar su turno debe: 1.1. Recolectar las botellas vacías de alcohol del contenedor designado y trasladarlas al área de trituración establecida por el hotel.
4. Verificación de sellos en las botellas de alcohol	1. El Steward o Bartender debe: 1.1. Verificar que las botellas vacías de alcohol no tengan adherido el marbete, la etiqueta o la contraetiqueta, en caso de tener alguna debe retirarla y destruirla.
5. Destrucción de botellas de alcohol	1. El Steward o Bartender debe: 1.1. Realizar el proceso de destrucción de botellas de alcohol utilizando el equipo de protección personal necesario. 1.2. Verificar antes de conectar la trituradora que la zona esté libre de riesgos. 1.3. Encender la máquina siguiendo las especificaciones del fabricante o de acuerdo a los lineamientos establecidos por cada hotel. 1.3.1. Si no cuentan con máquina trituradora de vidrio, debe realizar la destrucción de las botellas de manera manual cumpliendo con las medidas de seguridad requeridas.
6. Almacenaje de vidrio triturado	1. El Steward o Bartender debe: 1.1. Colocar el vidrio triturado en contenedores cerrados. 1.1.1. El área donde se coloque el vidrio debe estar debidamente señalizada. 1.2. Al terminar de utilizar el equipo debe desconectarlo, barrer el área de trabajo y colocar el equipo de protección individual en el lugar establecido para su resguardo.
7. Registro de botellas trituradas	1. El Steward o Bartender debe anotar en bitácora la cantidad total de botellas trituradas por turno.

OV-SOP-F&B-024 Análisis Microbiológicos de Hielo, Agua y Alimentos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para mantener un control documentado de prevención de ETA



mediante análisis microbiológicos de hielo, agua y alimentos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Programación de análisis	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Planificar mensualmente las fechas en las que se debe llevar a cabo el muestreo de los alimentos, agua y hielo.1.2. Solicitar a un laboratorio especializado la toma de muestras de hielo, agua y alimentos por lo menos una vez al mes para asegurar que los alimentos son elaborados de manera higiénica y prevenir ETA.1.3. Informar las fechas del muestreo al gerente de alimentos y bebidas y al departamento de calidad.
2. Toma de muestras de alimentos	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo o el asociado asignado, debe estar presente cuando el personal del laboratorio realice el muestreo de los alimentos, agua y hielo.<ol style="list-style-type: none">1.1. El muestreo debe ser de forma aleatoria o adecuándose a las necesidades del hotel.1.2. Cuando se realice el muestreo de alimentos que se encuentren en proceso de elaboración o han sido elaborados recientemente, se debe informar al personal encargado del análisis para que hagan sus anotaciones si estos no cumplen con la temperatura de almacenamiento (4°C como máximo).
3. Resultados de los análisis	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Dar seguimiento con el laboratorio hasta que se entreguen los resultados del muestreo.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Informar los resultados al Gerente de Alimentos y Bebidas y al departamento de Calidad.1.2. Verificar si los resultados de los análisis cumplen o no con los parámetros establecidos por las normas de seguridad alimentaria.
4. Acciones correctoras	<ol style="list-style-type: none">1. Si los resultados se encuentran fuera de los parámetros aceptables el Gerente de Alimentos y Bebidas en conjunto con el Chef Ejecutivo deben tomar acción inmediata y aplicar las medidas correctoras necesarias para garantizar que los alimentos se encuentren libres de contaminación.2. El Gerente de Alimentos y Bebidas debe programar a la brevedad posible un nuevo muestreo hasta asegurarse de que los alimentos preparados sean seguros.

OV-SOP-F&B-025 Control de Plagas

Objetivo:

Establecer un control sobre la fauna nociva a través de la compañía de fumigaciones con el fin de evitar contaminaciones alimenticias.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Verificación de áreas	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Alimentos y Bebidas debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar recorridos por las áreas para asegurarse de que las trampas para fauna nociva (lámpara anti insectos y cebaderos) se encuentren funcionales.1.2. Reportar al supervisor todas las fisuras o roturas en paredes, muros o techos que detecte donde se pueda resguardar la fauna nociva.1.3. Reportar al supervisor si detecta fauna nociva en los centros de consumo para que se dé seguimiento con la empresa de fumigación.1.4. Reportar inmediatamente a la empresa para control de plagas si detecta alguna falla en los equipos.1.5. Mantener el área de trabajo siempre limpia para evitar propagación de fauna nociva.
2. Programación de fumigaciones	<ol style="list-style-type: none">1. El Gerente de Alimentos y Bebidas, gerente del departamento y el personal de fumigación deben programar las fumigaciones en los centros de consumo evitando afectar los horarios de servicio.<ol style="list-style-type: none">1.1. El personal de fumigación debe realizar un calendario de fumigaciones el cual debe ser aprobado por el gerente de alimentos y bebidas.2. El gerente de alimentos y bebidas debe informar a los departamentos las fechas y áreas en donde se tenga programada la fumigación.3. El gerente departamental debe coordinar a su personal para que previamente a la fumigación resguarden los alimentos y el material de servicio, evitando una posible contaminación.
3. Entrega de reportes de fumigaciones	<ol style="list-style-type: none">1. El personal de fumigación debe entregar al gerente de alimentos y bebidas los reportes de fumigación de las áreas de los centros de consumo.<ol style="list-style-type: none">1.1. El reporte debe estar firmado por los líderes departamentales de las áreas en las que se haya realizado la fumigación.

OV-SOP-F&B-029 Evidencia Documentada para Auditoría

Objetivo:

Obtener anticipadamente la documentación necesaria para la entrega en las auditorías

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Solicitud de documentación	<ol style="list-style-type: none">1. El gerente departamental debe solicitar todos los documentos necesarios a los responsables de cada área para presentar como evidencia en las auditorías.



	<ol style="list-style-type: none">1.1. Cada encargado de área debe entregar en tiempo y forma los siguientes documentos:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Notificación de enfermedades1.1.2. Evidencia de capacitación de asociados en manipulación higiénica de alimentos.1.1.3. Evidencia de registros de auto-auditoría1.1.4. Verificación de ajuste de termómetro1.1.5. Temperatura ambiental de cocinas calientes y frías1.1.6. Control de temperatura de los alimentos en almacenamiento, producción y servicio.1.1.7. Procedimientos de limpieza de áreas y equipos1.1.8. Programa de limpieza (frecuencia)1.1.9. Programa de limpieza profunda1.1.10. Registro de verificación de limpieza1.1.11. Fichas técnicas de productos químicos1.1.12. Hojas de seguridad de productos químicos1.1.13. Hojas de servicio de ajuste a dosificadores de sanitizantes y productos químicos.1.1.14. Registro de trazabilidad de los alimentos
2. Verificación y preparación de documentos	<ol style="list-style-type: none">1. El gerente departamental y/o los responsables de cada área deben verificar que todos los registros estén correctamente llenados.<ol style="list-style-type: none">1.1. En caso de no cumplir con el llenado de algún registro, se deben tomar las acciones correctivas con la documentación.2. El gerente departamental debe resguardar en carpetas la documentación solicitada para su entrega en caso de ser requeridas.
3. Entrega de documentación	<ol style="list-style-type: none">1. El gerente departamental debe entregar las carpetas con todos los documentos solicitados al auditor para su revisión.

ALMACÉN

En esta sección se encuentran las políticas y procedimientos aplicables al departamento de Almacén para que los asociados puedan realizar sus actividades de manera eficiente en la operación.

Dentro de esta sección se encuentran documentos relacionados a la recepción de mercancías, para consultar documentos relacionados a operación contable favor de referirse a las políticas y procedimientos del departamento de Finanzas.

OV-SOP-FST-001 Recepción de Mercancías

Objetivo:

Establecer los lineamientos para asegurar que la mercancía que se reciba cumpla con los estándares de calidad e higiene.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión de la orden de compra (para la parte contable de este proceso favor de referirse al área de Contabilidad y Finanzas)	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Almacén debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el proveedor cuente con la orden de compra de la mercancía y que coincida con los productos que entrega, si no cuenta con la orden de compra, se debe rechazar al proveedor.1.2. Contar y/o pesar los productos entregados.<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Verificar que las cantidades en la orden de compra y en la factura coincidan.1.2.2. Verificar que coincida peso y producto contra pedido.
2. Revisión de las condiciones de la unidad de transporte	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Almacén debe revisar que las unidades de transporte en las cuales los alimentos son trasladados, cumplan con los siguientes estándares:<ol style="list-style-type: none">1.1. La cabina debe estar limpia y sin presencia de objetos extraños ni plagas.1.2. Las partes metálicas de la cabina no deben presentar óxido.1.3. Deben contar con tarimas para evitar que los alimentos estén colocados directamente en el suelo.1.4. Los equipos para la manipulación de la mercancía, como lo son el carro de carga manual, no deben de estar en contacto directo con los productos.2. El asociado de Almacén tiene la facultad de rechazar a los proveedores cuyas unidades de transporte no cuenten con las características de higiene estipuladas.
3. Revisión de temperatura de la unidad de transporte	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Almacén debe verificar la temperatura de la unidad de transporte utilizando un termómetro infrarrojo o láser.<ol style="list-style-type: none">1.1. Es mandatorio que las unidades de transporte cumplan mínimo con las siguientes temperaturas:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Refrigeración 0 °C1.1.2. Congelación -23 °C1.2. Rechazar a los proveedores cuyas unidades de transporte no cuenten con la temperatura y/o las características de higiene estipuladas.
4. Revisión de la temperatura de los productos alimenticios	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Almacén debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Revisar aleatoriamente la temperatura del producto de cada lote dentro de la unidad de transporte (para evitar variaciones en la temperatura del producto):<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Productos refrigerados: temperatura máxima 4 °C1.1.2. Productos de pesca vivos: temperatura máxima 7 °C1.1.3. Productos congelados: temperatura mínima -18 °C1.2. Tomar la temperatura de los productos entre dos piezas de producto.1.3. Rechazar los alimentos si no cumplen con las temperaturas mencionadas.



5. Verificación de las condiciones de higiene de los operarios	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Almacén debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que los proveedores cuenten con las condiciones higiénicas adecuadas para poder manipular los alimentos, incluyendo:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Cabello corto1.1.2. Sin barba, bigote o patillas (en caso de que presenten bigote, deben usar cubre bocas).1.1.3. Uñas de las manos cortas1.1.4. Sin joyería: cadenas, pulseras ni anillos1.2. Verificar que los proveedores realicen el lavado de manos de acuerdo a la técnica de lavado de manos estipulada por el hotel.1.3. Rechazar a los proveedores que no cuenten con las características de higiene estipuladas.
6. Revisión de empaques y botellas	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado del Almacén debe revisar las siguientes características de los productos:<ol style="list-style-type: none">1.1. Revisar que los empaques se encuentren intactos, limpios, sin presencia de fauna nociva y sin presencia de materia extraña tanto al interior como al exterior.1.2. Revisar que las latas no presenten abolladuras, abombamientos y óxido.1.3. Revisar que las botellas de alcohol cumplan con los siguientes criterios:<ol style="list-style-type: none">1.3.1. El color de la etiqueta no se debe despintar con facilidad.1.3.2. La botella no debe presentar sedimentos ajenos a su composición.1.3.3. Los marbetes de las botellas de alcohol deben contener los siguientes elementos:<ol style="list-style-type: none">1.3.3.1. El logotipo de la SENAL1.3.3.2. El logotipo del SRI1.3.3.3. Microtextos visibles sólo con lupa1.3.3.4. Código “QR”1.3.3.5. Año de emisión del marbete1.3.3.6. Folio del marbete:<ol style="list-style-type: none">1.3.3.6.1. Internacional: 12 dígitos y de color azul1.3.3.6.2. Nacional: 10 dígitos y color verde1.3.4. La etiqueta de la botella debe de contener los siguientes elementos:<ol style="list-style-type: none">1.3.4.1. Logotipo de la empresa (también debe de ser marca registrada).1.3.4.2. Número de lote1.3.4.3. Nombre del producto1.3.4.4. Contraseña oficial (distintivo de calidad)1.3.4.5. Porcentaje de alcohol en volumen por botella1.3.4.6. Contenido neto expresado en mililitros1.3.4.7. Nombre o razón social del productor y domicilio del productor o envasador.1.3.4.8. Leyenda precautoria



	<p>1.3.4.9. Leyenda de procedencia</p> <p>1.4. Revisar la fecha de caducidad o de consumo preferente correspondiente al tipo de producto.</p> <p>1.4.1. Todos los productos empacados deben de contar con esa información.</p> <p>1.4.2. Si se trata de productos de importación deben de tener la etiqueta de importación.</p> <p>1.4.3. En el caso de productos cárnicos frescos, a través del departamento de Compras se pueden solicitar documentos que avalen su calidad.</p> <p>2. El asociado de Almacén debe:</p> <p>2.1. Revisar productos aleatoriamente de cada lote de los productos alimenticios y bebidas que recibe, con la finalidad de certificar la calidad e inocuidad alimentaria.</p> <p>2.2. Rechazar los productos, si éstos no cumplen con lo estipulado en los puntos anteriores no se acepta y se registra en la bitácora.</p>
7. Revisión de características organolépticas de alimentos	<p>1. El asociado de Almacén debe:</p> <p>1.1. Poner especial atención en los productos lácteos y huevo, ya que éstos presentan una fecha de caducidad muy corta, por lo que son más susceptibles a caducar antes de ser utilizados.</p> <p>1.2. Rechazar el producto si este no presenta características óptimas de consumo y se registra en el formato de producto no conforme establecido por cada hotel.</p> <p>1.3. Revisar las características organolépticas:</p> <p>1.3.1. Pescado congelado: apariencia característica de cada tipo de pescado y los empaques no deben de presentar signos de descongelamiento.</p> <p>1.3.2. Pescado fresco:</p> <p>1.3.2.1. Apariencia característica de cada tipo de pescado</p> <p>1.3.2.2. Textura firme al tacto</p> <p>1.3.2.3. Textura no pegajosa</p> <p>1.3.2.4. Branquias color rojo brillante</p> <p>1.3.2.5. Ojos saltones sin presencia de sangre</p> <p>1.3.2.6. El pescado no debe estar en contacto con el hielo en el que se transporta.</p> <p>1.3.3. Mariscos congelados</p> <p>1.3.3.1. Crustáceos: apariencia característica y los empaques no deben de presentar signos de descongelamiento.</p> <p>1.3.3.2. Moluscos (mejillones y almejas): apariencia característica.</p> <p>1.3.4. Mariscos vivos</p> <p>1.3.4.1. Crustáceos (langostinos): apariencia característica, consistencia firme, extremidades perfectamente unidas al cuerpo.</p> <p>1.3.4.2. Moluscos (mejillones y almejas): apariencia característica, consistencia firme, conchas</p>



	<p>perfectamente unidas (que no se desprendan con facilidad).</p> <p>1.3.4.3. Los mariscos no deben estar en contacto con el hielo en el que se transportan.</p> <p>1.3.5. Carnes:</p> <p>1.3.5.1. Carne de res: color rojo brillante y apariencia característica.</p> <p>1.3.5.2. Carne de cerdo: color rosa brillante y apariencia característica.</p> <p>1.3.5.3. Carne de ave: color de amarillo a crema y apariencia característica de cada tipo de ave.</p> <p>1.3.6. Huevos y lácteos:</p> <p>1.3.6.1. Huevos: sin manchas de heces fecales y que no presenten ningún daño.</p> <p>1.3.6.2. Productos lácteos: características organolépticas propias de cada tipo de producto (si son quesos madurados, el asociado de Almacén debe conocer las características propias de cada tipo, para evitar aceptar un queso con una cepa diferente).</p>
8. Acomodo del producto en cámaras y almacenes	<p>1. El asociado de Almacén debe:</p> <p>1.1. Guardar en la cámara correspondiente los productos que necesiten refrigeración y/o congelación en un lapso no mayor a 15 minutos.</p> <p>1.2. Acomodar de acuerdo al estándar los productos que no necesiten refrigeración en los almacenes o alacenas correspondientes, utilizando el sistema PEPS.</p>

OV-SOP-FST-002 Revisión del Área de Recepción de Mercancías

Objetivo:

Establecer los lineamientos para asegurar que tanto la infraestructura como los equipos de la recepción de mercancías se encuentran en óptimas condiciones con el fin de no poner en riesgo la seguridad alimentaria.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Verificación de las condiciones de la infraestructura	<p>1. El asociado de Almacén debe verificar las condiciones de la infraestructura y limpieza del área de recepción de mercancías.</p> <p>1.1. Pisos, paredes y techos limpios y en buen estado</p> <p>1.2. Coladeras limpias y sin estancamientos</p> <p>1.3. Iluminación suficiente</p> <p>1.4. Fuentes de luz con protección</p>
2. Verificación de las condiciones de los equipos	<p>1. El asociado de Almacén debe revisar el estado de los equipos del área de recepción de mercancías.</p> <p>1.1. Báscula completa, limpia y sin presencia de oxidación</p>



	<ol style="list-style-type: none">1.2. Termómetros de luz infrarrojo y bimetálico funcionando adecuadamente.1.3. Los termómetros bimetálicos se ajustan por punto de congelación.
3. Revisión de formatos	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Almacén debe verificar que se cuente con las hojas de registro suficientes, incluyendo:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recepción de mercancías en general1.2. Programa de limpieza1.3. Registro de sellos de tipo inspección federal1.4. Registro de productos pasteurizados1.5. Registro de temperaturas de cámaras y unidades de refrigeración y de alimentos.1.6. Registro de temperaturas de cámaras y unidades de congelación y de alimentos.1.7. Ajuste de termómetros por punto de congelación1.8. Revisión a proveedores (transporte, personal y productos)1.9. Alimentos rechazados1.10. Alimentos de lento movimiento

COCINA

En esta sección encontrarán las políticas y procedimientos aplicables en el departamento de cocina para que los asociados puedan realizar sus actividades de manera eficiente en la operación.

OV-SOP-KIT-002 Apertura de Turno en Cocina

Objetivo:

Verificar que los equipos, herramientas, personal y materia prima estén en óptimas condiciones para iniciar el servicio.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Junta diaria	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de Cocina debe realizar con los asociados a su cargo la junta diaria y revisar que cumplan con los estándares de apariencia.
2. Verificación de las áreas y pedidos de materia prima	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones y registrar en la bitácora diaria:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Temperatura de las cámaras y unidades de refrigeración y congelación.1.1.2. Infraestructura en óptimas condiciones1.1.3. No presencia de fauna nociva1.2. Verificar que las distintas áreas de trabajo se encuentren limpias.1.3. Revisar aleatoriamente la temperatura de los alimentos almacenados y registrarla en la bitácora diaria, de acuerdo al programa de higiene.



	<ol style="list-style-type: none">1.4. Verificar que el inventario de materia prima sea el adecuado para la operación del turno.<ol style="list-style-type: none">1.4.1. En caso de no contar con la materia prima suficiente se debe seguir el procedimiento OV-SOP-KIT-005 Elaboración de Pedidos de Alimentos en este manual.1.5. Verificar las caducidades de los alimentos:<ol style="list-style-type: none">1.5.1. En alimentos industrializados debe verificar caducidades.1.5.2. En alimentos elaborados en el centro de consumo, debe verificar la fecha de producción.1.6. Almacenar de manera adecuada los productos que lleguen del almacén aplicando el sistema PEPS.
3. Revisión de asignaciones del servicio del día	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe verificar las asignaciones, los eventos del día y dar seguimiento a:<ol style="list-style-type: none">1.1. Huéspedes importantes1.2. Huéspedes con alimentación especial1.3. Grupos1.4. Órdenes De Servicio (ODS) y “coffee break”2. El encargado de cocina es responsable de supervisar que se comience la producción de alimentos aplicando las normas de higiene.
4. Verificación del rol de actividades e inicio de actividades	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Dar seguimiento al rol de responsabilidades de los cocineros1.2. Dar seguimiento a las actividades del turno junto con su personal a cargo.

OV-SOP-KIT-005 Elaboración de Pedidos de Alimentos

Objetivo:

Establecer el proceso de elaboración de pedido de materias primas al almacén para la producción de alimentos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Listado de faltantes para producción	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar diariamente al inicio del turno, los faltantes de producto que tiene en su área para realizar la lista de pedido.1.2. Realizar el listado del pedido a almacén de acuerdo a:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Porcentaje de ocupación1.2.2. Rueda de menú1.2.3. Inventario de existencias1.2.4. Recetario vigente1.2.5. Pre-asignaciones y eventos
2. Aprobación de pedidos	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe entregar el listado de faltantes de producto al Sous Chef y/o al Chef Ejecutivo



	<ol style="list-style-type: none">2. El Sous Chef y/o Chef Ejecutivo deben verificar que lo solicitado sea lo necesario para la producción.3. El Chef Ejecutivo debe aprobar, modificar o rechazar el listado antes de ingresar el pedido al sistema.
3. Elaboración de pedidos	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo o el Asistente del Chef, después de aprobar el listado, debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Solicitar los productos en el formato establecido y/o a través del sistema correspondiente.1.2. Elaborar el pedido de carnes utilizando el formato de pedido de carnicería establecido por la propiedad.
4. Seguimiento del pedido	<ol style="list-style-type: none">1. El responsable de cada centro de consumo y su personal deben:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que todo el producto solicitado sea entregado por el almacén.1.2. Monitorear la llegada del producto al almacén de la propiedad.<ol style="list-style-type: none">1.2.1. En caso de demora del producto y sea necesario para comenzar su producción, se debe verificar el estatus del producto en el sistema y dar seguimiento con el almacén.

OV-SOP-KIT-006 Recepción de Alimentos del Almacén

Objetivo:

Revisar los productos recibidos del almacén, asegurándonos de que estos cumplan con los estándares de calidad.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Informe de llegada de alimentos	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo debe recibir la notificación por parte del almacén cuando su producto ha llegado.<ol style="list-style-type: none">1.1. En caso de que el departamento Almacén cuente con el producto se debe informar a los encargados de cocina para que se acerquen al almacén a recibir el producto.
2. Recepción de los alimentos del almacén	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recibir del almacén, por parte del Surtidor de Cocinas, los productos de acuerdo a la requisición de productos.1.2. Solicitar al Asistente del Chef la requisición de productos para cotejar con el almacén los productos que se entregan.1.3. Revisar el producto e informar al Chef Ejecutivo cuando se detecte que:<ol style="list-style-type: none">1.3.1. El empaque está roto1.3.2. La fecha de caducidad es próxima1.3.3. El producto está caducado



	<ol style="list-style-type: none">1.4. Decidir si el producto dañado o próximo a caducar se recibe para su pronta elaboración o se devuelve al almacén como producto no conforme.2. Recepción de carnes, mariscos, aves y lácteos:<ol style="list-style-type: none">2.1. El Chef Carnicero o el personal que él designe debe:<ol style="list-style-type: none">2.1.1. Verificar que el pedido cumpla con las características organolépticas de acuerdo al instructivo correspondiente y a las normas correspondientes de seguridad alimentaria.2.1.2. Verificar que los productos cárnicos, mariscos, aves y embutidos, no sobrepasen los 20 minutos en su traslado para su resguardo en las cámaras correspondientes, para mantener la cadena de frío.3. Recepción de frutas y verduras:<ol style="list-style-type: none">3.1. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">3.1.1. Revisar que el pedido de frutas y verduras cumpla con las características organolépticas de acuerdo a las normas de seguridad alimentaria de cada país.3.1.2. Revisar que las frutas y verduras no presenten suciedad y/o tierra.3.1.3. Revisar que las frutas y/o verduras congeladas, no presenten signos de re-congelamiento.4. Recepción de abarrotes:<ol style="list-style-type: none">4.1. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">4.1.1. Verificar las condiciones del empaque y contenedores, en caso de latas, verificar que se encuentren en buenas condiciones sin golpes, abolladuras ni presencia de óxido.4.1.2. Verificar la fecha de caducidad del producto.5. Recepción de lácteos y huevos:<ol style="list-style-type: none">5.1. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">5.1.1. Revisar/verificar que los huevos se encuentren limpios sin presencia de heces fecales y no se encuentren rotos.5.1.2. Verificar la fecha de caducidad de los productos6. Si el producto no es adecuado y/o no cumple con los requerimientos mínimos:<ol style="list-style-type: none">6.1. El producto no se debe aceptar6.2. Registrar en el formato de producto no conforme establecido por el hotel.6.3. Informar al Chef Ejecutivo o al Asistente del Chef de los productos no aceptados.7. El Chef Ejecutivo o encargado de cocina debe solicitar el cambio del producto no aceptado al departamento de Almacén.
3. Acomodo del producto en cámaras y almacenes de cocina	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe designar a su personal para que trasladen los insumos a las cámaras o alacenas correspondientes.2. El Cocinero debe acomodar el producto de acuerdo al estándar y al sistema PEPS.3. El encargado de cocina debe supervisar que el producto se acomode correctamente.



OV-SOP-KIT-008 Descongelación de Productos Cárnicos

Objetivo:

Asegurar que todos los alimentos se descongelen completamente y de forma segura.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación de los productos a descongelar	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el termómetro funcione de manera correcta, de lo contrario ajustarlo o sustituirlo.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Anotar la información correspondiente en el <i>Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas</i> en la sección de Ajuste de Termómetros.1.2. Seleccionar cuales son los productos por descongelar según las necesidades de los centros de consumo.<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Aplicar el sistema PEPS para el correcto uso y salida de los productos.
2. Proceso de descongelación	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe seleccionar el proceso de descongelación más adecuado a la operación considerando:<ol style="list-style-type: none">1.1. Tipo de alimento1.2. Cantidad de producto1.3. Tiempo de producción1.4. Equipo de cocina disponible1.5. Condiciones de infraestructura2. Se debe realizar la descongelación de alimentos aplicando alguno de los siguientes métodos:<ol style="list-style-type: none">2.1. Programado:<ol style="list-style-type: none">2.1.1. Los alimentos congelados se colocan en contenedores y se trasladan de la unidad de congelación a refrigeración, por lo tanto, la temperatura debe de ascender de -18 °C a 4 °C en un tiempo no mayor a 72 horas.2.1.2. Para la descongelación se debe de hacer uso de rejillas que eviten el contacto de la carne con la sangre de deshielo.2.1.3. Los alimentos deben de permanecer cubiertos durante todo el proceso con la tapa del contenedor o en su caso con película plástica grado alimenticio.2.1.4. Método recomendado para piezas grandes de alimentos.2.2. Por cocción directa:<ol style="list-style-type: none">2.2.1. Las piezas a descongelar deben ser pequeñas (ej. carne para hamburguesas, papas fritas, entre otros).2.2.2. Por ningún motivo se debe someter a un proceso de cocción una pieza grande de carne congelada.2.3. Métodos considerados de emergencia:<ol style="list-style-type: none">2.3.1. Por microondas:<ol style="list-style-type: none">2.3.1.1. Las piezas a descongelar deben ser pequeñas.



	<p>2.3.2. Chorro de agua (no recomendado):</p> <p>2.3.2.1. El proceso se debe realizar en un lavabo destinado especialmente para ese proceso.</p> <p>2.3.2.2. El agua utilizada debe ser potable con una temperatura no mayor a los 20 °C.</p> <p>2.3.2.3. El flujo de agua debe ser corriente</p>
3. Control del proceso	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Anotar la temperatura del alimento al inicio y al final del proceso en el <i>Anexo 28 Formato de Descongelación de Productos Cárnicos</i> en este Manual.1.2. Monitorear la temperatura de los alimentos haciendo uso de su termómetro.1.3. Vigilar que las condiciones de descongelación sean realizadas con alguna de las técnicas mencionadas anteriormente.<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Los alimentos se deben desechar si no se cumplen con las condiciones óptimas para consumo.
4. Entrega del producto	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe entregar los productos cárnicos ya descongelados a los centros de consumo o a los cocineros para su uso y preparación.2. El Cocinero debe verificar que los productos cárnicos hayan sido descongelados completamente.



Anexo 28 Formato de Descongelación de Productos Cárnicos

FORMATO DE DESCONGELACIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS

FECHA: / /

ENCARGADO: _____

AJUSTE DE TERMÓMETRO.	Hora	Temp. inicial	Temp. Final.	Observaciones.

DESCONGELACIÓN DE PRODUCTOS CÁRNICOS

OV-SOP-KIT-011 Revisión de la Temperatura de Alimentos

Objetivo:

Estandarizar la toma de temperatura de los diferentes procesos en el área de cocina.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación para la toma de temperaturas	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe verificar que el termómetro funcione correctamente o si no realizar el ajuste del mismo, para su correcto funcionamiento y uso antes de la revisión de la temperatura de los alimentos.<ol style="list-style-type: none">1.1. El Cocinero anota la información correspondiente en el <i>Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas</i> en la sección de Ajuste de Termómetros en este Manual.2. El asociado de Alimentos y Bebidas debe lavarse las manos antes de comenzar la toma de temperaturas y en los momentos necesarios durante el proceso, para evitar la contaminación cruzada en las áreas.
2. Toma de temperatura de alimentos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe tomar las temperaturas de los productos 3 veces durante el turno especialmente de alimentos almacenados con un mínimo de 24 horas.2. El Cocinero debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Desinfectar la sonda del termómetro antes de introducirlo a los alimentos.2.2. Tomar la temperatura de:<ol style="list-style-type: none">2.2.1. Temperatura ambiente de la Cocina Fría.2.2.2. Temperatura ambiente de la Cocina Caliente.2.2.3. Temperatura del equipo de refrigeración y/o congelación.2.2.4. Tomar la temperatura de alimentos almacenados en refrigeración y/o congelación.<ol style="list-style-type: none">2.2.4.1. Los alimentos en refrigeración deben registrar una temperatura de 4°C máximo y congelados -18°C máximo.2.2.4.2. Se debe medir la temperatura interna del producto insertando el vástago en el producto.2.2.4.3. En el caso de alimentos en congelación se debe tomar la temperatura entre los productos.2.2.5. Tomar la temperatura de alimentos en cocción.<ol style="list-style-type: none">2.2.5.1. Las temperaturas de cocción deben ser las estipuladas en la política OV-POL-F&B-019 Temperaturas de Alimentos ver en este Manual.2.2.6. Tomar la temperatura de productos en enfriamiento potente.<ol style="list-style-type: none">2.2.6.1. Se debe tomar la temperatura inicial del producto y la temperatura final antes del tiempo máximo para este proceso.2.2.6.2. El enfriamiento potente de los alimentos se debe realizar de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento OV-SOP-KIT-007 Enfriamiento potente ver en este manual.2.2.7. Tomar la temperatura de productos en recalentamiento.<ol style="list-style-type: none">2.2.7.1. El recalentamiento se debe realizar de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento OV-SOP-KIT-013



	<p>Recalentamiento de los Alimentos ver en este manual.</p> <p>2.2.8. Tomar la temperatura de alimentos en exposición.</p> <p>2.2.8.1. Los alimentos fríos deben exhibirse a 7°C máximo y desecharse después de 2 horas.</p> <p>2.2.8.2. Los alimentos calientes deben exhibirse a 60 °C mínimo y desecharse después de 2 horas.</p>
3. Registro y control de las temperaturas	<p>1. El Cocinero debe registrar la información correspondiente en el <i>Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas</i> en este manual, para el registro y control de las temperaturas.</p> <p>1.1. En caso de incidencias el cocinero debe anotar las medidas preventivas y correctivas aplicadas.</p>

OV-SOP-KIT-004 Elaboración de Alimentos para Servicio

Objetivo:

Garantizar a los huéspedes el consumo de alimentos variados y atractivos elaborados bajo un estricto sistema de higiene, calidad y costo presupuestado.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Verificar limpieza del área al iniciar turno	<p>1. El Cocinero antes de iniciar sus labores, debe verificar que el área de trabajo se encuentre perfectamente limpia según el instructivo y las normas correspondientes de seguridad alimentaria.</p>
2. Verificar equipo de trabajo completo	<p>1. El Cocinero debe:</p> <p>1.1. Verificar que la estación de lavado de manos se encuentre completa y perfectamente identificada, incluyendo:</p> <p>1.1.1. Flujo de agua potable</p> <p>1.1.2. Contenedor con solución desinfectante para el cepillo de manos.</p> <p>1.1.3. Cepillo de manos, limpio y en desinfección</p> <p>1.1.4. Jabón antibacterial</p> <p>1.1.5. Alcohol desinfectante</p> <p>1.1.6. Papelera funcional</p> <p>1.1.7. Papel para secar las manos</p> <p>1.1.8. Bote de basura</p> <p>1.1.9. Lavabo funcional</p> <p>1.2. Verificar que las tablas, cuchillos y demás utensilios de trabajo se encuentren limpios y listos para usar.</p> <p>1.3. Verificar con las tiras reactivas que las diluciones de productos químicos para limpieza y desinfección indiquen las concentraciones correctas según la recomendación del proveedor de productos químicos.</p>



	<ol style="list-style-type: none">2. El encargado de cocina en caso de ser necesario debe realizar el ajuste de termómetro para tomar temperaturas de alimentos.<ol style="list-style-type: none">2.1. Debe anotar la temperatura obtenida durante el ajuste en el <i>Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas</i> en este manual, en la sección de Ajuste de Termómetros.
3. Elaboración de “mise en place”	<ol style="list-style-type: none">1. El Cocinero debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza de su área.1.2. Realizar la “mise en place” de acuerdo al menú establecido para cada propiedad y comprobar con el termómetro que todos los alimentos presenten la temperatura adecuada.1.3. Realizar bajo la supervisión del encargado de cocina, la producción de acuerdo al recetario vigente por restaurante, manteniendo el orden y limpieza de su área de trabajo y siguiendo los estándares de higiene y los instructivos correspondientes y a las normas correspondientes de seguridad alimentaria.1.4. Colocar los alimentos en insertos y mantenerlos en los calentones si es alimento caliente y en las cámaras de refrigeración si son alimentos fríos.
4. Servicio de alimentos	<ol style="list-style-type: none">1. En el caso de restaurantes a la carta:<ol style="list-style-type: none">1.1. El encargado de cocina debe anunciar el pedido estipulado en la comanda para que el cocinero elabore los platos de acuerdo al recetario y estándar establecido para cada restaurante.1.2. El Cocinero debe entregar el plato al mesero.2. En el caso de restaurantes buffet:<ol style="list-style-type: none">2.1. El Cocinero debe realizar el montaje de las líneas de acuerdo a los estándares establecidos.<ol style="list-style-type: none">2.1.1. Debe colocar los contenedores de alimentos 30 minutos antes de la apertura del servicio, cumpliendo los estándares de acuerdo instructivo correspondiente y a las normas correspondientes de seguridad alimentaria.2.2. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">2.2.1. En caso de alguna sustitución de alimento, notificar al Capitán de Meseros para el cambio de señalizador.2.2.2. Realizar la liberación del buffet, tomando las temperaturas de acuerdo al programa de higiene correspondiente.2.2.3. Realizar recorridos constantes por el buffet para verificar que no falte ningún alimento.<ol style="list-style-type: none">2.2.3.1. El Cocinero debe resurtir los insertos cuando se encuentre a un tercio de su capacidad, refrescando la decoración y montaje.
5. Cierre de turno	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe identificar los insumos y productos no utilizados.<ol style="list-style-type: none">1.1. Si el producto ya se encuentra procesado se debe enviar a la cámara correspondiente fechando el producto aplicando el sistema PEPS rotulándolo con la fecha de producción.



	<ol style="list-style-type: none">1.2. El resto de los alimentos montados en buffet se deben desechar.2. El Cocinero debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Realizar la limpieza de su área, asegurándose de que todos los alimentos estén almacenados de acuerdo al instructivo correspondiente y a las normas correspondientes de seguridad alimentaria.2.2. Limpiar los equipos especiales o delicados (aquellos que el personal de Steward no puede limpiar).3. El encargado de cocina debe realizar una inspección visual antes de retirarse del área, asegurándose de que su personal no haya dejado cosas como:<ol style="list-style-type: none">3.1. Alimentos sin resguardar3.2. Utensilios en áreas inadecuadas3.3. Luces encendidas3.4. Llaves de agua abiertas3.5. Tuberías de gas abiertas
--	---

OV-SOP-KIT-009 Servicio de Snacks Bar y Food Carts

Objetivo:

Brindar el servicio de alimentos en Snack Bar & Food Carts asegurando la higiene en los alimentos, así como la satisfacción del huésped.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Inicio de turno del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Seguir los pasos de inicio de operación de acuerdo al procedimiento OV-SOP-KIT-002 Apertura de Turno en Cocina en este manual.1.2. Verificar el buen funcionamiento de los equipos y de las instalaciones en general.1.3. Realizar la toma de temperaturas de alimentos y equipos de refrigeración y/o congelación.<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Debe anotar las temperaturas obtenidas en el <i>Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas</i> en este manual.1.4. Verificar que las distintas áreas de trabajo se encuentren en óptimas condiciones de limpieza.2. El Cocinero debe realizar la limpieza de todos los carritos de servicio, antes de la apertura del servicio de alimentos, además de cuidar la apariencia y mantenimiento de los mismos.1. El Encargado de Cocina debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar diariamente que se cuente con los utensilios y contenedores necesarios para la operación.



	<p>1.2. Lavarse las manos al inicio de la manipulación de alimentos, así como durante todo el servicio, debe acudir a la estación de lavado de manos más cercana.</p>
2. Desarrollo del servicio de Snacks Bar y Food Carts	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de Cocina debe dirigirse de manera cordial y respetuosa hacia los huéspedes.2. El Cocinero debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Colocar los contenedores de alimentos 30 minutos antes de la apertura del servicio.2.2. Cerciorarse que los alimentos que se ofrecen se encuentren en excelente estado de apariencia y consistencia.2.3. Elaborar los alimentos de acuerdo al Procedimiento OV-SOP-F&B-004 Elaboración de Alimentos para Servicio en este manual.2.4. Hacer el resurtido de alimentos cuando los insertos de agua se encuentren a un tercio de su capacidad, refrescando la decoración y montaje.2.5. Servir los alimentos en platos biodegradables y/o contenedores reutilizables.3. El encargado de cocina debe supervisar que su personal realice la producción de alimentos en los tiempos establecidos para el servicio.
3. Cierre del turno del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. El personal de cocina debe realizar el cierre de turno de acuerdo al procedimiento OV-SOP-F&B-003 Cierre de turno de Cocina en este manual.

OV-SOP-KIT-007 Enfriamiento Potente

Objetivo:

Estandarizar el proceso para realizar el enfriamiento potente de los alimentos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación del proceso	<ol style="list-style-type: none">1. El Cocinero debe utilizar cualquiera de los dos métodos siguientes para llevar a cabo el enfriamiento potente una vez que terminó su proceso de cocción:<ol style="list-style-type: none">1.1. Inserto con hielo o método convencional: dependiendo de la cantidad a enfriar, se prepara en insertos con abundante hielo.1.2. Blast Chiller: debe verificar el correcto funcionamiento del equipo.
2. Descenso de temperatura de cocción	<ol style="list-style-type: none">1. El Cocinero debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Tomar la temperatura inicial del producto1.2. Asegurarse de bajar la temperatura de los alimentos de forma rápida y segura.1.3. Porcionar los alimentos preparados, de tal forma que se asegure el descenso rápido de temperatura.



	<ol style="list-style-type: none">1.4. Cubrir el inserto con película plástica y realizar pequeñas incisiones para facilitar la salida de vapor de aire caliente.1.5. Si hace uso de insertos con hielo para abatir la temperatura debe asegurarse de que:<ol style="list-style-type: none">1.5.1. El área en donde se realice el proceso sea un lugar frío.1.5.2. El alimento debe de alcanzar una temperatura de 10 °C en un tiempo no mayor a 90 min.1.5.3. Se anote en la película plástica la hora de inicio del proceso para tener un mayor control.1.6. En caso de utilizar el “Blast Chiller” debe verificar que:<ol style="list-style-type: none">1.6.1. El alimento alcance una temperatura de 10 °C1.6.2. Se monitoree el proceso.2. El Cocinero debe monitorear la temperatura del alimento.<ol style="list-style-type: none">2.1. Si el alimento presenta una temperatura muy alta y está próximo el término del periodo del proceso, el Cocinero debe volver a dividir (porcionar) el alimento para lograr realizar el proceso de acuerdo a lo estipulado.
3. Llenado de formato de proceso	<ol style="list-style-type: none">1. El Cocinero debe registrar la temperatura del alimento al inicio y al final del proceso en el <i>Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas</i> en este Manual, en la sección de Enfriamiento Potente.

OV-SOP-KIT-013 Recalentamiento de los Alimentos

Objetivo:

Estandarizar las temperaturas de cocción y recalentamiento de alimentos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación para el recalentamiento	<ol style="list-style-type: none">1. El Cocinero debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Identificar que los alimentos que serán recalentados estén en óptimas condiciones.1.2. Verificar que el termómetro funcione correctamente o si no realizar el ajuste del mismo.1.3. Anotar la información correspondiente en el <i>Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas</i> en este manual, en la sección de Ajuste de Termómetros.
2. Recalentamiento de alimentos	<ol style="list-style-type: none">1. El Cocinero debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Llevar a cabo el recalentamiento de los alimentos sólo una vez, si hay sobrante de producción, debe de ser desecharido.1.2. Asegurar que los alimentos alcancen la temperatura al centro de 80°C mínimo (mantener la temperatura constante durante 15 segundos) de acuerdo a los instructivos correspondientes y a las normas de seguridad alimentaria.



	<p>1.3. Realizar el recalentamiento a fuego directo, nunca en baño maría o unidades de mantenimiento de temperatura o exposición.</p>
3. Control del proceso	<p>2. El Cocinero debe anotar las temperaturas de los alimentos al inicio y al final del proceso de cocción y/o recalentamiento en <i>el Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas</i> en este manual.</p>

OV-SOP-KIT-003 Cierre de Turno de Cocina

Objetivo:

Verificar que los equipos, herramientas y materia prima estén en óptimas condiciones para la entrega y cierre de la cocina.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Elaboración del pedido de materia prima	<p>1. El encargado de cocina debe verificar la materia prima existente para el siguiente servicio y realizar un listado de los faltantes de acuerdo al OV-SOP-KIT-005 Elaboración de Pedidos de Materias Primas en este manual.</p>
2. Almacenamiento de los alimentos	<p>1. El encargado de cocina debe revisar que los alimentos sean almacenados correctamente.</p> <p>1.1. Los alimentos preparados dentro del centro de consumo deben ser identificados con:</p> <p>1.1.1. Nombre</p> <p>1.1.2. Fecha de elaboración</p> <p>1.2. Los alimentos industrializados (ej. leche, salsa, aderezos) deben de tener la fecha de caducidad visible en todo momento.</p> <p>1.2.1. Se debe de volver a anotar la fecha de caducidad en caso de que ésta se borre.</p> <p>1.3. Los alimentos ya producidos deben ser sometidos a un proceso de enfriamiento potente antes de ser almacenados en refrigeración o congelación de acuerdo a OV-SOP-KIT-007 Enfriamiento Potente en este manual.</p> <p>1.4. Los alimentos se deben almacenar a temperaturas adecuadas.</p> <p>1.4.1. Refrigeración 4 °C</p> <p>1.4.2. Congelación -18 °C</p>
3. Limpieza de las áreas	<p>1. El encargado de cocina debe:</p> <p>1.1. Designar al personal que debe realizar la limpieza de los equipos más delicados.</p> <p>1.2. Designar y verificar que se lleve a cabo la limpieza de todas las áreas.</p>



4. Entrega de las áreas al Sous Chef	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado de cocina registra los detalles de la operación que se suscitaron durante el turno en la bitácora de cocina para la información del Sous Chef.2. El encargado de cocina debe entregar las áreas de la cocina limpias al final de cada turno.<ol style="list-style-type: none">2.1. El encargado de cocina debe mantener la línea de información realizando reportes de mantenimiento, faltantes de cocina, faltas del personal, números de comensales en el restaurante y oportunidades que surgieron durante el turno.2.2. El Sous Chef debe realizar un recorrido en todas las áreas de la cocina con el fin de recibir los cierres de cada turno.
--------------------------------------	--

OV-SOP-KIT-001 Actualización de Menús

Objetivo:

Garantizar a los huéspedes el consumo de alimentos variados, atractivos y elaborados bajo un estricto control de higiene, calidad y presupuesto.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión de menús	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo debe revisar y/o actualizar cada 4 meses los menús de los restaurantes, tomando en cuenta los siguientes puntos:<ol style="list-style-type: none">1.1. Popularidad de platillos de cada restaurante1.2. Costo/ presupuesto para el año1.3. Proyección de ocupación1.4. Temporada y tipo de huésped1.5. Histórico de comentarios, analizando las sugerencias o quejas de platillo.
2. Propuesta de platillos para actualizar el menú	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo junto con su personal debe realizar una propuesta de posibles platillos que cumplan con los requisitos antes mencionados.<ol style="list-style-type: none">1.1. El Chef Ejecutivo debe elegir de los platillos propuestos, las mejores opciones para presentar en la degustación.
3. Degustación de platillos	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo debe informar a través de un correo electrónico al Director Corporativo A&B/Culinario, Gerente General y Gerente de A&B la fecha para presentar y degustar los platillos seleccionados.2. El Director Corporativo A&B/Culinario, el Gerente de A&B y el Gerente General deben:<ol style="list-style-type: none">2.1. Probar los platillos y evaluar su sabor y presentación2.2. Elegir los platillos que se anexaran al nuevo menú.
4. Aprobación de platillos para la actualización del menú	<ol style="list-style-type: none">1. El Chef Ejecutivo debe enviar el recetario con los nuevos platillos al departamento de Costos de acuerdo al formato de costeo establecido.<ol style="list-style-type: none">1.1. El departamento de Costos debe costear las recetas y el menú completo.



	<ol style="list-style-type: none">1.2. Una vez costeado el menú, debe ser revisado en conjunto con gerencia general y gerencia de alimentos y bebidas.2. El director corporativo de ayb debe autorizar la implementación de los platillos, una vez autorizada las recetas y el menú, el chef ejecutivo debe informar a todos los involucrados.
5. Difusión del nuevo menú	<ol style="list-style-type: none">1. El chef ejecutivo debe coordinar con el gerente de ayb y con la gerencia del hotel la fecha para implementación del nuevo menú.2. El Gerente de A&B debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Enviar la solicitud al departamento de sistemas para actualizar la información en la intranet.2.2. Enviar la información a los departamentos de grupos, ventas, diseño y marketing.

OV-POL-KIT-005 Estandarización de Hamburguesas

Objetivo:

Establecer los lineamientos para la estandarización de hamburguesas en los hoteles

Política:

1. Los líderes del área de alimentos y bebidas se deben asegurar de que las hamburguesas que se preparan y se presentan para nuestros huéspedes cumplan con las especificaciones y métodos de preparación establecidos por el director de ayb corporativo.
2. Todos los centros de consumo de los hoteles en los cuales se preparan hamburguesas para consumo de los huéspedes deben hacerlo de acuerdo a los estándares de preparación e higiene establecidos.
3. Las recetas que el chef ejecutivo implemente para su inclusión en el menú de los centros de consumo debe ser establecidas como standard de preparación de cada uno de los nuevos productos a ofrecer a nuestros huéspedes.
4. La elaboración del pan pretzel o pan de papa para las hamburguesas se debe realizar siguiendo el procedimiento *Elaboración de Pan Pretzel* para Hamburguesa del recetario.
5. Las hamburguesas deben contener los ingredientes y montarse conforme a lo establecido en el *Anexo 29 Estándar de Presentación de Hamburguesa* en este Manual.

Anexo 29 Estándar de Presentación de Hamburguesa

1. Las hamburguesas deben tener los siguientes ingredientes y montarse en el orden mencionado:
 - 1.1. Pan pretzel como base
 - 1.2. Lechuga Iceberg crujiente
 - 1.3. Tomate $\frac{1}{4}$ " corte de ancho
 - 1.4. Carne 150 gr cocida a la parrilla
 - 1.5. Queso
 - 1.6. Tocino
 - 1.7. Cebolla
 - 1.8. Pan tapa



OV-SOP-KIT-010 Elaboración de Pan Pretzel para Hamburguesa

Objetivo:

Estandarizar el proceso de elaboración del pan pretzel para hamburguesa en los hoteles donde se cuente con el equipo necesario para llevarlo a cabo.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Selección de ingredientes	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe reunir los siguientes ingredientes:<ol style="list-style-type: none">1.1. 2 kgs. de harina1.2. 20 grs. de sal1.3. 4800 grs. de harina1.4. 60 grs. de levadura1.5. 200 grs. de sal1.6. 500 grs. de miel maple
2. Preparación	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe realizar una masa madre con 2 kgs. de harina, 50 grs de sal y 40 grs de levadura.2. Se debe agregar la harina, sal, levadura y miel maple3. Se debe agregar agua hasta obtener masa homogénea4. La masa debe pesar 3200 grs5. Se debe cortar en treinta bolitas de aproximadamente 105 grs. 



3. Horneado	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe colocar en charolas de 15 piezas2. Se debe hornear a 180 grados por 20 minutos con 15 seg. de vapor
-------------	---

BARES

En esta sección encontrarán las políticas y procedimientos aplicables en el departamento de Bares para que los asociados puedan realizar sus actividades de manera eficiente en la operación.

OV-SOP-BAR-002 Apertura de Bares y Cafeterías

Objetivo:

Asegurar la adecuada apertura de los bares y cafeterías para satisfacer a los huéspedes cumpliendo con los horarios establecidos y brindando un servicio de calidad e higiene.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Junta diaria Breifing	<ol style="list-style-type: none">1. El Gerente o jefe de restaurante debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Reunir diariamente a su equipo para realizar la junta diaria.1.2. Verificar que el personal a su cargo se presente a trabajar cumpliendo los lineamientos establecidos.
2. Pre-apertura del bar o cafetería	<ol style="list-style-type: none">1. Antes de la apertura del bar o cafetería el asociado de bares debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar una inspección del bar o cafetería para verificar el funcionamiento de los equipos, luces, etc.1.2. Verificar que cuenta con todos los suministros para el servicio.<ol style="list-style-type: none">1.2.1. De no tener completos los suministros debe solicitarlos al Surtidor de Bares.1.3. Realizar la limpieza de las barras, mesas, equipo y pisos de acuerdo al programa de limpieza establecido en el hotel.1.4. Lavarse las manos siguiendo el procedimiento OVSOP-F&B-009 Lavado de Manos de este manual.1.5. Realizar la toma de temperaturas de alimentos y de los equipos de refrigeración y congelación, registrándolas en el formato de revisión de temperaturas establecido por el hotel.1.6. Lavar las frutas y verduras para el servicio del bar siguiendo el procedimiento OV-SOP-F&B-005 Lavado y Desinfección de Vegetales de este manual.1.7. Realizar el “mise en place” y preparar las garnituras para el servicio de cocteles utilizando la tabla de corte correspondiente.1.8. Realizar el montaje del bar o cafetería de acuerdo a los estándares establecidos en cada hotel.1.9. Preparar las soluciones desinfectantes de acuerdo a la ficha técnica del producto.1.10. Realizar el lavado de pinzas y palas. Una vez limpias, colocarlas en la solución desinfectante.



	<ol style="list-style-type: none">2. El jefe de restaurante debe asegurarse de que el montaje de la barra de autoservicio esté completo y sea de acuerdo al estándar establecido por la propiedad antes de abrir el bar o cafetería.
3. Apertura del bar o cafetería	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de bares debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la apertura del bar o cafetería en la hora establecida por la propiedad.1.2. Estar en su lugar listo para poder brindar el servicio al huésped.2. El jefe de restaurante debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Verificar la correcta apertura del bar o cafetería.2.2. Asegurarse de que su personal realice la toma de temperaturas de alimentos y de los equipos en tiempo y forma.

OV-SOP-BAR-005 Servicio de Bares y Cafeterías

Objetivo:

Ofrecer un servicio eficiente de bebidas superando las expectativas de nuestros huéspedes.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Inicio del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de bares debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Proporcionar el servicio de forma amable siguiendo el <i>Anexo 30 Fraseología de Servicio en el Departamento de Bares</i> de este Manual y la política OV-POL-MGT-001 Fraseología General del Manual de Gerencia.1.2. No servir bebidas alcohólicas a menores.1.3. Mantener contacto visual cada vez que un huésped solicita una bebida.1.4. Dirigirse al huésped siempre por su apellido durante todo el servicio.1.5. En caso de detectar que algún huésped se encuentra ebrio se debe evitar seguir sirviéndole bebidas alcohólicas y seguir la política OV-POL-F&B-027 Tú Sirves, Tú Decides y el procedimiento OV-SOP-F&B-028 Cuidado del Huésped en el Bar o Restaurante (Tú Sirves, Tú Decides) de este manual.
2. Desarrollo del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de bares debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Preparar las bebidas de acuerdo al recetario y catálogo de bares vigente.1.2. Proporcionar el servicio de bebidas a los huéspedes y a los Meseros utilizando los recipientes adecuados. Para el restaurante debe utilizar cristalería y para el área de piscina debe utilizar vasos que sean reutilizables.1.3. Verificar que la solución desinfectante se encuentre bien dosificada y sin presencia de materia orgánica o extra y en su caso cambiarla.



	<p>1.4. Rotular el producto que esté utilizando durante el servicio, anotando:</p> <p>1.4.1. Nombre del producto si se trata de un alimento trasvasado</p> <p>1.4.2. Fecha de apertura</p> <p>1.4.3. Fecha de caducidad</p>
3. Verificación de suministros durante el servicio	<p>1. El asociado de bares debe:</p> <p>1.1. Mantenerse siempre accesible y a la vista del huésped durante el servicio.</p> <p>1.2. Escuchar al huésped, generar empatía y anticiparse a sus necesidades.</p> <p>1.3. Cuando un huésped solicita algún licor que no está en el todo incluido se le ofrece la carta de (tequilas o vinos) y se le hace saber que tiene un cargo adicional.</p> <p>1.4. Si el huésped solicita alguna bebida preparada que no se encuentre dentro del menú o del Plan Todo Incluido, se le debe elaborar siempre y cuando se cuente con los licores o insumos para su elaboración.</p> <p>1.4.1. En caso de no contar con los ingredientes se le ofrece una bebida parecida.</p> <p>1.5. En ningún momento se le puede sugerir al huésped algún tipo de propina por los servicios y/o productos.</p> <p>1.6. Verificar durante el servicio que siempre cuente con todos los suministros para la preparación de bebidas y solicitar al Surtidor de Bares el resurtido del producto cuando su "stock" de existencia esté a un 20%.</p>

Anexo 30 Fraseología de Servicio en el Departamento de Bares

1. El Gerente o jefe de restaurante debe proporcionar a sus asociados los estándares de fraseología corporativa.
2. El asociado de Bares debe atender inmediatamente al huésped.
3. Si se debe interrumpir a un asociado que está atendiendo a un huésped, previamente se solicitará la autorización del huésped.
4. Fraseología para el asociado de bares:
 - 4.1. Presentación con el huésped.
 - 4.1.1. Saludo: poner la mano sobre el pecho (saludo del corazón).
 - 4.1.2. "Buenos días/ tardes/ noches, Sr. /Sra. / Srta. (apellido del huésped) bienvenido a (nombre del centro de consumo), mi nombre es (nombre del asociado que atenderá al huésped) y le voy a atender este(a) día/ tarde /noche".
 - 4.2. Al despedirse del huésped.
 - 4.2.1. "Sr. /Sra. / Srta. (apellido del huésped), muchas gracias por haber visitado (nombre del centro de consumo), ¿hay algo más que pueda hacer por usted?"
 - 4.2.2. "Esperamos verlo pronto, que tenga un bonito día/ tarde/ noche".
5. Los asociados deben tener en todo momento una comunicación positiva con los huéspedes:



Palabras y/o frases no permitidas	En su lugar utilizar
OK	Está bien, es correcto
Permítame un segundo	Permítame un momento
Necesito que...	Sería tan amable de...
Tiene que...	¿Podría usted...?
Tenemos un problema	Tenemos un inconveniente
No es posible que...	Le comento que...
Pero	Sin embargo
¿Cuál es su nombre?	¿Con quién tengo el gusto?
¿Qué va a tomar?	¿Le puedo ofrecer algo para beber?
¿Qué quiere?	¿Cómo le puedo asistir?
¿Todo bien?	¿Necesita algo más?
¿Quiere su limpieza?	¿Me permite realizar la limpieza de su habitación?
¿Quiere más?	¿Me permite ofrecerle más?
¿Está perdido?	¿Le puedo ayudar en algo?

OV-SOP-BAR-003 Cierre de Bares y Cafeterías

Objetivo:

Verificar que los equipos, herramientas y materia prima se encuentren debidamente resguardados al cierre del turno.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Cierre del bar	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Informar con 15 minutos de anticipación a los Meseros y huéspedes que el bar está por finalizar el servicio para que los huéspedes realicen los últimos pedidos de bebidas.1.2. Realizar el cierre del bar de acuerdo al horario establecido por la propiedad.1.3. Desconectar los equipos eléctricos que utilizó durante el servicio.
2. Almacenamiento del producto	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Almacenar los alimentos correctamente:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Etiquetar los productos abiertos con fecha de apertura1.1.2. Etiquetar los productos elaborados con la fecha de elaboración



	<ol style="list-style-type: none">1.2. Verificar que los equipos de refrigeración y/o congelación donde se almacenan alimentos se encuentren encendidos y funcionando correctamente.1.3. Resguardar las botellas e insumos dejando bajo llave las botellas de alcohol y entregar las llaves al Supervisor de Bares.
3. Limpieza del bar	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza de las barras, mesas, equipos y pisos de acuerdo al programa de limpieza establecido en el hotel.1.2. Llevar un registro de las tareas de limpieza realizadas.
4. Inspección del cierre del bar	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor en turno debe verificar que el personal de bares realice el cierre del bar:<ol style="list-style-type: none">1.1. Resguardando el producto adecuadamente.1.2. Verificando que todo el equipo se haya desconectado.1.3. Limpiando correctamente el equipo de trabajo utilizado.

OV-SOP-BAR-013 Requisición de Pedido y Orden de Compra de Suministros

Objetivo:

Realizar el proceso correcto de pedidos de producto manteniendo un control en el almacén del bar para asegurar que no falte producto para el servicio.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Verificación de faltantes de suministros	<ol style="list-style-type: none">1. El bartender a cargo de cada bar debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar al cierre de turno los faltantes de suministros que tenga para su operación del día siguiente y anotarlos en la hoja de pedidos establecida por la propiedad.1.2. Entregar la hoja de pedidos después de haberla llenado al Supervisor o jefe de restaurantes.
2. Recepción y revisión de hoja de pedido	<ol style="list-style-type: none">1. El Supervisor o jefes de restaurantes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recibir la hoja de pedido del bartender responsable de cada bar al término de cada turno.1.2. Verificar que los suministros anotados en la hoja sea el que realmente se necesita para el servicio del bar.1.3. Realizar los pedidos de bebidas con base en el:<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Presupuesto asignado1.3.2. Catálogo general de bares1.3.3. Demanda del producto por parte del huésped1.4. Considerar en el pedido los requerimientos para eventos especiales, eventos de grupos y bodas.



3. Captura de pedidos en el sistema	<ol style="list-style-type: none">1. El Supervisor o jefe de restaurantes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Capturar en el sistema establecido en la propiedad el pedido de suministros de todos los bares al término del turno para generar la requisición de pedido para el día siguiente.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Los suministros que no se mantienen con un "stock" en el almacén deben solicitarte mediante una orden de compra.
4. Generación de orden de compra	<ol style="list-style-type: none">1. El Supervisor o jefe de restaurantes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Ingresar al sistema que se utilice en la propiedad para realizar la orden de compra de los suministros faltantes y que no tienen en el almacén.1.2. Esperar la autorización electrónica del gerente de Alimentos y Bebidas y jefe de Costos en el Property Management System (PMS) establecido en la propiedad. En caso de no contar con PMS, debe imprimir la orden de compra y recabar las firmas del gerente de Alimentos y Bebidas y del jefe de Costos.1.2.1. Una vez firmada debe llevarla al almacén para que realicen el pedido al proveedor.1.3. La orden de compra para las frutas y verduras se debe realizar diariamente conforme a la demanda de consumo por parte del huésped.
5. Entrega de suministros por parte del almacén	<ol style="list-style-type: none">1. Cuando se tienen los suministros en existencia en el almacén, el Supervisor o jefe de restaurantes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Dirigirse al almacén con la requisición de pedido debidamente firmada y cotejar que lo entregado por el almacenista coincide con lo recibido.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. En caso de que no le entreguen los suministros solicitados debe hacer las observaciones correspondientes en la hoja de pedido.1.2. Trasladar los suministros hasta la bodega de bares.2. Si los suministros se solicitaron mediante una orden de compra, el jefe del almacén debe informar al Supervisor o jefe de restaurante sobre la llegada de los suministros.<ol style="list-style-type: none">2.1. En caso de que algún suministro no fuese entregado por el proveedor, el supervisor o jefe de restaurantes debe dar seguimiento con el almacén hasta que la mercancía sea entregada.

OV-SOP-BAR-007 Revisión en Bares de Sellos de Seguridad de Botellas de Alcohol

Objetivo:

Asegurar que el personal conoce y aplica correctamente el método de revisión de las botellas de alcohol que ingresan al departamento.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Recepción de botellas de alcohol	<ol style="list-style-type: none">1. El Supervisor o jefe de restaurantes debe dirigirse al almacén y recibir las botellas de contenido alcohólico para verificar la legitimidad revisándolas a detalle.
2. Revisión de etiquetas y sellos de seguridad de las botellas de alcohol	<ol style="list-style-type: none">1. El Supervisor o jefe de restaurante debe revisar en cada botella los siguientes elementos:<ol style="list-style-type: none">1.1. El marbete debe contener:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Logotipo de la SENAE1.1.2. Logotipo del SRI1.1.3. "Microtextos" visibles sólo con lupa1.1.4. "Código QR"1.1.5. Año de emisión del marbete1.1.6. Folio del marbete:<ol style="list-style-type: none">1.1.6.1. Internacional: 12 dígitos y de color azul1.1.6.2. Nacional: 10 dígitos y color verde1.2. La etiqueta de la botella debe contener los siguientes elementos:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Logotipo de la empresa (también debe de ser marca registrada).1.2.2. Número de lote1.2.3. Nombre del producto1.2.4. Contraseña oficial1.2.5. Porcentaje de alcohol en volumen por botella (%Alc. Vol.)1.2.6. Contenido neto expresado en mililitros (ml)1.2.7. Nombre o razón social del productor y domicilio del productor o envasador1.2.8. Leyenda precautoria1.2.9. Leyenda del país de procedencia1.3. El color de la etiqueta no se debe des pintar con facilidad1.4. La botella no debe presentar sedimentos ajenos a su composición.
3. Aceptación o rechazo de las botellas de alcohol entregadas por almacén	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor o jefe de restaurantes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Aceptar las botellas de alcohol si estas cumplen todas las características especificadas en el paso 2.1.2. Rechazar si las botellas no cumplen con las características especificadas y registrarlas en el formato de producto no conforme establecido en cada propiedad y notificar inmediatamente al líder de Almacén para que este informe al proveedor y retire el producto.
4. Traslado y almacenamiento de las botellas de alcohol aceptadas	<ol style="list-style-type: none">1. El Supervisor o jefe de restaurantes traslada las botellas de alcohol que cumplieron las especificaciones a la bodega de bares.<ol style="list-style-type: none">1.1. Debe almacenar el producto aplicando el sistema PEPS.



OV-SOP-BAR-004 Distribución de Suministros en Bares

Objetivo:

Realizar la distribución adecuada de los suministros en los bares para garantizar que no tengan faltantes durante el servicio.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación del equipo para el transporte de suministros	<ol style="list-style-type: none">1. El Bartender o responsable de transportar suministros debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Preparar el equipo donde transportará los suministros para surtir el bar y revisar que esté en óptimas condiciones de operación.1.2. Verificar que las condiciones de limpieza del equipo donde se transportarán los productos sean las adecuadas para el transporte de suministros.
2. Verificación de suministros solicitados en los bares	<ol style="list-style-type: none">1. El Surtidor de Bares debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar la requisición de pedido de cada bar para revisar la cantidad y los productos solicitados.1.2. Revisar la fecha de caducidad de los productos alimenticios antes de distribuirlos.1.3. En los alimentos enlatados debe verificar que no presenten:<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Abolladuras1.3.2. Abombamientos1.3.3. Oxidación1.4. En los empaques debe verificar que estén:<ol style="list-style-type: none">1.4.1. Íntegros1.4.2. Sin presencia de materia extraña
3. Distribución de suministros en bares	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de restaurante o bartender debe realizar el surtido suministros en cada bar, entregando:<ol style="list-style-type: none">1.1. Frutas y/o verduras1.2. Bebidas alcohólicas1.3. Botanas1.4. Entre otros
4. Verificación de producto entregado en cada bar	<ol style="list-style-type: none">1. El bartender responsable de cada bar debe cotejar que el encargado de bodega entregue el producto solicitado.<ol style="list-style-type: none">1.1. De no estar completo el pedido, debe informar al jefe de restaurantes para que se lo entregue a la brevedad posible.

OV-SOP-BAR-006 Lavado y Desinfección Manual de Cristalería y Utensilios

Objetivo:

Garantizar el lavado y desinfección de la cristalería y utensilios para evitar cualquier riesgo de contaminación con los alimentos.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación del equipo y material	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de bares debe asegurarse de contar con el siguiente equipo y material para lavar y desinfectar la cristalería:<ol style="list-style-type: none">1.1. Contenedores para el lavado1.2. Fibra suave1.3. Cepillo lava-vasos1.4. Jabón1.5. Desinfectante1.6. Equipo de medición de volumen (jeringas y envases con capacidad de un litro).1.7. Malla plástica/ contenedor para escurrir la cristalería
2. Preparación de jabón y desinfectante	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de bares debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Preparar las soluciones de jabón y desinfectante con base en lo estipulado en la ficha técnica de cada producto considerando los mililitros de producto por litro de agua y mezclarlo en un contenedor que le permita sumergir completamente la cristalería y utensilios.
3. “Escamoche” de cristalería	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de bares debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar el “escamoche” de la cristalería para retirar los restos de alimentos, servilletas, popotes, etc. y depositarlos en el contenedor de basura.
4. Lavado de utensilios (cristalería, cubertería, etc.)	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de bares debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar el lavado de la cristalería utilizando la solución de jabón y tallando con el cepillo lava-vasos y/o la fibra.1.2. Enjuagar la cristalería con suficiente agua.1.3. Sumergir completamente toda la cristalería y cubertería en la solución desinfectante y esperar el tiempo indicado en la ficha técnica para asegurar la desinfección.1.4. Dejar secar al aire libre colocándolos en un escurridor.



RESTAURANTES

En esta sección encontrarán las políticas y procedimientos aplicables en el departamento de Restaurantes para que los asociados puedan realizar sus actividades de manera eficiente en la operación.

OV-POL-RES-001 Estándares de Contacto Directo con el Huésped

Objetivo:

Establecer los lineamientos para mantener estándares de excelencia en el servicio para brindar y un excelente trato durante su estancia a nuestros huéspedes.

Políticas:

1. Los asociados deben recibir y despedirse de los huéspedes de manera gentil y amable haciendo uso de la Fraseología Corporativa de Servicio en Restaurante, se debe ver el *Anexo 31 Fraseología Corporativa de Servicio en Restaurante*.
2. El personal de restaurantes debe evitar en todo momento tratar a los clientes con excesos de confianza y modismos.
3. Los asociados deben:
 - 3.1. Sonreír siempre y saludar en todo momento a huéspedes y a compañeros haciendo contacto visual aplicando la regla 10-5, aplicando en todo momento “el saludo del corazón”.
 - 3.2. Dirigirse a los huéspedes por su apellido, de manera amable y cortés en todo momento.
 - 3.3. Evitar tocar al cliente.
 - 3.4. Evitar proyectar una mala imagen corporal o una mala actitud frente a huéspedes y compañeros de trabajo y mantener una postura adecuada en todo momento.
 - 3.5. No deben masticar chicle frente al huésped ni en áreas de trabajo.
 - 3.6. Cumplir en todo momento la política de estándares de apariencia.
 - 3.7. Observar y anticiparse a las necesidades del huésped en caso de que necesite su ayuda.
4. Si un huésped solicita información de un lugar en específico, el personal de restaurantes debe dar las indicaciones de acuerdo lo solicitado.
5. Los asociados de restaurantes nunca deben referirse a los trastes sucios como “muertos”, debe referirse a ellos como “noventas”.



Anexo 31 Fraseología Corporativa de Servicio en Restaurante

1. Fraseología para Hostess:

- 1.1. Arribo del huésped (con reservación).
 - 1.1.1. Saludo: poner la mano sobre el pecho (Saludo del corazón).
 - 1.1.2. “Buenos días/ tardes/ noches; bienvenido al... (nombre del centro de consumo), ¿me puede dar su número de habitación, por favor? Gracias”.
 - 1.1.3. “Sr. /sra. / srta (apellido del huésped) su reservación es para... (número de personas en la reserva), ¿Está listo para entrar?, espera usted a alguien más”.
 - 1.1.4. “Sr. /sra. /srta (apellido del huésped) los acompañó a su mesa”.
- 1.2. Acomodo del huésped en su mesa.
 - 1.2.1. “Sr /sra / srta (apellido del huésped) gracias por elegir... (nombre del centro de consumo), mi nombre es... (nombre de quien lleva al huésped a la mesa) y esta noche el señor... (nombre del mesero) lo atenderá”.
- 1.3. Despedida del huésped en la puerta.
 - 1.3.1. Saludo: poner la mano sobre el pecho (saludo del corazón).
 - 1.3.2. “Sr. /sra. / srta.... (apellido del huésped) muchas gracias por visitar... (nombre del centro de consumo), ¿cómo estuvo el servicio esta noche?, ¿hay algo más que pueda hacer por usted?”.
 - 1.3.3. “Esperamos verlo pronto, que tenga un bonito día/tarde/noche”.

2. Fraseología para el Mesero:

2.1. Presentación con el huésped.

- 2.1.1. Saludo: poner la mano sobre el pecho (saludo del corazón).
- 2.1.2. “Buenos días/ tardes/ noches, sr. /sra. / srta (apellido del huésped) bienvenido a... (nombre del centro de consumo), mi nombre es... (nombre del mesero que atenderá la mesa) y le voy a atender este(a) día/ tarde /noche”.
 - 2.1.2.1. Alimentos nacionales e internacionales.
 - 2.1.2.2. Desayuno, comida y cena.
 - 2.1.2.3. Postres.

2.2. Despedida del huésped en la mesa.

- 2.2.1. “Sr. /sra. / srta (apellido del huésped), muchas gracias por haber visitado el... (nombre del centro de consumo), ¿hay algo más que pueda hacer por usted?”
- 2.2.2. “Esperamos verlo pronto, que tenga un bonito día/ tarde/ noche. Con excelente presentación y organización”.

2.3. Presentación de la botella.

- 2.3.1. “Sr. /sra. / srta.... (apellido del anfitrión de la mesa), 1.-Nombre del vino, 2.- Cosecha. 3.- Tipo de uva, 4.- Casa productora y 5.- Características especiales del vino (si aplica)”.

OV-POL-RES-004 Estándares de Servicio de Bebidas y Vinos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para garantizar un excelente servicio de bebidas y/o vinos a nuestros Huéspedes cumpliendo con los estándares establecidos.



Políticas:

1. El Mesero durante la toma de orden de alimentos debe sugerir la opción de vinos de la casa y realizar un maridaje para incentivar la venta de vinos no incluidos.
 - 1.1. Si el huésped solicita un servicio o producto, se debe realizar el cargo aplicando las siguientes opciones:
 - 1.1.1. Si cuenta con crédito en el hotel se debe descontar de este.
 - 1.1.2. Si no cuenta con crédito en el hotel, debe tener una garantía para cargos adicionales.
 - 1.2. Es responsabilidad del mesero verificar que el huésped cuente con dicha garantía.
2. El Mesero debe:
 - 2.1. Sugerir la opción de bebidas que no estén incluidos, como son:
 - 2.1.1. Licores finos
 - 2.1.2. Tequilas
 - 2.1.3. Whiskys
 - 2.1.4. Entre otros
 - 2.2. Sugerir la opción de champagne para celebraciones o eventos especiales como bodas, aniversarios, y/o cumpleaños.
 - 2.3. Sugerir digestivos para la sobremesa que no estén en el paquete todo incluido.
3. El Capitán de Meseros debe verificar que las bebidas se encuentren a la temperatura adecuada para su servicio.

A. Servicio de vinos:

1. El Mesero debe servir las bebidas en la cristalería establecida por la propiedad dependiendo del tipo de bebida.
2. Las bebidas que se sirven directo de la botella, se deben servir en la mesa frente al huésped (cuando aplique).
3. El Mesero debe ofrecer bebida adicional al huésped cuando la anterior tenga un $\frac{1}{4}$ de su capacidad.
4. El Capitán de Meseros debe verificar que la temperatura del vino sea la adecuada.
 - 4.1. Vino tinto:
 - 4.1.1. Se sirve a una temperatura preferente entre 14° C a 18° C.
 - 4.1.2. En el caso de vinos de guarda o robustos sugerir decantarlos.
 - 4.1.3. Se coloca sobre la mesa al lado derecho del anfitrión.
 - 4.2. Vino blanco y espumoso
 - 4.2.1. Se sirve preferentemente a una temperatura entre 10° C y 12 °C.
 - 4.2.2. La botella deberá ser presentada en una enfriadera con agua y hielo colocada en una base a la derecha del anfitrión.
5. El Mesero de Restaurantes debe realizar la siguiente secuencia de servicio de vinos:
 - 5.1. Presentar el vino al anfitrión que lo solicitó señalando: nombre, país, región, año, cepa y características especiales.
 - 5.2. Descorchar: Realizar un corte circular por debajo del gollete para retirar la capsula protectora, la cual se resguarda en la bolsa del pantalón o chaleco.
 - 5.3. Introducir $\frac{3}{4}$ del tirabuzón en la parte central del corcho en línea recta sin girar la botella.
 - 5.4. Sostener la botella firmemente colocando el tirabuzón en la boca de la botella, realizar un movimiento lento hacia arriba procurando no romper el corcho.



- 5.5. Retirar el corcho del tirabuzón, limpiar la boca de la botella con un movimiento de afuera hacia adentro con un lito.
- 5.6. Presentar el corcho al anfitrión colocándolo sobre un plato con la parte seca hacia abajo.
- 5.7. Servir al anfitrión aproximadamente una onza para su aprobación, una vez obtenida se sugiere decantar vino.
- 5.8. El Mesero debe servir el vino comenzando por las damas y terminando con el mismo anfitrión de la mesa.
- 5.9. Se sirve aproximadamente 1/5 de la copa para vino tinto y a 1/2 de su capacidad para el vino blanco o cuando el huésped lo solicite.
- 5.10. El vino tinto se coloca sobre la mesa a lado derecho del anfitrión.
- 5.11. El vino blanco o rosado se coloca dentro de la enfriadera con hielo y agua para mantener la temperatura.
- 5.12. En los casos de vinos de casa no se debe dejar la botella en la mesa.
- 5.13. El Capitán de Meseros, Sommelier y Mesero deben tener amplio conocimiento de los vinos para despejar las dudas del Huésped.
- 5.14. El Sommelier y/o Mesero debe ofrecer información adicional del vino de manera automática, clara y puntual.
 - 5.14.1. Historia
 - 5.14.2. Origen
 - 5.14.3. Sabor

B. Pago de Bebidas

1. En caso de que sea un restaurante abierto al público y el cliente desee pagar en efectivo, el Mesero debe solicitar autorización al Capitán de Meseros, quien a su vez debe notificar al cajero en turno.
 - 1.1. El Mesero debe presentar la cuenta al huésped dentro de los primeros tres minutos después de haber sido requerida.
 - 1.2. Debe entregar el cheque al huésped para que plasme su firma.
 - 1.2.1. El cheque debe contener los siguientes datos:
 - 1.2.2. Nombre del huésped.
 - 1.2.3. Nombre y costo de la botella elegida.

OV-POL-RES-003 Estándares de Servicio y Montaje en Restaurantes

Objetivo:

Establecer los lineamientos para garantizar un excelente servicio de bebidas y/o vinos a nuestros huéspedes cumpliendo con los estándares establecidos.

Políticas:

1. La Hostess debe:
 - 1.1. Recibir y saludar al huésped a su llegada al restaurante de acuerdo al Anexo 31 *Fraseología Corporativa de Servicio en Restaurante en este Manual*.
 - 1.2. Solicitar a huésped su número de habitación y apellido.
 - 1.3. Ofrecer al huésped asistencia con los abrigos o paquetes que pudieran incomodar su estancia durante la toma de alimentos.
 - 1.4. Usar de manera natural el apellido del huésped durante la conversación.



- 1.5. Mantener contacto visual con el huésped en todo momento.
 - 1.6. Asignar al huésped una mesa completamente preparada (montada), según los comensales que ocuparán la mesa.
 - 1.7. Acompañar al huésped a su mesa.
 - 1.8. Asegurarse de sentar al huésped durante los primeros 2 minutos después de su arribo al restaurante.
 - 1.9. Presentar el menú abierto y por la derecha del huésped, damas y/o adultos mayores primero o recomendarles las opciones del bufete en su caso.
 - 1.10. Presentar la carta de vinos cerrada y por la derecha al anfitrión de la mesa (si aplica).
-
2. El Mesero debe:
 - 2.1. Saludar de manera cordial y presentarse ante el huésped de acuerdo al *Anexo 31 Fraseología Corporativa de Servicio en Restaurante* en este Manual.
 - 2.2. Mantener contacto visual con el huésped en todo momento.
 - 2.3. Preguntar al huésped si tiene alguna alergia o restricción alimentaria a seguir.
 - 2.3.1. En caso de existir alguna situación especial con los alimentos, el Mesero debe aplicar el procedimiento **OV-SOP-RES-004 de Manejo de Restricciones Alimentarias de Huéspedes** en este Manual.
 - 2.4. Ofrecer orientación del menú y/o buffet o de la carta de vinos al huésped, si ésta es requerida.
 - 2.5. Ofrecer el servicio comenzando por las damas y terminando por el anfitrión de la mesa.
 - 2.6. Obtener la orden de bebidas/vinos para la cena durante los primeros tres minutos después de haber servido el coctel.
 - 2.6.1. Debe obtener órdenes completas y precisas, sin omitir detalle alguno de las necesidades del huésped (enumerar a los comensales para identificarlos y evitar servir los alimentos de manera equivocada).
 - 2.7. Mostrar en todo momento un conocimiento detallado sobre los platillos y el restaurante en particular, y el hotel en general, esto incluye:
 - 2.7.1. Historia, método de cocción, ingredientes, etc. de manera automática, clara, puntual y sin esfuerzo.
 - 2.8. Confirmar la orden y agradecer al huésped.
 - 2.9. Servir las bebidas/vino de la cena durante los primeros cinco minutos después de haber sido ordenadas.
 - 2.10. Obtener la orden de alimentos dentro de los primeros cinco minutos después de haber servido la orden de bebidas al huésped.
 - 2.11. Servir la orden de forma correcta, completa y como fue solicitada.
 - 2.12. Servir el primer tiempo durante los primeros quince minutos después de haber sido ordenados.
 - 2.12.1. Debe servir los alimentos comenzando por las damas y continuar conforme a las manecillas del reloj.
 - 2.13. Servir el plato principal durante los primeros diez minutos después de que el platillo anterior haya sido terminado o removido de la mesa, o durante los primeros veinte minutos después de tomada la orden si no se solicitó algún otro platillo.
 - 2.13.1. Debe advertir al huésped cuando el plato esté caliente, él blasón del plato deberá de colocarse de acuerdo a la guarnición.



- 2.13.2. Debe preguntar al huésped si desea algún condimento o complemento extra.
 - 2.13.3. Los condimentos o complementos deben servirse en contenedores de cristal o cerámica que sean adecuados, limpios y sin daño alguno.
 - 2.14. Reponer al huésped los cubiertos y servilletas cuantas veces sea requerido durante el servicio.
 - 2.14.1. Si algún cubierto o servilleta cae al suelo, se debe remplazar de inmediato por otro limpio.
 - 2.15. Retirar los cubiertos y plaque sucios de la mesa dentro de los primeros tres minutos después de que todos los huéspedes en la mesa hayan terminado o cuando el huésped lo solicite.
 - 2.16. Mantener la mesa libre de plaque sucio y partículas de alimentos en todo momento.
 - 2.17. Ofrecer los postres cuando todos los huéspedes hayan terminado el plato principal.
 - 2.18. Ofrecer las opciones disponibles de café y té al huésped:
 - 2.18.1. Cappuchino
 - 2.18.2. Latte
 - 2.18.3. Espresso
 - 2.18.4. Descafeinado
 - 2.19. Se debe contar con:
 - 2.19.1. Sustituto de azúcar
 - 2.19.2. Azúcar mascabado
 - 2.19.3. Azúcar refinada en porciones individuales.
 - 2.19.4. Se debe tener al menos 10 opciones de té o infusiones diferentes:
 - 2.19.4.1. Té negro
 - 2.19.4.2. Té herbal
 - 2.19.4.3. Té verde
 - 2.19.4.4. Descafeinado
 - 2.19.5. Debe ser acompañado de miel de abeja, rodaja de limón leche y/o crema, en caso de ser té helado, éste deberá ser hecho en casa.
 - 2.20. Corroborar la orden del postre, café o té con el huésped y preguntarle si desea el café junto con el postre o después.
 - 2.21. Servir los postres dentro de los primeros diez minutos después de haber sido ordenados, a menos que el huésped informe al asociado una demora para servirlos.
 - 2.22. Servir el café dentro de los primeros cinco minutos después de haber sido ordenado o dentro de los primeros cinco minutos después de haber sido retirados los remanentes del postre (según la orden del huésped).
3. El Capitán de Meseros, Hostess y/o Mesero debe despedir al huésped de acuerdo al Anexo 31 Fraseología Corporativa de Servicio en Restaurante en este Manual.
 - 3.1. Al retirarse el huésped, el Mesero procede al remontaje de la mesa de acuerdo al estándar correspondiente.

OV-SOP-RES-004 Manejo de Restricciones Alimentarias de Huésped

Objetivo:

Establecer los pasos para garantizar el cumplimiento de las necesidades de los huéspedes con alimentación especial.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Informe de Guest Experience o Recepcionista	1. El jefe de restaurantes y/o capitán de meseros debe recibir de Guest Experience o Recepción la lista de huéspedes que tienen restricciones alimentarias (ej. alergias alimentarias o régimen de dieta).
2. Recepción del huésped en el restaurante	1. El Capitán de Meseros y/o Hostess debe recibir al huésped cuando este llegue al restaurante. 2. Al confirmar el número de habitación en la bienvenida del huésped al restaurante la Hostess debe: 2.1. Revisar si se cuenta con un registro de restricción alimentaria en la lista o PMS correspondiente. 2.2. Verificar con el huésped la existencia de restricción alimentaria. 2.3. Identificar al huésped con restricción alimentaria. 2.4. Notificar al Mesero sobre la restricción alimentaria del huésped. 3. Cuando se trate de buffet, el Capitán de Meseros debe indicar los alimentos que el huésped puede consumir y de preferencia debe recomendar la huésped que se le preparen especialmente platillos que cumplan con sus restricciones alimentarias.
3. Seguimiento de pedido de alimentos especiales	1. El Capitán de Meseros debe: 1.1. Informar al Mesero a cargo de la mesa la información necesaria para cumplir con el requerimiento. 1.2. Informar al encargado de cocina del centro de consumo sobre las necesidades alimenticias del huésped durante el servicio. 2. El encargado de cocina del restaurante debe cocinar los alimentos por separado y con los ingredientes requeridos. 3. El Capitán de Meseros debe 3.1. Señalar en el “tent card” correspondiente al menos las 5 alergias más comunes: 3.1.1. Nueces 3.1.2. Mariscos 3.1.3. Lácteos 3.1.4. Gluten 3.1.5. Huevo 3.2. Dar seguimiento para asegurarse de que el huésped reciba sus alimentos de acuerdo a la información requerida.
4. Registro de incidencias en bitácora	1. El Capitán de Meseros debe registrar en la bitácora del centro de consumo si el huésped consumió del buffet o cualquier incidencia durante el servicio hacia el huésped.

OV-SOP-RES-010 Lavado y Desinfección de Loza, Cristalería y Plaqué

Objetivo:

Establecer los lineamientos para garantizar el lavado y desinfección de loza, cristalería y plaqüé para evitar cualquier contaminación relacionada con los alimentos.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Retirar sobras de comida de platos por el equipo de operación	1. El mesero de restaurantes debe retirar los restos de comida de la loza, cristalería y/o sorbetes, después depositarlos en los contenedores de basura establecidos.
2. Entrega de equipo de operación para el lavado	1. El mesero debe: 1.1. Trasladar al área de lavado todo el equipo de operación para que se proceda a lavar. 1.2. Entregar a los asociados de steward el siguiente equipo de operación: 1.2.1. Cristalería (si aplica) 1.2.2. Plaqué
3. Recepción de plaque y cristalería.	1. Una vez que el steward haya realizado el lavado del plaque y cristalería, el mesero de restaurantes debe recibir el equipo de operación al finalizar el proceso de lavado. 1.1. Cristalería 1.2. Plaque
4. Trapeado de cristalería y plaque	1. Antes de colocar en servicio la cristalería o el plaque, el mesero debe secar con un paño seco. 1.1. Si el mesero detecta residuos de comida o cualquier otro material extraño en el plaque y cristalería, debe regresarlos a los asociados de steward para que repita el proceso de lavado.

OV-POL-F&B-001 Estándares de Servicio y Montaje en Restaurante Buffet

Objetivo:

Establecer los estándares para la operación del servicio de buffet para el desayuno, comida y cena, donde se sirve una amplia variedad de alimentos y bebidas creativas e interactivas.

Política:

1. Los asociados de alimentos y bebidas deben revisar que el buffet cumpla los estándares de calidad establecidos desde el inicio hasta el final del servicio.
 - A. Apertura del Buffet
1. Al inicio del turno se deben verificar y dar seguimiento a la bitácora con los pendientes y necesidades de mantenimiento dejados por el turno anterior, solicitudes de huéspedes VIP huéspedes con alimentación especial, grupos, órdenes de servicio, etc.
2. Se debe:
 - 2.1. Revisar a través del listado de verificación las condiciones físicas del restaurante, así como también iluminación, música, velas, decoraciones, flores, perfume y ambiente general del establecimiento.



- 2.2. Verificar que cuenta con todo lo necesario de acuerdo al turno y al menú.
 - 2.3. Verificar con el departamento de cocina que no exista algún faltante o sustitución de alimentos.
 - 2.3.1. En caso de tener algún faltante o sustitución de alimentos debe colocar las etiquetas de acuerdo a la rueda de menú establecida para el día y servicio.
 - 2.4. Colocar las etiquetas en aquellos productos que no son comunes para el huésped promedio, que no son identificables claramente o que están disponibles en distintas variedades.
 - 2.4.1. Las etiquetas que se colocan deben estar presentables, limpias, tener un estilo diseñado y consistente en todos los sectores que lo ameritan.
 - 2.4.1.1. No deben contener errores ortográficos ni de gramática.
 - 2.4.1.2. Estar escritos en el idioma local e inglés (si aplica).
 - 2.5. Verificar que los platillos que por sus ingredientes son complejos, incluyan el nombre y los ingredientes básicos del mismo.
 - 2.5.1. Los platillos libres de gluten y vegetarianos deben estar especialmente etiquetados.
 - 2.6. Revisar que la mesa se encuentre montada de acuerdo al concepto con:
 - 2.6.1. Mantel o manteleta
 - 2.6.2. Servilleta de tela
 - 2.6.3. Cubiertos
 - 2.6.4. Platos
 - 2.6.5. Cristalería
 - 2.6.6. Salero y pimentero limpios y llenos
 - 2.6.7. Centro de mesa o florero (si aplica)
 - 2.6.8. Palillos chinos (si aplica)
 - 2.7. Asegurarse de que el restaurante está limpio, montado y completo antes de la apertura
 - 2.8. Verificar que no se usan flores artificiales para decoración
 - 2.9. Revisar que la música es de acorde al concepto del restaurante y está a un volumen adecuado que permita la conversación entre los comensales.
 - 2.10. Verificar que la iluminación y/o velas proporcionen la luz suficiente para el servicio.
 - 2.11. Confirmar que todos los trabajos de montaje previos estén concluidos y de haber faltantes debe informar al departamento de cocina.
3. El asociado de bares debe asegurarse de que el bar esté montado y cuente con todos los accesorios e insumos necesarios.
- B. Servicio en el Restaurante
1. El asociado de Alimentos y Bebidas debe:
 - 1.1. Proporcionar un servicio amable, sincero, auténtico y profesional.
 - 1.2. Conocer el menú e ingredientes de los platillos y bebidas.
 2. La Hostess debe:
 - 2.1. Esperar en la puerta de acceso y recibir al huésped dando la bienvenida.
 - 2.2. Registrar al huésped en bitácora y revisar el brazalete (si aplica).
 - 2.3. Acompañar al huésped a la mesa completamente limpia y montada.
 - 2.4. Realizar la cortesía de la silla y servilleta presentándole al Mesero que está a cargo de su servicio.



- 2.5. Si el Capitán o la Hostess cuentan con información sobre solicitudes especiales como restricciones alimentarias deben informar al Mesero para la aplicación del protocolo correspondiente.
 - 2.6. En caso de que el huésped lleve algún producto propio para ser cocinado por nosotros, se le debe pedir que llene el formato de deslinde de responsabilidad establecido por el hotel.
3. El Mesero debe:
- 3.1. Presentarse ante el huésped.
 - 3.2. Ofrecer bebidas de acuerdo al tipo de servicio y hacerles la invitación para que pasen al buffet por sus alimentos.
 - 3.2.1. Para el servicio de bebidas alcohólicas al huésped se debe seguir la política y procedimiento **Tú Sirves, Tú Decides** que se encuentran en este manual.
 - 3.3. Retirar los servicios extras (platos, vasos, copas, etc.)
 - 3.4. Ayudar al huésped en el traslado de los alimentos las veces que sea posible
4. Durante el servicio, el Capitán debe recorrer las mesas y preguntar al huésped sobre el servicio recibido verificando que este sea satisfactorio.
 5. Si el huésped se interesa por algún servicio de alimentos y bebidas que no se ofrezca en el servicio todo incluido, se le debe informar del costo y de la política de cobro que establece el departamento de Finanzas.
 - 5.1. Si adquiere algún servicio extra se debe realizar el cargo a la habitación.
 - 5.2. En los restaurantes con servicio abierto al público se debe realizar el cobro y entregarle el comprobante de pago.
 6. El asociado de restaurantes debe despedir al huésped amablemente
 7. Al retirarse el huésped, el mesero debe realizar el remontaje de la mesa de acuerdo al estándar para cada restaurante.
- C. Servicios Generales de Restaurantes:
1. Las bebidas calientes y frías se sirven con una servilleta de papel o con una blonda si llevan un plato.
 2. El departamento de cocina monta todos los platillos y bebidas a las temperaturas adecuadas, calientes o fríos.
 - 2.1. Los alimentos son producidos, presentados y servidos de manera original.
 - 2.2. Solo deben utilizar productos congelados cuando sea absolutamente necesario.
 3. Se debe contar con platillos acordes al perfil de los huéspedes, por ejemplo: japoneses, brasileños, mexicanos. Para lo cual se tomarán en cuenta los perfiles más altos en porcentaje de ocupación.
 4. El buffet debe contar con platos, vasos y cubertería que sean de fácil acceso para que el huésped pueda servirse sus alimentos.
 5. Todos los platillos en servicio deben tener los utensilios apropiados para servirse, así como los condimentos y acompañantes necesarios.
 6. El café debe ser fresco y tener buen sabor.
 - 6.1. No se debe servir café concentrado líquido y se debe tener al menos las siguientes opciones de café:
 - 6.1.1. Cappuchino
 - 6.1.2. Latte



- 6.1.3. Espresso
 - 6.1.4. Descafeinado
 - 6.1.5. Especialidad local
 - 6.1.6. Por goteo
 - 6.2. Se debe contar con:
 - 6.2.1. Sustituto de azúcar
 - 6.2.2. Azúcar mascabado
 - 6.2.3. Azúcar refinada en porciones individuales
 - 6.3. Todos los complementos para el café deben estar en la mesa del comensal.
 - 6.4. Se debe contar con equipo adecuado para brindar el servicio del café.
 - 6.5. El té se debe servir con una jarra individual de agua caliente, y ofrecer leche caliente, limón y miel de acuerdo a la selección del té.
 - 6.5.1. Se debe tener al menos las siguientes opciones de té o infusiones:
 - 6.5.1.1. Té negro
 - 6.5.1.2. Té herbal
 - 6.5.1.3. Té verde
 - 6.5.1.4. Descafeinado
7. Bebidas no alcohólicas
- 7.1. Todas las bebidas embotelladas o enlatadas se deben servir frías.
 - 7.2. Debe haber opción de agua natural y mineral.
 - 7.3. Debe haber como mínimo 5 opciones de refrescos, incluyendo opciones de dieta.
8. Cerveza, destilados y cócteles
- 8.1. Debe haber variedad de cervezas nacionales e internacionales de marcas reconocidas.
 - 8.2. La cerveza en botella o lata debe servirse frente al huésped.
 - 8.3. Las bebidas que lo requieran se deben servir con un agitador.
9. Vinos
- 9.1. Se debe tener una amplia variedad de vinos para servicio y para venta al huésped.
 - 9.2. Se debe tener en servicio por copeo como mínimo 7 vinos de la casa y 3 vinos para la venta:
 - 9.2.1. 1 vino espumoso
 - 9.2.2. 3 vinos tintos
 - 9.2.3. 3 vinos blancos
 - 9.2.4. 3 opciones de vinos para venta (una opción de cada uno de los arriba mencionados).
 - 9.3. Se debe tener variedad de vinos nacionales e internacionales.
 - 9.4. El vino por copeo se sirve frente al huésped, mostrando la botella.
10. El equipo de sonido debe ser de excelente calidad.
11. Se debe contar con opción de venta de vinos, licores y alimentos.
- D. Servicio de Desayuno:
1. Se debe ofrecer una extensa variedad de platillos que incluyan auténticas especialidades regionales y/o locales, opciones internacionales y opciones para desayuno continental.
 2. El pan para desayuno debe ser horneado el mismo día, y debe incluir como mínimo:
 - 2.1. 3 tipos de pan dulce (utilizando diferentes métodos de preparación)
 - 2.2. 3 tipos de panecillos salados duros y blandos



- 2.3. 1 especialidad local dulce o salada
- 2.4. 2 panes especiales enteros
- 2.5. Pan rebanado (blanco e integral)
- 2.6. Pan tostado de centeno
3. Debe haber disponibles al menos 8 tipos de cereales:
 - 3.1. Granola
 - 3.2. Cereal de hojuela de maíz
 - 3.3. Cereal con fibra
 - 3.4. 4 opciones de cereal para niños
 - 3.5. Otra opción libre
4. Debe haber al menos 4 tipos de frutas secas.
5. Debe haber al menos 4 tipos de nueces o semillas.
6. Leche: Esta debe estar etiquetada y debe haber 3 opciones como mínimo:
 - 6.1. Entera
 - 6.2. Light
 - 6.3. De soya sin azúcar
7. Debe haber 4 opciones de yogurt como mínimo:
 - 7.1. Natural
 - 7.2. Light
 - 7.3. 2 opciones de yogurt con fruta
8. Se debe tener la opción de fruta fresca, madura y de temporada, además se debe tener:
 - 8.1. 4 opciones de fruta en rebanadas
 - 8.2. 3 frutas enteras, incluyendo plátano
 - 8.3. 2 tipos de frutas en almíbar junto a los cereales
9. Las carnes frías, quesos y pescado se deben servir con base en la selección de sabores locales:
 - 9.1. 2 opciones de carnes frías
 - 9.2. 2 opciones embutidos
 - 9.3. 1 pescado ahumado como mínimo
 - 9.4. 4 opciones de quesos (2 suaves y 2 duros), y se presentan rebanados o enteros de acuerdo al tipo y se sirven en una tabla para corte o mármol, con los utensilios adecuados para servirse.
 - 9.5. Debe haber los condimentos apropiados para acompañar a estos productos.
10. El buffet caliente, debe estar disponible:
 - 10.1. Debe haber al menos 2 estaciones de huevos al gusto con sus respectivos acompañamientos.
 - 10.2. Los huevos que se colocan en el buffet se deben reponer continuamente.
 - 10.3. Debe haber hot cakes recién hechos, miel de maple y todos los acompañamientos necesarios para su servicio.
 - 10.4. Debe haber tocino, salchichas, papas y otras 2 opciones más de alimentos calientes.
11. Debe haber como mínimo 3 opciones de jugos de fruta frescos naturales y 1 opción de jugo de vegetales (si aplica) y deben estar fríos.
12. Solo se debe montar mantequilla sin sal a temperatura templada y se debe tener margarina disponible por si el huésped la solicita.
13. Debe haber como mínimo 3 opciones de mermeladas y 1 de miel en envase de cristal (en caso de que haya una especialidad del hotel o hecha en casa, esta puede servirse).



E. Servicio de Comida y Cena:

1. Alimentos:

- 1.1. La estación de lechugas y ensaladas debe estar montada de una manera atractiva y debe ser repuesta constantemente. Como mínimo debe haber:
 - 1.1.1. 3 tipos de lechuga
 - 1.1.2. 8 tipos de vegetales
- 1.2. Para las ensaladas debe haber como mínimo 14 acompañamientos (vinagretas, quesos y pan).
- 1.3. Debe haber opciones de comida libre de gluten.
- 1.4. La fruta fresca debe estar en opción por rebanadas y entera.
- 1.5. Debe haber carne de pollo, res, puerco, mariscos y pescado.
- 1.6. El buffet debe tener opciones de alimentos saludables con pocas calorías, grasa y sodio.
- 1.7. Los postres deben ser frescos y estar montados en pequeñas porciones o que se puedan preparar en estaciones interactivas para los huéspedes.

F. Cierre del Servicio:

1. Se debe informar a los huéspedes sobre el cierre del centro de consumo 15 minutos antes de la hora, invitándolos a pasar al buffet por si desean algún alimento.
2. Se debe elaborar la bitácora del turno detallando todas las incidencias ocurridas.
3. Se debe dejar el restaurante limpio, ordenado y pre montado para el siguiente servicio.

OV-SOP-RES-005 Apertura de Restaurante Buffet

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar una apertura adecuada para ofrecer un servicio eficiente a los Huéspedes.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Pase de lista de asistencia	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros antes de iniciar el turno debe realizar el pase de lista de los asociados y anotarlo en el formato utilizado en cada hotel.
2. Asignación de responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros debe reunir diariamente a su equipo para proporcionarles la información del día y asignación de actividades.
3. Inicio de turno	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros debe verificar y dar seguimiento a los pendientes registrados en bitácora por el turno anterior, como son:<ol style="list-style-type: none">1.1. VIP1.2. Huéspedes con alimentación especial.1.3. Grupos2. El Capitán de Meseros debe verificar con el Sommelier que no tenga faltantes de la carta de vinos de la casa y para venta.<ol style="list-style-type: none">2.1. Si hay faltantes de vinos, debe informar a los asociados para que no se ofrezcan al huésped.



	<ol style="list-style-type: none">3. El Gerente y/o Capitán de Meseros debe estar informado del platillo especial del día.
4. Montaje	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros debe supervisar que el Mesero cumpla con las actividades asignadas.2. El Mesero del Restaurante debe realizar el montaje de las estaciones asignadas de acuerdo al rol de estaciones vigentes para cada servicio:<ol style="list-style-type: none">2.1. Desayuno2.2. Almuerzo2.3. Cena3. El Capitán de Meseros debe realizar recorridos por las estaciones verificando el correcto montaje de las mesas y el montaje de los alimentos conforme a la rueda de menú.4. La Hostess debe:<ol style="list-style-type: none">4.1. Colocar los tend cards de acuerdo a la rueda de menú establecida para el día.4.2. Asegurarse de que los nombres coincidan con los platos montados en la línea.4.3. Verificar que tengan la información completa de los ingredientes con lo que está elaborado.5. El Capitán de Meseros debe verificar con la rueda de menú que esté completo el montaje.<ol style="list-style-type: none">5.1. Si existe alguna variación o faltante debe informar al encargado de Cocina y registrarla en la bitácora establecida por el hotel.
5. Verificación del área.	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de restaurantes o el capitán de meseros debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar una inspección en el área del restaurante.1.2. Verificar a través del formato de <i>Apertura de Restaurante</i> establecido en cada hotel las condiciones físicas, funcionalidad y confort del restaurante.1.3. Verificar que el montaje sea el adecuado.1.4. Si encuentra alguna anomalía en el área del restaurante debe realizar el reporte al departamento correspondiente.2. El Capitán de Meseros debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Verificar que la Hostess coloque los tend cards de manera correcta de acuerdo a los alimentos montados en la línea.2.2. Verificar que el bartender realice la apertura del bar en tiempo y forma.2.3. Verificar que el restaurante se encuentre listo para realizar la apertura 5 minutos antes del horario oficial.

OV-SOP-RES-006 Servicio de Restaurante Buffet

Objetivo:

Establecer los lineamientos para ofrecer un servicio que supere las expectativas de los huéspedes.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Llegada del Huésped al restaurante	<ol style="list-style-type: none">1. La Hostess debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recibir a los huéspedes para darles la bienvenida.1.2. Solicitar a huésped su número de habitación y se anota en el registro de control de huéspedes establecido por el hotel.
2. Desarrollo del Servicio	<ol style="list-style-type: none">1. La Hostess debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que la mesa para el huésped se encuentre montada completamente de acuerdo al servicio que se está ofreciendo.1.2. Dirigirse junto con el huésped a la mesa asignada.<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Debe tener lista una silla para ofrecerle asiento al huésped y/o colocarle la servilleta de tela en el regazo (si aplica).1.3. Explicar al huésped el funcionamiento del restaurante.<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Debe presentar al Mesero que estará a cargo del servicio.1.4. Si existe un huésped con alimentación especial, el Capitán de Meseros debe aplicar el procedimiento OV-SOP-RES-004 Huéspedes con Restricciones Alimentaria que se encuentra en este Manual.2. El Mesero debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Dirigirse a la mesa del huésped.2.2. Servir agua con rodaja de fruta o natural en la mesa comenzando por las damas y terminando por el anfitrión de la mesa.2.3. Tomar la orden de bebidas del huésped.2.4. Realizar la entrega de bebidas al huésped.2.5. Asistir en todos los requerimientos del huésped durante el servicio.3. El Mesero debe:<ol style="list-style-type: none">3.1. Realizar el retiro de plaqué sucio de la mesa del huésped.3.2. Llevar nuevos cubiertos al huésped.3.3. Debe escamuchar los platos y posteriormente llevarlos al área de lavado.
3. Verificación del Servicio	<ol style="list-style-type: none">4. El Capitán de Meseros debe:<ol style="list-style-type: none">4.1. Realizar una inspección de las mesas y preguntar a los huéspedes sobre la calidad de los alimentos y bebidas.4.2. Verificar que no haya faltantes de alimentos, loza, vasos o plaqué durante el servicio.<ol style="list-style-type: none">4.2.1. Si hay faltantes debe informar al departamento correspondiente para que realice el resurtido de lo que falte.
4. Despedida del comensal	<ol style="list-style-type: none">5. El Capitán de Meseros, Hostess y/o Mesero debe despedir al huésped.



	5.1. Al retirarse el Huésped, el Mesero procede al remontaje de la mesa de acuerdo al estándar correspondiente.
--	---

OV-SOP-RES-007 Cierre de Restaurante Buffet

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar un adecuado cierre del restaurante buffet garantizando una adecuada operación.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Horario de cierre del restaurante	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros junto con su staff deben proporcionar el servicio a los huéspedes que ingresen antes del horario del cierre.<ol style="list-style-type: none">1.1. El horario de cierre es establecido por la propiedad.1.2. Los asociados del restaurante deben realizar el servicio en base a los estándares de servicio durante todo el turno.
2. Cierre del servicio del restaurante	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros debe verificar que el buffet esté surtido con todos los platos de acuerdo al menú del día para los últimos comensales.2. Los Meseros del restaurante no deben desmontar el restaurante si aún se encuentran comensales en el área.3. El Capitán de Meseros debe:<ol style="list-style-type: none">3.1. Dar una tolerancia de 10 minutos a los comensales una vez cumplido el horario de cierre.3.2. Informar al encargado de cocina cuando todos los comensales se hayan servido todos sus alimentos para comenzar el desmontaje del buffet.3.3. Despedir a los últimos comensales de forma personal y preguntarles su percepción del servicio.4. Los Meseros del restaurante deben empezar las actividades de cierre dentro del buffet.<ol style="list-style-type: none">4.1. En el caso de que lleguen huéspedes cuando el restaurante ya se encuentre cerrado, el Capitán, Hostess o Mesero debe informarles el horario de apertura del restaurante y recomendar los centros de consumo con servicio en ese momento.5. El Capitán de Meseros debe realizar el registro y envío de la bitácora de turno de acuerdo al formato bitácora de restaurante establecido por cada hotel.
3. Supervisión del rol de actividades de cierre	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros o jefe de restaurante debe supervisar que los Meseros del restaurante realicen las actividades de cierre del restaurante:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar el pre-montaje del restaurante para el turno siguiente.1.2. Limpieza del mobiliario y equipo.1.3. Entrega de la mantelería sucia a Lavandería.



4. Inspección del Restaurante	1. El Capitán de Meseros o jefe de restaurante debe realizar una inspección del restaurante para verificar que el personal realice todas las actividades asignadas de manera correcta.
5. Cierre del restaurante	1. El Capitán de Meseros debe: 1.1. Verificar el apagado del sonido, luces y aire acondicionado al finalizar el turno. 1.2. Entregar en seguridad las llaves del restaurante y registrar su firma en la bitácora correspondiente. 2. El jefe de restaurante debe realizar el reporte de incidencias o sugerencias y anotarlas en bitácora.

OV-POL-F&B-002 Restaurante de Especialidades y a la Carta

Objetivo:

Establecer los criterios para la operación y servicio de los restaurantes de especialidades y a la carta, generando en nuestros huéspedes una experiencia de alimentos y bebidas única.

Políticas:

1. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben revisar que el servicio del restaurante de especialidad y a la carta cumpla los estándares de calidad establecidos desde el inicio hasta el final del servicio.

A. Reservaciones:

1. Los restaurantes de especialidades y a la carta deben ofrecer servicio sin reservación (se aplican excepciones, pero tienen un cargo extra. Estas reservaciones pueden ser: Grupos, Chef's Table, Cavas).
 - 1.1. Para las mesas Chef's Tables solo se aceptan reservaciones diarias, limitadas al tamaño de la mesa, para Chef's Table se puede hacer reservación anticipada.
 - 1.2. Si existe otra opción de restaurante que se considere que requiere reservación, se necesita autorización del corporativo para aplicar este proceso.
 - 1.3. No se debe utilizar la reservación como un instrumento para venta por parte de ningún asociado de los hoteles operados por Hoteles Oro Verde o de las concesiones dentro del hotel.

B. Apertura de Restaurante:

1. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben seguir la política **OV-POL-F&B-001 Buffet** en el subtema A apertura del buffet de este Manual.

C. Servicio del Restaurante.

1. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben seguir la política **OV-POL-F&B-001 Buffet** en el subtema B Servicio en el Restaurante de este manual, adicional a eso, debe seguir los puntos que se mencionan a continuación:



- 1.1. Si el restaurante se encuentra lleno, se debe informar al huésped y se le debe ingresar a la lista de espera dándole un tiempo estimado. Si se ofrece un sistema de ficha, beepers, etc. se le debe explicar el funcionamiento de este.
 - 1.1.1. Si el huésped no desea esperar se debe investigar en los demás restaurantes si existe espacio para ingresarlo.

D. General de Alimentos y Bebidas:

1. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben seguir la política **OV-POL-F&B-001** Buffet en el subtema C Servicios Generales de Alimentos y Bebidas de este manual, adicional a eso, debe seguir los puntos que se mencionan a continuación:
 - 1.1. Se cuenta con opciones de comida libre de gluten y vegetariana para cada tiempo: entrada o sopa, plato fuerte y postre.
 - 1.2. El diseño de los menús tiene que reflejar el concepto del restaurante.
 - 1.3. Los menús deben estar en el idioma local e inglés, y son revisados diariamente para evitar que se entreguen manchados o en malas condiciones.
 - 1.3.1.1. Se debe cuidar el contraste, tamaño de letra, color y demás condiciones que se requieran para que estos sean legibles aún con poca luz.

E. Cierre del Servicio.

1. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben seguir la política **OV-POL-F&B-001** Buffet en el subtema F Cierre del Servicio de este Manual

OV-SOP-RES-001 Apertura de Restaurante de Especialidades

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar una apertura adecuada para ofrecer un servicio eficiente a los huéspedes.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Asignación de responsabilidades.	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de restaurantes debe reunir diariamente a su equipo para proporcionarles la información del día y asignación de actividades
2. Revisión de pre-asignaciones del servicio del día	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de restaurantes debe recibir el listado de pre-asignaciones del día realizadas por el departamento de Guest Experience o Reservaciones.2. El jefe de restaurante debe informar al líder de cocina y a su equipo sobre las pre-asignaciones de los huéspedes de acuerdo a:<ol style="list-style-type: none">2.1. Número de personas2.2. Huéspedes VIP2.3. Cumpleaños2.4. Alérgicos2.5. Alimentación especial2.6. Grupos



	<ol style="list-style-type: none">3. El Capitán de Meseros debe registrar la pre-asignación en el PMS respetando los horarios y número de asientos establecidos por centro de consumo.4. El jefe de restaurantes debe estar informado del platillo especial del día.
3. Montaje	<ol style="list-style-type: none">1. El Mesero del Restaurante debe realizar el montaje de las mesas.
4. Verificación del área	<ol style="list-style-type: none">1. El Jefe de restaurantes o el Capitán de Meseros debe<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar un recorrido en el área del restaurante.1.2. Verificar que el montaje sea el correcto de acuerdo al estándar establecido por el hotel.1.3. Verificar el correcto funcionamiento de los equipos y mobiliarios del restaurante.<ol style="list-style-type: none">1.3.1. En caso de encontrar alguna anomalía en el área del restaurante debe realizar el reporte al departamento correspondiente.

OV-SOP-RES-002 Servicio de Restaurante de Especialidad

Objetivo:

Ofrecer un servicio de alimentos y bebidas que supere las expectativas expresadas y no expresadas de los huéspedes.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Asignación de mesa al comensal	<ol style="list-style-type: none">1. La Hostess debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recibir a los huéspedes para darles la bienvenida.1.2. Revisar la asignación de la mesa del huésped en el sistema operativo utilizado:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Si el huésped tiene una mesa asignada:<ol style="list-style-type: none">1.2.1.1. El Capitán de Meseros o Hostess debe dirigir a la mesa al huésped.1.2.2. Si el huésped no tiene una mesa asignada:<ol style="list-style-type: none">1.2.2.1. Se le proporciona el servicio si hay una mesa disponible.1.2.2.2. En caso de que no esté disponible ninguna mesa, se le informa al huésped y se le agrega a la lista de espera dándole tiempo estimado.1.2.2.3. Si el huésped no desea esperar, se le ofrece consultar la disponibilidad de mesas en los restaurantes del resort.
2. Desarrollo del Servicio	<ol style="list-style-type: none">1. La Hostess debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Dirigirse junto con el huésped a la mesa asignada.1.2. Tener lista una silla para ofrecerle asiento al huésped.



	<ol style="list-style-type: none">1.3. Colocarle la servilleta de tela en el regazo del huésped.1.4. Brindar la carta de alimentos y bebidas al huésped.2. La Hostess o el Capitán de Meseros le informa al Mesero si existe con alguna restricción alimentaria.3. El Mesero debe:<ol style="list-style-type: none">3.1. Dirigirse a la mesa del huésped, presentarse y dar la bienvenida.3.2. Servir agua con rodaja de fruta natural en la mesa, comenzando por las damas y terminando por el anfitrión de la mesa.3.3. Tomar la orden de bebidas y alimentos del huésped, comenzando con las damas, siguiendo con los niños y al final los caballeros.3.4. Corroborar con el huésped si existe una restricción especial en su dieta.3.5. Realizar la entrega de los alimentos y bebidas al huésped.3.6. Asistir en todos los requerimientos del huésped durante el servicio.4. El mesero de restaurante debe realizar el retiro de plaque sucio de la mesa del huésped cuando el huésped haya terminado de comer el platillo.
3. Revisión del Servicio	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar una inspección de las mesas y preguntar a los huéspedes sobre la calidad de los alimentos y bebidas.1.2. Verificar que no hay faltantes de alimentos, loza, vasos o plaque durante el servicio.<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Si hay faltantes debe informar al departamento correspondiente para que realice el resurtido de lo que falte.
4. Despedida del comensal	<ol style="list-style-type: none">1. El Mesero debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Despedirse al huésped de manera cortés y amable.1.2. Proceder al remontaje de la mesa de acuerdo al estándar correspondiente.

OV-SOP-RES-003 Cierre de Restaurante de Especialidad

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar un adecuado cierre del restaurante de especialidad.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Reportes e incidencias	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de restaurante debe realizar el reporte de incidencias o sugerencias y anotarlo en bitácora.



	<ol style="list-style-type: none">1.1. En caso de ser un restaurante abierto al público el jefe de restaurantes debe verificar el corte de caja realizado por el Cajero del restaurante.
2. Recorrido de cierre	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros o jefes de restaurantes debe realizar un recorrido por el restaurante, verificando el funcionamiento y estado de los equipos y mobiliario.
3. Supervisión del rol de actividades de cierre	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros o jefe de restaurantes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Supervisar que los meseros del restaurante realicen las actividades de cierre del restaurante:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Realizar la limpieza del restaurante dejando ordenado el mobiliario y equipo.1.1.2. Realizar el pre-montaje del restaurante para el turno siguiente.1.1.3. Entregar la mantelería sucia a Lavandería.1.2. Verificar el apagado del sonido, luces y aire acondicionado al finalizar el turno.

OV-SOP-RES-008 Funciones del Capitán Cubre Turnos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para asegurar el funcionamiento adecuado de los restaurantes cuando el Capitán de Meseros asignado no se encuentre en turno de trabajo.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Consulta de rol semanal para cubrir turnos	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros en turno debe consultar el rol semanal para verificar los días en los que cubrirá cada restaurante.
2. Actividades a realizar durante el turno	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros en turno debe realizar las mismas funciones y actividades del Capitán de meseros titular del restaurante que está cubriendo.<ol style="list-style-type: none">1.1. Debe realizar la lista de verificación de centro de consumo establecido por cada hotel.1.2. Debe de realizar los seguimientos de las no conformidades detectadas, realizando el concentrado mensual y enviarlo a la Dirección de Alimentos y bebidas.
3. Proceso a seguir para cubrir un restaurante	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros en turno debe seguir el proceso para cubrir un restaurante, el cual tiene una duración de 3 días distribuidos de la siguiente manera:<ol style="list-style-type: none">1.1. El día anterior a cubrir el restaurante, el Capitán de Meseros en turno debe de contactar al Capitán de Meseros titular para recibir el turno con la siguiente información como mínimo:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Staff con el que trabajará



	<ol style="list-style-type: none">1.1.2. Pendientes de mantenimiento1.1.3. Órdenes de servicio1.1.4. Información que afecte la operación <ol style="list-style-type: none">2. El Capitán de Meseros en turno durante la operación debe de realizar las actividades inherentes al puesto del Capitán de Meseros.<ol style="list-style-type: none">2.1. Debe verificar la aplicación de estándares y políticas.2.2. Debe dar seguimiento a las órdenes de mantenimiento.<ol style="list-style-type: none">2.2.1. Las órdenes de mantenimiento deben concentrarse en la lista de verificación de centros de consumo establecido en cada hotel.3. El Capitán de Meseros en turno, al día siguiente de haber cubierto el restaurante, debe contactar al titular del restaurante para recibir los pendientes del turno que sucedieron en su ausencia.4. El Capitán de Meseros cubre turno debe de recibir el staff completo para desempeñar las funciones de manera perfecta.<ol style="list-style-type: none">4.1. El Capitán de Meseros titular del centro de consumo no debe otorgar permisos, pagar turnos o vacaciones durante su ausencia, dicha autorización debe ser otorgada por el Capitán de Meseros en turno.
--	--

OV-SOP-RES-009 Inventario de Equipo de Operación

Objetivo:

Establecer los lineamientos para mantener el control del equipo utilizado durante la operación, para así evitar aumentos de costos y/o perdidas de los mismos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Control de inventarios.	<ol style="list-style-type: none">1. El Capitán de Meseros debe llevar un control registrado de todos los artículos que tenga a su cargo para el desarrollo de sus labores, como son:<ol style="list-style-type: none">1.1. Cristalería1.2. Loza1.3. Plaqué1.4. Charolas1.5. Servilletas de tela1.6. Manteles1.7. Cubre Manteles1.8. Caminos de mesa1.9. Centros de mesa2. El departamento de restaurantes debe realizar un inventario mensual de estos artículos y realizar la comparación de los mismos con el control que se lleva.



2. Inventario de equipo de operación	<ol style="list-style-type: none">1. El Gerente de alimentos y bebidas debe establecer la fecha mensual en la que se planea realizar el inventario de equipo de operación.2. El jefe de restaurantes debe imprimir el formato de Inventario de equipo de operación establecido por cada hotel y entregarlo a los Capitanes de Meseros para que realicen el inventario.3. El jefe de restaurantes y/o capitán de meseros debe llevar un control de la cantidad de equipo de operación en existencia y la cantidad que se tiene de baja (rotos, despostillados, oxidados, etc.).<ol style="list-style-type: none">3.1. Estos datos se tienen en base al resultado del inventario del mes anterior.4. El capitán de meseros junto con el personal a su cargo debe realizar el conteo del equipo de operación al cierre del servicio de cada restaurante.<ol style="list-style-type: none">4.1. El jefe de steward debe de realizar el inventario de loza, cristalería, plaque y utensilios de cocina resguardado en su bodega y en las áreas, registrándolo en el formato correspondiente.
3. Reporte final de Inventarios	<ol style="list-style-type: none">1. El capitán de meseros al día siguiente debe entregar al jefe de restaurantes la relación del inventario anotando los datos de todo el material en el formato impreso que se le entregó.2. El jefe de restaurantes debe capturar los datos en el formato digital de control de inventarios y al finalizar de capturar los datos, debe enviar un informe detallado a través de un correo electrónico al gerente de alimentos y bebidas.<ol style="list-style-type: none">2.1. Dentro del informe se debe reflejar el control de faltantes que pueda existir, la cantidad de equipo fuera de servicio (roto, despostillado, fisurado, etc.).3. En base al inventario, el jefe de restaurantes en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, realizan la solicitud de equipo de operación faltante para completar el stock establecido para el departamento de restaurantes.4. Este inventario se realiza para llevar un control de los equipos que el departamento de restaurantes utiliza y para realizar los pedidos correspondientes en caso de no tener completo el stock de equipos definido por cada hotel.

OV-POL-F&B-006 Lounge 24 Horas

Objetivo:

Establecer los lineamientos a seguir para la operación y servicio del Lounge 24 horas, ofreciendo una variedad de alimentos y bebidas apropiados al momento del día.

Política:

1. Los asociados de Alimentos y Bebidas deben revisar que el servicio del restaurante Lounge 24 horas cumpla los estándares de calidad establecidos desde el inicio hasta el final del servicio.



A. Apertura del Servicio:

1. Al inicio de cada turno, el asociado de Alimentos y Bebidas debe:
 - 1.1. Verificar a través del listado correspondiente las condiciones físicas del establecimiento.
 - 1.2. Confirmar que no exista algún faltante o sustitución de alimentos, en caso de tener algún faltante o sustitución de alimentos se debe colocar la etiqueta de acuerdo al alimento.
 - 1.3. Colocar las etiquetas en aquellos productos que no son comunes para el huésped promedio, que no son identificables claramente o que están disponibles en distintas variedades. Las etiquetas que se colocan deben estar presentables, estar limpias, tener un estilo diseñado y consistente en todos los sectores que lo ameritan.
 - 1.3.1. No deben contener errores ortográficos ni de gramática.
 - 1.3.2. Estar escritos en el idioma local e inglés (si aplica).
 - 1.4. El restaurante y los mostradores deben estar ordenados, limpios, con todos los alimentos y accesorios previos a la apertura.
 - 1.5. Se debe realizar una supervisión constante de la limpieza y disposición de los artículos para el servicio (martinera, cafetera, sacacorchos, etc.) y de los utensilios que el huésped utiliza de manera directa.

B. General de Alimentos y Bebidas:

1. La experiencia de la comida debe ser mediante una combinación de porciones individuales en presentación de buffet.
2. Los hoteles deben establecer el horario de servicio de bebidas alcohólicas en los restaurantes 24 horas cumpliendo con las leyes locales.
3. El café disponible debe estar recién hecho, a la preferencia del huésped. No se usará el concentrado líquido.
4. El desayuno debe incluir fruta de temporada, pasteles y pan recién horneados.
 - 4.1. Los panes y pasteles deben ser cambiados durante el día. (ej. croissants, pan danés en la mañana, pasteles y galletas en la tarde, dulces y postres pequeños en la noche).
5. Por la tarde debe haber como mínimo de 2 postres tipo bocadillo.
6. Para el servicio de bebidas alcohólicas al huésped se debe seguir la política OV-POL-F&B-027 Tú Sirves, Tú Decides y el procedimiento OV-SOP-F&B-028 Cuidado del Huésped en el Bar o Restaurante (Tu Sirves, Tú Decides) de este Manual.
7. Verificar que el equipo de sonido esté funcionando adecuadamente, que la música sea acorde al concepto del restaurante y que esté a un volumen adecuado que permita la conversación entre los comensales.
8. En los hoteles que utilicen brazalete, el asociado debe de verificar el tipo de brazalete del huésped para proporcionar el servicio de acuerdo a la clasificación. Si el huésped no tiene brazalete se le debe preguntar para confirmar su habitación.

C. Servicio

1. El asociado de Alimentos y Bebidas debe:
 - 1.1. Mantener el área en excelentes condiciones durante todo el servicio. Debe mantener limpios los exhibidores de alimentos y bebidas, audiovisuales y el lounge.



- 1.2. Contar con una selección de juegos de mesa disponibles para el huésped (ej. damas, backgammon, por lo menos un juego de cartas local / inspirado en un juego regional).
- 1.3. Verificar que la televisión este sintonizada en un canal local o de deportes con el volumen en silencio.
- 1.4. Revisar que el mobiliario permita seguridad e independencia los huéspedes, no estando cerca de juegos peligrosos (como el tiro al blanco) o excesivamente ruidosos, o que invadan su espacio personal.
- 1.5. Dar prioridad a los eventos deportivos importantes sobre la programación regular. Debe ajustar el volumen, cuando la mayoría de los huéspedes así lo decidan.
- 1.6. Verificar que las condiciones de mantenimiento del área y los equipos sea la correcta:
 - 1.6.1. Todas las superficies (ej. pisos, mosaicos, marcos de puerta y ventanas) deben estar libres de polvo, y en buen estado incluyendo techos y ventiladores.
 - 1.6.2. Los ventiladores y extractores deben estar libres de cabellos, polvo, sin decoloraciones y en perfectas condiciones.
 - 1.6.3. El mobiliario, los espejos y la tapicería deben estar limpio, libres de raspaduras, cabellos, hoyos, manchas y otros daños.
 - 1.6.4. Todas las luces y aditamentos eléctricos (incluyendo los focos), deben funcionar correctamente, así como los apagadores y accesorios eléctricos deben estar limpios, sin polvo ni decoloraciones.
- 1.7. En caso de tener inodoros éstos deben estar limpios, secos y en buenas condiciones.
- 1.7.1. Debe haber siempre disponible papel higiénico, jabón y toallas de papel o secadores para las manos.

OV-SOP-RES-011 Servicio en Centros de Consumo Lounge

Objetivo:

Establecer los lineamientos para mantener estándares de excelencia en el servicio para brindar un excelente trato durante su estancia a nuestros huéspedes.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Apertura del centro de consumo	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Preparar una solución desinfectante para que sean colocados los utensilios que lo requieran.1.2. Revisar el buen funcionamiento de la máquina de café y realizar su limpieza.1.3. Verificar que el establecimiento se encuentre en excelentes condiciones de limpieza.1.4. Verificar el buen funcionamiento de las placas frías y calientes.1.5. Revisar que cuente con los utensilios y equipos necesarios para el servicio antes de la apertura.



	<ol style="list-style-type: none">1.6. Realizar el listado de verificación de los alimentos y bebidas que se utilizarán para el día.1.7. Asegurarse del correcto montaje de los alimentos tanto calientes como fríos realizados por el departamento de cocina.1.8. Realizar el lavado de manos.1.9. Preparar la concentración de la solución desinfectante es adecuada.<ol style="list-style-type: none">1.9.1. Debe hacer uso de tiras reactivas.1.9.2. Debe cambiar la solución sanitizante en caso de que la concentración no sea la adecuada.
2. Servicio del centro de consumo	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Brindar servicio a los huéspedes de manera cálida.1.2. Solicitar al departamento de cocina el cambio de alimentos<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Despues de transcurridas 2 hrs.1.2.2. Si los alimentos ya no cuenten con las características sensoriales adecuadas.1.2.3. Si se termina algún alimento, se deberá de informar a cocina para que vuelvan a montar más alimentos.1.3. Cambiar la mantelería que se ensucie cada vez que se requiera.<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Si el huésped solicita llevarse la botella de alcohol, se aplicará un cargo extra de acuerdo a la lista de precios establecida.1.4. Verificar constantemente que no se tengan faltantes de alimentos, bebidas.
3. Cierre del centro de consumo	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el establecimiento se encuentre en excelentes condiciones de limpieza.1.2. Reportar al supervisor inmediato el cierre del centro de consumo.

OV-POL-F&B-017 Food Carts & Snack Bar

Objetivo:

Brindar el servicio de alimentos y bebidas en Food Carts & Snack Bar POP-UPS asegurando la satisfacción del huésped.

Política:

1. El servicio de Food Carts & snack Bar debe ser exclusivo para el área de piscina.

A. Estándares de Food Carts:

1. El asociado de Alimentos y Bebidas debe:



- 1.1. Antes de la apertura del servicio de alimentos en el área de piscina debe realizar la limpieza de todos los carritos de servicio, cuidando la apariencia y mantenimiento del mismo.
- 1.2. Conservar limpios y pintados, los contenedores de alimentos cumpliendo los estándares de acuerdo a las normas de seguridad alimentaria.
- 1.3. Elaborar los alimentos con base al rol por día y horario establecido.
- 1.4. Verificar que los alimentos ofrecidos se encuentren en excelente estado de apariencia, consistencia y temperatura (fríos y calientes).
- 1.5. Resurtir los contenedores de alimentos cada vez que sea necesario.
- 1.6. Ofrecer alimentos y bebidas de acuerdo al concepto del área.
- 1.7. Verificar que se cuente con los utensilios y contenedores necesarios para la operación.

B. Estándares de Snack Bar:

1. Los alimentos, botanas y bocadillos que se ofrezcan durante el servicio deben:
 - 1.1. Ser fáciles y sencillos de trasladar.
 - 1.2. Mantenerse en perfectas condiciones ambientales y con las consideraciones de temperatura de acuerdo a las normas de seguridad alimentaria.
2. El asociado de Alimentos y Bebidas debe:
 - 2.1. Verificar que el establecimiento se encuentre en excelentes condiciones de limpieza.
 - 2.2. Revisar que cuente con los utensilios y equipos necesarios para el servicio antes de la apertura.
 - 2.3. Realizar el listado de verificación de los alimentos y bebidas que se utilizarán para el día.
 - 2.4. Verificar que todo el mobiliario o equipo se encuentre en perfectas condiciones de operación, no dañado o deteriorado.
 - 2.5. Verificar constantemente que no se tengan faltantes de alimentos, bebidas.

ROOM SERVICE

En esta sección encontrarán las políticas y procedimientos aplicables en el departamento de Room Service para que los asociados puedan realizar sus actividades de manera eficiente en la operación.

OV-SOP-F&B-RMS-001 Apertura de Room Service

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar la apertura del departamento de Room Service adecuado.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Junta diaria	1. El supervisor de room service es responsable de reunir diariamente a su equipo para darles la información del día.



2. Asignación de responsabilidades	1. El supervisor de room service durante la junta diaria debe realizar una correcta asignación de las responsabilidades de los asociados de room service, como son: 1.1. Limpieza de las áreas 1.2. Acomodo de los suministros 1.3. Entre otros
3. Revisión de pre-asignaciones del servicio del día	1. El supervisor de room service al inicio del turno debe: 1.1. Verificar las pre-asignaciones y los eventos del día para dar un seguimiento adecuado: 1.1.1. Huéspedes VIP 1.1.2. Huéspedes con alimentación especial 1.1.3. Grupos 1.1.4. BEO 1.2. Verificar con el líder de cocina los faltantes o los sustitutos de alimentos.
4. Montaje de carros de servicio	1. El asociado de room service debe pre-montar los carros de servicio de acuerdo al turno de trabajo y al estándar establecido.
5. Verificación del área	1. El supervisor room service debe: 1.1. Verificar los montajes de los carros de servicio y la limpieza del área a través de una lista de revisión correspondiente a cada tarea. 1.2. Realizar un inventario de equipo y loza para montaje, considerando: 1.2.1. Loza 1.2.2. Cristalería 1.2.3. Plaqué 1.3. Realizar el pedido de materia prima revisando los faltantes de acuerdo a la ocupación.

OV-POL-RMS-001 Servicio de Room Service

Objetivo:

Establecer los lineamientos para ofrecer a los huéspedes un servicio de alimentos y bebidas en sus habitaciones, con altos estándares de calidad e higiene que les generen una experiencia excelente.

Procedimiento:

A. Generales

1. Se deben contestar las llamadas usando la fraseología telefónica establecida.
 - 1.1. Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
 - 1.2. De no encontrarse el responsable telefónico, el personal dentro del área debe responder la llamada (si aplica).
 - 1.3. Utilizar el apellido del huésped.



2. Verificar y dar seguimiento a las órdenes de los huéspedes con alimentación especial o alergias.
3. Generar una comanda en sistema de acuerdo a la petición del huésped, en caso de no contar con sistema generar comanda Manual, con la siguiente información:
 - 3.1. Hora
 - 3.2. Fecha
 - 3.3. Habitación del huésped
 - 3.4. Antes de colgar se debe confirmar los siguientes datos de la orden con el huésped:
 - 3.4.1. Consumo
 - 3.4.2. Habitación
 - 3.4.3. Alergias o exclusiones del pedido
4. El asociado de room service debe contar con amplio conocimiento acerca del menú establecido para servicio a habitaciones.
5. Para ingresar a la habitación el mesero debe seguir el siguiente proceso.
 - 5.1. Golpear suavemente la puerta de la habitación, identificando su área, si no hay respuesta espere 5 segundo antes de volver a tocar.
 - 5.2. Saludar al huésped por su nombre al abrir la puerta.
 - 5.3. Preguntar al huésped si puede ingresar a la habitación.
 - 5.4. El mesero debe colocar el pedido del huésped en la mesa auxiliar de la habitación o de acuerdo a las indicaciones del huésped.
 - 5.5. Entregar los alimentos y bebidas con la misma calidad, sabor y presentación que los centros de consumo (restaurantes y bares), así como la preparación al momento.
6. El asociado de room service debe dirigirse al huésped por su apellido en todo momento.
7. Realizar el montaje estándar de los carros/charola establecidos para cada tipo de servicio.
8. El personal de servicio deberá contar con fluidez en los idiomas como mínimo:
 - 8.1. Español
 - 8.2. Inglés
9. Respetar la política de tiempo asignado para cada tipo de servicio.
 - 9.1. Entregar el servicio sin exceder cinco minutos del tiempo asignado.
 - 9.2. En caso de detectar que el servicio pueda retrasarse, se debe informar inmediatamente al huésped.
10. Mantener el área de room service en óptimas condiciones (limpieza y orden).
11. Cubrir adecuadamente los alimentos y bebidas al salir del área de cocina
12. Utilizar elevador de servicio para la entrega
13. De no contarse con elevador de servicio, se debe utilizar un elevador desocupado
14. Retirar el servicio en 45 minutos como máximo después del pedido (si aplica).
 - 14.1. El asociado de room service debe informar al huésped que una vez que termine sus alimentos, podrá dejar el plaqüé, cristalería y platos sucios afuera de su habitación o podrá solicitar que sean retirados llamando a la extensión de Room Service.
 - 14.2. En caso de que el huésped lo solicite, no deben excederse 15 minutos después de haberse solicitado.
 - 14.3. Al notificarse plaqüé sucio en los pasillos, deben ser retirados de inmediato.
15. No se aceptan pagos en efectivo en cualquier cargo del servicio.
 - 15.1. El cargo debe realizarse a la garantía para cargos incidentales que el huésped tenga registrada.



16. Al final del turno el asociado no puede retirarse sin antes haber realizado sus labores (limpieza y orden de su área).
 17. El responsable de turno no puede retirarse sin haber recibido al asociado del turno siguiente.
 18. Realizar la bitácora del día antes de la salida de cada turno con la información siguiente:
 - 18.1. Faltante de amenidades
 - 18.2. Servicio de café
 - 18.3. Plaqué sucio a recolectar
 - 18.4. Pendientes del día
- B. Características de las Bebidas:
1. Servir las bebidas calientes en jarras térmicas (acorde a la cantidad de huéspedes).
 - 1.1. Café
 - 1.2. Agua caliente
 - 1.3. Té
 2. Servir una jarra de agua caliente en caso de ofrecerse infusiones.
 3. Contar con una variedad de vinos nacionales e internacionales para venta.
 4. Contar con la siguiente selección botellas de vinos de calidad por copeo:
 - 4.1. 1 Vino espumoso/champagne
 - 4.2. 3 Vino blanco
 - 4.3. 3 Vino tinto
 5. Servir en la habitación y frente al huésped.
 6. No se debe dejar ninguna bebida con cobertura en la habitación.
- C. Características de las Mesas de Servicio:
1. Mantener los carros de servicio, charolas y cajas calientes:
 - 1.1. Limpios y en excelente estado
 - 1.2. Con excelente presentación y organización
 2. Presentar los acompañamientos como saleros o pimenteros como mínimo hasta las tres cuartas partes del contenedor (si aplica).
 3. Presentar en envases sellados, individuales y de vidrio los siguientes productos (si aplica):
 - 3.1. Salsa de tomate condimentada
 - 3.2. Mostaza
 - 3.3. Mayonesa
 4. Proporcionar los acompañamientos del café y té en bolsas individuales:
 - 4.1. Azúcar mascabada
 - 4.2. Azúcar refinada
 - 4.3. Sustituto de azúcar

OV-SOP-RMS-004 Solicitud del Servicio de Room Service

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar un correcto servicio de Room Service a los huéspedes.



Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Toma de la orden	<ol style="list-style-type: none">1. El cajero de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Contestar la llamada telefónica del huésped para atender la solicitud de servicio de room service.1.2. Escuchar atentamente la orden y las preferencias en caso de alergias a los alimentos, dieta vegetariana u otras indicaciones especiales por parte del huésped:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Si el huésped solicita algún platillo fuera del menú establecido, el supervisor de room service debe verificar con el encargado de cocina la posibilidad de proporcionarlo, indicándole al huésped el tiempo de espera para su aprobación.1.3. Repetir la orden al huésped para realizar la confirmación final.1.4. Ingresar la orden en el sistema correspondiente para ello colocando la hora de entrada de la orden.1.5. Si el huésped solicita un servicio o producto no incluido en su categoría, se debe realizar el cargo a su crédito que tiene en el hotel.1.6. Informar al huésped el tiempo de la entrega de los alimentos.
2. Solicitud de la orden	<ol style="list-style-type: none">1. El cajero de room service debe entregar la comanda al líder de cocina informándole de las solicitudes especiales del huésped.
3. Preparación del servicio para su entrega	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe realizar el montaje de la mesa de servicio o charola de acuerdo a la orden y estándar correspondiente:<ol style="list-style-type: none">1.1. Arreglo floral1.2. Salero y pimentero1.3. Cubiertos1.4. Plaqué1.5. Mantelería1.6. Campana1.7. Otros complementos (salsa de tomate condimentada, mostaza Dijon, crema, hielera y azúcar o sustitutos).
4. Entrega del producto solicitado	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recibir por parte de cocina los alimentos solicitados, verificando que lo entregado corresponda a lo establecido en la orden correspondiente.1.2. Verificar que los alimentos cumplan con el estándar de presentación establecido.1.3. Verificar que los alimentos cumplan con las temperaturas adecuadas.1.4. Registrar en el sistema cuando se dirija hacia la habitación para entregar el servicio de room service.1.5. Entregar el servicio de alimentos al huésped.



OV-SOP-RMS-015 Llamada de Cortesía

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar una llamada de cortesía al huésped después del servicio de entrega de alimentos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Llamada de cortesía	<ol style="list-style-type: none">1. El cajero de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la llamada de cortesía al huésped al momento en el que el mesero confirmó la entrega del servicio.1.2. Preguntar al huésped acerca de:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Tiempo de entrega del servicio1.2.2. Servicio de acuerdo a lo solicitado1.2.3. Temperatura de los alimentos1.3. Recordarle al huésped llamar a room service para recoger los platos sucios o dejarlo fuera de la habitación
2. Seguimiento a inconformidad	<ol style="list-style-type: none">1. El cajero de room service debe informar al supervisor de room service si el huésped reporta alguna inconformidad.<ol style="list-style-type: none">1.1. El supervisor de room service debe ofrecer disculpas al huésped por la inconformidad y brindarle opciones de solución al huésped.
3. Registro	<ol style="list-style-type: none">1. El cajero de room service debe registrar las llamadas realizadas en el formato designado por el hotel.2. El jefe de room service debe de enviar la lista de llamadas de cortesía al gerente de alimentos y bebidas junto con la bitácora del día para su verificación.

OV-SOP-RMS-003 Entrega del Servicio de Alimentos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para proporcionar un servicio de alimentos adecuado a los huéspedes en sus habitaciones.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Recepción de los alimentos	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe recibir los alimentos del área de cocina para realizar el montaje final en su carro de servicio.
2. Entrega del servicio a la habitación	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe:<ol style="list-style-type: none">18.5. Seguir el proceso de Ingreso a la Habitación: tocar 3 veces suavemente la puerta de la habitación, identificando su área, si no hay respuesta espere 5 segundo antes de volver a tocar.



	<p>18.6. Saludar al huésped por su nombre al abrir la puerta aplicando e la fraseología del Anexo 44 <i>Entrega del Servicio de Alimentos</i> en este Manual.</p> <p>1.1.1. En los hoteles donde exista caja caliente/térmica para servicio a la habitación se debe encender el interruptor para indicar al huésped que su servicio está listo.</p> <p>1.2. Realizar el montaje del servicio de alimentos y bebidas en el lugar indicado por el huésped y utilizar la fraseología del Anexo 44 <i>Entrega del Servicio de Alimentos</i> de este Manual.</p> <p>1.3. Realizar la cortesía para servir las bebidas (si aplica).</p>
3. Finalización de la entrega	<p>1. El asociado de room service debe:</p> <p>1.1. Despedirse utilizando la fraseología presente en el Anexo 44 <i>Entrega del Servicio de Alimentos</i> presente en este Manual.</p> <p>1.2. Indicar al huésped el sistema de recolección del servicio.</p> <p>1.3. Informar al cajero de room service que el servicio ha sido entregado en la habitación.</p>
4. Confirmación de servicio	<p>1. El cajero de room service debe realizar la llamada de cortesía para verificar si el servicio estuvo correcto.</p>

Anexo 44 Entrega del Servicio de Alimentos

Fraseología del Servicio de Entrega

A. Anunciándose en la Habitación

1. Español

1. “Buenos (as) (días, tardes, noches), Room Service”.

2. Inglés

1. “Good (morning, afternoon, evening), Room Service”.

B. Servicio Frente al Huésped

1. Español

1. “Buenos (as) (días, tardes, noches), (apellido del huésped) mi nombre es (nombre del asociado) de Room Service, ¿Dónde le gustaría que colocara la bandeja de comida en (mesa/ mesa de café/patio?)”.

2. Inglés

1. “Good (morning, afternoon, evening) (guest’s name) my name is (associate’s name) from Room Service. Would you like me to set your meal on the (table/coffee table/patio?)”.

C. Finalización de la Entrega

1. Español

1. Entrega el cheque para firmar o pagar “(Apellido del huésped) que disfrute de su (desayuno, comida, cena). ¿Hay algo más que pueda traer para acompañar su comida? Pausa para la respuesta. Que tenga una (mañana, tarde, noche) maravillosa”.

2. Inglés



1. Present the check to pay or sign "(Guest's name), I hope you enjoy your dinner. Is there anything else I can bring you to compliment your meal? Pause for response. Have a wonderful (morning, afternoon, evening)".

OV-SOP-RMS-013 Revisión en Room Service de Sellos de Seguridad de Botellas de Alcohol

Objetivo:

Establecer los lineamientos para asegurar que los asociados conozcan y apliquen correctamente el método de revisión de los sellos de seguridad de las botellas de alcohol que ingresan al departamento de Room Service.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Recepción de botellas de alcohol	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recibir las botellas de alcohol por parte del almacén.1.2. Verificar que las botellas recibidas sean las solicitadas en la requisición del departamento de room service al departamento de almacén.
2. Revisión de los sellos de seguridad de las botellas de alcohol	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe seguir los pasos 2 y 3 del procedimiento de OV-SOP-BAR-007 Revisión en Bares de Sellos de Seguridad de Botellas de Alcohol.
3. Distribución de las botellas de alcohol	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Trasladar las botellas de alcohol legítimas a la bodega del departamento de room service.1.2. Verificar que los asociados almacenen aplicando el sistema PEPS.

OV-SOP-RMS-010 Proceso de Lavado de Cafetera

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar el correcto proceso de lavado de las cafeteras.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación del lavado de cafetera	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Revisar las indicaciones del fabricante para el lavado de la cafetera.1.2. Preparar el equipo y material necesario para realizar la limpieza y desinfección de la cafetera.



2. Realización de la limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Desconectar la cafetera de la toma de corriente.1.2. Quitar las piezas desarmables de la cafetera.1.3. Realizar la limpieza de las piezas desarmables y la cafetera.1.4. Lavar y enjuagar las piezas desarmables en el área designada.1.5. Desinfectar las piezas desarmables y la cafetera con la solución química establecida.1.6. Dejar secar al aire libre las piezas desarmables y cafetera.
3. Armar la cafetera	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Armar la cafetera.1.2. Rellenar los contenedores de café.1.3. Conectar la cafetera a la toma de corriente.

OV-SOP-RMS-011 Proceso de Lavado de Cristalería

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar el correcto proceso de lavado de la cristalería del departamento de room service.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación del equipo y material	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service se debe asegurar de contar con el siguiente material para la realización del proceso de lavado de cristalería:<ol style="list-style-type: none">1.1. Contenedores para el proceso de lavado y desinfección1.2. Fibra suave1.3. Cepillo para lavar vasos1.4. Jabón1.5. Desinfectante1.6. Equipo de medición de volumen (jeringas y envases con capacidad de un litro).1.7. Malla plástica para escurrir la cristalería
2. Preparación de las soluciones de jabón y desinfectantes	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Solicitar al supervisor de room service la ficha técnica y hoja de seguridad para la preparación de las soluciones sanitizantes.1.2. Preparar las soluciones de jabón y desinfectantes siguiendo los lineamientos estipulados en la ficha técnica.
3. Proceso de lavado de cristalería	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Lavar la cristalería utilizando la solución de jabón y tallando con el cepillo para vasos.1.2. Enjuagar la cristalería con agua.1.3. Sumergir completamente la cristalería en la solución desinfectante y esperar el tiempo indicado en la ficha técnica para asegurar la desinfección.



4. Secado de cristalería	1. El asociado de room service debe dejar secar la cristalería al aire libre colocándolos en un escurridor.
5. Guardado de cristalería	1. El asociado de room service debe realizar el acomodo de la cristalería en el lugar designado por el departamento de room service.

OV-SOP-RMS-002 Cierre de Room Service

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar un adecuado cierre de turno.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión de servicios del siguiente turno	1. El jefe de room service debe verificar las órdenes de servicio del siguiente turno. 1.1. En caso de ser solicitado un servicio de café debe verificar que se realice el pre-montaje.
2. Corte de caja y cierre de cortesías	1. El jefe de room service debe: 1.1. Verificar que el cajero de room service realice el corte de caja. 1.2. Enviar a guest experience el cierre de la lista de amenidades y cortesías entregadas durante el día.
3. Inspección	1. El supervisor de room service debe: 1.1. Verificar que los alimentos se almacenen con el sistema PEPS. 1.2. Asegurar de que todos los insumos industrializados utilizados durante el turno estén con el etiquetado de la fecha de apertura y debidamente cerrados. 1.3. Identificar que los alimentos preparados estén en recipientes de tapa hermética con la fecha de producción y el nombre del producto. 1.4. Realizar una inspección de los equipos y la limpieza área.

OV-SOP-RMS-014 Servicio de Box Lunch

Objetivo:

Establecer los lineamientos para asegurar que las órdenes de “box lunch” sean preparadas y entregadas a los huéspedes.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión de las solicitudes de “box lunch”	1. El jefe de room service debe: 1.1. Revisar las órdenes de “box lunch” enviadas por el guest experience o recepción.



	<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Las órdenes de servicio se deben recibir el día anterior hasta las 10 pm.1.2. Realizar el pedido de "box lunch" al departamento de cocina para su preparación.
2. Verificación de los paquetes de "box lunch"	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que los paquetes de "box lunch" estén empacados conforme al estándar establecido por el hotel.
3. Entrega de "box lunch"	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de room service debe entregar los paquetes en la recepción, donde el huésped los recoge dando sus datos de habitación.

OV-SOP-RMS-005 Servicio de Amenidades Room Service

Objetivo:

Establecer los lineamientos para ofrecer un servicio de amenidades eficiente y rápido.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Programación de amenidades	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar la lista de amenidades enviada por guest experiencia.1.2. Programar los envíos a huéspedes de las amenidades solicitadas.2. El supervisor de room service debe informar de las amenidades solicitadas por el supervisor de room servicio a huéspedes a:<ol style="list-style-type: none">2.1. Gerente de Alimentos y Bebidas2.2. Chef Ejecutivo2.3. Jefe de restaurantes
2. Envío de amenidades	<ol style="list-style-type: none">1. El cajero de room service del turno matutino debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar la lista de actualización para corroborar que no exista algún cambio.1.2. Proporcionar al asociado de room service la lista de amenidades en donde este la siguiente información:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. El tipo de amenidad1.2.2. El número de habitación<ol style="list-style-type: none">1.2.2.1. Las amenidades y cortesías de bienvenida se ingresan antes del arribo del huésped.1.2.2.2. En caso de cambio de habitación, la amenidad debe ser enviada en el segundo turno.
3. Realización de cheques	<ol style="list-style-type: none">1. El cajero de room service debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar los cheques correspondientes para la firma de gerente de alimentos y bebidas.1.2. Obtener la firma del gerente de alimentos y bebidas.1.3. Enviar al departamento de costos.



OV-SOP-RMS-006 Servicio de Coffee Break

Objetivo:

Establecer los lineamientos para asegurar que el servicio de “coffee break” sea adecuado para poder satisfacer las necesidades expresadas y no expresadas de los huéspedes.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Verificación de la hoja de función	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de eventos debe verificar las hojas de funciones correspondientes con la cocina general.
2. Pre-montaje de Servicio	<ol style="list-style-type: none">1. El jefe de eventos debe realizar el rol de asignaciones de los asociados siguiendo el procedimiento OV-SOP-F&B-RMS-001 de Apertura de Room Service, ubicado en este manual.2. El asociado de Eventos debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Realizar el montaje del servicio de “coffee break” en el área solicitada.2.2. Verificar el horario del servicio de “coffee break” para realizar el pre-montaje:<ol style="list-style-type: none">2.2.1. Si el servicio de “coffee break” es requerido en la mañana antes de las 10:00 am, el asociado de Room Service del tercer turno debe pre-montar de acuerdo a la orden de servicio.2.2.2. Si el servicio de café es antes de las 4:00 pm el pre-montaje lo debe realizar el asociado de Room Service del turno de la mañana.2.3. Realizar el pre-montado de:<ol style="list-style-type: none">2.3.1. Plaque2.3.2. Variedad de té2.3.3. Azúcar y edulcorantes2.3.4. Cubertería2.3.5. Mantelería2.3.6. Requerimientos adicionales
3. Montaje del Servicio	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de eventos debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recibir de la cocina general los alimentos y bebidas para realizar el montaje del servicio de “coffee break”.1.2. Montar los alimentos y bebidas en el área solicitada.1.3. Verificar que los alimentos y bebidas estén montados y listos para servicio 30 minutos antes del evento.2. El jefe de eventos debe<ol style="list-style-type: none">2.1. Asegurar que los servicios prestados por otros departamentos estén en tiempo y forma.2.2. Realizar una inspección del servicio de “coffee break” para verificar que todo esté preparado según la orden de servicio:<ol style="list-style-type: none">2.2.1. Alimentos y bebidas (temperatura y condiciones organolépticas).



	<ul style="list-style-type: none">2.2.2. Condiciones de la mantelería y el plaqué2.2.3. Iluminación2.2.4. Montaje de Steward
4. Monitoreo del Servicio	<ul style="list-style-type: none">1. El asociado de eventos debe monitorear el servicio de "coffee break" para verificar que existen los alimentos y bebidas acordes a la duración del evento.
5. Desmontaje del servicio de "coffee break"	<ul style="list-style-type: none">1. Cuando finaliza el servicio o evento, el asociado de room service debe realizar el desmontaje del servicio de "coffee break".2. El jefe de eventos se debe comunicar al departamento de mantenimiento para realizar el apagado del aire acondicionado del área del montaje.

BANQUETES

En esta sección encuentran las políticas y procedimientos aplicables en el departamento de Banquetes para que los asociados puedan realizar sus actividades de manera eficiente en la operación.

OV-POL-BQT-002 Tareas y Actividades de Meseros de Banquetes

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar las tareas y actividades a realizar por el mesero de banquetes para asegurar una correcta operación del departamento.

Políticas:

A. El Mesero de Banquetes debe:

1. Reportarse 10 minutos antes de empezar su turno con el supervisor o jefe de Banquetes.
2. Mantener las bodegas del departamento de banquetes organizadas y en orden.
3. Llevar el equipo al área del evento, acercar el equipo de operación al área del evento para así optimizar tiempos de montaje y servicio.
4. Mantener el control de inventarios y existencias semanalmente.
5. Recolectar las jabas y resguardarlas en área de escamoche.
6. Realizar la solicitud semanal de suministros y papelería al supervisor a cargo, de acuerdo a inventario o necesidad del departamento.
7. Surtir requisición de suministros y papelería.
8. Llevar charolas de grasa, bar y porta charolas al área del evento, checando con el supervisor cuantos meseros va a haber para cada evento para surtir los materiales de acuerdo a ello.

B. Cristalería

1. Los asociados de Banquetes deben tener la cristalería trapeada necesaria para cada evento checando las hojas de función.
 - 1.1. Si el grupo supera las existencias actuales, se debe hacer una requisición de diferencia a quien corresponda.



2. Los asociados de Banquetes deben recolectar al finalizar cada evento la cristalería sucia en el área de escamoche para su lavado y acomodo en la bodega, se tiene que pre-alistar el equipo de operación para el siguiente evento.
3. Los asociados de Banquetes deben guardar el equipo de operación en bodega asignada previamente.

C. Loza y “Tend Card”

1. Los asociados de Banquetes deben:
 - 1.1. Rellenar azucareras de acuerdo a estándar (8 piezas de azúcar refinada, 8 piezas de azúcar mascabada, 8 piezas de edulcorante artificial).
 - 1.2. Verificar que todas las mesas cuenten con salero y pimentero.
 - 1.3. Colocar “tend card” y porta “tend card” en líneas de buffet previamente revisados de acuerdo al evento en inglés y español.
 - 1.4. Preparar estación de servicio de “coffee break” para cada evento.
 - 1.5. Limpiar área de café y mantener las existencias.
 - 1.6. Recolectar al finalizar cada evento la loza sucia en el área de escamoche para su lavado y acomodo en la bodega, pre alistarán el equipo para el siguiente evento.
 - 1.7. Retirar los “tend card” y porta “tend card” del área de buffet y resguardar en el área previamente asignada.
 - 1.8. Guardar el equipo de operación en bodega designada.

D. Plaque y Centros de Mesa:

1. Los asociados de Banquetes deben:
 - 1.1. Mantener el plaque limpio y ordenado por modelos, en paquetes de 10 piezas.
 - 1.2. Verificar que las mesas cuenten con el plaque de acuerdo al montaje.
 - 1.3. Verificar el montaje del centro de mesa solicitado por grupo.
 - 1.4. Corroborar que los centros de mesa estén limpios y en buen estado, colocados debidamente en las mesas.
 - 1.5. Colocar cuchara sopera en línea de buffet.
 - 1.6. Colocar el plaque en líneas de buffet cuando haya un cóctel, tenedores, cuchara para postre (si aplica).
 - 1.7. Recolectar al finalizar cada evento, el plaque sucio en el área de escamoche y coordinar el lavado y acomodo del plaque con el personal asignado en la bodega, pre-alistarán el equipo para el siguiente evento.

E. Mantelería

1. Los asociados de banquetes deben:
 - 1.1. Solicitar requisición de mantelería con un día de anticipación al evento, de acuerdo a la agenda de eventos.
 - 1.2. Apoyar en el montaje, revisando que la mantelería este bien alineada.
 - 1.3. Recolectar al final de cada evento la mantelería sucia.
 - 1.3.1. Los manteles, servilletas deben estar en paquetes de 10 piezas por color, para facilitar el proceso de lavado.

F. Tareas y actividades del Bartender de Banquetes:

1. Los Bartender de Banquetes deben:



- 1.1. Tener la bodega de bar limpia y en orden tanto como equipo de operación, cambros para hielo, licuadoras bajo el programa de limpieza.
- 1.2. Surtir la requisición de bar y suministros los días ya establecidos por almacén.
- 1.3. Reportar al supervisor en turno el buen o mal funcionamiento de las máquinas de hielo.
- 1.4. Mantener su equipo de operación en óptimas condiciones y listo para su uso.
- 1.5. Preparar el producto de servicio para el montaje del evento de acuerdo a la cantidad de personas del grupo optimizando tiempos de montaje y servicio.
- 1.6. Guardar el equipo de operación en las bodegas asignadas previamente.
- 1.7. Entregar el inventario final de bebidas y realizar requisición de bebidas de acuerdo al inventario asignado.
- 1.8. Entregar la solicitud de bebidas al supervisor para la elaboración de requisición
- 1.9. Dejar el área del evento limpia y sin basura.

OV-SOP-BQT-002 Limpieza y Orden de Bodega de Banquetes

Objetivo:

Establecer los lineamientos para mantener de manera limpia y ordenada la bodega del departamento de Banquetes.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Acomodo de equipo para limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de banquetes debe mover el equipo que se encuentre en la bodega para realizar la limpieza.
2. Limpieza de la bodega	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de banquetes debe barrer toda la zona de la bodega asegurándose que no queden residuos en los rincones, debajo de los equipos o cualquier otro espacio.
3. Orden y clasificación	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Clasificar y ordenar todo el equipo dentro de la bodega o por medidas y tamaños.1.2. Acomodar el equipo de la bodega respetando las etiquetas puestas en la pared y/o mobiliario donde se almacenen las diferentes herramientas o equipo.
4. Término de la limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El asociado de banquetes debe informar al supervisor/jefe de banquetes, una vez que haya terminado con la limpieza de la bodega.2. El supervisor/jefe de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Cerrar con llave la bodega del departamento de banquetes.2.2. Registrar en bitácora cualquier movimiento, apertura y cierre de la bodega con la finalidad de tener un control de la misma.

OV-POL-BQT-001 Estándares de Montaje de Banquetes



Objetivo:

Establecer los lineamientos adecuados para el montaje de los eventos de banquetes y asegurar una correcta operación del área.

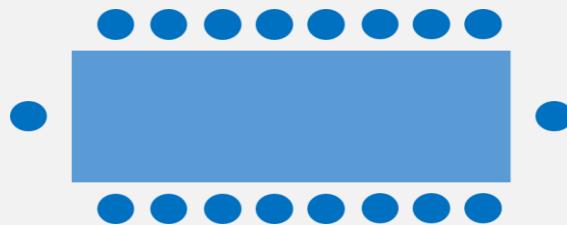
Políticas:

1. Los asociados de banquetes deben:
 - 1.1. Verificar las hojas de función para conocer todos los detalles del evento.
 - 1.2. Mantener constante comunicación con los asociados del departamento de bodas y/o grupos y convenciones por cualquier detalle a surgir.
 - 1.3. Solicitar la mantelería un día antes del evento al departamento correspondiente.
 - 1.4. Reportarse 10 minutos antes de empezar su turno con el supervisor/jefe de banquetes.
2. El supervisor/jefe de banquetes debe hacer un croquis con la distribución de las mesas, facilitando el montaje del evento.
3. El montaje debe:
 - 3.1. Estar sujeto a la forma del local, el número de comensales, y el tipo de servicio.
 - 3.1.1. Tener en consideración los diferentes tipos de montajes y las solicitudes del coordinador a cargo del evento. Estos tipos de montajes se deben consultar en el *Anexo 45 Tipos de Montajes en Banquetes*, ubicado en este manual.
 - 3.2. Marcar las líneas en donde irá montada la comida.
 - 3.3. Delimitar las áreas de escamoche y la cristalería sucia.
 - 3.4. Tener como preferencia la mesa principal para la adecuada colocación de las mesas y sillas.
 - 3.5. Ser simétrico, ordenado y limpio.
 - 3.6. Contemplar espacios extras para ocasiones que requieran de un espacio para pista de baile dependiendo las medidas de la pista.
 - 3.7. Llevar a cabo el montaje solicitado y trasladar el material necesario previamente mencionado.
4. El supervisor de steward debe verificar que cuenta con todo el material necesario para realizar el montaje, como son:
 - 4.1. Sillas
 - 4.2. Mesas o tablones
 - 4.3. Mantelería
5. Los asociados de steward deben llevar la cristalería al lugar designado para su lavado.
6. El Supervisor de Banquetes debe verificar que el montaje sea el correcto de acuerdo a lo establecido.

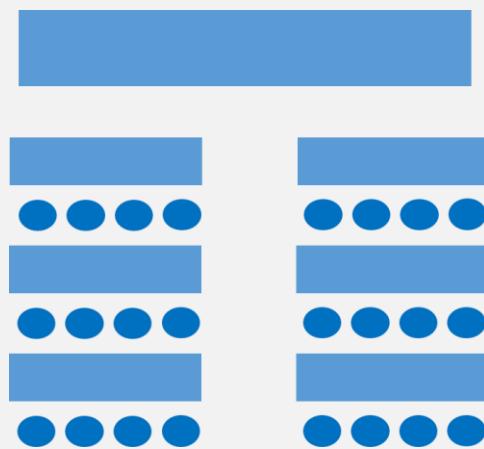


Anexo 45 Tipos de Montajes de Banquetes

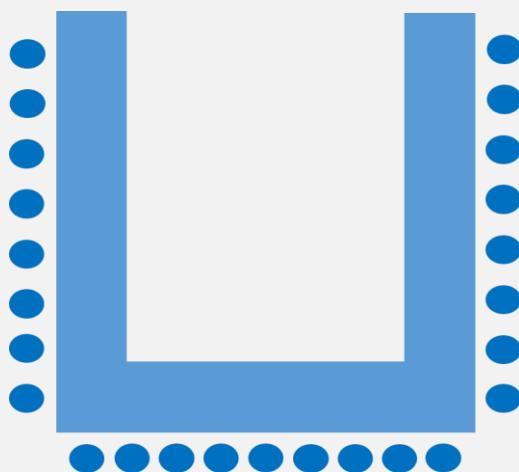
1. Montaje Imperial



2. Montaje Escuela

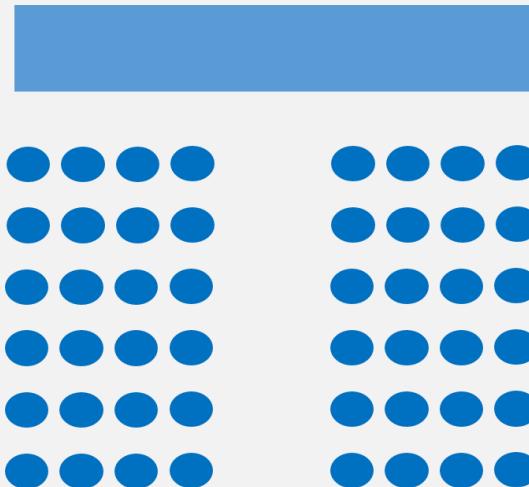


3. Montaje Herradura

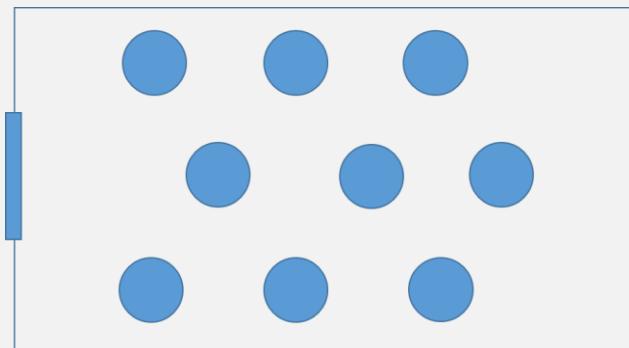




4. Montaje Auditorio



5. Montaje coctel



OV-SOP-BQT-001 Montaje de Banquetes

Objetivo:

Establecer los lineamientos para el correcto proceso del montaje de banquetes y garantizar una correcta operación y servicio.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Revisión del montaje	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor/jefe de banquetes debe verificar la orden de servicio en la hoja de función para todos los detalles requeridos del evento.<ol style="list-style-type: none">1.1. Es muy importante checar los requerimientos para este montaje con los asociados de bodas y/o grupos y convenciones.2. El supervisor de steward debe verificar que cuenta con todo el material necesario para realizar el montaje, como son:<ol style="list-style-type: none">2.1. Sillas2.2. Mesas o tablones2.3. Mantelería
2. Montaje y servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Los asociados de banquetes deben:



	<ol style="list-style-type: none">1.1. Trasladar al salón el equipo para dicho montaje. (ej. medios tablones, sillas de banquetes y mantelería).1.2. Utilizar faja durante todo el proceso del montaje.1.3. Marcar las líneas de buffet o el montaje establecido para el servicio.1.4. Colocar las mesas o tablones del mismo tamaño de acuerdo al montaje establecido.1.5. Colocar las mesas o tablones alineados de tal forma que el montaje tenga las mismas dimensiones de cada lado sin que un lado sea mayor que el otro.1.6. Informar al supervisor/jefe de Banquetes y/o supervisor de steward que ha terminado el montaje.2. El steward de banquetes debe tomar en cuentas las áreas de escamoche para servicio, hacer un área a los costados del evento para la cristalería donde lo asociados en servicio acomoden la cristalería sucia.3. El supervisor/jefe de anquetes debe realizar un recorrido general en el área del evento.
3. Desmontaje del banquete	<ol style="list-style-type: none">1. Al finalizar el evento o cuando el supervisor/jefe de banquetes lo solicite se procederá al desmontaje del banquete.2. El steward de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Desmantelar el montaje del evento.2.2. Llevar los blancos sucios al área de lavandería.2.3. Resguardar las mesas y sillas en el lugar establecido para ello.2.4. Resguardar el equipo y mobiliario usado para el montaje.2.5. Limpiar la zona del evento.3. El supervisor/jefe de steward debe verificar que se realizó de manera correcta el desmontaje del banquete.

OV-SOP-BQT-006 Solicitud de Personal Externo para Banquetes

Objetivo:

Realizar una coordinación efectiva de los asociados para solicitar solo al personal externo necesario en cada evento.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Elaboración de programa de eventos.	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor/jefe de banquetes debe realizar un programa de eventos semanales, de acuerdo a los requerimientos por parte de bodas y grupos y convenciones.2. En este programa se puede identificar la necesidad de solicitar personal externo para el apoyo en eventos.
2. Solicitud de personal a	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor/jefe de banquetes debe realizar un cálculo de necesidad de personal para cada evento.



Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none">1.1. Para el servicio de "coffee break" se necesita 2 mesero por cada 100 comensales.1.2. Para el servicio de cena buffet se necesita 1 mesero por cada 20 comensales.1.3. Para el servicio de cena emplatada se necesita 1 mesero por cada 10 comensales.1.4. Para el bar 1 bartender por cada 75 clientes2. El supervisor/jefe de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Realizar el requerimiento de personal en el formato previamente establecido por el departamento de recursos humanos.2.2. Enviar el formato antes descrito en un periodo no mayor a 5 días antes del evento para el cual lo solicita.2.3. Imprimir y recolectar las firmas requeridas.3. El departamento de recursos humanos debe gestionar los medios necesarios para cumplir con la solicitud de personal externo para eventos.
3. Verificación de asistencia del personal extra	<ol style="list-style-type: none">1. Antes de iniciar el evento, el supervisor/jefe de banquetes debe pasar lista de asistencia de acuerdo al listado de personal proporcionado previamente por el departamento de recursos humanos.2. Al finalizar el evento, el supervisor/jefe de banquetes debe enviar una relación del personal que asistió al evento.3. El departamento de recursos humanos debe verificar la lista de asistencia para la compensación acordada con el personal externo.

OV-SOP-BQT-005 Servicio de Coffee Break

Objetivo:

Establecer los lineamientos para asegurar el correcto montaje del servicio de "coffee break".

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación para el servicio	<ol style="list-style-type: none">1. El mesero de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Preparar el carro de servicio con el equipo necesario de acuerdo a los estándares de montaje establecidos.<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Tazas1.1.2. Platos1.1.3. Hieleras1.1.4. Vasos1.1.5. Servilletas1.1.6. Ceniceros1.1.7. Leche y/o crema1.1.8. Charolas, entre otros.1.2. Instalar el back de servicio (área de escamoche y resurtido de servicio de café).



	<p>1.3. Verificar con el supervisor/jefe de banquetes los tiempos de receso del evento para preparar y tener todo el servicio resurtido y bajo la presentación correspondiente.</p>
2. Servicio de “coffee break”	<p>1. El mesero de banquetes debe:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. Montar el servicio de “coffee break” iniciando de izquierda a derecha con el material siguiente:1.1.1. Tazas1.1.2. Café regular1.1.3. Café descafeinado1.1.4. Té1.1.5. Plato panero1.1.6. Charolas de pan1.1.7. Vasos de 8 oz1.1.8. Poncheras con bebidas1.1.9. Jugo1.1.10. Hielo <ul style="list-style-type: none">1.2. Realizar el montaje del servicio para el evento de acuerdo a lo solicitado en la hoja de función.1.3. Entregar el montaje en óptimas condiciones al supervisor/jefe de banquetes para su revisión 1 hora antes del inicio del evento.1.4. Revisar y resurtir el servicio de servicio de “coffee break” durante la duración del evento de acuerdo a las especificaciones de la hoja de función.1.5. Verificar la limpieza y el correcto montaje del “coffee break”.
3. Término del servicio de “coffee break”	<p>1. Al finalizar el servicio, el mesero de banquetes debe:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. Recolectar todo el equipo de operación para su limpieza y debido acomodo en las áreas designadas.1.2. Recoger, limpiar y dejar libre de equipo de operación.1.3. Entregar al supervisor/jefe de banquetes el área limpia y despejada.1.4. Reportar su salida con el supervisor/jefe de Banquetes.

OV-SOP-BQT-004 Servicio de Coctel

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar el montaje de cóctel de manera adecuada.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación del área para el servicio	<p>1. El asociado de meseros debe:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1. Corroborar en la hoja de función el color requerido para los manteles de las mesas cocteleras.1.2. Colocar los manteles en las mesas cocteleras.1.3. Colocar los centros de mesas de acuerdo a la fiesta tema. <p>2. El mesero de banquetes debe:</p>



	<ol style="list-style-type: none">2.1. Verificar el montaje en el área designada para el evento.2.2. Corroborar con el supervisor/jefe de banquetes los cocteles con los que se dará la bienvenida a los integrantes del evento.
2. Servicio de cóctel	<ol style="list-style-type: none">1. El mesero de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Preparar la charola de servicio con un surtido correcto de las bebidas de bienvenida.1.2. Colocarse al menos 5 metros antes de la entrada al área del evento.1.3. Mantener una posición recta y amigable.1.4. Recibir a los huéspedes con una sonrisa y darles la bienvenida mencionando el nombre de su grupo (si aplica).1.5. Ofrecer la bebida de bienvenida, realizando una pequeña descripción de la misma.<ol style="list-style-type: none">1.5.1. Si el huésped no desea tomar la bebida de bienvenida, debe ofrecerle algo más del bar.1.6. Ofrecer a los huéspedes una segunda bebida, en el momento que la copa esté a un cuarto de su capacidad.1.7. Ofrecer los canapés cuando el coordinador del evento o supervisor/jefe de banquetes le indique.1.8. Realizar una pequeña descripción de los canapés que se encuentran en la estación (la descripción personalizada la realiza durante el servicio de canapés en el charoleado).1.9. Mantener un servicio continuo de bebidas.1.10. Dar rondines por el área para recoger los vasos usados y desechos de los canapés.
3. Término del servicio de cóctel	<ol style="list-style-type: none">1. Al término del servicio del cóctel o cuando el supervisor/jefe de banquetes así lo solicite se desmontará el servicio de cóctel.2. El mesero de banquetes debe recoger los vasos y desechos del área.3. El ayudante de meseros debe apoyar a desmontar el área utilizada para el cóctel si así lo solicita el supervisor/jefe de banquetes.4. El supervisor/jefe de banquetes debe verificar que el área se encuentre limpia y ordenada.

OV-SOP-BQT-003 Servicio de Cena en Banquetes

Objetivo:

Establecer los lineamientos para realizar un servicio de cena en banquetes de manera adecuada.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Preparación para la cena en Banquetes	<ol style="list-style-type: none">1. El mesero de banquetes debe reportarse 10 minutos antes de empezar su turno con el supervisor/jefe de banquetes.2. El supervisor/jefe de banquetes debe asignar las responsabilidades a cada uno de su personal.3. El mesero de banquetes debe



	<ol style="list-style-type: none">3.1. Contar con el equipo de trabajo completo y en óptimas condiciones:<ol style="list-style-type: none">3.1.1. Lapiceros3.1.2. Comandas3.1.3. Saca corchos3.1.4. Corta puros3.1.5. Encendedor3.2. Preparar el carro de servicio de acuerdo al estándar de montajes establecido:<ol style="list-style-type: none">3.2.1. Tazas3.2.2. Platos3.2.3. Cristalería3.2.4. Hieleras3.2.5. Mantelería3.2.6. Ceniceros3.2.7. Leche y/o crema3.2.8. Charolas, etc.3.3. Instalar área de escamoche y servicio de "coffee break" (si aplica).3.4. Montar el servicio en la mesa de acuerdo al estándar establecido, contemplando el montaje de:<ol style="list-style-type: none">3.4.1. Cuchillos3.4.2. Tenedores3.4.3. Copas3.4.4. Servilletas3.4.5. Saleros3.4.6. Pimenteros3.4.7. Centro de mesa3.5. Verificar el montaje del salón o área para el evento de acuerdo a lo solicitado en la hoja de función.3.6. Entregar el montaje 1 hora antes del inicio del evento. <p>4. El supervisor de banquetes debe verificar que el mesero de banquetes realice el montaje cumpliendo con el estándar establecido.</p>
2. Servicio de cena en Banquetes	<ol style="list-style-type: none">1. El mesero de banquetes debe estar presente 1 hora antes del evento para recibir la información necesaria:<ol style="list-style-type: none">1.1. Asignación de mesas1.2. Tareas de cierre2. El mesero de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">2.1. Ofrecer la bebida de bienvenida.2.2. Ayudar a las damas ajustando la silla.2.3. Realizar la cortesía de la servilleta.2.4. Servir agua de cortesía (agua natural o mineral).2.5. Retirar los platos sucios de las mesas en los primeros 2 minutos después que haya terminado el comensal.2.6. Ofrecer la siguiente bebida cuando la copa del comensal se encuentre a 1/4 de la capacidad del vaso.



	<ol style="list-style-type: none">2.7. Corroborar con el supervisor/jefe de banquetes el horario de cierre de la barra de bebidas y ofrecer una última bebida 10 minutos antes del cierre de la barra.2.8. En el caso de buffet el mesero de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">2.8.1. Dar una breve explicación del buffet2.8.2. Ayudar a los comensales con sus platillos durante el servicio del buffet, acompañándolos a las mesas.2.9. En el caso de cena emplatada el mesero de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">2.9.1. Dar una breve explicación del menú:2.9.2. Ofrecer vino para acompañar la cena (tinto o blanco, si aplica).2.9.3. Ofrecer dos opciones de pan y mantequilla.2.9.4. Retirar el plato para pan, salero y pimentero, así como el cubierto excedente antes de servir el postre.2.9.5. Ofrecer café o té para acompañar con el postre.2.9.6. Servir el postre realizando la secuencia estándar.
3. Término de la cena en Banquetes	<ol style="list-style-type: none">1. Al finalizar el servicio, el mesero de banquetes debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recolectar todo el equipo de operación para su limpieza y debido acomodo en las áreas designadas.1.2. Recoger, limpiar y dejar libre de equipo de operación el área (área de servicio de café y área de vajilla sucia).1.3. Entregar al supervisor/jefe de banquetes el área limpia y despejada.1.4. Reportar su salida con el supervisor/jefe de banquetes.

STEWARDS

En esta sección encontrarán las políticas y procedimientos aplicables en el departamento de stewards para que los asociados puedan realizar sus actividades de manera eficiente en la operación.

OV-POL-STW-002 Programación de Limpieza de Cocinas y sus Equipos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para garantizar que los asociados de steward cumplan el programa de limpieza de las áreas de cocina y los equipos de trabajo para asegurar un nivel óptimo de higiene.

Política:

1. Los tipos de limpieza que se deben realizar son:
 - 1.1. Limpieza diaria
 - 1.2. Limpieza profunda
2. El gerente de alimentos y bebidas debe realizar una junta con los responsables de los departamentos involucrados para programar las limpiezas profundas.
3. La limpieza superficial de los equipos y las cocinas se debe realizar diariamente, el supervisor de steward junto con el chef responsable de cada cocina deben coordinar y establecer los horarios para realizar la limpieza de la cocina y de los equipos en ella.



4. El supervisor de steward debe programar y distribuir al personal a su cargo para realizar la limpieza de acuerdo a los horarios previamente establecidos.
5. Los asociados de steward deben realizar la limpieza diaria o limpieza profunda de las cocinas y los equipos según lo marque el plan establecido.
6. El supervisor de steward debe verificar que las limpiezas realizadas por el personal a su cargo se cumplan dentro de los tiempos establecidos con el fin de no retrasar la operación de las cocinas.
7. En caso de que los equipos requieran desincrustación, el supervisor de steward debe programar a su personal para realizarlo.
8. El supervisor de steward debe proveer a su personal con las herramientas de trabajo necesarias:
 - 8.1. Equipo de protección individual (botas, mandil y guantes).
 - 8.2. Material para la limpieza (escoba, jalador, bolsas y botes de basura y cepillo).
 - 8.3. Productos químicos.

OV-POL-STW-001 Manejo de Productos Químicos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para verificar que los productos químicos cuenten con las características de calidad óptimas al momento de ser recibidos y asegurar que se almacenen de manera adecuada.

Política:

A. Recepción de Productos Químicos

1. El supervisor de steward debe:
 - 1.1. Recibir los productos químicos y verificar el estado físico de los productos químicos.
 - 1.2. Solicitar al proveedor las fichas técnicas y hojas de seguridad de todos los productos químicos que se utilicen en el hotel.
 - 1.3. Tener las fichas técnicas y hojas de seguridad impresos, organizados en una carpeta, la cual debe estar visible y al alcance de todos los asociados.

B. Almacenamiento de productos químicos

1. El supervisor de steward debe verificar que los productos químicos se almacenen de acuerdo a las especificaciones establecidas en las fichas técnicas de cada producto.
2. El supervisor de steward debe asegurarse de que los productos químicos se almacenen en un lugar limpio, seco y de acuerdo a sus características de riesgo.
3. La bodega donde se almacenan los productos químicos debe estar perfectamente señalizada y debe permanecer cerrada con llave.
4. El personal de steward debe evitar colocar los contenedores de productos químicos apilados uno encima del otro, a menos que las características de los envases lo permitan.
5. La bodega de almacenaje debe contar con una zona específica para colocar el equipo de protección individual para el personal que maneje los productos químicos, dicha zona debe estar debidamente señalizada.



OV-SOP-STW-004 Recepción y Almacenamiento de Productos Químicos

Objetivo:

Establecer los lineamientos para recibir y almacenar los productos químicos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Recepción de productos químicos	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor de steward debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el pedido de productos químicos corresponda a la orden de compra.1.2. Verificar el estado físico de los productos químicos:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Envases íntegros1.2.2. Fecha de caducidad1.2.3. Cerrados completamente1.2.4. Etiqueta del producto con el pictograma de seguridad1.3. Para los productos nuevos que sean desinfectantes se debe solicita run prueba de efectividad.
2. Almacenamiento de productos	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor de steward debe:<ol style="list-style-type: none">1.1 Almacenar los productos químicos en una bodega especial e independiente, debe contar con las siguientes características:<ol style="list-style-type: none">1.1.1 Ser un lugar limpio y seco1.1.2 Las paredes con acabado liso1.1.3 Contar con suficiente ventilación1.1.4 Contar con un lavaojos1.1.5 Las ventanas deben de contar con mosquiteros1.1.6 Los estantes deben de estar a una distancia de 15 cm respecto al piso, paredes y techo.1.1.7 La bodega debe permanecer cerrada y estar perfectamente señalizada.1.2 Asegurarse de que los productos químicos se almacenen de acuerdo a sus características de riesgo:<ol style="list-style-type: none">1.2.1 Peligrosidad de la sustancia1.2.2 Cantidad de producto1.3 Acomodar los productos químicos de acuerdo al pH especificado en la ficha técnica.<ol style="list-style-type: none">1.3.1 Ácidos1.3.2 Neutros1.3.3 Alcalinos1.4 Asegurarse de que todos los productos químicos permanezcan:<ol style="list-style-type: none">1.4.1 Tapados o cubiertos (en caso de que se abran).1.4.2 En estantes, bancos de apoyo, etc. (no deben estar en el suelo).1.4.3 Identificados en todo momento:<ol style="list-style-type: none">1.4.3.1 Si se les cae la etiqueta deben colocarle una nueva con todos los datos que identifiquen al producto.



	<p>1.4.3.2 Los productos trasvasados deben estar identificados con nombre y fecha de trasvase.</p> <p>2. El Supervisor de Steward debe verificar que los productos químicos de clases distintas no tengan contacto entre sí como medida preventiva en caso de un potencial derrame. Nunca se debe ubicar en esta zona otro material que no corresponda al especificado (documentos, madera, ropa, etc.).</p> <p>3. Los asociados de steward deben evitar colocar los contenedores de productos químicos apilados uno encima del otro, a menos que las características de los envases permita un almacenamiento seguro en pilas.</p> <p>3.1 Si los productos químicos se almacenan en pilas, estos no deben sobrepasar el metro de altura.</p> <p>4. El supervisor de steward debe contar con las fichas técnicas y hojas de seguridad de todos los productos químicos que se utilicen en la propiedad, los documentos deben estar impresos y organizados en una carpeta, la cual debe estar visible y al alcance de todos los asociados.</p> <p>5. Si se producen abolladuras o fisuras en los envases, recurrir a la hoja de seguridad y tomar las medidas correspondientes.</p>
3. Salida de productos químicos de bodegas a áreas	<p>1. El supervisor de steward debe:</p> <p>1.1. Proporcionar los productos químicos a los supervisores mediante una requisición.</p> <p>1.2. Verificar la dosis y la concentración adecuada de los productos.</p> <p>1.3. Cotejar lo solicitado en la requisición contra lo entregado.</p>

OV-SOP-STW-005 Inventario de Equipo de Operación

Objetivo:

Establecer los lineamientos para mantener una reserva y el control del equipo utilizado durante la operación para evitar el aumento de costos y/o perdidas de los mismos.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Control de inventarios	<p>1. El supervisor de steward debe llevar un control del equipo de operación que tenga a su cargo para el desarrollo de sus labores y de lo almacenado en bodega, como son:</p> <p>1.1. Loza de los centros de consumo</p> <p>1.2. Cucharas</p> <p>1.3. Pinzas</p> <p>1.4. Cristalería, plaqué y loza de bodega (si aplica)</p>
2. Inventario de equipo de operación	<p>1. Se debe realizar un inventario mensual para llevar un control de los equipos de operación que el departamento de steward utiliza y surte a los demás departamentos, también para realizar los pedidos correspondientes en caso de no tener completo el material mínimo.</p>



	<ol style="list-style-type: none">2. El gerente de alimentos y bebidas debe enviar un correo electrónico con una semana de anticipación al departamento de steward informando la fecha del inventario.3. El supervisor de steward debe imprimir el formato de inventario de equipo de operación establecido en la propiedad y entregarlo a los supervisores de steward para que realicen el inventario.4. El supervisor de steward junto con los asociados de steward deben realizar el conteo del equipo de operación durante la jornada laboral y comparar las cantidades de material que tienen con los datos que se obtuvieron en el inventario del mes anterior.
3. Reporte final de inventarios	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor de steward, al día siguiente después de realizar el inventario, debe entregar al supervisor de steward la relación del inventario con los datos de todo el material en el formato impreso que se le entregó.2. El supervisor de steward debe capturar los datos en el formato digital de control de inventarios, al finalizar de capturar los datos, debe enviar un informe detallado a través de un correo electrónico al gerente de alimentos y bebidas.<ol style="list-style-type: none">2.1. Dentro del informe se debe reflejar el control de faltantes que pueda existir, la cantidad de equipo fuera de servicio (roto, despostillado o fisurado).3. Con base al inventario, el supervisor de steward en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas deben realizar la solicitud de equipo de operación faltante para completar la cantidad almacenada establecida.

OV-SOP-STW-001 Limpieza de Cocinas

Objetivo:

Establecer los lineamientos para proporcionar una adecuada limpieza de las cocinas por parte de los asociados.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Asignación de limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor de steward durante la reunión general debe realizar una correcta asignación de las tareas de limpieza a los asociados para iniciar la limpieza en las cocinas ya sea de manera superficial o profunda.
2. Preparación del equipo de limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El steward debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Seguir los estándares de apariencia y usar artículos de protección de acuerdo a la actividad que realice como:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Botas de hule1.1.2. Faja de seguridad1.1.3. Guantes de látex o plástico duro1.1.4. Mandil1.1.5. Red para cabello



	<ol style="list-style-type: none">1.2. Revisar el material de limpieza para asegurarse que contenga las herramientas de trabajo como son:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Escoba1.2.2. Jalador1.2.3. Cubeta1.2.4. Fibra1.2.5. Trapo1.2.6. Bolsas de basura1.2.7. Jabón neutro1.2.8. Equipo especial
3. Revisión general del área	<ol style="list-style-type: none">1. El steward debe examinar la cocina designada para identificar el proceso de limpieza realizar o si requiere de algún material adicional.
4. Limpieza y sanitación del área de la cocina	<ol style="list-style-type: none">1. El steward debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Limpiar con un paño húmedo las mesas de trabajo que se encuentren en su área designada para eliminar rastro de polvo y marcas de algún residuo significativo.1.2. Sanitizar los equipos de cocina con el producto químico establecido por el supervisor de steward.1.3. Examinar el estado de las paredes y si llegasen a existir manchas, usar el producto químico establecido y aplicarlo con una fibra blanca tallando de manera circular para mantener el área limpia y sanitizada.1.4. Retirar la basura visible del lugar para luego iniciar el barrido del piso.1.5. Colocar un señalizador de piso mojado para indicar que se realizará la limpieza del piso.1.6. Preparar una solución desinfectante la cual se debe esparcir en el piso.1.7. Cepillar el área completamente.1.8. Retirar el agua sucia con el jalador.1.9. Enjuagar el piso con agua limpia.1.10. Retirar el agua con el jalador e iniciar el proceso de secado del piso.1.11. Retirar el señalizador de piso mojado.1.12. Realizar la limpieza y sanitización de las máquinas dispensadoras de acuerdo a las especificaciones del fabricante.1.13. Tallar con una fibra con jabón los lavabos de utensilios.1.14. Realizar la limpieza y sanitización de los botes de basura tallando con cepillo aplicando una solución con jabón.
5. Finalización de la limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El steward debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que las bolsas de basura contengan los residuos o desperdicios de acuerdo al tipo de material que sean.1.2. Cambiar las bolsas de los depósitos de basura que se encuentren en el área.1.3. Retirar las bolsas llenas de basura.



	1.4. Llevar la basura a la cámara de basura correctamente separada para su reciclaje.
6. Monitoreo e inspección	1. El steward debe realizar el monitoreo constante para verificar el proceso y la limpieza de las áreas.

OV-SOP-STW-002 Limpieza de Equipos de Cocina

Objetivo:

Establecer los lineamientos para una adecuada limpieza en los equipos, garantizando la seguridad de los asociados y evitando daños al equipo.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Distribución de limpieza de cocinas y equipos	<ol style="list-style-type: none">1. El supervisor de steward antes de iniciar el turno debe realizar la junta para dar las indicaciones a sus supervisores sobre cómo se realizará la limpieza de las cocinas y los equipos (limpieza superficial diaria o limpieza profunda).2. La limpieza superficial de las cocinas y los equipos se realiza diariamente, el supervisor de steward junto con el chef responsable de cada cocina deben planificar los horarios para realizar la limpieza.3. El supervisor de steward debe distribuir la limpieza con su personal conforme a los equipos que tenga cada cocina.
2. Preparación del equipo de seguridad personal	<ol style="list-style-type: none">1. El Steward debe usar el equipo de protección necesario de acuerdo a la actividad que realice y tener las siguientes medidas de seguridad:<ol style="list-style-type: none">1.1 Desconectar los equipos eléctricos.1.2 Jamás debe mezclar químicos para el lavado.1.3 Debe evitar dejar los galones de químicos en el piso.1.4 Debe usar la escalera con precaución.1.5 Ante la duda siempre preguntar al supervisor de steward.2. El supervisor de steward debe asegurarse de que el personal cuente con el equipo de protección personal requerido y que lo use adecuadamente.
3. Preparación del equipo de limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El steward debe:<ol style="list-style-type: none">1.1 Contar con el equipo de trabajo necesario de acuerdo al equipo que limpiará:<ol style="list-style-type: none">1.1.1 Fibra verde o blanca1.1.2 Fibra de acero1.1.3 Jalador de mano1.1.4 Carro exprimidor1.1.5 Letrero de piso mojado1.1.6 Trapeador1.1.7 Escoba1.1.8 Recogedor1.1.9 Espátula1.1.10 Cubeta



	<ol style="list-style-type: none">1.1.11 Agua1.1.12 Productos químicos1.1.13 Aceite vegetal1.2 Etiquetar los atomizadores de los productos químicos.<ol style="list-style-type: none">1.2.1 La etiqueta del atomizador debe coincidir con el producto químico.1.2.2 El atomizador debe contener la dilución correspondiente.2. El Supervisor de Steward debe:<ol style="list-style-type: none">2.1 Verificar que el personal cuente con todo el equipo de limpieza.2.2 Verificar que los productos químicos a utilizar son los correctos y se encuentran en la dilución adecuada.3. Los procesos específicos de limpieza son los siguientes:<ol style="list-style-type: none">3.1 Limpieza en seco de los equipos3.2 Limpieza de la plancha3.3 Limpieza de equipo de cocción de pasta3.4 Limpieza de las tablas de corte3.5 Limpieza de campanas y filtros3.6 Limpieza de la estufa3.7 Limpieza de la salamandra3.8 Limpieza de la marmita3.9 Limpieza de la freidora3.10 Limpieza de la juguera Jet Spray3.11 Limpieza de sandwichera / paninera3.12 Limpieza de mesas de trabajo, repisas y lavabos3.13 Limpieza de loza, plaqé y cristalería3.14 Limpieza de máquina lava loza3.15 Desinrustado de la máquina lava loza3.16 Desinrustado de utensilios de cocina3.17 Limpieza del calentón3.18 Limpieza de la rebanadora3.19 Limpieza de la tostadora de pan3.20 Limpieza de horno de cocina3.21 Limpieza de barras de servicio en restaurantes3.22 Limpieza de refrigeradores3.23 Limpieza de cámaras de refrigeración y cámaras de congelación3.24 Limpieza de la plancha3.25 Limpieza de sierra de carnicería3.26 Limpieza de vitrinas de exhibición3.27 Limpieza de pisos durante la operación3.28 Limpieza de cámaras de basura
4. Limpieza EN SECO DE LOS EQUIPOS	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Aplicar el producto químico directamente en la fibra para evitar salpicaduras, lavar y tallar el equipo en la dirección correcta del metal, cubriendo toda la superficie.1.2. Retirar los residuos del producto químico con papel en toda la superficie y posteriormente aplicar el producto químico desinfectante establecido en cada propiedad.



	<ol style="list-style-type: none">1.3. Secar el equipo con papel desechable o limpio.1.4. Al finalizar la limpieza, debe aplicar al equipo una ligera capa de lustrador de acero inoxidable para su protección.
5. Limpieza de la plancha	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Encender la plancha durante 5 minutos a una temperatura de 45° como máximo.1.2. Raspar con sumo cuidado la plancha para remover los residuos de la superficie.1.3. Aplicar el producto químico directamente con el atomizador cubriendo la superficie de la plancha.1.4. Apagar la plancha y comenzar a tallar la superficie incluyendo los bordes y costados con la fibra de acero, posteriormente debe tallar con la fibra verde.1.5. Enjuagar con agua limpia la superficie para eliminar residuos y restos de químicos y después escurrir el agua con el jalador de mano.1.6. Colocar la solución desinfectante sobre la superficie del equipo y dejar secar al aire libre, una vez seco debe aplicar el producto químico blanqueador establecido en la propiedad.1.7. Secar la plancha totalmente con limpiones o papel desechable y después aplicar una ligera capa de aceite para evitar que se oxide la superficie.
6. Limpieza de equipo de cocción de pasta	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Apagar el equipo antes de iniciar la limpieza1.2. Abrir la válvula de desagüe para retirar toda el agua y los residuos que salgan.1.3. Retirar la rejilla con cuidado, ya que es un equipo cortante y raspar con la espátula los residuos de alimentos que se quedaron dentro del equipo.1.4. Después de retirar los residuos, debe llenar el equipo con agua limpia y encenderlo a baja temperatura, diluir el producto químico en agua de acuerdo a los parámetros establecidos en las fichas técnicas y dejar hervir por 10 minutos para después tallar con una fibra verde la parte interior, costados y base del equipo.1.5. Enjuagar con abundante agua para eliminar completamente los residuos de desengrasante y aplicar con un atomizador el producto químico desinfectante.1.6. Secar la parte externa del equipo con papel desechable o limpiones.1.7. Llevar las rejillas de escurrimiento al área de cochambre y lavarlas siguiendo el procedimiento OV-SOP-F&B-020 Lavado y Desinfección de Utensilios en este manual.
7. Limpieza de las tablas de corte	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Retirar los restos de comida y pre-lavar la tabla para eliminar los residuos que pueda tener.



	<ol style="list-style-type: none">1.2. Colocar el producto químico desinfectante por toda la superficie de la tabla, lavar con cepillo y fibra la tabla por ambos lados para remover los residuos y enjuagar con abundante agua toda la tabla.1.3. Desinfectar la tabla sumergiéndola en un contenedor con producto desinfectante.
8. Limpieza de campanas y filtros	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar una inspección visual en el área asegurándose de que no exista comida para evitar una contaminación cruzada. De existir comida, debe informar al chef responsable del área para que proceda a retirarla.1.2. Verificar que los equipos del área se encuentren apagados y fríos (estufa, pochadora, plancha, freidora sin aceite).1.3. Colocar un protector (tablones) sobre los equipos de cocina para subirse a retirar los filtros de la campana evitando pisar los equipos como la plancha y fogones de la estufa.1.4. Comenzar a bajar los filtros de la campana cuando el área se encuentre totalmente despejada, retirar el exceso de residuos impregnados en los filtros con una espátula y rociar con el atomizador la solución de producto desengrasante.1.5. Lavar los filtros con la fibra verde por ambos lados, posteriormente debe enjuagárlas y finalmente dejarlas secar en una posición vertical sobre un banco de apoyo o tarima, nunca sobre el piso.1.6. Rociar con el atomizador los protectores, el protector de los focos y la campana con la solución desengrasante por dentro y por fuera.1.7. Raspar con la espátula los lugares donde se encuentre grasa acumulada para facilitar la limpieza, tallar con la fibra verde y jabón por dentro y por fuera de la campana, así como los protectores y capelos de los focos.1.8. Enjuagar con abundante agua el equipo, teniendo cuidado de no mojar los equipos eléctricos alrededor (en caso de que existan).1.9. Para finalizar debe secar correctamente con papel desechable o limpiones las campanas y colocar los filtros previamente lavados en cada una de las áreas de donde se retiraron asegurándose de que estos queden bien colocados evitando que se caigan y ocasionen algún accidente.
9. Limpieza de la estufa	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el área de trabajo se encuentre despejada con la estufa apagada y que las válvulas de gas se encuentren cerradas. Debe proteger los pilotos con bolsas o empaque de plástico para evitar mojarlos durante el proceso de limpieza.1.2. Quitar los quemadores y rejillas para raspar con la espátula la superficie y colocar con el atomizador el producto desengrasante en las rejillas.



	<ol style="list-style-type: none">1.3. Tallar con una fibra verde las rejillas de una en una, y enjuagarlas con abundante agua. Una vez secas debe colocar con el atomizador el producto desinfectante y dejar secar.1.4. Continuar el proceso de limpieza y colocar con el atomizador el producto desengrasante sobre la estufa, raspar con la espátula las partes que contengan más grasa y después tallar con la fibra verde las partes de la estufa por encima y los lados.1.5. Enjuagar el equipo teniendo cuidado de no mojar los pilotos y posteriormente secar con papel desechable o limpiones.1.6. Colocar los quemadores en su lugar, así como las rejillas.1.7. Colocar con el atomizador el producto desinfectante sobre toda la estufa y esperar a que se seque para después colocar una capa de aceite protectora sobre el acero inoxidable.
10. Limpieza de la salamandra	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el equipo se encuentre apagado, retirar las parrillas del equipo y proceder a lavarlas.1.2. Colocar con el atomizador el producto desengrasante a la base de la salamandra, tallar con la fibra verde las superficies externas y enjuagarlas.1.3. Retirar las piezas desarmables y rociar con un atomizador el producto desengrasante, lavarlas con el cepillo tipo plancha, agua y detergente.1.4. Enjuagar con abundante agua y dejarlas secar al aire libre.1.5. Para finalizar debe colocar las piezas en su lugar, colocar con el atomizador el producto desinfectante y dejar secar.
11. Limpieza de la marmita	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Apagar el equipo antes de iniciar la limpieza y abrir la válvula de desagüe para retirar toda el agua y los residuos que salgan.1.2. Retirar con la espátula los residuos de alimentos que se quedaron dentro del equipo para después volver a llenar el equipo con agua limpia, calentar hasta alcanzar los 48°C y colocar el producto químico desengrasante con la dilución correcta.1.3. Una vez que la marmita alcanzó la temperatura, debe apagarla y empezar a tallar con la fibra de acero para retirar los residuos incrustados, posteriormente debe tallar con la fibra verde y jabón hasta eliminar todos los residuos, al terminar de tallar debe vaciar la marmita. En caso de tener grasa pegada, debe llenar nuevamente la marmita con agua y agregar una solución desincrustante y dejar hervir durante 5 minutos.1.4. Retirar el agua y frotar con el cepillo de alambre hasta quitar las manchas y enjuagar toda la superficie de la marmita con agua limpia, secar con papel desechable o limpión y después colocar con el atomizador el producto químico desinfectante y dejar secar.



12. Limpieza de la freidora	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Apagar el equipo y esperar a que se enfríe el aceite antes de iniciar la limpieza.1.2. Colocar una olla debajo de la válvula de salida y posteriormente abrirla para vaciar el aceite, debe limpiar el exceso de aceite con la espátula para sacar el cochambre y exceso de comida.1.3. Retirar la olla con el aceite y los residuos, debe llenar el equipo con agua y agregar el producto químico desengrasante y después encender el equipo y dejar hervir la solución durante 10 minutos.1.4. Retirar la solución de la freidora y empezar a lavarla con detergente y la fibra de alambre hasta quitar todas las manchas, debe enjuagar con abundante agua y secar correctamente la parte interna del equipo.1.5. Proceder a rociar la parte exterior con el producto químico desengrasante y tallar con fibra verde las partes de acero evitando rayarla.1.6. Limpiar el equipo con un limpión húmedo y secar con papel desechable.1.7. Al finalizar de secar, debe desinfectar el equipo por dentro y por fuera con el producto químico establecido en la propiedad y dejar secar.
13. Limpieza de la juguera Jet Spray	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Apagar y desconectar la juguera, y después retirar líquidos o residuos que se hayan quedado en él.1.2. Retirar las gomas (empaques) y desarmar todas las piezas de la juguera con cuidado:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Tazón1.2.2. Goma (empaque)1.2.3. Impulsor1.2.4. Válvula de salida1.3. Sumergir las piezas en agua caliente con jabón o detergente para que se ablanden los residuos impregnados en ellas y lavar las piezas aplicando el procedimiento OV-SOP-F&B-020 Lavado y Desinfección de Utensilios en este manual.1.4. Lavar todas las piezas de acrílico transparente con jabón y un limpión para evitar ralladuras (solamente pueden usar fibra blanca cuando los residuos estén demasiado incrustados).1.5. Enjuagar todas las piezas, por dentro y por fuera eliminando todos los residuos de detergente y secar con papel desechable o limpiones los equipos.1.6. Aplicar con el atomizador la solución desinfectante y dejar secar al aire libre.1.7. Lavar en seco las partes superior, lateral y trasera de acuerdo al punto número 1 Limpieza en seco de equipos.1.8. Al finalizar, debe armar nuevamente la juguera.



14. Limpieza de sandwichera / paninera	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Conectar la sandwichera/paninera hasta que alcance los 45°C, una vez alcanzada la temperatura procede a desconectarla y retirar los residuos con una espátula.1.2. Lavar el equipo de acuerdo al punto número 1 Limpieza en seco de equipos, debe retirar el recolector de agua y lavarlo por separado (dónde aplique).1.3. Colocar con un atomizador el producto químico desinfectante y secar el equipo con papel desechable o una franela blanca.
15. Limpieza de mesas de trabajo, repisas y lavabos	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que la mesa se encuentre libre de alimentos o cualquier otro obstáculo que pueda interferir al realizar la limpieza.1.2. Colocar con un atomizador, el jabón para realizar el lavado del equipo y tallar con una fibra verde la superficie en general, bases y por debajo del mueble asegurándose de eliminar toda la suciedad. Para el caso de los lavabos, debe tallar de igual manera las llaves de paso de agua.1.3. Si el equipo requiere ser desincrustado, debe colocar con el atomizador el producto desincrustante dosificado sobre la superficie, por debajo y en las bases del equipo. Las partes no visibles e interiores las debe tallar con una fibra de acero hasta desincrustar y enjuagar con abundante agua limpia.1.4. Retirar el exceso de agua con el jalador de mano y secar perfectamente con papel desechable.1.5. Colocar con un atomizador el producto químico desinfectante y dejar secar al aire libre.1.6. Para finalizar, debe colocar el producto químico protector de acero inoxidable.1.7. Es importante que solo coloque el protector de acero en las bases y respaldos del equipo.
16. Limpieza de loza, plaqüé y cristalería	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Despejar el área de obstáculos que obstruyan el proceso de lavado, verificar que los tanques de agua de la máquina lavan loza están al nivel adecuado, debe revisar que los filtros se encuentren limpios y que los dosificadores de químicos contengan producto y se encuentren funcionales.1.2. Encender la maquina lava loza y verificar la temperatura, si la máquina es de alta temperatura, debe verificar la temperatura de cada una:<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Prelavado 60°C a 65°C.1.2.2. Lavado 72°C a 75°C.1.2.3. Enjuague final 82°C a 87°C.1.3. El steward debe colocar los racks para cada tipo de material a lavar evitando mezclarlos:<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Loza1.3.2. Plaqüé



	<p>1.3.3. Cristalería</p> <p>1.4. Colocar un recipiente para residuos generados, así como una bandeja con jabón diluido para remojar el plaque antes de introducirlo a la máquina lava loza.</p> <p>1.5. Realizar el prelavado de los utensilios para reducir los desperdicios.</p> <p>1.6. Colocar el contendor a la entrada de la máquina lava loza iniciando con la cristalería, siguiendo la loza, y por último el plaque, debe retirar el rack con el material procesado de la máquina y colocarlo en la mesa de descargue debidamente seleccionado, de ser necesario debe secar el material con papel desechable o limpión.</p> <p>1.7. Cambiar el agua de la maquina lava loza cada 2 horas de acuerdo a la cantidad de trabajo que se registre.</p>
17. Limpieza de máquina lava loza	<p>1. Se debe:</p> <p>1.1. Realizar el lavado de la máquina al finalizar cada turno, debe apagar el equipo, vaciar las tinas y retirar los residuos que se encuentren en ellas.</p> <p>1.2. Quitar los brazos de lavado y tallarlos con la fibra verde, agua y jabón, posteriormente debe enjuagarlos con la manguera de presión.</p> <p>1.3. Colocar el producto químico desengrasante con un atomizador en la parte interna de la máquina y tallar con la fibra verde el interior y el tanque de enjuague, al finalizar de lavar debe enjuagar con la manguera de presión.</p> <p>1.4. Quitar y lavar las cortinas frotándolas con el cepillo tipo plancha, agua y jabón, debe verificar que las cortinas se encuentran en buenas condiciones, en caso de estar dañadas debe reportarlas al supervisor en turno.</p> <p>1.5. Al finalizar de lavar la máquina debe llenarla y dejarla lista para usar en el siguiente turno.</p>
18. Desincrustado de la máquina lava loza	<p>1. Se debe:</p> <p>1.1. Realizar el desincrustado de la máquina lava loza una vez por semana para hacer más eficiente el proceso.</p> <p>1.2. Apagar el equipo, vaciar las tinas y retirar los residuos que se encuentren en ellas y después llenar nuevamente las tinas con agua limpia.</p> <p>1.3. Desconectar los dosificadores de producto químico de la máquina lava loza.</p> <p>1.4. Colocar en la tina de lavado el producto químico desincrustante y diluirlo con agua en las concentraciones que marca la ficha técnica del producto, una vez diluido debe colocar con un atomizador el desincrustante en la parte interna de toda la máquina.</p> <p>1.5. Encender el equipo para que realice el proceso de lavado durante 15 minutos, al finalizar el proceso debe realizar el proceso de</p>



	lavado siguiendo los pasos del punto 14 Limpieza de máquina lava loza.
19. Desincrustado de utensilios de cocina	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Recolectar los utensilios de las cocinas que se van a desincrustar:<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Ollas1.1.2. Charolas1.1.3. Baños de acero1.2. Calentar en una marmita agua y producto desengrasante hasta alcanzar los 80°C como mínimo, debe sumergir los utensilios de aluminio de uno en uno durante 10 minutos como máximo y los utensilios de acero inoxidable los debe sumergir de uno en uno durante 30 minutos como mínimo.1.3. Retirar el utensilio de la dilución y tallarlo con una fibra de acero/cepillo de alambre, agua y jabón hasta eliminar el material incrustado, si la incrustación es fuerte debe repetir el paso anterior hasta lograr ablandar el material incrustado.1.4. Enjuagar el utensilio con abundante agua asegurándose de que no queden residuos del producto químico y sumergir el utensilio desincrustado en una solución de producto desinfectante y dejar secar al aire libre.
20. Limpieza del calentón	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Desconectar el equipo antes de proceder a lavarlo y verificar que dentro no se encuentre comida para evitar una contaminación cruzada. De existir comida, debe informar al chef responsable del área para que procedan a retirarla.1.2. Realizar el lavado del equipo con extremo cuidado para evitar mojar las partes eléctricas siguiendo el punto número 1 Limpieza en seco de equipos.
21. Limpieza de la rebanadora	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Desconectar el equipo y realizar la limpieza del equipo después de cada uso.1.2. Fijar el control del disco en cero para evitar cortaduras, también debe desarmar todas las piezas removibles del equipo y tallarlas con una fibra verde, agua caliente y jabón, para después enjuagarlas y secarlas con papel desechable, una vez secas debe colocar el producto desinfectante.1.3. Limpiar con extremo cuidado el motor del disco con una franela blanca húmeda.1.4. Tallar con un cepillo de mango largo, agua y jabón las piezas fijas de la rebanadora teniendo cuidado al momento de tallar el disco para evitar algún accidente.1.5. Limpiar con un paño húmedo las piezas fijas para evitar mojar el motor y al finalizar debe colocar con un atomizador el producto



	desinfectante en todo el equipo siendo cuidadoso para no mojar el motor. Después de lavar el equipo, debe armarlo nuevamente.
22. Limpieza de la tostadora de pan	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza del equipo al cierre de la operación, debe desconectar la tostadora antes de iniciar la limpieza asegurándose de que las partes eléctricas no se humedezcan ni se mojen.1.2. Retirar y vaciar la bandeja para migajas y proceder a tallarla con la fibra verde y detergente, después debe enjuagar con abundante agua limpia y colocar con un atomizador el producto químico desinfectante y dejarla secar al aire libre.1.3. Tallar con una fibra blanca, agua y jabón la parte interna y externa de la tostadora, de existir incrustación en el equipo debe colocar con un atomizador el producto químico desincrustante en la parte exterior del equipo y tallarlo.1.4. Enjuagar con abundante agua y posteriormente colocar con un atomizador el desinfectante.1.5. Mover la tostadora y limpiar la superficie del mostrador que está debajo la misma frotando con la fibra blanca.
23. Limpieza de horno de cocina	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que dentro del horno no se encuentre comida para evitar un riesgo de contaminación, de existir comida debe informar al Chef responsable del área para que procedan a retirarla.1.2. Verificar que el equipo se encuentre a una temperatura de 40°C a 50°C para facilitar la limpieza, debe apagarlo cuando alcance la temperatura y colocar con un atomizador el desengrasante en el interior del horno.1.3. Retirar las rejillas, colocarles desengrasante y lavarlas con una fibra verde, agua y jabón, después de lavarlas, debe enjuagar con abundante agua.1.4. Quitar todos los residuos de grasa quemada utilizando la espátula y tallar por dentro del horno con una fibra verde, agua y jabón, si es necesario debe tallar con la fibra de alambre.<ol style="list-style-type: none">1.4.1. Tallar las bisagras, esquinas del horno y manijas.1.5. Limpiar la grasa del horno con una franela húmeda.1.6. Colocar con un atomizador el desengrasante en la parte exterior del horno, tallar con una fibra verde, agua y jabón todas las partes del equipo siguiendo la moldura del acero para evitar rayarlo y secarlo con papel desechable.1.7. Para finalizar debe colocar con un atomizador el producto desinfectante teniendo cuidado de no mojar las partes eléctricas y dejar secar al aire libre.
24. Limpieza de barras de servicio en restaurantes	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza superficial de la zona al cierre de cada servicio.



	<ol style="list-style-type: none">1.2. Verificar que el área se encuentre libre de alimentos o cualquier otro obstáculo que pueda interferir al realizar la limpieza.1.3. Limpiar los equipos del área (placas, estufas, planchas, anti estornudos, barras frías y área de montaje de pan).1.4. Colocar con un atomizador el jabón para realizar el lavado de los equipos y tallar con una fibra verde la superficie en general, la parte frontal y superior de la barra y de los demás equipos, asegurándose de que eliminó toda la suciedad, posteriormente debe limpiar con paños húmedos en repetidas ocasiones hasta retirar todo el jabón.1.5. Secar perfectamente con papel desechable y colocar con un atomizador el producto químico desinfectante y dejar secar al aire libre.1.6. Realizar la limpieza a detalle de cada equipo y de las barras al cierre del servicio de la cena.
25. Limpieza de refrigeradores	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Desconectar y verificar que el refrigerador se encuentre libre de alimentos antes de iniciar la limpieza, si se encuentran alimentos dentro, debe informar al Chef responsable del área para que procedan a retirarlos.1.2. Retirar las parrillas y lavarlas en el área de cochambre aplicando el procedimiento OV-SOP-F&B-020 Lavado y Desinfección de Utensilios, de este manual.1.3. Aplicar el jabón al refrigerador y tallar con una fibra verde la superficie, bases y por debajo del mueble asegurándose de haber eliminado toda la suciedad, debe colocar cloro con un atomizador a los empaques de hule de las puertas y tallarlos. Si el equipo requiere ser desincrustado, debe colocar el producto desincrustante previamente dosificado sobre la superficie, debajo y en las bases del equipo y tallar con una fibra de acero hasta desincrustar.1.4. Limpiar con un limpión o papel desechable la parte interna del refrigerador y retirar con un jalador de mano el agua de la parte superior externa.1.5. Colocar con un atomizador el producto químico desinfectante y dejar secar al aire libre. Una vez seco el equipo debe colocar las parrillas.1.6. Al finalizar la limpieza debe colocar protector de acero inoxidable y conectar nuevamente el equipo.
26. Limpieza de cámaras de refrigeración y cámaras de congelación	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza diaria de manera superficial y verificar que los anaquellos se encuentren libres de alimentos. Si encuentran alimentos debe informar al chef responsable del área para que procedan a retirarlos.1.2. Realizar la limpieza profunda de acuerdo a los tiempos en el programa establecido.



	<ol style="list-style-type: none">1.3. Verificar que el departamento de mantenimiento apague completamente el equipo al que se le realizará la limpieza.1.4. Retirar los anaqueles y equipos móviles de las cámaras para lavarlos, debe tallar las bases de los anaqueles, rejillas y charolas con un cepillo tipo plancha, agua y jabón y enjuagar con abundante agua, posteriormente debe colocar la solución desinfectante y dejar secar al aire libre.1.5. Barrer el interior de la cámara y recoger los residuos que se encuentren, debe colocar con un atomizador la solución de cloro y tallar con una fibra verde, agua y jabón las paredes (internas y externas), techo, cortinas hawaianas, puertas (incluyendo el marco) y empaques.1.6. Enjuagar la cámara completa teniendo cuidado de no mojar el climatizador o el foco y retirar el exceso de agua con un jalador de piso, posteriormente debe colocar las rejillas a las bases de los anaqueles, colocar el producto químico desinfectante y dejar secar al aire libre.
27. Limpieza de la plancha	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Verificar que el equipo se encuentre apagado, retirar las piedras de la parrilla y ponerlas a hervir en una solución desengrasante durante 15 minutos como mínimo, enjuagarlas con abundante agua y dejarlas secar al aire libre.1.2. Retirar las parrillas y colocar con un atomizador el producto químico desengrasante, tallar con una fibra de acero o cepillo de alambre, agua y jabón hasta retirar todo el cochambre pegado, debe enjuagar con abundante agua y dejar secar al aire libre.1.3. Raspar con una espátula la base de la parrilla por dentro y por fuera hasta quitar el cochambre, tallar la base de la parrilla y los quemadores con una fibra de acero y enjuagar con abundante agua y dejarlos secar, las parrillas las debe colocar de forma vertical.1.4. Armar el equipo, colocar las piedras que se retiraron y colocar con un atomizador el producto químico desinfectante y dejar secar al aire libre.1.5. Aplicar una ligera capa de protector de acero inoxidable en la base y el respaldo del equipo.
28. Limpieza de sierra de carnicería	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza completa del equipo al finalizar el turno, debe desconectar el equipo antes de iniciar la limpieza, y retirar la cinta de la sierra con extremo cuidado para evitar cortaduras.1.2. Desarmar las piezas removibles del equipo y tallarlas con una fibra verde, agua y jabón, enjuagar las piezas con agua limpia, secarlas con papel desechable y colocarlas en un contenedor con producto desinfectante.1.3. Realizar la limpieza del motor aplicando el punto 1 Limpieza en Seco de Equipos Eléctricos.



	<ol style="list-style-type: none">1.4. Limpiar las piezas fijas de la sierra con un cepillo largo, agua y jabón y enjuagar con abundante agua, posteriormente debe colocar el producto químico desinfectante a las piezas fijas de la sierra y dejar secar al aire libre.1.5. Armar nuevamente la maquina colocando cada una de las piezas retiradas.
29. Limpieza de vitrinas de exhibición	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza de la vitrina después de cada uso, debe desconectarla antes de realizar la limpieza y desarmar las piezas removibles del equipo, tallar con una fibra verde, agua y jabón cada una de las piezas.1.2. Enjuagar las piezas con agua limpia y secarlas con papel desechable.1.3. Colocar en un contenedor con producto desinfectante las piezas removidas y posteriormente dejarlas secar al aire libre.1.4. Lavar con extremo cuidado la vitrina por dentro con la fibra verde, agua y jabón y secar con papel desechable o un limpión hasta quitar todos los residuos de detergente, colocar con un atomizador el producto químico desinfectante y dejar secar al aire libre.1.5. Lavar las partes eléctricas aplicando el punto 1 <i>Limpieza en Seco de Equipos Eléctricos</i> siendo cuidadoso para no mojar la resistencia ni las tarjetas.1.6. Colocar nuevamente todas las piezas retiradas de la vitrina.
30. Limpieza de pisos durante la operación	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar recorridos por las áreas de cocina para verificar que se encuentran en óptimas condiciones de limpieza, en caso de que requieran limpieza debe proceder a realizarla.1.2. Barrer el piso y limpiar las coladeras y después trapear las áreas utilizando la solución desengrasante, exprimir el trapeador y pasarlo nuevamente en el piso para secarlo. En las áreas inundadas primero debe utilizar el jalador antes de pasar el trapeador.
31. Limpieza de cámaras de basura	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza de la cámara diariamente o después de que el camión recolector de basura retira la misma.1.2. Acomodar la basura dentro de la cámara de tal manera que esta no obstruya cuando se esté realizando la limpieza. Debe colocar la basura orgánica dentro de la cámara de refrigeración y la basura inorgánica dentro de la cámara de basura seca.1.3. Asegurarse de que el cartón esté perfectamente doblado y los vidrios dentro de los botes destinados para colocarlos.1.4. Barrer y recoger los residuos que se encuentren en el piso, después de barrer debe colocar con un atomizador la solución de cloro y tallar con una fibra verde, agua y jabón las partes de la cámara:



	<ol style="list-style-type: none">1.4.1. Paredes1.4.2. Techo1.4.3. Puertas (incluyendo el marco)1.4.4. Empaques (cámara de basura orgánica)1.4.5. Contenedores de basura1.5. Enjuagar la cámara completa teniendo cuidado de no mojar el climatizador de la cámara de basura orgánica o los focos y retirar el exceso de agua del piso con el jalador.1.6. Barrer y recoger los residuos del área de carga y descarga de basura, tallar con la escoba, agua y jabón el piso, así como las coladeras y retirar el exceso de agua con el jalador.
4. Término de la limpieza de los equipos	<ol style="list-style-type: none">1. Al finalizar la limpieza, el steward debe acomodar los equipos que haya movido y debe retirar del área el equipo y productos químicos utilizados para realizar la limpieza.
5. Inspección de la limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. El Supervisor de steward debe realizar recorridos durante y al finalizar la limpieza para verificar que el Steward sigue el protocolo establecido para cada área y equipo.
6. Llenado del listado de verificación de limpieza	<ol style="list-style-type: none">1. Al finalizar, el steward debe llenar el listado de verificación de limpieza.2. El supervisor de steward debe asegurarse de que el listado de verificación se llene de manera correcta y que lo anotado coincida con lo realizado.

OV-SOP-STW-003 Limpieza en Restaurantes Buffet

Objetivo:

Establecer los lineamientos para mantener en óptimas condiciones de limpieza los restaurantes, además de abastecerlos con el suficiente material durante todo el servicio.

Procedimiento:

Paso	Desarrollo
1. Pre-apertura del buffet	<ol style="list-style-type: none">1. El Steward debe:<ol style="list-style-type: none">1.1. Realizar la limpieza de las áreas siguiendo el procedimiento OV-SOP-STW-002 Limpieza de Equipos de Cocina en este manual en el punto 21 <i>Limpieza de barras de servicio en restaurantes</i>.1.2. Verificar que las placas frías y calientes se encuentren encendidas.<ol style="list-style-type: none">1.2.1. Si detecta que algún equipo no funciona correctamente, debe informar a su Supervisor de inmediato.1.3. Verificar que el buffet se encuentre debidamente surtido del material para el servicio:<ol style="list-style-type: none">1.3.1. Montar el siguiente material:<ol style="list-style-type: none">1.3.1.1. Tazones1.3.1.2. Platos en sus diferentes tamaños1.3.1.3. Plaqués



	<ul style="list-style-type: none">1.3.1.4. Cucharas de ranuras y soperas1.3.1.5. Cucharones1.3.1.6. Pinzas1.3.2. Montar el hielo para los alimentos fríos1.3.3. Colocar vasos para jugos
2. Servicio del Buffet	<ul style="list-style-type: none">1. Durante el servicio, el steward debe realizar recorridos constantes para verificar que no haya faltantes de material como:<ul style="list-style-type: none">1.1. Loza1.2. Plaqué1.3. Vasos1.4. Cucharas2. El Steward debe:<ul style="list-style-type: none">2.1. Lavar la loza que sale del buffet aplicando el procedimiento Limpieza de Equipos de Cocina, en el <i>punto 13 Limpieza de loza, plaqüé y cristalería</i>.2.2. Secar la loza con un paño limpio o con papel desechable2.3. Realizar el cambio de platos, pinzas y cucharas de las barras frías y calientes las veces que se requiera.2.4. Realizar la limpieza superficial de las barras al momento de hacer el cambio de platos, pinzas y cucharas.2.5. Durante el servicio el cambio de hielo para los alimentos fríos (donde aplique).
3. Cierre del buffet	<ul style="list-style-type: none">1. El Steward debe:<ul style="list-style-type: none">1.1. Esperar la indicación de cierre por parte del Capitán del restaurante para comenzar a levantar el equipo.1.2. Trasladar todo el material sucio (platos, cucharas, pinzas, etc.) a la zona del lavaloza y lavarlo aplicando el procedimiento Limpieza de Equipos de Cocina, en el <i>punto 13 Limpieza de loza, plaqüé y cristalería</i>.1.3. Llevar las jugueras al área destinada y lavarlas aplicando el procedimiento Limpieza de Equipos de Cocina, en el punto 10 Limpieza de juguera.1.4. Retirar los contenedores de hielo de la barra fría (donde aplique)1.5. Limpiar los anti-estornudos del buffet con agua y jabón y escurrirlos con el jalador de manos.1.6. Lavar las barras del buffet con una fibra verde, agua y jabón, enjuagarlas y secar con papel desechable.<ul style="list-style-type: none">1.6.1 Colocar con un atomizador el producto desinfectante y dejar secar al aire libre.2. El Supervisor de Steward debe verificar que se realice la limpieza adecuadamente y que se entregue el área a tiempo para el siguiente servicio.



- | | |
|--|---|
| 4. Llenado del listado de verificación de limpieza | <ol style="list-style-type: none">1. Al finalizar, el steward debe llenar el listado de verificación de limpieza.2. El supervisor de steward debe asegurarse de que el listado de verificación se llene de manera correcta y que lo anotado coincida con lo realizado. |
|--|---|



Listado de Documentos Anexos

Anexo 10 Fraseología para el Surtido de Minibares	21
Anexo 11 Formato de Reporte de Incidente	31
Anexo 12 Declaración de Testigos	33
Anexo 13 Cuestionario de Sospecha de Enfermedad por Alimentos	37
Anexo 14 Formato de Acuerdo General de Liberación de Responsabilidad (Finiquito)	
38	
Anexo 15 Formato de Auto-Auditoria de Cocina	43
Anexo 16 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Desayuno a la Carta IRD	
¡Error! Marcador no definido.	
Anexo 17 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Almuerzo y Cena a la Carta y IRD	
¡Error! Marcador no definido.	
Anexo 18 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Servicio Nocturno IRD	
¡Error! Marcador no definido.	
Anexo 19 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Desayuno Lounge IRD	
¡Error! Marcador no definido.	
Anexo 23 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Desayuno Buffet	55
Anexo 24 Formato de Auto-Auditorías de Mínimos Almuerzo Buffet	56
Anexo 25 Termómetro de los Alimentos	58
Anexo 26 Formato de Revisión de Temperaturas	59
Anexo 27 Registro de Destrucción de Envases.	68
Anexo 28 Formato de Descongelación de Productos Cárnicos	83
Anexo 29 Estándar de Presentación de Hamburguesa	92
Anexo 30 Fraseología de Servicio en el Departamento de Bares	96
Anexo 31 Fraseología Corporativa de Servicio en Restaurante	104
Anexo 44 Entrega del Servicio de Alimentos	135
Anexo 45 Tipos de Montajes de Banquetes	145



GLOSARIO

1. **Blast Chiller:** Abatidor de temperaturas, equipo usado en las cocinas para la rápida reducción de temperaturas de los alimentos calientes.
2. **Briefing:** Sesión informativa que proporciona información sobre temas relevantes para el departamento.
3. **Características organolépticas:** Son todas aquellas descripciones físicas que tiene la materia en general, según las pueden percibir los sentidos, como por ejemplo su sabor, textura, olor, color o temperatura.
4. **Celiaco:** Persona alérgica al gluten, por ello una dieta celiaca es conocida como una dieta libre de gluten.
5. **CEO (Chief Executive Officer):** Es un término en inglés que se traduce como Director Ejecutivo, se refiere a aquel cargo que es el máximo responsable de la administración y la gestión de una entidad.
6. **Coffee break:** Servicio de montaje de café y en su caso bocadillos.
7. **Código QR:** Por sus siglas en inglés Quick Response Code, "código de respuesta rápida", es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional.
8. **Escamoche:** Acción de retirar todos los sobrantes de los platos y/o vasos de los comensales.
9. **ETA's:** Enfermedades Transmitidas por Alimentos.
10. **Garnituras:** Acompañamiento decorativo y comestible que se pone a los cocteles para darles colores, sabores y olores adicionales al coctel.
11. **Minibar:** Pequeño refrigerador instalado en las habitaciones de los hoteles para que el cliente pueda servirse bebidas frías y pequeños alimentos.
12. **Mise en place:** Es el conjunto de tareas para preparar y disponer de todos los ingredientes y utensilios necesarios para elaborar una receta de cocina o preparar una mesa para los correspondientes comensales.
13. **Noventas:** Utensilios sucios como son platos, vasos, tazas de café, cubertería, etc.
14. **Política (POL):** Es un documento formal que plasma a los principios relevantes de ORO VERDE HOTELS, sus valores, procedimientos, requerimientos y objetivos estratégicos, a la vez que mejora su administración.
15. **OV:** ORO VERDE HOTELS.
16. **PMS (Property Management System):** Sistema operativo de software usado para automatizar las funciones y servicios de un hotel.
17. **Procedimiento Estándar Operativo (SOP):** Es una descripción de alto nivel de los pasos y responsabilidades esenciales, y una breve explicación de cómo el trabajo es organizado para dar cumplimiento a la Política. Los SOP también pueden ser locales (LSOP); sin embargo, LSOP solo pueden ser creados en circunstancias muy



específicas, donde es necesario definir procedimientos requeridos por leyes/regulaciones locales o necesidades particulares de la propiedad.

18. **Sistema de Gestión Documental:** Son sistemas informáticos creados para almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos dentro de una organización.
19. **Stock:** Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.
20. **Tent Card:** Tarjeta informativa donde se especifican los ingredientes de los platillos en el buffet.
21. **Upsell:** Técnica de venta por la cual un vendedor induce al cliente a comprar productos más caros, actualizaciones u otros complementos en un intento de hacer una venta más rentable.



APROBACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

No. Páginas:

177

Fecha de Elaboración:

Sept 2025

Próxima Fecha de Revisión:

Revisión programada para el Cuarto Trimestre 2025

Revisado por: Daniela Inga
Coordinadora Corporativo de
Calidad

Aprobado por: Gerald Blay
Director Corporativo A&B Culinario

Christina Nassour
Director RRHH

Leonardo Kronfle
Director Operaciones

Ismar Kourroski
Director General

Edmundo Kronfle
Director Ejecutivo