

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Propuesta para implementar la norma ISO 9001_2015
en el área de producción de la empresa
CHILI'S 19 Cusco**

Luz Jaidy Caballero Aroni

Para optar el Título Profesional de
Ingeniera Industrial

Cusco, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

AGRADECIMIENTO

Por medio del presente Informe de Trabajo de Suficiencia Profesional, quiero agradecer a la empresa *Chili's 19 Cusco* por darme la oportunidad de trabajar y por permitir desarrollarme profesional y personalmente dentro de este gran reto. También quiero agradecer a los miembros de equipo del restaurante *Chili's 19 Cusco* por ser parte de este proyecto y compartir conocimientos, experiencias y asumir el compromiso de salir adelante.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres Eusebio y Victoria, hermanos, abuelos y amistades que hicieron lo posible para que este trabajo sea concluido satisfactoriamente.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I | 1 |
| ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN | 1 |
| 1.1 Datos generales de la institución | 1 |
| 1.2 Actividades principales de la Institución y/o Empresa | 2 |
| 1.3 Reseña histórica de la Institución y/o Empresa..... | 3 |
| 1.4 Organigrama de la Institución y/o Empresa | 4 |
| 1.5 Visión y Misión | 8 |
| 1.6 Bases Legales o Documentos Administrativos | 9 |
| 1.7 Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales | 15 |
| 1.8 Descripción del cargo y de las responsabilidades de la bachiller en la Institución y/o Empresa | 17 |
| 1.8.1 Cargo desempeñado..... | 17 |
| 1.8.2 Descripción de funciones del gerente de producción..... | 17 |
| CAPÍTULO II | 20 |
| ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES | 20 |
| 2.1 Antecedentes o diagnóstico situacional..... | 20 |
| 2.1.1 Política de calidad e inocuidad en el área de producción para asegurar la calidad de los productos en Chili's 19 Cusco | 21 |
| 2.1.2 Política de calidad de Chili's 19 Cusco | 24 |
| 2.1.3 Objetivos de calidad..... | 24 |
| 2.1.4 Política de calidad de atención al cliente Chili's | 25 |

| | | |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.5 | <i>Calidad de insumos</i> | 26 |
| 2.1.6 | <i>Capacidad de los miembros de equipo</i> | 27 |
| 2.1.7 | <i>Proveedores</i> | 29 |
| 2.1.8 | <i>Protección del medioambiente</i> | 30 |
| 2.1.9 | <i>Seguridad y salud de los colaboradores</i> | 31 |
| 2.2 | Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional | |
| | 32 | |
| 2.3 | Objetivos de la actividad profesional | 33 |
| 2.4 | Justificación de la actividad profesional..... | 34 |
| 2.5 | Resultados esperados | 35 |
| CAPÍTULO III | | 37 |
| MARCO TEÓRICO..... | | 37 |
| 3.1 | Bases teóricas de las metodologías o actividades realizadas | 37 |
| 3.1.1 | <i>Gestión del restaurante en el área del producción</i> | 37 |
| 3.1.2 | <i>Registro diario de temperatura de equipos</i> | 38 |
| 3.1.3 | <i>Proceso de enfriamiento de productos o Cooling Chart</i> | 38 |
| 3.1.4 | <i>Line Check de seguridad de producción</i> | 38 |
| 3.1.5 | <i>Registro de calibración de equipos</i> | 39 |
| 3.1.6 | <i>Line Check de productos</i> | 39 |
| CAPÍTULO IV | | 41 |
| DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES..... | | 41 |
| 4.1 | Descripción de actividades profesionales..... | 41 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.1 Enfoque de las actividades profesionales | 41 |
| 4.1.2 Alcance de las actividades profesionales..... | 44 |
| 4.2 Aspectos técnicos de la actividad profesional | 49 |
| 4.2.1 Metodologías..... | 49 |
| 4.2.2 Técnicas..... | 50 |
| 4.2.2.1 Registro de Actividades..... | 50 |
| 4.2.3 Instrumentos | 51 |
| 4.2.4 Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades | 53 |
| 4.3 Ejecución de las actividades profesionales | 54 |
| 4.3.1 Cronograma de actividades realizadas | 54 |
| 4.3.2 Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales..... | 56 |
| CAPÍTULO V | 59 |
| RESULTADOS..... | 59 |
| 5.1 Resultados finales de las actividades realizadas | 59 |
| 5.2 Logros alcanzados | 75 |
| 5.3 Dificultades encontradas | 75 |
| 5.4 Planteamiento de mejoras | 76 |
| 5.4.1 Metodologías propuestas | 76 |
| 5.4.2 Descripción de la implementación..... | 78 |
| 5.5 Análisis | 80 |
| 5.6 Aporte de la bachiller en la Empresa y/o Institución | 80 |
| CONCLUSIONES..... | 82 |

| | |
|-----------------------|----|
| RECOMENDACIONES | 83 |
| BIBLIOGRAFÍA | 84 |
| ANEXOS | 85 |

Índice de Tablas

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. <i>Entrenamiento de equipo semana 02</i> | 29 |
| Tabla 2. <i>Actividades del local Chili's</i> | 31 |
| Tabla 3. <i>Cronograma de actividades (Diagrama Gant)</i> | 54 |
| Tabla 4. <i>Resultado de auditoria de calidad</i> | 61 |
| Tabla 5. <i>Formato de encuesta de satisfacción del cliente</i> | 65 |
| Tabla 6. <i>Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente – junio 2019</i> | 67 |
| Tabla 7 <i>Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente – mayo 2021</i> | 68 |
| Tabla 8 <i>Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente – abril 2021</i> | 69 |
| Tabla 9 <i>Tiempo promedio en la producción de un plato</i> | 71 |
| Tabla 10 <i>Resultado de desechos y mermas: proyección mensual.</i> | 74 |

Índice de figuras

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Figura 1. Ciclo PHVA Chili's 19 Cusco.....</i> | <i>44</i> |
| <i>Figura 2. Correo de resultado de auditoria de calidad. Tomada de Chili's 19 cusco</i> | <i>60</i> |
| <i>Figura 3 Entrega de certificado de evaluación BPM</i> | <i>63</i> |
| <i>Figura 4 Evidencia de capacitación en reducción de costos, desechos y merma....</i> | <i>73</i> |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Anexo 1. Registro diario de temperatura de equipos | 87 |
| Anexo 2. Proceso de enfriamiento de productos <i>Cooling Chart</i> | 88 |
| Anexo 3. <i>Line Check</i> de seguridad de producción | 89 |
| Anexo 4. Registro de calibración de equipos testo | 89 |
| Anexo 5. Certificado de calibración de equipo testo | 90 |
| Anexo 6. <i>Line check</i> de productos <i>Pantry, Ato, Cto</i> | 91 |
| Anexo 7. Formato de declaración de incidencias | 92 |
| Anexo 8. Guía de remisión remitente con incidencia | 93 |
| Anexo 9. Declaración de OT (orden de trabajo) finalizado..... | 94 |
| Anexo 10. Hoja de conformidad por la empresa Multiplex | 96 |
| Anexo 11. Resultado de la auditoría de calidad realizada semestralmente | 97 |
| Anexo 12: Documentos legales: Licencia de funcionamiento | 100 |
| Anexo 13. Certificado punto rojo | 101 |
| Anexo 14. Orden de trabajo punto rojo | 102 |
| Anexo 15. Desinsectación, desratización y desinfección punto rojo | 103 |
| Anexo 16. Certificado de medición de resistencia de pozo a tierra..... | 104 |
| Anexo 17. Certificado de operatividad de extintores | 105 |
| Anexo 18. Certificado de alarma contra incendios | 106 |
| Anexo 19. Certificado de trampa grasera..... | 107 |
| Anexo 20. Certificado de Buenas Prácticas de Manipulación | 108 |
| Anexo 21. Registro Sanitario de Productos..... | 109 |
| Anexo 22. Módulo de entrenamiento..... | 110 |
| Anexo 23. Manual de preparación | 111 |
| Anexo 24. Certificado Gerencial de seguridad de alimentos..... | 114 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Anexo 25. Registro de rendimiento, eficiencia de miembros de equipo | 115 |
| Anexo 26. Módulos de entrenamiento..... | 116 |
| Anexo 27. Registro guías de salida y guías de entrada | 117 |
| Anexo 28. Certificado de implementador líder ISO 9001 Gestión de Calidad | 118 |
| Anexo 29. Formulario de evaluación de auditoría de calidad..... | 119 |
| Anexo 30. Reducción de tiempos de producción de los productos en las líneas <i>Pantry,</i> <i>Ato, y Cto</i> | 136 |
| Anexo 31. Reducción de costos en desechos y mermas proyectados mensualmente | 136 |
| Anexo 32. 15 primeras ventas globales familia genérica – <i>Chili's</i> (MIX DE VENTAS) | 137 |
| Anexo 33. 15 primeras ventas globales familia terminados – <i>Chili's</i> (MIX DE VENTAS) | 137 |

Resumen Ejecutivo

En resumen, en el presente trabajo se opta por la implementación de la norma ISO 9001_2015, ya que esta ayuda a verificar la capacidad de proveer productos y servicios que atienden las necesidades de nuestros clientes; así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables para poder aumentar el nivel de satisfacción del cliente mediante mejoras de proceso y evaluación de conformidad.

ISO 9001_2015, *Organización Internacional de la Normalización*, es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. El 23 de setiembre del 2015 ISO publicó la nueva versión de la norma ISO_9001 2015 que hace referencia al año en que se actualizó la norma ISO 9001 (2015) y que hasta la fecha es la última versión.

Esta norma se ha convertido, desde el año 2002, en un referente de la calidad a nivel mundial con más de un millón de empresas certificadas. La norma está enfocada en la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad (SGC); por lo que se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización.

La importancia de la aplicación de la norma ISO 9001_2015 en el sector de alimentos, en nuestro tiempo, ha cobrado mucha importancia, ya que no solo se mide el nivel de inocuidad de los alimentos, sino también exige contar, como base, con buenas prácticas de manufactura que son lineamientos que la empresa debe de cumplir para garantizar cierto nivel de inocuidad en el proceso de elaboración de los productos; como por ejemplo el uso de utensilios, limpieza de instalaciones, ventilación, uso de EPP(equipos de protección personal) uso de herramientas que garanticen y permitan

que la persona que esté en contacto con el alimento garantice que no se contamine, salud del miembro de equipo, etc.

Chili's es una cadena de restaurantes que ofrece una experiencia basada en un buen servicio y una variedad de productos únicos y deliciosos. *Chili's* llegó a Perú en 1997 y trajo la nueva cultura de un restaurante americano de comida casual donde se disfruta de un ambiente divertido basado en una gran experiencia. Actualmente, existen 29 restaurantes de *Chili's* en el Perú, siendo *Chili's Cusco* la tienda número 19. Esta abrió las puertas al público el 16 de enero 2014, brindando siete años de experiencia al público local, nacional e internacional.

A fin de implementar el reconocimiento otorgado por la ISO 9001_2015, se plantea la «Propuesta para Implementar la Norma ISO 9001_2015 en el Área de Producción en la Empresa *Chili's 19 Cusco*».

La implementación de la propuesta implicó hacer uso del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar). Esta herramienta fue creada por Edwards Deming (1950) quien fue su principal impulsor como un enfoque sistemático y continuo de solución de problemas, puesto que es de gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad y la productividad en cualquier nivel jerárquico en una organización. En el área de producción del restaurante *Chili's 19 Cusco*, se aplica el ciclo PHVA. Este es un modelo de trabajo enfocado en la mejora continua de calidad, es una metodología efectiva que mejora dentro de la organización aspectos como la competitividad, los productos y servicios, la calidad en los productos y procesos, reducción de costos, todo esto conduce a una optimización de la producción y aumento en la rentabilidad de la organización.

Haciendo uso de diferentes metodologías y herramientas, se logró adaptar el sistema gestión de calidad de la norma ISO 9001_2015 en el área de producción cumpliendo los procesos establecidos que exige la norma. Como empresa del rubro restaurante es importante garantizar la salubridad de los alimentos desde su adquisición inicial hasta el consumo final. Sin embargo, debido a la pandemia que continua hasta la actualidad, los directivos de la organización han establecido prioridades, por lo que la solicitud de la certificación de la ISO 9001 ha quedado pendiente.

Introducción

El presente informe de suficiencia profesional detalla las actividades y aptitudes desarrolladas en el área de producción para realizar una «Propuesta para Implementar La norma ISO 9001_2015 en el Área de Producción en la Empresa *Chili's 19 Cusco*». En el capítulo 5.1 (Resultados finales de las actividades realizadas) se menciona los dos procesos llevados a cabo, por un lado tenemos la *reducción de tiempos de producción de los productos en las líneas Pantry, Ato y Cto*, proceso controlado por un área especializada signada como QA (control de calidad) que controla diferentes aspectos, como por ejemplo el tiempo de producción de un producto, características, temperatura, especificaciones, etc.

Por otro lado, la *reducción de costos en desechos y mermas* es un proceso controlado por el gerente de producción con el soporte del entrenador o encargado de cocina. Los miembros del equipo del área de producción tienen las herramientas y el conocimiento para poder reportar algún desecho o merma detectado dentro de las líneas de producción, como también son capaces de interpretar los resultados semanales y mensuales, además de estar capacitados para hacer un plan de acción para mejorar los resultados. Como ya se mencionó, en el capítulo 5.1 se muestra y explica los resultados obtenidos, así mismo, se presenta un flujograma de procesos en los Anexos 30 y 31.

Este informe se divide en cinco capítulos, cuyo contenido es el siguiente:

En el capítulo I, Aspectos generales de la empresa y/o institución, se detalla los datos generales de la empresa, actividades principales que realiza, reseña histórica en la acerca de la creación de *Chili's* y su inicio en el mercado peruano, dando a conocer

el proceso de crecimiento de la cadena de restaurantes en Lima y en otras regiones del Perú.

En el organigrama se observa el diseño de la organización en los distintos niveles y posiciones ocupados por los representantes del restaurante *Chili's 19 Cusco*, se detalla el total de trabajadores desde los líderes representantes hasta los miembros de equipo a tiempo completo y tiempo parcial. Seguidamente aparece la misión y visión de la empresa: *Chili's* es una empresa reconocida a nivel mundial cuya visión es llegar a ser líder en el mundo de restaurantes deleitando la variedad de platos y bebidas; posteriormente, se presentan las bases legales de la empresa y la descripción del área y cargo donde la bachiller realiza su actividad profesional en la organización.

En el capítulo II se menciona el objetivo de la implementación y certificación de la norma ISO 9001_2015 en el área de producción del restaurante *Chili's 19 Cusco*. Así mismo, se detalla los aspectos generales de las actividades profesionales que realiza la bachiller dentro del restaurante *Chili's 19 Cusco* para la implementación de la norma ISO 9001_2015 en el área de producción, se exponen los antecedentes o diagnóstico situacional de la empresa, la identificación de oportunidad o necesidad en el área de producción, se explica las políticas de calidad aplicadas en el área de producción para su gestión en la excelencia y calidad de los productos y servicios que brinda a través de procesos y estándares de calidad establecidos por la misma organización, cumpliendo con los requisitos legales aplicables en las actividades como estándares, procedimientos, inocuidad alimentaria y la mejora continua en productos y procesos a través de auditorías de calidad. Como se mencionó, el objetivo de la bachiller es desempeñarse en las actividades relacionadas con la norma ISO 9001_2015, para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes a través de los productos y garantizar

el cumplimiento de los estándares de calidad. En la justificación se menciona la participación del departamento de calidad llamado *Brinker International* de la marca *Chili's*, responsable de evaluar las exigencias de la política de calidad. También se da a conocer la importancia de la norma ISO 9001_2015 a pesar de tener un departamento de calidad propio.

En el capítulo III, Marco teórico, se expone las bases teóricas de la metodología y/o actividades realizadas, el uso de las herramientas utilizadas en el restaurante *Chili's 19 Cusco* para brindar y asegurar los estándares de calidad en los productos, estas herramientas se encuentran como evidencia en los anexos.

El capítulo IV, Descripción de las actividades profesionales, se describe las actividades desarrolladas por la bachiller que radican en implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el área de producción del restaurante *Chili's 19 Cusco*, tales actividades están enfocadas en la gestión y control del cumplimiento de los procesos en el área de producción, así mismo las acciones desarrolladas tienen como alcance el área de producción del restaurante de *Chilis 19 Cusco*. Cada una las actividades profesionales entregables, instrumentos, equipos y materiales utilizados en la actividad profesional de la bachiller se encuentran detallados y explicados con las respectivas evidencias y registradas en los anexos.

En el capítulo V, Resultados, se detalla los resultados obtenidos por la bachiller en el resultado de la auditoria de calidad, obteniendo logros muy importantes en el ranking a nivel nacional; se explica el resultado favorable de las encuestas de satisfacción al cliente en diferentes meses, adicionalmente, se detalla los resultados de eficiencia de los miembros de equipo del área de producción, sin embargo una de las dificultades que hubo fue la aprobación por parte de los directivos de la organización, puesto que,

debido a la coyuntura que atraviesa el mundo, se optó por dar mayor importancia a la implementación de normas de convivencia y protocolos Covid 19, proceso en que la bachiller viene desempeñándose como líder auditor.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN

1.1 Datos generales de la institución

La empresa *Chilis 19 Cusco* cuenta con los siguientes datos generales, los cuales se encuentran registrados en el portal web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) en <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

- NUMERO DE RUC: 20543722309- CINDEL S. A.
- TIPO DE CONTRIBUYENTE: SOCIEDAD ANÓNIMA
- NOMBRE COMERCIAL: CHILIS GRILL & BAR
- FECHA DE INSCRIPCIÓN: 07/05/2011
- ESTADO DE CONTRIBUYENTE: ACTIVO
- CONDICIÓN DE CONTRIBUYENTE: HABIDO
- DOMICILIO FISCAL: AV. JAVIER PRADO OESTE NRO. 1650 LIMA- LIMA- SAN ISIDRO
- SISTEMA DE EMISIÓN DE COMPROBANTE: MECANIZADO; ACTIVIDAD COMERCIO EXTERIOR
- SISTEMA CONTABILIDAD: COMPUTARIZADO
- ACTIVIDAD(ES) ECONÓMICA(S): PRINCIPAL- 5610 – ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y SERVICIOS MÓVIL DE COMIDAS; SECUNDARIA 1- 5630- ACTIVIDADES DE SERVICIO DE BEBIDAS
- COMPROBANTE DE PAGO: FACTURA, BOLETA DE PAGO, GUÍA DE REMISIÓN REMITENTE

1.2 Actividades principales de la Institución y/o Empresa

La empresa *Chili's* realiza dos actividades, una es la actividad codificada como CIIU 5610 y la otra como CIIU 5630, a continuación, se detalla cada una de ellas.

La actividad principal de la marca tiene el código CIIU 5610 (Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas). Esta comprende el servicio de comida a los clientes, ya sea si se le sirve al cliente o el cliente se sirve, recojo en el local o entrega a domicilio (*delivery*), Esta clase de actividades pueden ser realizadas por restaurantes, cafeterías, restaurantes de comida rápida o para llevar, puestos ambulantes de comida o aquellos ubicados en centros de abasto.

La segunda actividad de *Chili's 19*, considerada secundaria 1, reúne el código CIIU 5630 (Actividades de servicio de bebidas). Ambos códigos son establecidos por la Cámara de Comercio y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) e incluye actividades como el expendio de bebidas alcohólicas fundamentalmente para el consumo dentro del establecimiento.

Chili's es una cadena de restaurantes con más de 1600 sucursales, donde se disfruta de una gran experiencia basada en buen servicio y una variedad de productos únicos y deliciosos. *Chili's 19 Cusco* es famoso por sus fajitas y costillas, tacos y la inigualable Margarita Presidente. A lo largo de este tiempo ha deleitado a muchas personas con la variedad en su carta y el mejor ambiente, lo que la convierte en la primera opción de comida casual brindando los siguientes servicios:

- Atención en salón
- Atención de recojo en tienda
- Atención de entrega a domicilio (*Delivery*)

- Reservas programadas

1.3 Reseña histórica de la Institución y/o Empresa

La empresa *Chili's* fue fundada por Larry Lavine en el año 1975, cuenta su historia que empezó en marzo de 1975 cuando su creador abrió el primer restaurante en la Av. Greenville, en Dallas, Texas, donde servían hamburguesas *gourmet* muy famosas por su presentación y precio muy competitivo.

El objetivo fue crear un lugar para comer, un estilo vecindario que ofreciera un lugar agradable y una excelente comida y bebida. (1)

Larry Lavine (1975), menciona que ocho años después, en 1983, «*Chili's* se convirtió en una empresa pública bajo la dirección y liderazgo de Norman Brinker. Brinker trajo consigo años de éxito, el crecimiento y popularidad de *Chili's* se expandió a una velocidad fantástica». (1)

Hoy, la empresa tiene más de 1600 locales en 32 países alrededor del mundo y llega al Perú el 5 de julio de 1997, abriendo su primer restaurante en un centro comercial muy reconocido como es el Jockey plaza, considerada la tienda número uno del país.

Hace 21 años trajo esta nueva cultura de un restaurante americano de comida casual donde se disfruta de un ambiente divertido basado en una gran experiencia. Esto es lo que marca la diferencia y a la vez hace que sea el favorito del público, llegando a contar en la actualidad con 31 tiendas dentro del territorio peruano. A continuación, se detalla las tiendas situadas en Lima y en diferentes regiones del Perú, siendo la tienda número uno en el país aquella ubicada en el Jockey plaza; luego abrieron, en orden específico, en el Óvalo Gutiérrez, Plaza san Miguel, Benavides, Óvalo Monitor. Larco Mar. Mega Plaza, Parque

Lambramani en Arequipa, Chacarilla, Pardo, Open Plaza en Piura, Santa Anita, San Borja, Trujillo, Centro Cívico, Bellavista, Dos de Mayo, Real Plaza en Chiclayo, Real Plaza en Cusco, Plaza Norte, Mall del Sur, Open plaza Angamos. Plaza Lima Sur, Open Plaza Huancayo, La Rambla Brasil, Real Plaza Primavera y Balta Shopping.

1.4 Organigrama de la Institución y/o Empresa

La estructura organizacional de *Chili's 19 Cusco* es funcional y se caracteriza por la división de tareas, conservando la especialización de cada una de las partes. En el organigrama se muestra el área de operaciones, responsable de la producción de bienes y servicios de la organización. Se encarga de ejecutar diversas acciones con el fin de generar valor agregado a la empresa mediante planificación, organización, dirección y control en la producción de diferentes platos y el servicio que ofrece, es decir, cómo la empresa se organiza para producir.

El organigrama de *Chilis 19 Cusco* está encabezado por el Gerente General, seguidamente por el Gerente de Producción, Gerente del área de Servicio y Gerente de barra; como soporte tenemos a los entrenadores del área de producción, servicio y barra, quienes están capacitados y entrenados para poder dirigir a los miembros de equipo, tanto al de tiempo completo (*full time*) como al de tiempo parcial (*part time*) dentro de las horas de trabajo programado. A continuación, se muestra el organigrama del restaurante.

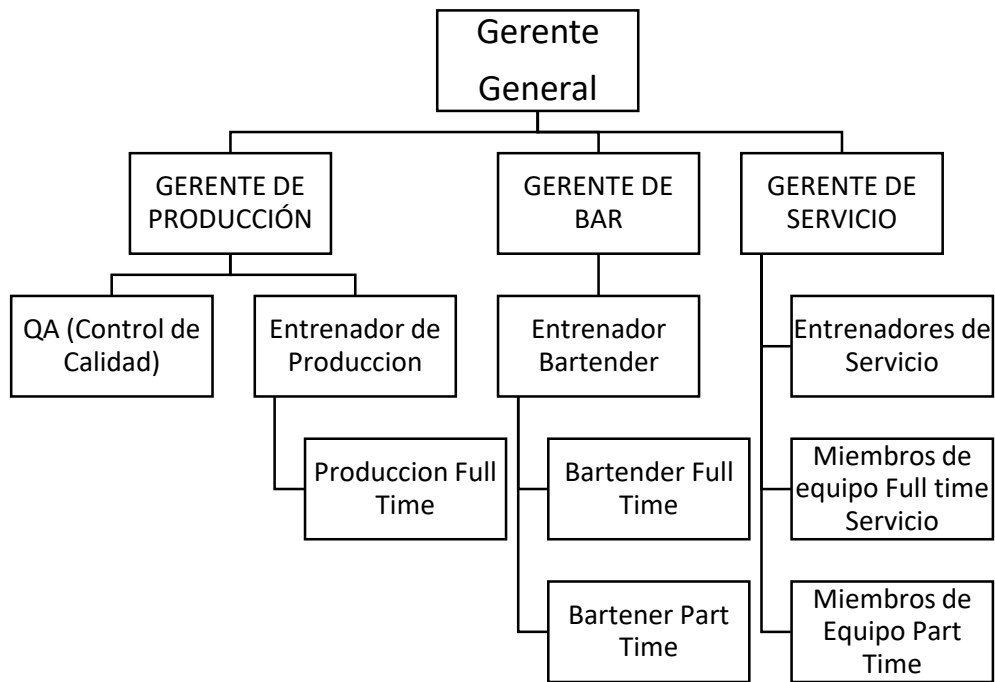


Figura 1. Organigrama funcional del restaurante *Chili's 19* en Cusco

Los 31 restaurantes *Chili's* ubicados en Lima y en diferentes regiones del Perú, operan bajo esta estructura funcional. A continuación, se explica cada una de las funciones presentes en la Figura 1 (Organigrama de funciones en la empresa *Chili's 19 Cusco*).

- a. **Gerente General:** El Gerente General de *Chili's 19 Cusco* tiene como función la responsabilidad de dirigir el restaurante de acuerdo a los informes de resultados económicos que genera la empresa, con el soporte del Gerente de producción, Gerente de Servicio y Gerente de barra.
- b. **Gerente de producción.** Ejecuta la planificación de la producción de insumos y abastecimiento de productos, para cubrir la demanda de la venta semanal, gracias a un sistema llamado «Mix de ventas», esta herramienta permite tener los cálculos aproximados de la salida de productos, lo cual permite y facilita la adquisición de los productos, para, de esta manera, poder cubrir la demanda

de ventas y evitar el quiebre de stock en algún producto de la carta. A continuación, se presenta el mix de ventas de los productos.

Planifica y programa los horarios semanales de miembros del equipo del área de producción según lo amerite la hora de venta durante la semana, asegura el cumplimiento de los controles y condiciones de salubridad e inocuidad para la seguridad e higiene de los alimentos, como toma de temperatura, fechado, rotación de insumos y evalúa el nivel de rendimiento de los miembros del equipo de producción a través de capacitación, evaluación y certificación.

c. Gerente de servicio. Tiene como función la programación de horarios de los miembros del equipo de atención al cliente, seguimiento de las encuestas de satisfacción de los clientes, así como validar y evaluar el cumplimiento de los procesos de atención al cliente (pasos de servicio).

d. Entrenador de producción. Tiene como función dar soporte al gerente de producción en las actividades durante el proceso de producción, cumpliendo las siguientes funciones:

- Encargado de que los platos salgan perfectos de cocina.
- Encargado de medir el tiempo promedio en la preparación de platos en el área de producción.
- Encargado de armar algunos platos según campaña.
- Asegurar el desarrollo del turno.
- Encargado de organizar a los miembros de equipo según turno.
- Revisa las tareas asignadas a los miembros de equipo.

e. Producción *full time*. Está conformado por los miembros de equipo *full time* del área de producción, capacitados para cubrir las zonas del área de producción *Pantry, Ato, Cto* y *Preps*. Realiza las siguientes funciones:

- Encargado de preparar alimentos y elaboración de platos.
- Conocer los productos y recetas según tarjetas de preparación.
- Seguir los estándares y lineamiento establecidos por la marca.
- Preparar comida del personal.
- Lavar los utensilios cumpliendo los procedimientos correctos.
- Mantener limpia el área de proveedores.

f. Entrenador de servicio de bar. Está conformado por dos miembros de equipo, y tienen como función de capacitar a los miembros del equipo de servicio, dictado de módulos, evaluación teórica y práctica de miembros de equipo, velar por el cumplimiento de los procesos establecidos en el área de atención al cliente.

g. Miembros del equipo servicio

- Atender al invitado según pasos de servicio.
- Sugerir platos y bebidas según la carta.
- Registrar el pedido del invitado.
- Llevar el plato del invitado según su pedido.
- Mantener las mesas limpias.
- Mantener limpia el área de salón.

h. Miembros del equipo bartender

- Preparar bebidas con y sin alcohol.
- Atender invitados en barra.
- Preparar la bebida del personal.

- Preparar los productos necesarios.
- Hacer inventario diario, semanal y mensual.

1.5 Visión y Misión

Enfoque Estratégico: ¿por qué estamos aquí?

Visión:

Chili's restaurante tiene como visión, «Amor por *Chili's* para el 2022. Nuestro objetivo es claro, queremos convertirnos en una marca que enorgullezca y enamore a sus invitados». (2)

Como empresa buscamos ser los operadores más rentables del Perú, generando valor para nuestros accionistas y colaboradores, respetando fielmente los principios que nos comprometen, trasladándolos a nuestros clientes, proveedores y a la sociedad.

Misión:

Chili's restaurante tiene como misión:

«Entregar lo mejor en comida tex- mex, como en ningún otro lugar». (2)

Parte de nuestro trabajo como representantes de *Chilis 19 Cusco* es velar por brindar una mejor experiencia a los invitados a través de la mejor comida Tex Mex, representados por nuestros platos y bebidas más famosos y complementado con el buen servicio, esta experiencia se logra debido al trabajo conjunto de los miembros de equipo y al liderazgo de los representantes en *Chili's 19 Cusco*.

Nuestros valores

Chili's restaurante cuenta con los siguientes valores:

- Excelencia
- Solidaridad
- Empatía
- Respeto

Fuente: Chili's

1.6 Bases Legales o Documentos Administrativos

Chilis 19 Cusco cuenta con una norma de código de ética. Donde establece ciertos parámetros y se detalla a continuación.

1. Manual de conducta ética – Chilis/Perú

El presente manual está orientado a promover el perfil conductual del recurso humano de la empresa *Chilis* en Perú. A continuación, se muestra la descripción cualitativa y el ordenamiento de los contenidos del mismo:

1.1 «En la empresa nos regimos por las leyes, normas, y reglamentos aplicables, por lo que su total cumplimiento es prioritario». (3)

1.2 «Asumimos la responsabilidad de que nuestras relaciones de negocios con clientes, proveedores e instituciones se realicen dentro de la legalidad, actuando siempre de buena fe y con el compromiso que nos distingue». (3)

1.3 «Es política de la empresa desarrollar las actividades con integridad y transparencia, de acuerdo con altos estándares éticos y morales». (3)

1.4 «Está prohibido el uso de fondos o activos de la empresa para cualquier propósito que viole dichas leyes o reglamentaciones. No podrá hacer entrega, ni ofrecer la entrega directa o indirecta de beneficios

económicos a favor de funcionarios, colaboradores, o personas de entidades públicas o privadas». (3)

2. Integridad y responsabilidad

2.1 «Tenemos como obligación respetar las normas establecidas en el código de ética y de no incurrir en ninguna acción que pudiera constituir una infracción al mismo que pudiera causar algún tipo de daño o perjuicio a la empresa o terceros, por mínima que sea». (3)

2.2 «Debemos actuar con honestidad e integridad y con la valentía de reportar cualquier hecho que pudiera ser indicio de fraude, ya sea por el acto personal o de un tercero, realizado de manera intencional o por negligencia». (3)

2.3 «Con el fin de protegerse a sí mismo y a la empresa, todo colaborador que llegase a saber de una violación o del potencial incumplimiento de cualquier ley, norma o regulación dentro o fuera de la organización, tiene la obligación de informar sobre la misma al área de Recursos Humanos, antes de que se convierta en una violación». (3)

2.4 «Todos somos responsables de la exactitud de los registros administrativos, de operaciones comerciales y financieros de la empresa». (3)

2.5 «Los libros de contabilidad, estados financieros y registros de la empresa deben reflejar con exactitud e integridad». (3)

2.6 «Cumplir diligentemente con los procedimientos de aprobación de gastos a través de la estrategia de liberación establecida por la empresa». (3)

3. Trato al cliente

«En nuestra empresa los clientes son lo más importante, porque de ellos depende nuestro trabajo, así como el logro de nuestras metas y objetivos, por lo que, es nuestra prioridad brindarles el mejor servicio, lo que incluye un trato digno y respetuoso que los motive a visitarnos una y otra vez». (3)

«Se encuentra prohibida cualquier forma de discriminación a los clientes por razones de raza religión, genero, estado civil, condición social, filiación política, origen étnico, nacionalidad, discapacidad u otra condición protegida por ley, así como el acoso en todas sus manifestaciones». (3)

4. Negociaciones transparentes con terceros

4.1 «Bajo ninguna circunstancia podemos hacer cualquier tipo de ofrecimiento de bienes a autoridades, proveedores o clientes, directamente o a través de otra persona, a fin de influir en alguna decisión a favor de nuestra empresa o con otros fines». (3)

4.2 «La empresa no avala ni respalda estas conductas antes señaladas que afecten el código de ética siendo responsabilidad de sus autores». (3)

4.3 «La empresa no tolera ninguna forma de corrupción». (3)

4.4 «Está prohibido dar regalos, dar dinero, especies o bienes a servidores o funcionarios públicos, propietarios o empleados de otras empresas con la finalidad de influir en decisiones de procesos de los cuales la empresa es parte». (3)

5. Conflicto de intereses

5.1 «Un conflicto de interés surge cuando se busca obtener un beneficio personal a costa de la empresa. Los trabajadores deben evitar

situaciones en las que aparezca conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa». (3)

5.2 «Si un colaborador tiene algún vínculo de parentesco con otro colaborador, un cliente, proveedor, debe comunicarlo inmediatamente al área de Recursos Humanos». (3)

5.3 «Regalos o cortesías: en nuestra empresa no está permitido aceptar a título personal como regalos, obsequios, cortesías, u otro tipo de beneficios que puedan comprometer nuestra capacidad para tomar decisiones comerciales». (3)

5.4 «Viajes y otros: la invitación a título personal por parte de proveedores a viajes, conciertos y eventos deportivos no puede ser aceptada por los colaboradores». (3)

5.5 «Uso de los recursos de la empresa: los trabajadores están prohibidos de hacer uso de los recursos de la empresa, así como involucrar a otros colaboradores, para fines de carácter personal o familiar». (3)

5.6 «Todo empleado o proveedor está obligado a reportar el robo, fraude y otras acciones deshonestas relacionadas con bienes y recursos de la empresa cuando se percate de ello». (3)

5.7 «Los colaboradores no pueden usar su cargo en la empresa para solicitar cualquier clase de favor personal». (3)

6. Relaciones con clientes y consumidores

6.1 «Es un compromiso de la empresa entregar productos ejemplares y de alta calidad que generen confianza y bienestar a su clientes y consumidores, por eso sus productos cumplen no solo con las normas

de seguridad establecidas por la ley, sino con los altos estándares de calidad de nuestra organización». (3)

6.2 «El mayor interés de la empresa es la satisfacción, confianza y preferencia de sus clientes y consumidores. Por esta razón, mantiene con ellos una comunicación con sus expectativas necesidades y preferencias». (3)

6.3 «La publicidad, etiquetas y comunicaciones de los productos de la empresa son reales, honestas y pueden ser comprobadas por los datos respectivos». (3)

6.4 «La empresa tiene como principal compromiso el tener y mantener los ambientes según lo establecido en la normatividad vigente. Es nuestro deber mantener los ambientes limpios, ordenados y seguros». (3)

7. Inversiones y adquisiciones

7.1 «La empresa solo establecerá alianzas e inversiones conjuntas con organizaciones y personas que compartan sus mismos valores y principios. Cuando se establezcan relaciones referentes a nuevas adquisiciones o el desarrollo de nuevos negocios, es política de la empresa realizar acuerdos de confidencialidad para proteger a la organización de posibles responsabilidades legales por revelación de información». (3).

8. Protección al medioambiente

8.1 «Es responsabilidad de todos los colaboradores en la empresa cuidar los recursos naturales del planeta, tales como el agua, energía eléctrica, combustible, así como contribuir en su preservación». (3)

9. Condiciones laborales

9.1 «Tenemos muy claro que la igualdad en el empleo solo es posible si se demuestra en un trato digno y respetuoso en todos los niveles jerárquicos de la compañía». (3)

9.2 «Valoramos la diversidad cultural y de género y operamos bajo el principio de igualdad de condiciones». (3)

10. Seguridad y salud de los colaboradores

10.1 «Nuestra empresa da cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo que le sean aplicables, dado que nuestro bienestar es prioritario.

Es responsabilidad de cada uno de nosotros cumplir rigurosamente con las normas y procedimientos internos que se apliquen en la empresa para el puesto respectivo». (3)

11. Normas sobre el acoso

11.1 «En nuestra organización están estrictamente prohibidas las acciones, situaciones e insinuaciones que impliquen cualquier tipo de acoso». (3)

11.2 «Reprobamos y sancionamos el acoso laboral, sexual, físico y verbal, de manera severa. En nuestra empresa nadie tiene derecho a ejercer o insinuar actos de este tipo a otro colaborador, bajo ninguna circunstancia». (3)

11.3 «Se debe respetar y aplicar la normatividad pertinente». (3)

11.4 «Basándonos en el respeto a la persona y cumpliendo lo dispuesto por la ley. Se ha de difundir el procedimiento para interponer quejas por hostigamiento sexual». (3).

1.7 Descripción del área donde realiza sus actividades profesionales

La bachiller, con el cargo Gerente de Producción, ejerce su actividad profesional en el área de producción de *Chili's 19 Cusco*, supervisando las siguientes subáreas que la conforman:

A. Gerente de producción:

Esta área es liderada por la bachiller, el área de producción está conformada por cuatro zonas de trabajo: *Pantry*, *Ato*, *Cto*, *Preps*, y zona *D+-ish*. Todas estas forman parte de la cadena de producción de alimentos en el restaurante *Chili's 19 Cusco* y a la vez son asumidas por un miembro de equipo según el horario programado por la bachiller. Para asegurar el correcto funcionamiento del sistema gestión de calidad en el área de producción, la bachiller cumple con funciones importantes como: Programación del horario semanal del miembro de equipo, programación y creación de pedidos de insumos o/c: Orden de compra, recepción de proveedores con los respectivos productos solicitados respetando los estándares de calidad y procedimientos de recepción, controlar el sistema de inventarios para evitar el quiebre de stock de algún producto y a la misma vez hacer seguimiento a todos productos de inventario «A», productos de almacén de mayor costo y el control de mermas en el área de producción.

B. QA (control de calidad):

Está conformado por dos miembros de equipo certificados, responsables de supervisar el control de calidad de los alimentos terminados antes de ser entregados al invitado, considerando puntos de control de calidad de cada plato como el sabor, armado de plato, característica propia de cada plato,

temperatura correcta, tiempo de preparación desde 5 hasta 15 minutos según el tipo de plato y finalizando con la entrega inmediata.

C. Entrenador de producción:

El área de producción está liderada por dos entrenadores que son el soporte del gerente de producción, quienes realizan funciones importantes como supervisar que los miembros del equipo de producción cumplan los procedimientos de preparación, jerarquía y rotación de productos, fechado y tiempo de vida de producto; así mismo preparan los exámenes de módulos de entrenamiento y certificaciones por área de trabajo, revisión de los exámenes y registro en la ruta de entrenamiento, dar inducción y entrenamiento a un miembro de equipo nuevo, revisar que cada línea de trabajo esté completamente operativo para evitar esperas, revisar que los miembros del equipo en producción estén uniformados según lo establecido por la empresa.

D. Miembros del equipo de producción *full time*:

El área de producción del restaurante *Chilis 19 Cusco* está conformado por ocho miembros de equipo de tiempo completo, los que son capacitados progresivamente para cubrir las siguientes líneas de preparación mencionadas a continuación.

- 1. Zona *Pantry*:** Zona donde se producen platos como entradas, ensaladas, porciones adicionales.
- 2. Zona *Ato*:** Zona donde se produce de platos como pastas, hamburguesas, frituras.
- 3. Zona *Cto*:** Zona donde se prepara platos como costillas, bifes, horneados, parrillas.

4. **Zona Preps:** Zona donde se produce materia prima de tipo «A» la cual abastece las líneas de *Pantry, Ato* y *Cto*.

1.8 Descripción del cargo y de las responsabilidades de la bachiller en la Institución y/o Empresa

La bachiller inicio laborando para la marca *Chili's* en el año 2014 como un miembro de equipo *full time* del área de producción, en el año 2015 asumió el cargo de entrenadora de producción, llevando el liderazgo junto a nueve miembros de equipo *full time* del área de producción. En el año 2018, continua su línea de carrera como asistente y seguidamente asumió el cargo de gerente de producción en el año 2019 hasta la actualidad, brindando asistencia y soporte en las diversas acciones orientadas a la ejecución de operaciones para la marca, a fin de asegurar la excelencia global de operaciones e impactar positivamente en la calidad de los productos y servicios.

1.8.1 Cargo desempeñado

Gerente de Producción

1.8.2 Descripción de funciones del gerente de producción

- a) Hacer cumplir los procesos y estándares operacionales en cuanto a la preparación y expendio de productos, mediante el control diario, durante el turno.

Como marca nacional e internacional es importante que todo cliente que frecuenta *Chili's* en tiendas de Lima o diferentes regiones del Perú pueda percibir el mismo sabor del plato, con la misma presentación, pagar el mismo precio, etc., para ello es importante velar por el

cumplimiento de los procesos y estándares operacionales en la preparación y expendio de productos.

- b) Organizar las tareas operativas de turno a través del rol de posiciones. Es responsabilidad del Gerente de Producción que todas las líneas de trabajo estén cubiertas por un miembro de equipo y poder cumplir con el rol de posición respectiva.

- c) Asegurar la planificación de la producción de insumos y abastecimiento de productos por estaciones, de acuerdo a las proyecciones de ventas por turno.

Como Gerente de Producción es su responsabilidad supervisar y asegurar que los miembros de equipo cuenten con los insumos y productos abastecidos para soportar las horas de volumen de venta y evitar demoras en el proceso de preparación de platos.

- d) Asegurar el cumplimiento de los controles y condiciones de salubridad e inocuidad para la seguridad e higiene de los alimentos, como: toma de temperatura, fechado, rotación de insumos, etc.

Debe validar que todo alimento que esté listo para el consumo cumpla con las condiciones de salubridad e inocuidad para la seguridad e higiene de los alimentos, realizando tomas temperatura, revisión de fechados en líneas de trabajo, revisión de rotación de productos en almacén y líneas de trabajo.

- e) Realizar y asegurar los procesos de control diario, semanal y mensual del inventario de todos los insumos y productos.

El Gerente de Producción es responsable de contar con el abastecimiento general de los productos que utiliza el restaurante *Chilis*

19 Cusco, para ello se lleva un control del inventario diario de los productos de alta importancia, semanal de los productos de alta y baja importancia y finalmente se realiza el inventario mensual para poder detectar el total de faltantes de productos.

- f) Contar con los documentos actualizados de registros sanitarios según lo indicado por su marca (físico y/o digital).

Chilis 19 Cusco cuenta con documentos de registros sanitarios de los productos que utiliza.

- g) Recepcionar pedidos de los proveedores y registrar guía de remisión y/u otros documentos asociados.

EL Gerente de Producción es responsable de que todo producto que recepcione se registre en el sistema según indiquen las guías de remisión, considerando cantidades, observaciones o devoluciones si es necesario.

- h) Conocer los protocolos ante una visita gubernamental inspectiva y su respectiva atención.

Las visitas realizadas por parte de las entidades gubernamentales se dan sin previo aviso, para ello es importante conocer los procesos de atención respectiva.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

2.1 Antecedentes o diagnóstico situacional

La empresa *Chili's 19 Cusco*, dedicada al rubro restaurante como atención al cliente en local y entrega a domicilio (*delivery*), se encuentra ubicada en la ciudad del Cusco – Real plaza. Está conformada por cinco áreas, el área de producción, área de control de calidad, área de servicio, área de Barra y el área de gerencia, cada una de estas cuenta con un proceso respectivo establecido por la empresa para la óptima operación del día a día. Por lo tanto, la bachiller observó que la norma ISO 9001_2015 sería de gran beneficio para una empresa del rubro restaurante para brindar mayor confianza y garantía a través de procesos certificados.

Chili's 19 Cusco es una marca muy conocida a nivel nacional e internacional y se caracteriza por brindar la mejor experiencia a través de sus productos. Por esta razón, es muy importante asegurar, acreditar y certificar los procesos para, de esta manera, poder brindar mayor confianza de través de los productos, asegurando la calidad de los mismos.

La norma ISO 9001_2015 es una norma internacional, que toma en cuenta las actividades de una organización. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente, a través de productos y servicios que cumplan las exigencias externas e internas de la empresa. Los beneficios que puede recibir *Chili's 19 Cusco* con la implementación de la norma ISO 9001_2015 serán posibles solo a través de la participación de la Alta Dirección, lo cual permitiría su inclusión en el sistema de gestión de calidad, el impacto en la productividad a través de la mejora de sus

procesos, capacitación y calificación constante de los trabajadores y el incremento de clientes satisfechos.

2.1.1 Política de calidad e inocuidad en el área de producción para asegurar la calidad de los productos en *Chili's 19 Cusco*

La norma ISO 9001_2015 señala que la Alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad apropiada al propósito y contexto de la organización. *Chili's 19 Cusco* cuenta con una política de calidad definida y respaldada por la Alta Dirección. Basa su gestión en la excelencia y calidad de los productos y servicios que brinda a través de procesos y estándares de calidad establecidos por la misma organización, brindando la mejor experiencia y cumpliendo con los requisitos legales aplicables en las actividades como estándares y procedimientos, inocuidad alimentaria y la mejora continua en productos y procesos, a través de auditorías de calidad.

Chili's 19 Cusco cuenta con una Guía y Formulario de Evaluación SAFE "Sanity And Food Evaluation (2015)" utilizada por la auditora del Departamento de Calidad *Brinker International*. Esta evaluación se ejecuta de forma semestral (dos veces al año) y se debe usar de manera conjunta para comparar el desempeño del restaurante con los estándares tomados directamente del código de alimentos de EE.UU. Esta evaluación se clasifica en tres secciones según el grado de importancia.

En la primera sección se encuentran las «violaciones críticas graves» que constan de seis aspectos, cada uno considerando 20 puntos. Si un determinado artículo representa un riesgo importante para la seguridad alimentaria o la calidad del producto y el departamento de calidad lo identifica, esto se puede considerar

como motivo para el cierre de la tienda respectiva, por haber incumplido en uno de los siguientes puntos a evaluar:

- 1) Condición de los alimentos
- 2) Salud del miembro del equipo
- 3) Actividad de plagas de roedores/ cucarachas activas
- 4) Desinfección – lavaplatos/ fregadero
- 5) Disponibilidad de agua caliente y de agua caliente
- 6) Reflujo de alcantarillado (incluye retretes, coladeras, fregadero)

En la segunda sección se encuentran las «violaciones críticas» que constan de 12 aspectos, cada uno de 5 puntos. Estos aspectos representan un riesgo importante para la seguridad alimentaria o calidad del producto y está representada por los siguientes aspectos:

- 7) Cocción y recalentamiento de los productos
- 8) Tiempo y temperatura de enfriamiento apropiado
- 9) Tiempo de conservación de alimentos fríos y calientes
- 10) Descongelación de productos
- 11) Alimentos protegidos y etiquetados
- 12) Potencial de contaminación cruzada
- 13) Disposición / accesibilidad de lavamanos
- 14) Etiquetado y almacenamiento químico
- 15) Prácticas del miembro de equipo
- 16) Superficies en contacto con los alimentos, limpios/ desinfectados
- 17) Desinfección - lavaplatos / fregadero

- 18) Certificación / cumplimiento del código regulador del gerente y de los miembros del equipo

En la sección tres se encuentran las «violaciones no críticas», consta de 12 aspectos, cada una de tres puntos. Estos aspectos son de menor riesgo o aislados en su naturaleza, pero requieren correcciones para mejorar los sistemas y los procedimientos. A continuación, se muestra estos:

- 19) Limpieza de las superficies sin contacto con los alimentos
- 20) Condición de equipos y utensilios
- 21) Lavamanos / fregadero del piso / coladera del piso / línea de suministro / línea de desechos / baños
- 22) Reservado para su uso futuro
- 23) Estado de las instalaciones de reparación
- 24) Pisos, paredes, techos, ventillas y toldos limpios
- 25) Almacenamiento, de bajo riesgo
- 26) Uso y almacenamiento de los trapos para limpiar
- 27) Herramientas apropiadas: termómetro / equipos de pruebas / señalización / marcador de etiquetas
- 28) Control de plagas sin población activa
- 29) Material – diseño y uso
- 30) Área de basura / instalaciones exteriores / área de fregadero de trapeadores de la conserjería estándar

Se muestra el Formulario de Evaluación de Calidad del Restaurante *Chili's* 19 Cusco en el Anexo 29.

2.1.2 Política de calidad de *Chili's 19 Cusco*

- ✓ Cumplir con las normas legales y lineamientos respecto a gestión y seguridad de alimentos establecidos por la empresa, para garantizar la calidad de los productos.
- ✓ Formar a los miembros del equipo, capacitando con responsabilidad respecto a la importancia de la calidad e inocuidad de los productos en las líneas de producción.
- ✓ Minimizar y controlar el tiempo promedio en la elaboración de los productos en las líneas de *Pantry, Ato, Cto*, para evitar quejas o reclamos.
- ✓ Cumplir con las especificaciones de los productos en carta que ofrece *Chili's 19 Cusco*.

2.1.3 Objetivos de calidad

Para la empresa *Chili's*, los clientes son lo más importante, porque de ellos depende nuestro trabajo, así como el logro de nuestras metas y objetivos; por lo que es nuestra prioridad brindarles la mejor experiencia de atención a través de los productos y servicios, lo que incluye un trato digno y respetuoso que los motive a visitarnos una y otra vez. A continuación, se menciona los objetivos de *Chili's 19 Cusco*.

- ✓ Garantizar a nuestros invitados productos únicos que cumplan con todas las medidas de seguridad alimentaria y a través de ello, lograr su satisfacción brindándoles la mejor experiencia que ofrece *Chili's 19 Cusco*.
- ✓ Capacitar, certificar e incentivar al 100 % a nuestros miembros de equipo para poder cumplir con las políticas de calidad de *Chili's 19 Cusco*.

- ✓ Fomentar el cumplimiento de los procesos que aseguren la calidad de los productos, a través de la auditoria interna realizada mensualmente y a través de la retroalimentación hacia los miembros del equipo.
- ✓ Lograr la satisfacción de nuestros invitados al 85 % como se indica en las metas proyectadas mensualmente por la marca *Chili's* con el ITR (intento de retorno) de nuestros invitados.

Por lo tanto, *Chili's 19 Cusco* cumple con el sistema de gestión de calidad, practicando los pilares básicos sobre los que se asienta el ya mencionado sistema de gestión.

- **Atención al cliente**
- **Calidad de los insumos**
- **Capacidad de los miembros del equip**
- **Proveedores**
- **Protección del medioambiente**
- **Seguridad y salud de los colaboradores**

2.1.4 Política de calidad de atención al cliente *Chili's*

Estimado cliente *Chili's* a continuación te presentamos los términos y condiciones de nuestra política de atención al cliente.

- a) Medidas de seguridad:** con respecto a la preparación, empaque y entrega de los productos, garantizar que como empresa estamos cumpliendo con todos los protocolos de seguridad alimentaria. Lo invitamos a revisar nuestra página www.chilis.com.pe
- b) Horario de atención:** El servicio de atención se brinda respecto a aquellos pedidos efectuados por los clientes en el salón.

- El horario de atención al cliente es de 12:00 a. m. hasta 11:00 p. m.
- El pago del consumo se realizará al finalizar la atención en el restaurante, mediante las modalidades de efectivo en soles, dólares o con tarjeta, se emite boleta electrónica o factura.

c) Formulario de libro de reclamaciones: Conforme a lo establecido en Código de Protección y Defensa del Consumidor, contamos con un libro de reclamaciones a tu disposición para que puedas registrar tu queja o reclamo acerca de algún pedido o transacción realizada a través de nuestras páginas.

2.1.5 Calidad de insumos

Es un compromiso de la empresa entregar productos ejemplares y de alta calidad que generen confianza y bienestar a los clientes y consumidores; por eso nuestros productos cumplen no solo con las normas de seguridad establecidas por la ley, como el registro sanitario, sino con los altos estándares de calidad de nuestra organización, lo que, a continuación, se menciona.

- **Recepción y desinfección:** Aplicación de una solución antes de almacenarlos, usando guantes y mascarilla.
- **Puntos críticos de control:** Almacenamiento en el respectivo contenedor del producto y toma de temperatura.
- **Tiempo de vida del producto:** Marcar el tiempo de vida del producto, según el manual de tiempo de vida, en las diferentes zonas de almacenamiento.

- **Etiquetado del producto:** verificar la etiqueta del proveedor, registrar el vencimiento.
- **Almacenamiento:** almacenar el producto en los respectivos lugares, según indica la jerarquía de productos.

2.1.6 Capacidad de los miembros de equipo

Valoramos el capital humano, formamos y somos parte de su desarrollo personal y profesional dentro de la organización. En *Chili's*, el proceso de entrenamiento del miembro de equipo es fundamental desde el primer día de trabajo, haciendo uso de la capacidad del entrenador del área de producción. Este proceso de entrenamiento está dividido en dos semanas, por lo que el nuevo miembro de equipo y el entrenador darán inicio haciendo seguimiento al manual de entrenamiento.

Tabla 1

Entrenamiento de equipo semana 01



| | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Programa de entrenamiento PANTRY | Nombre del nuevo Chilihead: |
|-------------------------------------|-----------------------------|

| SEMANA 1 | Programa del módulo | Módulos asignados | | | | Expectativas del turno |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Sugerido: Turno apertura Fecha / / | Aula / Tienda | Aquí es donde realmente hacemos las cosas (45 minutos) | Recorrido de la estación | Uso de equipos de la estación | Revisión con el entrenador del cambio de turno | El resto del turno debe ser práctico en el puesto de PANTRY |
| HOH: PANTRY | Entrenador | | | | | |
| | Hora de inicio | | | | | |
| Sugerido: Turno apertura Fecha / / | Aula / Tienda | Receta para desastres (40 minutos) | Recepción y almacenaje de productos | Medición del aceite (TESTO) // Station line check | Revisión con el entrenador del cambio de turno | El resto del turno debe ser práctico en el puesto de PANTRY |
| HOH: PANTRY | Entrenador | | | | | |
| | Hora de inicio | | | | | |
| Sugerido: Turno apertura Fecha / / | Aula / Tienda | Preparándote para mover las cosas (20 minutos) | Limpieza semanal de las freidoras | Porcionado de productos de la estación | Revisión con el entrenador del cambio de turno | El resto del turno debe ser práctico en el puesto de PANTRY |
| HOH: PANTRY | Entrenador | | | | | |
| | Hora de inicio | | | | | |

Tabla 2. Entrenamiento de equipo semana 02



| | |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| Programa de entrenamiento PANTRY | Nombre del nuevo Chilihead: |
|-------------------------------------|-----------------------------|

| SEMANA 2 | Programa del módulo | Módulos asignados | | | | Expectativas del turno |
|---------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Sugerido: Turno apertura Fecha / / | Aula / Tienda | Modulo SAFE (40 minutos) | Porcionado de productos de la estación | Medición del aceite (TESTO) // Station line check | Revisión con el entrenador del cambio de turno | El resto del turno debe ser práctico en el puesto de PANTRY |
| HOH: PANTRY | Entrenador | | | | | |
| | Hora de inicio | | | | | |
| Sugerido: Turno apertura Fecha / / | Aula / Tienda | Porcionado de productos de la estación | Uso correcto de line builds de la estación | Uso correcto de equipo de retencion fry holding | Revisión con el entrenador del cambio de turno | El resto del turno debe ser práctico en el puesto de PANTRY |
| HOH: PANTRY | Entrenador | | | | | |
| | Hora de inicio | | | | | |
| Sugerido: Turno apertura Fecha / / | Aula / Tienda | Limpieza semanal de las freidoras | Porcionado de productos de la estación | Uso correcto de line builds de la estación | Revisión con el entrenador del cambio de turno | El resto del turno debe ser práctico en el puesto de PANTRY |
| HOH: PANTRY | Entrenador | | | | | |
| | Hora de inicio | | | | | |

2.1.7 Proveedores

Cindel S. A. trabaja con proveedores aprobados por el Departamento de Calidad Brinker International, para asegurar la calidad de los productos, es importante cumplir con los siguientes puntos de control.

- **Hora de ingreso:** El proveedor debe ingresar dentro de las horas establecidas según acuerdo (8:00 a. m. - 10:00 a.m.).
- **Indumentaria:** El proveedor debe cumplir con la respectiva indumentaria, según el acuerdo establecido.
- **Al llegar a tienda:** Ejecuta el protocolo Covid 19 y debe mantener siempre la distancia, utilizar siempre guantes y mascarilla.

- **Al revisar los productos:** Revisar que las cantidades de la guía coincidan con el producto recibido y realizar el control de temperatura del producto.
- **Verificar en el sistema *Irest*:** verificar cantidad de productos del pedido con el despacho, peso del producto, fecha del ingreso del proveedor.

2.1.8 Protección del medioambiente

CINDEL S. A. es una empresa operadora de la franquicia *Chili's* que opera en el país hace más de 21 años, siendo consciente de la importancia que implica para la preservación del medioambiente el gestionar los residuos producto de la operación, para ello cuenta con un Plan de Minimización y Manejo de Residuos Sólidos para el restaurante *Chili's Cusco*. Este plan ha sido elaborado conforme a lo establecido en el artículo 55° del decreto legislativo n.° 1278, Ley de la Gestión Integral de Residuos.

- **Objetivo general:**

Establecer las pautas para la gestión y manejo de los residuos sólidos a fin de asegurar la maximización constante de la eficiencia en el uso de insumos y materiales de la empresa.
- **Objetivos específicos:**
 - ✓ Minimizar progresivamente el uso de productos utilizados mediante la eliminación, sustitución y reúso.
 - ✓ Fortalecer el proceso de segregación en la fuente, valorización de los residuos sólidos y disposición final selectiva en el local.

- ✓ Asegurar el almacenamiento, recolección, transporte y disposición final.
- ✓ Promover en los colaboradores del local, buenas prácticas ambientales en gestión de residuos sólidos.
- ✓ Enfrentar de manera eficaz y de manera oportuna las posibles emergencias producto del manejo de los residuos sólidos

Tabla 3. *Actividades del local Chili's*

| Actividades | Descripción | Residuos |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Producción de alimentos | Actividad diaria, uso de freidoras, planchas, dispensador de bebidas, zona bar, entre otros espacios. | Embalaje, cartón, papel, vidrio, restos orgánicos, aceites usados, envolturas impregnadas de restos orgánicos que están en contacto directo con los alimentos y bebidas. |
| Consumo de alimentos en salón | Los clientes consumen los alimentos en las mesas del salón haciendo uso de vajillas. | Restos orgánicos, sorbetes compostables, botellas de plástico, servilletas y papeles. |
| Actividades administrativas | Realizadas en la oficina de Gerencia. | Papeles. |
| Almacenamiento de insumos y logística | La mayoría de los insumos y materiales vienen encajados con cartón y/o envueltos con embalaje. | Embalaje y cartón. |
| Uso de los servicios higiénicos | Uso por parte del personal de Chili's, clientes y quien lo requiera. | Papel higiénico, residuos sanitarios. |
| Limpieza general del local | Limpieza de todas las áreas del local incluidos los servicios higiénicos | Residuos propios del barrido del local, papel, plástico y trapos. |

2.1.9 Seguridad y salud de los colaboradores

Cindel es una empresa dedicada al rubro de la elaboración, comercialización y servicios en materia de alimentos y bebidas, y la política de seguridad y salud en el trabajo está diseñada teniendo en cuenta nuestra Misión, Visión, valores y las políticas generales de la

empresa. En este contexto CINDEL S. A. tiene los siguientes lineamientos:

- a) Protección de la seguridad y salud en el trabajo para los miembros de la empresa.
- b) La formación, capacitación identificada y necesaria, y fijación de competencias por delegación o endoso de las mismas, de acuerdo a las responsabilidades funciones y actividades o tareas
- c) Cumplimiento de los requisitos legales pertinentes en materia de los programas voluntarios y de participación.
- d) Que los trabajadores y sus representantes sean consultados y participen activamente en todos los elementos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

2.2 Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional

La cadena de restaurantes *Chili's* es una marca muy conocida a nivel nacional e internacional y continua su expansión sostenida en el mercado peruano gracias al aumento de consumidores atraídos por la variedad de comida, por el espacio y la experiencia que se crea cuando uno visita *Chili's*.

Con la propuesta «Implementación de la norma ISO 9001_2015 en el área de producción en el restaurante *Chili's 19 Cusco*», la bachiller da a conocer las oportunidades importantes para incrementar el nivel de la organización ya que la norma ISO 9001 es muy conocida a nivel mundial que garantiza y certifica la calidad de los productos, gracias a la cual *Chili's Cusco* podrá garantizar de forma certificada que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad; como marca optimizará los resultados de la organización

gracias a las ventajas tendientes a mejorar su situación financiera; así mismo, realzará aún más la imagen de la marca y de la organización, generando confianza en el mercado y en los consumidores.

La propuesta de la bachiller inició en febrero del 2019 en el área de producción del restaurante. Actualmente, *Chili's 19 Cusco* sigue cumpliendo con los requisitos que exige la norma ISO 9001_2015 y la bachiller se encuentra liderando como Auditor de Actividades Transitorias de Plan Covid 19 en el restaurante.

2.3 Objetivos de la actividad profesional

El objetivo de la actividad profesional de la bachiller es desempeñarse directamente en las actividades detalladas en la «Propuesta para implementar la norma ISO 9001_2015 en el Área de Producción en el Restaurante Chili's 19 Cusco» y mejorar el nivel de satisfacción del cliente a través de nuestros productos en el área de producción, de igual manera garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001_2015 y de la misma manera con el cumplimiento de los estándares de calidad de nuestros productos. Como se detalla en el cronograma de actividades, esta propuesta inicia en febrero del año 2019 hasta febrero del año 2020, el objetivo de la bachiller es desempeñarse netamente en las actividades mencionadas en la propuesta, sin embargo, a partir de la fecha surgió un interés más importante para la organización para lo cual nos vimos con la necesidad de adoptar nuevas medidas de prevención y convivencia frente al Covid 19 sin descuidar la realización las actividades mencionadas en la propuesta.

2.4 Justificación de la actividad profesional

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como finalidad aportar información veraz e interna de la organización en la elaboración del proyecto «Propuesta para implementar la norma ISO 9001_2015 en el área de producción en el restaurante *Chili's 19 Cusco*», desempeñándose en las funciones mencionadas en el punto 1.8.

Como restaurante, en *Chili's Cusco* es vital satisfacer las necesidades de los invitados, ya que gracias a ellos es una empresa competitiva, de esta manera busca darles el respaldo que garantice y al mismo tiempo certifique la calidad de los productos, procesos y cumplir con las exigencias de los clientes. Como empresa se busca gestionar los recursos de entrada y que estos se transformen en resultados. Para esto la empresa *Chili's 19 Cusco* cumple con establecer, documentar, mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar constantemente de acuerdo a la norma ISO 9001_2015.

Por otro lado, con la implementación de la norma en cuestión, la organización será beneficiada comenzando por los clientes internos, promoviendo una mayor participación de los miembros de equipo a través de capacitaciones, evaluaciones, certificaciones y la experiencia profesional. Como marca permite mejorar la imagen, ganancias y maximizar la satisfacción de los clientes.

Como menciona la bachiller, *Chili's 19 Cusco* es auditada por una entidad internacional propia de la marca "Delosi" llamada *Brinker International*, la cual cuenta con un departamento de calidad propio y evalúa las exigencias de la política de calidad dentro del proceso de producción, estándares de calidad y documentación de las mismas, de tal manera que a pesar de tener a Brinker

International, la norma ISO 9001_2015 sería más favorable para la organización lo cual permitiría llegar a más público por ser una norma conocida internacionalmente.

2.5 Resultados esperados

- Para las actividades mencionadas en la «Propuesta para implementar la norma ISO 9001_2015 en el área de producción de la empresa *Chili's 19 Cusco*» se tuvo como resultado la satisfacción de los clientes, lo que se puede observar en el ítem 5.1 y queda como evidencia en las Tablas 3, 4, 5 y 6. Este resultado se muestra mensualmente en las reuniones mensuales programadas por la empresa *Chilis 19 Cusco*, con la finalidad de poder compartirlo con los miembros de equipo y así mismo ver las oportunidades de mejora si es necesario.
- Fomentar en los miembros de equipo una cultura basada en la mejora continua de los procesos para reducir las consecuencias de los posibles errores y a la vez la capacidad de solución de los mismos. El equipo gerencial conoce los procedimientos aplicados en la política de calidad, por lo tanto es capaz de brindar retroalimentación en el momento que sea necesario.
- Tener un mayor enfoque en las no conformidades, tomándolas como punto de partida para la mejora continua. Las no conformidades encontradas en el formulario de evaluación son llevadas a una reunión mensual programada por el Gerente de Producción junto con los miembros de equipo del área de producción, para tener conocimiento y brindar retroalimentación o capacitación si es necesario, de esta manera se evita incurrir en la misma no conformidad.

- Cumplimiento de las políticas de calidad en el área de producción mencionadas en el ítem 2.1.1, lo cual se muestra en el Anexo 29 (Formulario y Evaluación de las Políticas de Calidad de la Marca *Chili's*).
- El Gerente de Producción tiene acceso directo para la utilización de este formulario de evaluación y puede tomar la decisión de evaluar con la finalidad de validar el cumplimiento de los estándares de calidad por parte de los miembros de equipo y detectar ciertas no conformidades.
- Colocar a nuestros invitados como primer lugar, asegurando cumplir sus necesidades de forma constante, brindando satisfacción a través de nuestros productos y servicios.
- Supervisar la propuesta mediante los protocolos de calidad, procedimientos y estándares. Este resultado se obtiene a través de una evaluación periódica mensual por parte del Gerente de Producción para su validación con el cumplimiento de los requisitos y documentos necesarios.
- La conformidad de los productos terminados a través del sistemas de medición y control. Estos resultados se obtienen con el control y verificación diario con la finalidad de validar y garantizar un producto listo para el consumo.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Bases teóricas de las metodologías o actividades realizadas

3.1.1 Gestión del restaurante en el área de la producción

La bachiller, como gerente de producción en el restaurante *Chili's 19 Cusco*, está a cargo de la operación diaria del restaurante; en tal sentido, supervisa, planifica, dirige, capacita, organiza, controla y evalúa su operatividad.

Como restaurante es muy importante contar con todos los productos que ofrece el restaurante *Chili's 19 Cusco*, para ello la bachiller planifica el requerimiento de pedidos con una fecha programada para la entrega respectiva de los productos por parte de los proveedores y evitar el quiebre de stock, esta programación se realiza gracias a un sistema de inventarios llamado "Irest" con que cuenta el restaurante. En este sistema de inventario se encuentra todo el stock de productos que tiene el restaurante y a través de esta información se puede hacer el requerimiento de los productos necesarios.

La bachiller, en el cumplimiento de su rol, supervisa el correcto funcionamiento de las subáreas en el área de producción, utilizando un formato llamado *Planificador Gerencial*, dentro de este documento se encuentra los siguientes registros: Registro diario de temperatura de equipos, Proceso de enfriamiento de productos llamado *Cooling Chart*, *Line check* seguridad de producción, Registro de calibración de equipos y Line Check de productos. A continuación, se detalla el correcto uso de estos registros.

3.1.2 Registro diario de temperatura de equipos

La bachiller utiliza el Registro Diario de Temperatura de Equipos (Anexo 1) antes de que los equipos sean recargados con productos, con la finalidad de asegurar el correcto funcionamiento de los equipos con que cuenta cada zona en el área de producción, así como la temperatura adecuada de los equipos para refrigeración, equipos para congelación y equipos para conservación de comida caliente. Es importante que los equipos estén operativos para, de esta manera, garantizar la calidad y conformidad de los productos que tiene *Chili's 19 Cusco* y cumplir con las políticas de calidad mencionadas en el punto 2.1.1. La conformidad de equipos se evidencia por medio de información documentada dentro del Registro Diario de Temperatura de Equipos (Planificador Gerencial – Registro de Temperatura de Equipos *Chili's 19 Cusco*, 2019).

3.1.3 Proceso de enfriamiento de productos o *Cooling Chart*

El proceso de Enfriamiento de Productos, llamado *Cooling Chart* (Anexo 2), es parte fundamental de la calidad de los productos. La bachiller utiliza este formato para registrar las etapas de enfriamiento a que se someten todos los productos de refrigeración diariamente y poder asegurar la frescura de los productos y su temperatura adecuada, para luego poder ser utilizados. De la misma manera, esta validación se consigna en el Registro de Proceso de Enfriamiento llamado *Cooling Chart* de información documentada (Planificador Gerencial – *Cooling Chart, Chili's 19 Cusco*, 2015).

3.1.4 *Line Check* de seguridad de producción

El *Line Check* de Seguridad de Producción (Anexo 3) es un formato que se utiliza diariamente para poder validar que las zonas del área de producción

Pantry, Ato y *Cto* cuenten con los respectivos equipos de protección personal para garantizar la seguridad de los miembros de equipos durante las horas de producción de alimentos. Esta se registra como información documentada (Planificador Gerencial – *Line Check* de seguridad de producción *Chili's 19 Cusco*, 2019).

3.1.5 Registro de calibración de equipos

El Registro de Calibración de Equipos (Anexo 4), es un formato que se utiliza para la calibración de los equipos en cada inicio de semana. Este formato es evaluado por el departamento de calidad mencionado en el punto 2.1.1, por lo que también tiene la certificación (Anexo 5, Planificador Gerencial – Registro de Calibración *Chili's 19 Cusco*, 2018).

3.1.6 Line Check de productos

El *Line Check* de Productos (Anexo 6) es un formato muy importante que utiliza la bachiller diariamente antes de empezar la hora de venta para asegurar la calidad de los productos, donde evalúa siete características muy importantes como color, olor, sabor, textura, nivel de llenado de productos, tiempo de vida y temperatura de los productos. Al encontrar alguna no conformidad, esta se levanta al momento, ya que podría ocasionar algún problema con los clientes, por ello se registra como información documentada (Planificador Gerencial – *Line Check* de Productos *Chili's 19 Cusco*, 2018).

Es importante mencionar que todos estos registros detallados tienen gran relevancia en la norma ISO 9001, para poder garantizar la calidad óptima en los procesos de producción y en los productos a través de la información

documentada en el restaurante *Chili's 19 Cusco*. El principal objetivo es evitar cualquier tipo de defecto en el producto final y de esta manera obtener la mayor satisfacción por parte de los clientes.

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

4.1 Descripción de actividades profesionales

4.1.1 Enfoque de las actividades profesionales

El enfoque de la actividad profesional referido a la norma ISO 9001_2015 es aplicable a toda organización y a todos los rubros. El enfoque de la actividad profesional está orientado en la supervisión del proyecto en los siguientes aspectos:

- a) Enfoque basado en procesos: Las actividades que se ejecutan en el restaurante *Chili's 19 Cusco* están interrelacionadas, por lo tanto, la bachiller involucra a que los miembros de equipo para que conozcan todos los procesos establecidos dentro de la organización y cómo cada proceso puede afectar a otro. Es importante mantener una comunicación directa con todos los procesos en el área de producción con el objetivo de mejorar la satisfacción de los clientes a través de los propios procesos y resultados empresariales por medio de la reducción de costos de mala calidad.
- b) Liderazgo: La bachiller, como gerente de producción, asume posiciones de liderazgo para proponer cambios, acciones e involucrar a los miembros de equipo en el proyecto.
- c) Compromiso del personal: La participación de los miembros de equipo es fundamental, ya que les permite conocer los objetivos organizacionales, dando una retroalimentación adecuada donde los miembros de equipo puedan aportar ideas innovadoras y propuestas de

mejora, de esta manera los miembros de equipo se sienten involucrados dentro del sistema de calidad. Para lograr este propósito se debe considerar ciertos aspectos como: Identificación de las competencias del personal para el desempeño de sus funciones, toma de conciencia acerca de la importancia del trabajo de cada miembro de equipo, evaluación periódica del desempeño de todos los miembros de equipo y comunicación clara de las responsabilidades de cada rol.

- d) Toma de decisiones basada en evidencias: La bachiller supervisa los procesos dentro del área de producción que se lleva a cabo todos los días para, de esta manera, encontrar posibles fallas y tomar decisiones basada en evidencias.
- e) Mejora continua: *Chili's 19 Cusco* mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad, garantizando la satisfacción del cliente y manteniendo la competitividad de la empresa, es importante determinar si hay necesidad y oportunidades que deban de considerarse como parte de la mejora continua utilizando el ciclo *Deming* o PHVA.
- f) Ciclo PHVA: el concepto de PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) fue planteado inicialmente por Shewhart y Deming (1950) como un enfoque sistemático y continuo de solución de problemas.
- g) Según Mora (2003) el ciclo *Deming* es una herramienta fundamental en la gestión de procesos de calidad dentro de una organización. Esta herramienta es utilizada para obtener una mejora y tiene como objetivo brindar solución a cada tipo de problema y reducir costos dentro de una organización.

- h) En el restaurante *Chili's 19 Cusco* el ciclo PHVA es un modelo de trabajo enfocado en la mejora continua de la calidad. Es una metodología efectiva que mejora dentro de la organización aspectos como la competitividad, productos y servicios, la calidad en los productos y procesos y reducción de costos. Todo esto conduce a una optimización de la producción y aumento en la rentabilidad de la organización.

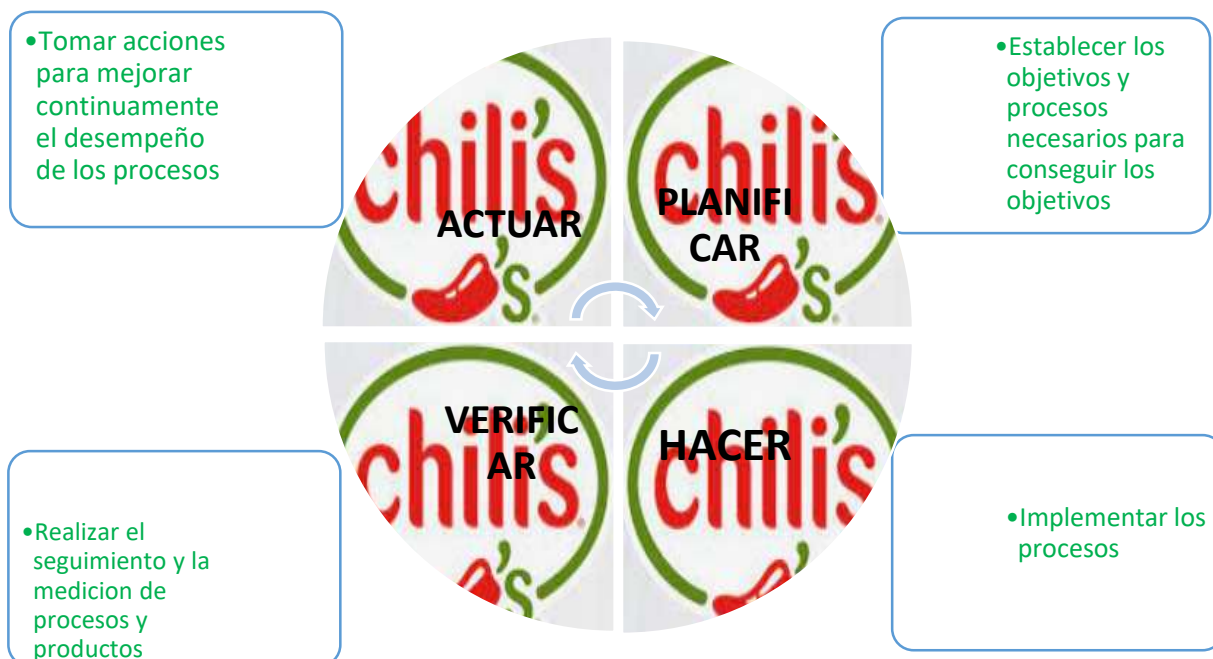


Figura 1. Shewhart y Deming (1950) Ciclo PHVA, aplicada en *Chili's 19 Cusco*.

4.1.2 Alcance de las actividades profesionales

4.1.3 Entregables de las actividades profesionales

Como resultado de la actividad profesional, la bachiller hace entrega de los siguientes documentos que se registran en el área de producción donde se detalla por anexos y especificación de los mismos.

1. Registro Diario de Temperatura de Equipos (Anexo 1)

El registro diario de temperatura de equipos es utilizado para registrar la temperatura adecuada de los equipos (32 ° F – 39° F) y cumplir con la política de calidad que exige la organización.

2. Proceso de enfriamiento de productos *Cooling Chart* (Anexo 2)

El registro *Cooling Chart* es utilizado para registrar el proceso de enfriamiento al que se somete el producto (32 ° F - 39° F) para

alcanzar la óptima temperatura y ser utilizado en las mejores condiciones.

3. *Line Check* de eguridad de producción (Anexo 3)

Registro que se utiliza diariamente para poder validar que las zonas del área de producción *Pantry*, *Ato* y *Cto* cuenten con los respectivos equipos de protección personal para asegurar el bienestar de los miembros de equipos durante las horas de producción.

4. Registro de calibración de equipos testo (Anexo 4)

El Registro de Calibración de Equipos es un formato que se utiliza para la calibración de los equipos a cada inicio de la semana, este formato es evaluado por el departamento de calidad ya mencionado en el punto 2.1.1, por lo que también tiene la certificación correspondiente (Anexo 5).

5. Certificado de calibración de equipo testo (Anexo 5)

El certificado de calibración es brindado por el laboratorio *Instruments LAB S. A. C.* para asegurar la operación correcta del producto.

6. *Line check* de productos *Pantry*, *Ato*, *Cto* (Anexo 6)

El *Line Check* de Productos es un formato muy importante que utiliza la bachiller diariamente antes de empezar la hora de venta para asegurar la calidad de los productos, donde evalúa siete características muy importantes como el color, olor, sabor, textura, nivel de llenado de productos, tiempo de vida y temperatura de los productos.

7. Formato de declaración de incidencias (Anexo 7)

Este registro es utilizado para reportar la no conformidad de un producto, sea por temas de calidad o como un faltante al momento de realizar la recepción de productos.

8. Guía de remisión remitente con incidencia (Anexo 8)

Reporte de una incidencia de un producto faltante en la entrega de productos.

9. Declaración de OT (orden de trabajo finalizado (Anexo 9)

Declaración de conformidad de los equipos una vez que hayan pasado por el mantenimiento preventivo o correctivo realizado por la empresa Multiplex.

10. Hoja de conformidad por la empresa Multiplex (Anexo 10)

Hoja de conformidad entregada por la empresa Multiplex una vez culminado el trabajo de mantenimiento correctivo o preventivo.

11. Resultado de la auditoria de calidad realizado semestralmente (Anexo 11)

Resultado emitido por el Departamento de Calidad *Brinker International* en el mes de noviembre 2019.

12. Documentos legales: licencia de funcionamiento (Anexo 12)

Chili's 19 Cusco cuenta con documentos legales importantes que exigen las entidades municipales y gubernamentales como licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil, carnet de sanidad de

miembros de equipo, certificado de limpieza quincenal de trampa grasera, certificado de desinfección y desratización mensual (Proveedor Punto Rojo), certificado de pozo a tierra, etc.

13. Certificado punto rojo (Anexo 13)

Certificado emitido por la empresa Punto Rojo en el que se garantiza que los productos de *Chilis 19 Cusco* están libres de contaminación de plagas.

14. Orden de trabajo punto rojo (Anexo 14)

Orden de trabajo finalizado por el proveedor de Punto Rojo en la desratización, desinsectación y desinfección.

15. Desinfección, desratización y desinsectación punto rojo (Anexo 15)

Evidencia del trabajo cumplido de los proveedores Punto Rojo

16. Certificado de medición de resistencia de pozo a tierra (Anexo 16)

Certificado que avala que el sistema eléctrico del local cuenta con la protección contra accidentes.

17. Certificado de operatividad de extintores (Anexo 17)

Certificado de operatividad de 10 extintores, emitida por la empresa Ecufire.

18. Certificado de alarma contra incendios (Anexo 18)

Certificado que garantiza la seguridad en la detección de humo realizando la detección de incendios en su fase inicial.

19. Certificado de trampa grasera (Anexo 19)

Certifica que *Chilis 19 Cusco* cumple con las buenas prácticas de gestión o manejo de residuos sólidos.

20. Certificado de Buenas Prácticas de Manipulación (Anexo 20)

Certificado de los miembros de equipo que refrenda sus conocimientos y capacidad para manipular alimentos.

21. Registro sanitario de productos (Anexo 21)

La organización cuenta con los registros sanitarios de los productos que utiliza, estos deben ser mostrados a las entidades gubernamentales y municipales cada vez que haya una visita.

22. Módulo de entrenamiento (Anexo 22)

Módulo de entrenamiento utilizado para entrenar a un nuevo miembro de equipo.

23. Manual de preparación (Anexo 23)

Carta de preparación para guiar al miembro de equipo en el correcto armado de un plato, este manual se encuentra ubicado en cada línea del área de producción (Ato, Cto, Pantry, Preps).

24. Certificado Gerencial de seguridad de alimentos (Anexo 24)

El certificado de seguridad de alimentos acredita la capacidad y conocimiento del Gerente de Producción en la gestión de seguridad de alimentos.

25.Registro de rendimiento, eficiencia de miembros de equipo (Anexo 25)

Los miembros de equipo del área de producción son evaluados semestralmente para medir sus conocimientos y rendimiento a través de una prueba escrita y práctica y posteriormente brindar retroalimentación para mejorar las oportunidades.

26.Módulos de entrenamiento (Anexo 26)

Los módulos de entrenamiento son formatos de capacitación, inducción que utiliza cada el entrenador de producción cada vez que se registre un nuevo miembro de equipo.

27.Registro guías de salida y guías de entrada (Anexo 27)

Estos registros son herramientas de control de salida y entrada.

28.Certificado de implementador líder ISO 9001 gestión de calidad (Anexo 28)

Certificado obtenido de SBG Institute como implementadora líder en la ISO 9001 gestión de calidad, que se aplica en *Chili's 19 Cusco*.

4.2 Aspectos técnicos de la actividad profesional

4.2.1 Metodologías

El presente trabajo de investigación es aplicado, ya que soluciona problemas prácticos en situaciones puntuales.

HERNÁNDEZ SAMPIERI menciona que «Ya sea en una investigación básica o aplicada, un buen trabajo es aquel en el cual el equipo especialista ha puesto todo su empeño en la búsqueda de conocimiento o soluciones,

manteniendo siempre la objetividad y la mente abierta para tomar las decisiones adecuadas». (4)

4.2.2 Técnicas

A continuación, se enumerará las técnicas utilizadas por la bachiller en el área de producción para la implementación de la norma ISO 9001_2015.

4.2.2.1 Registro de Actividades

Documentos registrados donde se encuentran todas las actividades para realizarlas en cada zona de trabajo como *Pantry*, *Ato*, *Cto*, *Preps*, *QA* (control de calidad).

4.2.2.2 Observación

La observación es el control visual que realiza la bachiller durante la ejecución de todas las actividades realizadas en cada zona de trabajo como *Pantry*, *Ato*, *Cto*, *Preps*, *QA* (control de calidad) con la finalidad de confirmar el cumplimiento o encontrar hallazgos de incumplimiento y hacer las correcciones correspondientes.

4.2.2.3 Supervisión

La bachiller constata la ejecución de las actividades en cada zona de trabajo a través de procedimientos, fichas técnicas, especificaciones, etc.

4.2.2.4 Verificación

La bachiller confirma la ejecución de las actividades en el área de producción a través de los controles y consideraciones técnicas.

4.2.3 Instrumentos

Los instrumentos que utiliza la bachiller para el desarrollo de la actividad profesional son los siguientes:

- Módulos de entrenamiento (Anexo 22): los módulos de entrenamiento son utilizados por el entrenador de producción para el entrenamiento de un nuevo miembro de equipo en el área de producción. Este formato es utilizado cada vez que sea necesario.
- Manual de preparación (Anexo 23): Cada área de producción (*Pantry*, *Ato*, *Cto*, y *Preps*) cuenta con un manual de todos los platos a preparar donde indica la cantidad de insumos, orden del producto, tipo de plato, tiempo de preparación, etc.
- Registro sanitario de productos (Anexo 21): La organización cuenta con los registros sanitarios de los productos que utiliza, la bachiller tiene acceso a la ruta de registros sanitarios de marca *Chili's* donde se puede visualizar el registro de todos los productos, estos deben ser mostrados a las entidades gubernamentales y municipales cada vez que haya una visita y lo requieran.
- Certificado gerencial de seguridad de alimentos (Anexo 24): Los gerentes y miembros de equipo dan un examen de calidad emitida por *Brinker International* para asegurar el correcto entrenamiento y conocimiento de los miembros de equipo.
- Registro de temperatura de productos (Anexo 2): Este formato es utilizado con la finalidad de verificar la temperatura correcta de los productos (32° F- 39° F) en las líneas de *Pantry*, *Ato* y *Cto*.

- Registro diario de temperatura de equipos (Anexo 1): este formato es utilizado para asegurar la correcta operación de los equipos y poder conservar los productos en las temperaturas respectivas.
- Registro calibración de equipos (Anexo 4 y 5): En *Chili's 19 Cusco* es primordial contar con equipos calibrados para asegurar la precisión en la medición de calidad de los productos, los equipos a calibrar son el termómetro y equipo testo (medición de aceite de composición polar) cámaras refrigeradoras y congeladoras.
- Documentos legales municipales (Anexos 12,13,14,15,16,17,18,19): *Chili's 19 Cusco* cuenta con documentos legales importantes que exigen las entidades municipales y gubernamentales. Licencia de funcionamiento, certificado punto rojo, orden de trabajo punto rojo, evidencia de trabajo de desratización de punto rojo, certificado de medición de resistencia de pozo a tierra, certificado de operatividad extintores, certificado de alarma contra incendios, certificado de trampa grasera, etc.
- Registro de rendimiento y eficiencia de miembros de equipo (Anexo 25 y 26): En *Chili's 19 Cusco* es muy importante evaluar el rendimiento del miembro de equipo, de forma teórica y práctica, estas evidencias se encuentran registradas en la ruta de carpeta compartida de marca *Delosi _ Chili's* y pueden ser visualizadas por los culinarios de la marca.
- Registro de guías de salida y guías de entrada (Anexo 27): las guías de salida y entrada son documentos que validan la correcta recepción de productos o envío de productos dentro de la marca *Chili's*, con la













finalidad de llevar un mejor control en el Sistema de Gestión de Inventarios de *Chili's 19 Cusco*.

4.2.4 Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

4.2.4.1 Equipos de seguimiento y medición

En la norma ISO 9001_2015, los equipos son parte primordial del seguimiento y medición y tienen como propósito controlar el producto o proceso. La organización debe asegurar la validez y fiabilidad de sus resultados, lo cual implica mantener en buenas condiciones el uso de estos equipos, considerando la importancia que tiene la medición de procesos tal como lo establece la norma ISO 9001_2015 en el capítulo 7.1.5 (equipos de seguimiento y medición). A continuación, se mencionan los equipos de medición utilizados por la bachiller.

- Equipo testo (control de calidad del aceite)
- Equipo termómetro (control de temperatura de productos)
- Temporizador de cocina
- Cronómetro de cocina
- Cinta *cloro in test* (medición de sanitizante)
- Pastilla (medición de cloro en agua)

| CHILIS 19 CUSCO |  | 2020-2021 | | | | | | | | | | | |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|--|--|
| | | ENE. | FEB. | MAR. ABR. MAY. JUN. JUL. AGO. SET. | OCT. | NOV. | DIC. | ENE. | FEB. | MAR. | ABR. | | |
| 13 |  Elaboracion de perfiles para cada puesto | | | | | | | | | | | | |
| 14 |  Asignacion de puesto | | | | | | | | | | | | |
| 15 |  Implementacion de protocolos de normas de convivencia frente al covid 19 | | | | | | | | | | | | |
| 16 |  Capacitacion y evaluacion de protocolos de normas de convivencia frente al covid 19 | | | | | | | | | | | | |
| 17 |  Roll Play (ensayo) de funciones y posiciones frente al Covid 19 | | | | | | | | | | | | |
| 18 |  Instalacion de señáleticas, instructivos, procedimientos para las normas de convivencia frente al covid 19 | | | | | | | | | | | | |
| 19 |  Primera evaluacion de normas de convivencia y protocolos frente al covid 19 | | | | | | | | | | | | |
| 20 |  Acciones correctivas frente a los hallazgos de normas de convivencia frente al covid 19 | | | | | | | | | | | | |
| 21 |  Primera evaluacion de calidad y buenas practicas de manipulacion con los nuevos protocolos y procedimientos frente al covid 19 | | | | | | | | | | | | |
| 22 |  Accion correctiva de los hallazgos de BPM | | | | | | | | | | | | |
| 23 |  Seguimiento de buenas practicas de manipulacion y convivencia frente al covid 19 | | | | | | | | | | | | |

Nota: Tomada de *Chili's*

4.3.2 Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales

- Se convocó a una reunión dirigida a los miembros de equipo y los representantes de *Chili's 19 Cusco*, con la finalidad de abordar el propósito y la razón de la existencia de la norma ISO 9001_2015 en el restaurante.
- La explicación de la norma ISO 9001_2015 es fundamental ya que permite abordar el concepto de la norma, su importancia, beneficios y, así mismo, la importancia de la certificación.
- la revisión de los documentos existentes como los administrativos, registros de calidad, manual de calidad, política de calidad, certificados, etc., se realiza con la finalidad de contar con los documentos que exige la norma para luego detectar algún faltante e incorporarlo.
- La revisión de la misión, visión, de los objetivos de calidad, la realizan los representantes del restaurante *Chili's 19 Cusco* y seguidamente se hace llegar a los miembros de equipo con la finalidad de involucrarlos y concientizarlos dentro del sistema gestión de calidad.
- El seguimiento de procedimientos con que cuenta *Chili's 19 Cusco* se realiza en las zonas de trabajo mencionadas como son *Pantry, Ato, Cto, Preps, QA* (control de calidad), ya que cada zona cuenta con procedimientos específicos propios del área de producción.
- La implementación de los registros nuevos para cada zona de producción se realiza con la finalidad de que los miembros de equipo tengan al alcance esta nueva información y logren familiarizarse.
- La organización de la lista Maestra 1 de documentos y Lista maestra 2 de registros, se realiza en la oficina administrativa del restaurante *Chili's*

19 Cusco con la finalidad de tener organizados los documentos que requiere la norma ISO 9001_2015.

- La renovación de los instructivos de trabajo se realiza con la finalidad de estar actualizados frente a algún cambio que comunica el área de calidad. El análisis y descripción del cargo es determinada por la gerencia de *Chili's 19 Cusco* con la finalidad de tener los representantes respectivos en el sistema de gestión de calidad, analizando los conocimientos, la experiencia y nivel educativo para la respectiva asignación del puesto.
- La implementación de los protocolos de normas de convivencia frente al Covid 19 es realizada por los representantes de la marca de *Delosi-Chili's 19 Cusco* para luego convocar a una capacitación dirigida a miembros de los equipos del área de servicio, producción y gerencial con la finalidad de obtener información adecuada y verse reflejada en la convivencia del día a día de los trabajadores y representantes. Una vez finalizada con la capacitación, los miembros de equipo de todas las áreas y el área gerencial pasan a rendir la evaluación teórica para luego ser documentada y archivar en el perfil de cada miembro de equipo.
- El *Role Play* (ensayo) de los nuevos protocolos se realiza en cada área de trabajo (servicio, producción, gerencial), estas evidencias se registran como información documentada en el registro de SST (Seguridad y Salud en el Trabajo) con la respectiva firma de cada miembro de equipo.
- La instalación de señaléticas en el establecimiento de *Chili's 19 Cusco* es dirigida por los representantes gerenciales de acuerdo a la normativa.

- La primera evaluación de normas de convivencia frente al Covid 19 se realiza un mes después de la apertura del restaurante. Esta evaluación la realiza el auditor de la marca *Delosi- Chili's* por un tiempo de 3 a 4 horas, seguidamente, se procede a dar la nota respectiva para luego proceder con las acciones correctivas si fuera necesario.
- La primera evaluación de calidad y buenas prácticas de manipulación se realiza al tercer mes de la apertura del restaurante, considerando los nuevos protocolos implementados en el área de producción. Esta visita tiene un promedio de 4 horas la cual evalúa el comportamiento del miembro de equipo, procedimientos, estándares, protocolo y conformidad de equipos y productos, conformidad de documentos, registros para luego tomar acciones correctivas si fuera necesario según la nota del restaurante.
- La gerencia del restaurante *Chili's 19* cumple un rol muy importante que es supervisar y hacer el seguimiento a las buenas prácticas de manipulación, cumplimiento de los procesos establecidos, la competencia y rendimiento de los miembros de equipo para garantizar la salubridad de los productos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Resultados finales de las actividades realizadas

Como resultado de la propuesta de la bachiller, mejoraron los resultados en las evaluaciones de calidad (SAFE) en la gestión de seguridad de alimentos seguros. Como se mencionó, esta auditoría es llevada a cabo semestralmente por el departamento de calidad de *Delosi _ Chili's*, obteniendo una de las mejores notas de la cadena *Chili's* a nivel nacional. A continuación, se muestra el resultado obtenido por el restaurante *Chili's 19 Cusco* y todas las tiendas.

De la misma manera, se tiene el resultado de la encuesta de satisfacción del cliente, aplicada en los meses de abril, mayo junio y julio, los cuales se mencionan en las tablas 3, 4, 5 y 6.



De: Jessica Miranda Guerrero

Enviado el: miércoles, 21 de julio de 2021 05:48 p.m.

Para: Tiendas Chilis

CC: Esther Echevarria Limo; Jorge Meza Villavicencio; Luis Luna Quiroz; Natalia Lazo Gomez

Asunto: RV: NSF SAFE Assessment Completed - Monitor-Cindel, S.A. on 20-JUL-2021: RESULT - Low Risk

Felicitaciones equipo Cusco, envío actualizado como me pidieron, solo nos faltan cuatro restaurantes AQP, Huancayo, Larco Mar y Puruchuco en estos momento están en Pardo. Vamos equipo ya estamos!

Figura 2. Correo de resultado de auditoria de calidad. Tomada de Chili's 19 cusco

- En la Figura 3 se muestra el correo enviado por la gerente de operaciones de la marca *Chili's*, Jessica Miranda Guerrero, con fecha 21 de Julio de 2021 felicitando al equipo de *Chili's 19 Cusco* por haber aprobado la primera ronda de auditoria de calidad, realizado por el Departamento de calidad NSF SAFE (Sanity And Food Evaluation) con fecha de evaluación 5 de mayo del 2021. A continuación, se presenta los resultados de las evaluaciones de auditoria a nivel nacional, donde *Chili's 19 Cusco* resalta con un puntaje de 92 puntos, obteniendo una nota aprobatoria.

Tabla 5. Resultado de auditoría de calidad

| DA | Restaurante | Puntaje | Nivel de Riesgo | Fecha |
|------------|--------------------|---------|-----------------|--------|
| Luis Luna | CHILIS JOCKEY | 92 | Riesgo Bajo | 14-Jun |
| Jorge Meza | CHILIS OVALO | 88 | Riesgo Medio | 12-Jul |
| Esther | CHILIS SAN MIGUEL | 88 | Riesgo Bajo | 7-Jul |
| Jorge Meza | CHILIS BENAVIDES | 87 | Riesgo Medio | 12-Jul |
| Luis Luna | CHILIS MONITOR | 92 | Riesgo Bajo | 20-Jul |
| Jorge Meza | CHILIS LARCO MAR | | | |
| Esther | CHILIS MEGAPLAZA | 90 | Riesgo Medio | 14-Jul |
| Natalia | CHILIS AQP | | | |
| Luis Luna | CHILIS CHACARILLA | 91 | Riesgo Bajo | 16-Jul |
| Jorge Meza | CHILIS PARDO | | | |
| Esther | CHILIS PIURA | 92 | Riesgo Bajo | 25-May |
| Luis Luna | CHILIS SANTA ANITA | 90 | Riesgo Medio | 16-Jul |

| | | | | |
|------------|-------------------|----|--------------|--------|
| Luis Luna | CHILIS SAN BORJA | 90 | Riesgo Medio | 10-Jun |
| Esther | CHILIS TRUJILLO | 92 | Riesgo Bajo | 21-May |
| Esther | CHILIS CIVICO | 96 | Riesgo Bajo | 18-Jun |
| Esther | CHILIS BELLAVISTA | 81 | Riesgo Alto | 10-Jun |
| Jorge Meza | CHILIS 2 DE MAYO | 86 | Riesgo Medio | 14-Jul |
| Esther | CHILIS CHICLAYO | 92 | Riesgo Bajo | 27-May |
| Jorge Meza | CHILIS CUZCO | 92 | Riesgo Bajo | 5-May |
| Esther | CHILIS PLN | 85 | Riesgo Alto | 7-Jul |
| Luis Luna | CHILIS MALL SUR | 95 | Riesgo Bajo | 10-Jul |
| Luis Luna | CHILIS ANGAMOS | 86 | Riesgo Medio | 20-Jun |
| Luis Luna | CHILIS CHORRILLOS | 86 | Riesgo Medio | 16-Jun |
| Jorge Meza | CHILIS HUANCAYO | | | |
| Esther | CHILIS BRASIL | 85 | Riesgo Alto | 14-Jun |
| Luis Luna | CHILIS PRIMAVERA | 86 | Riesgo Medio | 10-Jul |
| Jorge Meza | CHILIS BALTA | 88 | Riesgo Medio | 18-Jun |
| Jorge Meza | CHILIS NAVARRETE | 84 | Riesgo Alto | 8-Jun |
| Luis Luna | CHILIS PURUCHUCO | | | |

Nota: Tomada de *Chili's 19 Cusco*.

Figura 3

Entrega de certificado de evaluación BPM



Figura 4. Entrega de certificado de evaluación BPM (Buenas Prácticas de manipulación). Tomada de *Chili's 19 Cusco*.

En la Tabla anterior se muestran los resultados de la auditoría de calidad de todos los restaurantes *Chili's* del Perú, cada restaurante está encabezado por un director de área (DA); seguidamente, la nota respectiva o puntaje de 0 a 85 es la nota desaprobatoria que representa un nivel de riesgo alto en la gestión y seguridad de alimentos y de 86 a 100 corresponde a la nota aprobatoria. *Chili's 19 Cusco* obtuvo un puntaje de 92 puntos que representa un nivel de riesgo bajo

en la gestión de seguridad de alimentos. Este resultado se obtuvo gracias a los conocimientos, habilidades y capacidad que tiene los miembros de equipo del área de producción de *Chili's 19 Cusco*. Como se mencionó cada miembro de equipo es capacitado, evaluado y certificado, de tal manera que se puede medir el nivel de desempeño de los miembros de equipo del área de producción; seguidamente se registra en la carpeta de ruta de personas y tabla de eficiencias y se conserva como información documentada. Esta evidencia se puede visualizar en el Anexo 25.

La norma ISO 9001_2015, en el capítulo 7.2 (competencia) incluye a las personas como si fueran recursos del Sistema de Gestión de Calidad, donde se puede ver la capacidad con la que se aplican los conocimientos y habilidades con el fin de conseguir los resultados esperados.

- Mejoró el control de productos no conformes de los productos finales gracias a la supervisión del área QA (control de calidad) ya que su función principal es detectar ciertos puntos no conformes antes de que el producto final sea entregado al invitado, como resultado tenemos las encuestas con comentarios positivos y conformes de los invitados del restaurante *Chili's 19 Cusco*, esta encuesta puede realizarla todo aquel cliente que haya visitado el restaurante ya que el vínculo que lleva a la encuesta se encuentra registrado en la boleta de consumo. A continuación, se muestran las encuestas.

Tabla 6. *Formato de encuesta de satisfacción del cliente***BIENVENIDO A LA ENCUESTA DE EXPERIENCIA DE LOS INVITADOS**

Favor de contestar las siguientes preguntas o afirmaciones acerca de su experiencia.

¿Cuál fue el motivo de su visita?

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| <input type="radio"/> | Comí en el Restaurante. |
| <input type="radio"/> | Solo tomé Bebidas. |
| <input type="radio"/> | Orden To Go (Para llevar) |
| <input type="radio"/> | Servicio a domicilio |

¿En qué ocasión del día nos visitó?

| | |
|-----------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> | Comida |
| <input type="radio"/> | Happy Hour (Solo tomé bebidas) |
| <input type="radio"/> | Cena |

En general ¿cómo evalúa su experiencia?

| | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|-----------|--|
| Muy mal | | | | | Excelente | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |

¿Qué tan probable es que usted recomiende el restaurante *Chili's* que visito a un amigo o familiar?

| | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|-----------|--|
| Muy mal | | | | | Excelente | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |

Por favor, responda las siguientes preguntas o afirmaciones:

| | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------|---|-----------------------|---|---|
| | Muy en desacuerdo | | Totalmente de acuerdo | | |
| La comida tenía un sabor excelente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|
| El mesero fue atento. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| En términos generales, la rapidez del servicio fue perfecta para la ocasión. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| El restaurante estaba limpio y en buen estado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Recibí un buen servicio por el pago. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|

¿El gerente se acercó a su mesa para asegurarse de que tenga una buena experiencia?

| | |
|-----------------------|----|
| <input type="radio"/> | Sí |
| <input type="radio"/> | No |

¿Tuvo algún problema con su experiencia en Chili's?

| | |
|-----------------------|----|
| <input type="radio"/> | Sí |
| <input type="radio"/> | No |

¿Tiene algún otro comentario que quiera agregar en relación a su visita?

| | |
|-----------------------|----|
| <input type="radio"/> | Sí |
| <input type="radio"/> | No |

Tabla 7. Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente – julio 2021

GEM SALON & TOGO AL 30 DE JULIO

| | Restaurantes | Encuestas | Intent to Return | Taste of Food | Server Attentiveness | Speed of Service | Cleanliness of Restaurant | % Guests With Problem | Did a Manager visit your table? |
|----|----------------|------------|------------------|---------------|----------------------|------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | JOCKEY | 63 | 85.7 | 82.5 | 87.3 | 82.5 | 82.5 | 4.8 | 52.4 |
| 2 | OVALO | 14 | 81.8 | 81.8 | 81.8 | 54.5 | 72.7 | 9.1 | 27.3 |
| 3 | SAN MIGUEL | 27 | 88.5 | 73.1 | 73.1 | 69.2 | 80.8 | 3.8 | 50 |
| 4 | BENAVIDES | 9 | 66.7 | 50 | 50 | 0 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| 5 | MONITOR | 8 | 62.5 | 50 | 75 | 37.5 | 75 | 12.5 | 62.5 |
| 6 | LARCOMAR | 12 | 66.7 | 66.7 | 75 | 50 | 33.3 | 25 | 33.3 |
| 7 | MEGA PLAZA | 51 | 84.3 | 80.4 | 82.4 | 78.4 | 84.3 | 5.9 | 19.6 |
| 8 | AREQUIPA | 19 | 100 | 88.2 | 94.1 | 94.1 | 94.1 | 0 | 47.1 |
| 9 | CHACARILLA | 22 | 61.9 | 47.6 | 61.9 | 42.9 | 61.9 | 9.5 | 33.3 |
| 10 | PARDO | 11 | 60 | 40 | 50 | 20 | 50 | 30 | 10 |
| 11 | PIURA | 28 | 92.9 | 89.3 | 89.3 | 85.7 | 89.3 | 3.6 | 46.4 |
| 12 | SANTA ANITA | 6 | 25 | 50 | 25 | 50 | 75 | 25 | 50 |
| 13 | SAN BORJA | 13 | 72.7 | 63.6 | 63.6 | 54.5 | 54.5 | 0 | 20 |
| 14 | TRUJILLO | 10 | 25 | 37.5 | 62.5 | 25 | 37.5 | 25 | 25 |
| 15 | CIVICO | 15 | 53.3 | 60 | 53.3 | 53.3 | 73.3 | 13.3 | 26.7 |
| 16 | BELLAVISTA | 28 | 69.2 | 73.1 | 73.1 | 69.2 | 76.9 | 0 | 30.8 |
| 17 | DOS DE MAYO | 5 | 60 | 40 | 60 | 20 | 20 | 0 | 20 |
| 18 | CHICLAYO | 12 | 75 | 83.3 | 58.3 | 41.7 | 75 | 8.3 | 41.7 |
| 19 | CUSCO | 27 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96.3 | 0 | 44.4 |
| 20 | PLAZA NORTE | 9 | 83.3 | 83.3 | 83.3 | 16.7 | 66.7 | 16.7 | 0 |
| 21 | MALL SUR | 9 | 28.6 | 28.6 | 57.1 | 0 | 42.9 | 42.9 | 28.6 |
| 22 | ANGAMOS | 7 | 16.7 | 33.3 | 16.7 | -33.3 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| 23 | CHORRILLOS | 31 | 68 | 68 | 80 | 64 | 64 | 8 | 72 |
| 24 | HUANCAYO | 27 | 84 | 88 | 84 | 84 | 92 | 0 | 52 |
| 25 | BRASIL | 36 | 93.9 | 87.9 | 90.9 | 90.9 | 90.9 | 0 | 21.2 |
| 26 | PRIMAVERA | 9 | 77.8 | 77.8 | 66.7 | 55.6 | 66.7 | 0 | 22.2 |
| 27 | BALTA | 23 | 73.9 | 73.9 | 69.6 | 78.3 | 73.9 | 4.3 | 30.4 |
| 28 | NAVARRETE | 11 | 27.3 | 45.5 | 18.2 | 27.3 | 54.5 | 0 | 27.3 |
| 31 | PURUCHUCO | 10 | 100 | 85.7 | 85.7 | 71.4 | 85.7 | 0 | 0 |
| | SISTEMA | 552 | 77 | 74 | 76 | 67 | 75 | 6 | 32 |

Nota: Tomada de *Chili's 19 Cusco*

En la tabla anterior se muestra el número de encuestas por cada restaurante (mínimo 25 encuestas por mes), seguidamente se visualiza el intento de retorno del invitado después de su experiencia (¿regresaría o no?), seguidamente la calificación del sabor de la comida, donde califica el trabajo de los miembros de equipo del área de producción del restaurante *Chili's 19 Cusco*. Al realizar la encuesta, el invitado también tendrá la oportunidad de calificar el trabajo del área de servicio y la presencia del equipo gerencial, si el personal estuvo atento, si el servicio fue rápido, el restaurante estaba limpio, si tuvo algún problema y la presencia del gerente en el restaurante. En el mes de julio, en el restaurante *Chili's 19 Cusco* hubo 27 encuestas

realizadas con un intento de retorno 100 % satisfactorio, el sabor de la comida es muy satisfactorio, la atención y la rapidez del personal de servicio alcanzaron un nivel de 100 % de satisfacción, la limpieza del restaurante fue calificada con 96.3 % y la presencia del equipo gerencial fue de 44.4 %, de lo cual se concluye que en el mes de julio nuestros invitados tuvieron una buena experiencia, quedando satisfechos con el producto y el servicio en el restaurante *Chili's 19 Cusco*.

Tabla 7.

Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente – junio 2019.

GEM Salon & To Go al 22 de junio

| | Restaurantes | Encuestas | Intent to Return | Taste of Food | Server Attentiveness | Speed of Service | Cleanliness of Restaurant | % Guests With Problem | Did a Manager visit your table? |
|----|-----------------|------------|------------------|---------------|----------------------|------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| 1 | Jockey Plaza | 30 | 76.7 | 73.3 | 86.7 | 73.3 | 70 | 10 | 36.7 |
| 2 | Ovalo Gutierrez | 16 | 66.7 | 66.7 | 75 | 41.7 | 75 | 16.7 | 33.3 |
| 3 | San Miguel | 20 | 81.2 | 75 | 62.5 | 56.2 | 68.8 | 6.2 | 31.2 |
| 5 | Monitor | 17 | 100 | 94.1 | 100 | 76.5 | 94.1 | 0 | 52.9 |
| 6 | Larcomar | 15 | 86.7 | 93.3 | 100 | 86.7 | 93.3 | 6.7 | 33.3 |
| 7 | Mega Plaza | 22 | 71.4 | 61.9 | 66.7 | 61.9 | 71.4 | 4.8 | 38.1 |
| 8 | Arequipa | 24 | 85.7 | 85.7 | 85.7 | 90.5 | 95.2 | 0 | 66.7 |
| 9 | Chacarilla | 44 | 82.5 | 65 | 92.5 | 75 | 72.5 | 2.5 | 35 |
| 10 | Pardo | 11 | 63.6 | 63.6 | 54.5 | 54.5 | 63.6 | 9.1 | 27.3 |
| 11 | Piura | 10 | 55.6 | 55.6 | 100 | 55.6 | 77.8 | 22.2 | 22.2 |
| 12 | Santa Anita | 3 | 50 | 0 | 0 | 50 | 50 | 50 | 0 |
| 13 | San Borja | 9 | 57.1 | 71.4 | 28.6 | 42.9 | 57.1 | 0 | 42.9 |
| 14 | Trujillo | 9 | 50 | 75 | 50 | 50 | 62.5 | 25 | 37.5 |
| 15 | Centro Civico | 24 | 66.7 | 70.8 | 62.5 | 58.3 | 75 | 8.3 | 20.8 |
| 16 | Bellavista | 11 | 88.9 | 77.8 | 100 | 77.8 | 88.9 | 11.1 | 33.3 |
| 17 | Dos de Mayo | 15 | 76.9 | 46.2 | 69.2 | 61.5 | 69.2 | 7.7 | 53.8 |
| 18 | Chiclayo | 32 | 74.2 | 71 | 71 | 67.7 | 67.7 | 3.2 | 51.6 |
| 19 | Cuzco | 36 | 94.3 | 91.4 | 97.1 | 85.7 | 97.1 | 2.9 | 60 |
| 20 | Lima Plaza | 10 | 83.3 | 83.3 | 66.7 | 50 | 83.3 | 0 | 33.3 |
| 21 | Mall Sur | 15 | 71.4 | 85.7 | 71.4 | 71.4 | 78.6 | 7.1 | 21.4 |
| 22 | Plaza Anqamos | 7 | 57.1 | 57.1 | 71.4 | 28.6 | 85.7 | 14.3 | 14.3 |
| 23 | Chorrillos | 15 | 84.6 | 84.6 | 76.9 | 69.2 | 100 | 7.7 | 53.8 |
| 24 | Huancayo | 33 | 84.4 | 78.1 | 84.4 | 71.9 | 87.5 | 3.1 | 18.8 |
| 25 | Brasil | 19 | 100 | 100 | 94.1 | 94.1 | 94.1 | 5.9 | 35.3 |
| 26 | Primavera | 16 | 62.5 | 75 | 56.2 | 56.2 | 62.5 | 6.2 | 18.8 |
| 27 | Balta | 38 | 83.8 | 86.5 | 86.5 | 89.2 | 94.6 | 5.4 | 67.6 |
| 28 | Navarrete | 18 | 88.2 | 88.2 | 100 | 88.2 | 82.4 | 0 | 68.8 |
| 31 | Puruchuco | 5 | 0 | 25 | 0 | 0 | 25 | 50 | 50 |
| | SISTEMA | 524 | 79 | 76 | 80 | 71 | 80 | 6 | 38 |

Nota: Tomada de *Chili's 19 Cusco*

Tabla 8

Resultado de la encuesta de satisfacción del cliente – mayo 2021

GEM Salon & To Go al 28 de Mayo

| Restaurantes | Encuestas | Intent to Return | Taste of Food | Server Attentiveness | Speed of Service | Cleanliness of Restaurant | % Guests With Problem | Did a Manager visit your table? |
|-----------------|------------|------------------|---------------|----------------------|------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|
| Jockey Plaza | 4 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 0 | 50 |
| Ovalo Gutierrez | 17 | 78.6 | 64.3 | 85.7 | 71.4 | 85.7 | 0 | 28.6 |
| San Miguel | 41 | 89.2 | 81.1 | 86.5 | 81.1 | 86.5 | 8.1 | 51.4 |
| Benavides | 14 | 20 | 30 | 40 | 30 | 20 | 10 | 10 |
| Monitor | 35 | 100 | 90.9 | 93.9 | 93.9 | 100 | 3 | 66.7 |
| Larcomar | 30 | 83.3 | 80 | 90 | 80 | 96.7 | 3.3 | 53.3 |
| Mega Plaza | 20 | 42.1 | 36.8 | 47.4 | 47.4 | 47.4 | 5.3 | 52.6 |
| Arequipa | 27 | 92 | 92 | 100 | 92 | 92 | 0 | 60 |
| Chacarilla | 17 | 100 | 87.5 | 87.5 | 75 | 87.5 | 0 | 37.5 |
| Pardo | 16 | 100 | 76.9 | 100 | 84.6 | 84.6 | 0 | 30.8 |
| Piura | 17 | 80 | 46.7 | 73.3 | 53.3 | 66.7 | 6.7 | 21.4 |
| Santa Anita | 28 | 85.2 | 77.8 | 92.6 | 70.4 | 92.6 | 0 | 37 |
| San Borja | 17 | 69.2 | 84.6 | 84.6 | 76.9 | 76.9 | 0 | 46.2 |
| Trujillo | 8 | 83.3 | 100 | 100 | 83.3 | 100 | 0 | 16.7 |
| Centro Cívico | 38 | 73.7 | 73.7 | 81.6 | 76.3 | 86.8 | 7.9 | 36.8 |
| Bellavista | 5 | 33.3 | 100 | 33.3 | 66.7 | 33.3 | 66.7 | 0 |
| Dos de Mayo | 9 | 37.5 | 62.5 | 75 | 25 | 50 | 25 | 50 |
| Chiclayo | 41 | 85.4 | 85.4 | 92.7 | 87.8 | 90.2 | 0 | 61 |
| Cuzco | 41 | 87.2 | 92.3 | 94.9 | 94.9 | 97.4 | 2.6 | 82.1 |
| Lima Plaza | 8 | 80 | 80 | 80 | 60 | 80 | 20 | 60 |
| Mall Sur | 17 | 76.5 | 70.6 | 82.4 | 82.4 | 82.4 | 17.6 | 5.9 |
| Plaza Angamos | 2 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 0 | 100 |
| Chorrillos | 20 | 81.2 | 100 | 75 | 56.2 | 81.2 | 6.2 | 43.8 |
| Huancayo | 25 | 96 | 92 | 92 | 88 | 88 | 8 | 68 |
| Brasil | 29 | 96.3 | 96.3 | 96.3 | 96.3 | 100 | 3.7 | 22.2 |
| Primavera | 19 | 94.7 | 89.5 | 94.7 | 89.5 | 94.7 | 0 | 15.8 |
| Balta | 81 | 100 | 96.3 | 98.8 | 95.1 | 95.1 | 2.5 | 63.8 |
| Navarrete | 13 | 58.3 | 83.3 | 66.7 | 75 | 83.3 | 8.3 | 41.7 |
| Purucho | 15 | 76.9 | 53.8 | 84.6 | 53.8 | 69.2 | 7.7 | 15.4 |
| SISTEMA | 654 | 85 | 82 | 88 | 81 | 86 | 5 | 42 |

Nota: Tomada de *Chili's 19 Cusco*

Tabla 9

Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente – abril 2021

Salon & To Go Cierre Abril

| RESTAURANTES | | SAMPLE SIZE | INTENT TO RETURN | TASTE OF FOOD | SERVER ATTENTIVENESS | SPEED OF SERVICE | CLEANLINES S OF RESTAURANT | % GUEST WITH PROBLEM |
|--------------|---------------|-------------|------------------|---------------|----------------------|------------------|----------------------------|----------------------|
| CH - 01 | JOCKEY | 49 | 69.4 | 69.4 | 81.6 | 75.5 | 85.7 | 2 |
| CH - 02 | OVALO | 62 | 98.1 | 90.7 | 98.1 | 92.6 | 98.1 | 3.7 |
| CH - 03 | SAN MIGUEL | 48 | 100 | 86 | 100 | 95.3 | 95.3 | 0 |
| CH - 04 | BENAVIDES | 13 | 0 | -11.1 | 33.3 | -11.1 | 11.1 | 11.1 |
| CH - 05 | MONITOR | 23 | 81.8 | 63.6 | 72.7 | 59.1 | 72.7 | 4.5 |
| CH - 06 | LARCOMAR | 100 | 88.8 | 85.7 | 94.9 | 86.7 | 92.9 | 2 |
| CH - 07 | MEGA PLAZA | 9 | 75 | 100 | 75 | 37.5 | 62.5 | 12.5 |
| CH - 08 | AREQUIPA | 43 | 82.9 | 82.9 | 90.2 | 80.5 | 87.8 | 4.9 |
| CH - 09 | CHACARILLA | 33 | 95.2 | 85.7 | 95.2 | 95.2 | 90.5 | 0 |
| CH - 10 | PARDO | 47 | 87.8 | 87.8 | 87.8 | 82.9 | 85.4 | 0 |
| CH - 11 | PIURA | 6 | 83.3 | 83.3 | 83.3 | 83.3 | 83.3 | 0 |
| CH - 12 | SANTA ANITA | 13 | 90 | 70 | 80 | 70 | 80 | 0 |
| CH - 13 | SAN BORJA | 33 | 71 | 74.2 | 77.4 | 64.5 | 67.7 | 9.7 |
| CH - 14 | TRUJILLO | 3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 0 |
| CH - 15 | CENTRO CIVICO | | | | | | | |
| CH - 16 | BELLAVISTA | 34 | 90 | 93.3 | 100 | 93.3 | 86.7 | 0 |
| CH - 17 | DOS DE MAYO | 22 | 95 | 85 | 90 | 85 | 95 | 0 |
| CH - 18 | CHICLAYO | 29 | 81.8 | 81.8 | 81.8 | 90.9 | 86.4 | 4.5 |
| CH - 19 | CUSCO | 9 | 87.5 | 87.5 | 87.5 | 87.5 | 87.5 | 0 |
| CH - 20 | PLAZA NORTE | 9 | 100 | 100 | 85.7 | 71.4 | 71.4 | 0 |
| CH - 21 | MALL SUR | 47 | 91.1 | 93.3 | 88.9 | 88.9 | 88.9 | 0 |
| CH - 22 | ANGAMOS | 24 | 77.3 | 90.9 | 95.5 | 81.8 | 90.9 | 4.5 |
| CH - 23 | CHORRILLOS | 20 | 86.7 | 86.7 | 86.7 | 86.7 | 100 | 6.7 |
| CH - 24 | HUANCAYO | 63 | 83.3 | 71.7 | 88.3 | 78.3 | 91.7 | 6.7 |
| CH - 25 | RAMBLA BRASIL | 49 | 97.9 | 100 | 97.9 | 97.9 | 100 | 0 |
| CH - 26 | PRIMAVERA | 57 | 98.2 | 96.5 | 100 | 93 | 91.2 | 0 |
| CH - 27 | BALTA | 106 | 93.3 | 90.5 | 97.1 | 93.3 | 96.2 | 1 |
| CH - 28 | NAVARRETE | 12 | 66.7 | 58.3 | 58.3 | 58.3 | 58.3 | 0 |
| CH - 31 | PURUCHUCO | 31 | 90 | 76.7 | 80 | 76.7 | 90 | 0 |
| Promedio | | 994 | 87.8 | 84.4 | 84.3 | 89.37 | 87.63 | 2.3 |

Nota: Tomada de *Chili's 19 Cusco*

Mejoraron los resultados de eficiencia y rendimiento de los miembros de equipo del área de producción: Los miembros de equipo del área de producción del restaurante *Chili's 19 Cusco* están preparados para afrontar las evaluaciones teóricas, prácticas en la gestión de seguridad de alimentos, cuando se tiene una visita de parte de la compañía *Delosi_calidad* o de entidades gubernamentales como la municipalidad. Es muy común hacer preguntas básicas tanto al gerente encargado o un miembro de equipo que sea seleccionado, para ello es muy importante que los miembros del

equipo estén preparados, estos resultados se pueden evidenciar en el Anexo 25 (Tabla de eficiencia).

Mejóro el *ticket time* (tiempo promedio: 9 minutos) en la producción de platos en la zona de *Pantry, Ato* y *Cto*: El *ticket* o tiempo promedio es enviado por el departamento de *Datawarehouse* a cada tienda para analizar los tiempos de demora y tomar acciones de mejora si es necesario, de lo contrario podría generar una molestia al invitado o podría ocasionar un problema mayor como la solicitud de un libro de reclamo o dejar comentarios negativos en la página web de la marca *Chili's*. A continuación, se muestra evidencia de los resultados del tiempo promedio en la producción de un plato.

Tabla 10

Tiempo promedio en la producción de un plato

| Nombre de tienda | Num. Comandas | Duración de Comandas | | | | | | | | Tiempo Promedio |
|---------------------------|---------------|----------------------|--------|----------|--------|-----------|--------|---------|--------|-----------------|
| | | <9mins | | 9-12mins | | 12-15mins | | >15mins | | |
| CH 001 - JOCKEY PLAZA | 6907 | 2974 | 43.06% | 1811 | 26.22% | 1194 | 17.29% | 928 | 13.44% | 9.04 |
| CH 002 - OVALO GUTIERREZ | 7775 | 1761 | 22.65% | 975 | 12.54% | 1219 | 15.68% | 3820 | 49.13% | 14.30 |
| CH 003 - SAN MIGUEL | 8494 | 1141 | 13.43% | 534 | 6.29% | 827 | 9.74% | 5992 | 70.54% | 19.23 |
| CH 004 - TAIPEI | 7073 | 1083 | 15.31% | 553 | 7.82% | 920 | 13.01% | 4517 | 63.86% | 20.32 |
| CH 005 - MONITOR | 4818 | 680 | 14.11% | 490 | 10.17% | 694 | 14.40% | 2954 | 61.31% | 19.02 |
| CH 006 - LARCOMAR | 3994 | 1074 | 26.89% | 618 | 15.47% | 693 | 17.35% | 1609 | 40.29% | 13.02 |
| CH 007 - MEGA PLAZA | 6855 | 1569 | 22.89% | 1031 | 15.04% | 1450 | 21.15% | 2805 | 40.92% | 12.28 |
| CH 008 - PQ LAMBRAMANI | 2681 | 728 | 27.15% | 746 | 27.83% | 548 | 20.44% | 659 | 24.58% | 11.25 |
| CH 009 - CHACARILLA | 7135 | 1850 | 25.93% | 925 | 12.96% | 1038 | 14.55% | 3322 | 46.56% | 14.31 |
| CH 010 - PARDO | 4512 | 1119 | 24.80% | 763 | 16.91% | 872 | 19.33% | 1758 | 38.96% | 13.20 |
| CH 011 - PIURA | 4084 | 988 | 24.19% | 949 | 23.24% | 808 | 19.78% | 1339 | 32.79% | 12.24 |
| CH 012 - SANTA ANITA | 4332 | 691 | 15.95% | 579 | 13.37% | 691 | 15.95% | 2371 | 54.73% | 16.08 |
| CH 013 - SAN BORJA | 5865 | 1444 | 24.62% | 893 | 15.23% | 1101 | 18.77% | 2427 | 41.38% | 13.16 |
| CH 014 - TRUJILLO | 2878 | 515 | 17.89% | 370 | 12.86% | 416 | 14.45% | 1577 | 54.79% | 16.16 |
| CH 015 - CENTRO CMCO | 4856 | 2148 | 44.23% | 1333 | 27.45% | 840 | 17.30% | 535 | 11.02% | 8.29 |
| CH 016 - BELLAVISTA | 4052 | 1024 | 25.27% | 902 | 22.26% | 857 | 21.15% | 1269 | 31.32% | 12.09 |
| CH 017 - DOS DE MAYO | 5017 | 758 | 15.11% | 546 | 10.88% | 800 | 15.95% | 2913 | 58.06% | 16.21 |
| CH 018 - REAL PLAZA CHICL | 4374 | 799 | 18.27% | 550 | 12.57% | 681 | 15.57% | 2344 | 53.59% | 16.12 |
| CH 019 - CUZCO | 3112 | 1264 | 40.62% | 1000 | 32.13% | 521 | 16.74% | 327 | 10.51% | 9.12 |
| CH 020 - PLAZA LIMA NORTE | 6096 | 1292 | 21.19% | 847 | 13.89% | 1104 | 18.11% | 2853 | 46.80% | 14.04 |
| CH 021 - MALL SUR | 6472 | 1102 | 17.03% | 684 | 10.57% | 961 | 14.85% | 3725 | 57.56% | 16.14 |
| CH 022 - OP ANGAMOS | 4386 | 1286 | 29.32% | 525 | 11.97% | 665 | 15.16% | 1910 | 43.55% | 13.24 |
| CH 023 - PLAZA LIMA SUR | 2204 | 360 | 16.33% | 220 | 9.98% | 330 | 14.97% | 1294 | 58.71% | 16.25 |
| CH 024 - HUANCAYO | 2320 | 536 | 23.10% | 422 | 18.19% | 557 | 24.01% | 805 | 34.70% | 12.14 |
| CH 025 - LA RAMBLA BR | 5723 | 2256 | 39.42% | 1659 | 28.99% | 1089 | 19.03% | 719 | 12.56% | 9.17 |
| CH 026 - RP PRIMAVERA | 3676 | 905 | 24.62% | 665 | 18.09% | 837 | 22.77% | 1269 | 34.52% | 12.12 |
| CH 027 - BALTA | 4488 | 1372 | 30.57% | 732 | 16.31% | 852 | 18.98% | 1532 | 34.14% | 11.30 |
| CH 028 - NAVARRETE | 3880 | 729 | 18.79% | 670 | 17.27% | 766 | 19.74% | 1715 | 44.20% | 14.04 |
| CH 031 - RP PURUCHUCO | 4263 | 613 | 14.38% | 454 | 10.65% | 647 | 15.18% | 2549 | 59.79% | 17.14 |
| | 142322 | 34061 | 23.93% | 22440 | 15.77% | 23978 | 16.85% | 61837 | 43.45% | 13.57 |

Nota: Tomada de *Chili's 19 Cusco*

En la tabla anterior se visualiza el tiempo de producción de los platos en el restaurante *Chili's 19 Cusco* y por ende el conocimiento y la eficiencia de los miembros de equipo del área de producción de todos los locales de la marca *Chili's* del Perú. El restaurante *Chili's 19 cusco* tuvo 3112 comandas en una semana, de las cuales 1264 fueron producidas en 9 minutos, 1000 en un periodo de 9 a 12 minutos, 521 de 12 a 15 minutos y, por último, 327 platos fueron producidos en un tiempo mayor a 15 minutos, teniendo como resultado un

tiempo promedio total de 9.12 minutos, demostrando el conocimiento y eficiencia de los miembros del equipo de producción del restaurante *Chili's 19* y aportando en la satisfacción de los invitados evitando demoras.

Mejóro el control de calidad de los productos: Actualmente los miembros de equipo son más conscientes y están mejor capacitados en la manipulación, rotación, recepción y revisión de productos; también en la toma de decisiones, ya que cada una de ellas implica alcanzar una mejor eficiencia en el control de desechos o mermas proyectados mensualmente y a obtener mejores resultados como empresa, cada restaurante de la marca *Chili's* tiene una proyección de los desechos y merma (costo mensual de desecho). Para la bachiller es importante que los miembros de equipo tengan conocimiento en la interpretación de los resultados semanales y sean conscientes al ejecutar cada actividad que realizan en su área de trabajo y acerca de cuál es el impacto que podría generar si no se controla. A continuación, se muestran fotografías de la bachiller y los miembros de equipo en el análisis mensual de ineficiencia del restaurante *Chili's 19 cusco*.

Figura 4

Evidencia de capacitación en reducción de costos, desechos y merma.



Figura 5. Evidencia de capacitación en reducción de costos, desechos y merma.

Tomada de *Chili's 19 Cusco*

Tabla 11

Resultado de desechos y mermas: proyección mensual.

| NOMBRE_TIENDA | FC PERSONAL | | | FC DESECHO | | | FC INEFICIENCIA | | |
|------------------------------|-------------|--------|--------|------------|--------|--------|-----------------|--------|--------|
| | FC real | FC obj | Dif pp | FC real | FC obj | Dif pp | FC real | FC obj | Dif pp |
| CH 003 - SAN MIGUEL | 0,43% | 0,30% | 0,13 | 0,34% | 0,30% | 0,04 | -1,07% | 0,10% | -1,17 |
| CH 007 - MEGA PLAZA | 0,33% | 0,35% | -0,02 | 0,31% | 0,30% | 0,01 | -0,75% | 0,10% | -0,85 |
| CH 011 - PIURA | 0,50% | 0,40% | 0,10 | 0,50% | 0,50% | 0,00 | 2,60% | 0,20% | 2,40 |
| CH 014 - TRUJILLO | 0,69% | 0,40% | 0,29 | 0,42% | 0,50% | -0,08 | 1,68% | 0,20% | 1,48 |
| CH 015 - CENTRO CIVICO | 0,36% | 0,35% | 0,01 | 0,22% | 0,30% | -0,08 | -0,77% | 0,10% | -0,87 |
| CH 016 - BELLAVISTA | 0,37% | 0,40% | -0,03 | 0,19% | 0,40% | -0,21 | -2,36% | 0,20% | -2,56 |
| CH 018 - REAL PLAZA CHICLAYO | 0,31% | 0,40% | -0,09 | 0,21% | 0,30% | -0,09 | -0,02% | 0,20% | -0,22 |
| CH 020 - PLAZA LIMA NORTE | 0,36% | 0,35% | 0,01 | 0,41% | 0,30% | 0,11 | -0,81% | 0,10% | -0,91 |
| CH 025 - LA RAMBLA BR | 0,37% | 0,40% | -0,03 | 0,17% | 0,30% | -0,13 | -1,11% | 0,10% | -1,21 |
| CH 002 - OVALO GUTIERREZ | 0,28% | 0,30% | -0,02 | 0,22% | 0,30% | -0,08 | -0,87% | 0,10% | -0,97 |
| CH 004 - TAIPEI | 0,23% | 0,40% | -0,17 | 0,39% | 0,40% | -0,01 | -0,31% | 0,10% | -0,41 |
| CH 006 - LARCOMAR | 0,44% | 0,35% | 0,09 | 0,38% | 0,40% | -0,02 | 0,30% | 0,10% | 0,20 |
| CH 010 - PARDO | 0,35% | 0,35% | 0,00 | 0,53% | 0,40% | 0,13 | -0,59% | 0,10% | -0,69 |
| CH 017 - DOS DE MAYO | 0,31% | 0,35% | -0,04 | 0,54% | 0,30% | 0,24 | -0,36% | 0,10% | -0,46 |
| CH 010 - PARDO | 0,35% | 0,35% | 0,00 | 0,53% | 0,40% | 0,13 | -0,59% | 0,10% | -0,69 |
| CH 017 - DOS DE MAYO | 0,31% | 0,35% | -0,04 | 0,54% | 0,30% | 0,24 | -0,36% | 0,10% | -0,46 |
| CH 019 - CUZCO | 0,18% | 0,40% | -0,22 | 0,20% | 0,50% | -0,30 | 0,10% | 0,20% | -0,10 |
| CH 024 - HUANCAYO | 0,52% | 0,40% | 0,12 | 0,94% | 0,50% | 0,44 | 0,88% | 0,20% | 0,68 |
| CH 027 - BALTA | 0,38% | 0,40% | -0,02 | 0,29% | 0,40% | -0,11 | -0,38% | 0,20% | -0,58 |
| CH 028 - NAVARRETE | 0,30% | 0,40% | -0,10 | 0,14% | 0,40% | -0,26 | -0,18% | 0,20% | -0,38 |
| CH 001 - JOCKEY PLAZA | 0,35% | 0,30% | 0,05 | 0,27% | 0,30% | -0,03 | -1,76% | 0,10% | -1,86 |
| CH 005 - MONITOR | 0,25% | 0,35% | -0,10 | 0,39% | 0,40% | -0,01 | -0,07% | 0,10% | -0,17 |
| CH 009 - CHACARILLA | 0,22% | 0,30% | -0,08 | 0,23% | 0,30% | -0,07 | 0,67% | 0,10% | 0,57 |
| CH 012 - SANTA ANITA | 0,28% | 0,40% | -0,12 | 0,20% | 0,40% | -0,20 | -0,37% | 0,20% | -0,57 |
| CH 013 - SAN BORJA | 0,33% | 0,30% | 0,03 | 0,20% | 0,30% | -0,10 | -0,50% | 0,10% | -0,60 |
| CH 021 - MALL SUR | 0,43% | 0,35% | 0,08 | 0,34% | 0,30% | 0,04 | -1,13% | 0,10% | -1,23 |
| CH 022 - OP ANGAMOS | 0,35% | 0,40% | -0,05 | 0,54% | 0,30% | 0,24 | -0,01% | 0,10% | -0,11 |
| CH 023 - PLAZA LIMA SUR | 0,23% | 0,40% | -0,17 | 0,14% | 0,30% | -0,16 | 0,77% | 0,10% | 0,67 |
| CH 026 - RP PRIMAVERA | 0,35% | 0,40% | -0,05 | 0,31% | 0,30% | 0,01 | 0,45% | 0,10% | 0,35 |
| CH 031 - RP PURUCHUCO | 0,28% | 0,40% | -0,12 | 0,33% | 0,30% | 0,03 | -0,02% | 0,20% | -0,22 |
| CH 008 - PQ LAMBRAMANI | 0,28% | 0,40% | -0,12 | 0,24% | 0,30% | -0,06 | 1,11% | 0,10% | 1,01 |

Nota: Tomada de *Chili's 19 Cusco*

En la Tabla anterior se muestra la ineficiencia de desechos y mermas de productos de cada restaurante de la marca *Chili's* en el Perú. Cada restaurante tiene un índice proyectado para desechar; así, se observa que el restaurante

Chili's 19 Cusco proyectado un 0.50 % de la venta mensual donde solo se gastó el 0.20 %, demostrando una vez más el conocimiento y la capacidad de los miembros de equipo en el control de calidad de los productos.

5.2 Logros alcanzados

La bachiller, con el cargo de gerente de producción, logró adaptar el sistema gestión de calidad de la norma ISO 9001_2015 en el área de producción, cumpliendo con los procesos que exige la norma. Como empresa del rubro restaurante es importante garantizar la salubridad de los alimentos desde su adquisición inicial hasta el consumo final. Actualmente, *Chili's 19 Cusco* es una empresa que brinda la seguridad y garantías necesarias para vender productos con todos los estándares de calidad que exige el consumidor gracias al logro de la competencia de los miembros del equipo que conforma el área de producción, la empresa puede garantizar que los miembros de equipo poseen las competencias necesarias, siempre con base en su formación, experiencia y educación según la norma ISO 9001_2015, lo que se menciona en el capítulo 7.2 (Competencia).

5.3 Dificultades encontradas

Como se dio a conocer, se obtuvieron resultados y logros, sin embargo, una de las dificultades que hubo fue la aprobación por parte de los directivos debido a la coyuntura que atraviesa el mundo desde el año 2020. Como organización perteneciente al rubro de restaurantes, la empresa se vio obligada a cerrar por un periodo de 6 meses hasta setiembre del 2020; seguidamente se vio la necesidad de implementar nuevos protocolos frente al Covid 19. Por ello, en la actualidad, la bachiller viene desempeñándose como líder auditor en

actividades transitorias frente al Covid 19 en el área de producción del restaurante *Chili's 19 Cusco*.

5.4 Planteamiento de mejoras

5.4.1 Metodologías propuestas

Las metodologías que favorecen a la propuesta de la bachiller en el área de producción son el ciclo PHVA y las 5S.

- **Ciclo PHVA:**

García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003), nos menciona que «El principio Sistema enfocado hacia la Gestión está muy relacionado con el enfoque a los procesos, por que plantea el ciclo de mejora continua de los procesos PDCA o PHVA que significa "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" desarrollado por W. Shewarth (1920) y conocido gracias a W. Edwards Deming por su difusión, es por ese motivo que es conocido como el Ciclo DEMING»,. (5).

El ciclo PHVA se define de la siguiente manera:

Planificar: «Involucrar a la gente correcta, Recopilar los datos disponibles, Comprender las necesidades de los clientes, Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados y Desarrollar el plan/entrenar al personal». (5).

Hacer: «Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas y recopilar los datos apropiados». (5).

Verificar: «Analizar y desplegar los datos, alcanzando los resultados deseados, comprender y documentar las diferencias,

revisar los problemas y errores, ¿Qué se aprendió? y ¿Qué queda aún por resolver?». (5).

Actuar: «Incorporar la mejora al proceso, comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa e Identificar nuevos proyectos/problemas». (5)

En el restaurante *Chili's 19 Cusco* el Ciclo Deming o Ciclo PHVA es un modelo de trabajo enfocado en la mejora continua de la calidad. Esta metodología es efectiva en la organización *Chili's Cusco*, y mucho más en el área de producción, ya que este ayuda a mejorar ciertos aspectos como la competitividad, la calidad de los productos y procesos y, por otro lado, también ayuda a optimizar los costos de inversión.

Método de las 5S:

Según INFOTEC (2010), Las 5 S «Se denominan como las “5S”, por estar basadas en la aplicación de cinco (5) conceptos o principios de acción, cuyos términos originales en el idioma japonés comienzan con la letra S». (6)

INFORTEC (2010) menciona que «Estos principios, una vez aplicados al ambiente de trabajo, generan transformaciones físicas que impactan positivamente la productividad de las operaciones que se ejecutan el mismo». Que se menciona a continuación. (6)

Definición de las 5 S:

SEIRI = Seleccionar o clasificar: «Separar elementos innecesarios de los que son necesarios. Descarte lo innecesario». (6)

SEITON = Organizar: «Colocar lo necesario en lugares fácilmente accesibles, según la frecuencia y secuencia de uso. ¡Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar!». (6)

SEISO = LIMPIAR: «Limpiar completamente el lugar de trabajo, de tal manera que no haya polvo, ni grasa en máquinas, herramientas, pisos, equipos, etc.». (6)

SEIKETSU = Estandarizar o mantener: «Estandarizar la aplicación de las (3 S) anteriores, de tal manera que la aplicación de éstas se convierta en una rutina o acto reflejo». (6)

SHITSUKE = Disciplinar: «Entrenar a la gente para que aplique con disciplina las buenas prácticas de orden y limpieza». (6)

En *Chili's Cusco*, se aplica las 5 S porque nos permite mantener organizado, ordenado y limpio el lugar de trabajo del área de producción, para aumentar la productividad. Y a través de la organización y eliminación de todo lo que no añade valor, se reducen los costos.

5.4.2 Descripción de la implementación

Planificar: La bachiller define y analiza el volumen del problema ocasionado en el área de producción, de qué manera y dónde se manifiesta, este se pueden manifestar en las zonas del área de producción, ya sea en los equipos, en los productos de entrada, productos almacenados o en los procesos de producción, y es muy importante determinar cómo influye en la calidad de los productos o servicios y cuál es la frecuencia de la ocurrencia. Es importante indagar las causas del problema, saber cuándo ocurrió, hora, turno y zona en que ocurrió, utilizando la técnica de lluvia de

ideas y la hoja de verificación junto con los miembros de equipo. seguidamente se selecciona la causa más relevante para luego dar solución al problema.

Hacer: Implementar los procesos. La bachiller ejecuta las medidas de solución, involucrando a los miembros de equipo, explicando la importancia que tiene el problema y los objetivos que se busca al revertir.

Verificar: La bachiller verifica si el objetivo se ha logrado, analiza el comportamiento del problema y si mejoro el comportamiento del problema e indica que el objetivo se ha logrado, esto implica que la solución dada al problema ha sido efectiva.

Actuar: En esta etapa, como la solución ha sido efectiva, se debe proceder a estandarizar, lo que dará lugar a la prevención cuando el problema se repita.

Seiri (clasificación): separar lo innecesario, eliminar de la zona de trabajo todo lo que sea inútil, identificar todo aquello que no aporte valor y retirarlo del área de trabajo.

Seiton (orden): Los miembros de equipo organizan el espacio de trabajo de forma eficaz, estableciendo un lugar para cada cosa y colocar cada herramienta o utensilio en su lugar correspondiente después del uso.

Seiso (limpieza): *Chili's 19 Cusco* cuenta con un cronograma de limpieza diaria llamado *SPARKLE* en este cronograma están incluidas todas las zonas del área de producción para mejorar el nivel que se da al área de producción en este aspecto.

Seiketsu (estandarización): señalar anomalías y establecer normas y procedimientos de actuación, por ejemplo, indicar las pautas a seguir si algún utensilio se daña o deteriora.

Shitsuke (mantener la disciplina): seguir fomentando la mejora continua y no dejar esta filosofía.

5.5 Análisis

La norma ISO 9001_2015 para el sector restaurantes, en esta época, se ha vuelto de vital importancia, ya que permite poder llegar a estandarizar la gestión de procesos. Para los restaurantes es importante garantizar la salubridad de los alimentos que se va a consumir, es una prioridad desde su adquisición inicial por parte de los proveedores contratados, hasta su entrega final a los invitados. Por lo tanto, en *Chili's 19 Cusco*, esta normativa permite un mayor control sobre los procesos que se llevan a cabo.

5.6 Aporte de la bachiller en la Empresa y/o Institución

Chili's 19 Cusco cuenta con un sistema gestión de calidad en el área de producción, donde las zonas del área de producción tienen definidas y establecidas las tareas y funciones que se deben ejecutar durante las horas de trabajo a través de procedimientos y estándares establecidos. Así mismo, los miembros de equipo cuentan con un rol de posiciones y funciones delegadas y establecidas durante las horas de trabajo. Como empresa del rubro restaurante *Chili's 19 Cusco* brinda las garantías de seguridad alimentaria gracias al cumplimiento de la política de calidad, al compromiso y la competencia lograda por parte de los miembros de equipo, la satisfacción de los clientes con los

productos y la toma de decisiones para dar la respectiva solución aplicando el ciclo de la mejora continua y las 5S.

CONCLUSIONES

- Hoy en día, la calidad en los restaurantes se ha convertido en un aspecto significativo y fundamental, la transformación en este sector ha iniciado una revolución y, al mismo tiempo, el consumidor ha evolucionado, siendo más exigente con la calidad del producto, razón por la cual las empresas se preocupan más por la calidad en los procesos, en los productos y servicios.
- En el mundo globalizado actual y de gran demanda, siempre será necesaria la garantía y el respaldo de una organización. Cuando escuchamos el término *ISO*, hoy en día pensamos en «calidad», ya que esta norma asegura la elaboración del producto desde su entrada como insumo hasta su producción final.
- El consumidor en *Chili's 19 Cusco* no solo disfruta de una gran variedad de platos a precios accesibles, sino también tiene la garantía de que sus alimentos han sido preparados bajo políticas de calidad y salubridad y, al lograr la implementación de la norma *ISO 9001_2015*, la empresa podrá ser avalada y respaldada por una organizacional internacional.
- Sin embargo, a la actualidad, *Chili's 19* no ha concluido con el proceso para obtener la certificación de la norma *ISO 9001_2015*, siendo una de las dificultades la aprobación por parte de los directivos de la organización, dado que, debido a la coyuntura que atraviesa el mundo, se ha dado mayor importancia a la implementación de normas de convivencia y protocolos Covid 19, desempeñándose la bachiller, en la actualidad, como líder auditor. Así mismo, la bachiller sigue desempeñando el puesto de gerente de producción, liderando el ranking de auditorías de calidad aprobadas a nivel nacional correspondiente a la marca *Chili's*.

RECOMENDACIONES

A la organización:

- Promover la capacitación, formación y sensibilización de los miembros de equipo que participan en la implementación de la norma ISO 9001 a través de charlas y capacitaciones, con la finalidad de que todos los miembros de equipo estén al mismo nivel y entiendan la importancia del Sistema Gestión de Calidad.
- Utilizar los resultados de las auditorías de calidad programadas por el Departamento de Calidad, considerados como una oportunidad de mejora.
- Realizar las auditorías periódicas con la finalidad de conocer el grado de avance de la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos respecto a las normas de calidad.
- Compartir y analizar los resultados logrados con los miembros de equipo del área de producción, ya que gran parte del éxito se debe al trabajo ejecutado por los mismos.
- Escuchar y considerar la retroalimentación de los miembros de equipo, ya que ayudará a identificar los problemas y a entender el punto de vista de los propios agentes del éxito.
- Verificar y validar que se cumplan las acciones correctivas, si hubiera un incumplimiento en el proceso de evaluación.

BIBLIOGRAFÍA


1. **LAVINE, L.** Web de reclutamiento. *www.trabajaconnosotros.com.pe*. [En línea] Chilis, 14 de 03 de 1975. [Citado el: 21 de 08 de 2021.] <https://www.trabajaconnosotros.com.pe/Chilis/GesMaestros/FrmWinAcercaDe.aspx>.
2. **CHILIS RESTAURANTE.** *www.chilis.cl*. *www.chilis.cl*. [En línea] 17 de setiembre de 2018. <https://www.chilis.cl/nosotros/>.
3. **PEREZ ALEMAN, J.** *Código de ética*. Lima: s.n., 2017.
4. **HÉRNANDEZ SAMPIERI, R.** *Metodología de la Investigación*. México : McGRAW-HILL, 2014. 978-1-4562-2396-0.
5. **GARCÍA PANTIGOZO, M., QUISPE A., C. y RÁEZ G., L.** *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Lima: Industrial Data, 2003. 1560-9146.
6. **CRUZ, J.** *Manual para la Implementación sostenible de las 5 S*. Santo Domingo, República Dominicana: Segunda Edición, Santo Domingo, R. D., 2010.
7. **LANDEAU, R.** <https://es.scribd.com>. [En línea] 14 de 03 de 2007. [Citado el: 21 de 08 de 2021.] <https://es.scribd.com/document/305956458/Elaboracion-de-Trabajos-de-Investigacion-Landea-Muestra>.
8. **MINISTERIO de Trabajo y Promoción del Empleo.** *Ley de seguridad y salud en el trabajo, su reglamento y modificatorias*. Lima: Industria Gráfica Matias E. I. R. L, 2017.

ANEXOS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Anexo 1. Registro diario de temperatura de equipos | 87 |
| Anexo 2. Proceso de enfriamiento de productos <i>Cooling Chart</i> | 88 |
| Anexo 3. <i>Line Check</i> de seguridad de producción | 89 |
| Anexo 4. Registro de calibración de equipos testo | 89 |
| Anexo 5. Certificado de calibración de equipo testo | 90 |
| Anexo 6. <i>Line check</i> de productos <i>Pantry, Ato, Cto</i> | 91 |
| Anexo 7. Formato de declaración de incidencias | 92 |
| Anexo 8. Guía de remisión remitente con incidencia | 93 |
| Anexo 9. Declaración de OT (orden de trabajo) finalizado | 94 |
| Anexo 10. Hoja de conformidad por la empresa Multiplex | 96 |
| Anexo 11. Resultado de la auditoría de calidad realizada semestralmente | 97 |
| Anexo 12: Documentos legales: Licencia de funcionamiento | 100 |
| Anexo 13. Certificado punto rojo | 101 |
| Anexo 14. Orden de trabajo punto rojo | 102 |
| Anexo 15. Desinsectación, desratización y desinfección punto rojo | 103 |
| Anexo 16. Certificado de medición de resistencia de pozo a tierra | 104 |
| Anexo 17. Certificado de operatividad de extintores | 105 |
| Anexo 18. Certificado de alarma contra incendios | 106 |
| Anexo 19. Certificado de trampa grasera..... | 107 |
| Anexo 20. Certificado de Buenas Prácticas de Manipulación | 108 |
| Anexo 21. Registro Sanitario de Productos..... | 109 |
| Anexo 22. Módulo de entrenamiento..... | 110 |
| Anexo 23. Manual de preparación | 111 |
| Anexo 24. Certificado Gerencial de seguridad de alimentos..... | 114 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Anexo 25. Registro de rendimiento, eficiencia de miembros de equipo | 115 |
| Anexo 26. Módulos de entrenamiento..... | 116 |
| Anexo 27. Registro guías de salida y guías de entrada | 117 |
| Anexo 28. Certificado de implementador líder ISO 9001 Gestión de Calidad | 118 |
| Anexo 29. Formulario de evaluación de auditoría de calidad..... | 119 |
| Anexo 30. Reducción de tiempos de producción de los productos en las líneas <i>Pantry,</i> <i>Ato, y Cto</i> | 136 |
| Anexo 31. Reducción de costos en desechos y mermas proyectados mensualmente | 136 |
| Anexo 32. 15 primeras ventas globales familia genérica – <i>Chili's</i> (MIX DE VENTAS) | 137 |
| Anexo 33. 15 primeras ventas globales familia terminados – <i>Chili's</i> (MIX DE VENTAS) | 137 |

Anexo 1. Registro diario de temperatura de equipos

| REGISTRO DIARIO DE TEMPERATURAS DE EQUIPOS | | SEMANA DEL 31 AL 6 | | | | | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| TIENDA: CH 19 | TEMPERATURA DE EQUIPOS | LUNES | MARTES | MIÉRCOLES | JUEVES | VIERNES | SÁBADO | DOMINGO |
| MIS: REGISTRO DE PRIMERA HORA: 8 A.M | | | | | | | | |
| BACKUP PANTRY | 32°F- 39°F | 36.7 | 36.2 | 34.7 | 36.8 | 34.1 | 37.9 | 36.7 |
| VERTICAL FREEZER PANTRY | BACKUP Y FREEZER | 35.8 35.2 | 35.1 35.2 | 36.3 32.1 | 35.9 37.9 | 32.8 35.8 | 35.6 35.8 | 34.8 33.5 |
| BACKUP CTO | 32°F- 39°F | 36.3 | 36.1 | 37.7 | 38.4 | 36.5 | 34.7 | 35.8 |
| BACKUP ATO 1 | 32°F- 39°F | 37.1 | 38.7 | 38.1 | 37.6 | 36.7 | 38.9 | 36.3 |
| BACKUP ATO 2 | 32°F- 39°F | 35.4 | 36.3 | 35.8 | 36.2 | 39 | 37 | 37.1 |
| BACKUP PARRILLA | 32°F- 39°F | 37.5 | 35.9 | 35.3 | 38.4 | 38.2 | 34 | 33.2 |
| CONGELADOR ATO | POR DEBAJO DE -0.4 | -3.2 | -2.7 | -3.4 | -1.7 | -2.8 | -2.4 | -2.7 |
| BACKUP SALSAS | 32°F- 39°F | 35.7 | 36.3 | 33.1 | 36.2 | 34.6 | 32.0 | 32.1 |
| BACKUP DE POSTRE | 32°F- 39°F | / | / | / | / | / | / | / |
| COOLER | 32°F- 39°F | 35.1 | 36.3 | 34.8 | 38.1 | 36.9 | 35.8 | 34.5 |
| FREEZER | POR DEBAJO DE -0.4 | -2.7 | -2.1 | -2.9 | -2.1 | -3.6 | -2.9 | -1.8 |
| BACKUP BARRA | 32°F- 39°F | 34.5 | 36.7 | 33.4 | 36.4 | 36.7 | 34.3 | 35.1 |
| FREEZER BARRA | POR DEBAJO DE -0.4 | -3.1 | -3.2 | -2.4 | -1.6 | -2.2 | -1.8 | -2.3 |
| REGISTRO DE SEGUNDA HORA: 4:30 P.M | | | | | | | | |
| BACKUP PANTRY | 32°F- 39°F | 36.1 | 35.8 | 38.7 | 36.7 | 35.7 | 36.4 | 36.5 |
| VERTICAL FREEZER PANTRY | BACKUP Y FREEZER | 35.3 35.2 | 36.4 35.3 | 35.4 35.2 | 36.1 36.1 | 36.3 36.3 | 37.1 37.1 | 35.1 35.1 |
| BACKUP CTO | 32°F- 39°F | 36.3 | 37.1 | 38.3 | 37.6 | 37.6 | 38.4 | 36.5 |
| BACKUP ATO 1 | 32°F- 39°F | 37.3 | 38.4 | 37.9 | 37.3 | 38.4 | 36.7 | 38.1 |
| BACKUP ATO 2 | 32°F- 39°F | 36.3 | 37.1 | 35.4 | 36.3 | 37.6 | 38.4 | 39 |
| BACKUP PARRILLA | 32°F- 39°F | 38.2 | 37.7 | 36.7 | 38.3 | 39.1 | 36.4 | 36.3 |
| CONGELADOR ATO | POR DEBAJO DE -0.4 | -3.5 | -2.7 | -1.8 | -2.5 | -1.8 | -1.2 | -3.2 |
| BACKUP DE SALSAS | 32°F- 39°F | 37.6 | 36.4 | 37.4 | 36.7 | 37.4 | 36.8 | 36.2 |
| BACKUP DE POSTRE | 32°F- 39°F | / | / | / | / | / | / | / |
| COOLER | 32°F- 39°F | 36.1 | 37.4 | 38.6 | 36.3 | 38.4 | 37.8 | 36.7 |
| FREEZER | POR DEBAJO DE -0.4 | -1.7 | -1.8 | -1.7 | -2.3 | -1.7 | -1.4 | -2.3 |
| BACKUP BARRA | 32°F- 39°F | 36.3 | 36.4 | 37.4 | 39.4 | 34.7 | 36.7 | 36.3 |
| FREEZER BARRA | POR DEBAJO DE -0.4 | -1.7 | -2.1 | -1.7 | -1.6 | -1.8 | -1.2 | -2.3 |
| RESPONSABLE: |  | | | | | | | |

Anexo 3. Line Check de seguridad de producción

LINE CHECK SEGURIDAD - PRODUCCIÓN

IMPINGER "ATO"

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

CTX/FLAP TOP "CTO"

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

FRY "PANTRY"

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

DISH

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

QA

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

PREP

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |

HERRAMIENTAS Y SUMINISTROS

- ESCOBAS
- RECOGEDORES
- CARRO MOPERO
- SECADOR DE PISO
- JALADOR DE GOMA PARA PISOS
- MOPAS PARA PISOS (ROJA, AZUL Y VERDE)
- CARTEL DE PISO MOJADO
- CEPILLO PARA FREGAR
- RASPADOR PARA PLANCHA
- ESPONJAS VERDES
- CEPILLO DE DRENAJE PARA PISOS
- MANUAL DE QUIMICOS
- MANUAL DE LIMPIEZA

EPPS

- TOCAS
- MASCARILLAS
- GUANTES
- MANDIL DE PLÁSTICO
- LENTES DE PROTECCIÓN PARA LIMPIEZA

FECHA: 25/05/2021
 AM MOD: Paul
 PM MOD: Luz

Anexo 4. Registro de calibración de equipos testo

CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE TESTO

TIENDA: **CHUS 19**
 ACEITE DE REFERENCIA: **2.2 % (07/10/2020)**
 TOLERANCIA: **+/- 0.5%**

| FECHA | EQUIPO TESTO | EQUIPO VERIFICADO | ACCIONES CORRECTIVAS | RESPONSABLE |
|------------|--------------|-------------------|------------------------------------|----------------------|
| 04/06/2021 | TESTO 270 | CUMPLE | CALIBRACION, SE AJUSTO -1.5% | LUZ CABALLERO |
| 11/06/2021 | TESTO 270 | <i>Cumple</i> | <i>Calibracion se ajusto -1.8%</i> | <i>LUZ CABALLERO</i> |
| 18/06/2021 | TESTO 270 | | | |
| 25/06/2021 | TESTO 270 | | | |
| 02/07/2021 | TESTO 270 | | | |
| 09/07/2021 | TESTO 270 | | | |
| 16/07/2021 | TESTO 270 | | | |
| 23/07/2021 | TESTO 270 | | | |
| 30/07/2021 | TESTO 270 | | | |
| 07/08/2021 | TESTO 270 | | | |
| 14/08/2021 | TESTO 270 | | | |
| 21/08/2021 | TESTO 270 | | | |
| 28/08/2021 | TESTO 270 | | | |

Anexo 5. Certificado de calibración de equipo testo



Informe de Calibración

TPM-0213-2021

Cliete: CINDEL S.A.
Dirección de Cliete: Av. Javier Prado Oeste N° 1650 - San Isidro
Instrumento: Medidor de calidad de aceite
Fabricante: Testo SE & Co. KGaA
Modelo: Testo 270
N° de serie: 20481619
N° de serie sensor: 20480291
Código de Cliete: CH - 19
Fecha de Calibración: 2021-03-12
Lugar de Calibración: Instruments Lab S.A.C.

Este instrumento ha sido calibrado en términos del estándar recomendado por el fabricante (Testo SE & Co. KGaA). Los documentos que se han generado como resultado del presente informe de calibración, son estrictamente confidenciales y por ninguna causa serán exhibidos ni divulgados por el personal de Instruments Lab S.A.C., obligándose a guardar la confidencialidad de la información que se genere o desarrolle. Cualquier valor de Desviación Permitida que se encuentre fuera del rango establecido implica una necesidad de cambio del accesorio evaluado.

Los estándares siguientes fueron usados como referencia para esta calibración:

| Referencia | Fabricante | Lote | Concentración | Vencimiento |
|---------------|---------------------|--------------|-----------------------|-------------|
| IL-TPM-005-20 | Testo SE & Co. KGaA | 2036153900-4 | 2.1 % TPM \pm 0.5 % | Junio 2021 |

Condiciones ambientales

Temperatura 24,4 °C Humedad 69,0 %HR

Resultados

| Equipo | Valor de referencia % TPM | Valor inicial % TPM | Valor final % TPM | Desv. permitida % TPM |
|-----------|------------------------------|------------------------|----------------------|--------------------------|
| Testo 270 | 2,1 % | 4,5 | 2,5 | 2,5 |


 Figuera Casas
 Técnico responsable

Anexo 6. Line check de productos Pantry, Ato, Cto

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| CTO BACKUPS | | Fecha 25/05/2021 | AM MOD Paul | PM MOD W2 | |
| RIBS 3 DIAS | 1/2 RIBS 3 DIAS | BACK - UP CARNES | | | |
| BRONTO RIBS 400/800/1200 GR 3 DIAS | MARINADO GALIC CITRUS 3 DIAS | BF FAJITA 4 OZ 2 DIAS | UTENSILIOS PINZA ROJA | | |
| CK-5 OZ ABLANDADO SIN MARINAR 2 DIAS | CK- 7 OZ SIN MARINAR 2 DIAS | HAMBURGUESA TAPADA CON FILM 2 DIAS | HAMBURGUESA TAPADA CON FILM 2 DIAS | | |
| POSTRES | OTROS | IMPORTANTE | | IMPORTANTE | |
| <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> MOLTEN <input checked="" type="checkbox"/> BROWNIE <input checked="" type="checkbox"/> APPLE TART | | <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> SAMITIZANTE (PAPA SUMERGIDO) | | <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> DARLE SEGUIMIENTO A LOS PREPS DEL DIA Y A LOS PREPS QUE INTERVIENEN EN NUESTROS PLATOS CORE | |
| <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> REVISAR QUE LAS COSTILLAS ESTEN CORRECTAMENTE ENVUELTAS <input checked="" type="checkbox"/> REVISAR QUE LOS POLLOS TENGAN DRENADOR <input checked="" type="checkbox"/> REVISAR LAS BURGUESER CORRECTO BOLEADO Y CON DRENADOR | | <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> DARLE SEGUIMIENTO A: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> QUILY <input checked="" type="checkbox"/> CORN SAL <input checked="" type="checkbox"/> SANTA FE SAUCE <input checked="" type="checkbox"/> QFO <input checked="" type="checkbox"/> BELL'S/O <input checked="" type="checkbox"/> DESECHAR INMEDIATAMENTE SI EL PRODUCTO NO HA SIDO PREPARADO CORRECTAMENTE // APOYARSE EN EL EQUIPO CULINARIO O TRAINEE DE TIENDA. | | <p style="text-align: center;">PROBAR</p> <p style="text-align: center;">Tomar temperatura de: Temp. min de productos calientes 145° Cebollitas de Productos 185° Productos fríos 41 °F o menos</p> <p style="text-align: center;">OBSERVAR</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Escribir iniciales del OTE de turno como señal de revisión</p> | |


| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| CTO STATION | | Fecha 25/05/2021 | AM MOD Paul | PM MOD W2 | |
| BACK - UP 1 | | BACK - UP 2 | | | |
| BC, CH PESTO, GIT SAUCE, MAR RYA, RANCH, HC 18 HRS | JACK C 1/3 CUP 4 DIAS | SAL MIX 3 OZ 14 HRS | CORN BALS 1/3 CUP 2 DIAS | COB DESGRANADO 1/2 CUP 2 DIAS | BELLE 2.5 OZ 28HRS |
| VEGGIE(BROCOLI) 4.5 OZ 2 DIAS | ROORS 1 CUP 28 HRS (FAJITAS) | QUESO MIX 4 OZ 4 DIAS | L 1/3 CUP 28 HRS | CARROTS 1/2 CUP 28 HRS | BELL'S/O 3 OZ 28 HRS |
| AVO SLICE 4 HRS | DT 1/2 CUP 28 HRS | CULANTRY 1 TBSP 18 HRS | LIMON 18 HRS | PARM 1 TSP 3 DIAS | FO 8 OZ 28 HRS |
| GUAC SCDOOP #30 14 HRS | FIGO SCDOOP #30 14 HRS | SC SCDOOP #30 2 DIAS | MIX C 1/4 CUP 4 DIAS | | |
| BAÑO MARIA | | INGREDIENTES A TEMP. AMBIENTE | OTROS | EPSS | |
| <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> RICE 1 CUP <input checked="" type="checkbox"/> BLK BEANS 4 OZ | | <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> SEA SALT <input checked="" type="checkbox"/> SW SPICE <input checked="" type="checkbox"/> BBQ SAUCE <input checked="" type="checkbox"/> HONEY CHIPOTLE <input checked="" type="checkbox"/> GINGER BBQ <input checked="" type="checkbox"/> ELDER BBQ <input checked="" type="checkbox"/> TORT STRIPS <input checked="" type="checkbox"/> BUTTER | <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> SAMITIZANTES <input checked="" type="checkbox"/> ENVASES TO GO <input checked="" type="checkbox"/> PLAMEKON TO GO <input checked="" type="checkbox"/> PAPEL ALUMINIO | <p style="text-align: center;">Encendedor de cocina</p> <p style="text-align: center;">Guantes de calor (para limpieza de panita)</p> | |
| <p style="text-align: center;">PROBAR</p> <p style="text-align: center;">Tomar temperatura de: Temp. min de productos calientes 145° Cebollitas de Productos 185° Productos fríos 41 °F o menos</p> <p style="text-align: center;">OBSERVAR</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Escribir iniciales del OTE de turno como señal de revisión</p> | | | | | |

Anexo 7. Formato de declaración de incidencias

| FECHA DE INGRESO | PROVEEDOR | PROVINCIA | MARCA | N° TIENDA | CODIGO | NOMBRE DEL PRODUCTO | CANTIDAD OBSERVADA | U.M. | TIPO DE INCIDENCIA | N° PEDIDO (OC) | N° DESPACHO (GS SOLO RANSA) |
|------------------|-----------|-----------|-------|-----------|---------|-----------------------|--------------------|------|--------------------|----------------|-----------------------------|
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 2000598 | HOT SAUCE | 1 | BOL | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 2004480 | JUGO DE CRAMBERRY | 1 | PQT | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 1000487 | PACK GIN TANQUERAY | 1 | CJ | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 3401237 | VASO 12 OZ CHILIS | 1 | PQT | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 3401311 | SORBETE COMPOSTABLE | 4 | CJ | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 3401280 | TAPA TOMATODO | 1 | CJ | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 2001315 | BOLSA 10 X 15 | 2 | PQT | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 1001420 | ORIGIN TEMPURA BATTER | 2 | CJ | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 3401238 | VASO 16OZ TOGO | 4 | PQT | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 3400358 | BASE CONTENEDOR | 2 | PQT | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 3400359 | TAPA CONTENEDORE | 2 | PQT | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 3401053 | TAPA COPA SOUFLE | 4 | PQT | FALTANTE | 4501071740 | |
| 20-Ene | RANSA | CUSCO | CH | 19 | 1000384 | RON MALIBU | 1 | CJ | FALTANTE | 4501071740 | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

* Anexar guía de Remisión, llenar todo los puntos solicitados.

Anexo 8. Guía de remisión remitente con incidencia



CINDEL S.A.
Oficina Principal:
Av. Javier Prado Oeste 1650
San Isidro - Lima
Ranas Secas
Av. Néstor Cerco Barrera No. 3235, Prov. Const. Callao
Prov. Const. Callao - Lima

R.U.C. N° 20543722309

GUIA DE REMISION REMITENTE

N° 302 - 0019938

Fecha Inicio Traslado: 16 Enero 2021 **Resolución:** 2021/01/12

Dominio de Partida: 10 **AV. NESTOR CERCO BARRERA N°3235 CALLAO PROVINCA**

Destinatario: REAL PLAZA CUZCO (CHI)

Dominio del Destino: REAL PLAZA CUZCO (CHI)

R.U.C.: AV. CULLASUYO NRO. 2944 (LD-103,LD-165, 20443722309)

Transportista: 302-0019938 SS-1204600142

R.U.C.: 20100019207 RANSA COMERCIAL S.R.L.

Vehículo Matric. y Placa N°: AV. ARGENTINA 2933

Certificado de Inscripción:

Licencia de Conducir N°:

MOTIVO DEL TRASLADO

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.- Venta <input type="checkbox"/></p> <p>2.- Transferencias <input type="checkbox"/></p> <p>3.- Consignación <input type="checkbox"/></p> <p>4.- Tratado entre establecimientos de una misma emp. <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p>5.- Traslado por error diverso de componentes de pago <input type="checkbox"/></p> <p>6.- Devolución a Proveedores <input type="checkbox"/></p> <p>7.- Recibo de bienes transformados <input type="checkbox"/></p> <p>8.- Otros <input type="checkbox"/></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Carr | Barrazador | Cod. Recep. | Descripción | Cantidad | Und | Peso (Kgs) |
|------|-----------------------|-------------|-----------------------------------------|----------|-----|------------|
| 0001 | 000000000001000070 | | ACEITE COCINERO CAJ 1 4 BID | 1.00 | CAJ | 18.75 |
| 0002 | 000000000002000160 | | ACEITE DE OLIV CALIBO FRE INT BALDYDLET | 8.00 | NL | 154.40 |
| 0003 | 000000000003002790 | | ALBARDOSINA BOT 1 0.5 LT | 4.00 | BOT | 2.00 |
| 0004 | 000000000004001134 | | AMARRO DE AMBOSTORA | 2.00 | BOT | 2.40 |
| 0007 | 000000000007000801 | | ARROZ SUPERIOR PAX20K5(VILLE NORTE) | 2.00 | PAG | 60.24 |
| 0008 | 000000000008001842 | | AZICAR BLANCA BDL 1 5KG | 8.00 | BDL | 200.00 |
| 0009 | 000000000009000580 | | BBQ SAUCE | 1.00 | CAJ | 19.00 |
| 0009 | 000000000009000200 | | BEAN BLACK SEASONES POUCH | 4.00 | CAJ | 80.00 |
| 0009 | 00000000000900542143 | | BOLSA MEDIANA KRATZ C/ANSA CHILLOUN | 1.00 | PAG | 3.12 |
| 0010 | 000000000010003225 | | CARAMEL SAUCE CHILIS | 2.00 | BOT | 1.40 |
| 0012 | 000000000012001057 | | CEVITIA BELNEKIN | 1.00 | CAJ | 1.10 |
| 0012 | 000000000012001421 | | CHF FRIED STERK BATTER MIX GJX0080L | 5.00 | CAJ | 54.60 |
| 0012 | 000000000012003225 | | CHOCOLATE FUDGE CHILIS | 2.00 | BOT | 2.24 |
| 0012 | 000000000012001142 | | COINTREAU | 1.00 | DL | 17.90 |
| 0012 | 000000000012001142 | | CONCENTRADO CHICHA (BROBOS 1 20 LT | 1.00 | CAJ | 25.00 |
| 0012 | 000000000012001425 | | CONTENEDOR 3 CJ 1 300 UNO | 1.00 | CAJ | 4.20 |
| 0012 | 000000000012001052 | | COXA SOUFLE 2 QZ PQT 1 100 UN | 4.00 | PAG | -80 |
| 0018 | 000000000018002257 | | CREMA DE COCO SELVA CJ 1 12 UNO | 1.00 | CAJ | -00 |
| 0018 | 000000000018001131 | | ENASE 10-50 Y TAPA CJ 1 200 UNO | 1.00 | CAJ | 10.20 |
| 0020 | 000000000020004200 | | FIBRO CAROTO 250GR 200GUL | 3.00 | PAG | 10.20 |
| 0021 | 000000000020002644 | | FOL 15" | 1.00 | CAJ | 2.40 |
| 0024 | 00000000002000200781 | | HARINA SIN PREPARAR 1 LKG. | 2.00 | PAG | 12.20 |
| 0024 | 00000000002000191797 | | KIWI CHIFOTLE SAUCE CH | 1.00 | CAJ | 21.20 |
| 0024 | 000000000020004270 | | LICOR DE HELDIN SOLS | 1.00 | CAJ | -00 |
| 0024 | 000000000020001998 | | LICOR TRIPLE SEC SOLS CJ 1 4 UN | 1.00 | CAJ | 7.20 |
| 0026 | 000000000026001501532 | | MENCLADA DE SAUCO 1 100 GR | 15.00 | BOL | 1.20 |
| 0028 | 000000000028001284 | | MOSTAZA ALPES 4KG | 1.00 | CAJ | 4.15 |
| 0028 | 000000000028001132 | | PACE CUCHILLO Y Tenedor NEGRO 1 100 | 1.00 | PAG | -20 |
| 0027 | 000000000027000504 | | PACE SEM MALIBU 150 ML | 2.00 | CAJ | 8.25 |
| 0030 | 000000000030001061677 | | PANCO BOLXIKS | 2.00 | BOL | 2.00 |

SE DESPACHA MERCADERIA EN BUENAS CONDICIONES PARA REAL PLAZA CUZCO (CHI)

RECIBIDO

16 ENE 2021

CHILI'S CUZCO

TOTAL:

NO INGRESA POR MAUBU

RANSA 750.31

DESPACHO

16 ENE. 2021

ALMACEN CHARLIE

DESTINATARIO

Anexo 9. Declaración de OT (orden de trabajo) finalizado

| TIENDA. | NOMBRE DEL EQUIPO | C. inv. Act. | Fabricante (MARCA) | NºPieza fabric. (MODELO) | Fabr. Nº-serie (SERIE) | Temperatura | corriente | ubicación | Observaciones |
|-------------------------------------------|--------------------------|--------------|--------------------|--------------------------|------------------------|-------------|-----------|-----------|---------------|
| EQUIPOS DE CALOR Y COMPLEMENTARIOS | | | | | | | | | |
| CH019 | BAÑO MARIA 1 | 95345/89804 | APW WYOTT | W-3V | 8095113 11002 | 180 °F | 9.7 Amp | CTO 1 | CONFORME |
| CH019 | BAÑO MARIA 2 | 93601/89803 | APW WYOTT | W-3V | 8095113 11001 | 180 °F | 9.7 Amp | ATO 2 | inoperativo |
| CH019 | BAÑO MARIA 3 | 95328/89883 | APW WYOTT | W-3V | 8095113 11003 | 180 °F | 9.7 Amp | PANTRY | CONFORME |
| CH019 | CARRO FILTRADOR | 93608/38313 | FALCON | CCF-16 | F40103456 | | | | CONFORME |
| CH019 | COCINA A GAS | 95342/89007 | CENTROGAS | S/N | S/N | | 2.6 Amp | | CONFORME |
| CH019 | DUMPER DE PAPAS | 95334/89890 | HATCO | GRFHS-PT26 | 3587531323 | 170 °F | 5.3 Amp | | CONFORME |
| CH019 | FREIDORA KJ3F 1 | 93616/88833 | FRYMASTER | KJ3FCSP | 1308HA0002 | 350 °F | 2.6 Amp | ATO 1 | CONFORME |
| CH019 | FREIDORA KJ3F 2 | 93615/88832 | FRYMASTER | KJ3FCSP | 1308HA0017 | 350 °F | 2.6 Amp | ATO 2 | CONFORME |
| CH019 | FREIDORA KJ3F 3 | 95335/88891 | FRYMASTER | KJ3FCSP | 1308HA0018 | 350 °F | 2.6 Amp | PANTRY | CONFORME |
| CH019 | HORNO MICROONDAS | S/C | MENUMASTER | MFS12TS | 1401560076 | | 11.3 Amp | QA dishc | CONFORME |
| CH019 | HORNO MICROONDAS | S/C | MENUMASTER | MFS12TS | 1312560036 | | 11.3 Amp | CTO 2 | CONFORME |
| CH019 | HORNO MICROONDAS 1 | S/C | MENUMASTER | MFS12TS | 1412560057 | | 11.3 Amp | ATO 2 | CONFORME |
| CH019 | HORNO MICROONDAS 2 | S/C | MENUMASTER | MFS12TS | 1312560068 | | 11.3 Amp | QA | CONFORME |
| CH019 | HORNO MICROONDAS 3 | S/C | MENUMASTER | MFS12TS | 1412560072 | | 11.3 Amp | CTO 2 | CONFORME |
| CH019 | HORNO MICROONDAS 4 | S/C | MENUMASTER | MFS12TS | 1412560034 | | 11.3 Amp | PANTRY | CONFORME |
| CH019 | SMOKER | 95341/89006 | SOUTHERN PRIDE | DH-65 | 58040 | 280 °F | 23 Amp | | CONFORME |
| CH019 | TOSTADORA DE PAN | 93613/89819 | APW WYOTT | M-95-2 | 8029513 11001 | 425 °F | 5.2 Amp | | CONFORME |
| CH019 | PARRILLA | 93604/88821 | VULCAN | VCCB47-2 | 650097537 | 350 °F | | | CONFORME |
| CH019 | PHU 1 | 93612/88818 | DUKE | FWM3-22SB1-230 | 6130943 | 150 °F | 5.2 Amp | | CONFORME |
| CH019 | PHU 2 | 93611/88817 | DUKE | FWM3-22SB1-208 | 94ABJG0139 | 150 °F | 5.2 Amp | | CONFORME |
| CH019 | PLANCHA 924 | 95330/88879 | VULCAN | 924RX-CH2 | 650099704 | 300 °F | 0.5 Amp | PANTRY | CONFORME |
| CH019 | PLANCHA 936 | 93603/88822 | VULCAN | 936 RX-CH2 | 650099705 | 400 °F | 0.5 Amp | CTO | CONFORME |
| OTROS | | | | | | | | | |
| CH019 | ABLADOR | 53946 | | | | | 0.5 Amp | | CONFORME |
| CH019 | ABLADOR | 53948 | | | | | 0.5 Amp | | CONFORME |
| CH019 | BATIDORA PEQ | 95339/89002 | UNIVEX | SRM12 | M13020093 | | 2.3 Amp | | CONFORME |
| CH019 | FILTROS DE AGUA FILTRADA | S. COD INV | PENTAIR | ENDURANCE SC HIGH | HP-1H148-001 | | 0.5 Amp | | CONFORME |

| EQUIPOS DE FRÍO | | | | | | | | | |
|----------------------|-----------------------------------|--------------|--------------|-------------------|-----------------|--------------|----------|-----------|---------------|
| CH019 | CONGELADOR 1 PUERTA UNDERCOUN | 93607/88835 | TRUE | TUC-27F | 7714466 | -5 _ -0.4 °F | 4.1 Amp | CTO | CONFORME |
| CH019 | CONGELADOR DE HELADO GLASTENDER | 95319/89866 | GLASS TENDER | DI-FR-DW | 404147918X | -5 _ -0.4 °F | 1.7 Amp | QA | CONFORME |
| CH019 | CONGELADOR TARROS MIRAY | 95394/88846 | MIRAY | CM-131X | G93041004060188 | -5 _ -0.4 °F | 2.8 Amp | BARRA | CONFORME |
| CH019 | CONGELADOR/REFRIG. 1 CUERPO 2 PTA | 95337/88892 | TRUE | T-23DT | 7830488 | -5 _ -0.4 °F | 3.6 Amp | PANTRY | CONFORME |
| CH019 | CONGELADOR/REFRIG. 1 CUERPO 2 PTA | 95337/88892 | TRUE | T-23DT | 7830488 | 33 - 40 °F | 2.7 Amp | PANTRY | CONFORME |
| CH019 | MAQUINA DE REFRESCOS | s/c inv. Act | BUNN | ULTRA 2A,2B | TR240242 | | 5.1 Amp | QA | CONFORME |
| CH019 | MAQUINA DE REFRESCOS | s/c inv. Act | BUNN | ULTRA 2A,2B | TR240242 | | 5.1 Amp | QA | DERECHA INOP. |
| CH019 | MESA DE PREPARACION TSSU-27 | 95318/88862 | TRUE | TSSU-27-12M-C | 7542314 | 33 - 40 °F | 2.3 Amp | QA | CONFORME |
| CH019 | MESA DE PREPARACION TSSU-27 | 93617/88834 | TRUE | TSSU-27-12M-C | 7844029 | 33 - 40 °F | 2.3 Amp | ATO1 | CONFORME |
| CH019 | MESA DE PREPARACION TSSU-48 | 95332/88894 | TRUE | TSSU-48-18M-B | 7845813 | 33 - 40 °F | 2.7 Amp | PANTRY | CONFORME |
| CH019 | MESA DE PREPARACION TSSU-60 | 95348/88809 | TRUE | TSSU-60-24-M-B-ST | 7697654 | 33 - 40 °F | 3.8 Amp | CTO | CONFORME |
| CH019 | MESA DE PREPARACION TSSU-60 | 93609/88808 | TRUE | TSSU-60-24-M-B-ST | 7697655 | 33 - 40 °F | 3.8 Amp | ATO 2 | CONFORME |
| CH019 | REFRIGERADOR 1 PUERTA UNDERCOUN | 95338/88865 | TRUE | TUC-27 | 7714439 | 33 - 40 °F | 2.3 Amp | PANTRY | CONFORME |
| CH019 | REFRIGERADOR 2 PUERTA UNDERCOUN | 95393/88843 | TRUE | TBB-2 | 7811301 | 33 - 40 °F | 4.8 Amp | BARRA | CONFORME |
| CH019 | REFRIGERADOR/CONSER HAMBURGUES | 93605/88823 | TRUE | TRCB-79-36 | 7839020 | 33 - 40 °F | 4.1 Amp | CTO | CONFORME |
| CÁMARAS | | | | | | | | | |
| CH019 | CAMARAS: COOLER | 93618 | KISOR | PR149MOP-2P | 410071817 | 33 - 40 °F | 9.4 Amp | | CONFORME |
| CH019 | CAMARAS: FREEZER | 93620 | KISOR | PR199LOP-2P | 410071819 | -5 _ -0.4 °F | 7.2 Amp | | CONFORME |
| AIRE ACONDICIONADO | | | | | | | | | |
| CH019 | AIRE ACONDICIONADO | 53997 | LENOX | 13ACX-060-230-17 | 1913K01739 | set. | 18.3 Amp | | CONFORME |
| CH019 | AIRE ACONDICIONADO | 53998 | LENOX | 13ACX-060-230-17 | 1913K01763 | set. | 18.5 Amp | | CONFORME |
| CH019 | AIRE ACONDICIONADO | 53999 | LENOX | 13ACX-060-230-17 | 1913K11452 | set. | 19.2 Amp | | CONFORME |
| CH019 | AIRE ACONDICIONADO | 54000 | LENOX | 13ACX-060-230-17 | 1913K06674 | set. | 17.9 Amp | | CONFORME |
| CH019 | AIRE ACONDICIONADO | 54002 | LENOX | 13ACX-060-230-17 | 1913L09367 | set. | 18.5 Amp | | CONFORME |
| CH019 | AIRE ACONDICIONADO | 54003 | LENOX | 13ACX-060-230-17 | 1913L09368 | set. | 19 Amp | | CONFORME |
| CH019 | AIRE ACONDICIONADO | 54001 | LENOX | 13ACX-060-230-17 | 1913K11414 | set. | 18.3 Amp | | CONFORME |
| VENTILACIÓN MECÁNICA | | | | | | | | | |
| CH019 | EXTRACTOR DE AIRE | 54007 | UEZU | VSF-30 | VC3688 | | 5 Amp | FREIDORAS | CONFORME |
| CH019 | EXTRACTOR DE AIRE | 54006 | UEZU | VSF-27 | VC3689 | | 4 Amp | PARRILLA | CONFORME |
| CH019 | EXTRACTOR DE AIRE | 54004 | UEZU | VSF-15 | VC3690 | | 1.5 Amp | PLANCHA | CONFORME |
| CH019 | INYECTOR DE AIRE | 54008 | UEZU | VCG-16 | VC3692 | | 3 Amp | cámaras | CONFORME |
| CH019 | INYECTOR DE AIRE | 54005 | UEZU | VCG-18 | VC3691 | | 4 Amp | parrilla | inoperativo |

Anexo 11. Resultado de la auditoría de calidad realizada semestralmente



NSF SAFE Assessment for Brinker

| Company/Contact Information | | Audit Information | |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Facility# - Name | C0185699 – Cuzco | Audit# - Visit# | 2302770 - 1833712 |
| Address | C.C. Real Plaza Cusco -Av. La Cultura con Seminario Antonio Aba, Cusco, Peru 7010140020 | Audit Type | NSFSAFE |
| Store# | | Template Version | 2.1 |
| Manager on Duty | | Audit Category | RECURRIN |
| Phone | | Audit Year | G 2020 |
| Fax | | Quarter | 1 |
| Email | Chili's19@franquiciasperu.com | Auditor | Jose Luis Montero |
| Audit Contact | Luz Caballero / Paul Mendoz | Audit Start Time | Lachira 30-NOV-2019 |
| Corporate # - Name | C0112548 - Brinker International | Audit End Time | 11:00:00 AM |
| Corporate Contact | Traci Slowinski | Result | 30-NOV-2019 01:00:00 PM Low Risk |

| Summary of Findings | |
|----------------------|-----------|
| Very High Risk | 0 |
| High Risk | 2 |
| Medium Risk | 0 |
| Low Risk | 3 |
| Overall Score | 91 |

| Section 2. High Risk | | | | |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|--------|
| No | Question/Notes | Answer | Deduction | Repeat |
| 14 | <p>Team member practices – Hand Hygiene</p> <p>-</p> <p>Prácticas de miembros del equipo – Higiene de manos</p> <p>Manipulador de alimentos recoge etiqueta del piso, la coloca encima de otras etiquetas y manipula el thirpan que contiene alimento sin haberse lavado las manos.// Food handler collects label from the floor, places it on top of other labels and manipulates the thirpan that contains food without having washed your hands.</p> | Out (Fuera) | 3 | |

| Section 2. High Risk | | | | |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------|
| No | Question/Notes | Answer | Deduction | Repeat |
| 16 | Food Contact Surfaces – Clean/Sanitized: - Superficies de contacto con alimentos – Limpias/desinfectadas: | Out | 3 | |
| Section 4. Low Risk | | | | |
| No | Question/Notes | Answer | Deduction | Repeat |
| 41 | Non-Food Contact Surface Cleanliness - Limpieza de las superficies sin contacto con alimentos Se evidenció acumulación de residuos orgánicos en estante metálico ubicado al costado del lavadero de la cocina. // The accumulation of organic waste was evidenced in a metal shelf located next to the kitchen laundry | Out (Fuera) | 1 | |
| 50 | Condition – Facilities Ceiling/Hoods - Condición – Techo/campanas de las instalaciones Se evidenció formación de oxido en estructura del techo que sirve de soporte de las baldosas del techo. // It was evidenced formation of rust in the roof structure that supports the roof tiles. | Out (Fuera) | 1 | |
| 52 | Pests – Prevention/Equipment: - Plagas – Prevención/equipos: Se evidencia aberturas en techo del área de la cocina que podría permitir el ingreso de plagas a las instalaciones. // It is evident roof openings in the kitchen area that could allow pests to enter the premises. | Out (Fuera) | 1 | |

| Section 5. INFORMATION ONLY | | |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No | Question/Notes | Answer |
| 55 | Recent Pest Service Documentation - Documentación reciente del servicio de plagas | Yes (Sí) |
| 55a | Last pest service report available? -- ¿Está disponible el informe del último servicio de control de plagas? | Yes (Sí) |
| 55b | Date of last pest service: -- Fecha del último servicio control de plagas: | Certificado N°: 103369, emitido por: Punto Rojo, realizado el 02/11/2019. // Certificate N°: 103369, issued by: Red Dot, made on 11/02/2019. |
| 55c | Activity noted: -- Actividad anotada: | Desinfección, Desratización y Desinsectación. // |

| | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| | | Disinfection, rat control and Disinsection. |
| 55d | Ask Manager: Do you currently have pest issues in the restaurant? -- Pregunta al gerente: ¿Actualmente tiene problemas de plagas en el restaurant? | No |
| 55e | If yes, what are the pest issues? -- Si es así, ¿cuáles son los problemas de plaga? | No reporta problemas de plagas. // It does not report pest problems. |
| 56 | Operation Sparkle Schedule - Programar de Operación Sparkle | Yes (Sí) |

Anexo 12: Documentos legales: Licencia de funcionamiento

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUSCO
GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SERVICIOS MUNICIPALES
SUB GERENCIA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y ARTESANIA
DIVISION DE LICENCIAS

SERIE: **N° 0009291** CODIGO: **006291 -2017**

ITSE DE DETALLE N° 075-2014/E.L.D. N° 361-2016-00C-MPC/DIR

Licencia de Funcionamiento

HABIENDO CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA OBTENER LA LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO, SEGUN LA LEY MARCO DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO LEY N° 28975, SE CONCEDE EL PRESENTE CERTIFICADO A:

NOMBRE Y/O RAZON SOCIAL: **CINDEL S.A.**

ACTIVIDAD: **RESTAURANTE: "CHILIS"**

UBICACION: **AV. COLLASUYO N° 2964 LC-103-165-167 CC.REAL PLAZA**

ZONA: _____ SECTOR: _____ RUC N°: **20543722309**

REPR. LEGAL Y/O CONDUCTOR: **INGRID M.J. VALEGA DURAND**

HORARIO DE ATENCION: **12:00 A 23:00 HRS** **530,26 M2**

TIPO DE LICENCIA:

DEFINITIVA TEMPORAL VIGENCIA DEL _____ DEL _____

IMPORTE EXPEDIENTE: **048133 - 17** ALCANCE: **210 Personas**

MUNICIPALIDAD DE CUSCO
N° 00000009291

CUSCO **14** **Diciembre** **2017**

Tramifácil
Tronca Troncos, Más Formas.
LA PRESENTE LICENCIA NO AUTORIZA EL USO DE LA VÍA PÚBLICA NI RETRO MUNDIAL
NI UN RASTRO DE CONSTRUCCIÓN EN UN CASO VISILE

CUSCO

Anexo 13. Certificado punto rojo

RUC N° 20507865951

Carretera 9-108 - Lima - Perú
Teléfono: 011 444 11 2000, Fax: 011 444 11 2001
www.punto-rojo.com



PUNTO ROJO

CERTIFICADO N° 120772

Por el presente certificamos que el Puro realizado en siguientes condiciones de Saneamiento Ambiental:

| | |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Desplazamiento | <input type="checkbox"/> Limpieza y desinfección de instalaciones de agua |
| <input checked="" type="checkbox"/> Descontaminación | <input type="checkbox"/> Limpieza de áreas verdes |
| <input checked="" type="checkbox"/> Descontaminación | <input type="checkbox"/> Limpieza de mamparas de vidrio |

Cliente: CINER S.A. "CHUSCHA - CUSCO"

Ubicación: BOGOTÁ, BOGOTÁ, BOGOTÁ, BOGOTÁ

Calle: PRESENCIA Y TENDENCIA ALIMENTAR

Barrio: PUPI

Fecha de emisión: 03/10/2021 Fecha de vencimiento: 03/04/2022














Anexo 14. Orden de trabajo punto rojo

| PUNTO ROJO | | Sistemas Integrados de Gestión | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ORDEN DE TRABAJO | | | | |
| Código: P-04-10 | | Versión: 09 | | Fecha: 13-01-15 |
| Página: 1 de 1 | | | | |
| PUNTO ROJO FUMIGACIONES S.A.C. RUC: 20507885951 | | Sede: CUSCO | | N°: CUS-140289 |
| Vendedor: RICHARD Tel: 451-8899 Cel: 9-8460506 Email: richard@puntorojofumigacion.com.pe | | N° Presupuesto: 5623 C Fecha Aprobac: 23/06/2021 Periodo: JULIO | | PUNTO ROJO FUMIGACIONES S.A.C. RUC: 20507885951 |
| Dirección Social: DELOSI 8 A RUC: 20106123330 Dirección Legal: AV. JAVIER PRADO OESTE NRO. 1650 (IMA-LIMA-SAN ISIDRO) | | Nombre Comercial: CHILIS 19 - CUSCO Dirección Social: AV. COLLASUYO 2964 LC 103-145-167 - CUSCO Dirección Darfo: AV. COLLASUYO 2964 LC 103-145-167 - CUSCO Dirección Factura: AV. JAVIER PRADO OESTE NRO. 1650 (IMA-LIMA-SAN ISIDRO) Subscrito Por: DAVID PAIVA Tel: Tel: 969779358 Cel: 969779358 Email: dpaiwa@sanquicias.com | | Servicios: FUMIGACION INTEGRAL Detalle del Serv: 1 FUMIGACION 1 REPASE 2 APLICACION GEL 4 DESRATIZACION Anses: TOTAL Frecuencia: MENSUAL Tipo de Comprob: FACTURA Forma de Pago: CREDITO 30 |
| SERVICIO Fumigación Fecha: 6-05-07-21 Hora: 09:30 AM Operario: RAUL, GERARDO, USUO Formato ID: _____ VB* CLIENTE | | SERVICIO Desratización Fecha: 20/07/2021 Hora: 4:30 pm Operario: Georgio, Gerardo, Usuo Formato ID: _____ VB* CLIENTE | | SERVICIO Repase Fecha: 27/07/2021 Hora: 08:00 am Operario: Gerardo, Gerardo, Usuo Formato ID: _____ VB* CLIENTE |
| SERVICIO Aplic. Gel Fecha: 6-06-07-21 Hora: 09:30 Operario: Luis y Usuo Formato ID: _____ VB* CLIENTE | | SERVICIO Desratización Fecha: 28/07/2021 Hora: 4:30 pm Operario: Georgio, Gerardo, Usuo Formato ID: _____ VB* CLIENTE | | SERVICIO Aplic. Gel Fecha: 28/07/2021 Hora: 7:30 am Operario: Georgio, Gerardo, Usuo Formato ID: _____ VB* CLIENTE |
| SERVICIO Desratización Fecha: 6-06-07-21 Hora: 00:35 AM Operario: Luis y Usuo Formato ID: _____ VB* CLIENTE | | SERVICIO Desratización Fecha: 13-07-2021 Hora: 09:20 am Operario: Willbert, Gerardo Formato ID: _____ VB* CLIENTE | | SERVICIO Fecha: _____ Hora: _____ Operario: _____ Formato ID: _____ VB* CLIENTE |

Anexo 15. Desinsectación, desratización y desinfección punto rojo



Anexo 16. Certificado de medición de resistencia de pozo a tierra



Calle Tarapoto 1120 Breña
Telf.: 423-2270 / 431-8002
ares@aresyma.com

N/R 0598/20
15.12.2020

CERTIFICADO DE MEDICIÓN DE RESISTENCIA DE POZOS DE PUESTA A TIERRA

ASESORES REPRESENTACIONES ESTUDIOS SERVICIOS Y MONTAJE
S.A.C "ARES Y M S.A.C." RUC N° 20107396962, representada por su Gerente
General Ing. Alberto F. Jara Mon.

CERTIFICA:

A través del presente documento, que las mallas de la puesta a tierra del
Centro Comercial Real Plaza Cusco, ubicado en Av. Collasuyo 2904, Cusco,
cumplen con los valores indicados según el Código Nacional de Electricidad-
CNE.

Por tanto, se expide el presente certificado para los fines que crea
conveniente.

Lima, 15 de diciembre de 2020

Atentamente,




Ing. Alberto Jara Mon
GERENTE GENERAL
CIP: 20571

PROYECTOS Y OBRAS ELECTROMECÁNICAS

Anexo 17. Certificado de operatividad de extintores



Unidad Operativa
 Av. Alameda Nro. 1121 100
 Of. de Subteniente, C. Collihuasi, Arequipa
 Dirección Postal
 2000, Teléfonos: 054 2661000, Arequipa
 054 266 1000
 054 266 1041 041 100
 ecufire@ecufire.com
 www.ecufire.com

CERTIFICADO DE OPERATIVIDAD

OTORGADO A:

CINDEL S.A. | CHILIS 19

RUC 20543722309

AV. COLLABUYO NRO. 2964 C.C. REAL PLAZA CUSCO

Por el servicio de verificación de extintores según la Norma Técnica Peruana
NTP 356.043 basada en la Norma Internacional NFPA 10.

El cargado, etiquetado, rotulado, tarjeta de inspección y presencia de seguridad,
 se encuentran completamente operativos al momento del servicio.

| ITEM | CAP. | AGENTE | N° SERIE | F. FAB. | F. HD. | P. P. HD. | NRO |
|------|---------|--------------------|----------|---------|--------|-----------|-----|
| 1 | 06 KG | PGS ABC | 002643 | 2008 | 2019 | 2024 | 1 |
| 2 | 06 KG | PGS ABC | 002743 | 2008 | 2019 | 2024 | 2 |
| 3 | 06 KG | PGS ABC | 004193 | 2008 | 2019 | 2024 | 3 |
| 4 | 06 KG | PGS ABC | 001308 | 2008 | 2019 | 2024 | 4 |
| 5 | 06 KG | PGS ABC | 001830 | 2008 | 2019 | 2024 | 5 |
| 6 | 06 KG | PGS ABC | 003321 | 2008 | 2019 | 2024 | 6 |
| 7 | 06 KG | PGS ABC | 003110 | 2008 | 2019 | 2024 | 7 |
| 8 | 06 KG | PGS ABC | 000543 | 2008 | 2019 | 2024 | 8 |
| 9 | 06 KG | PGS ABC | 001823 | 2008 | 2019 | 2024 | 9 |
| 10 | 2.5 GLS | ACETATO DE POTASIO | A0381104 | 2013 | 2021 | 2026 | 10 |

SERVICIO JUNIO 2021
 VENCE JUNIO 2022

AREQUIPA 23 DE JUNIO DEL 2021


 Carlos Andrés Pantoja Soto
 Gerente

Anexo 18. Certificado de alarma contra incendios



SATCOM
SEGURIDAD INTEGRAL

CERTIFICADO DE OPERATIVIDAD

SATCOM Seguridad Integral SAC CERTIFICA haber efectuado la instalación del:

SISTEMA DE ALARMA DE DETECCIÓN DE INCENDIOS (A.D.I.), LUCES DE EMERGENCIA (L.E.) Y SISTEMA DE AGUA CONTRA INCENDIO (A.C.I.) del establecimiento comercial:

CHILI'S (CH-19)

Ubicada en el Centro Comercial REAL PLAZA CUSCO – Avenida Collasuyo Nro. 2964 en la ciudad de Cusco en el departamento de Cusco, el mismo que se encuentra operativo

Se expide el presente a los 16 días del mes de Diciembre del 2020



SATCOM SEGURIDAD INTEGRAL SAC
Victor Manuel Herrera
GERENTE



GOBIERNO REGIONAL DEL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y EMERGENCIAS
Ing. Carlos Alberto Llanos
DIRECTOR

Satcom Seguridad Integral S.A.C.
Av. Pisco 2, Miraflores 210 - Cusco
Cusco Teléfono: +51 051 221532
www.satcomperu.com - info@satcomperu.com

Anexo 19. Certificado de trampa grasera

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| E.H. SERVICIOS, INTEGRALES S.A.C. | |  | R.U.C. 20513387238 |
| DIVISION DE SANEAMIENTO AMBIENTAL | | 004 - Nº 031017 | |
| CERTIFICADO | | | |
| POR EL PRESENTE CERTIFICAMOS QUE SE HAN REALIZADO LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO AMBIENTAL CORRESPONDIENTE A: | | | |
| DESINSECTACIÓN | <input type="checkbox"/> | LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE RESERVORIOS DE AGUA | <input type="checkbox"/> |
| DESBRATIZACIÓN | <input type="checkbox"/> | LIMPIEZA DE AMBIENTES | <input checked="" type="checkbox"/> |
| DESINFECCIÓN | <input type="checkbox"/> | | |
| A: CHILISIS _____ | | | |
| UBICADO EN: AV. COLLASUYO N° 2954 C.C. REAL PLAZA CUSCO _____ | | | |
| GIRO: --RESTAURANTE-- _____ | | | |
| AREA TRATADA: --TRAMPA DE GRASA-- _____ | | | |
| FECHA DEL SERVICIO: 10 ENE 2021 _____ | | | |
| FRECUENCIA: QUINCENAL _____ | | | |
|  FERNANDO OCHOFREDO CASTILLO ENRIQUEZ INGENIERO SANITARIO Reg. CIP N° 61192 | |   | |
| S.A. BARRIO 02, B.L. 11 - D.M. VIGOR DEL COMERCIO - SAN MARTIN DE PORRES C.E.L. - 0027 20991 / 0077 57158 - e.h.servicios@hotmail.com | | | |

Anexo 20. Certificado de Buenas Prácticas de Manipulación

**CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN**

El que suscribe certifica:

Que **LUZ JAIDY CABALLERO ARONI** identificado (a) con DNI **46597973** asistió a la capacitación de **BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**, realizada en la ciudad de Lima, el **14 de enero de 2021**, con una duración total de 1 hora.

Se le expide el presente documento para los fines convenientes.

CINDEL S.A. 14 de enero de 2021

AURELIO RAMOS PIZARRO
DNI: 42927443
COORDINADOR CULINARIO -
CHILIS

Av. Javier Prado Oeste 1650. Lima 27 - Perú - Telefax: 505-5000 - Anexo 5000

46597973

Firmado por: LUZ JAIDY CABALLERO ARONI - Via: 46597973@continental.edu.pe
Enviado 18/02/2021 12:03:03 - Firmado: 15/02/2021 15:23:03 - IP: 190.113.214.233

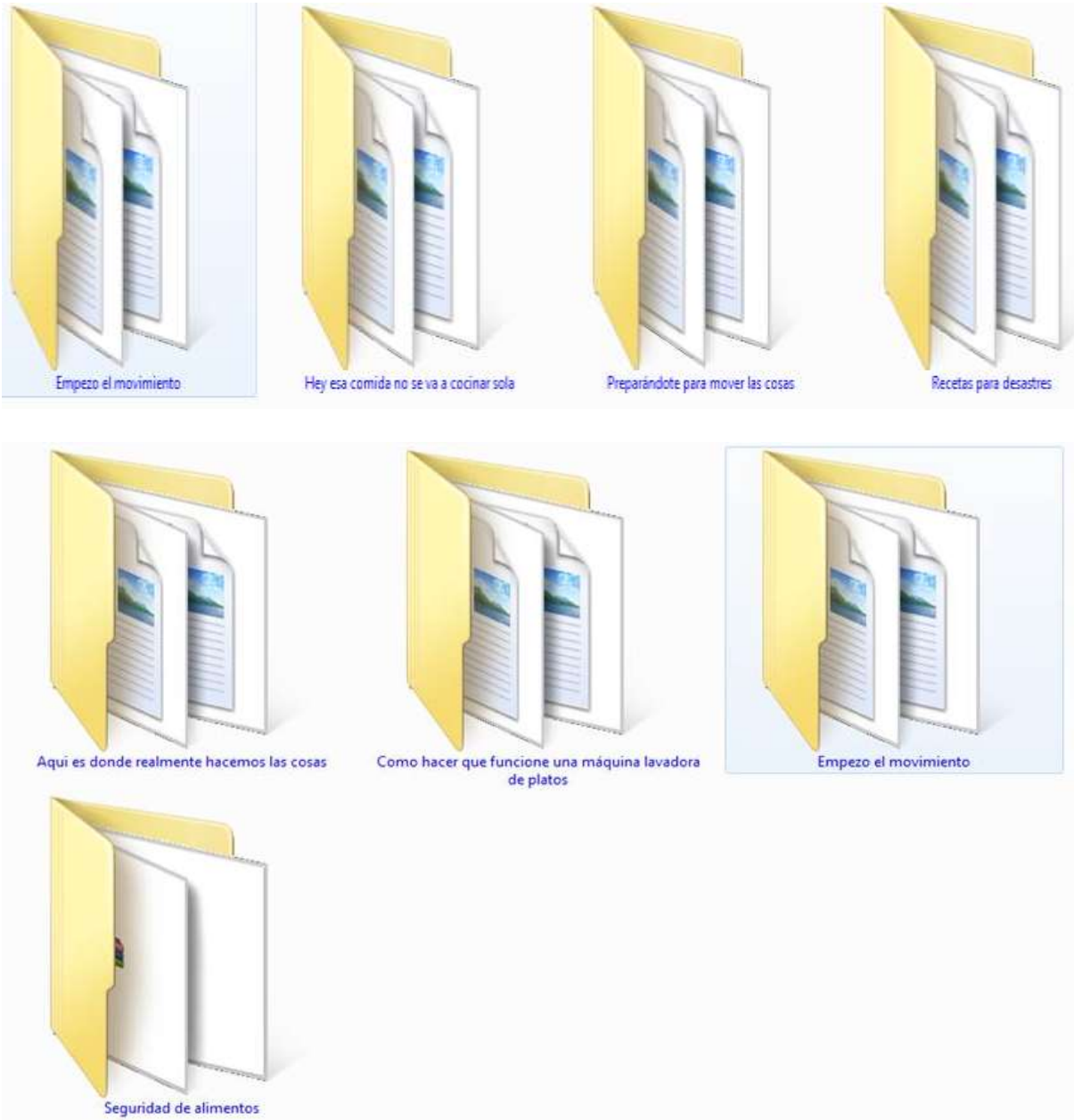


Anexo 21. Registro Sanitario de Productos

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>MINISTERIO DE SALUD PERU DIGESA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD AMBIENTAL E INOCUIDAD ALIMENTARIA</p> | <p>Nº: 06168-2017 Exp. N° 23716-2017-R</p> |
| <p>REGISTRO SANITARIO Para la puesta en el mercado nacional de alimentos y bebidas de consumo humano</p> | |
| <p>A. EMPRESA CINDEL S.A. RUC: 20302218774 AV. JAVIER PRADO OESTE NRO. 1650 , - SAN ISIDRO - LIMA - LIMA Teléfono/Fax: - Rep. Legal: HIGA ARAKAWA JESSIE BEATRIZ</p> | |
| <p>B. FABRICACION ESTADOS UNIDOS KEN'S FOODS, INC</p> | |
| <p>B.1. ALMACENAMIENTO RANSA COMERCIAL S.A. AV. NESTOR GAMBETA S/N , - CALLAO - CALLAO - PROV.CONST CALLAO</p> | |
| <p>C. ALIMENTOS Y BEBIDAS</p> | <p>Código del Registro Sanitario</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>MINISTERIO DE SALUD PERU DIGESA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD AMBIENTAL E INOCUIDAD ALIMENTARIA</p> | <p>Nº: 06168-2017 Exp. N° 23716-2017-R</p> |
| <p>C. ALIMENTOS Y BEBIDAS</p> | |
| <p>1 SALSAS A BASE DE MOSTAZA CON MIEL (HONEY MUSTARD) "KEN'S FOODS", en galonera de polietileno alta densidad 1 galón (3.79 l), caja de cartón corrugado 4 galones (34.05) , bolsa de poliolefina sellado térmico de 4 lb (64 oz), caja de cartón corrugado contenido 8 bolsas de 4 lb., bolsa de polietileno de 64 oz, caja de cartón corrugado contiene 8 bolsas de 64 oz c/u. Vida Útil del Producto: 05 meses</p> <p>2 SALSAS BARBACOA ADEREZO PARA CARNES (BBQ SAUCE) "KEN'S FOODS", en bolsa de poliolefina sellado térmicamente 64 oz y 80 oz, caja de cartón corrugado 8 bolsas de 64 oz / 80 oz, 40 lbs. Vida Útil del Producto: 10 meses</p> <p>3 SALSAS ADEREZO PARA ENSALADA (CAESAR DRESSING) "KEN'S FOODS", en galón de polietileno de alta densidad 1 galón (3.79 L), caja de cartón corrugado 4 galones (32.54 lb). Vida Útil del Producto: 06 meses</p> | <p>Código del Registro Sanitario</p> <p>M9903512E NACNSA</p> <p>M9903612E NACNSA</p> <p>M9903712E NACNSA</p> |
| <p>Lima, 8 de junio del 2017</p> | |
| <p>MINISTERIO DE SALUD Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria DIGESA</p> <p><i>Me E. Nuevo M</i></p> | |

Anexo 22. Módulo de entrenamiento



Anexo 23. Manual de preparación

DICIEMBRE 2020

Coordinadores Culinarios



TACO FRY

Nota: Toda comida caliente debe de servirse en plato caliente

| Fried Cheese | | FRIEDCHZ |
|---------------------|-------------|-----------------|
| Fried Cheese | Mozz Sticks | 9 Und |
| Salsa marinara | Mar Sauce | 1.5 Oz. |

| Wings Over Buffalo | | WINGS |
|---------------------------|-------|--------------|
| Alitas de pollo | Wings | 10 Und |
| Salsa para alitas | WS | 1.5 Oz |
| Aderezo Blue Cheese | BC | 1.5 Oz |
| Apio | Cel | 4 Und |

| Wings BBQ | | WINGS BBQ |
|------------------|-------|------------------|
| Alitas de pollo | Wings | 10 Und |
| Salsa BBQ | BBQ | 1.5 Oz |
| Aderezo Ranch | R | 1.5 Oz |
| Apio | Cel | 4 Und |

| Wings Ginger | | WINGS GINGER |
|---------------------|--------|---------------------|
| Alitas de pollo | Wings | 10 Und |
| Ginger BBQ | Ginger | 1.5 Oz |
| Aderezo Ranch | R | 1.5 Oz |
| Apio | Cel | 4 Und |

ATO



Hamburguesas: Todas nuestras hamburguesas de 227 gramos (8 oz.) De pura carne de res, van acompañadas de 6 oz. de papas fritas y se sirven en **pan de papa**

| Oldtimer | | OT(C) |
|--------------------------|----------|------------------|
| Base de pan, tostada | Bun Base | 1 Und |
| Mantequilla Derretida | Butter | 1 Oz.(total) |
| Mostaza | Must | 1 Tbsp |
| Pickles Importados | P | 3 Slice |
| Lechuga fresca | Leaf L | 1 Und |
| Tomate Redondo | T Slice | 1 Slice |
| Aros de cebolla roja | O Rings | 4 Slice |
| Smash Burger | Burger | 8 Oz. |
| Sal sazónada | Sea Salt | 4 Shakes c/lado. |
| Queso cheddar (opcional) | C | 1 Slice |
| Tapa de pan, tostada | Bun Tapa | 1 Und |
| Papas fritas | FF | 6 Oz. (8.5 Oz.) |
| Sal sazónada | Sea Salt | ½ Tsp |

| Bacon Burger | | BB |
|-----------------------|-----------|------------------|
| Base de pan, tostada | Bun Base | 1 Und |
| Mantequilla Derretida | Butter | 1 Oz.(total) |
| Signature Sauce | Sig Sauce | 1Tbsp |
| Pickles Importados | P | 3 Slice |
| Lechuga fresca | Leaf L | 1 Und |
| Tomate Redondo | T Slice | 1 Slice |
| Aros de cebolla roja | O Rings | 4 Slice |
| Smash Burger | Burger | 8 Oz. |
| Sal sazónada | Sea Salt | 4 Shakes c/lado. |
| Queso cheddar | C | 1 Slice |
| Tocino | Bac | 3 Slice |
| Tapa de pan, tostada | Bun Tapa | 1 Und |
| Papas fritas | FF | 6 Oz. (8.5 Oz.) |



Nota: Toda comida caliente debe de servirse en plato caliente

| Nachos | | NACHOS |
|---------------------------|-------------|------------------|
| Por Tostada: | Tostada | 3 por orden |
| Frijol licuado | Mash Blk | 1 /2 Oz |
| queso | Chili Queso | 1 Oz |
| Queso Mixto | Mix C | 1/3 Cup |
| Jalapeño | Jals | 4 Slice |
| Lechuga trizada | L | 1/3 Cup |
| Guacamole | Guac | 1 Scoop # 30 |
| Crema agria | SC | 1 Scoop # 30 |
| Pico de gallo | Pico | 1 Scoop # 30 |
| Chicken Nachos | | CK NACHOS |
| Por Tostada: | Tostada | 3 por orden |
| Frijol licuado | Mash Blk | 1 /2 Oz |
| Queso | Queso | 1 Oz |
| Pechuga de pollo marinado | Nacho ck | 2 OZ |
| Quesos Mixto | Mix C | 1/3 Cup |
| Jalapeño | Jals | 4 Slice |
| Lechuga trizada | L | 1/3 Cup |
| Guacamole | Guac | 1 Scoop # 30 |
| Crema agria | SC | 1 Scoop # 30 |
| Pico de gallo | Pico | 1 Scoop # 30 |

Anexo 24. Certificado Gerencial de seguridad de alimentos.



IDENTIFICACIÓN N.º 15180010
CERTIFICADO N.º 3221442

Certificado de seguridad de los alimentos de **ServSafe**®

LUZ CABALLERO ARONI

Ha alcanzado de manera satisfactoria los estándares establecidos por National Restaurant Association para el Examen ServSafe International™, que evalúa los conocimientos, las aptitudes y las habilidades requeridos para servir alimentos de manera segura.

14/01/2018
FECHA DE EXAMEN

14/01/2023
FECHA DE VENCIMIENTO

Se aplican las leyes locales. Consulte con su agencia de reglamentación local los requisitos para la recertificación.



Sherman Brown
Executive Vice President, National Restaurant Association Solutions

Para respaldar su certificado, ingrese al sitio web servsafeinternational.com

Activar Windows
Vea a Configuración para activar Windows.



Anexo 25. Registro de rendimiento, eficiencia de miembros de equipo

| Chilis Cuzco | | Tiempo en la marca (mes) | Cargo | Examen TACO FRY | Examen ATO | Examen CTO | Examen PREPS | Promedio | Nivel de entrenamiento |
|---------------------------------|--|--------------------------|-------|-----------------|------------|------------|--------------|----------|------------------------|
| Nombre y Apellido | | | | | | | | | |
| Julio Ramirez Santillan | | 24 a más | CTO | 92% | 97% | 93% | 92% | 93.50% | 3 |
| Hilda Huaman Guizado | | 24 a más | CTO | 93% | 95% | 94% | 96% | 94.50% | 3 |
| Fredy Mamani Cervantes | | 24 a más | CTO | 94% | 95% | 97% | 96% | 95.50% | 3 |
| ARNALDO LLALLICUNA | | 1 a 3 | CTO | 92% | 93% | 92% | 94% | 92.75% | 3 |
| ESPINOZA TALLEDO LUCILA | | 6 a 12 | ATO | 94% | 92% | 93% | 91% | 92.50% | 3 |
| ARRIOLA ESPINOZA DEYVID | | 1 a 3 | CTO | 95% | 94% | 91% | 91% | 92.75% | 3 |
| OLGER JARA GUTIERRES | | 6 a 12 | ATO | 91% | 92% | | 94% | 92.33% | 2 |
| CAMA BENAVIDES PIERO | | 1 mes | | | | | | #DIV/0! | |
| USCAMAYTA CONDORI ALBERTO EDWIN | | 1 mes | | | | | | #DIV/0! | |
| CASTILLO ARIMUYA CONCESA | | 1 mes | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | | | | | #DIV/0! | |
| | | | | 63.64% | 77.78% | 75.00% | 87.50% | 16.28% | 3 |

Anexo 26. Módulos de entrenamiento

| Culture Rush Seguridad de alimentos | Recetas para desastres | Aquí es donde realmente hacemos las cosas | Empezó el movimiento | Preparándote para mover las cosas | Hey!, esa comida no se va a cocinar sola | ¿Cómo hacer que la maquina lavaplatos funcione? | Promedio notas | Promedio eficiencia |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| Sí | 93 | 94 | 96 | 94 | 99 | 90 | 94.33 | 100% |
| Sí | 91 | 90 | 93 | 94 | 98 | 92 | 93.00 | 100% |
| Sí | 96 | 95 | 97 | 92 | 93 | 93 | 94.33 | 100% |
| Sí | 92 | 91 | 93 | 94 | 92 | 91 | 92.17 | 100% |
| Sí | 92 | 92 | 91 | 92 | 92 | 91 | 91.67 | 100% |
| Sí | 92 | 91 | 90 | 90 | 90 | 91 | 90.67 | 100% |
| Sí | 91 | 92 | 93 | 92 | 91 | 92 | 91.83 | 100% |
| | | | | | | | #DIV/0! | 0% |
| | | | | | | | 91.00 | 0% |
| | | | | | | | #DIV/0! | 0% |
| | | | | | | | #DIV/0! | 0% |
| 16.28% | 64% | 64% | 64% | 64% | 64% | 64% | 0.64 | 100% |

| | | |
|---|----|----------|
| 1 | Sí | TACO FRY |
| 2 | No | ATO |
| 3 | | CTO |
| | | DISH |
| | | PREPS |

Anexo 27. Registro guías de salida y guías de entrada



CINDEL S.A.
CINDEL S.A.
Oficina Principal:
Av. Javier Prado Oeste 1402
San Isidro - Lima
Av. Lanteroso N° 228
(C.C. Plaza Lanteroso)
Arequipa - Arequipa

R.U.C. N° 20543722309

**GUÍA DE REMISIÓN
REMITENTE**

108 **N° 000059**

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Centro de Origen: <u>De Lanteroso # 228 Int. 5</u> Destinatario: <u>CINDEL S.A.</u> Dirección de Destino: <u>Av. Callasuyo 2964</u> <u>CC. Real Plaza Cuzco CH29</u> R.U.C. <u>20543722309</u> | Transportista: _____ R.U.C.: _____ Vehículo Marca, Placa N°: _____ Certificado de Participación N°: _____ Licencia de Conducir: _____ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

MOTIVO DEL TRASLADO

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 - Venta <input type="checkbox"/> 2 - Donación de bienes para beneficencia <input type="checkbox"/> 3 - Cooperación <input type="checkbox"/> 4 - Traslado entre establecimientos de la misma empresa <input checked="" type="checkbox"/> | 5 - Traslado por error sistema de contabilidad de pago <input type="checkbox"/> 6 - Empleado a Proveedor <input type="checkbox"/> 7 - Mayor de Menor clasificación <input type="checkbox"/> 8 - Otro <input type="checkbox"/> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| DESCRIPCIÓN | CANT. | DESCRIPCIÓN | CANT. | DESCRIPCIÓN | CANT. | DESCRIPCIÓN | CANT. |
|-----------------|---------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
| Vinagre Manzana | 6 un | | | | | | |
| Edulcorante | 1000 un | | | | | | |
| Sabor natural | 1000 un | | | | | | |
| Trasmanant salt | 1.2 kg | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |


 Luis Rodríguez
 Gerente General

RECIBIDO

02 AGO 2021

CHILI'S CUZCO

Luis Rodríguez
Gerente General

Avenida Lanteroso N° 228
 Av. Javier Prado Oeste 1402
 P. 400000 Av. San Francisco
 Av. Lanteroso 228

DESTINATARIO

Lima, 2 de AGOSTO de 2021

Anexo 28. Certificado de implementador líder ISO 9001 Gestión de Calidad



Anexo 29. Formulario de evaluación de auditoría de calidad

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--|---------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-------------|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-------------|--|--|
| <p>1. Condición de los alimentos</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="padding: 5px;">Producto contaminado por insectos</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">Proteína cruda que gotea sobre alimentos listos para consumir</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">Condensación filtrada en los alimentos listos para consumir</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">Objeto ajeno peligroso en los alimentos, como un banda auxiliar o tiritita/vidrio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">EN</td> <td style="text-align: center;">FUERA</td> <td style="text-align: center;">N.O.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Notas:</p> | | Producto contaminado por insectos | | Proteína cruda que gotea sobre alimentos listos para consumir | | Condensación filtrada en los alimentos listos para consumir | | Objeto ajeno peligroso en los alimentos, como un banda auxiliar o tiritita/vidrio | EN | FUERA | N.O. | | | <p>2. Salud del Miembro del Equipo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="padding: 5px;">Miembro del Equipo con tos o estornudos persistentes en el área de preparación de alimentos</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">Miembro del Equipo con congestión nasal persistente que requiere de limpieza constante</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">Miembro del Equipo con enfermedad transmitida por alimentos o evidencia de síntomas de enfermedades transmitidas por alimentos</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">Herida descubierta y visiblemente infectada en la mano/muñeca de un Miembro del equipo que manipula alimentos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">EN</td> <td style="text-align: center;">FUERA</td> <td style="text-align: center;">N.O.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Notas:</p> | | Miembro del Equipo con tos o estornudos persistentes en el área de preparación de alimentos | | Miembro del Equipo con congestión nasal persistente que requiere de limpieza constante | | Miembro del Equipo con enfermedad transmitida por alimentos o evidencia de síntomas de enfermedades transmitidas por alimentos | | Herida descubierta y visiblemente infectada en la mano/muñeca de un Miembro del equipo que manipula alimentos | EN | FUERA | N.O. | | |
| | Producto contaminado por insectos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Proteína cruda que gotea sobre alimentos listos para consumir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Condensación filtrada en los alimentos listos para consumir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Objeto ajeno peligroso en los alimentos, como un banda auxiliar o tiritita/vidrio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EN | FUERA | N.O. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Miembro del Equipo con tos o estornudos persistentes en el área de preparación de alimentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Miembro del Equipo con congestión nasal persistente que requiere de limpieza constante | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Miembro del Equipo con enfermedad transmitida por alimentos o evidencia de síntomas de enfermedades transmitidas por alimentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Herida descubierta y visiblemente infectada en la mano/muñeca de un Miembro del equipo que manipula alimentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EN | FUERA | N.O. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3. Actividad de plagas — roedores/cucarachas — activa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="padding: 5px;">Roedores vivos o muertos observados dentro del edificio</td> </tr> </table> | | Roedores vivos o muertos observados dentro del edificio | <p>4. Disponibilidad de desinfectantes*</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td style="padding: 5px;">Lavaplatos de desinfección de alta temperatura < 160°F (71°C) y no hay desinfectante químico disponible en el restaurante para su uso en el fregadero de 3 compartimientos</td> </tr> </table> | | Lavaplatos de desinfección de alta temperatura < 160°F (71°C) y no hay desinfectante químico disponible en el restaurante para su uso en el fregadero de 3 compartimientos |
| | Roedores vivos o muertos observados dentro del edificio | | | | |
| | Lavaplatos de desinfección de alta temperatura < 160°F (71°C) y no hay desinfectante químico disponible en el restaurante para su uso en el fregadero de 3 compartimientos | | | | |

| | | | | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|
| | Se observan cucarachas vivas dentro del edificio | | | | |
| | Anidación activa o marcas de roeduras recientes identificados dentro del edificio | | | | |
| | Excrementos frescos de roedores dentro del edificio | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | |

Notas:

| | | | | | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|
| | Lavaplatos de desinfección química (de baja temperatura) no desinfectando y no hay desinfectante en el restaurante para su uso en el reflujó del fregadero de 3 compartimentos | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | |

Notas:

5. Disponibilidad de agua y de agua caliente*


| | | | | | |
|-----------|------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|
| | No hay agua en todo el edificio | | | | |
| | Agua < 120°F (49°C) en fregadero de preparación | | | | |
| | Agua < 120°F (49°C) en fregadero de 3 compartimentos | | | | |
| | Dos o más lavamanos con agua a < 100°F | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | |

Notas:

6. Reflujo de alcantarillado — (incluye retretes, coladeras, fregaderos)

| | | | | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|
| | Desbordamiento/reflujo de las coladeras/sumideros del piso en cualquier lugar dentro del edificio (se debe especificar el lugar exacto) | | | | |
| | Desbordamiento/reflujo de los inodoros | | | | |
| | Ningún inodoro en funcionamiento | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | |

Notas:

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Puntos totales para la Sección 1 <u> 0 </u> (20 puntos por tema, no por recuadro) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sección 2: Violaciones Críticas (12 aspectos, 5 puntos cada tema)

Estos puntos representan un riesgo potencialmente significativo en la seguridad alimentaria o en la calidad del producto.

7. Cocción y recalentamiento de los alimentos*

| | |
|--|----------------------------------------------------------------------------|
| | PHF/TCS no son cocidos a las temperaturas correctas |
| | Recalentado incorrecto de PHF/TCS en el equipo de conservación en caliente |
| | Recalentado a 165°F no alcanzado en 2 horas o menos |

| | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|

8. Tiempo y temperaturas de enfriamiento*

| | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Los registros de enfriamiento no son llenados de acuerdo con la política (refiérase a la guía) |
| | Los registros de enfriamiento no están disponibles |
| | Los alimentos no se enfrían de 135°F a 70°F (57°C a 21°C) o a menor temperatura en dos horas o menos |
| | Los alimentos no se enfrían a 41°F (5°C) o a menor temperatura dentro de 4 horas después de alcanzar los 70°F (21°C) |

| | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|

Notas:

Notas:

9. Tiempo de conservación de alimentos PHF/TCS fríos y calientes

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Temperaturas de los productos < 135°F (57°C) el agua muy baja en pozo de vapor |
| | Temperaturas de los productos < 135°F (57°C) medidor de temperatura no colocado o colocado de manera incorrecta |
| | Temperaturas de los productos < 135°F (57°C) por prácticas del empleado |
| | Temperaturas de los productos > 41°F (5°C) la unidad no está funcionando correctamente |
| | Temperaturas de los productos > 41°F (5°C) la unidad fue sobrecargada |
| | Temperaturas de los productos > 41°F (5°C) los contenedores individuales se sobrellenaron |
| | Temperatura de los productos preparados > 41°F (5°C) y la etiqueta muestra que el producto fue preparado hace más de cuatro horas. |
| | Temperatura de los productos recibidos > 41°F (5°C) y los documentos muestran que fueron recibidos hace más de cuatro horas. |
| | Temperatura de los productos preparados > 41°F (5°C) y la etiqueta no indica la hora de preparación. |

10. Descongelación*

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------|
| | Descongelado a temperatura ambiente |
| | Descongelado sumergido en agua estancada |
| | Descongelado bajo agua corriente > 70°F (21°C) |
| | Descongelado bajo agua corriente, pero sin sumergir |
| | Pescado empacado al vacío (ROP) no es abierto mientras es descongelado |

| | | | | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|
| | Temperatura de los productos preparados >41°F (5°C) o < 135°F (57°C) por gavetas/puertas dejadas abiertas | | | | |
| | PHF fríos - expuestos a calor | | | | |
| | PHF fríos - hielo derretido/insipiencia de hielo | | | | |
| | Otro | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | |

Notas:

| | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|

Notas:

11. Alimentos protegidos y etiquetados

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------|
| | Sin etiquetas (PHF/TCS) |
| | Sin cobertura mientras almacenados |
| | Alimentos apilados sin cobertura (anidados) |
| | No elevados a 6 pulgadas (15cm) del piso |
| | Alimentos vencidos de acuerdo con la fecha del fabricante |
| | Alimentos preparados PHF/TCS vencidos después de 7 días de la fecha de preparación |

12. Posibilidad de contaminación cruzada

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------|
| | Frutas y verduras sin lavar antes de su preparación |
| | Uso de una tabla para cortar sobre un bote de basura u otra superficie sucia |
| | Las tablas para cortar no están limpias ni desinfectadas entre usos |
| | Se observan moscas caseras/pequeñas en áreas de preparación |
| | El fregadero de preparación no es lavado ni desinfectado entre usos |
| | Alimentos crudos almacenados sobre alimentos RTE |

| | |
|--|-------------------------------------------------------------|
| | Producto obviamente deteriorado/vencido (moho, hedor, etc.) |
| | Alimentos etiquetados inapropiadamente |

| | | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|--|

Notas:

Se encuentra DT sin fecha de vencimiento.

| | | | | | | |
|-----------|------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|--|
| | Mangos de las cucharas tocan alimentos RTE o cucharas sin mangos | | | | | |
| | Mangos de utensilios tocan proteínas crudas | | | | | |
| | Mangos de cucharas tocan el hielo | | | | | |
| | El termómetro no se desinfecta entre usos | | | | | |
| | Jerarquía inapropiada de proteínas crudas | | | | | |
| | Frutas y verduras no lavadas sobre frutas y verduras lavadas | | | | | |
| | Alimentos en botellas spray para químicos | | | | | |
| | Fragmentos de vidrio en enfriadores de cristalería para bebidas | | | | | |
| | Riesgo de contaminación de hielo | | | | | |
| | Otro | | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | | |

Notas:

13. Disposición/accesibilidad del lavamanos *

14. Etiquetado y almacenamiento químico

| | | | | | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|
| | No hay jabón, dispensador de jabón no funciona | | | | |
| | No hay toallas desechables de papel, dispensador de toallas desechables de papel no funciona | | | | |
| | El agua caliente a < 100°F (38°C) (solo un lavamanos) | | | | |
| | El lavamanos está obstruido o no es accesible | | | | |
| | El lavamanos se usa para otras actividades que no son el lavado de manos | | | | |
| | Se almacenan artículos dentro del lavamanos | | | | |
| | No hay guantes almacenados cerca del lavamanos (HOH -cocina y bar) | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | |

Notas:

| | | | | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| | Sin etiquetas/ilegibles | | | | |
| | Almacenado sobre o muy cerca de alimentos o superficies en contacto con los alimentos | | | | |
| | Almacenado a no más de 3 pies (92 cm) de una fuente de calor | | | | |
| | Almacenado sin tapa o sin cubrirlo | | | | |
| | Etiquetado de manera incorrecta | | | | |
| | Pesticidas/fertilizantes/cloro presentes | | | | |

| | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|

Notas:

| | | | | | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 15. Prácticas del Miembro del Equipo | | | | | |
| | Comer, degustar o uso de tabaco inapropiadamente | | | | |
| | Bebidas/alimentos personales almacenados inapropiadamente | | | | |
| | Contacto directo con alimentos RTE con manos descubiertas (según la jurisdicción) | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|--|--|--|--|
| 16. Superficies en contacto con alimentos — limpias/desinfectadas | | | | | |
| | Licuadora o Batidora | | | | |
| | Abridor de latas | | | | |
| | Tabla para cortar | | | | |

| | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Uso inapropiado de los guantes desechables |
| | Higiene inapropiada de las manos |
| | Se observan prácticas incorrectas del lavado de manos |
| | No se usan las mallas para el cabello o vellos faciales durante la preparación de los alimentos |
| | Se observan delantales o ropas sucias |
| | Uso de joyería excesiva/no aprobada durante a preparación de alimentos |

| | | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|--|

| | | | | | | |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|--|
| | Procesador de alimentos | | | | | |
| | Contenedor de alimentos (húmedo y con residuos de suciedad/sucio) | | | | | |
| | Vasos/refrigerador de bebidas (cristalería de almacenamiento) | | | | | |
| | Depósito de hielo | | | | | |
| | Máquina de hielo | | | | | |
| | Cuchillos | | | | | |
| | Porta cuchillos | | | | | |
| | Mezcladora | | | | | |
| | Platos/cristalería | | | | | |
| | Rebanador/Picador | | | | | |
| | Pistola/boquilla del dispensador de bebidas | | | | | |
| 1 | Utensilios/artículos pequeños | | | | | |
| | Contenedor de almacenamiento de los utensilios pequeños | | | | | |
| | Otro | | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | | |

| | |
|--------|-----------------------------------------------------|
| Notas: | Notas: Utensilios listos para usar con grasa |
|--------|-----------------------------------------------------|

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|--------------|--|-------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------|--|----------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|--------------|--|-------------|--|
| <p>17. Desinfección — lavaplatos/fregadero*</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td>Desinfectante con la concentración incorrecta (máquina de baja temperatura)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Temperatura a < 180°F (82°C) en el tubo múltiple o colector (máquina de alta temperatura) 0 <160° en la superficie</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Maquina lavaplatos o fregadero de 3 compartimentos con la concentración incorrecta de desinfectante</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">EN</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">FUERA</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">N.O.</td> <td style="width: 15%;"></td> </tr> </table> <p style="margin-top: 10px;">Notas:</p> | | Desinfectante con la concentración incorrecta (máquina de baja temperatura) | | Temperatura a < 180°F (82°C) en el tubo múltiple o colector (máquina de alta temperatura) 0 <160° en la superficie | | Maquina lavaplatos o fregadero de 3 compartimentos con la concentración incorrecta de desinfectante | EN | | FUERA | | N.O. | | <p>18. Certificación/cumplimiento del código regulador del gerente y de los miembros de equipo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 15%;"></td> <td>Copia del reporte de la inspección del Departamento de Salud no disponible</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Certificación del gerente no disponible</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Permiso de salubridad no disponible o está vencido</td> </tr> <tr> <td></td> <td>La tarjeta del manipulador de alimentos no está disponible (según la jurisdicción)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>El gerente no conoce la Política de Reportes y Exclusión para Miembros de Equipo</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 20px;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">EN</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">FUERA</td> <td style="width: 15%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">N.O.</td> <td style="width: 15%;"></td> </tr> </table> <p style="margin-top: 10px;">Notas:</p> | | Copia del reporte de la inspección del Departamento de Salud no disponible | | Certificación del gerente no disponible | | Permiso de salubridad no disponible o está vencido | | La tarjeta del manipulador de alimentos no está disponible (según la jurisdicción) | | El gerente no conoce la Política de Reportes y Exclusión para Miembros de Equipo | EN | | FUERA | | N.O. | |
| | Desinfectante con la concentración incorrecta (máquina de baja temperatura) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Temperatura a < 180°F (82°C) en el tubo múltiple o colector (máquina de alta temperatura) 0 <160° en la superficie | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Maquina lavaplatos o fregadero de 3 compartimentos con la concentración incorrecta de desinfectante | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Copia del reporte de la inspección del Departamento de Salud no disponible | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Certificación del gerente no disponible | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Permiso de salubridad no disponible o está vencido | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | La tarjeta del manipulador de alimentos no está disponible (según la jurisdicción) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | El gerente no conoce la Política de Reportes y Exclusión para Miembros de Equipo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



Puntos totales para la Sección 2 10 (5 puntos por tema, no por recuadro)

Sección 3: Violaciones No Críticas (12 aspectos, 3 puntos cada tema)

Estos aspectos son menos serios o aislados en su naturaleza, pero requieren de correcciones para mejorar los sistemas y los procedimientos. Si no se cubren, estos pueden llevar a violaciones críticas o violaciones críticas graves.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------------------|--|-------------|--|--------------------------------|--|-------------------------------------------|--|-----------------------------|--|------------------------|--|-----------|----------|-----------------|--|--------------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------|--|--------------------|--|--------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|--|----------------------------------------------------------|--|-----------------|--|---------------------|--|---------------------|--|---------|--|-------------------------------------------|
| <p>19. Limpieza de las superficies sin contacto con los alimentos</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 10%;"></td><td>Unidad de mantenimiento en caliente</td></tr> <tr><td></td><td>Refrigeradores/Congeladores de alcance al brazo</td></tr> <tr><td></td><td>Mostradores</td></tr> <tr><td></td><td>Estación para cambios de pañal</td></tr> <tr><td></td><td>Máquina lavaplatos/otro equipo lavaplatos</td></tr> <tr><td></td><td>Guardas de los ventiladores</td></tr> <tr><td></td><td>Filtros en los equipos</td></tr> <tr><td></td><td>Freidoras</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">1</td><td>Sellos o juntas</td></tr> <tr><td></td><td>Sillas o elevadores para bebés</td></tr> <tr><td></td><td>Congelador para el helado o mantecado</td></tr> </table> | | Unidad de mantenimiento en caliente | | Refrigeradores/Congeladores de alcance al brazo | | Mostradores | | Estación para cambios de pañal | | Máquina lavaplatos/otro equipo lavaplatos | | Guardas de los ventiladores | | Filtros en los equipos | | Freidoras | 1 | Sellos o juntas | | Sillas o elevadores para bebés | | Congelador para el helado o mantecado | <p>20. Condición — equipos y utensilios</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 10%;"></td><td>Carritos</td></tr> <tr><td></td><td>Tablas para cortar</td></tr> <tr><td></td><td>Maquina lavaplatos</td></tr> <tr><td></td><td>Equipos (refrigeradores, calentador de chips de tortilla, congelador de helado o mantecado, etc.)</td></tr> <tr><td></td><td>Coladeras de frituras</td></tr> <tr><td></td><td>Contenedores de alimentos (cucharones, lexan, plexiglás)</td></tr> <tr><td></td><td>Sellos o juntas</td></tr> <tr><td></td><td>Horno de microondas</td></tr> <tr><td></td><td>Cuchillos de cocina</td></tr> <tr><td></td><td>Repisas</td></tr> <tr><td></td><td>Dispensador de jabón/toallas descompuesto</td></tr> </table> | | Carritos | | Tablas para cortar | | Maquina lavaplatos | | Equipos (refrigeradores, calentador de chips de tortilla, congelador de helado o mantecado, etc.) | | Coladeras de frituras | | Contenedores de alimentos (cucharones, lexan, plexiglás) | | Sellos o juntas | | Horno de microondas | | Cuchillos de cocina | | Repisas | | Dispensador de jabón/toallas descompuesto |
| | Unidad de mantenimiento en caliente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Refrigeradores/Congeladores de alcance al brazo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mostradores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Estación para cambios de pañal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Máquina lavaplatos/otro equipo lavaplatos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Guardas de los ventiladores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Filtros en los equipos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Freidoras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Sellos o juntas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sillas o elevadores para bebés | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Congelador para el helado o mantecado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Carritos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tablas para cortar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Maquina lavaplatos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Equipos (refrigeradores, calentador de chips de tortilla, congelador de helado o mantecado, etc.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Coladeras de frituras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Contenedores de alimentos (cucharones, lexan, plexiglás) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sellos o juntas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Horno de microondas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Cuchillos de cocina | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Repisas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Dispensador de jabón/toallas descompuesto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|-----------|----------------------------------------------------------|-------------|--|--|
| | Cubierta de la máquina de hielo | | | |
| | Perillas/manijas | | | |
| | Contenedor de lechuga | | | |
| 1 | Horno de microondas | | | |
| | Hornos | | | |
| | Lámparas caloríficas | | | |
| 1 | Repisas/estantes | | | |
| | Pistola de bebida/fuente de soda | | | |
| | Carritos/estantes rápidos | | | |
| | Calentador de chips de tortilla | | | |
| | Prensa para hacer tortillas | | | |
| | Debajo de la tapa plana | | | |
| | Repisas de la cámara de refrigeración | | | |
| | Máquina de bebidas congeladas (margarita, batidos, etc.) | | | |
| | Grifos/drenajes/torre de cerveza | | | |
| | Otro | | | |
| EN | FUERA | N.O. | | |

Notas: horno microondas sucio. Rack de almacén sucio

| | | | | |
|-----------|----------------------------------------------------|-------------|--|--|
| | Utensilios (cubiertos, cucharas, cucharones, etc.) | | | |
| | Otro | | | |
| EN | FUERA | N.O. | | |

Notas: Horno microondas necesita reparación.

21. Lavamanos/fregadero de piso/coladera de piso/línea de suministro/línea de desechos/baños

| | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|
| | Fregadero de servicio/desagües sucios |
| | Desagües tapados/flujo de desagüe lento |
| | Equipo de desagüe no asegurado/tuberías caídas |
| | Tubería/grifo del agua con fuga |
| | Lavamanos/fregadero no asegurado a la pared |
| | Lavamanos con suciedad |
| | Desagües en mala condición, sin rejillas |
| | No espacio de aire en las líneas de desagüe, rociador debajo del nivel de desborde |
| | Dispositivo de prevención de reflujo ausente o averiado (fregadero de servicio) |
| | Retrete con fuga de agua/no asegurado |
| 1 | Baños limpios y reabastecidos |
| | Asiento del retrete roto y flojo |
| | Retrete tapado inoperable |
| | Trapeadores/escobas dejados en el piso |
| | Trapeadores almacenados en agua sucia |
| | Otro |

22. Este aspecto está reservado para su uso futuro

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Violaciones que se especifican en la última inspección del Departamento de Salud fueron identificados durante esta evaluación |
| | Acción(es) correctiva(s) no escrita(s) en la copia del informe del servicio de plagas más reciente/informe de plagas no disponible |

| | | | | | |
|------------------------|--|--------------|--|-------------|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | |
| Notas: | | | | | |
| baño de personal sucio | | | | | |

| | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | |
| Notas: | | | | | |

23. Condición — reparación de las instalaciones

| | | | | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|--|-------------|--|
| | Pisos/baldosas/lechadas | | | | |
| | Paredes | | | | |
| | Calafeteo/sellado en las grietas y hendiduras | | | | |
| | Ventilas | | | | |
| | Campanas | | | | |
| | Puertas | | | | |
| | Separación mayor de 1 pulgada(2.5 cm) entre los filtros de la campana | | | | |
| | Foco(s) fundidos | | | | |
| | Guardas de lámparas rotas o ausentes | | | | |
| | Techo | | | | |
| | Otro | | | | |
| EN | | FUERA | | N.O. | |

Notas:

24. Pisos, paredes, techos, ventilas y toldos — limpios

| | |
|---|-----------------------------|
| 1 | Pisos |
| 1 | Paredes |
| 1 | Techo |
| | Ventilas |
| | Campana |
| | Agua estancada (en el piso) |
| | Guardas de lámparas |
| | Otro |

| | | | | | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|
| EN | | FUERA | | N.O. | |
|-----------|--|--------------|--|-------------|--|

Notas:

Oportunidades varias en cuanto a limpieza.

25. Almacenamiento, de bajo riesgo

| | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|
| | Equipos almacenados sobre el piso |
| | Utensilios almacenados incorrectamente (no invertidos, cuchillos acuñados) |
| | Artículos desechables/para llevar no invertidos |
| | Alimentos No PHF/TCS sin cubrir |
| | Alimentos No PHF/TCS sin etiquetar |
| | Fregaderos de inmersión apagados |
| | Artículos Húmedos anidados con etiquetas o residuos de etiquetas |
| | Pertenencias de los miembros del equipo almacenadas incorrectamente |
| | Mantelería limpia no almacenada en el área designada |
| | Latas dañadas |
| | Otro |
| EN | FUERA |
| | N.O. |

Notas:

26. Trapo para limpiar — uso y almacenamiento*

| | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Los trapos húmedos para limpiar están almacenados fuera de la cubeta de desinfectante |
| | Los trapos para limpiar están almacenados en una solución de desinfectante demasiado sucia |
| | No desinfectar el trapo al limpiar diferentes superficies de contacto con los alimentos |
| | El desinfectante no está a la concentración correcta |
| | Trapo no totalmente sumergido en solución desinfectante |

| | | |
|-----------|--------------|-------------|
| EN | FUERA | N.O. |
|-----------|--------------|-------------|

Notas:

27. Herramientas apropiadas — termómetro/equipos de pruebas/señalización/marcador de etiquetas

| | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------|-------------|
| | Termómetro interno no disponible | |
| | No hay tiritas de prueba disponibles | |
| | El termómetro de alimentos inexacto o no está disponible | |
| | Señalética del lavamanos ausente en los lavamanos | |
| | El marcador de etiquetas tiene la fecha y hora incorrecta | |
| EN | FUERA | N.O. |

Notas:

28. Control de plagas — sin población activa

| | | |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| | Se observan moscas fruteras/moscas de desagüe | |
| | Se observan cucarachas muertas | |
| | Ventana/cortina/puerta abierta | |
| | Se observan anidaciones o excrementos viejos | |
| | La puerta externa tiene una brecha de > 1/4 de pulgada en la parte de abajo | |
| EN | FUERA | N.O. |

Notas:

29. Material — diseño y uso

| | |
|--|----------------------------------------------------------------------------|
| | Equipo inoperante usado para otro propósito (almacenamiento) |
| | Equipo de envoltura en papel de aluminio o plástico (en malas condiciones) |
| | Cartón en el piso (usado como tapete) |

30. Área de basura/instalaciones exteriores/área del fregadero de trapeadores de la conserjería

| | |
|--|-----------------------------------------------------|
| | Receptáculo de basura/grasa sucio |
| | Receptáculo de basura/grasa abierto |
| | Instalaciones exteriores sucias/plataforma de carga |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--|----------------------------------------------------|--|------------------------------------|--|--------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-------------|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|-------------|--|--|
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;">Trapo mojado debajo de la tabla para cortar</td></tr> <tr><td></td><td>Estantes con revestimientos de material absorbente</td></tr> <tr><td></td><td>Cajas usadas como almacén/estantes</td></tr> <tr><td></td><td>Uso de cuchara usada sin mango</td></tr> <tr><td></td><td>Uso no aprobado de artículos como utensilio (To Go, vaso, etc.)</td></tr> <tr><td></td><td>Uso de artículos To Go para almacenar a largo plazo</td></tr> <tr><td></td><td>Uso de cinta adhesiva/cables/envoltura plástica en equipo/utensilios</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">EN</td> <td style="text-align: center;">FUERA</td> <td style="text-align: center;">N.O.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Notas:</p> | | Trapo mojado debajo de la tabla para cortar | | Estantes con revestimientos de material absorbente | | Cajas usadas como almacén/estantes | | Uso de cuchara usada sin mango | | Uso no aprobado de artículos como utensilio (To Go, vaso, etc.) | | Uso de artículos To Go para almacenar a largo plazo | | Uso de cinta adhesiva/cables/envoltura plástica en equipo/utensilios | EN | FUERA | N.O. | | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;">Mantelería expuesta/descubierta almacenada afuera</td></tr> <tr><td></td><td>Equipos decomisados inadecuadamente almacenados afuera o en el cobertizo</td></tr> <tr><td></td><td>Herramientas de limpieza sucias en el almacenamiento (cacerolas de polvo)</td></tr> <tr> <td style="text-align: center;">EN</td> <td style="text-align: center;">FUERA</td> <td style="text-align: center;">N.O.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Notas:</p> | | Mantelería expuesta/descubierta almacenada afuera | | Equipos decomisados inadecuadamente almacenados afuera o en el cobertizo | | Herramientas de limpieza sucias en el almacenamiento (cacerolas de polvo) | EN | FUERA | N.O. | | |
| | Trapo mojado debajo de la tabla para cortar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Estantes con revestimientos de material absorbente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Cajas usadas como almacén/estantes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Uso de cuchara usada sin mango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Uso no aprobado de artículos como utensilio (To Go, vaso, etc.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Uso de artículos To Go para almacenar a largo plazo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Uso de cinta adhesiva/cables/envoltura plástica en equipo/utensilios | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EN | FUERA | N.O. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mantelería expuesta/descubierta almacenada afuera | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Equipos decomisados inadecuadamente almacenados afuera o en el cobertizo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Herramientas de limpieza sucias en el almacenamiento (cacerolas de polvo) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EN | FUERA | N.O. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

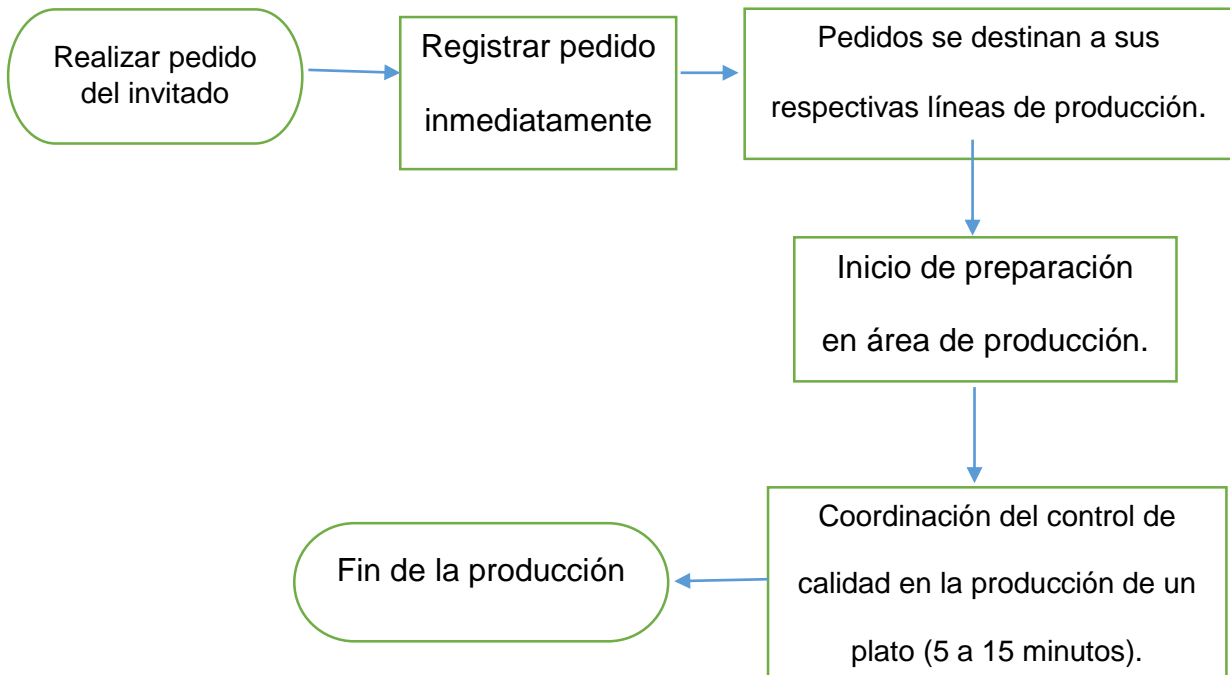
Puntos totales para la Sección 3 9 (3 puntos por tema, no por recuadro)



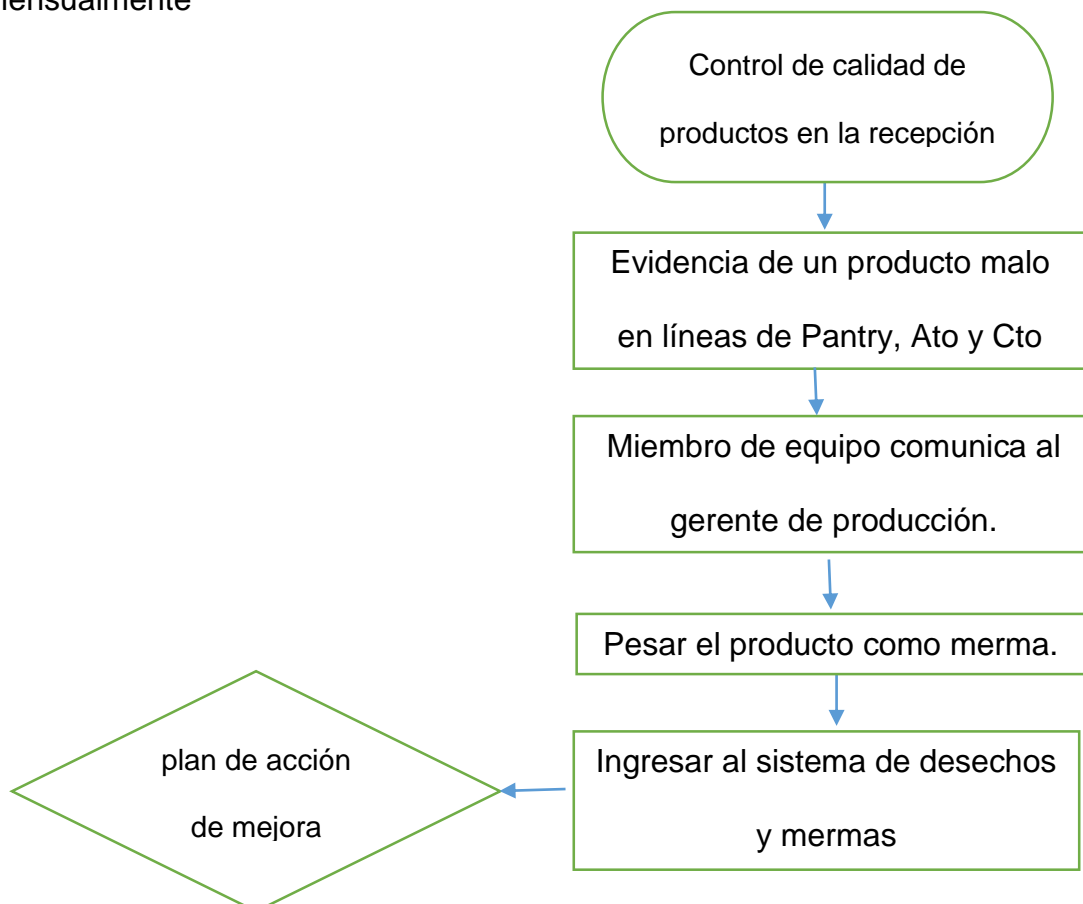
| | | | |
|--|--|----------|----------------------------|
| | | 9 | (3 puntos por tema) |
|--|--|----------|----------------------------|

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|-----------|---------------------------|-----------------------------|
| Puntos totales para la Sección 3 Violaciones No Críticas | | | | | |
| Puntos totales para la Sección 2 Violaciones Críticas | | | | <u>5</u> | (5 puntos por tema) |
| Puntos totales para la Sección 1 Violaciones Críticas Graves | | | | <u>0</u> | (20 puntos por tema) |
| Esta es la puntuación de la evaluación de tu restaurante | | | | | |
| Puntos totales | 100 | - | 19 | (Puntos totales) = | <u>95</u> |
| 91 puntos o más es una puntuación aprobatoria. | | | | | |

Anexo 30. Reducción de tiempos de producción de los productos en las líneas *Pantry, Ato, y Cto*



Anexo 31. Reducción de costos en desechos y mermas proyectados mensualmente



Anexo 32. 15 primeras ventas globales familia genérica – *Chili's* (MIX DE VENTAS)

| N° | Familia | Código | Descripción | CANTIDAD | | VENTA | |
|--------------|------------------|--------|----------------------------------|------------------|------------|----------------------|------------|
| | | | | Cantidad | % Cantidad | V. Venta | % V. Venta |
| 1.00 | Familia Generica | 10070 | CRISPY CKN TACO | 1,871.00 | 2.97% | S/ 41,867.30 | 5.79% |
| 2.00 | Familia Generica | 125 | HONEY CHIP.CHK CRISPERS (412016) | 972.00 | 1.54% | S/ 32,375.39 | 4.48% |
| 3.00 | Familia Generica | 1101 | CHICKEN CRISPERS | 647.00 | 1.03% | S/ 21,279.42 | 2.94% |
| 4.00 | Familia Generica | 1114 | CLUB TACO (804075) | 742.00 | 1.18% | S/ 19,400.44 | 2.68% |
| 5.00 | Familia Generica | 1105 | CAJUN CKN PASTA | 537.00 | 0.85% | S/ 14,731.02 | 2.04% |
| 6.00 | Familia Generica | 128 | TRIPLE DIPPER PERS (412061) | 371.00 | 0.59% | S/ 13,309.94 | 1.84% |
| 7.00 | Familia Generica | 10317 | CORONITRITA | 542.00 | 0.86% | S/ 12,033.96 | 1.66% |
| 8.00 | Familia Generica | 2419 | MOLTEN CHOC CAKE | 556.00 | 0.88% | S/ 11,459.17 | 1.59% |
| 9.00 | Familia Generica | 2629 | LIMONADA NATURAL | 3,258.00 | 5.17% | S/ 11,309.11 | 1.56% |
| 10.00 | Familia Generica | 1712 | COMBO FAJITA | 304.00 | 0.48% | S/ 11,199.00 | 1.55% |
| 11.00 | Familia Generica | 501 | BACON BURGER (414002) | 377.00 | 0.60% | S/ 10,963.60 | 1.52% |
| 12.00 | Familia Generica | 1107 | BASIL PASTA | 788.00 | 1.25% | S/ 10,935.00 | 1.51% |
| 13.00 | Familia Generica | 1103 | CHICKEN FRIED CHICKEN (412008) | 333.00 | 0.53% | S/ 8,423.90 | 1.17% |
| 14.00 | Familia Generica | 2647 | CHICHA M. | 1,318.00 | 2.09% | S/ 8,386.32 | 1.16% |
| 15.00 | Familia Generica | 9567 | STRAWBERRY LEMONADE (806098) | 874.00 | 1.39% | S/ 8,324.27 | 1.15% |
| 16.00 | Familia Generica | | otros | 23,745.00 | | S/ 162,457.10 | |
| Total | | | | 37,235.00 | | S/ 398,454.94 | |

Anexo 33. 15 primeras ventas globales familia terminados – *Chili's* (MIX DE VENTAS)

| N° | Familia | Código | Descripción | CANTIDAD | | VENTA | |
|--------------|--------------------|---------|---------------------------|------------------|------------|----------------------|------------|
| | | | | Cantidad | % Cantidad | V. Venta | % V. Venta |
| 1.00 | FAMILIA TERMINADOS | 3094 | 3 FOR ME | 2,191.00 | 3.48% | S/ 41,171.82 | 5.70% |
| 2.00 | FAMILIA TERMINADOS | 154 | WINGS | 709.00 | 1.13% | S/ 19,018.04 | 2.63% |
| 3.00 | FAMILIA TERMINADOS | 3243 | LN HIERBA | 1,743.00 | 2.77% | S/ 15,307.78 | 2.12% |
| 4.00 | FAMILIA TERMINADOS | 538 | BAVO BURGER | 435.00 | 0.69% | S/ 13,335.70 | 1.84% |
| 5.00 | FAMILIA TERMINADOS | 3366 | CHILCANOS 2X25 | 524.00 | 0.83% | S/ 11,187.50 | 1.55% |
| 6.00 | FAMILIA TERMINADOS | 3090 | SANTA FE SALAD | 397.00 | 0.63% | S/ 10,882.45 | 1.51% |
| 7.00 | FAMILIA TERMINADOS | 3244 | LN CAMU | 964.00 | 1.53% | S/ 9,880.43 | 1.37% |
| 8.00 | FAMILIA TERMINADOS | 4447 | MARG. PRESIDENTE (806136) | 462.00 | 0.73% | S/ 9,856.39 | 1.36% |
| 9.00 | FAMILIA TERMINADOS | 1000011 | SANTA FE BOWL | 302.00 | 0.48% | S/ 8,868.84 | 1.23% |
| 10.00 | FAMILIA TERMINADOS | 2916 | BLACK STRAW SP | 888.00 | 1.41% | S/ 8,431.20 | 1.17% |
| 11.00 | FAMILIA TERMINADOS | 3083 | CHILE TACO | 243.00 | 0.39% | S/ 8,095.99 | 1.12% |
| 12.00 | FAMILIA TERMINADOS | 2928 | RITA BWL | 311.00 | 0.49% | S/ 8,093.00 | 1.12% |
| 13.00 | FAMILIA TERMINADOS | 145 | QUESA BITES | 360.00 | 0.57% | S/ 8,074.02 | 1.12% |
| 14.00 | FAMILIA TERMINADOS | 1000008 | AVO CK BOWL | 245.00 | 0.39% | S/ 6,580.31 | 0.91% |
| 15.00 | FAMILIA TERMINADOS | 3221 | DIP SKILLET | 211.00 | 0.33% | S/ 5,786.30 | 0.80% |
| 16.00 | FAMILIA TERMINADOS | | Otros | 12,113.00 | | S/ 90,685.85 | |
| Total | | | | 22,098.00 | | S/ 275,255.62 | |