



# Recepción / Control de almacén

Publicado: Abril 2012

Última versión: May 2013

Código: 99-00-06-PR-S-15-00

## Objetivo y alcance

El objetivo de este procedimiento es estandarizar y unificar el proceso desde que las mercancías se entregan en el hotel. Desde la recepción y revisión de las mercancías recibidas por un empleado hasta su almacenamiento en el espacio de almacenaje.

Definición del cálculo de la cobertura de stock.

Descripción del procedimiento FIFO (primera entrada, primera salida) – rotación continua del almacén.

Este procedimiento aplica y debe ser seguido por todos los empleados del departamento de A&B, el encargado del almacén o economato o cualquier otra figura similar definida en el hotel.

## Contenido

- 1 Recepción y control de mercancías
- 2 Almacenaje de alimentación seca y perecederos
- 3 Cobertura de stock
- 4 Sistema FIFO
- 5 Registros y archivo
- 6 Validación del procedimiento

## 1 Recepción y control de mercancías

**Responsable:** Responsable de A&B (y Director de Hotel), Encargado del almacén y todo los empleados de A&B

La recepción de mercancías es un proceso por el que recibimos, de una empresa externa, productor para su uso dentro del hotel.

Las mercancías deben ser ordenadas por una persona dentro del hotel y los pedidos deben realizarse en cada hotel con una periodicidad regular en función de su volumen de negocio. Este proceso aplica a todos los hoteles, la persona designada al cargo de este proceso se llama en algunos hoteles Encargado del almacén.

The goods have been ordered by a person within the hotel, orders have to be carried out in each hotel on a regular schedule, depending on volume of business. This process applies to all hotels, designated person will be in charge of this process and in some hotels a so called "storekeeper" is carrying out the duty.

- Cada hotel definirá un área para la recepción de mercancías
- El horario de recepción de mercancías se definirá en función del servicio y la localización del área de recepción para no molestar a los clientes con el ruido.

Organization Department – Recepción - Control de almacén



- En cada hotel se designarán las personas que puedan recibir /firmar la recepción de mercancías.
- Durante la recepción de las mercancías en el hotel, la persona designada deberá comprobar y verificar el albarán del proveedor con las mercancías realmente recibidas.
- El proceso de revisión durante la recepción de mercancías debe hacerse del siguiente modo:
  1. Comprobar la recepción con el albarán
  2. Cantidad de los productos
  3. Apariencia general y calidad (especialmente con los productos frescos)
  4. Productos dañados o sucios (especialmente con los productos frescos)
  5. Frescura y apariencia del producto
  6. Freshness and look of product
  7. Volumen y peso de acuerdo a la nota de entrega o albarán
- Se realizarán chequeos puntuales, cada proveedor se revisará una vez a la semana para todos los productos.
- El control de la calidad es importante especialmente para los productos frescos en términos de apariencia, consistencia y aspecto general. Los productos frescos expiran rápidamente!
- Debe haber una balanza cerca de la zona de recepción de mercancías para realizar controles en términos de peso de la mercancía recibida. Si no la hubiese, debe realizarse este control de otro modo. Recomendamos chequear a cada proveedor una vez a la semana para todos los productos.
- Después de aceptar la mercancía (con o sin variaciones), trasladaremos los productos de A&B a los almacenes correspondientes o avisaremos a los departamentos necesarios.
- Si existen diferencias entre el albarán de entrega y los productos entregados, lo anotaremos en el albarán. Los cambios deben ser firmados y reconocidos por la persona que lo recibe y la persona que lo entrega de un proveedor externo.
- La información sobre las diferencias debe informarse al departamento que le concierna para no dañar la operativa.
- Al albarán de entrega debidamente firmado debe ser archivado como corresponda.
- Deben tenerse en cuenta las directrices de HACCO cuando estemos manipulando alimentos y bebidas.

#### Administrativo:

- Aplican los procedimientos de Click & Buy en cada BU.
- Aplican los diferentes requisitos administrativos y legales en cada BU o país.
- Con el fin de tener un correcto control del Coste de las Ventas, se completará para todos los platos servidos en el hotel (excepto las ofertas estandarizadas a nivel BU como Room Apetit, Desayuno Estándar, etc.) el registro estándar *F&B Cost Calculation Template.xls*. Esta plantilla debe completarse con cada cambio estacional o renegociación de precios del departamento de compras. La frecuencia mínima de recálculo para cada plato es de 3 meses.
- Es obligatorio la compra de productos y mercancías de A&B preferiblemente catalogadas y de proveedores homologados por el departamento de compras.



## 2 Almacenaje de alimentación seca y perecederos

**Responsable:** Responsable de A&B (y Director de Hotel), Encargado del almacén y todo los empleados de A&B

Esta parte del manual describe el proceso que debe ser considerado en la recepción de mercancías.

- En general, todos los artículos de A&B se almacenarán en las áreas definidas.
- Todos los espacios de almacenamiento (seco, refrigerado o congelado) serán sólo accesibles para las personas definidas; es decir, sólo para el Encargado del almacén, el Responsable de A&B, el Jefe de Cocina y los Jefes de Departamento.
- Todos los espacios de almacenamiento (seco, refrigerado o congelado) permanecerán cerrados con llave todo el tiempo. Las llaves estarán a cargo de cualquiera de ellos, el Encargado del almacén, el Responsable de A&B, el Jefe de Cocina o los Jefes de Departamento.
- Al final del día o en un cambio relevante de llaves, deben ser entregadas al siguiente responsable. Esta entrega se documentará con ambas firmas y con el depósito de las llaves en Recepción durante la noche. Esta documentación de entrega se mantendrá en Recepción.
- Todos los espacios de almacenamiento deben estar siempre limpios y ordenados teniendo en cuenta que todos los productos de alimentación necesitan más atención y más especial. Las instrucciones de limpieza y gestión están disponibles en los procedimientos de HACCP de cada país.
- Los productos de A&B deberán almacenarse por separado de acuerdo a los requerimientos legales de cada país.
- Los alimentos frescos y congelados deben almacenarse en los refrigeradores y congelados definidos.
- Los requisitos legales se aplicarán teniendo en cuenta si se trata de pescado, carne, vegetales, fiambres, ensaladas y alimentación seca – consultar las especificaciones en los procedimientos de HACCP de cada país.
- Todos los alimentos elaborados deben estar etiquetados con la fecha de elaboración – consultar las especificaciones en los procedimientos de HACCP de cada país.
- El control de temperaturas debe realizarse de acuerdo a los requerimientos legales y a las especificaciones de HACCP.
- Las estanterías, los alimentos cubiertos y el orden de los productos en las áreas de almacenaje dependerán de los requerimientos legales locales. Nunca se almacenarán productos abiertos y los alimentos por debajo de otros artículos cuando no están bien cubiertos.

## 3 Cobertura de stock

**Responsable:** Responsable de A&B (y Director de Hotel) Encargado del almacén y todo los empleados de A&B

Cada hotel debe establecer una cobertura para todas las referencias de F&B.

Para el cálculo de la COBERTURA deben considerarse los siguientes aspectos:

1. Definir los productos o referencias (**Ejemplo:** Aceite de oliva, 0,75 por botella)
2. Cada cuánto y en qué cantidad deben servirse los productos por el proveedor (**Ejemplo:** Cada día 2 excepto los sábados y domingos, pedidos mínimos de 6 botellas)
3. Cuántos puntos de venta están usando el producto en el hotel (**Ejemplo:** 2 puntos – restaurante y Room Service)

Organization Department – Recepción - Control de almacén



4. La cantidad media que se necesita en una semana (**Ejemplo:** 10 botellas para restarurante, 3 botellas para Room Service)

**Ejemplo de definición de Cobertura de Stock considerando los criterios indicados para pedidos y consumos:**

Un hotel necesita un mínimo de 11 botellas a la semana para cubrr sus necesidades/ conusmos en los departamentos de A&B.

Por lo tanto, hay 3 posibilidades considerando el calendario de entrega:

1. Pedido semanal:  
Cobertura de Stock sería de 18 botellas a las semana, pidiendo 4 veces al mes = máximo de 72 botellas en un mes.  
Si los pedidos se hacen semanalmente – habría más botellas pedidas de las que necesitamos.
2. Pedido quincenal:  
Cobertura de Stock sería de 30 botellas pidiendo 2 veces al mes = máximo de 60 botellas en un mes.  
Si los pedidos se hacen quincenalmente – habría más botellas pedidas de las que necesitamos, PERO en menos que si realizamos pedidos semanales.
3. Pedido mensual:  
Cobertura de Stock sería de 54 botellas pidiendo una vez al mes = máximo de 54 botellas en un mes.  
Si los pedidos se hacen mensualmente – todavía habría más botellas pedidas de las que necesitamos, PERO sería la forma más efectiva de pedido:
  - Se pedirán 54 botellas de acuerdo a la definición de Cobertura de Stock
  - Se usarán 52 botellas en los puntos de venta de A&B
  - Por lo tanto, solo habría 2 botellas por encima del stock

**La Cobertura de Stock se revisará para no poner en riesgo la operativa y se cambiará si el “stock” es tan bajo que pueda existir riesgo para la operativa.**

**Resumen:**

La definición de Cobertura de Stock se realizará teniendo en cuenta los consumos, los plazos de entrega y el espacio de almacenaje.

Reducir las existencias de A&B al mínimo sin poner en riesgo la operativa.

Definir la Cobertura de Stock para cada artículo o referencia para no sobrecargar los almacenes.

Dentro de la zona de stock, hay más riesgo de perder stock con los artículos alamecenados en mayor cantidad.

Todos los artículos comprados y almacenados suponen un coste monetario para la compañía.

De lo contrario, el resultado puede incrementar el coste de venta en A&B.



#### 4 Sistema FIFO

***Responsable: Responsable de A&B (y Director de hotel), Encargado del almacén y todo los empleados de A&B***

El sistema FIFO (primera entrada, primera salida) es otra parte importante del control de stocks.

El objetivo de este proceso es minimizar la pérdida de artículos, particularmente de productos frescos.

- Debe realizarse una continua rotación de los productos de A&B cuando el hotel recibe nueva mercancía o se produce un traspaso interno.
- Cuando se recepciona mercancía, la que ya está almacenada con mayor antigüedad se tiene que colocar delante de la mercancía recepcionada más recientemente para garantizar la utilización de estos productos antes..
- Especialmente, con productos frescos este proceso necesita ser adaptado cada día y por todos los empleados del área de F&B.
- Si este proceso no se sigue, podrían excederse las fechas de caducidad y, consecuentemente, los alimentos no podrían usarse nunca y deberían tirarse para no perjudicar a ninguna persona.
- Si la fecha de caducidad ha expirado, las referencias tienen que eliminarse del almacén y comunicar este hecho a las personas que corresponda.
- De no hacerlo, el riesgo podría ser que no podamos entregar a los clientes lo que han pedido si se trata de alguna de estas referencias.

#### Resumen:

Continua rotación de los artículos de A&B.

Los artículos recibidos recientemente deben colocarse **DETRÁS** de los recibidos antes – rotación de stock.

La fecha de caducidad y el volumen de las entregas de mercancía que se necesitan tiene que tenerse en cuenta cuando al colocar la mercancía y hacer pedidos.

De lo contrario, el resultado puede incrementar el coste de venta en A&B.

#### 5 Registros y archivo

<b>Registro o documento</b>	<b>Responsables</b>	<b>Plazo archivo</b>
F&B Cost of Sale Template	Responsable de A&B/ responsable de Cocina	Mientras el plato se ofrezca



Control de  
almacén

## 6 Validación del procedimiento

<b>Versión</b>	<b>Area corporativa</b>	<b>Aprobado por</b>		<b>Fecha de aprobación</b>
1	<b>Operations (Process Owner)</b>	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			