

RAU

MANTENCIÓN DE ORDEN DE TIENDA Y TRASTIENDA
5S

IT – 06.13-RET-TIE

Revisión

001

DESCRIPCIÓN 5'S:

- 5S corresponde a un método de gestión para lograr lugares de trabajos mejor organizados y más limpios de forma permanente, creando estándares para procesos más eficaces y eficientes.
- Cada “S” corresponde a un paso del proceso:

	Nombre	Descripción
1S	Clasificar	Identificar lo útil de lo que no se usará, y eliminar lo innecesario
2S	Ordenar	Sectorizar/Demarcar el espacio donde irán los elementos. La ubicación de los elementos dependerá de la frecuencia de uso. Evitar duplicidad. <i>“Un lugar para todo y todo en su lugar”</i>
3S	Limpiar	Limpiar el lugar donde se ubican los elementos y hacerlo como una rutina del día a día, de responsabilidad de todo el equipo.
4S	Estandarizar	La idea es dar sostenibilidad a las 3S anteriores, creando estándares. Para ello una vez ordenado, debes verificar el estándar creado para mantener las condiciones del lugar según las 3S anteriores.
5S	Mantener	Se realizarán revisiones constantes para verificar que las 5S se cumplan y se mantiene la rutina en el tiempo. Esta revisión pasa a ser parte de la auditoria del manual de operaciones.

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 9	
RAU	MANTENCIÓN DE ORDEN DE TIENDA Y TRASTIENDA 5S	IT – 06.13-RET-TIE	
		Revisión	001

D. TIE/ETIE	<i>Implementación 5S Punto Caliente</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Si no se encuentra implementado	<p>Identificar elementos necesarios a tener encima de mueble de punto caliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hornos - Acrílico porta utensilios - Tenazas silicona - Tijeras, cuchillo, corta pizza, espátula - Servilletas/ servilletero - Papel mantequilla - Tabla de cortar - Bolsas de papel (12x15, 200) - Bandejas clientes* - Guantes para tomar bandejas (en lugar definido) <p>Cualquier otro elemento no corresponde a ubicar encima de mueble. *Si no hay otro lugar, puede delimitarse espacio para bandejas cliente.</p>	ANEXO 1
	<p>Identificar elementos a guardar en cajones de mueble de punto caliente (si aplica) Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cajón 1: Espolvoreador, azúcar flor, guantes desechables, Satos, accesorios adicionales punto caliente. - Cajón 2: Artículos de marketing - Cajón 3: Sobre con cartones de empanadas vacíos. 	

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC Fecha: Octubre 2025	Revisó: M Fuentes / J Proc y EO Fecha: Octubre 2025	Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Octubre 2025
--	--	--

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 3 de 9	
RAU	MANTENCIÓN DE ORDEN DE TIENDA Y TRASTIENDA 5S	IT – 06.13-RET-TIE	
		Revisión	001

	<p>Identificar secciones bajo mesón, existiendo en tiendas hornos UNOX y sectores de acopio de bandejas de pan precocido, latas calientes y latas frías, como en otros casos espacios para almacenamiento de sobres de papel 12x15; sobres 200 y de 400. Junto con lo anterior, espacio definido para guantes térmicos.</p> <p>En caso de no tener espacios para bolsas de papel, definir la necesidad de instalación de acrílicos porta bolsas en puertas de vitrina/cúpula empanadas.</p> <p><i>Dependiendo configuración de mueble, existirá espacio para almacenamiento de bandejas de empanadas vacías o se debe definir su ubicación en uno de los cajones.</i></p>	
	Limpiar mmueble con paño humedecido	
	Ordenar equipos y elementos/insumos de acuerdo a fotografías de anexo.	
	Demarcar la zona con la ubicación definida de cada uno de los elementos y equipos.	
	Etiquetar el lugar con los nombres de elementos en su ubicación definida.	
En todo momento	Mantener limpio el lugar tanto sobre mesón, cajones y divisiones junto con sus demarcaciones e identificaciones en buen estado.	IT-06.06-RET-TIE

Como regla general, la vitrina de empanadas deberá estar frente a mueble de punto caliente, por seguridad y movilidad del personal para ingresar productos a los hornos.

En mueble de punto caliente, puede existir espacio para acopio de otros elementos a definir según local, procurar no replicar almacenamientos en diferentes lados de la tienda, así también solo almacenar aquellos que se requieran de acceso inmediato y uso frecuente para exhibición y/o entrega a clientes para venta como algunos insumos asociados a la zona de punto caliente (ej: pan precocido, servilletas, bandejas, papel mantequilla).

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC Fecha: Octubre 2025	Revisó: M Fuentes / J Proc y EO Fecha: Octubre 2025	Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Octubre 2025
--	--	--

RAU

MANTENCIÓN DE ORDEN DE TIENDA Y TRASTIENDA
5S

IT – 06.13-RET-TIE

Revisión

001

D. TIE/ETIE

Implementación 5S acopio de insumos de café

Cuándo	Cómo	Documentos
Si no se encuentra implementado	Identificar elementos de acopio en mueble de cafetería: <ul style="list-style-type: none"> • Productos: <ul style="list-style-type: none"> - Bolsas café - Bolsas leche - Bolsas vainilla - Bolsas chocolate - Bolsas te chai - Bolsas abiertas con producto a reponer - Bolsas vacías • Insumos: <ul style="list-style-type: none"> - Vasos (8,12,16 oz) - Tapas - Revolvedores - Azúcar - Endulzante • Basurero (espacio puede ser central único o doble frontal dependiendo el mueble) 	ANEXO 3
	Definir ubicación para los productos, en ubicación independiente de los insumos. Limpiar mueble y bandejas Demarcar con cinta adhesiva las bandejas, con lo cual se delimitará el espacio entre productos. Lo mismo se debe realizar para los insumos. <i>En caso de los vasos, dependiendo del espacio, se asigna una bandeja completa para un tipo de vaso así también para las tapas.</i> Etiquetar con los nombres de cada producto y/o insumo en el lugar definido Ubicar productos y/o insumos en su lugar Mantener el orden y limpieza del lugar	

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC
Fecha: Octubre 2025

Revisó: M Fuentes / J Proc y EO
Fecha: Octubre 2025

Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail
Fecha: Octubre 2025

RAU

MANTENCIÓN DE ORDEN DE TIENDA Y TRASTIENDA
5S

IT – 06.13-RET-TIE

Revisión

001

D. TIE/ETIE

Implementación 5S lugares de acopios

Cuándo	Cómo	Documentos
Si no se encuentra implementado	Identificar elementos de los diferentes puntos de acopio por categoría de productos: <ul style="list-style-type: none"> - Cooler y/o repisas de líquidos - Cooler de acopio empanadas, platos, ensaladas, dulcería, colación. - Repisas/mueble de galletas - Repisa/ mueble de insumos de aseo 	ANEXO 2
	Definir ubicación para cada grupo de productos mencionados anteriormente	
	Limpiar bandejas, repisas o zonas de acopio.	IT- 06.05-RET-TIE
	Ubicar los productos en su lugar definido	
	Etiquetar y demarcar (si aplica) las zonas con los nombres de los productos	
	Mantener el orden y limpieza del lugar	

En el caso de cooler de bebidas para acopio, procurar ordenar a imagen y semejanza del cooler de exhibición tienda, para facilitar el conteo de productos para inventario. Así también, considerar manejar los productos en su pack cerrado (x6) para cuando se necesite reponer en tienda,

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC
Fecha: Octubre 2025

Revisó: M Fuentes / J Proc y EO
Fecha: Octubre 2025

Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail
Fecha: Octubre 2025

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 6 de 9	
RAU	MANTENCIÓN DE ORDEN DE TIENDA Y TRASTIENDA 5S	IT – 06.13-RET-TIE	
		Revisión	001

D. TIE/ETIE	Implementación 5S estación de trabajo	
Cuándo	Cómo	Documentos
Si no se encuentra implementado	<p>Identificar elementos necesarios a tener en escritorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfono - Calculadora - Corchetera - Scotch - Lapicero / lápices - Timbres <p>En cajonera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos de escritorio/ llaves - Papeletas de deposito - Bolsas de depósito - Satos - Tablet* <p>Bajo escritorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Basurero pequeño <p>Librero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacio disponible para dejar bitácora, libro de ventas y documentos varios <p>Carpetero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elemento colgado en muro, con carpetas porta documentos identificados. <p>Cualquier otro elemento no corresponde a ubicar en escritorio</p> <p><i>*La Tablet como es de uso constante, al momento de no usarse, almacenar en cajón o dejar en librero.</i></p>	ANEXO 1
	Limpia escritorio con paño húmedo	
	Definir ubicación de elementos sobre escritorio, considerando espacio central disponible para trabajo.	
	Ubicar los elementos en el lugar definido.	
	Demarcar con cinta adhesiva los espacios para cada elemento sobre escritorio así también división central en cajón.	
	Etiquetar con los nombres de cada elemento en su ubicación	
	Mantener el orden y limpieza del lugar	

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC Fecha: Octubre 2025	Revisó: M Fuentes / J Proc y EO Fecha: Octubre 2025	Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Octubre 2025
--	--	--

ANEXO 1

PUNTO CALIENTE

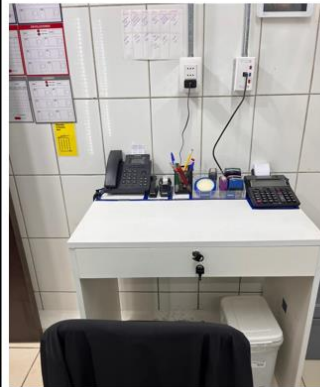


- Demarcación de elementos y equipos sobre mesón
- Demarcación e identificación de elementos dentro cajón
- Demarcación e identificación de bandejas de sobres

ESTACIÓN DE TRABAJO



Escritorio desordenado



Escritorio con todos los elementos ordenados en su lugar, demarcado y etiquetado

RAU

MANTENCIÓN DE ORDEN DE TIENDA Y TRASTIENDA
5S

IT – 06.13-RET-TIE

Revisión

001

CAJÓN ESTACIÓN DE TRABAJO



Cajón de escritorio sin orden de elementos



Cajón de escritorio demarcado con ubicación de elementos de escritorio y papeletas de depósito y bolsas.

ANEXO 2

Líquidos en altura



Máxima altura delimitada



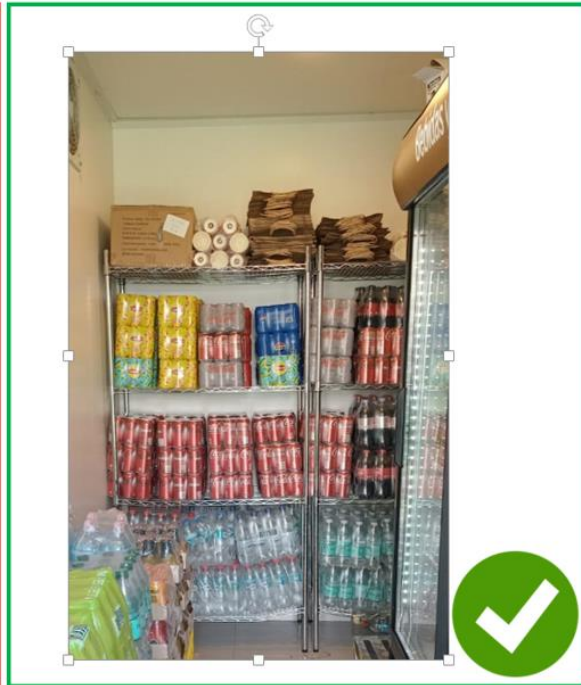
RAU

MANTENCIÓN DE ORDEN DE TIENDA Y TRASTIENDA
5S

IT – 06.13-RET-TIE

Revisión

001



ANEXO 3

