

PLANTILLAS GRATUITAS

12 plantillas de SOP para restaurantes

Procedimientos listos para copiar para la cocina, la sala, la barra y el encargado de turno.

Redactados para Marlow, un restaurante ficticio de 70 plazas con una barra de 12, abierto a mediodía y por la noche seis días a la semana. Cuando una cifra procede de la normativa, es la del Código Alimentario de la FDA de EE. UU., salvo que se indique lo contrario; comprueba las normas de tu zona.

Contenido

Encargado:	M-01 Apertura, M-02 Cierre de caja, M-03 Cierre del local
Cocina:	K-01 Recepción de entregas, K-02 Plan de limpieza, K-03 Recalentado, K-04 Enfriamiento
Sala:	F-01 Pedidos con alergias, F-02 Quejas
Bar:	B-01 Control de edad, B-02 Medidas de licor, B-03 Vasos y hielo

Cómo adaptarlas

1. Sustituye «Marlow» por el nombre de tu local y los puestos por los que usa tu equipo.
2. Ajusta horarios, temperaturas y equipos a tu cocina y a la normativa de tu zona.
3. Prueba cada SOP con la persona más nueva del equipo antes de imprimirlo.
4. Cuelga cada hoja donde se hace el trabajo y revísala cada seis meses.

M-01 Apertura del restaurante

Se aplica a	El responsable de la apertura
Cuándo	Todos los días, 90 minutos antes de la primera reserva
Tiempo necesario	De 30 a 40 minutos
Necesitas	Las llaves, el código de la alarma, el registro de temperatura, el fondo de caja y las reservas del día
Responsable	Director general, revisado en octubre de 2026

1. Desactiva la alarma, abre solo la puerta del personal y recorre todo el edificio antes de que entre nadie más: puertas, ventanas, baños, trasteros y el patio.
2. Comprueba que la luz, el gas, el agua caliente y los extractores funcionen.
3. Lee el termómetro de cada nevera y congelador, incluidas las neveras del bar, y anota cada lectura en el registro de temperatura.
4. Comprueba que todos los lavabos tengan agua caliente, jabón y toallas de papel.
5. Saca los fondos de caja de la caja fuerte, cuéntalos con otra persona y firma la hoja de fondos.
6. Enciende los TPV, los terminales de pago con tarjeta, las pantallas de la cocina y las impresoras, y envía un pedido de prueba desde un TPV a la cocina.
7. Lee la nota de cambio de turno de anoche y las reservas de hoy. Toma nota de las mesas grandes, las alergias señaladas con antelación y de cualquier persona que esté de baja por enfermedad.
8. Informa al equipo 15 minutos antes de que abran las puertas: cubiertos, ofertas especiales, platos que se han agotado, alérgenos en las ofertas especiales y secciones.

Norma: todas las neveras a 41 °F (5 °C) o menos, los congeladores bien congelados, el fondo de caja correcto y firmado, el pedido de prueba aparece en la estación correcta y la reunión informativa se ha hecho antes de abrir las puertas.

Si algo va mal: si una nevera está por encima de los 41 °F, traslada su contenido a una que funcione bien y avisa al jefe de cocina antes de usar nada de ahí; si falta dinero en la caja, no la abras y llama al director general.

Por qué es importante: un problema detectado a las diez de la mañana cuesta mucho menos que el mismo problema detectado a las ocho de la noche.

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

M-02 Cierre de caja al final del día

Se aplica a	El responsable del cierre y cada encargado de caja
Cuándo	Una vez cerrada la última cuenta del día
Tiempo necesario	Unos 15 minutos por caja
Necesitas	Informe de fin de jornada, hoja de caja, bolsas de efectivo y otra persona
Responsable	Director general, revisado en octubre de 2026

1. Cierra en el TPV todas las cuentas y mesas abiertas. No se traspasa nada sin la autorización del gerente.
2. Imprime o abre el informe de fin de jornada.
3. Cuenta la caja en presencia de otra persona, por denominaciones, y saca el fondo de caja para mañana.
4. Compara el efectivo contado con el que figura en el informe y anota la diferencia.
5. Compara los totales de las tarjetas con el lote de la terminal.
6. Mete la recaudación en una bolsa, ciérrala, escribe en ella el número de caja, la fecha y el importe, y que la firmen las dos personas.
7. Mete la bolsa y el fondo de caja en la caja fuerte y ciérrala con llave.

Norma: cada caja debe coincidir con el informe con una diferencia máxima de cinco dólares.

Si algo va mal: vuelve a contar junto con otra persona, comprueba si hay devoluciones o artículos que se sirvieron pero no se registraron, luego anota la diferencia e informa al director general.

Por qué es importante: las pequeñas diferencias que se detectan la misma noche se pueden explicar; si se detectan una semana después, ya no. El significado de cada línea del informe se explica en [cómo leer el informe Z](#).

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

M-03 Cierre del local y alarma

Se aplica a	El responsable del cierre, el último en irse
Cuándo	Cada noche, tras el cierre de caja
Tiempo necesario	20 minutos
Necesitas	Listas de cierre firmadas de cada puesto, llaves, código de la alarma, registro de cambio de turno
Responsable	Director general, revisado en octubre de 2026

1. Recoge la lista de cierre firmada de cada zona: cocina, sala y bar.
2. Recorre la cocina y comprueba que todos los electrodomésticos estén apagados. Las neveras y los congeladores deben permanecer encendidos.
3. Comprueba la cámara frigorífica: que no haya nadie dentro, que la comida esté tapada y etiquetada, que la puerta esté cerrada y que la temperatura quede anotada en el registro.
4. Comprueba que los aseos, los almacenes y el patio estén vacíos, y que la puerta trasera y las salidas de emergencia estén cerradas. Nunca bloquee ni pongas una cadena en una salida de emergencia.
5. Confirma que las bolsas de caja y el fondo de caja están en la caja fuerte y que esta está cerrada con llave.
6. Escribe la nota de cambio de turno para la mañana: cualquier cosa rota, cualquier cosa que se esté acabando, cualquier incidente o queja.
7. Apaga las luces, activa la alarma, cierra con llave la puerta principal y comprueba que está bien cerrada desde fuera.

Norma: todas las listas de cierre deben estar firmadas, la alarma debe confirmar que está activada y el registro de cambio de turno debe tener una entrada correspondiente a la noche.

Si algo va mal: si la alarma no se activa, busca la zona abierta y ciérrala; nunca te vayas del local sin activar la alarma, y llama al director general si sigue sin funcionar.

Por qué es importante: la última persona en salir es responsable de todo lo que quede encendido, abierto o sin seguridad durante la noche.

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

K-01 Recepción de entregas

Se aplica a	El chef de turno o la persona designada para recibir los envíos
Cuándo	Cada entrega, ya sean alimentos o bebidas
Tiempo necesario	De 10 a 15 minutos
Necesitas	Termómetro de sonda, toallitas desinfectantes, la orden de compra, el registro de recepción y etiquetas con la fecha
Responsable	Jefe de cocina, revisado en octubre de 2026

1. Deja lo que estés haciendo y ve a recibir al repartidor. La comida refrigerada que se deja en la puerta trasera se está calentando.
2. Comprueba que la entrega coincide con la orden de compra antes de firmar nada: artículos, cantidades y precios.
3. Toma la temperatura de los productos refrigerados entre dos envases, sin perforar el embalaje sellado, y anota la temperatura en el registro de recepción.
4. Comprueba que los productos congelados estén bien duros, sin cajas húmedas ni grandes cristales de hielo que indiquen que se han descongelado y vuelto a congelar.
5. Comprueba las fechas de caducidad, los envases dañados y las latas abolladas, así como el aspecto y el olor del pescado y la carne.
6. Pesa todo lo que se venda al peso.
7. Guarda primero los productos refrigerados y congelados, en un plazo de 15 minutos, indicando la fecha y colocando las existencias nuevas detrás de las antiguas.
8. Anota en la factura las faltas y los artículos rechazados, fírmala y registra las cantidades recibidas.

Norma: alimentos refrigerados a 41 °F (5 °C) o menos, alimentos congelados bien congelados, alimentos calientes a 135 °F (57 °C) o más. El Código Alimentario permite algunas excepciones, como la leche y los huevos con cáscara, hasta 45 °F (7 °C).

Si algo va mal: rechaza el artículo, anota el motivo y la temperatura en la factura, haz que el repartidor la firme e informa al jefe de cocina ese mismo día.

Por qué es importante: una vez que firmas, una entrega a temperatura inadecuada es tu problema, no del proveedor. Los abonos, la evaluación de proveedores y los pedidos se tratan en el artículo sobre [compras y proveedores](#).

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

K-02 Plan de limpieza de la cocina

Se aplica a	Todo el personal de cocina, por puesto
Cuándo	En cada turno, además de las tareas semanales y mensuales del plan
Tiempo necesario	Incluido en cada turno; unos 45 minutos al cerrar
Necesitas	Detergente, desinfectante y tiras reactivas, paños con código de colores, el plan de limpieza colgado en la pared
Responsable	El segundo de cocina, revisado en octubre de 2026

1. Prepara el desinfectante al inicio de cada turno siguiendo la concentración indicada en la etiqueta y compruébalo con una tira reactiva. Cámbialo cuando esté sucio o cuando el resultado de la prueba esté por debajo del rango.
2. Limpia las superficies que entran en contacto con los alimentos siguiendo siempre estos cuatro pasos: lava con detergente, aclara, desinfecta y deja secar al aire.
3. Durante el servicio, limpia y desinfecta las tablas de cortar, los cuchillos y las superficies entre el manejo de alimentos crudos y los listos para comer, y al menos cada cuatro horas en el caso de cualquier elemento de uso constante.
4. Limpia sobre la marcha: limpia los derrames en cuanto se produzcan y vacía las papeleras antes de que se llenen.
5. Al cerrar, haz las tareas diarias de tu puesto y pon tus iniciales en cada una de ellas en el plan.
6. Realiza las tareas semanales y mensuales el día que te indique el plan, y pon también tus iniciales en ellas.

Con qué frecuencia	Tareas
Cada turno	Mesas de preparación, tablas de cortar, cortadora, termómetros de sonda, lavamanos, pomos de las puertas, suelo barrido
Diariamente al cerrar	Placa y parrilla, freidoras filtradas, hornos limpios, fregaderos, suelos fregados, cubos de basura vaciados y lavados
Semanalmente	Estantes y suelo de la cámara frigorífica, filtros de extracción, interior de las neveras, almacén de productos secos
Mensualmente	Detrás y debajo de los equipos, paredes y techo por encima de la línea de trabajo, máquina de hielo según las instrucciones del fabricante

Norma: desinfectante dentro del rango según la tira reactiva, y cada línea del plan firmada con tus iniciales.

Si algo va mal: si te has saltado una tarea, hazla antes del siguiente turno y avisa al segundo de cocina; si te saltas la misma tarea semana tras semana, el plan está mal, así que cámbialo.

Por qué es importante: el Código Alimentario exige que las superficies en uso constante con alimentos perecederos se limpien al menos cada cuatro horas, y un inspector te pedirá ver el plan.

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

K-03 Recalentar alimentos para mantenerlos calientes

Se aplica a	Todos los cocineros
Cuándo	Cualquier alimento cocinado y enfriado que vuelva al mantenimiento en caliente
Tiempo necesario	Hasta dos horas, aunque normalmente mucho menos
Necesitas	Cocina, horno o horno combinado, sonda calibrada, toallitas desinfectantes, registro de mantenimiento en caliente
Responsable	Jefe de cocina, revisado en octubre de 2026

1. Saca solo lo que esperes vender de este servicio.
2. Recalienta en la cocina, en el horno o en el horno combinado. Nunca recalientes en el baño María ni en el armario calentador; están diseñados para mantener el calor, no para aumentarlo.
3. Remueve las salsas y las sopas para que el calor llegue hasta el centro.
4. Desinfecta la sonda y toma la temperatura en la parte más gruesa.
5. Cuando alcance los 165 °F (74 °C), mantén esa temperatura durante 15 segundos y, a continuación, pásalo al mantenimiento en caliente.
6. Anota la hora y la temperatura en el registro de mantenimiento en caliente.
7. Comprueba la temperatura de los alimentos que se mantienen calientes cada dos horas y anótala.
8. Norma de la casa: recalentar solo una vez. Lo que quede al final del servicio se tira.

Norma: 165 °F (74 °C) durante 15 segundos, temperatura que debe alcanzarse en un plazo de dos horas, y luego mantenerse a 135 °F (57 °C) o más.

Si algo va mal: si la comida no ha alcanzado los 165 °F en dos horas, tírala; si la comida que se mantiene caliente está por debajo de los 135 °F, avisa al chef, que la recalentará hasta los 165 °F solo si estaba por encima de los 135 °F en la última comprobación.

Por qué es importante: un recalentamiento lento hace que la comida permanezca en el rango de temperatura en el que las bacterias crecen más rápido.

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

K-04 Enfriamiento de alimentos cocinados

Se aplica a	Todo el personal de cocina, en todos los turnos
Cuándo	Cualquier comida cocinada que no se vaya a servir en menos de una hora
Tiempo necesario	10 minutos de trabajo, más el tiempo de enfriamiento
Necesitas	Bandejas Gastronorm poco profundas, baño de hielo o abatidor de temperatura, sonda calibrada, registro de enfriamiento
Responsable	Jefe de cocina, revisado en octubre de 2026

1. Anota la hora y la temperatura en el registro de enfriamiento en cuanto retires la comida del fuego.
2. Divide las raciones grandes en bandejas poco profundas, de no más de unos 5 cm de profundidad.
3. Coloca las bandejas en un baño de hielo o en el enfriador rápido, sin tapar y dejando espacio entre ellas.
4. Remueve las salsas y las sopas cada 15 minutos.
5. Comprueba la temperatura al cabo de dos horas y anótala.
6. Tápalas, etiquétalas con el nombre del producto y la fecha, y llévalas a la cámara frigorífica una vez que alcancen los 41 °F (5 °C) o menos.

Norma: de 135 °F (57 °C) a 70 °F (21 °C) en dos horas, y luego a 41 °F (5 °C) o menos en otras cuatro.

Si algo va mal: si la comida sigue estando por encima de los 70 °F al cabo de dos horas, recalientala hasta los 165 °F y vuelve a empezar, o tírala a la basura y avisa al jefe de cocina.

Por qué es importante: en ese rango de temperatura es donde las bacterias se multiplican más rápido.

El enfriamiento forma parte de un plan más amplio de seguridad alimentaria. En la UE, el Reglamento 852/2004 exige a las empresas alimentarias que apliquen procedimientos basados en los principios del HACCP, y en Inglaterra muchas cocinas pequeñas utilizan el paquete «Safer Food, Better Business» de la Agencia de Normas Alimentarias para hacerlo. El sistema completo se explica en [seguridad alimentaria y HACCP](#).

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

F-01 Tomar nota de un pedido para alérgicos

Se aplica a	Camareros, bármans que toman pedidos de comida y el chef del pase
Cuándo	Cada vez que un cliente mencione una alergia o intolerancia
Tiempo necesario	De dos a tres minutos
Necesitas	La tabla de alérgenos actualizada y el TPV
Responsable	El jefe de planta y el jefe de cocina, revisado en octubre de 2026

1. Pregunta qué alérgeno es y si se trata de una alergia o de una preferencia.
2. Comprueba el plato con la tabla de alérgenos. Nunca hagas suposiciones ni te fíes de tu memoria.
3. Introduce el pedido indicando el modificador de alergia en cada producto afectado, no como una nota al final.
4. Avisa también en persona al chef del pase.
5. El chef confirma que el plato se puede preparar de forma segura u ofrece una alternativa.
6. El plato se lleva a la mesa con la persona que tomó el pedido o con un responsable, no con un ayudante que no esté al tanto.

Norma: el alérgeno debe aparecer en la comanda de cocina de cada plato afectado, comprobado con respecto a los nueve alérgenos principales de EE. UU. (leche, huevos, pescado, marisco crustáceo, frutos secos, cacahuetes, trigo, soja y sésamo), o los 14 que figuran en la lista de la UE y el Reino Unido.

Si algo va mal: si no estás seguro, di que no puedes garantizar el plato y no lo sirvas.

Por qué es importante: un solo error puede llevar a un cliente al hospital, y el restaurante es responsable. La propia tabla, y cómo mantenerla al día cuando cambia la carta, se explica en [gestión de alérgenos en restaurantes](#).

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

F-02 Cómo gestionar una queja en la mesa

Se aplica a	Los camareros y el jefe de sala
Cuándo	Siempre que un cliente esté insatisfecho, ya sea en la mesa o en la puerta
Tiempo necesario	Unos minutos, más el tiempo para solucionar el problema
Necesitas	El TPV, el registro de cambio de turno
Responsable	El jefe de planta, revisado en octubre de 2026

1. Ve directamente a la mesa y escucha toda la queja sin interrumpir ni dar explicaciones.
2. Pide perdón una vez y hazlo de corazón. No discutas sobre si el cliente tiene razón o no.
3. Ofrece algo concreto, como volver a preparar el plato, cambiarlo por otro o quitárselo de la cuenta, o pregúntale qué lo arreglaría.
4. Si el problema es la comida, lleva tú mismo el plato a la cocina y avisa al chef.
5. Informa al jefe de sala de cualquier cosa que vaya más allá de una simple repetición del plato.
6. Registra cualquier anulación o invitación en el TPV con el motivo correcto.
7. Vuelve a la mesa después de solucionar el problema y comprueba que ahora está bien.
8. Anota la queja y lo que has hecho en el registro de cambio de turno.

Norma: se atiende al cliente en menos de un minuto y se registra cada queja, incluidas las que se han solucionado.

Si algo va mal: si un cliente informa de que se ha encontrado mal, ha sufrido una lesión o ha encontrado algo en la comida, llama al responsable de inmediato, guarda el plato, anota los detalles y ofrece ayuda sin admitir culpa.

Por qué es importante: una queja bien gestionada suele hacer que el cliente vuelva, y el registro muestra qué platos y turnos siguen causando problemas.

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

B-01 Comprobar la edad y denegar el servicio

Se aplica a	Bármanes y camareros que sirven alcohol
Cuándo	Cada vez que te pidan alcohol y la persona parezca menor de 30 años, o cualquier cliente que parezca ebrio
Tiempo necesario	Menos de un minuto
Necesitas	Una tarjeta para comprobar la fecha de nacimiento en la caja y el registro de denegaciones
Responsable	El gerente del bar, revisado en octubre de 2026

1. Pide un documento de identidad a cualquiera que parezca menor de 30 años, siempre, incluso a los clientes habituales a los que no hayas comprobado antes.
2. Solo acepta un documento de identidad válido con foto emitido por el gobierno y que incluya la fecha de nacimiento: pasaporte, carné de conducir o documento nacional de identidad.
3. Coge el documento en la mano. Comprueba que la foto coincide con la cara, la fecha de nacimiento, la fecha de caducidad y que no haya signos de manipulación.
4. Compara la fecha de nacimiento con la tarjeta junto al TPV, que indica la fecha más reciente en la que puede haber nacido un cliente para que se le pueda atender hoy.
5. Si no hay ningún documento de identidad válido, deniega el servicio educadamente y no entres en discusiones.
6. También rechaza a cualquiera que parezca borracho, y a cualquiera que compre para alguien que lo esté.
7. Usa la frase habitual: «Lo siento, esta noche no puedo servirte otra bebida. ¿Te traigo un poco de agua o te llamo un taxi?».
8. Avisa al gerente y anota el rechazo en el registro: la hora, una breve descripción y el motivo.

Norma: no se sirve alcohol a menores de la edad legal (21 años en EE. UU., 18 en el Reino Unido, donde muchos locales aplican la política «Challenge 25»), y se registra cada denegación.

Si algo va mal: si el cliente se pone agresivo, aléjate y deja que el gerente se encargue; nunca des la vuelta a la barra para discutir.

Por qué es importante: servir a un menor o a un cliente ebrio puede costarle al local la licencia.

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

B-02 Servir licores y preparar cócteles

Se aplica a	Bármanes
Cuándo	Cada bebida que contenga un licor
Tiempo necesario	Forma parte de cada bebida
Necesitas	Medidores o vertedores graduados, el libro de recetas de cócteles, la hoja de mermas
Responsable	El responsable del bar, revisado en octubre de 2026

1. Vierte cada licor con un medidor o un vertedor graduado. Nada de verter a ojo.
2. Llena el medidor hasta la línea, manteniéndolo nivelado sobre el vaso o la coctelera.
3. Prepara los cócteles según el manual de recetas: mismo orden, mismo vaso, mismo hielo, misma guarnición.
4. Registra cada bebida en la caja antes o mientras la preparas. Ninguna bebida sale del bar sin un ticket.
5. Anota los derrames, las bebidas equivocadas y las devoluciones en la hoja de mermas.
6. Revisa los dosificadores todos los lunes vertiendo el contenido en un medidor y sustituye los que sirvan más de lo debido.

Norma: la medida estándar de la casa es de 1,5 oz (44 ml). En el Reino Unido, la ginebra, el ron, el vodka y el whisky deben venderse en medidas de 25 ml o 35 ml, o en múltiplos de estas, y el local debe indicar cuál utiliza.

Si algo va mal: si te devuelven una bebida, vuelve a prepararla según las especificaciones y anota la primera como merma.

Por qué es importante: un poco de más en cada medida acaba sumando varias botellas a la semana; por eso se vigila tan de cerca el [coste por trago](#) del bar.

Adaptado para

Aprobado por

Fecha

B-03 Lavado de vasos y manejo del hielo

Se aplica a	Bármanes y ayudantes de bar
Cuándo	Durante todo el turno y al cerrar
Tiempo necesario	De dos a tres minutos por cesta
Necesitas	Lavavasos, detergente y abrillantador, cestas, paños que no suelten pelusa, cuchara para hielo, cubo para cristales rotos
Responsable	Gerente del bar, revisado en octubre de 2026

1. Antes de la primera carga, comprueba que el lavavasos haya alcanzado la temperatura adecuada y que no se hayan acabado el detergente ni el abrillantador.
2. Vacía los vasos en el fregadero del bar y quita las pajitas, los restos de fruta y las marcas de pintalabios antes de colocarlos en las cestas.
3. Coloca los vasos boca abajo, por tipos, sin llenarlos en exceso y nunca uno dentro de otro.
4. Pon el ciclo completo y no abras la puerta a mitad del ciclo.
5. Deja que los vasos se sequen al aire boca abajo. Púelos solo con un paño limpio, seco y que no suelte pelusa.
6. Revisa cada vaso y echa los que estén astillados o agrietados al contenedor de cristales rotos.
7. Llena los vasos con hielo usando la cuchara, nunca el propio vaso, y guarda la cuchara en su soporte, no en el hielo.
8. Si se rompe un vaso dentro o cerca del compartimento del hielo, deja de usarlo, derrite todo el hielo con agua caliente, limpia el compartimento y vuelve a llenarlo.

Norma: vasos transparentes, secos, sin manchas ni astillas, lavados a la temperatura indicada en la placa de características de la máquina.

Si algo va mal: si los vasos salen turbios o grasientos, comprueba el detergente, el abrillantador y la temperatura, y llama a la empresa de mantenimiento si están bien.

Por qué es importante: un trozo de cristal en el hielo pasa desapercibido hasta que un cliente lo encuentra.

Adaptado para

Aprobado por

Fecha
