



Guía Tocheck

**CÓMO CREAR UN CHECKLIST QUE
REALMENTE GESTIONE TU OPERACIÓN**

Introducción

Un buen checklist no es una lista de casillas: es una herramienta de gestión que captura evidencias, dispara acciones y genera trazabilidad.

Esta guía combina la experiencia práctica de Tocheck con aprendizajes en terreno de múltiples industrias, gastronomía, retail, hotelería, mantenimiento y operaciones, para ayudarte a diseñar, implementar y medir checklists que realmente transformen la operación.

Un checklist bien aplicado permite:

- Estandarizar procesos operativos.
- Reducir errores y pérdidas.
- Generar información en tiempo real.
- Facilitar la supervisión y toma de decisiones.

1. Propósito y alcance

El propósito de un checklist en Tocheck es asegurar que cada proceso crítico se ejecute con consistencia, trazabilidad y capacidad de reacción.

Un checklist no debe ser un trámite ni un requisito: debe ser el puente entre lo que ocurre en terreno y la gestión que se toma en oficina.

Su alcance abarca tareas como:

- Apertura y cierre de locales.
- Control de limpieza, inocuidad y BPM.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Auditorías de calidad o cumplimiento.
- Verificación de condiciones de seguridad y prevención.

2. Principios clave Tocheck

- Intención de gestión: cada pregunta debe provocar una acción o decisión.
- Trazabilidad total: toda tarea debe tener responsable, fecha, hora, ubicación y evidencia.
- Tiempo definido: define ventanas horarias (SLA) y límites claros.
- Automatización: las desviaciones deben generar tickets, notificaciones o alertas automáticas.
- Preguntas simples y útiles: evita redundancias; enfócate en lo que genera gestión.
- Datos que sirvan: solo recolecta información que aporte al análisis y la mejora.
- Mejora continua: revisa, compara y optimiza cada checklist trimestralmente.

3. Los 11 pasos para construir un checklist que gestione (y no solo controle)

1. Define la frecuencia y cumplimiento

Determina la periodicidad del checklist y programalo desde el calendario Tocheck.

Un sistema automatizado recuerda, exige y registra cumplimiento.

Ejemplo: Checklists diarios para apertura, semanales para mantenimiento, mensuales para control de equipos o limpieza profunda.

2. Asigna responsables claros

Cada checklist debe tener un responsable designado y, si aplica, un validador. Esto evita la “difusión de responsabilidad” y mejora la trazabilidad.
Tip: Usa roles operativos (“Encargado de turno mañana”) en vez de nombres individuales.

3. Identifica y clasifica el checklist

Define el tipo de checklist: operativo, mantenimiento, calidad, prevención o auditoría. Esto permite filtrar información y analizar resultados por categoría.

4. Define un horario límite de respuesta

Establece un SLA (hora máxima de respuesta).
Un checklist sin límite temporal pierde valor operativo.
Ejemplo: Checklist de apertura entre 06:00 y 07:00 con cierre automático a las 07:15.

5. Formula preguntas orientadas a la acción

Cada pregunta debe estar diseñada para generar decisiones.
Evita lo genérico y apunta a lo medible.
*Ejemplo: “¿La temperatura de la cámara está entre 0 y 5 °C?”
Si la respuesta es “NO”, Tocheck genera un ticket automático.*

6. Cuantifica recursos

Agrega preguntas que midan consumo, stock, tiempos o personas.
Esto convierte el checklist en una herramienta de control real, no solo de cumplimiento.
Ejemplo: “¿Cantidad de detergente disponible?” o “¿Horas operativas desde último mantenimiento?”.

7. Solicita evidencia fotográfica o firma digital

Incorpora fotos obligatorias y firmas digitales en puntos críticos.
Esto brinda respaldo visual y seguridad ante auditorías.
Ejemplo: Foto de limpieza de mesones o firma del responsable de turno.

8. Activa reportes automáticos

Configura reportes que se envíen automáticamente al supervisor o gerente.
La trazabilidad no sirve si no llega a quien debe decidir.
Ejemplo: Informe semanal de mantenimiento enviado automáticamente a la gerencia técnica.

9. Usa notificaciones instantáneas

Activa alertas inmediatas por WhatsApp o correo ante desviaciones o retrasos.
El tiempo de reacción es clave.
Ejemplo: “Checklist de apertura no completado antes de 07:15 → alerta automática a supervisor.”

10. Integra la generación de tickets

Permite crear un ticket directo desde una respuesta negativa.
Esto transforma el checklist en una herramienta viva de acción correctiva.
Ejemplo: “Puerta de cámara no cierra correctamente” → ticket asignado a Mantenimiento.

11. Agrega geolocalización

Habilita la ubicación GPS para garantizar que los registros se realizan desde el lugar correcto. Esto evita falsos reportes y fortalece la trazabilidad.

Ejemplo: Verificación automática de ubicación para checklist de apertura o limpieza.

4. Implementación y adopción

Piloto controlado (2–3 semanas)

Inicia en algunos locales representativos.

Mide cumplimiento, tiempos de respuesta, tickets generados y feedback del equipo.

Ajusta preguntas o umbrales antes de desplegar globalmente.

Capacitación y acompañamiento

- Entrena por rol: operador, supervisor y gerente.
- Entrega cartillas de “cómo completar un checklist correctamente.”
- Refuerza el propósito: “esto no es control, es gestión.”

5. KPIs y analítica

- Cumplimiento por checklist/local/turno (% y tendencia).
- Tiempo medio de resolución de tickets generados.
- Desviaciones críticas repetidas (Top 5 causas).
- Impacto económico estimado (mermas, multas, horas).
- Calidad de evidencias (cantidad y calidad de fotos, firmas).

Revisa los dashboards Tocheck para analizar evolución por área y detectar patrones de mejora.

6. Errores comunes y cómo evitarlos

- Checklists demasiado extensos -> dividir por zonas o turnos.
- Preguntas genéricas -> usar criterios claros y medibles.
- Falta de responsables definidos -> pérdida de trazabilidad.
- Sin conexión a tickets -> los hallazgos quedan sin acción.
- Sin revisión periódica -> el checklist se desactualiza.

7. Plantillas de referencia

Apertura de local (diaria)

- Limpieza general (foto obligatoria).
- Temperaturas de equipos críticos (numérico).
- Insumos mínimos (sí/no).
- Seguridad: salidas, extintores, señalética (foto).

- Observaciones y firma.

Control de temperaturas

- Cámara 1 (°C) — umbral 0–5.
- Cámara 2 (°C) — umbral 0–5.
- Producto sensible (°C) — umbral 2–6.
- Foto del termómetro.

Mantenimiento preventivo

- Estado visual (foto).
- Ruido/vibración anormal (sí/no).
- Fecha del último servicio.
- Ticket automático si corresponde.

Auditoría BPM

- Higiene personal (sí/no).
- Superficies y utensilios (foto).
- Registros completos.
- Desviaciones ticket automático.

8. Checklist final de verificación

- Objetivo y decisión asociada definidos.
- Proceso, alcance, frecuencia y responsables asignados.
- Preguntas claras, breves y orientadas a acción.
- Umbrales y ramas con tickets y alertas.
- Evidencia fotográfica en puntos críticos.
- Firma digital donde aplique.
- KPIs configurados y reporte automático.
- Piloto ejecutado y checklist versionado.

9. Anexos prácticos

Nomenclatura recomendada

TIPO – ÁREA – PROCESO – TURNO (vX.Y)

Ej.: CL – COCINA – APERTURA – AM (v1.3)

Checklist	Ventana	SLA	Escalamiento
Apertura	06:00–07:00	07:10	Gerencia local
Temperaturas	10:00–11:00	11:05	Calidad

Roles RACI

- Responsable: quien ejecuta el checklist.
- Aprobador: quien valida el resultado.
- Consultado: área impactada.
- Informado: gerencia.

Conclusión

Un checklist bien diseñado no es un control más, sino una fuente de información estratégica. Cada respuesta genera datos que, analizados correctamente, impulsan decisiones más precisas y procesos más eficientes. En Tocheck, transformamos esos datos en conocimiento operativo, y ese conocimiento en mejora continua, eficiencia y crecimiento sostenible.

© Tocheck – Esta guía puede compartirse citando la fuente. contacto@tocheck.cl