



MCGAGg13A.doc

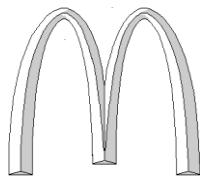
## **GUIA DE SERVICIO**

### **Parrillas**

### **Clamshell**

### **Mod: MWG/E9501-9501H**

### **MWG/E2 – MWG/E3**



 **Micro Herros**

De toda la República

**01 800 004 4600**

NEXTEL: 52\*23165\*5

E-mail: [clientes@microherros.com.mx](mailto:clientes@microherros.com.mx)

ENERO 2013

## AGENCIAS DEL GRUPO MICRO HERROS

### **MICRO HERROS MEXICANA, S.A. DE C.V.**

Dr. Vértiz N° 1228 Col. Letrán Valle  
03650, México, D.F.  
Tel.: 555-539-2478 y 555-672-9916 Fax.: 555-674-7032  
NEXTEL: 52\*23165\*1

**Ing. Edgar Perez**

### **MICRO HERROS TIJUANA**

Calle Brasileños 8161-A Col Infonavit Cachanillas  
22680 Tijuana B.C.  
Tel./ Fax: 664-969-0858 y Cel.: 664-337-6169  
NEXTEL: 52\*23165\*12

**Ing. Jorge Carrillo**

### **SERVICIO PROFESIONAL DE MANTENIMIENTO**

Privada Jesús García N° 5  
60030, Uruapan, Mich.  
Tel.: 452-523-8813 y 558-568-0331  
NEXTEL: 52\*23165\*11

**Ing. José Luis Chávez**

### **MANTENIMIENTOS INTEGRALES**

Costa del Sol #244 Fracc. Costa Verde  
91920, Boca de Río, Ver  
Tel.: 229-921-6103 y 229-921-6237  
NEXTEL: 15\*4558

**Ing. Alberto Pereda**

### **SERVICIO ESPECIALIZADO**

Calle Dionisio Rodríguez # 1093 Col. San Felipe  
44380 Guadalajara, Jal.  
Tel.: 333-618-9869 y 331-319-9245  
NEXTEL: 52\*23165\*10

**Ing. Agustín Pérez Solís**

### **OTROS LUGARES DE LA REPUBLICA**

**Tel.: 01-800-004-4600**

#### **Garantía de satisfacción al cliente al 100%**

Nosotros estamos convencidos que los equipos de la familia Garland, así como su red de servicio son lo mejor en la industria. Si necesita ayuda, por favor lea **Que hacer cuando se requiere un servicio** en la Pág.10.

Si usted atiende las **Responsabilidades del Cliente** de la Pág. 11, la fábrica y Micro Herros harán todo aquello que sea necesario para satisfacer sus necesidades, entre ello:

- Guiar al técnico paso por paso a través de una reparación
- Extender los plazos de garantía
- Enviar un experto a su localidad

## Introducción

El propósito de este folleto es proporcionar una referencia rápida relativa a los asuntos de servicio y refacciones. Por favor, tómese algún tiempo para familiarizarse con el manual de su equipo, contiene información de la operación, mantenimiento preventivo, búsqueda de fallas, partes y garantía.

### Información sobre los equipos del restaurante.

<p style="text-align: center;"><b>PARRILLAS CLAMSHELL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(GARLAND)</b></p> <p>MODELO _____</p> <p>NUM SERIE _____</p> <p>START UP (dd/mm/yy) _____</p> <p>MODELO _____</p> <p>NUM SERIE _____</p> <p>START UP(dd/mm/yy) _____</p> <p>MODELO _____</p> <p>NÚM SERIE _____</p> <p>START UP _____</p>
---

## **Presentación**

La fábrica de los equipos objeto de este folleto, Garland, forma parte, del grupo ENODIS (Ahora MANITWOC). Las Parrillas fabricadas por Garland llevan la marca Garland

## **Contenido**

- ii Lista de Agencias de Servicio - Satisfacción al Cliente.
- 1 Información sobre el equipo de la tienda.
- 2 Índice y nota sobre los fabricantes.
- 3 Parrillas Clamshell Garland.
- 4 Refacciones Garland más frecuentemente usadas.
- 5 Ubicación de las partes mas solicitadas.
- 6 Mantenimiento Preventivo
- 7 Resumen de garantías Garland.
- 8 Tiempos para los trabajos más comunes Garland.
- 9 Condiciones de servicio
- 10 Que hacer cuando se requiere servicio.
- 11 Responsabilidades del cliente.
- 11 Obtención de partes originales Enodis.
- 12 Responsabilidades de la Agencia de Servicio.
- 13 Precios Mano de Obra; Notas.



## PARRILLAS GARLAND



**Lista de las partes mas solicitadas  
Parrillas de Gas MWG9501- MWG2-MWG3**

#	Parte	Descripción	Precio*
01	452-7294	Clips p/fijar teflón	8.59
02	452-6313	Empaque barras (Punto Amarillo)	26.78
02	CK452-6772-10	Kit empaques (<9905CL0056)	102.00 (&)
02	CK452-6772-20	Kit empaques (>9905CL0056)	91.80 (&)
02	453-0964	Kit emp. Plato superior	19.38 (&)
03	CK98-007	Ignitor (LP)	70.95
04	186-4901	Módulo de ignición	147.08
05	452-4082	Relay estado sólido	78.43
06	452-1623	Control del brazo NCC	369.26
	452-1682	Control del brazo 3P	399.95
07	452-9922	Computadora NCC	627.30
	452-6975	Computadora 2P new gen	728.28
	452-2735	Computadora 3P	728.28
08	186-4201	Tableta relay ignición	72.83
09	185-9401	Termocopla Elect	52.02
10	186-4401	Blower (Soplador)	187.27
11	CK185-4403	Conduit ATX c/manga	49.28
	452-4063	Conduit ATX 3P	84.27
12	187-2400	Switch on/off	31.21
13	186-5501	Termocopla Gas	52.02
14	186-4501	Switch presión aire	62.42
15	453-0036	Brazo Actuador	525.30
16	452-3019	Quemador universal	416.16
17	185-7205	Resistencia 220 (front)	36.41
18	163-7001	Contactador	73.55
19	185-5601	Microswitch limite alto	41.62
20	186-4702	Válvula de Gas LP	124.85
21	186-4803	Cable de ignición	24.75
22	185-4504	Conector 45° a Conduit	16.32

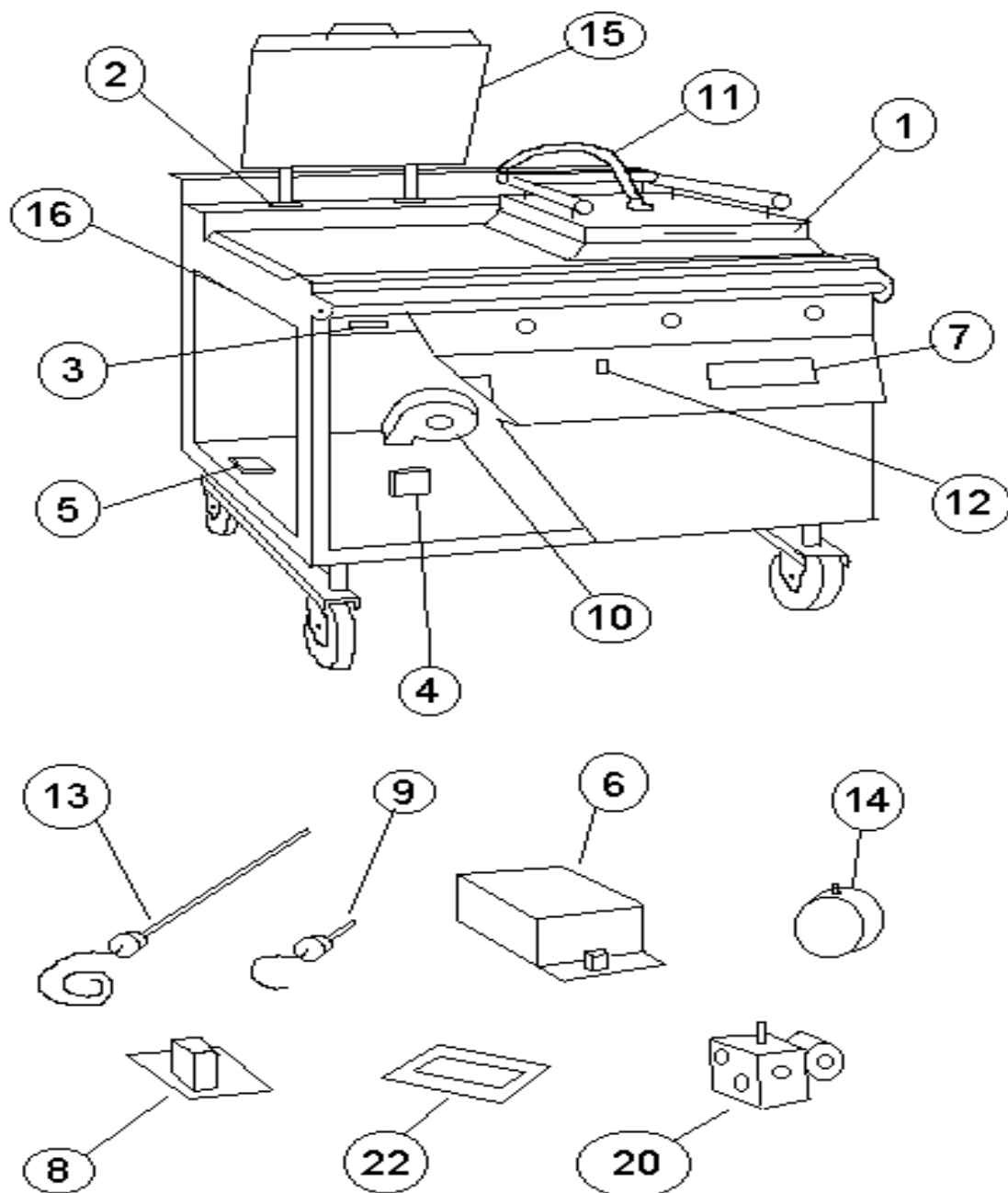
(\*) Precios en Dólares Americanos, no incluyen el IVA. Basados en "Global price List" publicada el 08/11 por Garland. Lista completa de los precios de las partes se encuentran en página web: [www.microherros.com.mx](http://www.microherros.com.mx) / MH en línea" / user: "consulta" pasword: "mc" / clic en "buscar pieza" (introducir cualquier dígito o letras del número de parte o de la descripción en inglés)

(\*\*) Para colocar sus órdenes de compra en línea favor de solicitar su acceso a: [clientes@microherros.com.mx](mailto:clientes@microherros.com.mx)

(&) Kits de empaques que se sustituyen en cada "Certificación Anual"

Para precios de mano de obra, viáticos y transportación, ver página 13

## Ubicación de las partes mas solicitadas



## Partes internas a la Parrilla

# Mantenimiento Preventivo de las Parrillas Clam

El mantenimiento preventivo de sus parrillas es fundamental para un trabajo óptimo y por muchos años de sus equipos. La fábrica recomienda los siguientes procedimientos:

## **Después de cada corrida de producto:**

- Raspar la plancha plana y eliminar la grasa sobrante.

## **Diariamente:**

- Realizar procedimiento de limpieza exterior al cierre de la tienda utilizando los productos especiales de McDonald's para este propósito.
- Verifique el piso debajo de la parrilla en busca de gotas de manteca señal de posible migración de grasa al interior.

## **Semanalmente:**

- Calibración de Temperatura de la plancha inferior en la zona frontal, en la zona posterior (gas) y en el plato superior,
- Realizar el procedimiento de Integridad de la carne para evaluar las condiciones de funcionamiento integral de la parrilla.

## **Anualmente: - Efectuar Procedimiento de "Certificación" -**

- Este procedimiento es obligatorio para todos los restaurantes McDonald's en el País y debe ser realizado por técnico certificado en fábrica. (22 técnicos McD fueron certificados en el 2009). Incluye más de 70 acciones a realizar (ver formato específico) entre las cuales están las siguientes:
- Sustituir empaques de las barras elevadoras y de los platos, (ver kits pág. 4).
- Remarcar el "0" indicador de posición para la calibración de temperatura.
- Verificar, apretar y limpiar todas las conexiones eléctricas y cableado interno.
- Verificar y corregir el estado de limpieza interna de las barras elevadoras y los microswitch en busca de acumulación de grasa. (Si necesario, cambiar)
- Verificar y corregir la correcta alineación y calibración de los platos, usando las herramientas suministradas, a fin de lograr una integridad de la carne correcta.
- Verificar el Gap correspondiente a cada producto y de sistema.
- Verificar y corregir la formación de carbón en la superficie metálica inferior del plato superior. Verificar clavijas y conectores de poder trifásicos.
- Verificar y corregir la limpieza interna de los componentes de la parrilla, con particular atención al ventilador y partes móviles.
- Comprobar la presión a la salida de la válvula de gas que debe ser 3.5"WC para gas natural y/o 10"WC para gas LP.



## **Breve resumen sobre la Garantía de su Parrilla Clamshell GARLAND.**

Esta garantía cubre defectos en materiales y mano de obra empleados en la fabricación de los equipos, bajo su uso normal excluyendo que:

- a) El equipo no haya sido, accidental o intencionalmente dañado, alterado o mal usado.
- b) El equipo no haya sido instalado, ajustado, operado y mantenido apropiadamente, de acuerdo a las normas locales y a las instrucciones específicas proporcionadas con el mismo.
- c) La placa de identificación con el número de serie no haya sido alterada, borrada, o desprendida de la unidad.
- d) No se haya presentado un reporte de reclamo en garantía.

La cobertura de garantía del equipo tendrá una vigencia de (1) un año (partes y mano de obra) a partir de la fecha en que éste haya sido puesto en operación por técnico certificado en fábrica.

En parrillas fabricadas a partir de junio 2005 se extiende por un año adicional la garantía en partes únicamente (no mano de obra) para las siguientes partes: Plato superior (#CK185-6602), computadora (#179-2301), control velocidad (#179-2302) y actuador lineal (#452-5541)

En parrillas fabricadas a partir de Mayo 2006 se extiende por un año adicional la garantía en partes y mano de obra; exceptuando “kits de Certificación” ver pág. 4

El Grupo Garland acepta reparar o reemplazar a su elección, cualquier parte que se compruebe tenga defectos en material o mano de obra sin cargo para el cliente por la parte y por la mano de obra normal empleada en su sustitución o reparación. Garantía para partes reemplazadas ver pág. 12

Se excluyen expresamente de esta garantía fallas causadas por variaciones de voltaje o presión de gas. No asumimos costos de viaje del personal a distancias mayores de 80 Km. contados desde el centro de servicio mas cercano. Se excluyen también daños o mal funcionamiento causados por fuego, inundación o casos fortuitos fuera del control del Grupo Garland.

**NOTA 1:** Los gastos de importación y flete de partes reemplazadas en garantía durante el primer año, serán por cuenta de Garland. Después del primer año, McDonald's pagará dichos gastos en los componentes que cuentan con una garantía mas larga.

## Tiempos para los trabajos más comunes

### Parrillas de Gas MWG

Tipo de servicio realizado	Tiempo
Cambio empaques de sellado	1.5 Hrs
Sustitución de válvula de gas	2.0 Hrs
Sustitución de bujía de encendido	1.5 Hrs
Reemplazo de módulo de Ignición	1.0 Hrs
Sustitución del Blower (Soplador)	1.0 Hrs
Reemplazo de termocopla	1.0 Hrs
Reemplazo del termostato Hi-Limit	1.0 Hrs
Reemplazo de tarjetas de interfase	1.5 Hrs
** Sustitución de la computadora	1.0 Hrs
Reemplazo Plato superior	2.5 Hrs
Sustitución del contactor	1.0 Hrs
Sustitución del relay	0.5 Hrs
Reemplazo de Resistencia frontal	2.0 Hrs
Procedimiento de "Certificación"	4.5 Hrs

\*\* Incluye tiempos de reprogramación.

Esta tabla es una guía de tiempos para trabajos realizados por una sola persona, incluyen diagnóstico. Los tiempos reales pudieran ser mayores o menores. Sin embargo se tomarán en cuenta estos tiempos de la tabla para efectuar la facturación. Si las circunstancias requieren mayor tiempo por otros motivos, ajenos al trabajo de reparación del equipo, como por ejemplo tiempos de espera ordenados por el cliente, el técnico tiene la obligación de obtener del cliente una autorización para ese tiempo adicional, que anotará por escrito en la orden de trabajo respectiva.

Los tiempos no incluyen viaje o tiempos de traslado de la Agencia a la tienda de McDonald's. El trabajo fuera de horario tiene costo adicional, que deberá ser previamente autorizado por la tienda.

\* Revisión y diagnóstico por equipo 1hr.



## **CONDICIONES DE SERVICIO**

## PARA TODOS LOS EQUIPOS

### Qué hacer cuando se requiere un servicio

ANTES DE LLAMAR AL SERVICIO, FAVOR DE REVISAR:

- ¿El equipo esta conectado?
- ¿Hay energía eléctrica en los contactos?
- ¿Está el switch de encendido en posición "ON"?
- ¿Están abiertas todas las válvulas de alimentación de gas?
- ¿Están las mangueras de gas adecuadamente conectadas?

Para información adicional refiérase a la sección de búsqueda de fallas de su manual del operador de su equipo.

### PROCEDIMIENTO PARA OBTENER SERVICIO:

Contacte a la agencia de servicio autorizada mas cercana de la lista de la contraportada, dando la siguiente información:

- Su nombre, dirección de la tienda y número de teléfono
- Modelo y número de serie del equipo involucrado
- Fecha de instalación del equipo
- De una completa descripción del problema. Si la persona que reporta tiene conocimiento del equipo y esta enterada de los detalles del problema, el técnico de servicio contará con información valiosa sobre que partes llevar desde su primer viaje.
- Situación de emergencia - indique si su equipo esta completamente fuera de servicio. NOTA: En estos casos el técnico de servicio **debe** salir inmediatamente a atender el reporte.
- En todos los casos la agencia de servicio **debe** proporcionarle un número de reporte y confirmarle fecha y hora de recibirlo así como el nombre de la persona que recibió el reporte.

La Agencia de Servicio Autorizada es la primera y más importante vía de comunicación con las fábricas. Su primera llamada debe ser a ellos. Si el asunto no se resuelve, favor de llamar a Micro Herros en México al teléfono **01-800-004-4600**. Si sigue insatisfecho, llame a la oficina de Garland en Kissimme, Fla. al teléfono **001-407-931-0763**, donde le atenderán en español.

## Responsabilidades del Cliente

- ASEGURE UNA ADECUADA INSTALACIÓN DE SU EQUIPO

Una incorrecta instalación y ajuste inicial es causa de muchas llamadas de servicio

- USE LA RED DE AGENCIAS AUTORIZADAS ENODIS

El personal de las Agencias Autorizadas de Garland ha sido entrenado y reciben cursos de actualización. Ellos cuentan con la información completa y reciben los Boletines técnicos que resumen la experiencia de servicio a McDonald's en todo el mundo.

- USE PARTES ORIGINALES GARLAND
- PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo es esencial para la correcta operación de su equipo por muchos años. Siga escrupulosamente los procedimientos estipulados en sus manuales del operador o contacte a su Agencia de Servicio para desarrollar un programa específico.

***Se tienen disponibles video cintas en inglés de cada equipo, para ayudar a entrenar a su personal. Estas cintas contienen instrucciones de operación de su parrilla y de programación de sus computadoras. Proporciona tips de servicio. Contacte a su Agencia para información sobre estos videos.***

## Obtención de Partes Originales GARLAND

Para pedir partes de repuesto, primero identifique la parte deseada en sus manuales del operador para encontrar el número de parte y el nombre de la misma.

Llame a la agencia y solicite la parte proporcionando:

- Su nombre, razón social de la empresa, RFC, dirección y teléfono
- Modelo y número de serie del equipo
- El número de parte o la descripción de la pieza solicitada
- Siempre es conveniente hacer el pedido o confirmar posteriormente vía fax.

Si la parte solicitada es para una situación de emergencia, solicite envío exprés. Las agencias solo venden partes originales GARLAND

## **Responsabilidades de la Agencia de Servicio Autorizada**

- La agencia de servicio tiene, normalmente, un técnico capacitado disponible, durante las horas normales de trabajo, para atender llamadas telefónicas sobre problemas técnicos y búsqueda de fallas.
- El vehículo en el que viajan los técnicos cuenta con un inventario base de refacciones comunes. Cuando se hace el reporte de la falla, una descripción completa de los síntomas aumenta la probabilidad de tener a mano todas las partes necesarias al momento del servicio.
- Cuando el cliente dio una completa descripción del problema; no se hará ningún cargo por viaje o kilometraje si se debe regresar por causa de falta de refacciones.
- El tiempo de respuesta de la agencia no debe superar 24 hrs. Las llamadas de emergencia se atienden el mismo día si la distancia a la agencia de servicio más próxima así lo permite.
- Las agencias de servicio de Micro Herros trabajan de 9:00 a 18:00 hrs de lunes a viernes y de 9:00 a 12:00 hrs el sábado. Para llamadas fuera de horario, los teléfonos se direccionan a un celular de un técnico responsable, para que siempre haya respuesta.
- La garantía de mano de obra y partes de refacción que otorgan las agencias es de 30 días de aceptado el trabajo.
- La garantía en partes de refacción es de 90 días de la fecha factura.
- El personal de Micro Herros deberá siempre asumir una actitud de servicio y cortesía. Los técnicos portan uniforme y credencial de identificación con fecha de caducidad.
- Al terminar su trabajo, cada técnico presentará al responsable de McDonald's un cuestionario sobre la calidad de su servicio.
- Cada agencia deberá mantener un adecuado inventario de partes, proporcional al número de tiendas McDonald's en su territorio, particularmente de aquellas partes mencionadas en las "Listas de partes más solicitadas", pag.: 4
- En las ciudades de México, Tijuana y Guadalajara se tienen inventarios de partes más completos que permiten la pronta entrega de partes a todo el país.

## **Precios en la República Mexicana**

**Mano de Obra:** La hora técnico del personal del Grupo Micro Herros o sus agencias, se factura a \$374.00 pesos por hora. Un caso especial lo representan las aperturas y guardias que se facturarán a \$330.00 por hora.

El Start-up para parrillas tiene un precio de \$1,265.00 por plato.

El procedimiento de "Certificación" anual tiene un precio de \$ 1,320.00 por parrilla doble si es efectuado de día o \$2,154.00 sí se hace durante la noche.

**Viáticos:** La cuota diaria de viáticos, por día natural de 24 hrs se facturará a \$935.00, este precio es válido en toda la república.

**Viajes y Transportes:** Para el caso de traslados de personal a distancias mayores de 80 Km. de la agencia más cercana en las ciudades de México, Guadalajara, Monterrey, Tijuana, Juárez, Uruapan, Aguascalientes, Cancún y Veracruz. Se facturará el importe de cuatro horas técnico más el costo del boleto de avión de la tarifa más económica que se consiga en ese momento. Si la tarifa resultase más alta por premura o urgencia, se consultará al cliente para decidir en consecuencia. Las cuatro horas técnico incluyen tiempo de viaje y mano de obra cuando la reparación no exceda de ocho horas.

Nota: Si tuviese alguna duda o aclaración sobre el contenido de este folleto llame a Micro Herros al 01-5672-9916, a McDonald's en México con el responsable de soporte a equipos 01-553-003-3300, o al corporativo McDonald's en Estados Unidos con Joe Stricht 001-630-623-3485

## NOTAS

---