

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

ELABORACIÓN:	REVISIÓN:	APROBACIÓN:	CONTROL:
FECHA: 24 OCT 2023	FECHA: 25 OCT 2023	FECHA: 26 OCT 2023	VIGENCIA A PARTIR DE: 27 OCT 2023
Gerente de Capacitación	Dirección de Operaciones	Dirección de Operaciones	

Control de Cambios

FECHA	MODIFICACIÓN (SECCIÓN)	REALIZO (Puesto)
24 OCT 2023	Creación del documento.	Gerente de Capacitación

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

1. Objetivo.

- 1.1. Establecer los procedimientos del Capitán de Unidad, de acuerdo con los requisitos y necesidades de operación del restaurante María Argentina.
- 1.2. Establecer las responsabilidades específicas que tiene un Capitán de Unidad para asegurar que el restaurante funcione de manera eficiente y proporcione un servicio de alta calidad a los invitados.

2. Alcance.

- 2.1. Todos los Capitanes de Unidad del restaurante María Argentina pertenecientes al Grupo El día que me quieras S.A de C. V.

3. Responsabilidad y Autoridad.

3.1 Es responsabilidad del Gerente de Unidad, vigilar el cumplimiento de las actividades del Capitán de Unidad, así como el seguimiento y resguardo de la documentación generada por su labor.

3.2 Es responsabilidad de todos los Capitanes de Unidad conocer el presente documento y llevarlo a la práctica.

3.3 Es responsabilidad de los Gerentes, Jefes y Responsables de área evaluar al personal a su cargo.

3.4 El Capitán de Unidad es responsable de supervisar y dirigir al personal cargo. Esto incluye la asignación de tareas, la capacitación del personal, la evaluación del desempeño y la resolución de conflictos que puedan surgir entre los miembros del equipo.

3.5 Asegurar que los clientes sean atendidos de manera amable y eficiente. Resolver problemas o quejas de los clientes y garantizar un alto nivel de satisfacción del cliente en su sección.

3.6 Coordinar el flujo del servicio en cada sección del restaurante, asegurándose de que las mesas se preparen adecuadamente para los invitados, que los pedidos se tomen y sirvan puntualmente, y que se cumplan los estándares de servicio.

3.7 Mantener altos estándares de calidad en la preparación de alimentos y bebidas, así como en la presentación de los platos y bebidas servidos en la sección. Asegurar que se sigan las recetas y pautas de presentación.

3.8 Controlar el inventario de alimentos, bebidas y suministros, comunicar las necesidades de reabastecimiento al departamento de cocina, barra y almacén. Evitar el desperdicio y garantizar una gestión eficiente de los recursos.

3.9 Actuar como enlace de comunicación entre el personal y la dirección del restaurante. Informar sobre problemas, necesidades o sugerencias relacionadas con la operación del restáurate.

3.10 Asegurarse de que se mantengan los estándares de seguridad e higiene en el restaurante, incluyendo la limpieza de mesas y áreas, la manipulación segura de alimentos y la capacitación en medidas de seguridad para el personal.

3.11 Colaborar en el cierre de la caja al final del turno.

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023	Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera	
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023	Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy	
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

3.12 El Capitán de Unidad tiene la autoridad para asignar tareas y responsabilidades específicas al personal.

3.13 Tiene la autoridad para tomar decisiones relacionadas con el servicio y la operación del restaurante, como la gestión del flujo de clientes y la resolución de problemas inmediatos.

3.14 Tiene la autoridad para supervisar y dirigir al personal del restaurante, lo que incluye dar indicaciones, proporcionar retroalimentación y tomar medidas disciplinarias si es necesario.

3.15 Tiene la autoridad para gestionar el inventario de alimentos, bebidas y suministros en el restaurante, así como solicitar reabastecimiento cuando sea necesario.

4. Formatos Aplicables.

- 4.1. Lista de Asistencia GCMG-FOR-01.
- 4.2. Evaluación por Desempeño GCMG-FOR-MA10.
- 4.3. CheckList abre y cierre Piso GCMG-FOR-MA73
- 4.4. Formato de inventario de Capitanes GCMG-FOR-MA81
- 4.5. Formato Check List Asesores Gastrónomicos GCMG-FOR-MA82

5 Definiciones.

5.1 Capitán de Unidad: Es la persona encargada de supervisar y dirigir el restaurante o área específica de María Argentina. El Capitán de Unidad es responsable de garantizar que el servicio se realice de manera eficiente y de acuerdo con los estándares del restaurante.

5.2 Capacitación: Es la impartición del conocimiento organizado y desarrollado por un capacitador interno o externo.

5.3 Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

5.4 Sección: Es el área específica de María Argentina que está bajo la supervisión del Capitán de Unidad. Puede ser una zona de mesas, terraza, privados, etc.

5.5 Supervisor de personal: El Capitán de Unidad actúa como supervisor de todo el personal asignado a su sección, incluyendo Asesores Gastrónomicos (Vendedores), Runners y otros colaboradores del área de Piso.

5.6 Atención al cliente: Proporcionar un servicio de alta calidad a los invitados, lo que implica atender de manera amable, eficiente y respetuosa, además de resolver problemas o quejas de los clientes.

5.7 Coordinación del servicio: Asegurarse de que el flujo del servicio en la sección sea fluido y que las mesas se preparen adecuadamente para los invitados.

5.8 Control de calidad: Mantener altos estándares de calidad en la preparación de alimentos y bebidas, así como en la presentación de platos y bebidas servidos en la sección.

5.9 Difusión: Transmisión o publicación del conocimiento a través de actividades, eventos o cursos.

5.10 Evaluar: Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimientos del personal.

5.11 Actualización: Difusión del conocimiento para actualizar a los colaboradores en el desempeño de sus funciones.

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

5.12 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

6. Materiales y Equipo.

- 3 bolígrafos de clip de precisión tinta negra o azul marca cebrá
- 1 pollo
- 2 caballos de granitie color negro
- 2 trapos de microfibra color amarillo
- 2 encendedores
- 1 personalizador con su nombre
- 1 comandera (no hojas)
- 1 corta puros
- 1 descorchador
- 1 corta gotas
- 1 calculadora
- 1 soplete
- 1 silbato
- 1 atomizador pequeño de color discreto
- 1 paquete de listerine sabor menta

7. Desarrollo.

La limpieza personal es fundamental para el correcto desempeño de nuestro trabajo en el área de piso, toma en cuenta las siguientes medidas antes de iniciar tu jornada laboral:

- Baño diario
- Uniforme limpio y completo.
- No usar maquillaje, sin anillos, pulseras, relojes, cadenas, piercing, expansiones y/ o audífonos dentro del área.
- Realizar un lavado de manos constante.
- Llevar las uñas cortas, limpias y sin esmalte.
- Mantener el cabello largo recogido y la barba recortada.
- No comer o masticar chicle en el área.
- No tocarse la cara o el cabello durante el servicio.
- Cubrirse correctamente al momento de estornudar o toser.
- Suspender labores en caso de enfermedad o heridas en la piel (Informar al Gerente de la Unidad)

La higiene personal es de suma importancia para el puesto de Capitán de la Unidad, es crucial para proyectar una imagen profesional y para asegurar la salud y la seguridad de los invitados y el personal a su cargo.

Lavado de manos, lávate las manos con frecuencia y de manera adecuada, especialmente después de usar el baño, tocar alimentos crudos, manipular dinero o superficies sucias, y antes de tocar alimentos preparados o utensilios de servicio.

Uso de guantes, cuando sea necesario, utiliza guantes desechables para manipular alimentos, especialmente si tienes heridas en las manos, cambia los guantes regularmente y después de cualquier tarea que requiera tocar alimentos crudos o potencialmente contaminados.

Cabello limpio, mantén el cabello limpio y asegúrate de ponerle gel para evitar que caiga sobre los alimentos.

Uñas cortas y limpias, mantén las uñas cortas, limpias y sin esmalte para evitar la acumulación de suciedad y bacterias, (evita usar uñas postizas si están en contacto directo con los alimentos).

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

Uniforme limpio, viste el uniforme y asegúrate de que esté limpio y en buen estado, cámbialo si está sucio, contaminado o desgastado.

Higiene bucal, cuida tu higiene bucal cepillando tus dientes y usando hilo dental regularmente, evita consumir alimentos fuertemente aromatizados o fumar antes o durante el servicio.

Evita perfumes o fragancias fuertes, limita el uso de perfumes o fragancias fuertes, ya que pueden interferir con la experiencia de los clientes y causar problemas de alergias.

Limpieza personal, dúchate diariamente y usa desodorante para mantener la frescura durante tu turno, utiliza toallitas desinfectantes para mantener limpias las áreas de alto contacto, como las manos y la cara.

Enfermedad y salud, si estás enfermo o tienes síntomas de enfermedad, comunica tu estado de salud a la Gerencia de la Unidad y Recursos Humanos y evita trabajar hasta que estés completamente recuperado para prevenir la propagación de enfermedades.

Entrenamiento en seguridad alimentaria, asegúrate de recibir capacitación en seguridad alimentaria para comprender y seguir las prácticas seguras de manejo de alimentos.

La higiene personal es fundamental en la industria de la alimentación para garantizar la seguridad y satisfacción de los invitados. Los Capitanes de Restaurante deben liderar con el ejemplo y promover prácticas de higiene adecuadas entre su equipo.

ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
AL LLEGAR A TRABAJAR		
1.	Capitán de Unidad	Al ingresar al restaurante acudir al baño (de colaboradores) para colocarse el uniforme el cual debe estar limpio y completo.
2.	Capitán de Unidad	Se guardan las pertenencias personales en el lockers de colaboradores
3.	Capitán de Unidad	Ya con el uniforme revisa los productos faltantes, cuáles son los productos a impulsar /productos por terminarse y determina cuales son los puntos a trabajar en la jornada.
4.	Capitán de Unidad / Hostess / Asesor Gastronómico / Runner/ Niñera	<p>Convocar a su equipo de trabajo al briefing (adecuado y realmente informativo) duración de 5 a 10 minuto, en la reunión les hablarás de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuáles son los productos faltantes • Cuáles son los productos a impulsar • Cuáles son los productos por terminarse • Plática de los puntos a trabajar en la jornada • Motívalos para ser mejores, resalta la importancia de brindar un servicio excepcional, ya que los invitados son la razón de ser del restaurante. Habla sobre la satisfacción del cliente y cómo esto afecta la reputación y el éxito del negocio. • Aborda temas de trabajo en equipo, un restaurante funciona mejor cuando todos trabajan juntos de manera armoniosa. • Motívalos a mantener una actitud positiva en todo momento, incluso en situaciones desafiantes. Enfatizar cómo una actitud positiva puede influir en la experiencia de nuestros invitados. • Fomentar los objetivos tanto a nivel individual como de equipo.
5.	Capitán de Unidad / Asesores Gastronómicos	<p>Verificar que los Asesores Gastronómicos (Vendedores) al inicio de su jornada cuenten con todo el material de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 bolígrafos de clip de precisión tinta negra o azul marca cebra • 1 pollo • 2 caballos de granitie color negro • 2 trapos de microfibra color amarillo

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

		<ul style="list-style-type: none"> • 2 encendedores • 1 personalizador con su nombre • 1 comandera no hojas • 1 corta puros • 1 descorchador • 1 corta gotas • 1 calculadora • 1 soplete • 1 silbato • 1 atomizador pequeño de color discreto • 1 paquete de listerine sabor menta <p>Capitán de Unidad eres parte fundamental de la experiencia de nuestros invitados, el revisar que el personal a tu cargo cuente con el material de trabajo necesario (al inicio de su jornada) es esencial para garantizar un servicio eficiente, profesional, de calidad manteniendo los estándares y generando una imagen positiva de la marca, la revisión se realizará a través del Formato de inventario de Capitanes GCMG-FOR-MA81 y CheckList abre y cierre PISO GCMG-FOR-MA73.</p> <p>Al contar con todo el material, los Vendedores pueden brindar un servicio más eficiente. No perderán tiempo. Un Vendedor bien preparado puede centrarse en las necesidades del invitado y brindar un servicio de calidad.</p> <p>Cuando los vendedores saben que tienen todo lo que necesitan para desempeñar su trabajo de manera efectiva, se sienten más motivados y seguros, lo que puede mejorar su desempeño en general.</p>
6.	Capitán de Unidad / Asesores Gastronómicos/ Runner / Valet Parking /Niñera/ Hostess	<p>Verificar que los Asesores Gastronómicos, Runner, Valet Parking, Niñera, Hostess y el personal de limpieza cuente con su uniforme y equipo de trabajo limpio y completo.</p> <p>Al implementar un procedimiento de verificación, garantizas que el personal cumpla con los estándares establecidos y que estén listos para brindar un servicio de alta calidad.</p>
7.	Capitán de Unidad / Gerente de Unidad	Revisar que se encuentren en caja todas las llaves (Privados, caja, cava) y si detectas alguna anomalía repórtala inmediatamente a tu Gerente de Unidad.
8.	Capitán de Unidad	Realiza un recorrido por todas las áreas del restaurant, llevando una libreta y toma nota de lo detectado
9.	Capitán de Unidad	Revisar que los pasillos estén libres de productos de barra y cocina
10.	Capitán de Unidad	Verificar que la requisición de todas las áreas se allá surtido por parte del almacén.
11.	Capitán de Unidad / Asesores Gastronómicos	Revisa el montaje del salón, para garantizar que las mesas estén preparadas para los invitados.
12.	Capitán de Unidad	Realizar la apertura del sistema Soft Restaurant para registrar pedidos y operaciones en el restaurante.
13.	Capitán de Unidad	Revisar contenedores de basura (que estén ordenados y listos para su uso), en las áreas, así como los botes que están en los sanitarios de los invitados (limpios y con las pilas cargadas)
14.	Capitán de Unidad	Revisar que este el fondo de la caja chica y en su caso el fondo del fin de semana

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

15.	Capitán de Unidad / Encargado de turno área de Cocina	Revisa toda el área de Cocina en conjunto con el encargado de abre (del área de Cocina), verifica que este limpia y óptimas condiciones
16.	Capitán de Unidad	Verificar que los carros de servicio estén limpios, ordenados y listos para el servicio
17.	Capitán de Unidad / Encargado de abre Barra y Cocina	<p>Prueba el spot de la cocina-barra-guarnituras, salsas, etc. y envía tu apreciación de sabor, olor, textura y sazón al grupo de WhatsApp, incluye fotografías.</p> <p>Lo que debes verificar en los spots de cocina-barra-guarnituras, salsas, etc. es:</p> <p>Sabor: El sabor es, con frecuencia, el factor más importante, debe ser agradable y equilibrado. Debes percibir los sabores específicos asociados con los ingredientes y las especias utilizadas, y estos deben estar en armonía. Un buen alimento debe tener un sabor que sea apetitoso y satisfactorio para tu paladar.</p> <p>Textura: La textura es crucial debe ser apropiada para el tipo de alimento que estás comiendo, debe ser agradable al probar y masticar.</p> <p>Aroma: El aroma del alimento puede influir significativamente en la percepción del sabor, debe ser atractivo y armonizar con el sabor del platillo que acompañará.</p> <p>Aspecto visual: La presentación es importante, los colores deben ser vibrantes y apetitosos.</p> <p>Sazón final: Asegúrate de que la sazón sea adecuada. Si consideras prudente coméntale al Chef o Jefe de Barra que ajuste la cantidad de sal, especias u otros condimentos para lograr el equilibrio de sabores.</p>
18.	Capitán de Unidad	Verificar que el internet este trabajando correctamente, en caso de alguna anomalía contacta al área de Sistemas y programa su revisión.
19.	Capitán de Unidad	Verificar los pendientes del día anterior.
20.	Capitán de Unidad	Durante tu recorrido por las áreas, supervisar la limpieza de los jardines y estacionamiento.
21.	Capitán de Unidad	Verificar que la cisterna tenga agua suficiente para el turno y en caso contrario informa al responsable de compras para su adquisición y prevenir desabastos.
22.	Capitán de Unidad	Encender las luces y las pantallas de televisión del restaurant
23.	Capitán de Unidad	Verificar que se encuentren cargando los radios y las tabletas de las Hostess y el Uber
24.	Capitán de Unidad	Prende el buffer maestro para el audio y enciende las bocinas de la terraza
25.	Capitán de Unidad	Verificar que el audio este correcto en cada una de las áreas del salón, si detectas alguna anomalía informa al área de Sistemas y programa su revisión.
26.	Capitán de Unidad	Encender y revisar funcionamiento de los POS. (Revisar que tengan papel).
27.	Capitán de Unidad	Encender los extractores y verificar que funcionen correctamente
28.	Capitán de Unidad	Abrir puerta principal y encender los letreros de María Argentina
29.	Capitán de Unidad	Revisarla limpieza de los extintores (que no estén bloqueados), que este despejadas la señalización y la ruta de evacuación de protección civil.

Fecha de creación: 5-OCT-2023	Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023	Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy

Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.

GCMG-FOR-MA53

30.	Capitán de Unidad	Revisar la limpieza de toda la madera y herrería del restaurante
31.	Capitán de Unidad	Revisar que los calentadores se encuentren es su ubicación, estén limpios y funcionen correctamente (si detectas que falta gas hay que informar al responsable de compras)
32.	Capitán de Unidad	Checar la limpieza de la recepción y verificar que se encuentren organizados el pódium y los letreros de reservación
33.	Capitán de Unidad	Verificar la limpieza y buen estado de los lockers del personal, (hacer siempre hincapié que guarden sus pertenencias ahí con candado)
34.	Capitán de Unidad	Revisar que los tapetes cuenten con liquido sanitizante en puerta principal y proveedores (en caso de contingencia sanitaria).
35.	Capitán de Unidad	Prender el monitor entrar al software de OpenTable y verificar las reservaciones.
36.	Capitán de Unidad	Verificar el menú de la comida del personal y enviar al grupo de "Equipo Master".
37.	Capitán de Unidad	Verificar que el Capitán de cierre haya dejado el formato de Requisición de Almacén.
38.	Capitán de Unidad	Verificar que todo su personal llegue en el horario que les corresponde de acuerdo al cronograma semanal compartido por el Gerente de la Unidad en el grupo de WhatsApp
39.	Capitán de Unidad	<p>Llenar el cuadro informativo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La distribución de los Asesores Gastronómicos (Vendedores) y Capitanes en la Terraza/Salón Principal/ Privados / área de no fumar • Relación de Vendedores, Runners, Capitanes y Gerente de Unidad disponibles para el servicio y jornada en la que trabajaran • Asignación de Talachas de Asesores Gastronómicos (Vendedores) • Asignación de Talachas de Runners • 86.- Producto agotado • 90.- Producto está por acabarse • Push. - Producto para promocionar activamente
40.	Capitán de Unidad	Revisa frecuentemente que todo tu personal este siguiendo el protocolo de servicio y ante una desviación del proceso corrige inmediatamente, recuerda eres parte fundamental de la experiencia de nuestros invitados.

PROCESO DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE HOSTESS

41.	Capitán de Unidad / Hostess	<p>Como Capitán de Unidad es tu responsabilidad el supervisar que las actividades de la Hostess se realicen en tiempo y forma: Verificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El pódium se encuentra correctamente • Los vidrios de la puerta están limpios por ambos lados • El sillón de espera este limpio y ordenado • La vitrina de los cuchillos está limpia • La computadora, Tablet y celular están limpios y en su lugar • La tableta y celular tienen la carga completa • Los vidrios frontales de la parrilla están limpios • Los letreros de reservado están limpios y ordenados • El cenicero exterior está en su lugar y limpio • Verificar que la Hostess revisa las reservas del día • La pluma, marcador, tarjetas de la Unidad, tizanas, moños, tarjeta de cumpleaños y bolsas para llevar se encuentran en su lugar y en orden. • Verificar que tiene el radio encendido y con el chícharo en el oído, que se encuentre sintonizado en el canal que corresponda
-----	-----------------------------	---

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

para tener comunicación con Capitán, Gerente, Chef, Caja y Barra.

- Verificar que se utiliza el sistema OpenTable en cada invitado
- Cuando no haya mesas disponibles, ofrecer de manera amable el uso del sillón o bancas exteriores de espera
- Al llegar los invitados inicia su protocolo de servicio
- Verificar que cada semana se realizar el inventario de productos asignados y reportar el stock faltante de tizanas, moños, tarjeta de cumpleaños y bolsas para llevar.

PROCESO DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE ASESORES GASTRONOMICOS (VENDEDORES)

42.	Capitán de Unidad / Asesores Gastronómicos	<p>Como Capitán de Unidad es tu responsabilidad el Supervisar que las actividades de los Asesores Gastronómicos (Vendedores) se realiza en tiempo y forma:</p> <p>Verificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez tomadas las indicaciones del briefing los vendedores se vayan a sus estaciones y revisen que las mesas estén bien calzadas, los sillones libres de moronas, migajas, basura, etc. Los percheros libres de polvo • Supervisa que de inicio la limpieza y sanitizado de mesas, sillas, percheros, carros de servicio, etc. • Supervisar el llenado del Formato Check List Asesores Gastronómicos GCMG-FOR-MA82. • Que ordenen su equipo de trabajo y lo tengan listo (Cristalería, Plaque, servilletas y base para percheros) • Que al recibir una mesa se aseguren de tener la información del invitado plasmada en el dossier • Que lleven a cabo correctamente el Protocolo de servicio • Que comunique los pedidos de alimentos y bebidas se realicen correctamente, prestando atención a prioridades y peticiones especiales (por ejemplo: alergias alimentarias, términos de cocción, temperaturas o preparación especial. • Llevar las comandas de la cocina a las mesas de los invitados con rapidez y precisión • Las bebidas y entrantes lleguen en tiempo y forma a la mesa • Asegurar que la comida se sirva siguiendo los estándares de seguridad en el restaurante • Asegurar que las familias con niños pequeños tengan los menús infantiles y cubiertos para niños. • Que cuando haya niños se recomiende el uso de la ludoteca y explique que contamos con Niñera. • Estar siempre al pendiente de la mesa que le toca, para proporcionar un servicio excelente • Participa en la celebración de cumpleaños • Cuando los invitados terminan de comer, el vendedor acerca el carrito de postres ofreciendo café, té, tizanas o alguno de nuestros digestivos • Que al solicitarle la cuenta identifica la forma de cobro y si el invitado requiere factura • Al término del pago el Vendedor solicita el boleto de valet parking al invitado para que puedan llevarle el vehículo de manera más rápida.
-----	--	--

PROCESO DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE NIÑERA

43.	Capitán de Unidad / Niñera	<p>Como Capitán de Unidad es tu responsabilidad el Supervisar que las actividades de la Niñera se realizan en tiempo y forma:</p> <p>Verificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Niñera acude por los insumos y materiales para el aseo.
-----	----------------------------	--

 PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD		
Fecha de creación: 5-OCT-2023	Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023	Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.		

GCMG-FOR-MA53

- Enciende las luces y la televisión.
- Realizar la limpieza de la ludoteca.
- Sacude los muebles, limpia los juguetes, pantalla, cuadros de tabla-roca, pizarrones, periquerías, mesas y sillas
- Barre y trapea el espacio de juego (toda la ludoteca)
- Lavar y enjuagar el material de limpieza.
- Resguardar el equipo de limpieza en el espacio asignado (baño de personal mujeres)
- Acomodar dentro de la ludoteca jergas limpias (para su uso inmediato cuando ocurra un derrame de alimentos dentro de la ludoteca)
- Saca todos los juguetes para limpiarlos con solución desinfectante (agua, cloro, jabón), desinfectar diariamente.
- Acomodar el material en su lugar y tenerlo disponible para uso inmediato

PROCESO DE SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DE PERSONAL DE LIMPIEZA

44.	Capitán de Unidad / Personal de limpieza	<p>Como Capitán de Unidad es tu responsabilidad el Supervisar que las actividades del personal de limpieza se realizan en tiempo y forma: Verificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se barre y se trapea la terraza, piso y entrada del restaurant • Se realiza la limpieza profunda de baños de invitados (pisos, lavabo, recolección de papel, limpieza de botes, puertas, paredes) • Relleno de insumos en baños de invitados (jabón y papel sanitario) • Limpieza y orden los privados • Limpieza de escaleras, barandal y pasillos • Limpieza profunda de oficinas • Verificar que el personal de limpieza cada hora revise los sanitarios de invitados y barra, limpie, rellene los insumos, recoja los papeles y limpie los botes • El pasillo de salida se limpiará cada que sea necesario • Antes de marcharse entregar al siguiente turno las instalaciones limpias y sus utensilios de limpieza acomodados y en el espacio asignado.
-----	--	--

IMPORTANCIA DE LA ASIGNACION DE TALACHAS

45.	Capitán de Unidad / Asesores Gastronómicos / Runner	<p>Como Capitán de Unidad es tu responsabilidad asignar a los Asesores Gastronómicos y a los Runners las "talachas", dichas tareas son importantes en María Argentina para asegurar el correcto funcionamiento y continuidad del servicio.</p> <p>Para asignar las talachas debes tener el conocimiento de tu plantilla de Vendedores y Runner (Cuántos y quienes están programados para el turno), sus habilidades y experiencia.</p> <p>Evalúa la carga de trabajo prevista para el turno o servicio específico, esto incluye el número de mesas, la cantidad de clientes esperados y cualquier evento especial que pueda influir en el flujo de trabajo.</p> <p>Es importante que la asignación de talachas sea justa y equitativa, tomando en cuenta la experiencia y las habilidades de cada persona.</p> <p>Establece los tiempos en los que se realizarán las actividades y coordina los horarios de descanso para garantizar que haya una cobertura continua durante todo el turno. Esto implica programar la realización de</p>
-----	---	--

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

las talachas y el horario de comida de manera que no se vea comprometido el servicio.

Comunica claramente la asignación y supervisar que todo se esté ejecutando según lo planeado, es muy útil realizar una evaluación con el personal sobre cómo se llevaron a cabo las talachas, brinda retroalimentación sobre el desempeño y haz ajustes para futuros turnos si es necesario.

La asignación de tareas es una parte fundamental de la gestión del restaurante, debido a que afecta directamente la calidad del servicio y la satisfacción de los invitados.

PROCESO DE ASIGNACION DE TALACHAS ASESOR GASTRONÓMICO (VENDEDOR)

46. Capitán de Unidad / Asesores Gastronómicos
Como Capitán de Unidad debes tener un proceso organizado y equitativo de asignación de "talachas" garantiza que el trabajo se realice de manera eficiente y que los invitados reciban una experiencia positiva en el restaurante.

Las talachas que se deben asignar a los Asesores Gastronómicos (Vendedor) son:

1. Lavar y secar las charolas de grasa y barra
2. Limpiar y acomodar las tijeras
3. Limpiar los 4 estens (dejarlos sin nada sólo el del salón)
4. Limpieza de privados (guarda polvos, pantallas, mesas limpias y pulidas, lámparas, silla, barrido y trapeado)
5. Lavar el cubremantel de piel y estens acomodar en su lugar en la parte de arriba
6. Mantel doblados y acomodados en su lugar
7. Lavar el tubo y limpiar los calentadores
8. Limpiar y acomodar los percheros
9. Guardapolvos limpios de las 20 y 30
10. Limpiar y rellenar el menaje (salsas, azucareras, vinagreras, sal, pimienta y cátsup)
11. Lavar y cambiar la estopa al chafing dish lavar
12. Elaborar requisición y dejar en el buzón de la bodega
13. Afilar cuchillos para jamón ibérico y para carne
14. Acomodar los centros de mesa, macetas, botellas y candiles
15. Lavar, tallar los carros de servicio y acomodar en su lugar
16. Limpiar, rellenar los saleros de grill y acomodar en su lugar
17. Limpieza de las lámparas colgantes (las de cristal y las de los troncos)
18. Extintores (sacarlos de su base limpiar los botes y los extintores)

PROCESO DE ASIGNACION DE TALACHAS RUNNER

47. Capitán de Unidad / Runner
Las talachas que se deben asignar a los Runner son:

1. Lavar paredes del pasillo de enfrente de los privados.
2. Sacar basura del descamoche y lavar el bote de basura.
3. Baños del personal (lavar y sacar basura de los baños del personal).
4. Lavar pasillos lavar desde la entrada del personal hasta la entrada de la cocina.
5. Conteo de plaque y plato.
6. Llenar el formato del inventario con supervisión del Capitán.

ATENCIÓN AL INVITADO

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

48.	Capitán de Unidad / Hostess / Gerente de Unidad	<p>Administrar junto con la Hostess y el Gerente de la Unidad, la reserva de las mesas.</p> <p>Asegurar que los invitados tengan una mesa disponible y adecuada a sus necesidades</p> <p>Asistir en el acomodo, ayudando a los invitados a encontrar y sentarse en su mesa asignada</p> <p>Presentar a los invitados al Asesor Gastronómico (Vendedor) asignado que atenderá la mesa</p> <p>Entender las necesidades de los invitados para proporcionar un servicio personalizado</p> <p>Garantizar la protección y bienestar de los comensales, aplicando los protocolos de seguridad y privacidad en la recepción de invitados</p> <p>Proporcionar trato preferencial a invitados VIP o con necesidades particulares</p> <p>Presentar opciones de comida y bebida a los invitados de forma atractiva</p> <p>Sugerir opciones de consumo según las preferencias de los invitados, realizando recomendaciones y ventas adicionales</p> <p>Coordinar con la cocina y asegurar que los pedidos se preparen y sirvan correctamente y a tiempo</p> <p>Brindar información útil sobre atracciones locales a los visitantes Resolver dudas sobre el consumo del invitado, aclarando cualquier inquietud que el invitado tenga sobre su cuenta</p> <p>Acordar la forma de pago según las preferencias del invitado</p>
OFRECIMIENTO DE JAMÓN IBÉRICO		
49.	Capitán de Unidad	<p>Cortar y servir Jamón Ibérico en María Argentina es un proceso que requiere habilidad y atención a los detalles, como Capitán de Unidad es parte de tus funciones el ofrecer, para cortar y servir Jamón Ibérico de manera adecuada:</p> <p>Materiales y herramientas necesarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jamón Ibérico. • Jamonero (soporte para jamón). • Cuchillo jamonero (largo y delgado) muy afilado. • Pinzas para agarrar las lonchas de jamón. • Plato o tabla de presentación. • Servilletas o papel absorbente. • Guantes <p>Ofrecimiento</p> <p>Saludo cordial: Cuando el invitado llega al restaurante y se sienta en su mesa, el servidor debe saludarlo de María acuerdo al tiempo de tu intervención en el protocolo de servicio, debes acercarte a la mesa y de</p>

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

manera cordial y amigable preguntar ¿Le gustaría comenzar con algo de Jamón Ibérico?".

Explicación del producto: El Capitán de Unidad debe estar bien informado sobre el Jamón Ibérico y ser capaz de proporcionar información relevante al invitado. Puede explicar la calidad del jamón, su origen, el proceso de curación y los diferentes tipos de Jamón Ibérico disponibles en el restaurante.

Oferta y recomendación: El Capitán de Unidad puede ofrecer el Jamón Ibérico como una opción de aperitivo o entrante. Por ejemplo, "Tenemos un excelente Jamón Ibérico en nuestro menú. Es una elección muy popular y altamente recomendada por su sabor excepcional. ¿Le gustaría probarlo hoy?"

Prueba al comensal: Como Capitán de la Unidad tienes autorizado invitar una prueba (loncha) al comensal para que pueda degustar y se anime a comprar la orden, mientras le ofreces coméntale las bondades del producto.

Después de la prueba debes tomar el pedido del comensal, cortarlo cuidadosamente en lonchas, frente al comensal para mostrar la frescura del producto. Utiliza un cuchillo jamonero adecuado para este propósito, ofrecer acompañamientos como pan, tostadas, aceite de oliva, tomate o quesos, pregunta al invitado si desea estos acompañamientos y, si es así, proporcionarlos.

Recuerda que la cortesía y la atención al cliente son fundamentales en la oferta de Jamón Ibérico. Deja que el invitado disfrute de esta delicia culinaria y está disponible para responder a sus preguntas o atender sus necesidades en todo momento.

Pasos para cortar y servir Jamón Ibérico:

1. Preparación del jamón:

- El Jamón Ibérico lo encontraras en su carrito, siempre debe estar montado y listo para servir
- Retira el playo que protege el Jamón y recuerda colocar nuevamente el playo después de utilizarlo
- Asegúrate de tener todos los insumos necesarios para ofrecerlo a los comensales
 - Cuchillo jamonero (largo y delgado) muy afilado.
 - Pinzas para agarrar las lonchas de jamón.
 - Plato o tabla de presentación.
 - Servilletas o papel absorbente.
 - Guantes
- Acerca el carrito Jamonero a la mesa del invitado

2. Posición del jamón:

- Coloca el jamón en el jamonero con la pezuña hacia arriba y la parte más estrecha hacia ti.

3. Corte inicial o marcaje:

- Realiza un corte diagonal en la parte superior del jamón para exponer la carne.

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

- Retira la piel y la grasa de la parte superior para exponer la carne roja.
 - 4. Corte de lonchas finas:
 - Comienza a cortar lonchas finas de jamón desde la parte superior del jamón hacia abajo.
 - Utiliza un movimiento suave y continuo, deslizando el cuchillo jamonero a lo largo del músculo.
 - 5. Corte de lonchas uniformes:
 - Ajusta el grosor de las lonchas recuerda que el jamón Ibérico se corta en lonchas muy finas.
 - Asegúrate de que todas las lonchas sean de grosor uniforme.
 - 6. Desprendimiento de las lonchas:
 - Utiliza las pinzas para recoger las lonchas de jamón cortadas y colocarlas en el plato o tabla de presentación.
 - 7. Presentación atractiva:
 - Organiza las lonchas en forma de abanico o solapadas en el plato para una presentación atractiva.
 - 8. Servir con acompañamientos:
 - El jamón Ibérico se sirve a menudo con acompañamientos como pan crujiente, tostadas, aceite de oliva virgen extra, tomate rallado o una selección de quesos.
 - 9. Información para el cliente:
 - Si es apropiado, proporciona información adicional sobre el tipo de jamón Ibérico que estás sirviendo, como su denominación de origen, la raza del cerdo, y el proceso de curación.
 - 10. Limpieza:
 - Mantén el área de trabajo limpia y ordenada.
 - Ofrece servilletas o papel absorbente para que los clientes se limpien las manos después de comer.
 - Limpia tus instrumentos de trabajo.
- El proceso de cortar y servir Jamón Ibérico debe realizarse con precisión y atención a la calidad del producto. Es importante mantener un cuchillo afilado y seguir las técnicas adecuadas para garantizar que las lonchas sean delgadas y se desprendan fácilmente. Además, la presentación juega un papel crucial en la experiencia del comensal.

PROCESO PARA RETIRO DE EFECTIVO

50.	<p>Realizar retiros de efectivo y enviarlos a la tómbola cada \$5,000 pesos como máximo.</p> <p>Protocolo:</p> <p>Paso 1.- La Cajera informará que hay dinero en la tómbola para retira</p> <p>Paso 2.- La cajera llena formato de retiro (GCMG-FOR-MA06 DENOMINACIONES).</p> <p>Paso 3.- Cuenta el dinero, firma el formato y engrapa a una bolsa</p> <p>Paso 4.- Saca una foto y avisar en el grupo de WhatsApp que se voló dinero</p> <p>Paso 5.- El Capitán de la Unidad ingresa el dinero en la tómbola.</p> <p>Paso 6.- Se ingresa la información a la bitácora anotando El nombre de la Cajera que los retira, nombre del Capitán que cuenta el dinero e ingresa a la tómbola, cantidad de dinero y fecha</p>
-----	--

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

		Paso 7.- Firma del Capitán de la Unidad en la bitácora.	
PROCESO PARA RECIBIR RESERVACIONES VÍA TELEFONICA			
51.	Capitán de Unidad / Hostess	<p>Recibir reservaciones telefónicas es parte de nuestra responsabilidad como Capitán de Unidad para recibir reservaciones por teléfono de veras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación del insumo: <ul style="list-style-type: none"> - Asegúrate de que el teléfono este cargado y con línea telefónica, para ello realiza una llamada de prueba para verificar el teléfono, línea, volumen, etc. - Ten a la mano siempre una libreta y una pluma para anotar la reservación 2. Horarios: <ul style="list-style-type: none"> - Debemos estar listos para recibir en cualquier horario una reservación, para ello siempre ten a la mano el teléfono mientras llega la Hostess. 3. Número de teléfono de reservas: <ul style="list-style-type: none"> - Es importante que promuevas el número de reservas, asegúrate de que este número sea fácilmente accesible y conocido por el personal y los invitados. 4. Atención al teléfono: <ul style="list-style-type: none"> - Asegúrate de que la Hostess esté siempre disponible para responder al teléfono durante los horarios de recepción de reservaciones, coméntale que debe ser amable, profesional y capaz de comunicarse de manera efectiva. 5. Información requerida: <ul style="list-style-type: none"> - Al recibir una llamada de reserva, pide la información necesaria. Esto puede incluir el nombre del cliente, el número de comensales, la fecha y la hora deseada, si están festejando algo, cualquier solicitud especial y la información de contacto del invitado (número de teléfono). 6. Confirmación de disponibilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Verifica que haya disponibilidad para la fecha y hora solicitadas. Consulta el sistema de reservas o la disponibilidad real de mesas en el restaurante. 7. Ofrecer alternativas: <ul style="list-style-type: none"> - Si no hay disponibilidad en el horario deseado, ofrece alternativas al cliente, como una hora ligeramente diferente o una fecha diferente si es posible. 8. Confirmación de reserva: <ul style="list-style-type: none"> - Una vez que hayas acordado una fecha y hora, confirma la reserva con el cliente. Proporciona un número de referencia o una confirmación por correo electrónico si es parte del proceso del restaurante. 9. Registro de la reserva: <ul style="list-style-type: none"> - Registra la reserva en el sistema Open Table, y en la bitácora o libreta de reservas física. 10. Recordatorio de reserva (opcional): 	

		PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA53

- Implementa un servicio de recordatorio de reservas, como llamadas o mensajes de texto de confirmación la reservación, asegúrate de programar estos recordatorios.

11. Seguimiento de las reservas:

- Realiza un seguimiento de las reservas para garantizar que el restaurante esté preparado para recibir a los comensales en la fecha y hora acordadas. Asegúrate de que se asignen las mesas adecuadas y se preparen los detalles especiales si es necesario.

12. Recepción de comensales:

- Asegúrate de que, cuando los comensales lleguen al restaurante, se les reciba de manera cálida y se les lleve a sus mesas de manera oportuna.

Recibir reservaciones telefónicas requiere eficiencia y atención al invitado. Mantén un registro organizado de las reservas y ofrece un servicio de calidad para que los comensales tengan una experiencia positiva en tu restaurante.

PROCESO

La reservación se puede llevar a cabo vía telefónica o WhatsApp. Los invitados realizan la reservación por vía telefónica al (722) 238 0922 o al WhatsApp (722)289 4421.

Protocolo Speech telefónico:

Paso 1.-Atender el teléfono diciendo

“María Argentina; Buenos Días/Tardes/Noches en que le puedo servir:”
Paso 2.-Para reservaciones se deben recabar y anotar en sistema los siguientes datos:

- Nombre de la persona a la que quedará la reservación
- Día
- Hora
- Área de reservación
- Cantidad de personas
- Alergias
- Menores
- Festejan algo
- Teléfono de contacto del invitado

Paso 3.-Terminar la llamada diciendo:

“Le atendió... que tenga un buen día/tarde/noche”

Paso 4.- Agregar al invitado en el sistema OpenTable.

Paso 5.- Poner el letrero de reservado en la mesa una vez que el invitado solicita una reservación.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

8. Anexos

8.1 N/A

9. Referencias

9.1 Norma internacional ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la calidad Fundamentos y Vocabulario.

	PROCEDIMIENTO CAPITÁN DE UNIDAD	
Fecha de creación: 5-OCT-2023	Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023	Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.		

GCMG-FOR-MA53

9.2 Código SQF 2000 Basado en el sistema HACCP del Código de Aseguramiento para Proveedores de la Industria de Alimentos.

9.3 NMX-F-605-NORMEX-2004 Alimentos-Manejo Higiénico de los Alimentos Preparados.

9.4 Distintivo "H".

9.5 Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de Higiene para el proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios.

9.6 Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.

9.7 NOM-201-SSA1-2002, Productos y servicios. Agua y hielo para consumo humano, envasados y a granel. Especificaciones sanitarias.

9.8 NMX-F-610-NORMEX-2002, Alimentos- Disposiciones técnicas para la prestación de servicios en materia de desinfección y control de plagas.

9.9 NOM-026-STPS-2008. Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías

9.10 NOM-036-1-STPS-2018, Factores de riesgo ergonómico en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. Parte 1 – Manejo manual de cargas.