

|  |  |   |                                  |
|--|--|---|----------------------------------|
|  |  | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   |  | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023                                 |  | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.                        |  |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

| <b>ELABORACIÓN:</b>          | <b>REVISIÓN:</b>             | <b>APROBACIÓN:</b>           | <b>CONTROL:</b>                             |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|
| FECHA:<br><b>24 OCT 2023</b> | FECHA:<br><b>25 OCT 2023</b> | FECHA:<br><b>26 OCT 2023</b> | VIGENCIA A PARTIR DE:<br><b>27 OCT 2023</b> |
| Gerente de Capacitación      | Dirección de Operaciones     | Dirección de Operaciones     |   |

**Control de Cambios**

| <b>FECHA</b>       | <b>MODIFICACIÓN (SECCIÓN)</b> | <b>REALIZO (Puesto)</b> |
|--------------------|-------------------------------|-------------------------|
| <b>24 OCT 2023</b> | Creación del documento.       | Gerente de Capacitación |
|                    |                               |                         |
|                    |                               |                         |
|                    |                               |                         |
|                    |                               |                         |

|  |  |   |                                  |
|--|--|---|----------------------------------|
|  |  | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   |  | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023                                 |  | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.                        |  |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

## 1. Objetivo.

- 1.1. Establecer los procedimientos del Asesor Gastronómico (Vendedor), de acuerdo con los requisitos y necesidades de operación del restaurante María Argentina.
- 1.2. Establecer las responsabilidades específicas que tiene un Asesor Gastronómico (Vendedor), 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 Asesores Gastronómico (Vendedor), 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 Capitán de Unidad, vigilar el cumplimiento de las actividades del Asesor Gastronómico (Vendedor), así como el seguimiento y resguardo de la documentación generada por su labor, para ellos e apoyará del Formato Check List Asesores Gastronómicos GCMG-FOR-MA82.
- 3.2 Es responsabilidad de todos los Asesores Gastronómicos (Vendedor), 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 a los Asesores Gastronómicos (Vendedor), a su 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 (Formato Check List Asesores Gastronómicos GCMG-FOR-MA82).
- 3.5 Un Asesor Gastronómico desempeña un papel fundamental en la experiencia de los invitados en el restaurante María Argentina.
- 3.6 Los Asesores Gastronómicos tienen la responsabilidad de recibir a los invitados siempre de manera amable y cortés, mostrando una actitud positiva.
- 3.7 Los Asesores Gastronómicos tomarán los pedidos de comida y bebida de los invitados, asegurándose de anotar con precisión las solicitudes especiales y las modificaciones de los platos si las hubiera.
- 3.8 Los Asesores Gastronómicos deben estar bien informados sobre los platos, ingredientes, bebidas y especiales del día, para poder responder a las preguntas de los invitados y ofrecer recomendaciones.
- 3.9 Los Asesores Gastronómicos deben seguir el protocolo de servicio de María Argentina.
- 3.10 Los Asesores Gastronómicos deben estar atentos a las necesidades de los invitados, como rellenar las bebidas, traer extras o atender solicitudes especiales.
- 3.11 En caso de quejas o problemas, los Asesores Gastronómicos deben abordarlos de manera profesional y buscar soluciones que satisfagan a los invitados e informar inmediatamente al Capitán de la Unidad.
- 3.12 Los Asesores Gastronómicos deben cumplir con las regulaciones de salud y seguridad alimentaria y seguir las políticas del restaurante en cuanto a manejo de alimentos, manejo de crisis, horarios, etc.
- 3.13 Trabajar en equipo es esencial en un restaurante. Los Asesores Gastronómicos deben coordinarse con otros miembros del personal, como cocineros y barra, para garantizar un servicio eficiente.

## 4. Formatos Aplicables.

- 4.1. Lista de Asistencia GCMG-FOR-01
- 4.2. Evaluación por Desempeño GCMG-FOR-MA10
- 4.3. Formato Check List Asesores Gastronómicos GCMG-FOR-MA82

|  |  |   |                                  |
|--|--|---|----------------------------------|
|  |  | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   |  | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023                                 |  | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.                        |  |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

## 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 Asesor Gastronómico (Vendedor):** Es la persona encargada de atender a los invitados durante su visita, implica tomar pedidos de comida y bebida, servir los platos, asegurarse de que las necesidades de los invitados estén satisfechas, y proporcionar un servicio amable y eficiente. Además, son responsables de mantener las mesas limpias y ordenadas y resolver cualquier problema o queja de los invitados.

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

**5.4 Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**5.5 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 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.

**5.6 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.

**5.7 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.

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

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

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

**5.11 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 granitite 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.

|  |  |   |                                  |
|--|--|---|----------------------------------|
|  |  | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   |  | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023                                 |  | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.                        |  |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

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 Asesor Gastronómico (Vendedor), es crucial para proyectar una imagen profesional y para asegurar la salud y la seguridad de los invitados.

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).

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 al Capitán 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 Asesores Gastronómicos deben liderar con el ejemplo y promover prácticas de higiene adecuadas entre su equipo.

| ACT.                        | RESPONSABLE         | DESCRIPCIÓN  |
|-----------------------------|---------------------|--|
| <b>AL LLEGAR A TRABAJAR</b> |                     |  |
| 1.                          | Asesor Gastronómico | Llegar dos horas y media antes de la apertura a la unidad para montar el salón, limpiar cristales, loza y plaque, si hay reservaciones antes de la apertura se asignan la llegada por parte de la Gerencia de la Unidad. |
| 2.                          | Asesor Gastronómico | Revisar que su aspecto sea perfecto: cabello, uñas, uniforme y zapatos. Se guardan las pertenencias en el lockers de colaboradores   |
| 3.                          | Asesor Gastronómico | Ya con el uniforme y equipo completo acudir al briefing en donde pondrán atención a la información.<br>En la reunión se hablará de:  |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| <br><b>MARÍA ARGENTINA</b><br><small>CANTINA &amp; BBASA</small> | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023   | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.  |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los faltantes</li> <li>• Productos a impulsar</li> <li>• Productos por terminarse</li> <li>• Plática de los puntos a trabajar en la jornada</li> </ul>  |
| 4.  | Asesor Gastronómico                    | <p>Ya tomadas las indicaciones del briefing los Vendedores se van a sus estaciones revisando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las mesas estén bien calzadas</li> <li>• Los sillones libres de moronas, migajas, basura, etc.</li> <li>• Los percheros libres de polvo</li> <li>• Revisar que los puntos de venta más cercanos a ellos estén funcionando en perfectas condiciones</li> </ul>   |
| 5.  | Asesor Gastronómico                    | Verificar en el pizarrón que estaciones le corresponden y que productos sugestivos se promocionarán.   |
| 6.  | Asesor Gastronómico                    | Realizar la limpieza y sanitizado de mesas, sillas, percheros, etc.  |
| 7.  | Asesor Gastronómico                    | Ordenar equipo de trabajo y tenerlo listo (Cristalería, Plaque, servilletas y base para percheros)   |
| 8.  | Asesor Gastronómico                    | <p>Iniciar la jornada con el siguiente material de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 bolígrafos de clip de precisión tinta negra o azul marca cebra</li> <li>• 1 pollo</li> <li>• 2 caballos de granitie color negro</li> <li>• 2 trapos de microfibra color amarillo</li> <li>• 2 encendedores</li> <li>• 1 personalizador con su nombre</li> <li>• 1 comandera no hojas</li> <li>• 1 corta puros</li> <li>• 1 descorchador</li> <li>• 1 corta gotas</li> <li>• 1 calculadora</li> <li>• 1 soplete</li> <li>• 1 silbato</li> <li>• 1 atomizador pequeño de color discreto</li> <li>• 1 paquete de listerine sabor menta</li> </ul>  |
| 9.  | Asesor Gastronómico /Capitán de Unidad | <p>El Capitán de la Unidad nos indicará que talachas nos corresponden para la continuidad del servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lavar y secar las charolas de grasa y barra</li> <li>2. Limpiar y acomodar las tijeras</li> <li>3. Limpiar los 4 estense (dejarlos sin nada sólo el del salón)</li> <li>4. Limpieza de privados (guarda polvos, pantallas, mesas limpias y pulidas, lámparas, silla, barrido y trapeado)</li> <li>5. Lavar el cubremantel de piel y estense acomodar en su lugar en la parte de arriba</li> <li>6. Mantel doblados y acomodados en su lugar</li> <li>7. Lavar el tubo y limpiar los calentadores</li> <li>8. Limpiar y acomodar los percheros</li> <li>9. Guardapolvos limpios de las 20 y 30</li> <li>10. Limpiar y rellenar el menage (salsas, azucareras, vinagreras, sal, pimienta y cátsup)</li> <li>11. Lavar y cambiar la estopa al chafing dish lavar</li> <li>12. Elaborar requisición y dejar en el buzón de la bodega</li> <li>13. Afilar cuchillos para jamón ibérico y para carne</li> <li>14. Acomodar los centros de mesa, macetas, botellas y candiles</li> <li>15. Lavar, tallar los carros de servicio y acomodar en su lugar</li> <li>16. Limpiar, rellenar los saleros de grill y acomodar en su lugar</li> <li>17. Limpieza de las lámparas colgantes (las de cristal y las de los troncos)</li> <li>18. Extintores (sacarlos de su base limpiar los botes y los extintores)</li> </ol> |
| <b>PROCESO DE ATENCIÓN A NUESTROS INVITADOS</b> |  |  |
| 10.   | Asesor Gastronómico                    | <p>Protocolo:<br/> Al ingreso de los invitados presentarse<br/> Paso 1.- Colocar el perchero del lado de la dama<br/> Paso 2.- El Vendedor se coloca en una parte visible de la mesa, a su lado izquierdo se coloca el Runner (en caso de ser posible), el vendedor dice:</p>  |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| <br><b>MARÍA ARGENTINA</b><br><small>CANTINA &amp; BBASA</small> | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023   | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.  |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

|                                    |                     |  |
|------------------------------------|---------------------|--|
|                                    |                     | <p>"Buenas tardes/ noches, bienvenidos a María Argentina, Sr. (Apellido), Mi compañero (Nombre del Runner) y su servidor (Nombre del vendedor) tenemos el placer de atenderles esta (tarde / noche), de requerir asistencia por favor no duden en contactarnos."</p> <p>"Good Afternoon/Evening, Mr. (Host´s name), I would like to introduce you to (Nombre del Garrotero), and Myself (Nombre del mesero) will have the pleasure to serve you this Afternoon/Evening. If you need anything please don´t hesitate in letting us know".</p> <p>Paso 3.-El asiento alto de cada mesa es el número uno, de ahí el Vendedor contará hacia la derecha el número de invitados en la mesa.<br/> Paso 4.- El Vendedor después de la bienvenida procede con el montaje de todos los utensilios que han sido previamente desinfectados<br/> Paso 5.- Posterior al ofrecimiento del Mixólogo el Vendedor sugiere algo para tomar presentando las cartas de vinos y destilados<br/> Paso 6.-Sugiere las bebidas de acuerdo al perfil de cada Invitado.<br/> "¿Me permite mostrarles nuestra carta de bebidas donde les sugiero..., si tienen alguna duda estoy para servirles?".</p> <p>"Allow me to give you our drinks menu, I would like to suggest ..., if you have any questions please let me know".</p> <p>Paso 7.-Toma la orden de bebidas.<br/> Paso 8.-En caso de tener dudas, aclara las mismas.<br/> Paso 9.-Repite la orden, para confirmar que tomo los datos de las bebidas correctas y cantidad.<br/> Paso 10.-Retira los menús de bebidas.</p> |
| 11.                                | Asesor Gastronómico | Como Asesor Gastronómico es nuestra obligación comunicar las comandas, prestando atención a prioridades y peticiones especiales (por ejemplo: alergias alimentarias)   |
| 12.                                | Asesor Gastronómico | Debemos de asegurarnos que la comida se sirva siguiendo los estándares de seguridad  |
| 13.                                | Asesor Gastronómico | Si el invitado tiene dudas sobre la preparación o ingredientes, responde las preguntas si requieres apoyo para contestarlas informa al Capitán de la Unidad.   |
| 14.                                | Asesor Gastronómico | Asegúrate de que las familias con niños pequeños tengan los menús infantiles y cubiertos para niños.   |
| 15.                                | Asesor Gastronómico | Recomienda el área de niños (ludoteca) y explica que contamos con una Niñera   |
| 16.                                | Asesor Gastronómico | Hay que estar siempre observando las mesas y estar pendiente, para proporcionar un servicio excelente.   |
| 17.                                | Asesor Gastronómico | Participar de manera emotiva, cortés, servicial en la celebración de cumpleaños de tu mesa o en la de tus compañeros.  |
| 18.                                | Asesor Gastronómico | Apoya al Capitán acercando el jamón ibérico para que se pueda ofrecer en mesa  |
| 19.                                | Asesor Gastronómico | Al terminar los invitados de comer, acercar el carrito de postres ofrece café, té, tizanas o alguno de nuestros digestivos.  |
| 20.                                | Asesor Gastronómico | Al solicitar la cuenta revisa que no te haya faltado nada por ingresar al Soft Restaurant, pregúntale al invitado la forma de cobro y si el necesita factura, informa al Capitán de la Unidad que se solicitó la cuenta para que se pueda cobrar.  |
| 21.                                | Asesor Gastronómico | Solicita el boleto de valet parking al invitado para que puedan llevarle el vehículo de manera rápida.   |
| <b>PROCESO DE CIERRE DE UNIDAD</b> |                     |  |
| 22.                                | Asesor Gastronómico | El proceso de terminar un turno implica varias actividades clave que deben llevarse a cabo para garantizar una transición suave y eficiente entre turnos y para que el restaurante esté listo para recibir a los clientes en el próximo servicio. Las actividades previas son:   |

**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-MA54

|                                     |                     |  |
|-------------------------------------|---------------------|--|
|                                     |                     | <p>1.-Realizar el inventario de plaque y loza (reportar el stock/inicio/final/faltante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuchara moka</li> <li>• Cuchara cafetera</li> <li>• Cuchara sopera</li> <li>• Cuchillo de presentación</li> <li>• Cuchillo de corte</li> <li>• Pala mantequillera</li> <li>• Tenedor</li> <li>• Plato con logo</li> <li>• Plato sin logo</li> </ul> <p>2.- Limpieza del Salón, Terraza, lavado de charolas, barra y salón<br/>         3.- Limpieza de carros de servicio y carro de Jamón Ibérico<br/>         4.- Retiro de la basura de los botes de los baños de los invitados<br/>         5.- Sacar la basura del descamoche<br/>         6.- Lavado de la pared de los runners<br/>         7.- Desincrustado de cubiertos<br/>         8.- Limpieza y trapeado del pasillo del personal<br/>         9.-Limpiar y ordenar la estación de platos</p>   |
| <b>PROCESO DE LIMPIEZA PROFUNDA</b> |                     |  |
| 23.                                 | Asesor Gastrónomico | <p>Como Asesor Gastrónomico una de nuestras responsabilidades es realizar la limpieza profunda en el restaurante María Argentina. A continuación, se describe el proceso de limpieza profunda</p> <p>Importante:<br/>         La limpieza en el restaurante es esencial para garantizar la seguridad alimentaria y la salud de todos los invitados. La finalidad es evitar el desarrollo de microorganismos patógenos o plagas y conservar un ambiente higiénico, cuidar la estética, evitar el deterioro del restaurante y en óptimas condiciones para nuestros invitados.</p> <p>Consideraciones: La limpieza profunda inicia todos los domingos a las 08:00 a.m.; también se realizar limpiezas profundas adicionales cada que se requiera tener el restaurante limpio.</p>   |
| 24.                                 | Asesor Gastrónomico | <p><b>PASO # 1:</b> El Capitán de la Unidad distribuye las actividades de limpieza profunda a sus equipos de trabajo.</p> <p>1er equipo de Vendedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidrios (por fuera y por dentro), jardín, contenedores y lockers</li> </ul> <p>2do equipo de Vendedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sillas, mesas, bases de montaje</li> </ul> <p>3er equipo de Vendedores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piso del salón y terraza</li> </ul> <p>4to equipo de Vendedores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de pantallas, carros montados, macetas de terraza</li> </ul> <p>5to equipo de Vendedores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plaque, stenes montados</li> </ul> <p><b>PASO # 2</b><br/>         Cada equipo de Vendedores y el Capitán de la Unidad acuden por los utensilios de limpieza y detergentes a utilizar, los cuales se encuentran almacenados en un apartado en el sanitario de hombres.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubeta, escoba, trapeador, jalador cepillo, guantes, trapo, balde y señaladores para piso mojado</li> <li>• Detergente, abrillantadores, limpiadores multiuso.</li> </ul> <p><b>PASO # 3:</b> Lavar los instrumentos de limpieza antes de ser utilizados (escobas, trapos y trapeadores en el lavadero ubicado a un costado de la bodega de mantenimiento.</p> <p><b>PASO # 4:</b> Tomar las cubetas y elaborar una solución de agua y jabón.</p> <p><b>PASO # 5:</b> Llevar los insumos de limpieza a las diferentes áreas del salón del restaurante para iniciar la limpieza profunda.</p> |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| <br><b>MARÍA ARGENTINA</b><br><small>CANTINA &amp; BBASA</small> | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023   | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.  |   |                                  |
| GCMG-FOR-MA54  |   |                                  |

|     |                     |   |
|-----|---------------------|---|
| 25. | Asesor Gastronómico | <p><b>VIDRIOS (POR FUERA Y POR DENTRO)</b></p> <p><b>PASO # 6:</b> Tallar con agua y jabón cada uno de los vidrios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para los vidrios del salón se utiliza un cepillo</li> <li>• Para los vidrios externos se utiliza un cepillo con extensión o una escoba</li> </ul> <p><b>PASO # 7</b> Enjuagar los vidrios con suficiente agua.</p> <p><b>PASO # 8</b> Retirar el exceso de agua con el jalador.</p> <p><b>PASO # 9</b> Detallar la limpieza del vidrio con un trapo seco.</p> <p><b>PASO # 10</b> Limpiar y secar los soportes, herrería o cancel de cada ventana</p> <p><b>PASO # 11</b> Para la limpieza de los vidrios más altos (tallado o secado) tomar la escalera verificando la capacidad de carga. La clasificación debe cubrir el peso de la persona y el peso de las herramientas que se utilizarán.</p> <p><b>Nota de seguridad:</b> No use una escalera que tenga grietas, remaches sueltos o corroídos, tirantes defectuosos o piezas (incluidos los pies antideslizantes) que estén en malas condiciones. Asegúrese de que no tenga grasa, aceite u otras sustancias resbaladizas.</p> <p>Abra los separadores de la escalera de tijera y el estante completamente y bloquee las riostras, compruebe la estabilidad. Asegúrese de que todos los pies de la escalera estén sobre una superficie firme, nivelada y no resbaladiza. Coloque la escalera en ángulo recto con el trabajo, con la parte delantera o trasera de los escalones mirando hacia el trabajo. Mire hacia la escalera de mano cuando suba o baje. Mantenga su cuerpo centrado entre los rieles laterales. Ha subido demasiado alto si sus rodillas están por encima de la escalera o si no puede sostenerse de la escalera.</p> <p><b>PASO # 12</b> Limpiar con un trapeador el exceso de agua del suelo</p> <p><b>PASO # 13</b> Se informa al Capitán de la unidad que la actividad concluyo.</p> <p><b>PASO # 14</b> El Capitán de la unidad revisa la limpieza de los vidrios (interior y exterior), herrería, cancelos y en caso de encontrar algún tipo de detalle en la limpieza informa al equipo para que corrija de inmediato.</p> <p><b>PASO # 15</b> Los Vendedores del equipo de vidrios, recogen todos sus utensilios, limpian las zonas en donde realizaron su actividad.</p> <p><b>PASO # 16</b> Limpiar los utensilios en el lavadero ubicado a un costado del área de mantenimiento.</p> <p><b>PASO # 17</b> Guardar los insumos</p> |
| 26. | Asesor Gastronómico | <p><b>JARDÍN</b></p> <p><b>PASO # 18:</b> Los Vendedores revisan que todo el jardín externo, maceteros, área de estacionamiento, pasillo que divide al restaurante entre María Argentina y Central Mezcal se encuentre limpio.</p> <p>Se revisa que no haya tirado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colillas de cigarro</li> <li>• Vasos y/ o botellas</li> <li>• Basura en general</li> </ul> <p><b>PASO # 19</b> En caso de encontrar basura en el jardín se recoge todo lo encontrado, con una escoba, un recogedor</p>   |

**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-MA54

|     |                     |  |
|-----|---------------------|--|
|     |                     | <p>PASO # 20 Se revisa cada una de las macetas externas en busca de colillas de cigarro o basura en caso de encontrar se retira con un guante y se coloca en una bolsa de basura.</p> <p>PASO # 21 Se retira toda la basura que pudiera encontrarse en el pasillo central o área de estacionamiento y se coloca en una bolsa de basura</p> <p>PASO # 22 Los vendedores revisan cada una de las zonas del jardín asignadas</p> <p>PASO # 23 Se lleva la basura a los contenedores que se encuentran al fondo del estacionamiento</p> <p>PASO # 24 Informan al Capitán de la unidad que la actividad concluyo.</p> <p>PASO # 25 El Capitán de la unidad revisa la limpieza del jardín, área de estacionamiento, pasillo central, maceteros y en caso de encontrar algún tipo de detalle en la limpieza informa al equipo para que corrija de inmediato.</p>  |
| 27. | Asesor Gastronómico | <p><b>CONTENEDORES</b></p> <p>PASO # 26 Los Vendedores retiran temporalmente las bolsas de basura, los contenedores vacíos, se retiran del espacio de los residuos.</p> <p>PASO # 27 Se talla el piso de toda el área con agua y jabón.</p> <p>PASO # 28 Se talla el contenedor por dentro y por fuera</p> <p>PASO # 29 Se acomoda el contenedor limpio y se llena nuevamente con las bolsas de basura</p> <p>PASO # 30 Informan al Capitán de la unidad que la actividad concluyo.</p> <p>PASO # 31 El Capitán de la unidad revisa la limpieza de los contenedores (interior y exterior), y en caso de encontrar algún tipo de detalle en la limpieza informa al equipo para que corrija de inmediato.</p>  |
| 28. | Asesor Gastronómico | <p><b>PISO DEL SALÓN Y TERRAZA</b></p> <p>PASO # 32: Un día antes los Vendedores de cierre recogen todas las sillas y mesas.</p> <p>PASO # 33 Se inicia la actividad dividiendo el salón en dos secciones terraza y salón interno, se barre con movimientos cortos y pausados de la esquina que se encuentre más lejos hacia la salida del restaurante, se recoger la pila de basura y polvo de cada sección y se deposita en una bolsa de basura.</p> <p>PASO # 34 Con la solución elaborada (jabón y agua) se empieza a tallar el piso por secciones, después de tallar una sección se toma el jalador y se va recorriendo el agua llevándola hacia la salida del restaurante.</p> <p>PASO # 35 Una vez concluida la acción de tallar y jalar el jabón con la suciedad acumulada, se toma un trapeador limpio y se enjuaga con suficiente agua cada una de las secciones, después de enjuagar muy bien cada sección se trapea para secar el piso del salón.</p> <p>PASO # 36 Una vez que concluyo el trapeado, se va a la puerta principal para aprovechar y limpiar el acceso con el agua jabonosa acumulada, se limpia y seca el acceso.</p> |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| <br><b>MARÍA ARGENTINA</b><br><small>CANTINA &amp; BBASA</small> | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023   | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.  |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

|     |                     |  |
|-----|---------------------|--|
|     |                     | <p>PASO # 37 Se lleva la basura acumulada a los contenedores que se encuentran al fondo del estacionamiento</p> <p>PASO # 38 Se informa al Capitán de la unidad que la actividad concluyo.</p> <p>PASO # 39 El Capitán de la unidad revisa la limpieza del piso y en caso de encontrar algún tipo de detalle en la limpieza informa al equipo para que corrija de inmediato.</p>   |
| 29. | Asesor Gastronómico | <p>SILLAS, MESAS, BASES DE MONTAJE</p> <p>PASO # 40: El equipo de Vendedores asignados a la limpieza de las sillas, mesas, bases y montaje se organizan para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la parte de debajo de las mesas</li> <li>• Limpiar las patas de cada silla</li> <li>• Limpiar las bases y estructuras de la mesa</li> <li>• Montar el salón</li> </ul> <p>PASO # 41 Para revisar la parte de debajo de las mesas entre dos Vendedores voltean una a una las mesas, revisan en conjunto que no haya chicles pegados, retiran los que se encuentre y se deposita a la bolsa de basura.</p> <p>PASO # 42 Con la base de mesa (de cabeza) se limpia con agua y jabón la estructura y la parte de debajo de la mesa, se enjuaga con un trapo húmedo y se seca, se voltea y se procede hacer lo mismo con otra mesa, hasta concluir.</p> <p>PASO # 43 Cada una de las sillas se coloca hacia abajo y un Vendedor va limpiando con un trapo húmedo una a una las patas, se limpia el respaldo, parte de debajo se mete el trapo entre el asiento y el respaldo para eliminar restos de comida, se limpian todas las aplicaciones de madera, se sacude el respaldo y el asiento.</p> <p>PASO # 44 Al término de la actividad se realiza el montaje del salón: primero se colocan las mesas en su lugar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se colocan las sillas</li> <li>• Se ponen los manteles de tela y de cuero</li> <li>• Se colocan las botellas de adorno, los platos, las servilletas y los cubiertos</li> </ul> <p>PASO # 45 Se lleva la basura a los contenedores, los cuales se encuentran al fondo del estacionamiento</p> <p>PASO # 46 Informan al Capitán de la unidad que la actividad concluyo.</p> <p>PASO # 47 El Capitán de la unidad revisa la las sillas, mesas, bases, montaje y en caso de encontrar algún tipo de detalle en la limpieza y montaje del salón informa al equipo para que corrija de inmediato.</p> |
| 30. | Asesor Gastronómico | <p>LOCKERS</p> <p>PASO # 48: Los Vendedores acuden al área de lockers, revisan los casilleros y si encuentran casilleros abiertos con pertenencias se le informa al Capitán de unidad</p> <p>Los casilleros que tienen candado y están cerrados no se limpian</p> <p>PASO # 49 La actividad inicia, retirando de la parte de arriba de cada casillero y de la parte de abajo del lockers toda la basura y polvo con un trapo y escoba.</p> <p>PASO # 50 Una vez retirado el polvo se tallan los casilleros, por dentro y por fuera con agua y jabón, se tallan las paredes laterales, se enjuagan y secan los lockers</p> <p>PASO # 51 Se seca con un trapo cada casillero, la parte de arriba y laterales</p>   |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
| <br><b>MARÍA ARGENTINA</b><br><small>CANTINA &amp; BBASA</small> | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023   | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.  |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

|     |                     |  |
|-----|---------------------|--|
|     |                     | <p>PASO # 52 Se lleva la basura a los contenedores que se encuentran al fondo del estacionamiento</p> <p>PASO # 53 Informan al Capitán de la unidad que la actividad concluyo.</p> <p>PASO # 54 El Capitán de la unidad revisa la limpieza de los casilleros y en caso de encontrar algún tipo de detalle en la limpieza informa al equipo para que corrija de inmediato.</p> <p>LIMPIEZA DE PANTALLAS, CARROS MONTADOS, MACETAS DE TERRAZA</p> <p>PASO # 55: Los Vendedores revisan que las televisiones estén apagadas, la limpieza debe realizarse con la televisión fría y nunca se rociará ninguna sustancia directamente sobre la pantalla.</p> <p>PASO # 56 Se toma la escalera verificando la capacidad de carga que está marcada en la escalera. La clasificación debe cubrir el peso de la persona y el peso de las herramientas que se utilizarán.</p> <p>Nota de seguridad: No use una escalera que tenga grietas, remaches sueltos o corroídos, tirantes defectuosos o piezas (incluidos los pies antideslizantes) que estén en malas condiciones. Asegúrese de que no tenga grasa, aceite u otras sustancias resbaladizas.</p> <p>Abra los separadores de la escalera de tijera y el estante completamente y bloquee las riostras, compruebe la estabilidad. Asegúrese de que todos los pies de la escalera estén sobre una superficie firme, nivelada y no resbaladiza. Coloque la escalera en ángulo recto con el trabajo, con la parte delantera o trasera de los escalones mirando hacia el trabajo. Mantenga la escalera tipo tijera cerca del trabajo. Evite empujar o tirar de las escaleras de mano desde un lado. El movimiento lateral repetido puede hacer que las escaleras se tambalean, ya que son más débiles o menos estables en esas direcciones. Mire hacia la escalera de mano cuando suba o baje. Mantenga su cuerpo centrado entre los rieles laterales. Ha subido demasiado alto si sus rodillas están por encima de la escalera o si no puede sostenerse de la escalera.</p> <p>PASO # 57 Para limpiar de forma correcta la pantalla humedecemos un trapo y lo pasamos suavemente por la pantalla, siempre de arriba hacia abajo para evitar dejar marcas blanquecinas o huellas tras su limpieza. Limpia el soporte, el panel de control y las cubiertas plásticas del televisor.</p> <p>PASO # 58 Los vendedores asignados, descuelgan las plantas de la terraza y limpian con un trapo húmedo cada una de las macetas también se limpian los troncos que tienen focos en la terraza.<br/>Nota: El trapo se debe estar lavando constantemente para eliminar el polvo.</p> <p>PASO # 59 Los vendedores asignados, limpian con agua y jabón por dentro y por fuera los carros de servicio que se encuentran en toda la unidad, se secan y se montan con sus insumos.</p> <p>PASO # 60 Informan al Capitán de la unidad que la actividad concluyo.</p> <p>PASO # 61 El Capitán de la unidad revisa la limpieza de las pantallas, carros de servicio, macetas y troncos de la terraza y en caso de encontrar algún tipo de detalle en la limpieza informa al equipo para que corrija de inmediato</p> |
| 31. | Asesor Gastronómico | <p>LIMPIEZA PLAQUE, STENES MONTADOS</p> <p>PASO # 62: Los Vendedores los días sábados recolectan todo el plaque de las estaciones y el que se pudiera encontrar en la cocina de las ultimas mesas, en caso de estos últimos estén sucios se lavan.</p>   |

|  |                                 |                                  |
|--|---------------------------------|----------------------------------|
|  <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                 |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   | <b>Versión:</b> 0.0.            | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023   | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.  |                                 |                                  |

GCMG-FOR-MA54

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>PASO # 63 Se separa todo el plaque en: Tenedor, cuchillo, cuchillo de presentación, cuchara sopera, cuchara moka, pala mantequillera y mantequillera.<br/>Nota: El cuchillo de presentación, solo se limpia y se pule, no se desincrusta debido a que tiene un mango de madera.</p> <p>PASO # 64 Se toma una caja negra y se llena a la mitad de agua caliente y se le vierte medio litro de vinagre.</p> <p>PASO # 65 Los vendedores asignados, descuelgan las plantas de la terraza y limpian con un trapo húmedo cada una de las macetas también se limpian los troncos que tienen focos en la terraza.<br/>Nota: El trapo se debe estar lavando constantemente para eliminar el polvo.</p> <p>PASO # 66 Los vendedores asignados, limpian con agua y jabón por dentro y por fuera los carros de servicio que se encuentran en toda la unidad, se secan y se montan con sus insumos.</p> <p>PASO # 67 Informan al Capitán de la unidad que la actividad concluyo.</p> <p>PASO # 68 El Capitán de la unidad revisa la limpieza de las pantallas, carros de servicio, macetas y troncos de la terraza y en caso de encontrar algún tipo de detalle en la limpieza informa al equipo para que corrija de inmediato</p>   |
| 32.  | Asesor Gastronómico                        | <p>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.</p>  |
| <b>TALACHAS ASESOR GASTRONÓMICO (VENDEDOR)</b> |  |   |
| 33.  | Capitán de Unidad / Asesores Gastronómicos | <p>El Capitán de Unidad será el encargado de informar cuales son las "talachas" que te corresponde para generar experiencias positivas en el restaurante.</p> <p>Las talachas que se deben asignar a los Asesores Gastronómicos (Vendedor) son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lavar y secar las charolas de grasa y barra</li> <li>2. Limpiar y acomodar las tijeras</li> <li>3. Limpiar los 4 estense (dejarlos sin nada sólo el del salón)</li> <li>4. Limpieza de privados (guarda polvos, pantallas, mesas limpias y pulidas, lámparas, silla, barrido y trapeado</li> <li>5. Lavar el cubremantel de piel y estense acomodar en su lugar en la parte de arriba</li> <li>6. Manteles doblados y acomodados en su lugar</li> <li>7. Lavar el tubo y limpiar los calentadores</li> <li>8. Limpiar y acomodar los percheros</li> <li>9. Guardapolvos limpios de las 20 y 30</li> <li>10. Limpiar y rellenar el menage (salsas, azucareras, vinagreras, sal, pimienta y cátsup)</li> <li>11. Lavar y cambiar la estopa al chafing dish lavar</li> <li>12. Elaborar requisición y dejar en el buzón de la bodega</li> <li>13. Afilar cuchillos para jamón ibérico y para carne</li> <li>14. Acomodar los centros de mesa, macetas, botellas y candiles</li> <li>15. Lavar, tallar los carros de servicio y acomodar en su lugar</li> <li>16. Limpiar, rellenar los saleros de grill y acomodar en su lugar</li> <li>17. Limpieza de las lámparas colgantes (las de cristal y las de los troncos)</li> <li>18. Extintores (sacarlos de su base limpiar los botes y los extintores)</li> </ol> |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>                   |  |   |

## 8. Anexos

### 8.1 N/A

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO ASESOR GASTRONOMICO (VENDEDOR)</b> |                                  |
| <b>Fecha de creación:</b> 5-OCT-2023   | <b>Versión:</b> 0.0.                                | <b>Autorizado:</b> Lidia Cabrera |
| <b>Formato vigente a partir del:</b> 08-OCT-2023                                 | <b>Elaborado:</b> Nicanor Bravo                     | <b>Revisado:</b> Fernanda Godoy  |
| <b>Sociedad:</b> Grupo El día que me quieras S.A de C. V.                        |   |                                  |

GCMG-FOR-MA54

## 9. Referencias

- 9.1 Norma internacional ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la calidad fundamentos y vocabulario.
- 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.