I.- Datos Generales

Código	Título
EC0620	Coordinación de las operaciones de restaurantes PYME

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que coordinan operaciones en las empresas restauranteras PyME y cuyas competencias incluyen administrar los recursos financieros de acuerdo al marco legal aplicable y los requerimientos del negocio, gestionar los recursos humanos de acuerdo con la normatividad aplicable, los estándares de productividad y la calidad y necesidades del servicio, administrar los recursos materiales de acuerdo con el presupuesto y los estándares de seguridad, higiene e imagen del negocio, administrar las materias primas de acuerdo con la demanda y los estándares de producción y coordinar la atención al cliente de acuerdo con las políticas y estándares establecidos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

El presente Estándar de Competencia es de carácter nacional y servirá como referencia para evaluar y certificar la competencia de las personas que se desempeñan en la Coordinación de las operaciones de restaurantes PYME.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio 4800 horas de experiencia laboral o 3600 horas de experiencia con 40 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

El EC describe el desempeño del personal que cuente con conocimientos como coordinador de operaciones de restaurantes PyME, desde la planeación, recursos financieros, gestión de recursos humanos, administración de recursos materiales y materias primas, supervisión de servicio y atención al cliente.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Servicios Turísticos en Bahía de Banderas

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

21 de agosto de 2015	8 de septiembre de 2015

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
5101 Supervisores en la preparación y servicio de alimentos y bebidas, así como en servicios de esparcimiento y de hotelería
5116 Meseros

Ocupaciones asociadas
Chef.
Supervisor de servicios de alimentos y bebidas en establecimiento.
Supervisor de hotel, motel y similares.
Supervisor de parque de diversiones.
Supervisor en servicios de esparcimiento.
Capitán de meseros.
Mesero.
Ayudante de mesero.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
No aplica

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas.
.**Subsector:**
722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas.
Rama:
7221 Restaurantes con servicio de meseros.
Subrama:
72211 Restaurantes con servicio de meseros.
Clase:
722111 Restaurantes-bar con servicio de meseros
722112 Restaurantes sin bar y con servicio de meseros

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia.

- Organización Internacional del Trabajo.
- Asociación Restaurantera Riviera Nayarit.
- Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas.
- Restaurante Black Forest.
- Restaurante La Parrilla de Villa.
- Restaurante Gálvez Beach.
- Restaurante El Original Anclote.
- Restaurante Barchelata Beer Bar.
- Restaurante Osos Oyster Bar.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo puede realizarse de manera simulada en área acondicionada para la realización.

Apoyos/Requerimientos:

- Grupo, personal o colaboradores para el desarrollo del briefing y operación.
- Expedientes de personal dado de baja y en activo con más de un año de antigüedad.
- Sistema de facturación con acceso a internet en funcionamiento.

Duración estimada de la evaluación

- 1:30 minutos en gabinete y 1:30 horas en campo, totalizando 3 horas.

Referencias de Información

- Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, Integración, Organización y Funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene, o las que la sustituyan.
- Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de Higiene para el Proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios, o las que la sustituyan.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Coordinación de las operaciones de restaurantes PYME.

Elemento 1 de 5

Administrar los recursos financieros de acuerdo al marco legal aplicable y los requerimientos del negocio.

Elemento 2 de 5

Gestionar los recursos humanos de acuerdo con la normatividad aplicable, los estándares de productividad, la calidad y necesidades del servicio.

Elemento 3 de 5

Administrar los recursos materiales de acuerdo con el presupuesto y los estándares de seguridad, higiene e imagen del negocio.

Elemento 4 de 5

Administrar las materias primas de acuerdo con la demanda y los estándares de producción.

Elemento 5 de 5

Coordinar la atención al cliente de acuerdo con las políticas y estándares establecidos.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E1965	Administrar los recursos financieros de acuerdo al marco legal aplicable y los requerimientos del negocio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El registro de control de pagos realizado:
   - Considera la programación de pago a proveedores conforme a los plazos establecidos por cada uno de ellos, e
   - Incluye los pagos de gastos fijos mensuales o bimestrales.

2. El documento que concentra los ingresos y egresos mensuales para el pago de impuestos verificado:
   - Está elaborado dentro de los primeros cinco días del mes próximo siguiente,
   - Incluye la relación de ingresos por fecha,
   - Considera el número de cada factura del mes que se declara,
   - Incluye el monto del consumo total,
   - Incluye la forma de pago,
   - Contiene la relación de los egresos y conceptos por fecha, e
   - Incluye el monto del ingreso, egreso y el IVA desglosado.

3. El arqueo de caja elaborado:
   - Incluye la fecha de elaboración del arqueo,
   - Relaciona los cheques de venta/consumo/comanda/cuenta elaborados por día, con su número/referencia y forma de pago,
   - Incluye todos los pagos realizados durante el día,
   - Desglosa el manejo de terminales bancarias,
   - Contiene la conciliación de las comandas de bar/cocina contra la cuenta del comensal, y
   - Contiene el desglose de moneda por denominación y cantidad.

4. La factura elaborada:
   - Contiene fecha de elaboración,
   - Incluye los datos completos del cliente de acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación vigente,
   - Contiene la forma en la que se realizó el pago del producto/servicio,
   - Contiene el concepto del producto/servicio,
   - Incluye el monto total y el desglose de impuestos correspondiente al producto/servicio,
   - Está guardada en formato tipo XML y PDF, y
   - Está enviada al cliente de acuerdo con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación vigente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Impuesto Sobre la Renta (ISR).	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
2. Impuesto al Valor Agregado (IVA).	Conocimiento
3. Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS).	Conocimiento

GLOSARIO

1. Forma de pago.	Tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cheque, efectivo, transferencia, una sola exhibición, parcialidades, vales de promoción.
2. Cargos realizados por el banco, no considerados por la empresa:	Comisiones, manejo de cuentas, manejo de terminal, cargo por chequeras, pago de cheques, etc.).

Referencia	Código	Título
2 de 5	E1966	Gestionar los recursos humanos de acuerdo con la normatividad aplicable, los estándares de productividad, la calidad y necesidades del servicio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el briefing con el personal a su cargo:
   - Al inicio de los trabajos del día/turno,
   - Mencionando aspectos relevantes de la jornada anterior,
   - Mencionando las metas y objetivos para la jornada de trabajo,
   - Mencionando información relevante de los aspectos generales de la organización que pueden afectar el trabajo y la prestación del servicio,
   - Solicitando al equipo las áreas de mejora identificadas, y
   - Respetando lo establecido en el orden del día.

2. Atiende situaciones relacionadas con recursos humanos de su equipo de trabajo:
   - Identificando el tipo de gestión a realizar de acuerdo con la situación presentada,
   - Gestionando con el área correspondiente de acuerdo con la situación presentada,
   - Cumpliendo con los procesos y procedimientos establecidos por las áreas involucradas en la gestión, e
   - Informando a las personas involucradas sobre el resultado obtenido.

3. Coordina la inducción en el trabajo del personal de reciente ingreso:
   - Asignándole una persona con experiencia en las funciones que realizará,
   - Proporcionándole instrucciones generales sobre las actividades a realizar,
   - Informándole sobre los manuales y normatividad que debe conocer, y
   - Mostrándole las áreas físicas donde llevará a cabo sus funciones, así como el resto de las áreas que integran el establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El expediente de los trabajadores revisado:
   - Contiene el contrato de trabajo con firma del trabajador,
   - Contiene copia de la identificación oficial del trabajador,
   - Contiene el reglamento de régimen interno firmado por el trabajador,
   - Contiene el alta del trabajador ante el Instituto Mexicano del Seguro Social/Salud Pública,
   - Contiene la solicitud de trabajo requisitada, y
   - Contiene el comprobante de domicilio.

2. El finiquito elaborado:
   - Contiene la carta renuncia con el lugar, fecha y firma del trabajador, y
   - Contiene el cálculo del finiquito de acuerdo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo vigente.

3. La cápsula/curso de capacitación desarrollada:
   - Corresponde con las metas y objetivos de la empresa,
   - Incluye el tema/competencias y tiempo de la cápsula/curso, y
   - Describe el objetivo de la cápsula/curso.

4. El acta administrativa elaborada:
   - Contiene los datos generales de la empresa,
   - Establece el lugar y la fecha de realización del acta,
   - Contiene la descripción del empleador y del trabajador,
   - Contiene el artículo referenciado de la Ley Federal del Trabajo vigente y del Reglamento de Régimen Interno, y
   - Contiene las firmas del trabajador, el representante legal del negocio y dos testigos.

5. El registro de distribución de la propina del día elaborado:
   - Contiene la fecha de distribución de la propina,
   - Especifica el método de repartición/los puestos que participan en la distribución, y
   - Establece el porcentaje/monto de propinas asignada a cada trabajador.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Perfil de puesto.	Conocimiento
2. Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.	Conocimiento
3. Obligaciones de los Patrones y Trabajadores.	Conocimiento
4. Incentivos.	Conocimiento
5. Entrevista por competencia.	Conocimiento
6. Técnicas de elaboración de cápsulas de capacitación.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que respeta el tiempo de duración del briefing de

acuerdo con lo establecido en la agenda del mismo.

GLOSARIO

1. Cápsula de capacitación.	Herramienta de participación activa que acompaña el proceso de reflexión y aprendizaje para la homologación de criterios de operación de las empresas.
2. Acta administrativa.	Documento en el que hace constar la investigación de sucesos que pueden dar origen a la aplicación de sanciones por parte de la empresa a sus empleados por violaciones al contrato individual y/o al reglamento interior de trabajo.
3. Briefing.	Reunión al inicio de labores de corta duración donde se revisan los resultados de la jornada anterior, se comunican las tareas para la jornada, se establecen acuerdos sobre las necesidades para el desarrollo del trabajo y considera la mención de reconocimientos y buenas prácticas.
4. Situaciones relacionadas con recursos humanos.	Eventos que se dan como parte de la operación del establecimiento, tales como retardos, ausencias, faltas de respeto, accidentes, falta de higiene personal, incumplimientos a lo establecido en el Reglamento interno o Políticas de la empresa.

Referencia	Código	Título
3 de 5	E1967	Administrar los recursos materiales de acuerdo con el presupuesto y los estándares de seguridad, higiene e imagen del negocio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de mantenimiento elaborado:

- Establece el listado de equipos e infraestructura de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, ciclos de trabajo de los equipos y fallas detectadas,
- Contiene apartado para observaciones detectadas por atender,
- Contiene las actividades a realizar de acuerdo a las observaciones, recomendaciones del fabricante, ciclos de trabajo de los equipos y fallas detectadas,
- Establece el periodo/frecuencia de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, ciclos de trabajo de los equipos y fallas detectadas,
- Establece el nombre de la persona responsable de realizar cada actividad,
- Incluye el presupuesto para cada actividad considerada en el plan,
- Contiene una hoja numerada consecutivamente para cada uno de los equipos e infraestructura,
- Contiene el nombre de la persona que elaboro el plan, y
- Contiene el Vo. Bo. dueño del negocio/Representante Legal.

2. El expediente de protección civil revisado:
- Contiene el croquis de los puntos críticos de protección civil,
- Contiene el acta de instalación de la brigada de protección civil, y
- Contiene el mapa y el perfil de riesgo de seguridad y salud en el trabajo.

3. El Inventario de equipo fijo elaborado:
- Contiene la fecha de elaboración del inventario,
- Contiene el nombre del equipo,
- Describe la condición general del equipo,
- Especifica el área física en la que se encuentra el equipo,
- Especifica la cantidad del equipo en existencia,
- Especifica el nombre del responsable del equipo, y
- Especifica un número de control del equipo de acuerdo con las políticas del establecimiento.

4. El conteo de materiales de trabajo elaborado:
- Establece la fecha de realización de acuerdo con las políticas del establecimiento,
- Contiene el nombre del material existente,
- Especifica la cantidad de material existente, y
- Especifica la diferencia entre el inventario inicial y el final.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. 5´s.	Conocimiento
2. Tipos de mantenimiento.	Conocimiento
3. Equipos más utilizados en la cocina.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Picadura de animal durante la supervisión del almacén.

Respuestas esperadas

1. Mantener la calma, hacer el traslado a la unidad de atención médica más cercana o solicitar ayuda a profesionales de la salud o emergencia.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que verifica la ejecución del plan de mantenimiento de acuerdo con las fechas y actividades establecidas en el mismo.

GLOSARIO

1. Actividad de mantenimiento:	Especifica las revisiones, servicios, limpiezas, que deben realizarse al equipo.

2. Equipo de trabajo:	Referencia al conjunto de objetos / insumos destinados a un mismo uso o fin, tales como: Refrigeradores, congeladores, vitrinas, cámaras de refrigeración, cámaras de congelación, estufas hornos, planchas, estufones, freidoras, salamandras, asadores, barras de bufete, barras de autoservicio, mesas de trabajo, anaqueles, campanas de extracción, repisas, tarjas de lavado, gavetas, gabinetes, abrelatas industriales, cocteleras, batidoras, tostadores, basculas, licuadoras, extractores de jugo, exprimidores, expendedoras de bebidas, wafleras, cafeteras, sartenes eléctricos, percoladores, equipos de iluminación y protección, ventiladores, máquina lava loza.
3. Frecuencia del mantenimiento:	Se refiere al periodo con que se realizan los trabajos, semanales, mensuales, trimestrales.
4. Material de trabajo:	Loza, cubiertos, cristalería, blancos, herramientas para el mantenimiento.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E1968	Administrar las materias primas de acuerdo con la demanda y los estándares de producción.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa el almacenaje de materias primas, alimentos y bebidas:
- Verificando la temperatura, las condiciones físicas y de operación, de las áreas de almacenamiento, de acuerdo a la normatividad vigente, y
- Verificando que el acomodo de las materias primas, alimentos y bebidas, se realice aplicando el Sistema PEPS a las materias primas, alimentos y bebidas, dando preferencia para la primera salida/uso a su fecha de caducidad/consumo preferente/maduración, en el caso de las frutas y hortalizas frescas y de acuerdo a la normatividad vigente.

2. Supervisa el almacenaje de los productos químicos/orgánicos:
- Verificando que se encuentran en recipientes/frascos/botes/bolsas, cerrados, libres de fuga,
- Corroborando que están identificados/etiquetados/rotulados con el nombre del producto, y
- Verificando que se encuentran en un lugar específico determinado por el establecimiento, sin riesgo de contaminar materias primas, alimentos y bebidas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de proveedores elaborada:
- Contiene el nombre, teléfono y contacto del proveedor,
- Establece el tipo de productos que maneja cada proveedor,
- Indica las condiciones y tiempos de entrega, y
- Describe las condiciones de pago.

2. El inventario de materia prima, verificado:

- Considera el periodo que abarca de acuerdo las políticas del establecimiento,
- Contiene la fecha de realización del inventario,
- Contiene la cantidad, nombre, descripción del producto y precio,
- Considera el inventario inicial,
- Cuantifica el monto-valor del inventario final,
- Contiene el inventario mínimo de cada producto,
- Contiene el inventario máximo de cada producto, e
- Indica la cantidad de pedido (nivel máximo menos nivel mínimo)

3. La requisición de compra verificada:
- Establece la fecha de elaboración de la requisición,
- Contiene el nombre del producto a solicitar,
- Establece la cantidad/unidad de medida solicitada,
- Contiene el nombre de quien autoriza, y
- Contiene el nombre/ departamento que solicita.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Características organolépticas de materias primas	Conocimiento
2. Enfermedades transmitidas por los alimentos	Conocimiento
3. Causas de contaminación de los alimentos	Conocimiento
4. Características básicas de bebidas	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que verifica que el personal que manipula los alimentos verifique las características organolépticas de las materias primas, alimentos y bebidas que va a utilizar antes de su preparación.

GLOSARIO

1. PEPS: Por sus siglas: Primeras entradas-primeras salidas.
2. Sistema PEPS: Serie de operaciones que consiste en acomodar y rotar los productos de acuerdo a su fecha de recepción/caducidad/vida útil, asegurando de esta manera, que los productos que entraron primero, sean los que primero salgan para su uso/consumo.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E1969	Coordinar la atención al cliente de acuerdo con las políticas y estándares establecidos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa las condiciones y montaje del salón comedor/área donde se proporciona el servicio de alimentos y bebidas:
- Revisando que las instalaciones, mobiliario y equipo de operación estén limpias/libres de defectos físicos y daños,
- Corroborando que mesas y sillas estén alineadas y calzadas de acuerdo con lo determinado por el establecimiento,
- Verificando que el menage de las estaciones de servicio se encuentre ordenado en el lugar especificado por el establecimiento/cantidad suficiente para el servicio/limpio dentro del período de vigencia de los productos, y
- Confirmando que guarnituras, equipo de operación, mise en place y suministros estén en el lugar asignado por el establecimiento.

2. Verifica la imagen del personal:
- Antes de iniciar el servicio,
- Revisando la higiene del personal en servicio de acuerdo con el reglamento interno del establecimiento, y
- Corroborando que porte el uniforme y equipo de trabajo completos de acuerdo con el reglamento interno y con las políticas del establecimiento.

3. Supervisa la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento:
- Revisando que la orden del comensal sea tomada en el tiempo y forma establecidos por el reglamento interno y políticas del establecimiento,
- Verificando que los alimentos y bebidas preparadas correspondan a lo solicitado por el comensal y están de acuerdo con lo establecido en la receta estándar,
- Corroborando con el comensal el nivel de satisfacción sobre los productos y del servicio ofrecido de acuerdo con las políticas del establecimiento,
- Cotejando que la cuenta corresponda con los productos consumidos por el comensal, y
- Verificando que el personal preste el servicio de acuerdo con las políticas del establecimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Manejo de quejas	Conocimiento
2. Redes sociales	Conocimiento
3. Imagen corporativa	Conocimiento
4. Concepto de promoción	Conocimiento
5. Concepto de publicidad	Conocimiento
6. Medios de comunicación y características	Conocimiento
7. Identificación de competencia/mercado	Conocimiento
8. Alianzas estratégicas	Conocimiento
9. Encuesta de servicio/satisfacción	Conocimiento

GLOSARIO

1. Guarnitura:	Adorno que se coloca en las bebidas para darle su presentación final. Se elabora con cerezas, limones, piñas, naranja, perejil, hierbabuena, apio, etcétera.
2. Menage:	Son el conjunto de consumibles tales como: sal, pimienta, salsas, aderezos, entre otros.