

Manual del Equipo — Resumen en Español

Nota: En caso de cualquier diferencia, prevalece el Manual en inglés “Silver Spoons Catering & Events 2025 Handbook”, revisado el 05/10/2025.

1) Bienvenida

¡Bienvenid@ a la familia Silver Spoons! Creemos que reunirnos alrededor de la comida es uno de los mejores momentos de la vida. Este manual explica cómo trabajamos, qué esperamos y cómo tener éxito.

Cómo usarlo:

¡Bienvenid@ a la familia Silver Spoons! Creemos que reunirnos alrededor de la comida es uno de los mejores momentos de la vida. Este manual explica cómo trabajamos, qué esperamos y cómo tener éxito.

Cómo usarlo:

- Léelo para entender estándares y procesos.
- Consúltalo cuando tengas dudas.
- Pregunta a tu supervisor/a u oficinas si algo no está claro.

2) Nuestra Misión

- Comida deliciosa y consistente, que viaja bien y se presenta hermosa.
- Calma bajo presión: los eventos cambian; nos adaptamos.
- Sorprender y deleitar con detalles.
- Orgullo y responsabilidad por nuestro trabajo y herramientas.

3) Igualdad e Inclusión (EEO)

No toleramos discriminación ni acoso. Decisiones basadas en mérito y necesidades del negocio. Reporta cualquier conducta inapropiada a tu gerente u oficinas.

4) Empleo “At-Will” y Aviso

El empleo es a voluntad (puede terminar en cualquier momento). El manual no es un contrato y puede actualizarse.

5) Adaptaciones (ADA)

Si necesitas ajustes por una condición médica, háblalo con nosotros. Trabajaremos junt@s para encontrar soluciones razonables.

6) Seguridad Alimentaria y Personal (ServSafe)

- Limpia mientras trabajas.
- Temperaturas: caliente caliente; frío frío. Evita contaminación cruzada.
- PPE/Uniforme: guantes, delantal, calzado antideslizante; guantes negros en eventos con alimentos listos para comer.
- Certificación: Capitanes deben mantener ServSafe (pago por la empresa cuando se asigne).
- Vehículos: carga baja y segura; usa carritos; no obstruyas salidas.

7) Ambiente Libre de Acoso

Cero tolerancia a acoso verbal, visual, físico o en línea. Si un cliente/invitado se comporta mal: llama al/la líder del evento de inmediato.

8) Relaciones Profesionales

Quienes supervisan (horarios, paga, disciplina) no deben salir con personas que supervisan. Si surge una relación, informa para ajustar reportes/horarios.

9) Alcohol y Drogas

Llega apto para trabajar. Estar bajo los efectos, usar/poseer drogas ilegales en el trabajo o negar una prueba requerida puede ser causal de despido. Si necesitas ayuda, háganos confidencialmente.

10) No Violencia / No Armas

Prohibidas amenazas, intimidación o violencia. Sin armas en propiedad/vehículos/eventos de la empresa (salvo autorización legal y escrita).

11) Herramientas y Apps

- Sling: horarios y marcaje (entrada/salida).
- TimeTree: apuntarse a eventos/turnos (meseros y conductores).
- WhatsApp: fotos de eventos, hilos de turnos, avisos rápidos.

12) Asistencia y Confiabilidad

- Llega temprano y list@.
- Si llegarás tarde o no puedes asistir, llama al supervisor 2 horas antes hasta hablar en vivo.
- Faltas excesivas, “no-shows” o no seguir el proceso pueden disciplinarse.

13) Horarios, Horas y Marcaje

- Horarios semanales en Sling (pueden cambiar por necesidades del cliente).
- Si no puedes cubrir un evento aceptado, llama y ayuda a proponer reemplazo calificado.
- Marca entrada/salida en Sling; si olvidas, avisa el mismo día.
- No trabajes fuera de reloj; horas extra requieren aprobación previa.
- Fraude de tiempo es falta grave.

14) Fechas de Alta Demanda

Octubre–diciembre: tiempo libre es raro y requiere aprobación de dueñ@s.

15) Pago y Días de Pago

- Viernes cada dos semanas (período Dom–Sáb).
- Revisa tu tarjeta de tiempo antes de nómina y reporta errores de inmediato.

16) Propinas — CHP (Creating Happy People)

- Tip pool obligatorio para roles que impactan la experiencia del invitado.
- Se suman todas las propinas del período y se dividen entre horas elegibles para obtener una tasa por hora de propina. Lo tuyo = tasa × tus horas elegibles.
- Propinas en efectivo: entrégalas el mismo día al capitán u oficina.
Guardar/ocultar/repartir por fuera del método CHP es robo y causa despido inmediato (podrían tomarse acciones legales).

- Si no te presentas a un turno o terminas empleo a mitad de período, solo recibes propinas por horas realmente trabajadas.

17) Beneficios (Resumen)

- ICHRA (salud): tras 90 días, elegibles compran su plan y solicitan reembolso de primas/gastos elegibles a través del administrador.
- 401(k): según términos del plan (ej., 200+ horas/año).

18) Código de Vestimenta y Presentación

- Eventos formales: Camisa negra de botones con cuello almidonado, pantalón negro, cinturón y zapatos negros antideslizantes.
- Eventos casuales: Camiseta negra de Silver Spoons con short/falda-pantalón/jeans/pantalón negro y zapatos negros antideslizantes.
- Cabello recogido, barba arreglada, uñas cuidadas (esmalte neutro).
- Sin perfume/colonia fuerte.
- Sin piercings faciales visibles (solo aretes).
- Capitanes pueden mandar a casa (sin pago) a quien no cumpla.

19) Conducta Profesional (Cocina, Eventos, Entregas)

Motivos de disciplina (hasta despido), entre otros:

Motivos de disciplina (hasta despido), entre otros:

- Desobediencia o conducta no profesional; desempeño insatisfactorio tras coaching.
- Faltas/tardanzas excesivas; no seguir reglas de aviso.
- Uso personal no autorizado o daño a bienes de la empresa/cliente; conducción insegura (te haces cargo de tus multas).
- Dejar áreas sucias; deja todo mejor de como lo encontraste.
- Comer comida del cliente sin aprobación del capitán; trae tu alimento.
- Celulares guardados en el vehículo durante eventos (capitanes pueden usarlos para operación/fotos/emergencias).
- No completar salida con el contacto del lugar.

20) Gastos y Millaje

- Usa vehículos de la empresa cuando te asignen. Si debes usar tu auto por disponibilidad (con aprobación previa), se reembolsa millaje a la tarifa vigente de cocina a cocina.
- Si eliges tu auto teniendo vehículo de la empresa disponible, no hay reembolso.

- Para compras pequeñas (hielo, vasos, etc.), aprobación previa y recibo detallado para reembolso.

21) Desempeño y Crecimiento

- Revisión a los 90 días y anual en tu mes de aniversario.
- Metas claras, coaching y oportunidades (prueba de capitán, cross-training, certificaciones).
- ¡Trae ideas en cualquier momento!

22) Redes Sociales y Marca

- Sé positivo, amable y preciso.
- No compartas información confidencial (nombres/direcciones de clientes, precios, documentos internos).
- Pide permiso antes de etiquetar clientes o publicar dentro de casas privadas.
- La empresa puede usar fotos tomadas en servicio.
- Si no quieres que publiquemos tu foto, avísanos y lo respetaremos.

23) Separación de la Empresa

- Si te vas: 2 semanas de aviso por escrito, devuelve propiedad de la empresa y seguiremos la ley de Colorado para pago final/beneficios.
- Si te separamos, te diremos el motivo que podamos y próximos pasos. (Sigue aplicando empleo “at-will”.)

24) Puestos — Meser@s y Capitanes (Resumen)

Tu norte: ejecutar el plan a tiempo, con excelente presentación y seguridad, manteniendo felices a invitados y confiado al cliente.

Tu norte: ejecutar el plan a tiempo, con excelente presentación y seguridad, manteniendo felices a invitados y confiado al cliente.

- Revisa BEO/detalles antes; llega temprano.
- Lidera FOH/cocina satélite/sanidad; estándares de presentación SSC.
- Charla pre-turno (tareas, seguridad, tiempos, notas de menú).
- Cuida equipo alquilado/propio; pack-in/pack-out preciso.
- Espacios limpios durante y después; checkout del lugar.
- Sube buenas fotos a WhatsApp (sin caras sin permiso).
- Completa la reseña del evento el mismo día; escalona problemas.

25) Estándares Simples de Evento

- Regla de 5 minutos: si un invitado parece necesitar algo, ofrécelo en ≤ 5 min.
- Regla de 2 minutos: no dejes derrames/desorden sin atender >2 min.
- Etiquetas y temperaturas: siempre.
- Déjalo mejor: el espacio, el timing y el ánimo del cliente.

26) Reconocimiento

Firmo para confirmar que he recibido, leído y entendido el Manual, y que cumpliré sus políticas. Si algo no está claro, pregunto.

Nombre: _____ Firma: _____ Fecha: __/__/__