

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS — PIEDRA							
Bloque	Proceso	Puesto que lo ejecuta	Frecuencia	Tipo	¿Existe formalmente?	Registro o evidencia actual	Observaciones
1. Apertura	Apertura física del punto (candados, cortinas, electricidad)	Encargado de Sucursal	Diario	Operativo	Parcial	Verbal / memoria	
1. Apertura	Revisión de condiciones seguras al inicio (daños, robos, equipo)	Encargado de Sucursal	Diario	Control	No	Ninguno	
1. Apertura	Asignación de tareas preoperativas al personal	Encargado de Sucursal	Diario	Operativo	No	Verbal	
1. Apertura	Revisión y apertura de caja (fondo inicial)	Cajera	Diario	Control	Parcial	Conteo manual	
1. Apertura	Arranque y verificación del sistema de cobro	Cajera	Diario	Operativo	No	Ninguno	
1. Apertura	Armado e instalación de molino	Aux. Ventas Carnes	Diario	Operativo	No	Ninguno	Incluye verificación de limpieza previa
1. Apertura	Armado e instalación de rebanadora	Aux. Ventas Cremería	Diario	Operativo	No	Ninguno	Incluye verificación de limpieza previa
1. Apertura	Montaje de exhibición de carnes en vitrina y mesa	Aux. Ventas Carnes	Diario	Operativo	No	Ninguno	
1. Apertura	Montaje de exhibición de cremería en vitrina	Aux. Ventas Cremería	Diario	Operativo	No	Ninguno	
1. Apertura	Montaje de mesa de pollo con hielo	Aux. Ventas Pollo	Diario	Operativo	No	Ninguno	
1. Apertura	Llenado inicial de cámaras de refrigeración	Encargado / Aux.	Diario	Operativo	No	Ninguno	
1. Apertura	Revisión de pedidos programados del día	Encargado de Sucursal	Diario	Control	No	Ninguno	
1. Apertura	Surtido de pedidos programados	Aux. Ventas / Encargado	Diario	Operativo	Parcial	Ticket papel	
2. Operación mostrador	Atención al cliente en mostrador (saludo, toma de pedido, entrega, despedida)	Aux. Ventas (Carnes / Cremería / Pollo)	Continuo	Operativo	No	Ninguno	Depende del estilo de cada vendedor

2. Operación mostrador	Despiece y corte de pollo bajo pedido	Aux. Ventas Pollo	Según demanda	Operativo	No	Ninguno	
2. Operación mostrador	Corte y preparación de carnes bajo pedido	Aux. Ventas Carnes	Según demanda	Operativo	No	Ninguno	
2. Operación mostrador	Rebanado de productos de cremería	Aux. Ventas Cremería	Según demanda	Operativo	No	Ninguno	Rebanadora identificada con daños previos
2. Operación mostrador	Pesaje de producto	Aux. Ventas (todos)	Continuo	Operativo	Parcial	Báscula calculadora	Precio tecleado a mano; sin etiqueta; dato no queda registrado
2. Operación mostrador	Elaboración de comanda manual para cobro en caja	Aux. Ventas (todos)	Continuo	Operativo	Parcial	Papel / comanda manual	Puente entre vendedor y caja; proceso sin estándar
2. Operación mostrador	Empaque del producto	Aux. Ventas (todos)	Continuo	Operativo	No	Ninguno	
2. Operación mostrador	Traslado del producto a caja para entrega al cliente	Aux. Ventas (todos)	Continuo	Operativo	No	Ninguno	
2. Operación mostrador	Resurtido de vitrinas y mesas durante el turno	Aux. Ventas (todos)	Diario / según demanda	Operativo	No	Ninguno	
2. Operación mostrador	Rotación de producto por PEPS en vitrina y cámara	Aux. Ventas (todos)	Diario	Control	Parcial	Verbal	PEPS mencionado en cremería; no formalizado en carnes ni pollo
2. Operación mostrador	Revisión de calidad y frescura del producto en exhibición	Encargado / Aux.	Diario	Control	No	Ninguno	Problema documentado: producto en mal estado en vitrina
2. Operación mostrador	Manejo de producto en mal estado o no apto (criterio de descarte)	Encargado de Sucursal	Según demanda	Control	No	Reporte de baja (cuando se hace)	Sin criterio formal; riesgo sanitario y reputacional
3. Caja y cobro	Confirmación de comanda con el cliente	Cajera	Continuo	Operativo	No	Ninguno	

3. Caja y cobro	Cobro de mercancía al cliente (solo efectivo)	Cajera	Continuo	Operativo	Parcial	Sistema de cobro	Solo efectivo; solo mostrador
3. Caja y cobro	Facturación a petición del cliente	Cajera	Según demanda	Administrativo	Parcial	Sistema de cobro	
3. Caja y cobro	Retiro de parciales de caja (cada \$10,000)	Cajera / Encargado	Según demanda	Control	Parcial	Registro manual	
3. Caja y cobro	Aclaraciones y correcciones de cobro con mostrador	Cajera	Según demanda	Control	No	Ninguno	Señalado como cuello de botella
3. Caja y cobro	Cancelación de tickets vía oficinas	Cajera / Oficinas	Según demanda	Administrativo	Parcial	Vía oficinas	Depende de Oficinas para ejecutarse
3. Caja y cobro	Manejo de incidencias en cobro (errores, devoluciones)	Cajera / Encargado	Según demanda	Control	No	Ninguno	
4. Recepción y salida de mercancía	Recepción de mercancía: validación de peso, cantidad y producto contra ticket	Entradas y Salidas	Diario	Control	Parcial	Ticket papel	
4. Recepción y salida de mercancía	Registro de observaciones en recepción e informe al encargado	Entradas y Salidas	Diario	Control	No	Anotación manual	
4. Recepción y salida de mercancía	Sellado y autorización del ticket de recepción por encargado	Encargado de Sucursal	Diario	Control	Parcial	Sello en ticket	
4. Recepción y salida de mercancía	Entrega de ticket autorizado a cajera para trámite de pago	Entradas y Salidas	Diario	Administrativo	Parcial	Ticket físico	
4. Recepción y salida de mercancía	Validación de salida de mercancía contra ticket (peso, cantidad, producto)	Entradas y Salidas	Según demanda	Control	Parcial	Ticket papel	
4. Recepción y salida de mercancía	Liberación de pedido para entrega al cliente	Entradas y Salidas	Según demanda	Control	No	Ninguno	
4. Recepción y salida de mercancía	Envío de cajas vacías a sótano	Encargado / Aux.	Diario	Operativo	No	Ninguno	

5. Cadena de frío	Control y registro de temperatura de cámaras de refrigeración	Entradas y Salidas / Encargado	Diario	Control	Parcial	Fotografía WhatsApp	Termómetro digital instalado; registro solo por foto
5. Cadena de frío	Envío de fotografía de temperatura a Gerencia y Dirección	Encargado de Sucursal	Diario	Control	Sí	WhatsApp	Proceso activo pero informal; depende de WhatsApp
5. Cadena de frío	Manejo y reposición de hielo en mesa de pollo	Aux. Ventas Pollo	Diario / según demanda	Operativo	No	Ninguno	Pollo sobre hielo a temperatura ambiente; riesgo de cadena de frío
5. Cadena de frío	Carga y acomodo en cámara fría (separación por producto, PEPS)	Aux. Ventas / Encargado	Diario	Operativo	No	Ninguno	Sin criterio formal de separación ni rotación en cámara
5. Cadena de frío	Apertura y cierre de cortinas de cámaras de refrigeración	Aux. Ventas / Encargado	Diario	Operativo	No	Ninguno	
5. Cadena de frío	Verificación de funcionamiento de vitrinas refrigeradas	Encargado de Sucursal	Diario	Control	No	Ninguno	Vitrina con fallas documentada (no enfría)
5. Cadena de frío	Reporte de falla de equipo de refrigeración	Encargado de Sucursal	Según demanda	Control	No	Verbal / WhatsApp	Sin proceso formal de reporte y seguimiento
6. Inventarios	Inventario parcial de cremería (pre-cierre)	Aux. Ventas Cremería	Diario	Control	Parcial	Formato papel al encargado	
6. Inventarios	Inventario de carnes (pre-cierre)	Aux. Ventas Carnes	Diario	Control	Parcial	Formato papel al encargado	
6. Inventarios	Inventario de pollo (pre-cierre)	Aux. Ventas Pollo	Diario	Control	Parcial	Formato papel al encargado	
6. Inventarios	Validación de inventarios por el encargado	Encargado de Sucursal	Diario	Control	Parcial	Revisión manual	
6. Inventarios	Pedido sugerido a sótano con base en stock (para el día siguiente)	Encargado de Sucursal	Diario	Operativo	Parcial	WhatsApp / verbal	Punto crítico: único eslabón que pide a sótano
6. Inventarios	Envío de fotografías de inventario de pollo y carne al grupo de producción	Encargado de Sucursal	Diario	Control	Sí	WhatsApp	Proceso activo; informal

6. Inventarios	Reporte de baja de mercancía por mal estado o merma	Encargado de Sucursal	Según demanda	Control	No	Reporte esporádico	Sin formato estándar; merma no se mide sistemáticamente
6. Inventarios	Elaboración de conversiones de mercancías	Encargado de Sucursal	Según demanda	Administrativo	No	Manual	
7. Limpieza y sanitización	Limpieza de zonas exteriores al inicio del turno	Encargado / Aux.	Diario	Limpieza	Parcial	Verbal	
7. Limpieza y sanitización	Limpieza de estaciones de trabajo durante el turno	Aux. Ventas (todos)	Diario / continuo	Limpieza	No	Ninguno	Problema documentado: limpieza deficiente e irregular
7. Limpieza y sanitización	Limpieza de vitrina de carnes	Aux. Ventas Carnes	Diario	Limpieza	No	Ninguno	
7. Limpieza y sanitización	Limpieza de vitrina de cremería	Aux. Ventas Cremería	Diario	Limpieza	No	Ninguno	
7. Limpieza y sanitización	Limpieza de mesa de pollo	Aux. Ventas Pollo	Diario	Limpieza	No	Ninguno	
7. Limpieza y sanitización	Limpieza de cámaras de refrigeración	Aux. Ventas / Encargado	Diario / semanal	Limpieza	No	Ninguno	
7. Limpieza y sanitización	Desarmado y limpieza del molino	Aux. Ventas Carnes	Diario (cierre)	Limpieza	Parcial	Verbal	
7. Limpieza y sanitización	Desarmado y limpieza de la rebanadora	Aux. Ventas Cremería	Diario (cierre)	Limpieza	Parcial	Verbal	
7. Limpieza y sanitización	Limpieza general de pisos y áreas comunes	Todo el personal	Diario (cierre)	Limpieza	No	Ninguno	Escobas junto a alimento; sin separación de zonas limpio/sucio
7. Limpieza y sanitización	Limpieza de comedor y vestidores	Todo el personal	Diario	Limpieza	No	Ninguno	
7. Limpieza y sanitización	Manejo y disposición de residuos (basura orgánica, empaques, cajas)	Todo el personal	Diario	Limpieza	No	Ninguno	Bolsas de basura abiertas junto a producto; riesgo sanitario
8. Personal y turno	Coordinación del rol de comidas del personal	Encargado de Sucursal	Diario	Operativo	No	Verbal	

8. Personal y turno	Cobertura de puestos en tiempo de comidas	Encargado / Cajera / Aux.	Diario	Operativo	No	Verbal	
8. Personal y turno	Checada de entrada y salida del personal (biométrico)	Todo el personal	Diario	Control	Sí	Sistema biométrico	Reloj biométrico instalado en cámara fría
8. Personal y turno	Revisión de pertenencias al cierre	Encargado de Sucursal	Diario	Seguridad	Parcial	Verbal	
8. Personal y turno	Coordinación de salida del personal	Encargado de Sucursal	Diario	Operativo	No	Verbal	
9. Cierre	Corte final de caja y autorización del encargado	Cajera / Encargado	Diario	Control	Parcial	Corte manual	Sin arqueo formal contra ventas del sistema
9. Cierre	Envío del corte final de caja a oficinas (fotografía WhatsApp)	Encargado de Sucursal	Diario	Control	Sí	WhatsApp	Proceso activo; informal; depende de WhatsApp
9. Cierre	Resguardo de mercancía en cámaras al cierre	Aux. Ventas / Encargado	Diario	Operativo	Parcial	Verbal	
9. Cierre	Resguardo y aseguramiento de herramientas y equipos	Todo el personal	Diario	Seguridad	Parcial	Verbal	
9. Cierre	Apagado y resguardo del sistema de cobro bajo llave	Cajera	Diario	Seguridad	Parcial	Verbal	
9. Cierre	Cierre de cortinas y aseguramiento de candados	Encargado de Sucursal	Diario	Seguridad	Parcial	Verbal	
10. Mantenimiento y equipo	Reporte de equipo dañado o en mal estado (báscula, rebanadora, molino, vitrinas, chamucos)	Encargado de Sucursal	Según demanda	Control	No	Verbal / WhatsApp	Chamucos dañados y rebanadora con fallas documentados
10. Mantenimiento y equipo	Seguimiento a reparación o reposición de equipo	Encargado / Gerencia	Según demanda	Administrativo	No	Ninguno	Sin proceso formal de seguimiento
10. Mantenimiento y equipo	Calibración y verificación de básculas	Encargado de Sucursal	Por confirmar	Control	No	Ninguno	Sin proceso formal; báscula calculadora sin verificación

11. Uniforme e imagen	Verificación de uniforme completo al inicio del turno	Encargado de Sucursal	Diario	Control	No	Ninguno	
11. Uniforme e imagen	Uso de equipo de protección en cámara fría (chamarra obligatoria)	Todo el personal	Según acceso	Seguridad	Parcial	Señalética en puerta cámara	Señal de uso obligatorio instalada
11. Uniforme e imagen	Higiene personal del colaborador (manos, cabello, presentación)	Todo el personal	Diario / continuo	Control	No	Ninguno	

