



GRANJA REAL

MANUAL DE OPERACIÓN

SUCURSAL PIEDRA

Granja Real · Versión 1.0 · Junio 2026

Sucursal	Piedra — Granja Real, Aguascalientes
Aplica a	Encargado de Sucursal, Cajera, Auditor de Patio, Aux. Ventas Carnes, Cremería y Pollo
Versión	1.0 — Junio 2026 (validada en campo con Encargado de Sucursal)
Elaborado por	Consultoría de Institucionalización — Granja Real
Vigencia	A partir de la fecha de emisión hasta nueva versión autorizada por Dirección General

→ Este manual fue validado directamente con el Encargado de Sucursal en campo. Refleja el proceso real de operación de Piedra con los ajustes y estándares que deben aplicarse.

1. EQUIPO DE LA SUCURSAL Y RESPONSABILIDADES

Puesto	Reporta a	Responsabilidad principal
Encargado de Sucursal	Gerente de Operaciones / Director General	Dirigir la operación completa: apertura, cierre, equipo, producto, caja e indicadores
Cajera	Encargado de Sucursal	Cobro correcto, control de caja, facturación y corte final enviado a Administración
Auditor de Patio	Encargado de Sucursal	Validación de toda entrada y salida de mercancía contra ticket (puesto actualmente cubierto por el Encargado de Sucursal con apoyo del equipo)
Aux. Ventas Carnes	Encargado de Sucursal	Atención al cliente, cortes, molino, resurtido de vitrina, inventario y limpieza del área de carnes
Aux. Ventas Cremería	Encargado de Sucursal	Atención al cliente, rebanadora, resurtido de vitrina, inventario y limpieza del área de cremería
Aux. Ventas Pollo	Encargado de Sucursal	Atención al cliente, despiece, mesa de pollo con hielo, resurtido e inventario de pollo

ANTES DE ABRIR

Encargado de Sucursal

El Encargado de Sucursal llega primero

☐ ENCARGADO DE SUCURSAL — Apertura física paso a paso

Enc. Sucursal

- ☐ Llegar a la sucursal antes que el resto del equipo
- ☐ Quitar los dos primeros candados: acceso principal y cámara de cremería
- ☐ Levantar únicamente la cortina del área de checador — no abrir toda la sucursal todavía
- ☐ Sacar la rebanadora de su lugar (está sobre una caja en el área de checador)
- ☐ El personal checa entrada en el reloj biométrico (ubicado en la cámara fría)
- ☐ Conectar y encender las vitrinas para que empiecen a enfriar — las cámaras permanecen encendidas siempre, no se apagan
- ☐ Levantar la cortina del área de cremería
- ☐ Quitar el candado del chamuco y correr la mesa para despejar el acceso
- ☐ Entregar las llaves a la Cajera para que abra su área (puerta de cómputo y candados del área de cremería donde están básculas y mayonesas)
- ☐ Ir al área trasera con las llaves para tomar lectura de los tres termómetros: cámara de pollo, cámara de congelados y cámara de cremería
- ☐ Fotografiar los tres termómetros mostrando la lectura con hora visible
- ☐ Llenar la bitácora de temperaturas con los datos registrados
- ☐ Subir las fotografías y la imagen de la bitácora al grupo de encargados
- ☐ Los candados se quedan colgados en las cortinas / puertas correspondientes para no perderse

→ El Encargado de Sucursal es el primero en llegar y el único que puede realizar la apertura física. Si por vacaciones o permiso lo cubre otra persona, esa persona debe conocer este procedimiento paso a paso.

☐ ENCARGADO DE SUCURSAL — Al llegar el equipo

Enc. Sucursal

- ☐ Verificar quién está presente. A las 6:30 am reportar en el grupo de incidencias: 'Piedra — equipo completo' o 'Piedra — falta [puesto]'
- ☐ Reportar ausencias a RH el mismo día
- ☐ Asignar tarea específica a cada persona para el preoperativo (máximo 5 minutos)
- ☐ Regla: en cuanto la caja esté habilitada se atiende al cliente, aunque el área no esté completamente montada — el Auxiliar deja la preparación, despacha y retoma

Cajera	Iniciar el sistema de cobro · Verificar conexión a red · Contar el fondo de caja · Reportar cualquier diferencia al Encargado de Sucursal antes de la primera venta · Limpiar área de caja
Aux. Ventas Carnes	Verificar que el molino esté limpio · Armar e instalar el molino · Prueba de funcionamiento · Montar exhibición de carnes aplicando PEPS · Verificar estado y frescura antes de exhibir
Aux. Ventas Cremería	Verificar que la rebanadora esté limpia · Verificar filo de la cuchilla — si no tiene filo suficiente reportar al Encargado de Sucursal antes de operar · Armar rebanadora · Montar exhibición de cremería aplicando PEPS · Verificar estado y caducidad antes de exhibir
Aux. Ventas Pollo	Preparar mesa con capa de hielo suficiente para cubrir todo el producto · Sacar pollo de cámara · Verificar frescura · Colocar sobre hielo asegurando cobertura completa
Auditor de Patio	Limpiar área de recepción · Apoyar en apertura de puertas de cámaras · Preparar estación de trabajo · (Puesto actualmente cubierto por el Encargado de Sucursal con apoyo del equipo según disponibilidad)

→ La rebanadora requiere afilado periódico. Las piedras de afilado del equipo original no son compatibles — el Encargado de Sucursal afila con piedra manual. Pendiente: definir con Dirección General la solución definitiva de afilado o reposición de piezas.

⚠ El pollo debe estar cubierto de hielo en todo momento. Sin hielo = producto a temperatura ambiente = riesgo sanitario activo.

☐ TODO EL PERSONAL — Checada de entrada	Todos
☐ Checar entrada en el reloj biométrico (ubicado en la cámara fría) antes de iniciar cualquier actividad	
☐ Si el reloj falla: notificar al Encargado de Sucursal · Registrar hora de llegada por escrito y reportar a RH ese mismo día con la lista de quiénes llegaron y a qué hora	

☐ ENCARGADO DE SUCURSAL — Revisión de pedidos programados	Enc. Sucursal
☐ Consultar la lista de pedidos programados para el día	
☐ Verificar que la mercancía para cada pedido esté disponible y en condiciones	
☐ Asignar al Auxiliar responsable de preparar cada pedido con su hora de entrega	
☐ Si hay faltante para un pedido: notificar al Gerente de Operaciones y al cliente antes de la hora de entrega comprometida	

RECEPCIÓN DE MERCANCÍA

Auxiliar de Sótano / Auxiliar de Piedra + Encargado de Sucursal

**Sótano surte y entrega — o
Piedra recoge si es
necesario**

El proceso estándar es que Sótano prepara la mercancía y la entrega en sucursal Piedra mediante un Auxiliar de Sótano. Si por alguna razón Sótano no puede realizar la entrega, notifica al Encargado de Sucursal de Piedra quien define si envía a un Auxiliar a recoger la mercancía en patín. En ambos casos el Encargado de Sucursal realiza la validación formal y el sellado de tickets. Administración hace la captura en el sistema — la Cajera no tiene rol en este proceso.

→ Pendiente con Dirección General: establecer horarios fijos de entrega por tipo de producto (pollo / carne) para poder planificar la operación del día. Actualmente hay variaciones de varias horas.

☐ PROCESO ESTÁNDAR — Entrega por Auxiliar de Sótano

Aux. Sótano

- ☐ Sótano prepara y surte la mercancía solicitada en el formato de pedido
- ☐ El Auxiliar de Sótano traslada la mercancía a sucursal Piedra con el ticket de entrega
- ☐ Al llegar a Piedra: entregar la mercancía y el ticket al Encargado de Sucursal

☐ PROCESO ALTERNO — Recolección por Auxiliar de Piedra (cuando Sótano no puede entregar)

Aux. Piedra

- ☐ Sótano notifica al Encargado de Sucursal que no puede realizar la entrega
- ☐ El Encargado de Sucursal evalúa y designa a un Auxiliar para ir a recoger la mercancía
- ☐ El Auxiliar designado se traslada a Comercio en el patín de la empresa
- ☐ En Comercio: solicitar el ticket de entrega al personal de Sótano
- ☐ Verificar contra el ticket: productos, cantidades y pesos antes de cargar
- ☐ Si hay diferencia: anotarla en el ticket antes de cargar y reportar al Encargado de Sucursal por WhatsApp
- ☐ Cargar la mercancía en el patín y trasladar a Piedra
- ☐ Entregar la mercancía y el ticket al Encargado de Sucursal en Piedra

☐ ENCARGADO DE SUCURSAL — Validación y autorización (aplica en ambos procesos)

Enc. Sucursal

- ☐ Recibir la mercancía y el ticket
- ☐ Verificar físicamente: peso de cada producto contra ticket, cantidad de piezas o bultos, y que los productos correspondan exactamente a lo pedido

☐ Si todo está correcto: sellar las dos copias del ticket (original para Piedra, copia para Sótano)
☐ Si hay diferencia: anotar en el ticket con dato exacto (cuánto faltó y de qué producto) antes de sellar · Reportar al Encargado de Sótano para resolución
☐ Entregar la copia sellada para que regrese a Sótano
☐ Guardar el original sellado y entregarlo a Administración para captura en sistema
☐ Para mercancía de congelación solicitada a Comercio: llenar el formato de traspaso corto, firmar de entrega-recepción y conservar el original en Piedra

→ El sello del Encargado de Sucursal en el ticket es la confirmación oficial de que la mercancía fue recibida en las condiciones documentadas. Sin sello no hay trámite de pago a Sótano.

OPERACIÓN — ATENCIÓN AL CLIENTE <i>Aux. Ventas Carnes, Cremería y Pollo</i>	Durante todo el turno
---	------------------------------

El flujo de cada venta sigue siempre el mismo orden: ATENDER → PREPARAR → PESAR → COMANDA → EMPACAR → CAJA. Ningún paso se salta. Los mismos Auxiliares que atienden son quienes resurten las vitrinas — no hay rol separado de resurtido.

Paso	Qué hacer	Regla clave
1	Saludar al cliente al acercarse — contacto visual y disposición	El cliente nunca espera sin ser reconocido
2	Escuchar el pedido completo antes de preparar	No interrumpir ni asumir — preguntar si hay duda sobre corte o presentación
3	Preparar el producto: cortar, deshuesar, rebanar según corresponda	No procesar producto en mal estado. Retirar y reportar al Encargado de Sucursal
4	Pesar frente al cliente. Leer el peso en voz alta	No modificar el gramaje. Báscula en cero antes de pesar
5	Elaborar la comanda: área, producto, corte o presentación y nivel de precio según el cliente	Letra legible. Una comanda por cliente. El nivel de precio lo determina el Auxiliar según volumen y tipo de cliente
6	Empacar el producto de forma limpia	Sin residuos de sangre o grasa en el exterior del empaque
7	Llevar empaque y comanda a caja. Confirmar con Cajera que es legible	El producto NO se entrega al cliente sin pasar por caja

8	Despedirse con cordialidad	Cada cliente se va satisfecho o el Encargado de Sucursal lo sabe
---	----------------------------	--

⚠ La comanda es el único puente entre el vendedor y la caja. El campo crítico es el nivel de precio: el Auxiliar anota el nivel que corresponde al cliente según volumen y negociación. La Cajera aplica ese nivel en el sistema.

→ En pollo: arriba de 15 kg el precio es nivel 4. Si va partido el precio cambia. En carnes: arriba de 10 kg según cliente negociado el nivel varía. El Auxiliar debe especificarlo siempre.

. COBRO EN CAJA

Cajera	Recibir comanda · Verificar que esté completa y legible · Confirmar productos y nivel de precio con el cliente · Registrar en sistema · Entregar cambio y ticket impreso al cliente
---------------	---

Medios de pago aceptados: efectivo, tarjeta y transferencia bancaria. Las transferencias aplican únicamente para clientes conocidos y de confianza con autorización del Encargado de Sucursal. Para transferencias: el Encargado de Sucursal comparte datos bancarios al cliente, espera confirmación del comprobante, reenvía el comprobante a Administración y genera el ticket una vez confirmada la transferencia.

. RESURTIDO DE VITRINAS

☐ AUX. VENTAS — Resurtido durante el turno	Aux. Ventas
☐ Monitorear el nivel de producto en vitrina y mesa durante todo el turno	
☐ Resurtir antes de que la vitrina quede visiblemente vacía — el mismo Auxiliar que despacha es quien resurte	
☐ Al sacar producto de cámara: verificar estado y frescura ANTES de exhibir	
☐ Colocar producto nuevo al fondo, producto antiguo al frente (PEPS)	
☐ Si no hay producto suficiente para resurtir: reportar al Encargado de Sucursal de inmediato	
☐ Revisión de calidad del producto en exhibición: al inicio del turno, a media jornada y al pre-cierre	
☐ Si hay producto en mal estado: retirarlo antes de que el cliente lo señale y reportar al Encargado de Sucursal	

DURANTE EL TURNO — CAJA

Cajera + Encargado de Sucursal

Retiros y aclaraciones

☐ CAJERA — Control de caja durante el turno	Cajera
☐ Retiro de parciales: cuando el efectivo acumulado llegue a \$10,000 pesos, separar y resguardar · Personal de Administración u Operaciones pasa a recoger los parciales durante el día · El Encargado de Sucursal verifica los billetes y da visto bueno cuando no hay nadie de Administración disponible	
☐ Aclaración de cobro: si el cliente señala error, verificar contra la comanda antes de argumentar · Resolver primero, documentar después	
☐ Cancelación de ticket: solo con autorización de Administración u Operaciones · No cancelar sin autorización · Al solicitar cancelación: especificar número de ticket, monto y causa · Guardar el ticket original y el ticket correcto para que Administración los verifique	
☐ Documentar toda incidencia del día: tipo, monto y causa	

COMIDAS DEL PERSONAL <i>Encargado de Sucursal</i>	A partir de las 10:00 am según flujo
--	---

☐ ENCARGADO DE SUCURSAL — Coordinación de comidas	Enc. Sucursal
☐ Las comidas empiezan a partir de las 10:00 am	
☐ Preguntar primero quién necesita comer a cierta hora — asignar el orden en base a eso	
☐ En días tranquilos pueden salir dos personas al mismo tiempo si áreas distintas quedan cubiertas	
☐ En días con flujo alto: salidas individuales — el Encargado de Sucursal cubre el puesto que quede descubierto	
☐ Quien sale a comer regresa en media hora — el tiempo corre desde que sale, no desde que llega al comedor	
☐ Ninguna área de venta queda sin atención durante el horario de operación	

PRE-CIERRE <i>Encargado de Sucursal + Auxiliares</i>	Inventarios y pedido del día siguiente
---	--

El pre-cierre empieza antes de cerrar al público. Los inventarios alimentan el pedido a Sótano. Sin inventario real no hay pedido real. El Encargado de Sucursal hace el inventario producto por producto preguntando directamente a cada Auxiliar de su área.	
--	--

☐ AUX. VENTAS CARNES — Inventario de carnes	Aux. Carnes
☐ Reportar al Encargado de Sucursal producto por producto: corte, cantidad y peso disponible en vitrina y cámara	
☐ No estimar ni aproximar — dato exacto del físico	

☐ AUX. VENTAS CREMERÍA — Inventario de cremería	Aux. Cremería
☐ Reportar al Encargado de Sucursal producto por producto: descripción, unidad y cantidad disponible	
☐ No estimar — dato exacto del físico	

☐ AUX. VENTAS POLLO — Inventario de pollo	Aux. Pollo
☐ Reportar al Encargado de Sucursal: pollos enteros, medios, cuartos, piezas sueltas y cortes por kilo	
☐ Dato exacto del físico en mesa y cámara	

☐ ENCARGADO DE SUCURSAL — Pedido a Sótano y cierre del pre-cierre	Enc. Sucursal
☐ Con la información de los Auxiliares, llenar el formato único de pedido producto por producto: carnes, pollo y congelados en un solo documento	
☐ Considerar el historial de venta del día y los pedidos programados para mañana	
☐ Entregar el formato físico a la Cajera para que lo lleve a Sótano cuando vaya a traer el corte	
☐ Fotografíar el inventario de pollo y carne — subir las imágenes al grupo de producción	
☐ Verificar que no haya pedidos de cliente pendientes de cobrar o entregar	
☐ Asignar actividades de limpieza general para el cierre	

☐	<i>MEJORA PENDIENTE — Copia del pedido: guardar fotografía del formato antes de enviarlo con la Cajera. Esto permite verificar faltantes cuando llega la mercancía al día siguiente y tener evidencia de lo pedido vs lo recibido.</i>
--------------------------	--

☐	<i>CONTROL PENDIENTE — Cajas vacías: se recomienda retomar el registro de cajas vacías enviadas a Sótano (cantidad y tipo) para mantener trazabilidad y evitar pérdida de materiales. Actualmente se envían durante el día y al cierre sin conteo formal.</i>
--------------------------	---

☐	⚠ El Encargado de Sucursal es el único que elabora el pedido a Sótano. Si no lo hace esta noche, mañana no hay producto. En caso de ausencia: la persona que cubra debe conocer y ejecutar este proceso.
--------------------------	---

CIERRE

Encargado de Sucursal + todo el personal

**El Encargado de Sucursal
sale último**

☐ CAJERA — Corte final de caja

Cajera

- ☐ Contar el efectivo físico completo del cajón
- ☐ Comparar el efectivo físico contra el total de ventas registrado en el sistema de cobro
- ☐ Si hay diferencia: identificar la causa y documentarla con el monto exacto
- ☐ El Encargado de Sucursal revisa y autoriza el corte con firma
- ☐ Fotografiar el comprobante del corte
- ☐ Enviar fotografía a Administración por WhatsApp con: sucursal, fecha y total de ventas
- ☐ Apagar el sistema de cobro
- ☐ Resguardar equipo de cómputo y cajón bajo llave

⚠ El corte se compara SIEMPRE contra el sistema de cobro, no solo contando el efectivo. Toda diferencia se documenta con causa. No se ajustan diferencias sin documentar.

☐ AUXILIARES — Cierre de su área

Aux. Ventas

- ☐ Retirar todo el producto de vitrina y mesa
- ☐ Resguardar el producto en cámara aplicando PEPS: más antiguo al frente
- ☐ No dejar producto fuera de cámara al cierre
- ☐ Aux. Ventas Carnes: desarmar, limpiar y guardar el molino · Guardar cuchillos y báscula
- ☐ Aux. Ventas Cremería: desarmar y limpiar la rebanadora · Guardar báscula · Cerrar y poner candado a la puerta de su cámara cuando ya no entre ni salga producto
- ☐ Aux. Ventas Pollo: limpiar la mesa de pollo y dejarla en su lugar · Guardar cuchillos y báscula
- ☐ Limpiar vitrina, mesa, equipos, piso y área de trabajo completa
- ☐ Solicitar autorización al Encargado de Sucursal para retirarse

☐ AUDITOR DE PATIO / APOYO — Cierre de áreas generales

Aud. Patio / Apoyo

- ☐ Verificar que no quede mercancía o producto por guardar en pasillos o áreas generales
- ☐ Cerrar las puertas de las cámaras de refrigeración que no hayan cerrado los Auxiliares
- ☐ Asegurar candados de la parte posterior de la sucursal
- ☐ Checar salida en el reloj biométrico

☐ ENCARGADO DE SUCURSAL — Cierre físico del punto	Enc. Sucursal
☐ Recorrido final: ningún área con personal sin autorización, ningún producto fuera de cámara, ningún equipo encendido innecesariamente	
☐ Revisar pertenencias del personal antes de autorizar la salida de cada persona	
☐ Confirmar que todo el personal checó salida en el reloj biométrico	
☐ Verificar que todas las luces estén apagadas y equipos desconectados	
☐ Tomar lectura de temperatura de las tres cámaras · Fotografiar · Llenar bitácora · Enviar fotografía y bitácora al Gerente de Operaciones y al Director General	
☐ Cerrar cortinas de la sucursal	
☐ Asegurar todos los candados	
☐ El Encargado de Sucursal es el ÚLTIMO en salir	

→ El cierre físico no se delega. En caso de ausencia justificada del Encargado de Sucursal: informar a Gerente de Operaciones con anticipación y dejar designado a quién queda a cargo con instrucciones explícitas.

2. ESTÁNDARES DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN — TODO EL PERSONAL

Estándar	Cuándo	Estado actual
Lavado de manos	Al iniciar turno · Después de residuos o baño · Antes de manipular alimentos	Aplicar
Uniforme completo: filipina de la empresa, mandil, calzado adecuado	Inicio de turno — no atender clientes sin uniforme	Aplicar — uniformes en proceso de renovación
Cabello recogido con cofia o red	Durante toda la jornada en áreas de producto	Pendiente de implementar
Sin joyería: anillos, pulseras, aretes en área de trabajo	Durante toda la jornada	Aplicar
Uñas cortas y limpias, sin esmalte	Durante toda la jornada	Aplicar
Chamarra de protección en cámara fría	Cada acceso a la cámara, sin excepción	Pendiente — actualmente personal usa ropa propia
Estación de trabajo limpia después de cada preparación	Durante toda la jornada — no solo al cierre	Aplicar

Material de limpieza en área designada, separada del producto	En todo momento	Limitación de espacio activa — pendiente solución con Dirección General
Recipientes de basura con tapa en todas las áreas	Durante toda la jornada	Pendiente: bote de carnes sin tapa — requiere reposición

→ El material de limpieza junto al producto es consecuencia de falta de espacio de almacenamiento, no de descuido. Requiere solución de infraestructura autorizada por Dirección General.

3. ESTÁNDARES DE CADENA DE FRÍO

Punto de control	Estándar	Frecuencia
Temperatura de cámaras	Entre 0°C y 4°C · Fotografiar · Llenar bitácora · Enviar a Gerente de Operaciones y Director General	3 veces al día: apertura, media jornada y cierre
Pollo sobre hielo	Cubierto de hielo en todo momento · Sin hielo = retirar a cámara de inmediato	Continuo durante el turno
Vitrinas refrigeradas	Encendidas y enfriando antes de exhibir producto · Si no enfría: no exhibir y reportar	Verificar en apertura
Cámaras de refrigeración	Permanecen encendidas siempre — no se apagan al cierre	Permanente
Carga en cámara	Separación por tipo: carnes / pollo / cremería · PEPS · No mezclar crudo con procesado · No poner en el piso	Cada vez que se carga
Puertas de cámaras	Cerradas cuando no se está cargando o sacando producto · Todas cerradas al cierre	Continuo + cierre
Falla de equipo de frío	Reportar el mismo día al Gerente de Operaciones	Al detectarla

4. MANEJO DE PRODUCTO — CALIDAD Y DESCARTE

La calidad del producto que se vende es la reputación de Granja Real. Ante producto con fecha corta o vencido: informar al cliente con transparencia y ofrecer con descuento si aplica. Nunca ocultar la condición del producto.

Señal de alerta	Acción inmediata	Quién decide
Mal olor en carne, pollo o cremería	Retirar de exhibición de inmediato · No procesar	Cualquier Auxiliar · Reportar al Encargado de Sucursal
Color anormal (oscurecimiento, verdoso)	Retirar de exhibición de inmediato	Cualquier Auxiliar · Reportar al Encargado de Sucursal
Textura viscosa o babosa	Retirar de exhibición de inmediato	Cualquier Auxiliar · Reportar al Encargado de Sucursal
Producto vencido (cremería)	Retirar · Evaluar con Encargado si se ofrece con descuento informando al cliente o se da de baja	Encargado de Sucursal · Administración autoriza baja
Producto con fecha próxima a vencer	Informar al cliente con transparencia · Ofrecer con descuento según autorización · Registrar si se da de baja	Encargado de Sucursal

Todo producto retirado por mal estado o merma se registra: fecha, área, producto, peso y causa. El Encargado de Sucursal toma fotografía, elabora el reporte y lo envía a Administración para autorización de baja. No se desecha sin reporte y sin fotografía.

5. EQUIPO Y MANTENIMIENTO

Equipo	Verificación diaria	Si hay falla
Molino	Limpio antes de armar · Prueba de funcionamiento en apertura	No operar · Reportar al Encargado de Sucursal el mismo día
Rebanadora	Filo suficiente en cuchilla · Limpia antes de armar · El Encargado de Sucursal afila según necesidad	Sin filo suficiente: reportar al Encargado · Pendiente: solución definitiva con Dirección General
Básculas	Marcar cero · Lectura consistente	Retirar del uso · Reportar al Encargado de Sucursal
Vitrinas refrigeradas	Encendidas y enfriando en apertura	No exhibir producto · Reportar al Encargado de Sucursal el mismo día
Cámaras de refrigeración	Temperatura 0–4°C · Sin mal olor · Puertas en buen estado	Reportar al Encargado de Sucursal el mismo día
Herramientas (cuchillos, chamucos)	Sin daño visible antes de usar	No usar · Reportar al Encargado de Sucursal

⚠ Toda falla de equipo se reporta el mismo día que se detecta al Gerente de Operaciones. El Encargado de Sucursal da seguimiento activo hasta resolución. No se improvisan reparaciones sin autorización.

6. REGLAS QUE NO SE ROMPEN

X Nunca hacer esto	✓ Siempre hacer esto
Iniciar operaciones sin verificar el fondo de caja	Fondo de caja verificado y diferencias reportadas antes de la primera venta
Procesar o vender producto en mal estado sin informar al cliente	Todo producto se revisa antes de exhibir · Transparencia con el cliente siempre
Operar la rebanadora sin verificar el filo de la cuchilla	Verificar filo antes de cada uso · Sin filo: reportar al Encargado de Sucursal
Dejar el pollo sin cobertura de hielo durante la jornada	Pollo cubierto de hielo en todo momento o en cámara
Entregar producto al cliente sin pasar por caja	Todo producto pasa por caja · Sin excepción
Enviar producto a caja sin comanda completa y legible con nivel de precio	Comanda completa, legible y con nivel de precio correcto en cada venta
Cerrar caja sin comparar contra el sistema de cobro	Corte de caja siempre contra ventas del sistema
Ajustar diferencias de caja sin documentar la causa	Toda diferencia se documenta con causa antes de cerrar
Desechar producto sin reporte fotográfico y autorización de Administración	Todo descarte lleva fotografía, registro de peso, causa y autorización
Omitir el formato de pedido a Sótano	El formato de pedido se elabora y entrega cada noche sin excepción
Salir sin checar salida en el biométrico	Todo el personal checa salida · El Encargado de Sucursal sale último
Cancelar tickets sin autorización de Administración	Toda cancelación requiere autorización · Guardar ticket original y ticket correcto
Operar equipo dañado o en condiciones incorrectas sin reportar	Toda falla se reporta el mismo día que se detecta

7. INDICADORES DE LA SUCURSAL

Estos son los indicadores con los que Dirección General evalúa el desempeño de la sucursal. El Encargado de Sucursal es responsable de todos.

Indicador	Meta	Estado
Venta general de la sucursal	Meta mensual por formalizar con Dirección General	Por formalizar
Ticket promedio por cliente	Meta por definir con Dirección General	Por implementar
Merma total del punto	Reducción sostenida vs período anterior	Por implementar seguimiento formal
Costo de operación	Dentro del presupuesto autorizado por Dirección General	Por implementar
Inventario — diferencias vs sistema	Cero diferencias no justificadas · Revisión en día de inventario mensual	Activo
Plantilla — asistencia y rotación	≥95% asistencia · Reporte diario al grupo de incidencias	Activo
Limpieza — cumplimiento de checklist	100% en revisiones	Por formalizar checklist
Corte de caja sin diferencias no documentadas	Cero · Toda diferencia documentada con causa	Activo
Bitácora y fotografías de temperatura enviadas	3 veces al día sin omisión	Activo
Formato de pedido a Sótano entregado cada noche	100% de los días	Activo
Fotografías de inventario enviadas al grupo de producción	100% de los días	Activo
Personal con checada de entrada y salida	100% sin excepción	Activo

8. ESCALAMIENTO — CUÁNDO Y A QUIÉN REPORTAR

Situación	Quién resuelve primero	Escala a
Diferencia en fondo o corte de caja	Cajera documenta · Encargado de Sucursal autoriza	Administración el mismo día
Faltante en pedido de Sótano al recibir	Encargado de Sucursal reporta al Encargado de Sótano · Se gestiona en el grupo de operaciones	Gerente de Operaciones si no se resuelve
Producto en mal estado — descarte o transformación	Encargado de Sucursal decide · Administración autoriza la baja	Gerente de Operaciones si hay duda

Falla de equipo (refrigeración, molino, vitrinas, herramientas)	Encargado de Sucursal reporta el mismo día	Gerente de Operaciones → Director General
Conflicto entre colaboradores	Encargado de Sucursal resuelve en el momento	RH si hay reincidencia
Conflicto con cliente que se escala	Encargado de Sucursal interviene directamente	Gerente de Operaciones si no se resuelve en el punto
Ausencia de personal	Encargado de Sucursal cubre o redistribuye · Reporta en grupo de incidencias	Gerente de Operaciones si afecta la operación
Situación de seguridad: robo, daño o anomalía grave	Encargado de Sucursal reporta de inmediato a Director General	Autoridades si aplica

9. RIESGOS Y PENDIENTES DOCUMENTADOS — SUCURSAL PIEDRA

⚠ Los siguientes puntos fueron documentados y validados en campo con el Encargado de Sucursal en Junio 2026. Requieren atención activa o resolución con Dirección General.

Punto	Estado	Acción requerida
Pollo sobre hielo sin control formal documentado	Riesgo activo	El Encargado de Sucursal verifica cobertura de hielo durante el turno · Incluido en bitácora
Vitrina refrigerada con fallas (no enfría de forma óptima)	Activo	Verificar en apertura · No exhibir producto si no enfría · Reportar al Gerente de Operaciones
Material de limpieza junto a producto por falta de espacio	Activo	Requiere solución de espacio con Dirección General — no es descuido operativo
Recipiente de basura sin tapa en área de carnes	Activo	Reposición de bote con tapa — gestionar con Administración
Cofia / red para cabello no se está usando	Pendiente	Implementar como parte de la renovación de uniformes
Chamarra de protección en cámara fría no disponible	Pendiente	Gestionar con Administración la dotación del equipo de protección
Rebanadora sin sistema de afilado adecuado	Activo	El Encargado afila manualmente · Pendiente: solución definitiva con Dirección General
Sin copia del pedido a Sótano	Riesgo operativo	Guardar fotografía del formato antes de enviarlo con la Cajera
Horarios de entrega de mercancía sin formalizar	Activo	Definir horarios fijos por tipo de producto con Dirección General y Encargado de Sótano
Meta de ventas y ticket promedio sin comunicación formal	Pendiente	Dirección General debe formalizar los objetivos mensuales por escrito al Encargado de Sucursal

Merma sin registro sistemático formal	Pendiente	El proceso de reporte a Administración está activo pero informal — formalizar con formato estándar
Sin conteo formal de cajas vacías enviadas a Sótano	Pendiente	Retomar el registro de envío de cajas entre Piedra y Sótano
Básculas etiquetadoras no implementadas	Oportunidad de mejora	Ver sección de mejora propuesta en el manual · Requiere autorización de Dirección General