

GRANJA REAL

PROCESO DE ONBOARDING

AUXILIAR DE VENTAS — CREMERÍA — SUCURSAL PIEDRA

FICHA DEL PROCESO

Campo	Detalle
Proceso	Onboarding — Auxiliar de Ventas — Cremería
Sucursal	Piedra — Granja Real, Aguascalientes
Dueño del proceso	Recursos Humanos
Responsable de capacitación operativa	Encargado de Sucursal
Aplica a	Persona de nuevo ingreso o promoción interna al puesto de Auxiliar de Ventas — Cremería
Duración total	90 días (período de integración y validación)

MARCO DEL PROCESO

El Auxiliar de Ventas — Cremería atiende directamente al cliente en el área de cremería y es responsable del abasto, higiene y control de inventario de su estación. Su onboarding pone énfasis en tres frentes del perfil: orientación genuina al cliente, honestidad comercial (no ofrece ni entrega lo que no puede cumplir), e higiene personal y del área como hábito sostenido. RH es dueño del proceso; la capacitación operativa la conduce el Encargado de Sucursal.

HITO 1 · DÍA 1 — INGRESO E INDUCCIÓN INSTITUCIONAL

Responsable: Recursos Humanos

Actividad	Responsable	Hecho
Alta administrativa: contrato, documentos, prestaciones y tabulador	RH	☐
Alta en biométrico de asistencia	RH	☐
Inducción institucional: quién es Granja Real, misión, estructura y línea de mando	RH	☐

Actividad	Responsable	Hecho
Entrega y firma de Políticas Institucionales Generales	RH	☐
Entrega del Perfil y Análisis de Puesto de Auxiliar de Ventas — Cremería	RH	☐
Presentación formal ante Encargado de Sucursal y equipo	RH	☐
Entrega de uniforme, equipo de protección (mandil, cofia, calzado) y estándar de presentación	RH	☐

Cierre del día 1: la persona conoce su puesto, a quién reporta, las reglas no negociables y el equipo con el que trabajará.

HITO 2 · SEMANA 1 — INMERSIÓN OPERATIVA ACOMPAÑADA

Responsable: Encargado de Sucursal

La persona observa y practica el ciclo completo del área. No opera sola todavía.

Actividad	Responsable	Hecho
Apertura: limpieza del área, armado de rebanadora, montaje de vitrina y mesa de cremería	Encargado	☐
Capacitación en uso de rebanadora con medidas de seguridad	Encargado	☐
Práctica de pesaje correcto frente al cliente y elaboración de comanda	Encargado	☐
Observar flujo de venta: atender → rebanar/pesar → comanda → llevar a caja	Encargado	☐
Pre-cierre: inventario parcial de cremería y entrega al Encargado	Encargado	☐
Pre-elaboración de productos congelados y de cremería según stock establecido	Encargado	☐
Limpieza de cámaras de refrigeración y área de trabajo	Encargado	☐
Cierre: resguardo de mercancía en cámaras, limpieza de vitrina y desarme de rebanadora	Encargado	☐
Revisión de POL-PIE-05 (cadena de frío y calidad) y POL-PIE-10 reglas que no se rompen	Encargado	☐

Checkpoint fin de semana 1 (RH + Encargado): ¿la persona conoce el ciclo completo del área de cremería? ¿Sigue el flujo de venta sin saltarse la caja? ¿Está lista para operar bajo supervisión?

HITO 3 · DÍA 30 — OPERACIÓN SUPERVISADA Y PRIMERA EVALUACIÓN

Responsable: RH (evaluación) · Encargado de Sucursal (validación operativa)

La persona ya opera el mostrador de cremería, con supervisión cercana.

Área a validar	Estándar esperado	Cumple
Abasto de la vitrina de cremería durante toda la jornada	Sin faltantes no reportados	☐
Flujo de venta: pesaje correcto, comanda elaborada y enviada a caja en cada venta	Sin excepciones	☐
Higiene del área y equipo durante toda la jornada	Sin observaciones en checklist	☐
Producto en mal estado retirado de vitrina por iniciativa propia	Sin que se lo señalen	☐
Inventario del área de cremería entregado al Encargado al pre-cierre	100% de los días	☐
Atención al cliente con calidez y honestidad	Sin reclamaciones por indiferencia o producto incorrecto	☐

Evaluación día 30 (RH): conversación de integración y revisión de puntos anteriores. Se documentan avances y brechas, y se acuerda el plan de cierre para los siguientes 60 días.

HITO 4 · DÍA 90 — VALIDACIÓN DE AUTONOMÍA Y CIERRE DE ONBOARDING

Responsable: RH (cierre y dictamen) · Encargado de Sucursal (visto bueno operativo)

Se mide desempeño sostenido contra los indicadores reales del puesto.

Indicador del puesto (KPI)	Meta de referencia	Resultado
Ventas del área de cremería	Cumplimiento de meta semanal	☐
Inventario del área — diferencias vs físico	Cero no justificadas	☐
Producto rechazado por cliente por calidad	Cero reincidencias	☐
Observaciones de limpieza en área	Cero en checklist	☐

Indicador del puesto (KPI)	Meta de referencia	Resultado
Inventario parcial de cremería entregado al Encargado	100% de los días	☐

Aptitudes no negociables del perfil

Aptitud no negociable	Validada
Gusto genuino por la atención al cliente y el contacto con personas	☐
Honestidad: no ofrece ni entrega lo que no puede cumplir	☐
Presentación personal impecable en todo momento	☐
Higiene personal y del área como hábito, no como esfuerzo	☐
Energía sostenida durante toda la jornada	☐

Cierre día 90 (RH + Encargado): dictamen de integración —confirmado en el puesto / requiere plan de refuerzo / no apto—. Se documenta y archiva en el expediente.

RECORDATORIO — LÍMITES DE DECISIÓN DEL PUESTO

Decisión	Escala a
Entregar producto al cliente sin pasar por caja	No se permite bajo ninguna circunstancia
Reportar faltante de producto durante la jornada	Encargado de Sucursal de inmediato
Proponer alternativa al cliente por falta de producto	Lo decide el Auxiliar, informa con honestidad