

GRANJA REAL
PROCESO DE ONBOARDING
CAJERA — SUCURSAL PIEDRA

FICHA DEL PROCESO

Campo	Detalle
Proceso	Onboarding — Cajera
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 Cajera
Duración total	90 días (período de integración y validación)

MARCO DEL PROCESO

La Cajera es el punto de control financiero de la sucursal. Su onboarding prioriza tres frentes no negociables del perfil: honestidad absoluta en el manejo de efectivo, exactitud numérica continua bajo presión de flujo, y discreción con la información financiera del área. 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	☐
Entrega de credenciales de acceso al sistema de cobro (personales e intransferibles)	RH	☐

Actividad	Responsable	Hecho
Inducción institucional: quién es Granja Real, misión, estructura y línea de mando	RH	☐
Entrega y firma de Políticas Institucionales Generales	RH	☐
Entrega del Perfil y Análisis de Puesto de Cajera	RH	☐
Presentación formal ante Encargado de Sucursal y equipo	RH	☐
Entrega de uniforme y estándar de presentación personal	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 de caja. No opera sola todavía.

Actividad	Responsable	Hecho
Capacitación en sistema de punto de venta (Integral): cobro, facturación y cancelaciones	Encargado	☐
Práctica de conteo y verificación del fondo de caja en apertura	Encargado	☐
Observar flujo completo de venta: comanda → cobro → entrega al cliente	Encargado	☐
Capacitación en retiros parciales de caja al llegar a \$10,000 pesos	Encargado	☐
Práctica de elaboración del corte de caja contra sistema	Encargado	☐
Revisión de POL-PIE-04 (cobro y control de caja) y POL-PIE-10 reglas que no se rompen	Encargado	☐
Explicación del procedimiento de cancelación de tickets (requiere autorización de Oficinas)	Encargado	☐
Explicación del cierre: entrega de efectivo al Encargado y resguardo de equipo	Encargado	☐

Checkpoint fin de semana 1 (RH + Encargado): ¿la persona opera el ciclo de caja sin errores? ¿Conoce los límites de su decisión? ¿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 la caja, con supervisión cercana.

Área a validar	Estándar esperado	Cumple
Apertura de caja: verificación del fondo antes de primera venta	Sin diferencias no reportadas	☐
Cobro correcto de comandas	Cero errores de cobro	☐
Retiros parciales según procedimiento	Realizados al llegar a \$10,000; Encargado notificado	☐
Corte de caja contra sistema	Cero diferencias no documentadas	☐
Cancelaciones: tramitadas con autorización	Cero cancelaciones sin autorización de Oficinas	☐
Resguardo de equipo al cierre	100% de los días	☐
Discreción con información financiera	Sin comentarios de cifras a compañeros o clientes	☐

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
Diferencias en corte de caja no justificadas	Cero	☐
Corte final entregado al Encargado en tiempo	100% de los días	☐
Errores en cobro de mercancía	Cero reincidencias	☐
Faltantes y sobrantes de caja no documentados	Cero	☐
Retiros parciales realizados según procedimiento	100% de cumplimiento	☐
Facturas emitidas correctamente	100% según solicitud	☐

Aptitudes no negociables del perfil

Aptitud no negociable	Validada
Honestidad no negociable en el manejo de dinero	☐
Agilidad numérica: cuenta rápido y sin errores	☐
Confiabilidad: cada corte cuadra porque así opera, no por suerte	☐
Serenidad ante clientes difíciles o situaciones de presión	☐
Discreción con la información financiera del área	☐

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
Cobrar o rechazar una venta con documentación incorrecta	Encargado de Sucursal
Cancelación de ticket	Oficinas / Administración
Diferencia en caja al corte	Reporta al Encargado el mismo día