

GRANJA REAL
PROCESO DE ONBOARDING
ENCARGADO DE SUCURSAL — PIEDRA

FICHA DEL PROCESO

Campo	Detalle
Proceso	Onboarding — Encargado de Sucursal
Sucursal	Piedra — Granja Real, Aguascalientes
Dueño del proceso	Recursos Humanos
Responsable de capacitación operativa	Gerente de Operaciones
Aplica a	Persona de nuevo ingreso o promoción interna al puesto de Encargado de Sucursal
Duración total	90 días (período de integración y validación)
Versión	1.0 — Junio 2026

MARCO DEL PROCESO

El onboarding del Encargado de Sucursal busca que la persona alcance autonomía operativa total y confiable en un plazo de 90 días. Por la naturaleza del puesto —único nivel de mando en el punto, con responsabilidad alta sobre personas, caja, inventario y producto— este proceso pone énfasis en los tres frentes que el perfil define como no negociables: liderazgo con equidad, honestidad en caja, inventario y producto, y disciplina sostenida sin supervisión externa.

Recursos Humanos es dueño del proceso: ejecuta el alta, da seguimiento a los hitos y dictamina la integración. La capacitación operativa la conduce el Gerente de Operaciones, con apoyo de un Encargado de Sucursal experimentado de otro punto cuando sea posible.

HITO 1 · DÍA 1 — INGRESO E INDUCCIÓN INSTITUCIONAL

Responsable: Recursos Humanos

Actividad	Responsable	Hecho
Alta administrativa: contrato, documentos, prestaciones, tabulador e incentivos	RH	☐
Alta en biométrico de asistencia	RH	☐
Entrega de credenciales de acceso (personales e intransferibles)	RH	☐
Inducción institucional: quién es Granja Real, misión, estructura y línea de mando	RH	☐
Entrega y firma de Políticas Institucionales Generales (conducta, higiene, seguridad, confidencialidad)	RH	☐
Entrega del Perfil y Análisis de Puesto del Encargado de Sucursal	RH	☐
Presentación formal ante Gerente de Operaciones y Gerente de Producción / Sótano	RH	☐
Recorrido por la sucursal y presentación al equipo que va a dirigir	RH + Ger. Operaciones	☐
Entrega de uniforme y explicación del estándar de presentación	RH	☐

Cierre del día 1: la persona sabe qué se espera de su puesto, a quién reporta, conoce las reglas no negociables y a su equipo.

HITO 2 · SEMANA 1 — INMERSIÓN OPERATIVA ACOMPAÑADA

Responsable: Gerente de Operaciones

La persona acompaña y observa el ciclo completo de operación. No opera sola todavía.

Actividad	Responsable	Hecho
Entrega y lectura guiada del Manual de Operación Piedra	Ger. Operaciones	☐
Acompañar apertura física completa: candados, revisión de seguridad, fondo de caja, llenado de vitrinas	Ger. Operaciones	☐
Acompañar recepción y validación de mercancía: sello, peso y cantidad contra ticket	Ger. Operaciones	☐
Observar el flujo de venta (comanda → caja → entrega) y el rol de cada puesto	Ger. Operaciones	☐
Acompañar pre-cierre: inventarios por área y elaboración del pedido sugerido a Sótano	Ger. Operaciones	☐

Actividad	Responsable	Hecho
Acompañar cierre: corte de caja contra sistema, fotografías de inventario y temperaturas, cierre físico	Ger. Operaciones	☐
Capacitación en sistema de punto de venta y báscula	Ger. Operaciones	☐
Revisión de las Políticas de Operación (POL-PIE-01 a 10) aplicadas a la realidad del punto	Ger. Operaciones	☐
Explicación de los reportes diarios a Oficinas y de los horarios límite	Ger. Operaciones	☐

Checkpoint fin de semana 1 (RH + Ger. Operaciones): ¿la persona comprende el ciclo completo del punto? ¿Identifica las reglas que no se rompen? ¿Está lista para operar bajo supervisión?

HITO 3 · DÍA 30 — OPERACIÓN SUPERVISADA Y PRIMERA EVALUACIÓN

Responsable: RH (evaluación de integración) · Gerente de Operaciones (validación operativa)

La persona ya opera el punto, con supervisión cercana y corrección en el momento.

Área a validar	Estándar esperado	Cumple
Apertura y cierre físico autónomos	Ejecuta sin asistencia; primero en llegar, último en salir	☐
Validación de recepción de mercancía	Sello, peso y cantidad correctos; rechaza lo que no cumple	☐
Corte de caja contra sistema	Cero diferencias no documentadas	☐
Pedido sugerido a Sótano a partir de inventarios	Enviado completo, antes del horario límite	☐
Reportes diarios a Oficinas (inventario, temperaturas, corte)	100% de los días	☐
Detección y retiro de producto en mal estado	Decide por sí mismo, sin que se lo señalen	☐
Trato al equipo: firmeza con respeto, reglas parejas	Sin favoritismos ni trato desigual	☐
Manejo de un primer conflicto del equipo o cliente	Resuelve con calma, sin escalar innecesariamente	☐

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

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

Responsable: RH (cierre y dictamen) · Gerente de Operaciones (visto bueno operativo)

Evaluación contra los indicadores reales del puesto. Se mide desempeño sostenido, no solo conocimiento.

Indicador del puesto (KPI)	Meta de referencia	Resultado
Corte de caja sin faltantes ni sobrantes no documentados	Cero	☐
Reporte fotográfico de inventario y temperaturas	100% de los días	☐
Pedido sugerido enviado antes del horario límite	100% de los días	☐
Inventario — diferencias vs sistema	Cero no justificadas	☐
Limpieza — cumplimiento de checklist por área	100% en revisiones	☐
Plantilla — asistencia y rotación del equipo	≥95% asistencia / rotación controlada	☐
Merma de la sucursal	Tendencia controlada o a la baja	☐

Evaluación cualitativa de liderazgo (aptitudes no negociables del perfil)

Aptitud no negociable	Validada
Liderazgo que ordena sin agredir: firmeza con respeto	☐
Equidad real: las mismas reglas para todos sin excepción	☐
Honestidad con el producto, el inventario y la caja	☐
Maneja conflictos sin perder la autoridad ni la calma	☐
Sostiene la disciplina del equipo sin supervisión externa	☐
Recibe retroalimentación de Gerencia y la implementa	☐

Cierre día 90 (RH + Ger. Operaciones): dictamen de integración —confirmado en el puesto / requiere plan de refuerzo / no apto—. Se documenta y se archiva en el expediente. A partir de aquí, la persona entra al ciclo normal de evaluación mensual de indicadores.

RECORDATORIO — LÍMITES DE DECISIÓN DEL PUESTO

Desde el día 1 se refuerza qué decisiones NO toma el Encargado de Sucursal por sí solo. Esto protege la línea de mando y evita el bypass de los niveles intermedios.

Decisión	Escala a
Descuentos o condiciones especiales al cliente	Gerente de Operaciones / Dirección
Descarte definitivo (baja) de producto	Oficinas + registro obligatorio
Altas, bajas o sanciones formales de personal	RH + Gerencia
Conflicto entre empleados con reincidencia	RH + Gerencia