Tu guía de trabajo

MANUAL DE SUPERVISOR / COORDINADOR

Pronti POS

Chicken’s · Good Burger

Guía operativa · Edición 11 de octubre de 2026

> Aprende el flujo completo: revisar el negocio → atender la mesa → enviar el pedido → cobrar → verificar caja.

Antes de empezar

1. Entra con tu usuario y contraseña. No uses la cuenta de otra persona.
2. Revisa el nombre del negocio y la sede antes de operar. Si tienes varios negocios, elige el correspondiente en el selector del panel y abre su POS.
3. Si acabamos de publicar un cambio, recarga con **Ctrl + F5**. No repitas un cobro mientras no hayas comprobado si se registró.

Cómo leer este manual

Las capturas muestran componentes reales de la versión actual, en un entorno local de capacitación con datos ficticios. No son ventas ni cierres de producción. La ubicación y los botones visibles dependen de tus permisos.

- Los importes son pesos colombianos (COP): **35.000** significa treinta y cinco mil pesos.
- Un pedido enviado a cocina no equivale a una venta cobrada.
- Una precuenta permite revisar el consumo; no confirma un pago.
- Nunca incluyas PIN ni datos completos de tarjetas en notas o capturas.

Responsabilidades y permisos

- Atender ventas, mesas, caja y clientes.
- Revisar reportes, inventario, cocina y pedidos a bodega.
- Autorizar las operaciones habilitadas: anulaciones, descuentos, reimpresiones y movimientos.

> En estas sedes el rol operativo es “coordinador”. No tiene todos los permisos del administrador: por ejemplo, configuración fiscal, auditoría, exportación y pausa/retiro de documentos de facturación quedan restringidos.

Ruta del manual

- Abrir caja y atender una mesa.
- Cobrar y usar pago mixto.
- Registrar movimientos y cerrar caja.
- Imprimir la tirilla y resolver incidencias.
- Supervisar autorizaciones, inventario y reportes.

Cuándo pedir ayuda

Si aparece una solicitud de autorización, debe intervenir una persona con el permiso correspondiente. Un botón oculto puede deberse al rol, no a un fallo del POS.

> Este manual no incluye contraseñas ni PIN. Los accesos se asignan por persona.

Abrir caja y atender una mesa

1 · Inicio del turno

1. Verifica que la caja, sede y negocio sean los correctos.
2. Si no existe un turno abierto, usa la opción de abrir caja e ingresa la base física real. Ejemplo: si hay $200.000, registra $200.000.
3. Confirma la apertura. Si ya hay un turno abierto, revisa de quién es antes de continuar.

2 · Tomar y enviar el pedido

1. En **Salón**, selecciona la mesa correcta y ábrela. Si asocias un cliente, comprueba su nombre; una mesa no es un domicilio.
2. Agrega productos y cantidades. Completa las opciones obligatorias del combo, bebida o preparación.
3. Agrega el comentario del producto cuando corresponda. Revisa la cuenta antes de enviar.
4. Envía a cocina una sola vez y espera la confirmación. Al volver a la mesa, revisa los productos ya registrados antes de agregar otra ronda.
5. Para retirar un producto enviado, usa la opción de quitar/anular, escribe el motivo y solicita autorización cuando se requiera. No repitas el pedido para intentar corregirlo.

> Si aparece “la comanda aún no está disponible”, actualiza la mesa y avisa al supervisor si persiste. No vuelvas a enviar todos los productos: podrías duplicar la orden.

Recipientes y adicionales

Los recipientes se agregan como producto cuando se cobran. Revisa la cantidad y el precio mostrado en el catálogo; no los reemplaces por un comentario.

Cobrar e imprimir la cuenta

1. Abre la mesa y pulsa **Cobrar**. Revisa consumo, cantidades y descuentos autorizados.
2. Si el cliente quiere revisar antes, pulsa **Imprimir precuenta**. Todavía no necesitas escoger el método de pago.
3. Confirma si el cliente acepta propina y elige el porcentaje o valor. Revisa el **total final**.
4. Para un solo medio, selecciona Efectivo, Datáfono u otra opción disponible. En efectivo, registra cuánto entrega el cliente y revisa el cambio.
5. Si el medio pide referencia, escribe el número de aprobación del datáfono o de la transacción. En crédito autorizado, registra el nombre de quien recibe el crédito.
6. Pulsa **Cobrar** una sola vez y espera el resultado. Comprueba que el recibo se envió a caja y que la cuenta quedó cerrada.

Descuento de empleado Wings

Cuando corresponda y esté disponible, marca la opción de empleado para el 10 % y revisa el total actualizado. El descuento no significa que la venta sea a crédito.

Crédito autorizado

Selecciona ese medio solo cuando corresponda. Escribe el nombre del beneficiario, no un número genérico. El sistema valida cupo y autorización; no cambies a efectivo para evadir un rechazo.

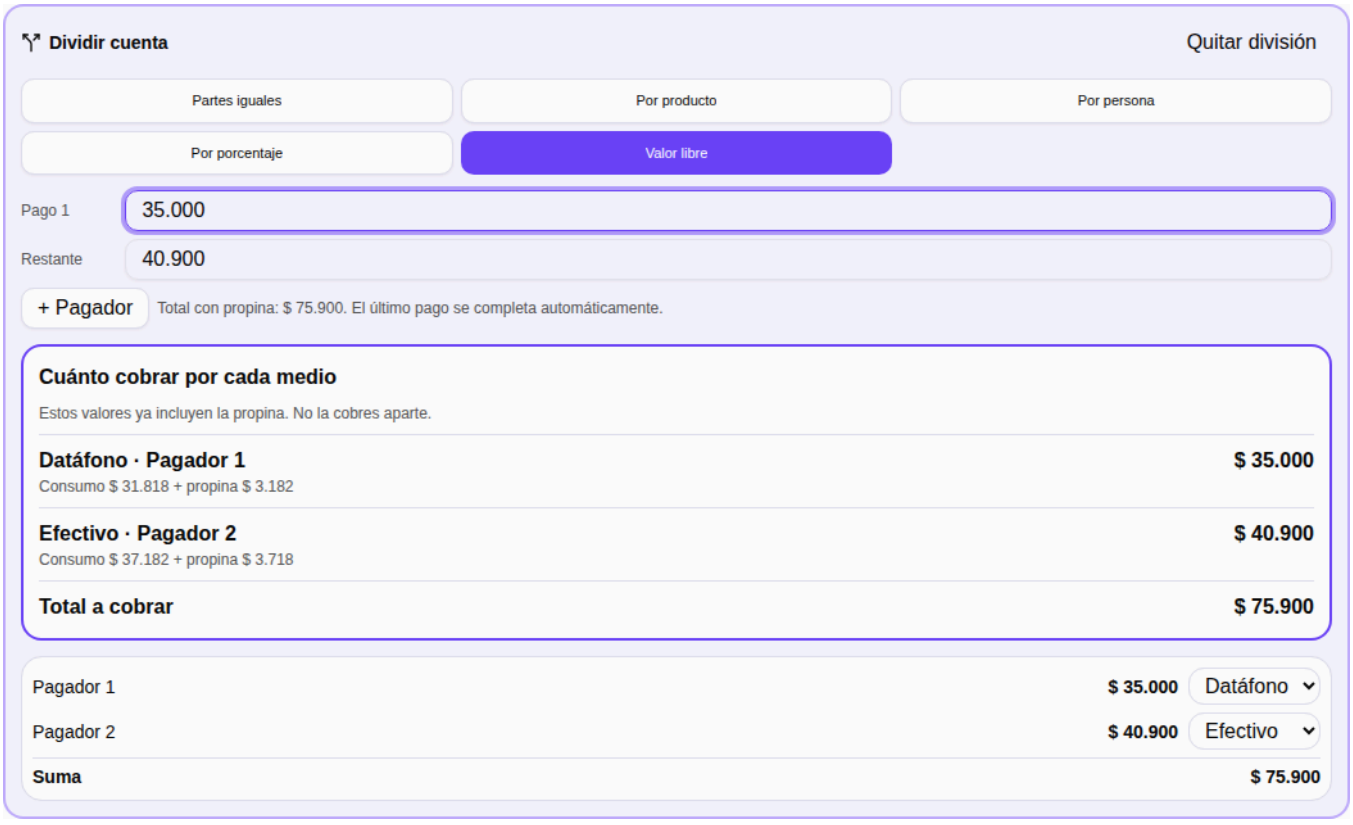
> La impresión en caja también puede enviarse desde el equipo que cobra la mesa. Si no sale papel, primero verifica si el cobro ya quedó registrado; no cobres de nuevo.

Referencias

- Datáfono: número de aprobación/autorización del comprobante.
- Transferencia o QR: referencia de la transacción.
- Efectivo: no requiere referencia.
- No escribas PIN ni el número completo de tarjeta.

Pago mixto: valores finales

1. En Cobrar, confirma primero la propina.
2. Abre **Dividir cuenta / Pago mixto**. La opción **Valor libre** permite introducir importes finales.
3. Escribe lo que cobrarás en el primer medio. El último campo, **Restante**, se calcula automáticamente.
4. Selecciona el medio de cada pago y completa sus referencias si las solicita.
5. Revisa “Cuánto cobrar por cada medio” y confirma. Para un tercer medio, usa **+ Pagador**; el último continúa siendo el restante.



Pantalla actual · Ejemplo: $35.000 por datáfono y $40.900 por efectivo.

> **La propina ya está incluida.** Para un total de $75.900, cobra exactamente $35.000 + $40.900. No sumes propina después. Si cambias la propina, revisa el restante recalculado.

También puedes dividir por partes iguales, productos, personas o porcentajes. Revisa siempre los importes finales por medio. Si hay un excedente, reduce el valor ingresado.

Movimientos y cierre de caja

Registrar una entrada o salida

1. En **Movimientos de caja**, pulsa **Registrar**. Debe existir un turno abierto.
2. Escoge entrada o salida según el movimiento real. Ingresa el importe y un motivo claro.
3. Confirma y verifica que aparezca en la lista. No registres otra entrada por una venta: la venta ya se contabiliza al cobrar.



Ejemplo de retiro; no corresponde a un movimiento real.

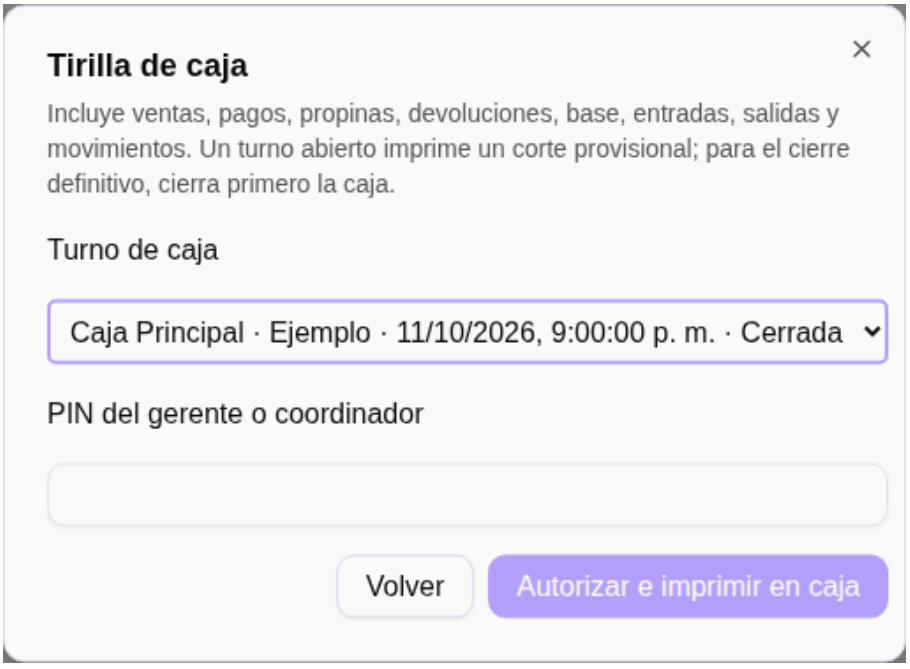
Cerrar el turno

1. Revisa pagos en efectivo, retiros, ingresos y propinas antes de cerrar.
2. Cuenta físicamente el efectivo que queda en caja y registra ese conteo, no el total vendido por todos los medios.
3. Revisa la diferencia. Si no coincide, verifica base, retiros y pagos mal clasificados. Si cierras con diferencia, registra el motivo real.

> **Efectivo esperado = base + cobros en efectivo (incluida propina) + otras entradas − salidas.** Los pagos con tarjeta, QR o crédito no son efectivo en la gaveta. No ajustes el conteo solo para que la diferencia desaparezca.

Tirilla de caja e incidencias

1. Usa **Imprimir corte / cierre de caja**.
2. Selecciona el turno correcto. Si está abierto, la tirilla es un **corte provisional**. Para el cierre definitivo, primero cierra el turno.
3. El gerente o coordinador ingresa su PIN y pulsa **Autorizar e imprimir en caja**. Imprimir no cierra el turno.



PIN vacío en la captura de capacitación. No se incluyen claves en el manual.

Si algo no funciona

- **No imprime:** comprueba encendido, papel, conexión y estación configurada. Verifica si ya salió antes de solicitar una reimpresión autorizada.
- **Cobrar está deshabilitado:** revisa caja abierta, referencia requerida, efectivo suficiente y suma del pago dividido.
- **Se perdió la conexión:** vuelve a consultar la mesa o venta antes de repetir una acción.
- **Error persistente:** informa negocio, mesa/ticket, hora, acción y mensaje exacto. Envía una captura sin datos sensibles.

Autorizar y resolver excepciones

1. Antes de autorizar, revisa negocio, mesa, producto, valor y motivo. Usa tu propia cuenta o PIN según lo solicite la pantalla.
2. Para quitar un producto enviado, confirma cantidad y motivo; revisa el aviso de anulación a cocina.
3. Para cancelar una cuenta de mesa, usa la acción correspondiente con autorización. Cancelar una mesa abierta y anular una venta ya cobrada son operaciones diferentes.
4. Si una venta ya fue cobrada, revisa su ticket y usa el procedimiento de anulación o devolución disponible, con motivo y trazabilidad.
5. Ante un rechazo o una impresión dudosa, revisa el estado registrado antes de repetir. Nunca recrees toda la venta para conseguir otro papel.

Lista de revisión del supervisor

- Al inicio: caja abierta, base correcta, impresoras operativas y usuarios en su negocio.
- Durante el servicio: mesas activas, comentarios y bebidas enviados a su estación, cuentas sin duplicaciones.
- Al cierre: efectivo contado, retiros registrados, medios de pago conciliados, propinas y diferencias explicadas.
- Inventario: conteos reales, mermas con motivo, pedidos seleccionados y despachos recibidos.

Reportar al administrador

Entrega el número de ticket o mesa, fecha y hora, diferencia encontrada y la evidencia. No borres información para ocultar un descuadre.

Inventario y pedidos a bodega

Solicitar desde Chicken’s o Good

1. Abre **Inventario** → **Pedido a bodega**.
2. Busca y selecciona únicamente los insumos que el local necesita. Revisa la lista seleccionada y sus cantidades antes de enviar.
3. Respeta la presentación indicada. Si el campo dice gramos, no escribas el número de bolsas: verifica la equivalencia. Ejemplo: 10 bolsas de 300 g equivalen a 3.000 g.
4. Fuera del cronograma, usa la opción de pedido urgente y revisa el aviso. Bodega debe confirmar disponibilidad y despacho.
5. Pulsa Enviar una sola vez. Comprueba que el pedido quedó registrado.

> El stock bajo es una alerta. No equivale a un pedido automático. Solo se solicita lo que el local selecciona y envía.

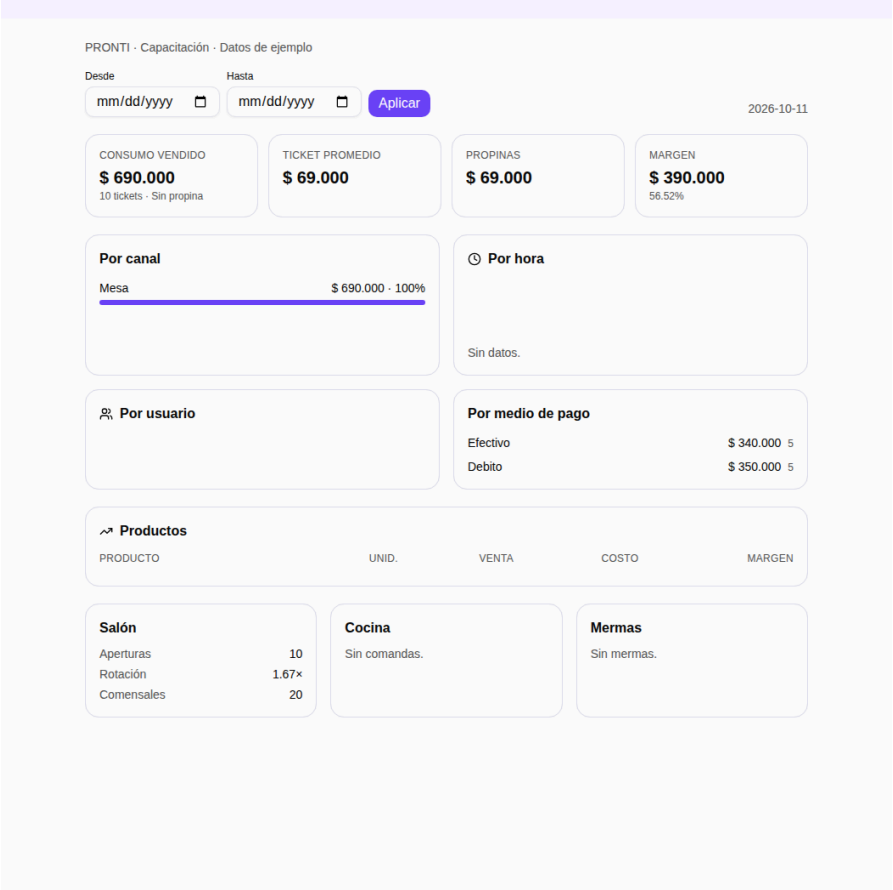
Qué debe hacer bodega

1. Abrir el pedido correcto y verificar el negocio destino. Si conserva un borrador antiguo con equivalencias corregidas, descartar ese borrador y abrir otra vez el pedido.
2. Revisar cantidades y equivalencias. Si no existe la equivalencia, resolverla antes de despachar ese insumo. No inventar peso o unidades por paquete.
3. Comprobar existencias reales y registradas de bodega. El servidor bloquea la salida sin stock suficiente aunque una pantalla antigua advierta saldo negativo.
4. Confirmar **Dar salida**. En Despachos puede imprimir la prefactura.
5. Cuando el local reciba físicamente la mercancía, comprobar cantidades y confirmar **Recibir** en el despacho con el usuario autorizado.

> **Dar salida** descuenta bodega. **Recibir** registra la entrada al inventario del local. No marques recibido algo que todavía no llegó.

Leer los reportes del negocio

1. Selecciona el negocio y entra a **POS** → **Reportes**.
2. Elige **Desde** y **Hasta**; pulsa **Aplicar**. Asegúrate de comparar el mismo periodo y sede.
3. Revisa consumo vendido, cantidad de tickets, ticket promedio y desglose por medio, usuario y canal.
4. Consulta el historial de ventas para revisar cada ticket. Usa las páginas disponibles si hay más registros. No tomes solo los visibles como el total del día.



Reporte de capacitación con cifras ficticias. Los paneles reales dependen de los datos del periodo.

> **Consumo vendido no incluye propina.** Para conciliar, distingue consumo, propinas, pagos, anulaciones y devoluciones. Una diferencia de caja compara efectivo esperado con contado; no demuestra por sí sola un error de factura.

Chicken’s y Good: diferencias prácticas

Operación	Chicken’s	Good Burger
Impresión	Barra y cocina manejan destinos separados. Revisar que bebidas y alimentos salgan por su estación.	Una impresora física. Puede recibir comandas y recibos según la configuración.
Catálogo	Combos de pollo y alas: completar las bebidas que incluya cada producto.	Hamburguesas, combos y bebidas: completar las opciones obligatorias disponibles.
Pedidos a bodega	Seleccionar insumos y cantidades. El stock bajo no envía pedidos automáticamente; se permite solicitud urgente fuera del cronograma.	
Cobro	El pago dividido usa valores finales con propina incluida. Cada negocio conserva su caja, ventas y reportes.	

Comprobación antes de terminar una operación

- ¿Estoy en el negocio, sede y mesa correctos?
- ¿La cantidad, bebida, comentario y precio corresponden al pedido?
- ¿El cliente aceptó la propina y el total final?
- ¿El medio registrado coincide con cómo pagó realmente?
- ¿La operación quedó confirmada antes de repetir o imprimir?

> Si tu pantalla difiere de estas capturas, recarga con Ctrl + F5. Si faltan acciones, verifica el rol con el administrador. No uses credenciales ajenas.

Alcance: pantallas y permisos revisados en esta edición. No sustituye las políticas de autorización del negocio ni explica trámites del proveedor de facturación electrónica.