



GRANJA REAL

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

SUCURSAL PIEDRA

Marco general

Cada política establece qué se debe cumplir y por qué, no el procedimiento. El procedimiento ya vive en el Manual de Operación v 1.0. Estas son las reglas no negociables que sostienen la operación.

Operación del punto

POL-PIE-01

Apertura y cierre del punto

El Encargado de Sucursal es el único autorizado para realizar la apertura física y el cierre físico del punto. Ninguna de las dos acciones se delega. En ausencia justificada, la autorización para nombrar suplente proviene exclusivamente del Gerente de Operaciones. La sucursal no abre al público sin apertura validada ni cierra sin corte de caja conciliado.

POL-PIE-02

Validación de toda entrada y salida de mercancía

Ninguna mercancía entra o sale de la sucursal sin validación del Auditor de Patio y autorización del Encargado de Sucursal. El sello del Encargado en el ticket es la única confirmación oficial de recepción. Mercancía sin sello no se considera recibida y no se integra al inventario.

POL-PIE-03

La comanda como puente único de venta

Toda venta se documenta en comanda. La comanda es el único medio válido de comunicación entre vendedor y caja; ningún cobro se realiza sin comanda completa y legible. El peso es el campo crítico y no admite corrección verbal posterior. Comanda incompleta se devuelve al área antes de cobrar.

POL-PIE-04

Cobro y control de caja

Solo se aceptan efectivo, tarjeta y transferencia bancaria. Las transferencias se confirman antes de entregar producto. El corte de caja se concilia siempre contra el sistema de cobro, nunca solo contra el efectivo contado. Todo retiro de caja durante el turno se autoriza y registra por el Encargado de Sucursal.

Producto y calidad

POL-PIE-05

Cadena de frío y calidad del producto

La cadena de frío se mantiene y verifica según los puntos de control establecidos. Ante señal de alerta en un producto, este se retira de venta de inmediato; la decisión de descarte recae en el puesto definido para cada caso. Todo producto retirado por mal estado o merma se registra (fecha, área, producto, motivo). No se vende producto del que se duda.

POL-PIE-06

Higiene y presentación

El cumplimiento de los estándares de higiene y presentación es responsabilidad de todo el personal, en todo momento del turno. Material de limpieza y producto no comparten espacio. La presentación de vitrinas y áreas de atención se mantiene durante toda la jornada, no solo en apertura.

Equipo e inventarios

POL-PIE-07

Reporte de fallas de equipo

Toda falla de equipo se reporta el mismo día en que se detecta al Gerente de Operaciones. No se opera equipo en condición insegura ni se posterga el reporte. El equipo crítico (molino, rebanadora, sistema de cobro, cámaras de frío) se verifica diariamente en apertura.

POL-PIE-08

Inventarios y pedido del día siguiente

El pre-cierre con inventarios por área es obligatorio y antecede al cierre al público. El pedido a Sótano se construye exclusivamente a partir de esos inventarios. Se conserva evidencia del pedido (fotografía del formato antes de enviar) como respaldo.

Organización y cumplimiento

POL-PIE-09

Línea de mando y escalamiento

Todo el personal de la sucursal reporta al Encargado de Sucursal. Cada situación se resuelve primero en el nivel definido en la matriz de escalamiento antes de subir de nivel. No se omite la línea de mando intermedia: el Encargado de Sucursal es el primer punto de resolución, no la Dirección General.

POL-PIE-10

Reglas que no se rompen

Las reglas no negociables del punto (sección 6 del Manual) son de cumplimiento absoluto para todos los puestos, sin excepción por jerarquía ni por urgencia. Su incumplimiento es causa de escalamiento inmediato al Gerente de Operaciones.