

A photograph of two technicians, a man and a woman, in a server room. They are both wearing white hard hats and high-visibility yellow safety vests over dark polo shirts. The woman is on the right, reaching into an open electrical panel on a server rack with a pair of orange-handled pliers. The man is on the left, holding a tablet computer. The background shows rows of server racks in a brightly lit data center.

MANUAL DE PROCESOS

COORDINADOR DE INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO

- **Objetivo:** El presente documento tiene como objetivo establecer y describir los procedimientos que realiza el área de Infraestructura y Mantenimiento para la instalación, modificación y ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos en tiendas, oficinas y demás espacios relacionados, garantizando la operatividad, seguridad y óptimas condiciones de las instalaciones.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Actualización	Fecha de Actualización	Responsable
01	Documentación	23/06/2025.	Joaquín Rodríguez
02	Actualización	28/05/2026	Joselyn Zambrano

TABLA DE CONTENIDO

- GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO DE ALMACENES..... 4
- COORDINACIÓN Y PREPARACIÓN PARA LA APERTURA DE UN NUEVO LOCAL ... 13
- DESMONTAJE, RETIRO Y ENTREGA DE SUCURSALES 26
- REPORTE DE GASTOS DE CAJA CHICA 35
- CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES 43
- CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AIRES ACONDICIONADOS..... 49
- REPORTE DE CONTROL DE CAMBIO DE ACEITE CAMIÓN 56

GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y MOBILIARIO DE ALMACENES

Este proceso se centra en atender los requerimientos de reparación y/o mantenimiento de infraestructura o mobiliario de sucursales y/o áreas administrativas, asegurando condiciones adecuadas para el normal desarrollo de las actividades.

1.- OBJETIVO

Atender los requerimientos de reparación y/o mantenimiento de la infraestructura de sucursales y áreas administrativas mediante ejecución directa o gestión con proveedores externos, con la finalidad de mantener la operatividad de las áreas.

2.- ALCANCE

El proceso consiste en atender los requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo de los almacenes y áreas administrativas, así como Centro Logístico.

3.- POLÍTICAS

- Todo requerimiento de mantenimiento debe ser gestionado de acorde con la criticidad del daño o novedad priorizando la continuidad de la operativa de las tiendas y áreas administrativas.
- El Coordinador de infraestructura deberá elaborar un cronograma de mantenimiento preventivo a las tiendas, centros logísticos y áreas administrativas internas para priorizar la atención en función de la criticidad y el impacto en el funcionamiento operativa de las áreas, abarcando los siguientes aspectos:
 - MANTENIMIENTO PREVENTIVO:
 - Sistemas eléctricos.
 - Iluminación.
 - Climatización.
 - Fontanería.
 - Infraestructura.

- Seguridad.

- MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

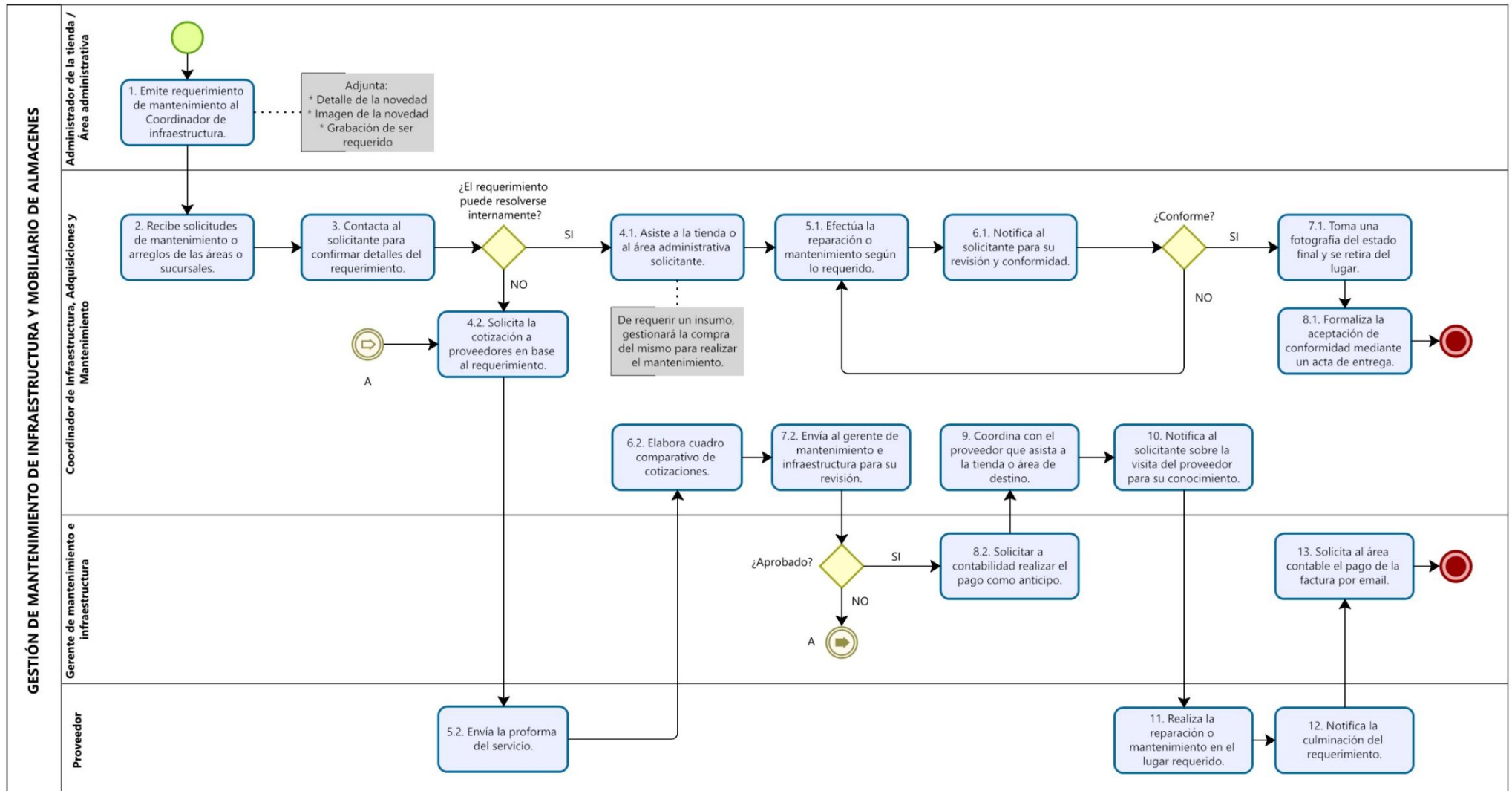
- Reparación de daños eléctricos.
- Reemplazo / Reparación de partes / Piezas dañadas (vidrios, cerraduras, puertas internas y/o externas, vitrinas, mobiliario, etc).

- Todo requerimiento de infraestructura y mantenimiento para que se considere completado se debe contar con la aprobación del área o tienda para garantizar que la novedad ha sido solventada con éxito.
- En caso de un cierre o apertura de una nueva tienda, se debe evaluar el estado actual del local y las adecuaciones que se deben realizar para cumplir con los objetivos esperados.
- El coordinador de infraestructura mantendrá una base de proveedores de bienes y/o servicios que son requeridos de manera recurrente por la empresa, al originarse un requerimiento de mantenimiento y/o reparación, se evaluará si será atendido por el área de infraestructura o en su defecto se recurrirá a un proveedor externo en función a la complejidad y prioridad que represente el requerimiento.
- El coordinador de infraestructura efectuará una evaluación de la experiencia, precios y formas de pago de proveedores de bienes y/o servicios que son requeridos de manera recurrente por la empresa.
- Conjuntamente con el administrador de cada almacén, el coordinador de infraestructura, instruirán al personal respecto a las consideraciones a tener en cuenta para un adecuado manejo de los muebles e instalaciones.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Solicitud de requerimiento de mantenimiento.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Sucursal o área administrativa envía el requerimiento para la reparación o mantenimiento de infraestructura.
 - **Documento:** Solicitud por email del requerimiento de mantenimiento.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Receptar los requerimientos de mantenimiento y/o arreglos de los administrados y/o jefes de área.	• Requerimiento identificado y evaluado en base a la urgencia y criticidad de este.	• 3 min.
2	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Contactar con la tienda o el área administrativa solicitante para validar detalles del requerimiento (<i>Medidas, cantidades, fotos, fecha límite, etc.</i>). ○ Determinar si el requerimiento puede resolverse internamente (<i>ej. reparaciones menores, mantenimiento básico</i>) o si requiere contratación de un proveedor externo.	• Requerimiento validado, definido y determinado su modo de ejecución (interno o mediante proveedor).	• 6 min.

		○ <u>¿El requerimiento puede resolverse internamente?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 3. ▪ NO: Continúa con el PASO 4.		
3	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Preparar todos los materiales necesarios para cumplir con el requerimiento: 1. Trasladarse a la sucursal o al área administrativa solicitante (<i>De requerir un insumo, gestionará la compra del mismo para realizar el mantenimiento</i>). 2. Tomar una fotografía del estado inicial (<i>Antes de la reparación</i>). 3. Ejecutar la reparación o mantenimiento según lo requerido. 4. Al finalizar el mantenimiento, debe notificar al administrador de la sucursal o al jefe del área (<i>Según corresponda</i>) para su revisión. ○ <u>¿Conforme?</u>	• Reparación o mantenimiento ejecutado; evidencias fotográficas del estado inicial y final; registro completo en el reporte de actividades; facturas de materiales resguardadas si corresponde.	• 2 a 3 horas (<i>Depende del tiempo en trasladarse hacia la sucursal o área solicitantes y de la complejidad del requerimiento</i>).

		▪ SI: Toma una fotografía del estado final (<i>Después de la reparación</i>) y retirarse del lugar, una vez se reciba la confirmación del solicitante de que la novedad ha sido solventada. ○ Debe formalizarse la aceptación por parte del administrador o jefe de departamento de la conformidad mediante la suscripción de un acta de entrega recepción. ▪ NO: Efectuar la verificación del mantenimiento y/o reparación a plena satisfacción del usuario solicitante.		
4	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	○ Solicitar cotización a proveedores (<i>Min. 3</i>) en relación con la necesidad de la tienda o área administrativa.	• Cuadro comparativo de cotizaciones y proformas enviado y aprobado por	• 15 a 30 min. (<i>Depende del tiempo de respuesta del</i>

		- Entregar información técnica: <i>Fotos, plano/render, listado de cantidades, medidas exactas.</i> - Solicitar en proforma: <i>Precio unitario y total, tiempos de entrega, instalación, anticipo, garantía y servicio postventa.</i> • Elaborar un cuadro comparativo de las cotizaciones. ○ Una vez elaborado el cuadro Enviar cuadro comparativo y proformas al Gerente de Infraestructura y Mantenimiento/Gerencia General para revisión y aprobación. ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Solicitar autorización al Gerente de Infraestructura y Mantenimiento el pago de la factura del proveedor (<i>70% del valor de la factura</i>). - Una vez realizado el pago, coordina con el proveedor el	Coordinación/Gerencia; proveedor seleccionado y pago de adelanto gestionado.	Gerente de Infraestructura y Mantenimiento Gerencia General).
--	--	---	--	---

		lugar, la fecha y hora para realizar el servicio según el requerimiento de la tienda o sucursal. <i>(Continúa con el PASO 5).</i> ▪ NO: Busca nuevos proveedores hasta obtener la aprobación del Jefe inmediato / Gerencia General <i>(Repetir el PASO 4).</i> • Importante: En caso de que el mantenimiento se realice en un centro comercial, el administrador de la sucursal debe gestionar los permisos de acceso con el personal correspondiente.		
5	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Notificar al administrador de la sucursal o al jefe del área para que tenga en conocimiento la visita del proveedor a realizar el mantenimiento.	• Administrador o jefe de área notificado y coordinada la visita del proveedor.	• 2 min.

6	Proveedor	• Acercarse a la sucursal o área administrativa para realizar el mantenimiento según el requerimiento. ○ Una vez realizado el mantenimiento, notificar al administrador de la sucursal o al jefe del área para que confirme su conformidad del trabajo realizado (<i>En caso de que no se encuentre conforme, se realizará los ajustes necesarios</i>). ○ Una vez obtenida la conformidad del solicitante, se procede a notificar al Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento sobre el cumplimiento del requerimiento.	• Mantenimiento o reparación realizado por el proveedor; obtención de conformidad formal del solicitante la; con las evidencias documentadas del trabajo efectuado.	• 1 a 3 horas (<i>Depende la dificultad del requerimiento de la sucursal o área administrativa</i>).
7	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Solicitar autorización al Gerente de Infraestructura y Mantenimiento el pago de la factura del proveedor (Valor pendiente de la factura).	• Cancelación de saldo final al proveedor formalmente documentada la recepción en conformidad del trabajo efectuado.	• 10 min.

COORDINACIÓN Y PREPARACIÓN PARA LA APERTURA DE UN NUEVO LOCAL

Este proceso se enfoca en organizar y ejecutar todas las necesidades de infraestructura, equipamiento y acondicionamiento de un nuevo local, garantizando que esté plenamente preparado para operar desde la fecha de apertura, conforme a lo planificado por el área comercial.

1.- OBJETIVO

Coordinar la apertura de un nuevo local mediante la planificación, gestión de proveedores y supervisión de la obra civil con la finalidad de cumplir con los estándares de infraestructura, mantenimiento, seguridad y operatividad requeridos para su correcto funcionamiento.

2.- ALCANCE

Preparación de un local completamente acondicionado y operativo para garantizar su correcto funcionamiento en la apertura del mismo.

3.- POLÍTICAS

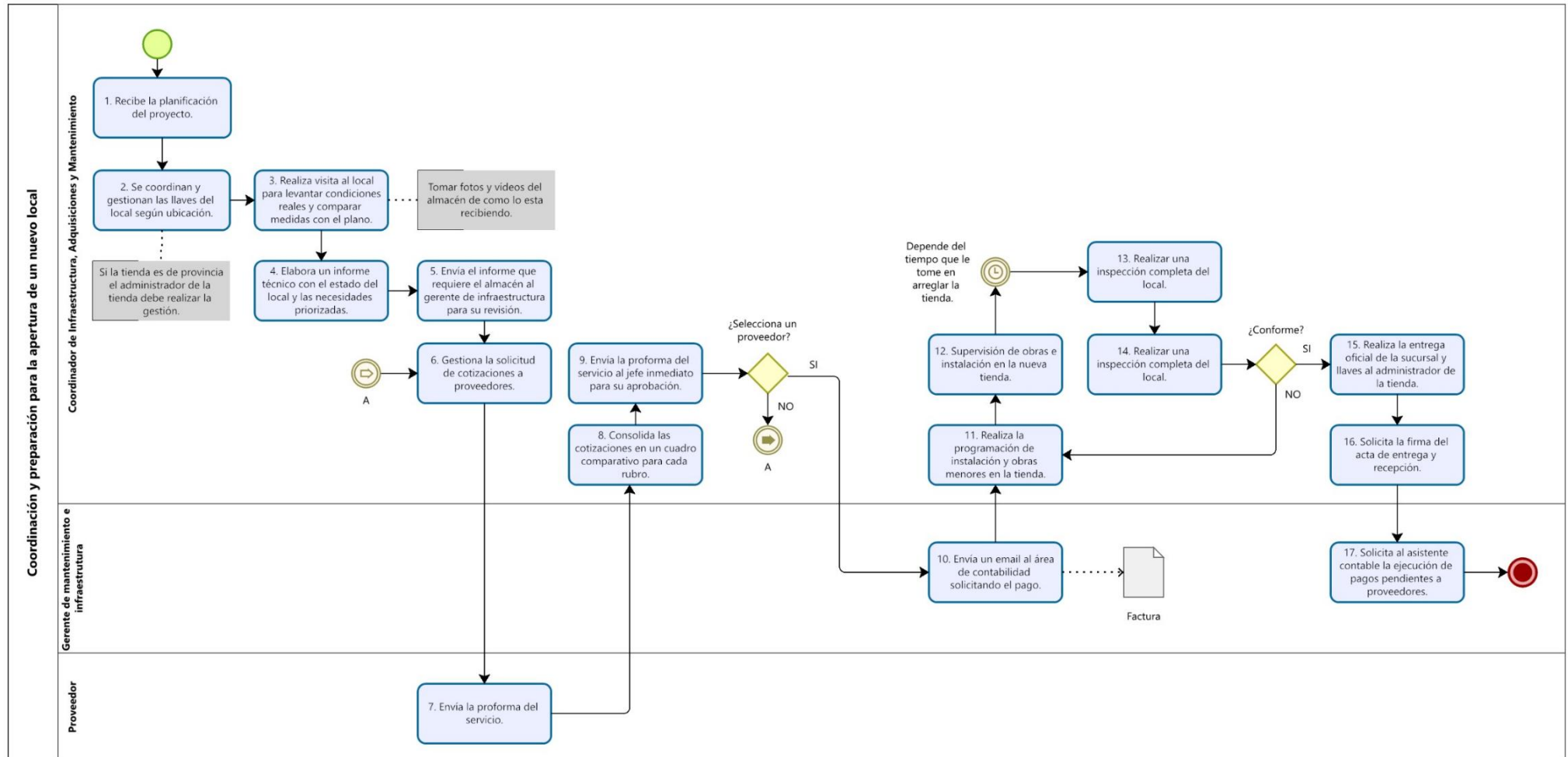
1. Todas las adquisiciones deben sustentarse con al menos dos proformas por rubro, desglosando: Precio, plazos, garantías y condiciones postventa. La selección debe justificarse mediante análisis de costo-beneficio y contar con aprobación formal de Gerente de Infraestructura y Mantenimiento/Gerencia general.
2. Las actividades de instalación y acondicionamiento deben programarse de manera que no interfieran entre sí, respetando plazos y asegurando la correcta ejecución de cada tarea.
3. Desde la entrega formal, la responsabilidad del local recae en la persona que lo recibe. Ningún proceso se considera cerrado sin su conformidad y la aprobación de la gerencia correspondiente.

4. El Coordinador de Infraestructura no debe conservar copia de llaves una vez entregadas a los responsables del local. Todo acceso debe registrarse y respaldarse mediante acta de recepción, asegurando control y trazabilidad durante la inspección y ejecución de trabajos.
5. Los trabajos asignados al área de Mantenimiento, deben ser ejecutados en los plazos establecidos en los contratos de arrendamiento, en el caso de locales ubicado en vía pública.
6. Tratándose de locales ubicados en centros comerciales, también deben ejecutarse en el plazo establecido en el contrato de concesión, a efectos de evitar sanciones por parte del Centro Comercial.
7. En caso de que la apertura de una nueva sucursal se realice dentro de un centro comercial, el administrador asignado o el supervisor de la tienda será responsable de gestionar todos los permisos necesarios para el acceso al local y la ejecución de la instalación de mobiliario, equipos y sistemas, asegurando que las actividades se realicen conforme a las normas del centro comercial.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Planificación de apertura enviada por el Gerente de Infraestructura y Mantenimiento,
- Planos o renders del local.
- Llaves físicas o acceso autorizado para inspección.
- Contactos del propietario o administrador del local en caso de apertura en provincias.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Envía email indicando la apertura de un nuevo local en donde se detalla el lugar y la fecha estimada de apertura.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Recepción de la planificación: ○ El Jefe inmediato envía la planificación por mensaje interno, indicando: La fecha de apertura, local, necesidades iniciales. ▪ Guardar archivo en Drive (<i>Crear carpeta del proyecto</i>).	• Carpeta digital creada en Drive con el archivo de planificación adjunto, organizada con el nombre del proyecto y accesible para las áreas involucradas.	• 5 min.
2	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Gestión de acceso y coordinación de llaves: 1. Si el local es Guayaquil: El Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento solicita las llaves al jefe de Trade marketing (<i>En caso de que no lo tenga, debe solicitar el número de contacto del dueño del local para coordinar la fecha y el lugar para recibir las llaves</i>).	• Llaves entregadas físicamente y confirmación escrita (<i>Acta de entrega</i>) que respalde la recepción, garantizando acceso seguro al local para inspección.	• 1 a 2 horas.

		○ Tener preparado un acta de entrega para solicitar la firma del dueño del almacén. 2. Si el local es de provincia: El administrador de la sucursal (<i>Local de provincia</i>) debe encargarse y gestionar en obtener la llave del nuevo local.		
3	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Una vez obtenidas las llaves de acceso del local, procede con la inspección física (<i>Levantar las condiciones reales de cómo está recibiendo el lugar</i>). 1. Dirigirse a la sucursal en la que va a aperturar. 2. Abrir la puerta con la copia de la llave que recibió. 3. Una vez dentro del local, procede a realizar la inspección de todos los espacios del almacén. 4. Tomar fotos y videos (<i>Fachada, piso, paredes, techo, tomas eléctricas, ubicación del medidor, canaletas, vitrinas</i>). 5. Revisar medidas reales frente al render/plano (<i>Anotar diferencias en caso de identificarlos</i>). • Importante: Es indispensable gestionar la instalación del medidor de energía eléctrica. Para ello, se debe acudir a la	• Reporte preliminar de inspección con evidencias gráficas (Fotos y videos) almacenados en Drive, incluyendo observaciones de estado general y diferencias frente a planos.	• 2 a 4 horas.

		empresa CNEL y solicitar los requisitos documentales necesarios. Una vez reunida la documentación, ésta debe ser entregada en la entidad para dejar formalmente en trámite la instalación del medidor, considerando que el proceso puede requerir un tiempo de espera hasta su ejecución. ○ En el caso de las tiendas de provincia la responsabilidad es del administrador en gestionar la instalación del medidor.		
4	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• En base a la inspección física del local, se procede elaborar un informe con una lista de necesidades que requieren el almacén: ○ Datos generales: Fecha, hora, persona que entregó llave, dirección exacta. ○ Estado general (<i>Paredes, techo, piso, puertas, ventanas</i>). ○ Listado detallado de necesidades (<i>Ordenadas por prioridad: urgente / necesario / opcional</i>). Ej.: ○ Reparaciones plomería: goteo codo lavamanos. ○ Pintura: áreas a repasar y metros aproximados.	• Informe técnico de necesidades del local, detallando hallazgos y requerimientos por prioridad, acompañado de fotografías y videos, remitido al Jefe inmediato para su validación.	• 1 a 2 horas.

		○ Mobiliario: vitrinas (<i>Cantidad y medidas reales</i>), mostrador, estanterías. ○ Aire acondicionado: cantidad y BTU aproximado. ○ Seguridad: cámaras (<i>Ubicación</i>), alarmas vitrinas, extintores. ○ Electricidad: tomas adicionales, cuadro eléctrico. ○ Observaciones técnicas (<i>Desviaciones del render, obstáculos físicos</i>). • Una vez elaborado el informe que requiere el almacén, se procede a enviar (<i>Por interno</i>) al Gerente de Infraestructura y Mantenimiento para su revisión. ○ Adjuntar fotografías o videos como evidencia del estado y necesidades que requiera la sucursal. • Importante: En caso de que, al ingresar al local, se identifique que el mismo se encuentra desordenado o con residuos dejados por el arrendatario anterior, deberá aprovechar la visita para realizar una limpieza básica inicial,		
--	--	---	--	--

		en la medida de lo posible, facilitar el levantamiento de información y la posterior ejecución de trabajos.		
5	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Solicitud de cotizaciones (<i>Proformas</i>) proveedores de cada rubro (<i>Muebles, aires, cámaras, contra incendios, alarmas, electricidad, internet</i>): - Contactar con el proveedor y solicitar la proforma (<i>Debe detallar las medidas exactas, fotos del local, plano/render, listado de cantidades, fecha que requieren la instalación</i>). - Pedir al proveedor el siguiente detalle: - Precio unitario y total. - Plazo de fabricación y/o entrega. - Tiempo estimado de instalación. - Porcentaje y monto de anticipo requerido. - Garantía ofrecida. - Condiciones de servicio post-venta (<i>Mantenimiento, soporte, visitas técnicas</i>). - Elaborar un cuadro comparativo de las cotizaciones e incluir el siguiente detalle:	Cuadro comparativo de cotizaciones (mínimo 2 proformas por rubro, ideal 3), con desglose de precios, plazos, garantías y condiciones postventa, archivado en Drive y compartido con el Gerente de Infraestructura y Mantenimiento.	15 a 30 min. (Depende del tiempo de respuesta de los proveedores).

		○ Precio desglosado, plazo de fabricación/entrega, tiempo de instalación, anticipo requerido, garantía, condiciones de servicio post-venta. - Nota: Realizar esta actividad por cada rubro (<i>Muebles, aires, cámaras, contra incendios, alarmas, electricidad, internet</i>). • Importante: Mínimo debe obtener 2 proforma de diferentes proveedores (<i>Lo ideal es obtener 3 proformas</i>).		
6	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Una vez elaborado el cuadro comparativo de las cotizaciones (<i>Proforma</i>), procede a enviar al Jefe inmediato para revisión y selección con el proveedor en base a costo y beneficio: ○ <u>¿Selecciona un proveedor?</u> ▪ SI: <i>Envía un email al área de contabilidad solicitando el pago de la factura del proveedor (Continúa con el PASO 8).</i> - El pago debe ser el 70% como adelanto de la factura para que proceda a conseguir los materiales necesarios.	• Registro formal de la selección del proveedor, respaldado por correo o documento de aprobación, donde se justifica la elección en base a costo-beneficio.	• <i>5 min (Depende del tiempo de respuesta del Gerente de Infraestructura y Mantenimiento).</i>

		▪ NO: Se realiza una nueva búsqueda de proveedores y se solicitan proformas adicionales para completar el cuadro comparativo y repetir el proceso de selección.		
7	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Una vez seleccionado y realizado el primer pago al proveedor, se procede con la programación de instalación y obras para la tienda: ○ Elaborar un cronograma de instalación y trabajos de acondicionamiento del local, tomando en cuenta: ▪ Reparaciones necesarias (<i>Plomería, electricidad, pintura, tabiques</i>). ▪ Instalación de mobiliario (<i>Vitrinas, estanterías, mostradores</i>). ▪ Instalación de sistemas de seguridad (<i>Alarmas, cámaras, extintores</i>). ▪ Instalación de aires acondicionados y tomas eléctricas adicionales. ○ Coordinar fechas con contratistas o técnicos para que las tareas se ejecuten sin interferir unas con otras.	• Cronograma de trabajos aprobado, que detalla reparaciones, instalaciones y responsables por actividad, enviado a proveedores y guardado en Drive.	• 30 min.
8	Coordinador de Infraestructura,	• Supervisión de obras e instalación en la nueva sucursal:	• Ejecución y supervisión efectiva de todas las	• 1 a 2 días.

	Adquisiciones y Mantenimiento	1. Supervisar personalmente las tareas de instalación y acondicionamiento. 2. Revisar que todos los trabajos cumplan con las especificaciones indicadas en el informe de necesidades y el render/plano del local. 3. Documentar el avance con fotografías y videos para evidencia del cumplimiento de cada etapa. 4. Verificar que las instalaciones de seguridad y electricidad funcionen correctamente antes de la apertura. • Importante: En caso necesario, colaborar activamente con las tareas de instalación o reparaciones menores para agilizar los tiempos de entrega y garantizar que la sucursal esté lista en la fecha planificada de apertura.	actividades de instalación y acondicionamiento de la sucursal, garantizando el cumplimiento de los trabajos según lo planificado y colaborando activamente en las tareas cuando sea necesario para asegurar que el local esté listo en la fecha prevista de apertura.	
9	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Una vez finalizadas todas las instalaciones y acondicionamientos, realizar una inspección completa del local: ○ Revisar limpieza y orden del local. ○ Verificar funcionamiento de sistemas eléctricos, aires, alarmas y cámaras.	• Presentación final de la sucursal completamente instalada, acondicionada, limpia y en orden, con todos los sistemas y mobiliarios en	• 30 min.

		○ Confirmar que el mobiliario esté correctamente instalado y en buenas condiciones.	correcto funcionamiento, lista para su apertura.	
10	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	● Realizar la entrega formal de la sucursal: ○ Coordinar con el jefe de Trade marketing, el supervisor de tienda y el administrador de la sucursal para que visiten la sucursal y revisen el estado de la sucursal. ○ <u>¿Conforme?</u> ▪ SI: Se procede con la entrega formal de la sucursal junto con sus respectivas llaves del local y vitrinas (<i>El Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento</i>) no debe quedarse con ninguna copia de la llave. - Solicitar la firma del acta de entrega y recepción al administrador/Supervisor de tienda. ▪ NO: Se registran las observaciones en el acta, se devuelve al Coordinador de Infraestructura y Mantenimiento la responsabilidad de subsanarlas, y una vez solucionadas, se programa una nueva visita de verificación para la aprobación final.	● Acta de entrega formal de la sucursal firmada por ambas partes, con detalle del estado del local y confirmación de la entrega de llaves, archivada en Drive.	● 10 min.

		• Importante: Desde que se le entrega oficialmente la sucursal, la responsabilidad es de la persona quien recibe, lo cual debe asegurarse que se encuentre conforme antes de la entrega oficial.		
11	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Solicitar al asistente contable la realización de los pagos pendientes a los proveedores para cerrar formalmente el proceso.	• Pagos a proveedores efectuados y registro contable actualizado, dejando constancia formal del cierre financiero del proceso.	• 5 min.

DESMONTAJE, RETIRO Y ENTREGA DE SUCURSALES

Este proceso se centra en coordinar y ejecutar todas las actividades necesarias para retirar de manera organizada los mobiliarios, equipos y elementos presentes en una sucursal que será cerrada o reubicada, asegurándose entregar con las condiciones adecuadas al propietario.

1.- OBJETIVO

Garantizar el retiro de los mobiliarios de la sucursal mediante la coordinación de todas las áreas involucradas, el desmontaje y traslado seguro hacia Novisaza, para que la sucursal quede completamente vacía, limpia y en condiciones óptimas para su entrega al propietario.

2.- ALCANCE

La sucursal queda completamente vacía, con todos los mobiliarios, equipos y elementos retirados de manera segura y correctamente embalados para su traslado y almacenamiento en la bodega Novisaza. Las instalaciones quedan limpias, acondicionadas y presentables, listas para su entrega al propietario.

3.- POLÍTICAS

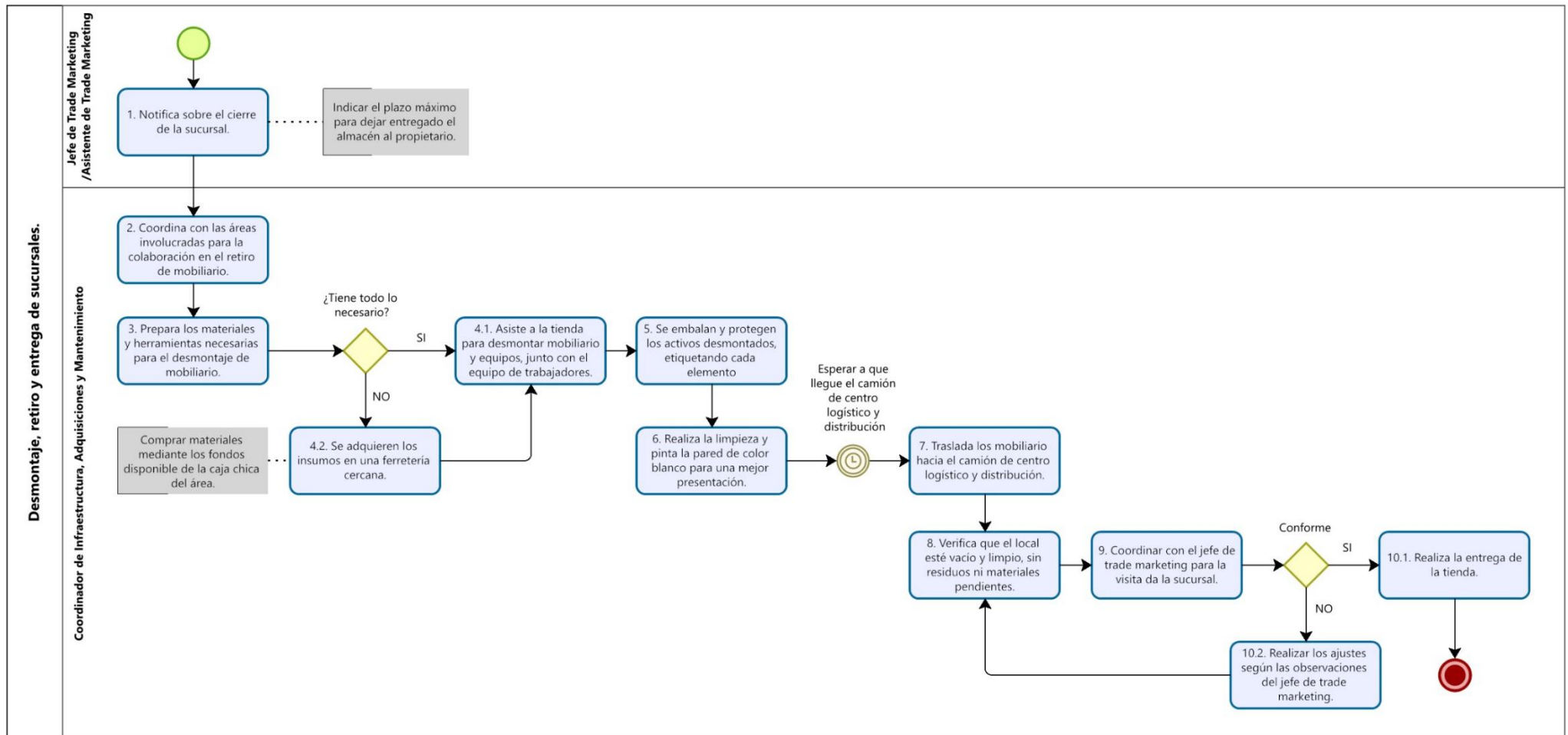
1. El Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento debe ajustarse en la medida posible con los plazos de entrega del almacén al dueño. Si es necesario tomarse todo el día para asegurar el retiro de los mobiliarios.
2. Los activos almacenados en la bodega Novisaza deben mantenerse bajo resguardo temporal, por lo que deben ser reutilizados para evitar cualquier deterioro que pueda comprometer su futura reutilización o funcionalidad.
3. Los extintores retirados de la sucursal deben ser registrados y trasladados bajo custodia del Coordinador de Infraestructura, asegurando su control y futura reutilización en otras sucursales.

4. La sucursal debe quedar completamente vacía, limpia y en condiciones óptimas antes de su entrega al propietario o cliente, cumpliendo con estándares de presentación y seguridad.
5. Durante todas las etapas del proceso se debe garantizar la seguridad del personal y del mobiliario, respetando las normas de seguridad laboral y las buenas prácticas de manejo de equipos y materiales.
6. Cualquier daño al mobiliario, equipo o infraestructura durante el desmontaje, embalaje o transporte debe ser reportado de manera inmediata; el personal responsable deberá asumir la responsabilidad correspondiente y cubrir los costos asociados a la reparación o reposición del bien afectado.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Contar con el apoyo del personal de servicio técnico, del centro logístico y de distribución, así como de parte del personal de la tienda, para colaborar en el desmontaje, embalaje y traslado seguro de los mobiliarios.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Cierre de la sucursal por bajo desempeño de ventas o reubicación de punto de venta.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de Trade Marketing / Asistente de Trade Marketing / Asistente Comercial	• Notificar al Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento sobre el cierre de la sucursal, detallando: ○ La sucursal que va a cerrar. ○ El plazo máximo para dejar entregado el almacén al dueño.	• Notificación enviada al Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento, indicando la sucursal que será cerrada y el plazo máximo para dejar el almacén entregado al propietario.	• 10 a 20 min.
2	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Coordinar con las áreas involucradas para su colaboración en el retiro de mobiliarios de la tienda. ○ Coordinar con el supervisor de la tienda para que le proporcione con el personal necesario	• Fechas y responsables definidos para el desmontaje y traslado de mobiliario y equipos, incluyendo supervisores, personal de tienda, servicio técnico y centro logístico, asegurando que cada	• 1 hora.

		para que colabore con el desmontaje y traslado hacia el camión. ▪ Indicar la fecha que necesita. ○ Coordinar con servicio técnico para el retiro de las cámaras de seguridad. ▪ Indicar la fecha que necesita su asistencia. ○ Coordina con centro logístico y distribución la recolección del mobiliario y su traslado hacia la bodega de Novisaza, donde será almacenado de manera segura (<i>De manera temporal</i>). ▪ Indicar la fecha que necesita.	área conozca su rol y el cronograma de actividades.	
3	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Preparar todos los materiales necesarios para ejecutar el desmontaje de mobiliarios y las labores de acondicionamiento del local, tales como pintura, masilla para resanar paredes, productos de limpieza para pisos, fundas de desechos, entre otros insumos. ○ <u>¿Tiene todos los materiales necesarios?</u> ▪ SI: Continúa con el PASO 4.	• Todos los insumos necesarios (<i>Pintura, limpieza, protección de pisos, fundas para residuos, etc.</i>) preparados y disponibles para efectuar el desmontaje y preparativos para la entrega de la tienda.	• 15 min.

		▪ NO: Realiza la adquisición en una ferretería cercana utilizando los fondos disponibles en caja chica. Una vez obtenido todos los materiales necesarios, procede a dirigirse directamente a la sucursal correspondiente (<i>Continúa con el PASO 4</i>).		
4	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Realizar la visita física a la sucursal (<i>Que será cerrada o reubicada</i>) para proceder lo siguiente. 1. Desmontaje de mobiliarios en la sucursal. ○ Desmontar muebles, vitrinas, puertas, equipos electrónicos y otros elementos según inventario. ○ Coordinar personal y herramientas necesarias para desmontaje seguro. ○ Revisar que los elementos se desmonten sin daño para su posterior reutilización. - Nota: No debe permanecer ningún producto en vitrinas. En caso de existir, no podrá iniciarse el retiro de mobiliario	• Todos los elementos retirados de la sucursal cuidadosamente embalados con materiales de protección, etiquetados indicando destino y estado, y la sucursal acondicionada, con paredes limpias y extintores retirados y registrados para su custodia y futura reutilización.	• 3 a 4 horas.

		hasta que estas se encuentren completamente vacías. La responsabilidad del retiro de productos corresponde exclusivamente al Supervisor de Tienda. 2. Embalaje y protección del mobiliario ○ Embalar muebles, vitrinas y equipos con materiales de protección (plástico burbuja, mantas, cintas). ○ Etiquetar cada pieza indicando su destino y estado. 3. Una vez desmontadas los mobiliarios, procede limpiar las paredes y posteriormente aplicar pintura, dejando el espacio en condiciones óptimas para su entrega. ● Importante: Los extintores deben ser retirados y trasladados al área de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento, quedando bajo la		
--	--	--	--	--

		custodia del Coordinador, quien será responsable de su control y reutilización en otras sucursales.		
5	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Una vez que llegue el camión del Centro Logístico y distribución, coordinar junto con el equipo asignado el traslado de todos los bienes al camión. - Asegurarse de que todos los bienes estén asegurados de manera correcta dentro del camión para evitar daños durante el transporte. - Realizar y solicitar firma del acta de entrega correspondiente.	Mobiliario recolectado, trasladado y almacenado de forma segura en la bodega Novisaza, garantizando su conservación y disponibilidad para futuras necesidades operativas o comerciales.	20 min.
6	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Una vez retirado todos los mobiliarios, procede con la inspección final de la sucursal. - Revisar que la sucursal quede limpia y vacía. - Confirmar que no haya productos, residuos o materiales pendientes. - En caso de haber residuos o suciedad, debe limpiarlo.	Inspección final realizada, confirmando que no quedan productos, residuos o materiales pendientes, con registro fotográfico que documenta el estado en que se entrega el almacén, asegurando cumplimiento de estándares de limpieza y presentación.	10 min.

		3. Tomar fotografías del estado actual de cómo está entregando el almacén.		
7	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Una vez todo listo, le notifica al Jefe de Trade Marketing / Asistente de Trade Marketing para que visite la sucursal y confirme. ¿Conforme? SI: Realiza la entrega de la tienda Jefe de Trade Marketing/Asistente de Trade Marketing para gestione con el cliente y realice la respectiva entrega correspondiente. NO: Realiza los ajustes necesarios hasta que el jefe de Trade marketing se encuentre conforme.	Notificación al Jefe de Trade Marketing o Asistente para revisión y aprobación final de la sucursal; en caso de conformidad, se procede con la entrega al cliente, y si hay observaciones, se registran y realizan los ajustes necesarios, garantizando satisfacción y transparencia en la entrega final.	5 min.

REPORTE DE GASTOS DE CAJA CHICA

Este proceso se enfoca en la clasificación y registro ordenado y transparente de los gastos efectuados en el área de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento, mediante el uso del fondo de caja chica, asegurando el respaldo y la justificación de cada egreso.

1.- OBJETIVO

Registrar los gastos efectuados en el área utilizando el fondo de caja chica, mediante el ingreso detallado y documentado en el reporte correspondiente, para asegurar una rendición de cuentas clara y oportuna ante el área contable.

2.- ALCANCE

Garantizar un control eficiente y transparente del uso del fondo de caja chica asignado al área de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento, asegurando que todos los gastos estén debidamente registrados, justificados y respaldados, para facilitar su revisión y reposición de valores por parte del área contable.

3.- POLÍTICAS

1. El fondo de caja chica se utilizará únicamente para cubrir gastos menores, urgentes y necesarios relacionados con las actividades del área de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento, por lo tanto, no se permite el uso del fondo para fines personales ni para gastos no autorizados.
2. Todo gasto debe estar respaldado con comprobantes válidos (facturas o recibos), emitidos a nombre del Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento.
3. No se aceptarán facturas con fechas anteriores a la ejecución del gasto.
4. El reporte de caja chica debe enviarse mensualmente al personal responsable de viáticos, con la conciliación del fondo (valor recibido vs. valor gastado), indicando el valor a reembolsar o a devolver.

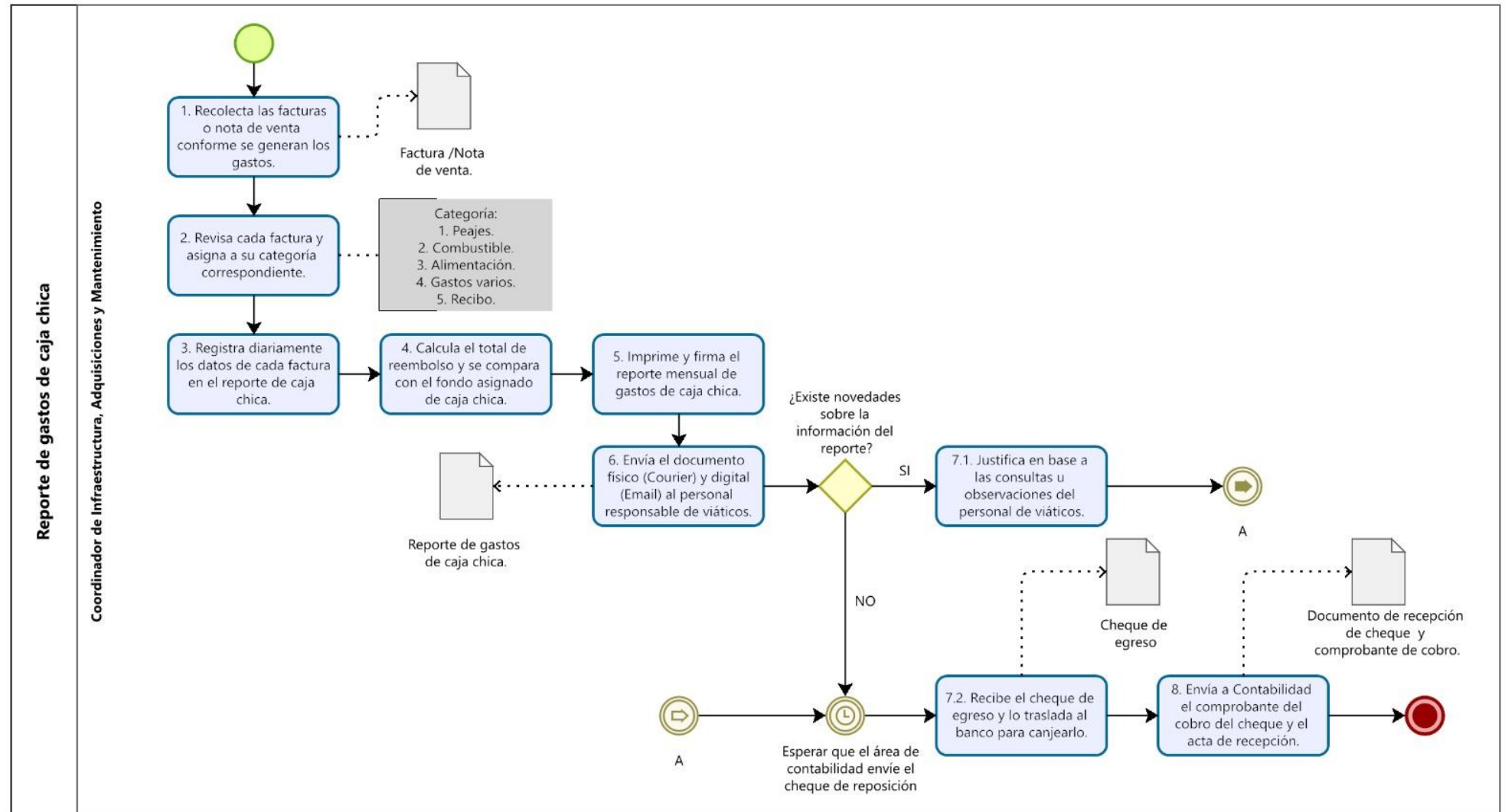
5. El Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento será el responsable exclusivo de la correcta administración del fondo de caja chica. Esto implica:

- Asegurar el uso adecuado del fondo, conforme a las políticas internas establecidas.
- Mantener un registro preciso, actualizado y respaldado de todos los gastos realizados.
- Conservar y presentar todos los comprobantes originales (*Facturas o recibos*) que justifiquen los egresos.
- Justificar cualquier diferencia detectada; en caso de no ser posible, deberá reponer el valor correspondiente.
- Entregar puntualmente los reportes mensuales, dentro de los plazos establecidos.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Fondo de caja chica asignado para el área.
- Comprobantes físicos o digitales que respalden cada gasto.
- Formato de reporte de gastos de caja chica.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Recibir las facturas o nota de venta por la adquisición de materiales o servicios para efectuar el soporte de mantenimiento de infraestructura *(estos documentos deben ser recolectados)*.
 - **Documento:** Facturas / Nota de venta.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Revisar cada factura e identificar la categoría de gastos de caja chica en la que pertenece: 1. Peajes. 2. Combustible. 3. Alimentación. 4. Gastos de camión de publicidad. - Nota: El Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento es responsable de gestionar el mantenimiento de los camiones de publicidad. En este caso, dispone de un presupuesto semanal de 30 dólares para el combustible, que debe administrarse destinando 5 dólares diarios, de lunes a sábado.	• Facturas revisadas y clasificadas según tipo de gasto de caja chica. • Reporte actualizado de caja chica con el registro detallado de cada factura <i>(Campos: fecha, proveedor, número de factura, descripción del gasto, subtotales, IVA,</i>	• 10 a 15 min.

		5. Gastos varios (<i>Materiales, herramientas, servicios</i>). 6. Recibos. - Una vez identificado la categoría de gasto, se procede a registrar la información de la factura en el reporte de caja chica, detallando lo siguiente 1. Fecha. 2. Número de la factura. 3. Proveedor. 4. Tarifa 0%. 5. Tarifa 15%. 6. IVA. 7. Total de compra. 8. Descripción del gasto. Importante: Registrar diariamente la información de cada factura, según se reciban las facturas o notas de ventas. - Las facturas o Nota de venta deben estar a nombre del Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento.	<i>total, retención, valor neto y observaciones).</i>	
--	--	--	--	--

2	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Una vez registrada la información de todas las facturas, realizar la suma total de todos los subtotales de cada categoría. - Añadir el valor total con factura y sin factura: - Valor a reembolsar: Se suma el valor subtotal de todas las categorías. - Fondo de caja chica: Indicar el valor de la caja chica asignada. - Indicar el fondo disponible de la caja chica. - Fondo disponible: restar el valor con factura con el valor recibido.	Documento que muestra el valor total a reembolsar al administrador de la sucursal, calculado con base en los gastos registrados con facturas válidas.	5 min.
3	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Al fin del mes, se procede a imprimir, firmar el documento y enviar el reporte de gastos de caja chica junto con las facturas físicas mediante un Courier hacia la oficina administrativa de Quito, donde será recibido por el personal de viáticos para su revisión. <u>¿El personal de viáticos tiene novedades sobre la información del reporte?</u> SI: Se procede a justificar en base a las consultas u observaciones del personal responsable de viáticos.	Enviar el reporte mensual de caja chica al personal responsable de los viáticos (lucero.y@novicompu.com) física y digitalmente.	5 min.

		▪ NO: Espera hasta que envíe el cheque con el valor restante para alcanzar el valor de caja chica asignado para el área de mantenimiento e infraestructura. - Nota: Una vez recibido el cheque, debe cobrar a la entidad bancaria más cercana y enviar acta de comprobante al área de contabilidad por medio de un Courier.		
4	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Recibe el cheque de egreso (junto con el documento de recepción del cheque) emitido por el área de Contabilidad y lo traslada a la entidad bancaria correspondiente. ○ Una vez validada la autenticidad del documento y la disponibilidad de fondos, el banco procede a entregar el monto descrito en el cheque. ▪ Resguardar el dinero de reposición en la respectiva caja chica del área. • Enviar al área de contabilidad el documento de recepción de cheque firmado, con su respectivo comprobante de canje del cheque (<i>Emitido por la entidad financiera</i>) por medio de un Courier.	• Dinero de reposición disponible en la caja chica de la sucursal y envío al área de Contabilidad del documento de recepción del cheque junto con el comprobante de cobro del banco.	• 10 a 15 min.

7.- ANEXOS

- **Anexo:** Reporte de gastos de caja chica.

RESUMEN DE GASTOS DE CAJA CHICA								
FECHA DE REPOSICIÓN:		domingo, _ de _____ de _____		FECHA DE ENTREGA: _____, ____ de ____ de ____				
PERÍODO AL QUE PERTENECE EL REEMBOLSO		MES		CAJA CHICA N°				
No.	FECHA	FACTURA No.	PROVEEDOR	TARIFA 0%	TARIFA 15%	IMPTO.15% IVA	TOTAL COMPRA	DESCRIPCIÓN DE GASTO
PEAJES								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
COMBUSTIBLE								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
GASTOS DE CAMIÓN DE PUBLICIDAD								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
ALIMENTACIÓN								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
GASTOS VARIOS								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
RECIBOS								
1						-	-	
2						-	-	
3						-	-	
			SUBTOTAL	-	-	-	-	
TOTAL				-				

A-TOTAL CON FACTURAS
 B-TOTAL SIN FACTURA

MONTO RECIBIDO:
 FONDO DISPONIBLE:

CONTROL Y MANTENIMIENTO DE EXTINTORES

El proceso se centra en la organización, control y seguimiento de los extintores, asegurando que se gestionen oportunamente sus mantenimientos y recargas, y que toda la información relacionada esté registrada y disponible para su verificación.

1.- OBJETIVO

Garantizar que todos los extintores se mantengan operativos mediante la revisión del cuadro de control, la gestión con proveedores autorizados para recarga y mantenimiento, con el fin de asegurar la seguridad del personal, las instalaciones y se cumpla con la normativa vigente.

2.- ALCANCE

Extintores revisados, recargados y mantenidos, instalados en sus ubicaciones asignadas, con sellos de seguridad, etiquetas de vigencia actualizadas y certificados emitidos por el proveedor, asegurando su operatividad y el cumplimiento de normas de seguridad.

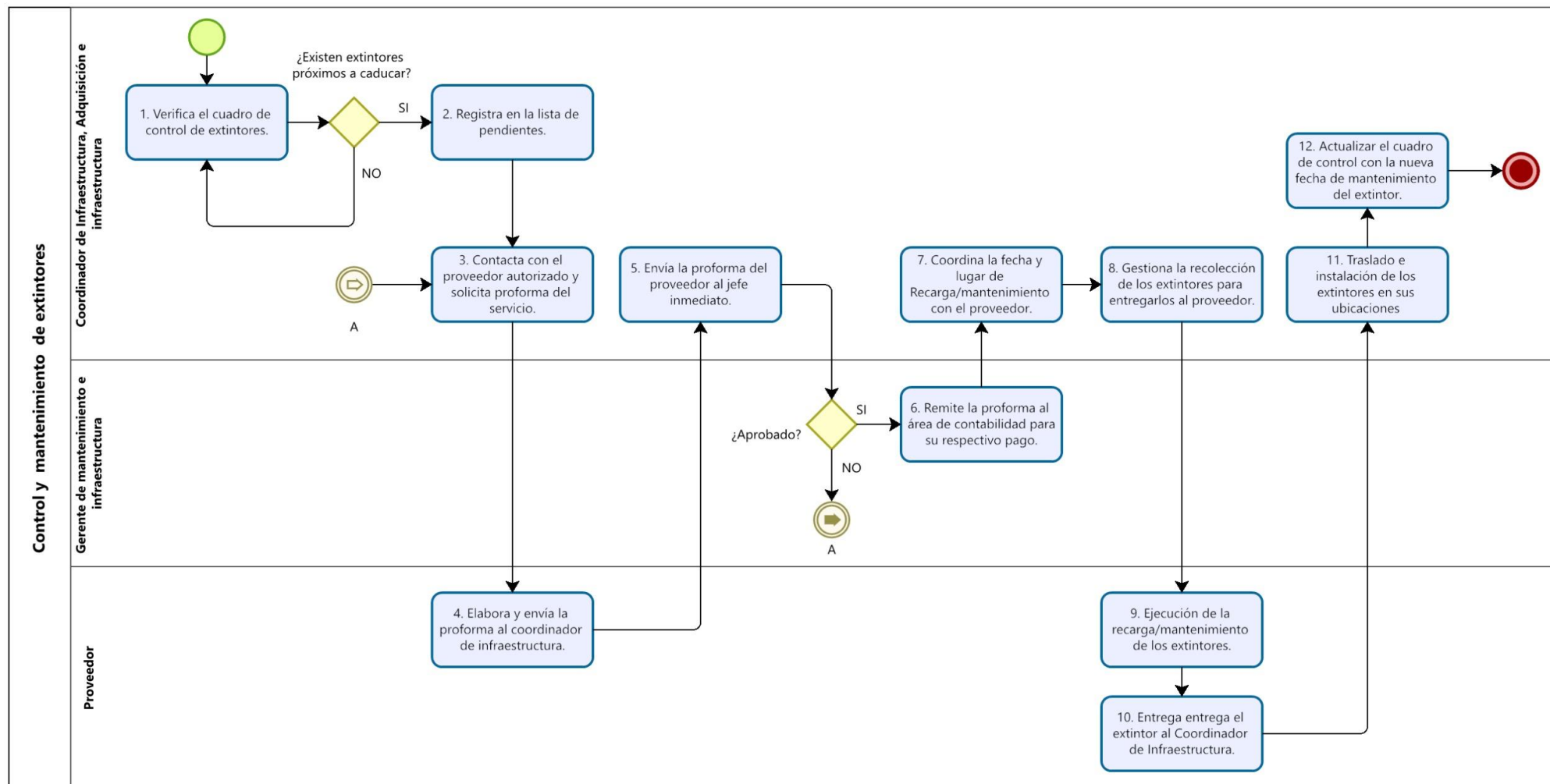
3.- POLÍTICAS

1. Todos los extintores deben ser revisados al menos una vez al año, o antes si presentan anomalías, para garantizar su operatividad.
2. Toda información de ubicación, tipo, capacidad, fecha de última recarga/mantenimiento y estado de los extintores debe mantenerse registrada en el cuadro de control en Excel.
3. Solo se debe trabajar con proveedores certificados para la recarga y mantenimiento de extintores.
4. Todas las acciones del proceso deben cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad contra incendios.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Cuadro de control de mantenimiento de extintores actualizado.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Extintores que requieren revisión o mantenimiento según su estado o fecha de caducidad.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Revisión del cuadro de control de extintores. 1. Abrir el archivo en Excel/Drive donde consta la ubicación, número de serie, tipo, capacidad y fecha de última recarga/mantenimiento. 2. Verificar cuáles extintores requieren mantenimiento (cada 12 meses o antes, si presentan anomalías). ○ <u>¿Existen extintores próximos a caducar?</u> ▪ SI: Registra en la lista de pendientes y proceder con la gestión de mantenimiento/recarga inmediata con proveedor autorizado. ▪ NO: Mantenerse atento a las fechas próximas de caducidad.	• Identificación de extintores que requiere de mantenimiento con el proveedor.	• 5 a 10 min.

2	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Gestión con el proveedor de extintores: - Contactar al proveedor autorizado para el servicio de recarga/mantenimiento. - Solicitar proforma detallada con: - Número de extintores, tipo y capacidad. - Costo unitario y total. - Tiempo de ejecución. - Garantía del servicio. - Enviar proformas al Jefe Inmediato para su revisión y aprobación: <u>¿Aprobado?</u> SI: Envía al área de contabilidad para que proceda con el pago a la proforma. NO: Solicitar nuevas proformas o negociar condiciones con el proveedor hasta cumplir con los criterios de costo/beneficio.	Proforma aprobada y enviada a contabilidad para el pago, o registro de negociación con proveedor si no se aprueba inicialmente.	5 min. (Depende de tiempo de la respuesta del Gerente de Infraestructura y Mantenimiento).
3	Coordinador de Infraestructura,	Una vez realizado el pago, coordinar con el proveedor la fecha y hora de ejecución del servicio.	Fecha y hora de servicio coordinada	5 min.

	Adquisiciones y Mantenimiento	○ En este caso debe recolectar los extintores que requieren mantenimiento en la sucursales o áreas administrativas y entregar al proveedor.	con el proveedor y extintores recolectados listos para mantenimiento.	
4	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	● Entregar los extintores al proveedor autorizado en el lugar acordado (<i>Sucursal, taller o en sitio, según el servicio</i>). ○ Supervisar el servicio de recarga/mantenimiento para asegurar que: ▪ Se realice el procedimiento en todos los extintores planificados. ▪ Se coloquen sellos de seguridad y etiquetas con la nueva fecha de vencimiento. ▪ El proveedor emita el certificado de mantenimiento correspondiente.	● Extintores recargados/mantenidos, con sellos de seguridad, etiquetas actualizadas y certificado emitido por el proveedor.	● 1 a 2 horas.
5	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	● Una vez finalizado el mantenimiento, trasladar los extintores nuevamente a las sucursales y áreas administrativas.: ○ Instalar cada extintor en su lugar correspondiente según el cuadro de control.	● Extintores instalados en sus ubicaciones asignadas, accesibles	● 3 min.

		○ Verificar que estén correctamente fijados en soportes o gabinetes, con señalética visible y accesibles para uso inmediato.	y con señalética visible.	
6	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Actualizar el cuadro de control con la nueva fecha de mantenimiento y adjuntar el certificado entregado por el proveedor.	• Cuadro de control actualizado en Excel con nueva fecha de mantenimiento	• 3 min.

CONTROL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE AIRES ACONDICIONADOS

Este proceso se enfoca en la clasificación y registro ordenado y transparente de los gastos efectuados en el área de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento, mediante el uso del fondo de caja chica, asegurando el respaldo y la justificación de cada egreso.

1.- OBJETIVO

Garantizar el mantenimiento oportuno de los aires acondicionados mediante la revisión del cuadro de control y la coordinación con proveedores, para asegurar su correcto funcionamiento y mantener condiciones óptimas en los espacios de trabajo.

2.- ALCANCE

Aires acondicionados operando correctamente, con mantenimiento preventivo realizado según el calendario establecido, registros completos de cada intervención y programación de próximos mantenimientos para garantizar eficiencia, seguridad y confort en las sucursales y áreas administrativas.

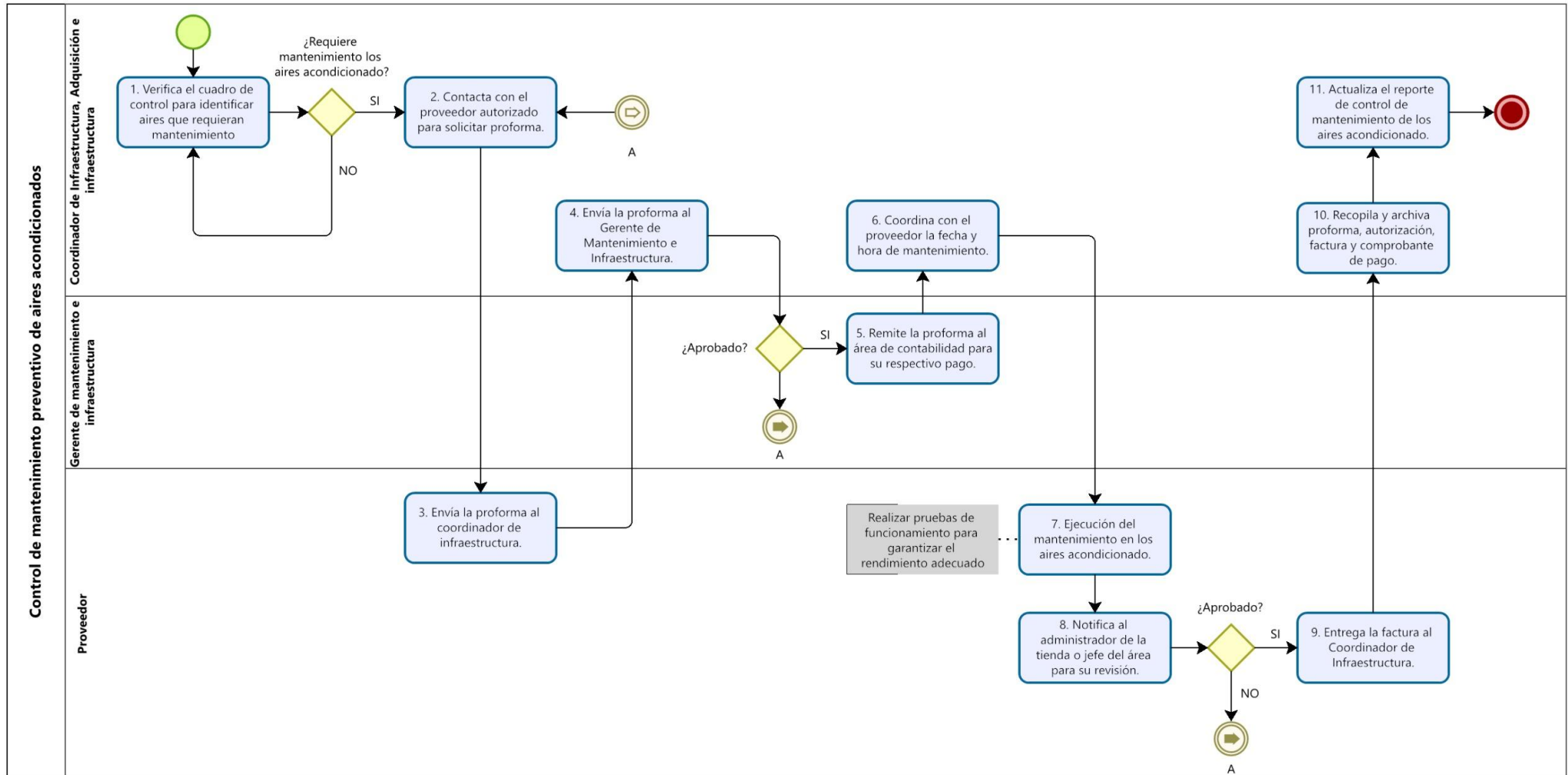
3.- POLÍTICAS

1. Todos los aires acondicionados deben recibir mantenimiento preventivo cada 4 meses, sin excepción, y de manera anticipada si se detectan fallas.
2. El administrador de cada sucursal debe supervisar el trabajo del proveedor y validar que el servicio se haya realizado correctamente antes de aceptar la entrega.
3. Cualquier falla detectada durante el mantenimiento debe ser corregida de inmediato o programada en una nueva visita con prioridad, documentando las observaciones.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Cuadro de control de mantenimiento de aires acondicionados actualizado.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- Los aires acondicionados distribuidos en las diferentes sucursales y áreas administrativas requieren de un mantenimiento.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Revisar el cuadro de control para determinar qué aires acondicionados requieren mantenimiento (cada 4 meses o antes, en caso de fallas). 1. Abre el cuadro de control de aires acondicionados (en Excel). 2. Verifica la columna de “Fecha de mantenimiento” en cada una de los aires acondicionados de la lista. ¿Requiere de mantenimiento los Aires acondicionado? - SI: Continúa con el PASO 2.	Lista actualizada de aires acondicionados que requieren mantenimiento, indicando sucursal, marca, número de unidades, capacidad (BTU), fecha del último mantenimiento y próxima fecha programada, lista para proceder con la solicitud de servicio al proveedor.	10 a 15 min.

		▪ NO: Sigue con el siguiente de la lista. En caso de no tener fechas de mantenimiento próximas o cercanas finaliza el proceso.		
2	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Contactar al proveedor de mantenimiento autorizado y solicitar proforma detallada, incluyendo: ○ Costo por unidad. ○ Alcance del servicio (<i>Limpieza, carga de gas, revisión eléctrica, repuestos si aplica</i>). ○ Condiciones de pago.	• Proforma detallada del proveedor, con costos, alcance del servicio, condiciones de pago y posibles repuestos.	• 10 min.
3	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Enviar la proforma recibida al Jefe inmediato para su revisión y aprobación. ○ <u>¿Aprobado?</u> ▪ SI: Envía la proforma al área de contabilidad, solicitando el pago correspondiente al proveedor. ▪ NO: Busca otra alternativa de proveedores	• Proforma aprobada, lista para gestión de pago; en caso de rechazo, alternativa de proveedor seleccionada.	• 5 min. (Depende del tiempo de respuesta del Gerente de Infraestructura y Mantenimiento).

4	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Notifica al proveedor que el servicio ya está autorizado y pagado. ○ Se acuerda la fecha y hora para que el proveedor acuda a la sucursal. ▪ Informar al administrador de la sucursal sobre la visita, para que facilite el acceso y supervise el trabajo.	• Confirmación de fecha y hora de mantenimiento, con notificación formal al proveedor y al administrador de la sucursal.	• 5 min.
5	Proveedor	• Efectúa el mantenimiento del aire acondicionado de la sucursal. 1. Asiste a la sucursal en la fecha acordada. 2. Realiza el mantenimiento preventivo, que incluye normalmente: ○ Limpieza de filtros de aire y cubiertas. ○ Revisión y limpieza de ventiladores internos y externos. ○ Verificación y, de ser necesario, carga de gas refrigerante.	• Mantenimiento preventivo ejecutado, con factura del proveedor y, si aplica, informe técnico de actividades realizadas y estado del equipo.	• 2 a 3 horas.

		○ Revisión del sistema eléctrico: cables, conexiones, condensador, capacitor y termostato. ○ Verificación de drenajes de agua para evitar fugas. ○ Prueba de funcionamiento final para garantizar el rendimiento adecuado. 3. Una vez concluido el trabajo, el proveedor solicita al administrador de la sucursal que revise los equipos. ○ <u>¿Conforme?</u> ▪ SI: Entrega la factura y, de ser necesario, un informe técnico con detalles de las tareas realizadas. ▪ NO: Corregir la falla en el mismo momento o programar una nueva visita si se requieren repuestos adicionales.		
6	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Recopila y archiva todos los documentos en una carpeta (física y/o digital): ○ Proforma recibida.	• Carpeta de respaldo completa, con proforma, autorización, factura y comprobante de pago,	• 10 min.

		○ Autorización del doctor (correo, firma o mensaje de aprobación). ○ Factura del proveedor. ○ Comprobante de pago enviado por el área contable.	organizada física y digitalmente.	
7	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	● Actualizar el reporte de control de mantenimiento de los aires acondicionado: ○ La fecha real en que se realizó el mantenimiento. ○ La nueva fecha programada (<i>Sumando 4 meses</i>). ○ Observaciones sobre el estado de los equipos (ejemplo: “equipo requiere cambio de capacitor en próximo mantenimiento”).	● Reporte de control actualizado, reflejando la fecha real de mantenimiento, próxima programación y observaciones sobre el estado de los equipos.	● 3 min.

REPORTE DE CONTROL DE CAMBIO DE ACEITE CAMIÓN

El presente proceso se centra en garantizar que todos los camiones que dispone la empresa reciban el mantenimiento preventivo y correctivo necesario para mantener su óptimo funcionamiento y seguridad.

1.- OBJETIVO

Efectuar el mantenimiento preventivo de los camiones mediante la gestión de turnos con proveedores, con el fin de asegurar que los vehículos se mantengan en óptimas condiciones, minimizando riesgos de fallas mecánicas y optimizando su disponibilidad operativa.

2.- ALCANCE

Todos los camiones se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento y seguridad, con mantenimiento preventivo y correctivo realizado de manera oportuna conforme a las proformas aprobadas, y con el cuadro de control actualizado con información precisa y completa de cada vehículo, asegurando un registro confiable para la gestión operativa futura.

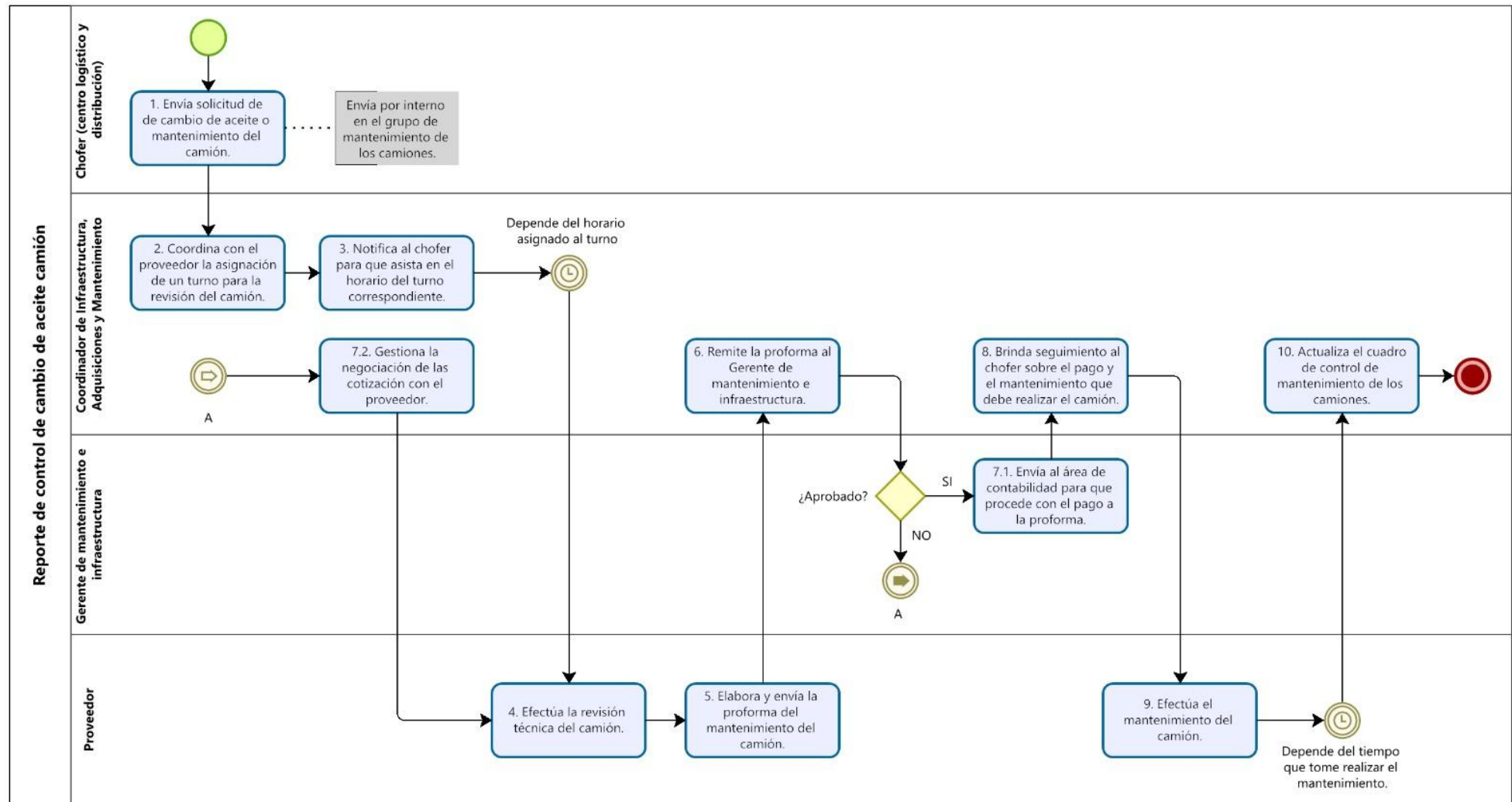
3.- POLÍTICAS

1. Los cambios de aceite y revisiones adicionales deben realizarse únicamente por proveedores autorizados y siguiendo las proformas aprobadas.
2. Durante el mantenimiento, cualquier daño adicional detectado en el vehículo debe ser reportado de inmediato al Coordinador para su evaluación y registro.
3. Ningún mantenimiento debe iniciarse sin la aprobación previa del Jefe inmediato y la confirmación del pago correspondiente por parte del área de contabilidad.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso al cuadro de control de mantenimiento para registrar y verificar los cambios de aceite y revisiones realizadas.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El chofer de centro logístico y distribución envía solicitud (*Por interno*) de cambio de aceite o novedades de los camiones disponibles.

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Gestiona con el proveedor para sacar turno para un cambio de aceite. - Una vez obtenido el turno, se le notifica al chofer para que traslade el vehículo hacia el taller para su revisión.	Turno confirmado y chofer notificado para traslado del camión al taller.	5 a 10 min.
2	Proveedor	- Realiza la revisión técnica del camión y determina si requiere de un cambio de aceite o algo adicional según lo identificado. - Envía la proforma según los valores que corresponde para realizar el mantenimiento de los vehículos.	Proforma enviada con diagnóstico y costos del mantenimiento requerido.	1 hora.
3	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	- Enviar proformas al Jefe inmediato para su revisión y aprobación. <u>¿Aprobado?</u> SI: Envía al área de contabilidad para que proceda con el pago a la proforma.	Proforma aprobada y autorizada para pago o ajustada según requerimientos de costo/beneficio.	5 min (<i>Depende del tiempo de respuesta del Gerente de Infraestructura</i>)

		▪ NO: Solicitar nuevas proformas o negociar condiciones con el proveedor hasta cumplir con los criterios de costo/beneficio.		y Mantenimiento)
4	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Una vez realizado el pago, le brinda el seguimiento al chofer que se encuentra pagado la proforma y que debe supervisar que se esté realizando la respectiva reparación. ○ Consultar de forma periódica el avance del mantenimiento.	• Seguimiento del mantenimiento realizado, asegurando cumplimiento de lo aprobado.	• 1 a 2 horas.
5	Coordinador de Infraestructura, Adquisiciones y Mantenimiento	• Una vez finalizado el mantenimiento procede, actualizar el cuadro de control de cambio de aceite de los camiones, detallando la siguiente información: ○ Marca. ○ Placa ○ Fecha de cambio de aceite. ○ Kilometraje. ○ Fecha de mantenimiento. ○ Observaciones	• Cuadro de control actualizado con información completa y confiable de cada vehículo.	• 3 min.