

PROCESO ESTÁNDAR PARA EL CUIDADO Y CONTROL DE MANGUERAS EN SERVIHOGAR

Objetivo:

Establecer un proceso claro y estructurado para el manejo, cuidado y control de las mangueras de carga y descarga de las lavadoras, con el fin de evitar pérdidas, daños y asegurar el cumplimiento de responsabilidades por parte de todo el personal involucrado.

1. RESPONSABILIDADES POR ÁREA Y PERSONAL

1.1. Personal de Ruta (Durante entregas, cambios y recolecciones):

Responsabilidad de las mangueras:

Mientras las lavadoras estén en tránsito, el personal de ruta es el responsable directo de las lavadoras y sus 2 mangueras (1 de carga y 1 de descarga).

Entrega de lavadoras:

Cada lavadora debe ser entregada con sus dos mangueras, sin excepción.

Si el cliente ya tiene propias instaladas, las mangueras proporcionadas por Servihogar deberán quedarse en el domicilio hasta la finalización del contrato de renta.

El cliente asume la responsabilidad de la lavadora y sus mangueras una vez entregadas.

Cambios y recolecciones:

No se puede retirar ninguna lavadora sin sus 2 mangueras.

Si al realizar un cambio o recolección falta alguna manguera, el personal de ruta debe:

mangueras

- a) Tomar evidencia fotográfica mostrando la falta de la manguera.
- b) Reportar inmediatamente a la oficina con las evidencias correspondientes.

Si el reporte no se realiza, la responsabilidad por la manguera faltante recaerá directamente sobre el personal de ruta.

1.2. Oficina (Control y seguimiento):

Gestión de reportes:

La oficina debe recibir y archivar todos los reportes y evidencias enviados por el personal de ruta sobre mangueras faltantes.

En caso de que el cliente deba pagar por una manguera perdida, la oficina se encargará de la gestión del cobro y notificará al equipo responsable.

Comunicación interna:

Cualquier manguera que se dé de baja por daño o por pago del responsable debe ser reportada en el grupo de WhatsApp de mangueras.

El mensaje debe incluir:

- a) Número de serie de la lavadora afectada.
- b) Motivo de la baja (daño o reposición por pago).

Confirmación de que la manguera será repuesta inmediatamente para mantener el inventario completo.

Control de inventario:

Si el reporte de baja o pérdida no se realiza adecuadamente, la responsabilidad recaerá sobre la oficina.

1.3. Personal de Bodega (Recepción y almacenamiento):

Recepción de lavadoras:

- a) No se aceptará ninguna lavadora en bodega que:
- b) Le falte alguna de las 2 mangueras.
- c) No tenga la etiqueta de ciclo o etiqueta de falla correspondiente.

Si el personal de bodega ingresa una lavadora incompleta o sin reporte adecuado, la responsabilidad de las mangueras faltantes será del técnico asignado.

Manejo de inventario:

Cada técnico es responsable de su lote asignado de lavadoras y mangueras en bodega (200 lavadoras, 200 mangueras de carga y 200 mangueras de descarga).

2. FLUJO DEL PROCESO

2.1 Ruta – Entrega/Cambio:

Se entrega la lavadora con sus 2 mangueras.

En caso de falta de mangueras en cambios o recolecciones, se reporta a oficina con evidencia.

2.2. Oficina – Control:

Recibe los reportes y gestiona pagos por mangueras faltantes.

Comunica las bajas y reposiciones en el grupo de WhatsApp.

2.3. Bodega – Recepción:

Asegura que toda lavadora que ingrese tenga sus 2 mangueras y las etiquetas necesarias.

Si falta una manguera y no hay reporte, el técnico asignado será responsable.

3. PUNTOS CLAVE PARA TODO EL PERSONAL:

Ninguna lavadora debe entregarse, cambiarse o retirarse sin sus 2 mangueras.

La comunicación oportuna y los reportes claros son esenciales para evitar malentendidos y asegurar la trazabilidad de las mangueras.

La responsabilidad es compartida, pero recae directamente en la persona que no siga los pasos del proceso establecido.

El objetivo es trabajar en equipo para mantener el inventario completo y evitar pérdidas.

Este proceso no busca señalar errores, sino establecer una guía clara y profesional para que todos sepamos cómo proceder y proteger los recursos de Servihogar. Al seguir estos pasos, aseguramos un mejor control y evitamos complicaciones futuras.