

|                                      |   |                    |     |
|--------------------------------------|---|--------------------|-----|
| Servicios y Comercial<br>Rauco Ltda. | INSTRUCTIVO TECNICO                           | Página 1 de 5      |     |
| <b>RAU</b>                           | INGRESO DE INCIDENCIA DE MANTENCIÓN Y SANIDAD | IT – 06.01-RET-TIE |     |
|                                      |   | Revisión           | 002 |


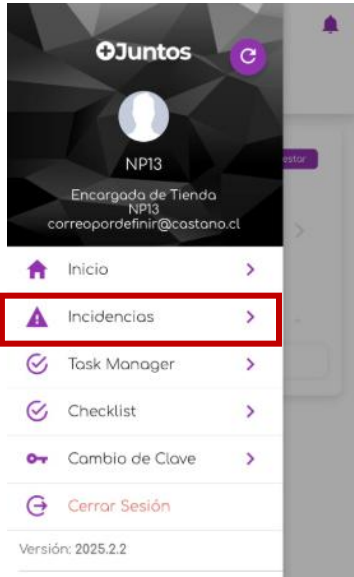
*Se considera una incidencia, toda aquella desviación en el funcionamiento de equipos, daños en infraestructura y/o mobiliario, que puede generar ya sea problemas a la venta como que afecte a la seguridad interna o de nuestros clientes.*

*El ingreso de incidencias se realiza mediante la aplicación +Juntos en la Tablet, considerando una clasificación:*

**UI: Urgencia inmediata, a resolver en el día en un plazo de máximo de 6 horas**

**UD: Urgencia día, a resolver en un plazo de 24 horas**

**VP: A realizar una visita programada para mantención**

| E.TIE   | Ingreso de incidencia   |   |
|---|---|---|
| Cuándo  | Cómo  | Documentos  |
| Se detecta un problema con equipo, infraestructura o mobiliario | Ingresar en Tablet en app +Juntos con el usuario y su clave de tienda                     |   |
|   | Seleccionar el icono “☰” para abrir el Menú, y luego seleccionar el módulo de Incidencias |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC<br>Fecha: Marzo 2025 | Revisó: Rodrigo Valenzuela<br>/Planificador Fractal<br>Fecha: Marzo 2025 | Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail<br>Fecha: Marzo 2025 |
|--|--|--|

**RAU**

INGRESO DE INCIDENCIA DE MANTENCIÓN Y  
SANIDAD

IT – 06.01-RET-TIE

Revisión

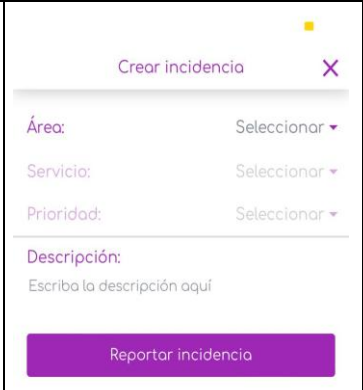
002

Pinchar el símbolo + en la esquina superior derecha



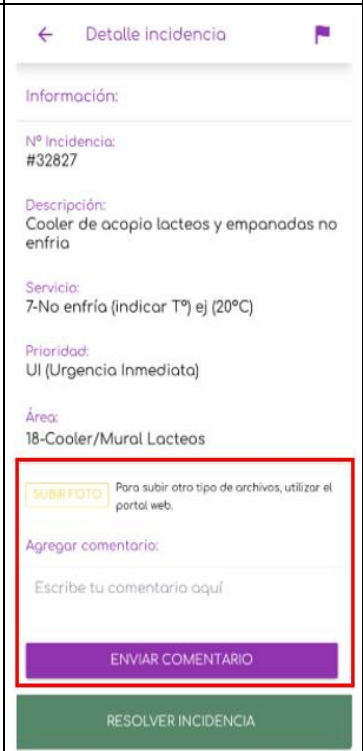
Llenar los filtros correspondientes:

- **Área:** Equipo, lugar, mobiliario.
- **Servicio:** tipo de falla o problema de un listado base por tipo de área.
- **Prioridad:** Definir si es UI, UD, VP
- **Descripción:** escribir una breve descripción del problema



Luego seleccionar “Reportar incidencia”

Una vez subida la incidencia, se da la posibilidad de añadir una imagen y un comentario, pudiendo así informar de manera más detallada el problema.



Informar a SU.TI, aquella incidencia que pueda afectar a la operación y venta de la tienda

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC  
Fecha: Marzo 2025

Revisó: Rodrigo Valenzuela  
/Planificador Fractal  
Fecha: Marzo 2025

Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail  
Fecha: Marzo 2025

**RAU**

INGRESO DE INCIDENCIA DE MANTENCIÓN Y  
SANIDAD

IT – 06.01-RET-TIE

Revisión

002

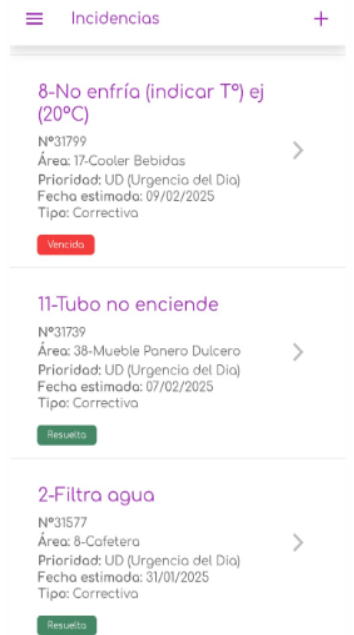
Para revisar  
estado de  
incidencia

Ingresar en la App +Juntos, seleccionar el módulo de Incidencias y aparecerán todas las incidencias que se han registrado con su número respectivo, presentando 3 clasificaciones de estado:

- **Resuelta:** en color verde, cuando OT ya fue cerrada y el problema fue resuelto
- **En proceso:** en color amarillo, incidencia asignada a mantención que aún no ha sido atendida
- **Vencida:** en color rojo cuando la incidencia no fue resuelta en el tiempo estipulado según su clasificación

**Solo ETIE es la encargada de dar por cerrada la incidencia una vez resuelta.**

**Es responsabilidad de ETIE revisar el estado de las incidencias y escalar a SUTI en caso que el problema persista y sea urgente resolver.**





Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC  
Fecha: Marzo 2025

Revisó: Rodrigo Valenzuela  
/Planificador Fractal  
Fecha: Marzo 2025



Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail  
Fecha: Marzo 2025

|                                      |   |                    |     |
|--------------------------------------|---|--------------------|-----|
| Servicios y Comercial<br>Rauco Ltda. | INSTRUCTIVO TECNICO                           | Página 4 de 5      |     |
| <b>RAU</b>                           | INGRESO DE INCIDENCIA DE MANTENCIÓN Y SANIDAD | IT – 06.01-RET-TIE |     |
|                                      |   | Revisión           | 002 |

| E.TIE   | Resolución de Incidencia  |   |  |
|---|---|---|--|
| Cuándo  | Cómo  | Documentos  |  |
| Durante Actividad de Mantenición en tienda    | Controlar que personal mantención, no mantenga a vista de cliente elementos de uso, ejemplo: Caja herramientas, repuestos, etc. |   |  |
|   | Garantizar el menor impacto en el normal funcionamiento de la tienda producto del desarrollo de la labor de mantención.         |   |  |
| Terminado el trabajo de Mantenición en tienda | Verificar que el problema haya quedado resuelto.  |   |  |
|   | Ingresar en la App +Juntos y seleccionar el icono “☰” para abrir el Menú, y luego seleccionar el módulo de Incidencias.         |   |  |
|   | Seleccionar la incidencia correspondiente.  |  |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC<br>Fecha: Marzo 2025 | Revisó: Rodrigo Valenzuela<br>/Planificador Fractal<br>Fecha: Marzo 2025 | Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail<br>Fecha: Marzo 2025 |
|--|--|--|

|                                      |   |                    |     |
|--------------------------------------|---|--------------------|-----|
| Servicios y Comercial<br>Rauco Ltda. | INSTRUCTIVO TECNICO                           | Página 5 de 5      |     |
| <b>RAU</b>                           | INGRESO DE INCIDENCIA DE MANTENCIÓN Y SANIDAD | IT – 06.01-RET-TIE |     |
|                                      |   | Revisión           | 002 |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>Seleccionar el botón “Resolver Incidencia” para que la incidencia quede resuelta en sistema.</p>  |   |
|  | <p>Si el problema quedo solucionado, una vez seleccionado el botón “Resolver incidencia”, se deberá presionar “SI, ESTOY CONFORME” y luego “Resolver Incidencia”.<br/>En caso de que el problema no quede resuelto, se deberá seleccionar “NO ESTOY CONFORME” y luego “Resolver Incidencia”.</p> |  |

|                                 |   |                           |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| <b>E.TIE</b>                    | <i>Fallas en aplicación de ingreso +juntos</i>  |                           |
| <b>Cuándo</b>                   | <b>Cómo</b>   | <b>Documentos</b>         |
| Si no puede ingresar incidencia | <p>Informar a SU.TI tanto del problema con subir la incidencia, como de la incidencia misma, para que el SU.TI se comunique directamente con el equipo de mantención.</p> <p>Ingresar incidencia de TIC, mencionando que la APP +juntos no permite subir la incidencia de mantención.</p> | <b>IT – 06.02-RET-TIE</b> |

|                           |   |                   |
|---------------------------|---|-------------------|
| <b>J.V/ SU.TI</b>         | <i>Administración / revisión de incidencias</i>   |                   |
| <b>Cuando</b>             | <b>Cómo</b>   | <b>Documentos</b> |
| Durante visita de tienda. | <p>En aplicación +Juntos en Tablet, el registro y estado de las incidencias reportadas por la tienda</p> <p>Verificar aquellas incidencias que se encuentran vencidas, consultar si está ejecutada. Si no está cumplida, escalar con mantención la solicitud entregando el número de solicitud.</p> |                   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC<br>Fecha: Marzo 2025 | Revisó: Rodrigo Valenzuela<br>/Planificador Fractal<br>Fecha: Marzo 2025 | Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail<br>Fecha: Marzo 2025 |
|--|--|--|