

# Manual para la Supervisora

Tecniservi Ipreser SPA

## Contenido

Introducción .....	2
Objetivo del cargo .....	3
Funciones principales .....	3
Tareas Diarias .....	3
Revisión de cámaras .....	4
Revisión de cámaras .....	5
Pruebas de Alarmas .....	5
Revisión de Correos .....	6
Asistencia Equipo técnico.....	7
Actualizar Rendiciones .....	7
Reuniones .....	8
Supervisión del Equipo .....	9
Planificación Diaria .....	10
Planificación Mensual de Mantenciones .....	11
Control de Documentación y Evidencias.....	13
Para guardar Carpetas: .....	13
Google Drive:.....	13
Actividades Complementarias .....	14
Otras Tareas.....	14
Cliente nuevo.....	15
Nuevos Integrantes .....	17
Tipo de Documentación.....	18
Apoyo área de Marketing.....	19
Recomendación.....	20

## Introducción

Bienvenida/o al Equipo.

Asumir el cargo de Supervisora de Operaciones implica desempeñar un rol fundamental en el funcionamiento y éxito de las actividades operativas en terreno. Este puesto requiere no solo habilidades de organización, liderazgo y responsabilidad, sino también una alta disposición para el trabajo en equipo, la resolución oportuna de situaciones y la mejora continua de los procesos internos.

El presente manual tiene como finalidad ofrecer una guía clara, detallada y actualizada respecto a las funciones, responsabilidades y procedimientos asociados al cargo. Asimismo, busca facilitar su proceso de inducción, entregándole las herramientas necesarias para que pueda desempeñarse con seguridad, eficiencia y autonomía.

Como Supervisora de Operaciones, tendrá la importante misión de planificar, coordinar y supervisar las tareas ejecutadas en terreno, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos y resguardando la calidad del servicio entregado a nuestros clientes. Adicionalmente, el cargo contempla brindar apoyo al Área de Marketing, colaborando en la organización de eventos, campañas promocionales, acciones de difusión y otras iniciativas orientadas al fortalecimiento y posicionamiento de la empresa.

Del mismo modo, este rol exige actuar como un vínculo directo entre la empresa, el equipo técnico y los clientes, promoviendo una comunicación efectiva, una planificación adecuada y una resolución ágil ante cualquier contingencia que pueda surgir durante las operaciones diarias.

Estamos seguros de que, con su compromiso, experiencia y profesionalismo, contribuirá significativamente al logro de nuestros objetivos organizacionales y al fortalecimiento de un clima laboral colaborativo y orientado a la excelencia.

A continuación, se detallan las funciones, tareas y responsabilidades que conforman el ejercicio del cargo y que le acompañarán en este nuevo desafío profesional.

## Objetivo del cargo

El cargo de Supervisora de Operaciones tiene como propósito principal coordinar, supervisar y asegurar la correcta ejecución de las actividades en terreno, garantizando la calidad del servicio prestado a los clientes, el cumplimiento de los procedimientos internos y el buen funcionamiento del equipo técnico.

## Funciones principales

1. Planificar y coordinar tareas diarias, semanales y mensuales del área de operaciones.
2. Supervisar en terreno el cumplimiento de las actividades asignadas.
3. Verificar el funcionamiento de sistemas como cámaras de seguridad y alarmas.
4. Mantener una comunicación fluida con clientes, técnicos y jefatura.
5. Gestionar documentación operativa y respaldar evidencias del trabajo realizado.
6. Apoyar la formación y seguimiento del equipo técnico.
7. Colaborar con otras áreas, como marketing o administración, cuando se le solicite.

## Tareas Diarias

1. Revisar cámaras
2. Revisar Correos
3. Marcar Asistencia del equipo técnico
4. Asistencia Reuniones
5. Supervisar Equipo técnico en terreno
6. Resolver Dudas del equipo técnico
7. Actualizar Rendiciones del Equipo
8. Realizar planificación diaria

## Revisión de cámaras

Las cámaras de seguridad se deben revisar a diario para asegurar que funcionen correctamente (conexión, visualización). Si se detecta algún problema, se debe contactar al edificio y coordinar una visita técnica.

Actualmente, el servicio de cámaras está implementado en dos edificios:

- **Edificio Buin:** cuenta con **5 cámaras instaladas**.
- **Edificio Almagro:** cuenta con **8 cámaras instaladas**.

<b>Lugar</b>	<b>Buin</b>
<b>Usuario</b>	1051ihurtado
<b>Contraseña</b>	1051.buin

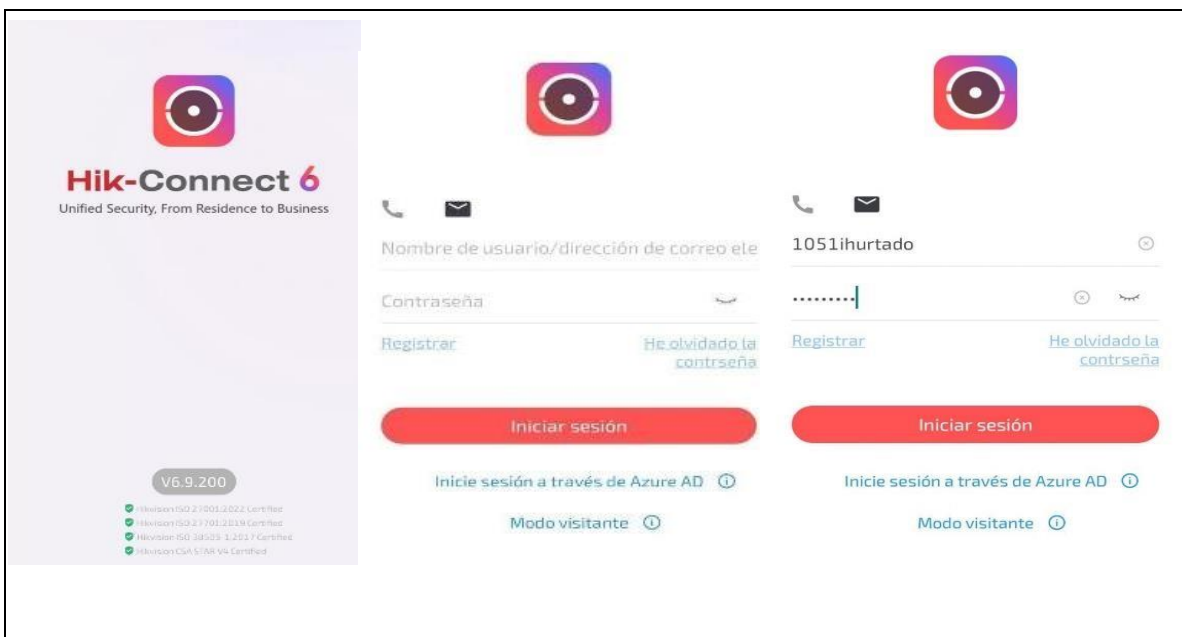
<b>Lugar</b>	<b>Almagro</b>
<b>Usuario</b>	1067almagro
<b>Contraseña</b>	1067.lepaige

Para acceder al sistema de videovigilancia de cada edificio, se deben seguir los siguientes pasos. Código de verificación (común para ambos): **tec123**

### 1.-Instalar la aplicación HIK-CONNECT

2.-Abrir la app y seleccionar el ícono de inicio de sesión (ícono de carta).

3.-Ingresar las credenciales según corresponda



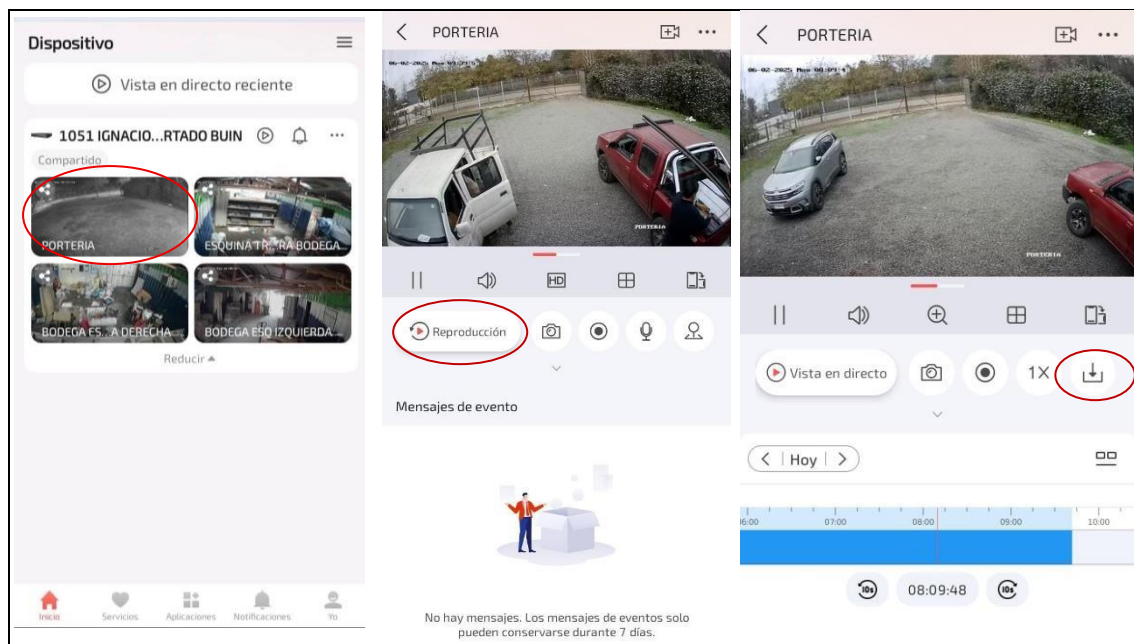
## Revisión de cámaras

4.- **Selecciona una pantalla** para ver la cámara en detalle.

5.- **Haz clic en "Reproducción"** para revisar grabaciones anteriores.

6.- **Verifica el historial** navegando por fechas pasadas y asegurándote de que no haya períodos sin grabación.

7.- **Descarga el respaldo** seleccionando el ícono de descarga (flecha hacia abajo); el video se guardará automáticamente en tu dispositivo.



## Pruebas de Alarmas

Las pruebas de señal de alarmas se deben realizar una vez a la semana, los viernes desde las 15:00 horas en adelante.

1. Para realizar la prueba, se debe seguir el **manual de alarmas**, donde está explicado el paso a paso. ( lo puedes encontrar en el drive de supervisora)
2. Activar las alarmas y verificar que la señal llegue correctamente.
3. Si hay algún problema, se debe informar y coordinar una visita técnica.

## Revisión de Correos

La revisión diaria del correo electrónico es una tarea fundamental para asegurar una correcta planificación y respuesta oportuna ante solicitudes o imprevistos.

Se recomienda realizar esta revisión a primera hora del día, con el objetivo de identificar mensajes provenientes de clientes, instrucciones internas o cambios en la planificación. Esta práctica permite organizar las tareas de forma eficiente y actuar con agilidad ante situaciones urgentes.

### Pasos a seguir:

1. Revisar los correos electrónicos nuevos.
2. Identificar el tipo de mensaje recibido:
  - Solicitudes de clientes.
  - Modificaciones en la planificación.
  - Instrucciones internas del equipo o gerencia.
3. Determinar si el correo requiere una acción inmediata.
4. Responder o reenviar el correo según corresponda.
5. En caso necesario, coordinar las acciones con el equipo técnico o la jefatura.

**Importante:** El medio oficial de comunicación para el envío y recepción de correos electrónicos es **Outlook**. Se debe revisar esta plataforma de manera regular durante la jornada.



## Asistencia Equipo técnico

El control de asistencia permite verificar que los técnicos hayan iniciado su jornada puntualmente y hayan cumplido con las actividades programadas. Este registro es fundamental para la planificación diaria y para asegurar la eficiencia operativa del equipo en terreno.

1. Confirmar la asistencia de cada técnico, ya sea de forma presencial o mediante mensaje.
2. Registrar la información en la planilla de Excel

ASISTENCIA EQUIPO TECNICO						
JULIO						2025
Fecha	Yheyson	Nicolas				
Lun 30	si	si				
mar-01	si	si				
mie 2	si	si				
Jue 3	si	si				
Vie 4	si	si				
SABADO						
DOMINGO						
Lun 7	si	si				
mar-08	Fin Practica	si				
mie 9						
jue 10						
Vie 11						

## Actualizar Rendiciones

La rendición de gastos permite llevar un registro ordenado y transparente de los recursos utilizados por el equipo técnico durante sus labores. Esto incluye transporte, materiales u otros gastos operativos.

1. Reunir boletas o comprobantes físicos y/o digitales entregadas por los técnicos (transporte, materiales, otros).
2. Asegurarse de anotar el número de viajes realizados por cada técnico.
3. Enviar la rendición completa a la administradora dentro del plazo establecido.



## Reuniones

**Reuniones** (Meet) para alinear tareas y resolver pendientes.

Participar activamente en las reuniones, escuchando y tomando notas. Registrar tareas, cambios y decisiones importantes, resolver dudas y levantar alertas. Utilizar esta información para actualizar la planificación del equipo y coordinar actividades en conjunto.

**reuniones programadas:**

- 10:00 hrs: planificación del día.
- 16:00 hrs: evaluación de la jornada



## Supervisión del Equipo

Para asegurar el buen desempeño de los técnicos en terreno y mantener un control efectivo de las tareas, se debe realizar una supervisión organizada que permita resolver dudas, detectar problemas a tiempo y documentar adecuadamente cada actividad. A continuación, se detallan los pasos a seguir para una supervisión correcta:

1. Verificar la ubicación y actividad asignada de los técnicos.
2. Contactar a los técnicos mediante visita presencial, videollamada o llamada telefónica.
3. Confirmar que cuenten con las herramientas, Elementos de Protección Personal (EPP) y documentación necesaria para ejecutar sus labores.
4. Solicitar evidencias del trabajo realizado, como fotografías, videos o mensajes, para respaldo y registro.
5. Consultar el avance de las tareas asignadas y si requieren apoyo, materiales adicionales o modificaciones en la planificación.
6. Supervisar las condiciones de orden, limpieza en el área de trabajo y el uso adecuado de los tiempos de colación.
7. Resolver dudas que los técnicos puedan presentar durante la jornada.
8. Registrar cualquier incidencia, problema o situación detectada, para su resolución y seguimiento oportuno.
9. Al termino de las labores el equipo debe completar el documento correspondiente el cual debe firmar el cliente al término del trabajo

Este procedimiento permite mantener un control efectivo de las actividades, garantizar el cumplimiento de los protocolos establecidos y asegurar la documentación adecuada de las tareas realizadas

## Planificación Diaria

**Medio de contacto:** Grupo de WhatsApp habilitado para el área de operaciones.

Enviar, con un día de anticipación, las tareas que los técnicos deben realizar al día siguiente.

Las **direcciones y datos de contacto** se pueden encontrar en el archivo Excel llamado “**Información Tecniservi**”.

Una vez lista la planificación, se envía **a través de WhatsApp** y se debe confirmar que el equipo recibió la información.

Formato Planificación:

Formato	Ejemplo
<p>Buenas tardes, comparto planificación correspondiente al <b>[dd/mm/yyyy]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Grupo:</b> (Nombres de los técnicos asignados)</li> <li>• <b>Lugar:</b> (Dirección del servicio o mantención)</li> <li>• <b>Hora:</b> (Hora de presentación en el lugar)</li> <li>• <b>Actividad:</b> (Detalle de las tareas o trabajos a realizar)</li> </ul>	<p>Buenas tardes, comparto planificación correspondiente al <b>02/06/2025</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Grupo:</b> Jose, Matías, Juan</li> <li>• <b>Lugar:</b> Av. Central 2450, Pudahuel</li> <li>• <b>Hora:</b> 09:00 hrs</li> <li>• <b>Actividad:</b> Instalación de cámaras y revisión de DVR</li> </ul>

Excel( Informacion Tecniservi)



## Planificación Mensual de Mantenciones

Organizar de manera anticipada las mantenciones mensuales para asegurar su correcta coordinación, ejecución y documentación.

**Semana 1:** planificación del mes (mantenimientos)

**Semana 2:** coordinación de visitas (enviar correos)

**Semana 3:** ejecución de mantenimientos (técnicos en terrenos)

**Semana 4:** finalizar tareas del mes, realizar informes correspondientes, subir información / documentos al drive

### 1.-Primera semana:

- Planificar todas las mantenciones del mes.
- Identificar a los clientes que requieren mantención mensual y aquellos que tienen mantenciones bimensuales.
- Determinar el tipo de mantención que se debe realizar en cada caso, ya sea de extinción o detección.
- Registrar planificación para tener mejor control y seguimiento de las tareas a realizar en el mes.
- Ordenar y preparar Carpeta con documentos de las mantenciones

### 2.-Segunda semana:

- Contactar a los clientes, comunidades o administraciones de edificios para confirmar las fechas planificadas.
- Enviar correos electrónicos informando el **día y hora programada** para la visita de mantención, con el fin de que el personal del edificio o comunidad esté al tanto y autorizado para recibir a los técnicos.
- La segunda semana de cada mes se debe solicitar, vía correo electrónico, las fechas de las capacitaciones o buscarlas en la página web. A partir de la segunda semana, se deben inscribir los técnicos en las capacitaciones correspondientes.

### 3.-Tercera semana:

- Ejecutar las mantenencias según la planificación confirmada. o Entregar a los técnicos la planificación de diaria
- Proporcionar a los técnicos la carpeta correspondiente con los documentos donde deberán evidenciar el trabajo realizado, y obtener la **firma del cliente o responsable en terreno al finalizar cada servicio.**
- supervisión en terreno

### 4.-Cuarta semana:

- Ordenar toda la documentación de mantenencias.
- Entregar los informes al **Jefe de Operaciones** para su revisión.
- Escanear los documentos aprobados.
- Guardarlos en:
  - El **escritorio del computador**, en la carpeta correspondiente.
  - **Google Drive**, en la carpeta del cliente.
- Archivar los documentos físicos en sus carpetas.

junio de 2025						
D	L	M	X	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12

## Control de Documentación y Evidencias

Se debe mantener respaldo de todas las visitas y mantenencias realizadas en terreno. Para ello:

1. Entregar a los técnicos la documentación necesaria para cada trabajo.
2. Solicitar que, al terminar, firmen los documentos correspondientes.
3. Verificar que la documentación y evidencias estén completas y correctas.
4. Guardar todo en la carpeta física o digital asignada, según lo requiera el cliente.

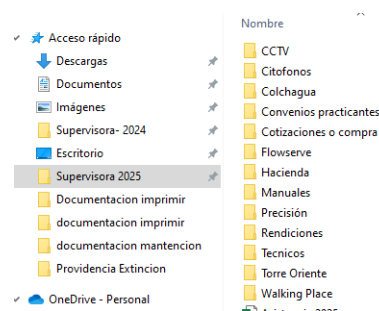
### Para guardar Carpetas:

1.-Ir al **escritorio** y seleccionar la carpeta Supervisora 2025.

2. Ingresar a las carpetas según corresponda.

3.-Encontrarás los documentos para imprimir y las carpetas de **Documentación Mantención**, donde están los informes

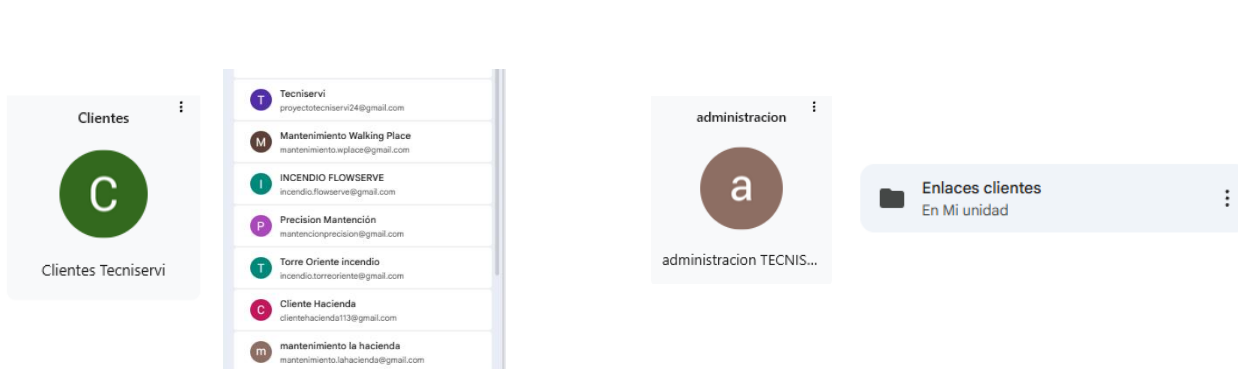
anteriores y donde se deben guardar los nuevos informes.



### Google Drive:

1.-**Precisión y Flow Server:** Drive del cliente y guardar en la carpeta de mantenencias.

2.-**Walking Place y Hacienda:** cuenta del **Administrador**, ir a la sección "**Enlace Clientes**" y Seleccionar link correspondientes.



## Actividades Complementarias

Durante el mes pueden surgir solicitudes o proyectos especiales que deben ser organizados y gestionados de forma oportuna. Para ello se debe:

- Organizar y distribuir a los **técnicos disponibles** según la prioridad de los proyectos.
- Coordinar con los clientes las **nuevas visitas, instalaciones adicionales o trabajos especiales**.
- Coordinar actividades y mantenimientos con los **técnicos fijos en regiones**, asegurando su disponibilidad y confirmación de tareas.

## Otras Tareas

Para estas tareas, se enviará la documentación e información necesaria para su correcta ejecución. Se definirá quién será responsable de realizarlas, ya sea la supervisora o en coordinación con los técnicos.

Las tareas complementarias son:

- Gestionar **retiros de compras**.
- Gestionar **envíos mediante Starken**.
- Realizar **compras puntuales** cuando se requiera.

Cada una de estas acciones debe quedar registrada y confirmada para asegurar su cumplimiento dentro de los plazos establecidos.

## Cliente nuevo

### 1.- Presentación del cliente:

Indicar quién es, tipo de establecimiento (tienda, local, hotel, etc.) lo que se realizo o solicito realizar en mantención.

### 2.- Levantamiento de información en terreno:

#### Junto a los técnicos, identificar y registrar:

- Tipo de dispositivo.
- Estado en que se encontró.
- Si se hizo alguna conexión, ajuste o cambio, dejarlo anotado en el **informe**.

### 3.-Registro de fotos:

Los técnicos deben enviar fotos de:

- Cada dispositivo identificado.
- Su estado (antes, durante y después de la intervención).
- Dónde está ubicado.

### 4.-Detalle de lo realizado:

- Qué se revisó y qué se hizo.
- Fallas detectadas y su ubicación.
- Medidas /Modelo del equipo
- Evidencias (fotos antes, durante y después).
- Recomendaciones si corresponde cambiar algún dispositivo.

### 5.-Descripción de fotos:

Cada foto debe tener una breve explicación de:

- Cómo se encontró.
- Qué se hizo.
- Antes/Durante/Despues

### 6.-Ticket de visita:

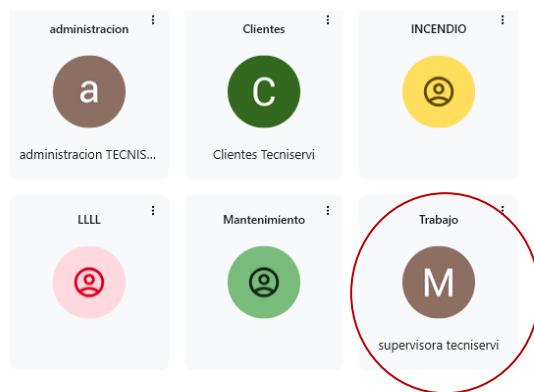
Al terminar, completar un ticket con:

- Trabajos realizados.
- Observaciones.
- Recomendaciones.

### 7.-Firma del cliente:

El cliente debe firmar el ticket como respaldo de la visita.

**Formato de Informes Se encuentra en el drive de supervisora dentro de la carpeta manuales > M.Supervisora. en esta misma podrás encontrar los manuales correspondientes al cargo**



## Nuevos Integrantes

Cuando ingresa un nuevo supervisor, administrador o técnico, se debe entregar:

- **Contrato de convenio:** Leer y firmar si está de acuerdo.
- **Credencial:** Solicitar foto, foto de TNE y datos bancarios para pago y credencial.

### **Para Técnicos:**

Además, se entrega su **equipo de protección personal (EPP)** y materiales de trabajo.

### **Entrega de Equipos y Materiales**

- Registrar el primer día todo lo que se entrega (uniforme, herramientas, EPP).
- Verificar que cuenten con lo necesario para trabajar de forma segura.
- Revisar periódicamente el estado y stock de sus equipos.
- Reponer materiales si se pierden, deterioran o se agotan.

## Tipo de Documentación

Existen distintos tipos de documentos que se utilizan según el tipo de trabajo a realizar. Es

importante conocer cuándo corresponde utilizar cada uno:

- **Detección:** Se emplea para trabajos relacionados con dispositivos como alarmas, pulsadores o sensores de humo.
- **Extinción:** Se utiliza para equipos destinados a apagar incendios, como extintores o redes húmedas.
- **Tablero Eléctrico:** Documento aplicable cuando se trabaja en tableros eléctricos.
- **Ticket de Visita:** Se completa al revisar un punto por un problema específico (por ejemplo, un citófono que no funciona). Si el técnico resuelve el problema en esa visita, se firma este ticket como constancia.
- **Ticket de Recepción:** Se utiliza en instalaciones nuevas o modificaciones. También se emplea cuando la revisión no puede concluirse en una sola visita debido a falta de materiales o herramientas. En ese caso, al regresar con lo necesario para finalizar el trabajo, se completa este ticket.

## Apoyo área de Marketing

Dentro de sus funciones, la supervisora también colabora con el área de marketing de la empresa, apoyando en la gestión de la cuenta de **Instagram corporativa**. Sus responsabilidades en este ámbito son:

- **Mantener activa la cuenta de Instagram**, realizando publicaciones y reposteos de contenido diario o día por medio, según disponibilidad.
- Difundir contenido relacionado con los servicios de la empresa, trabajos realizados y novedades, con el objetivo de mantener una presencia constante en redes sociales.
- **Apoyar en la búsqueda de nuevos clientes**, difundiendo información de la empresa y generando contactos a través de redes sociales y otros medios disponibles.

Este trabajo permite reforzar la imagen de la empresa, aumentar su alcance en redes sociales y contribuir activamente a la captación de nuevos clientes.



## Recomendación

### **Funciones Clave de la Supervisora**

#### **1.- Planificación y Organización:**

Mantener una planificación diaria y mensual actualizada para asegurar el orden de las tareas y anticipar imprevistos.

#### **2.-Comunicación Efectiva:**

Utilizar siempre el **grupo oficial de WhatsApp** para enviar la planificación y mantener contacto constante y claro con los técnicos.

#### **3.-Seguimiento de Actividades:**

Supervisar el avance de tareas, estado de equipos y materiales, resolviendo problemas a tiempo.

#### **4.-Gestión Documental:**

Solicitar, revisar y archivar todos los documentos y evidencias de visitas y mantenciones, dejando respaldo físico o digital.

#### **5.-Capacitación y Apoyo:**

Verificar la asistencia de los técnicos a capacitaciones y brindarles apoyo ante dudas o situaciones en terreno.

#### **6.-Revisiones Técnicas:**


Realizar revisiones diarias de cámaras y pruebas semanales de alarmas, según procedimiento.

#### **7.-Gestión de Imprevistos:**

Estar preparada para reorganizar tareas y recursos en caso de situaciones no planificadas.

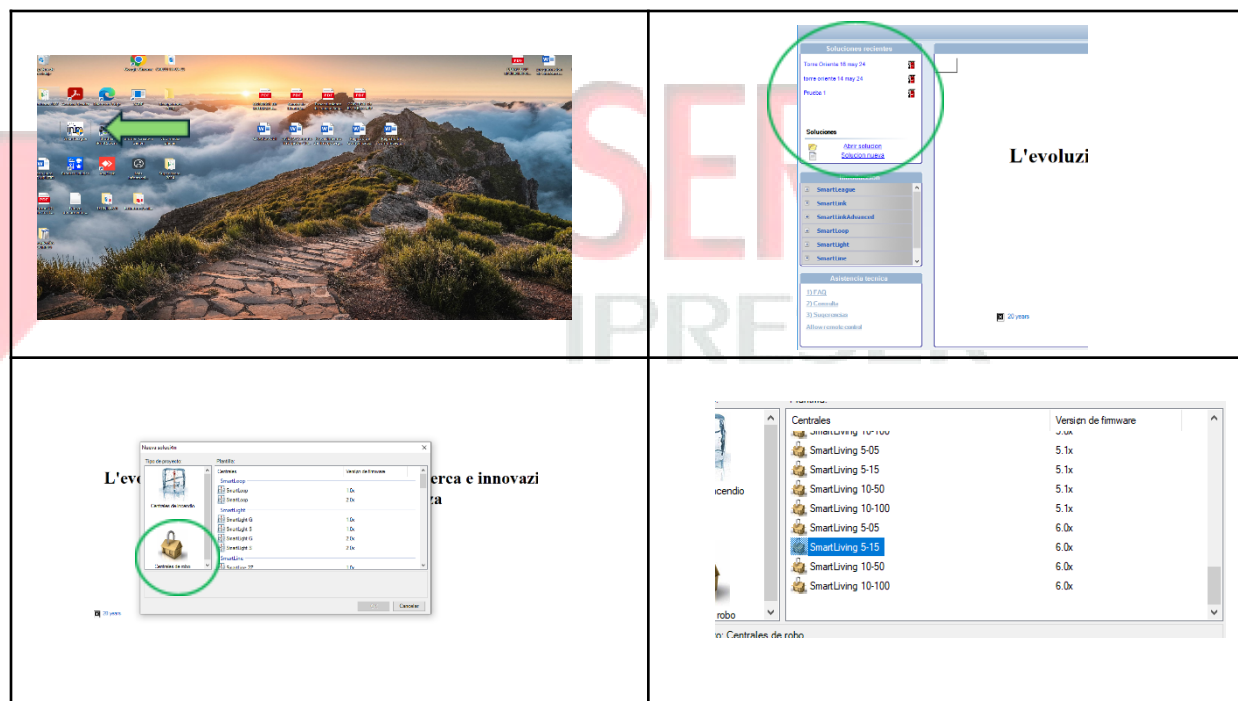
#### **8.-Liderazgo y Trabajo en Equipo:**

Fomentar un ambiente de confianza, comunicación abierta y colaboración con el equipo técnico.

 **MANUAL PARA PRUEBAS  
DE SEÑAL EN SISTEMAS  
DE ALARMA**

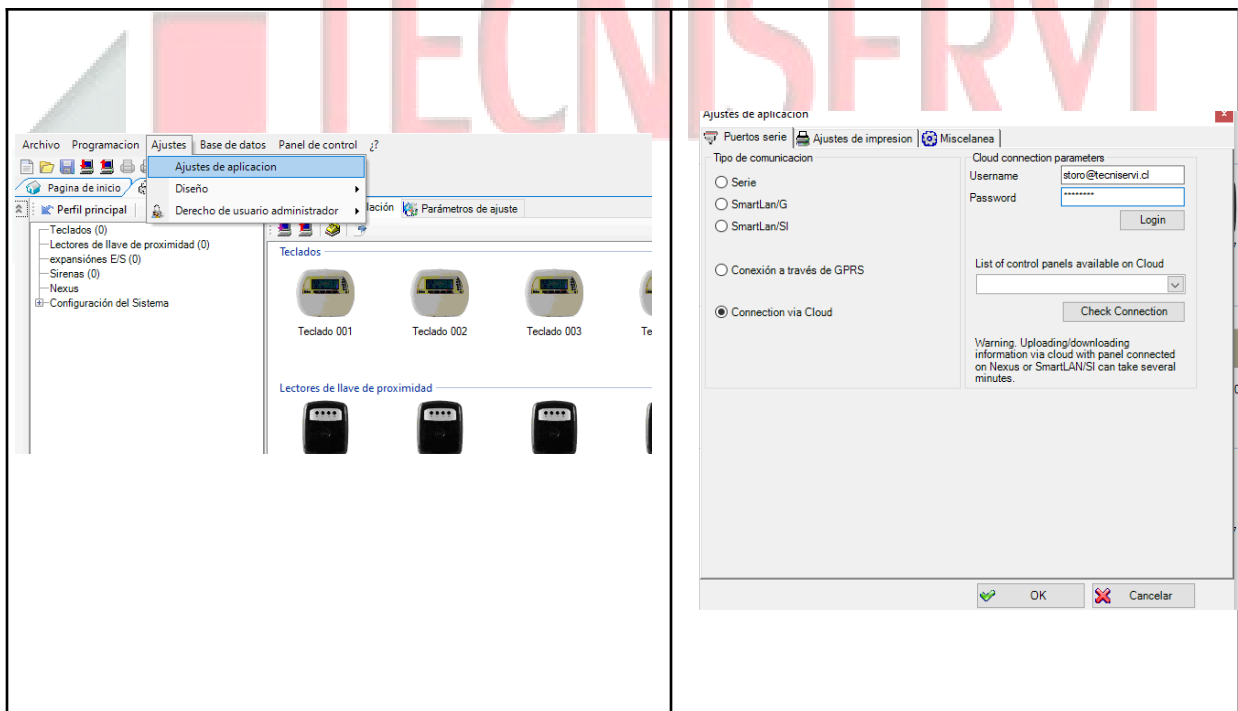
## PASO 1: ACCESO A LA APLICACIÓN

1. Ir al **escritorio del PC** y abrir la carpeta llamada **"Smart League"**.
2. En la sección **"Soluciones recientes"**, hacer clic en **"Solución nueva"**.
3. Seleccionar:
  - **Central de Robo**
  - En "SmartLiving", escoger:  
SmartLiving 5-15; 6.0x



## PASO 2: AJUSTES DE APLICACIÓN

4. En la parte superior, hacer clic en **"Ajustes"**.
5. Entrar a la opción **"Ajustes de aplicación"**.
6. Seleccionar **"Conexión vía iCloud"**.
7. Ingresar las siguientes credenciales:
  - **Usuario:** storo@tecniservi.cl
  - **Contraseña:** 99465496
8. Hacer clic en **"Login"**.



### PASO 3: SELECCIONAR INSTALACIÓN PARA PRUEBA

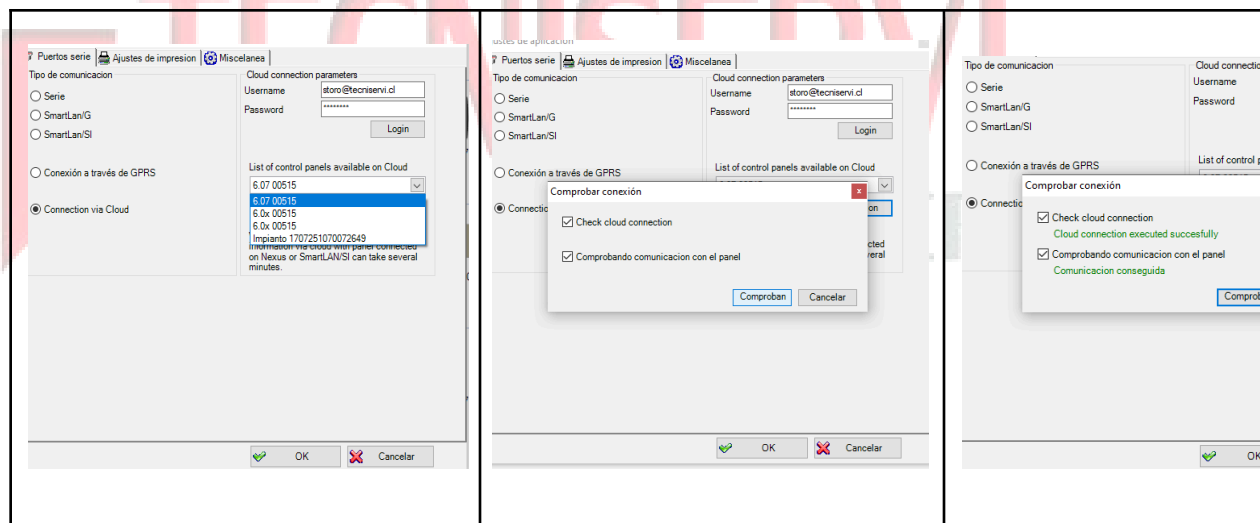
9. Aparecerá una lista de instalaciones. Seleccionar una de las siguientes:

- 6.07 00515 (BUIN)
- IMPIANTO1707251070072649 (ALMAGRO)

10. Una vez seleccionada la instalación, hacer clic en **"Check Connection"**.

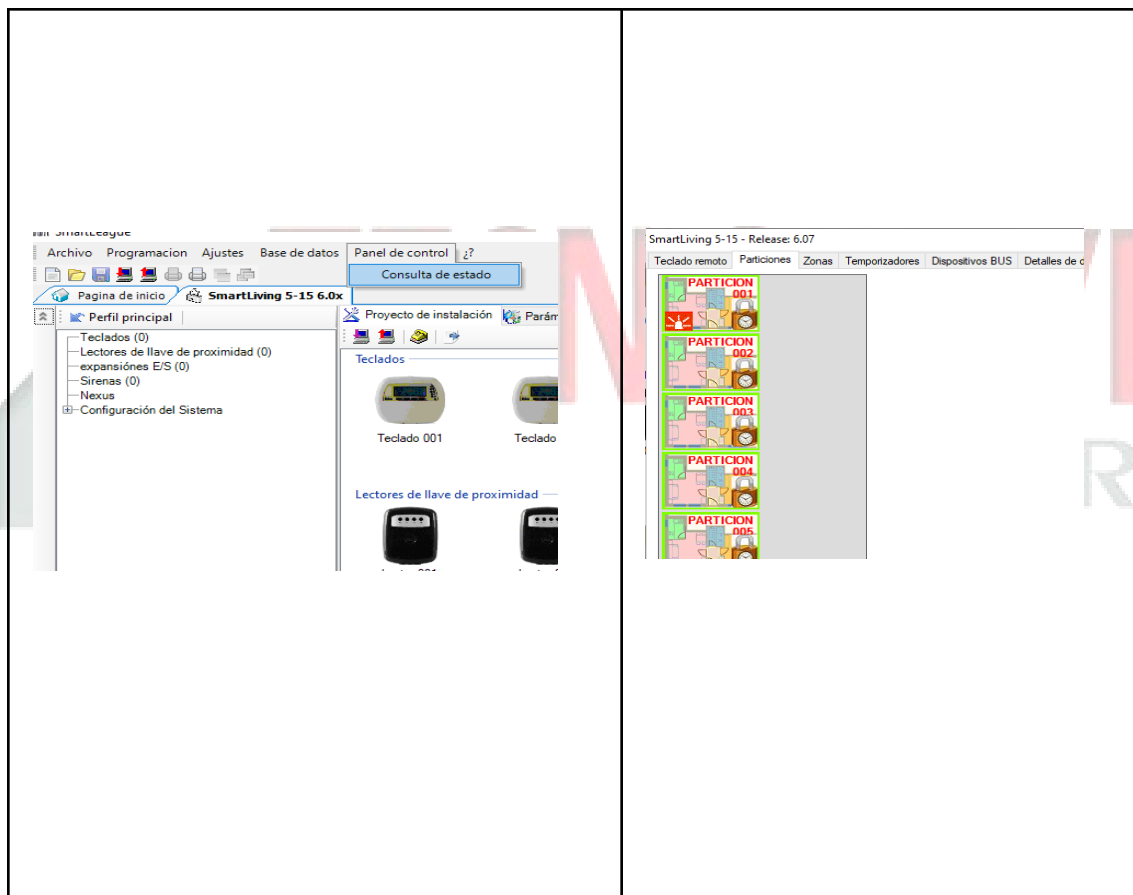
11. Esperar que aparezca el estado de conexión en **verde**.

12. Hacer clic en **"OK"** para cerrar.



#### PASO 4: INGRESAR A CONSULTA DE ESTADO

13. Ir a la parte superior y seleccionar "**Panel de control y consulta de estado**".
14. Ingresar a la opción "**Particiones**".
15. Digitar la **clave de acceso**: 001.



## PASO 5: ARMADO DEL SISTEMA

16. Seleccionar la opción **"Modo de armado ausente"**.
17. Esperar unos segundos para que el sistema se arme correctamente



## PASO 6: VERIFICAR CORREO DEL CLIENTE

18. Ingresar al correo electrónico del **cliente**.

19. Verificar que haya llegado una **notificación de alarma armada**.

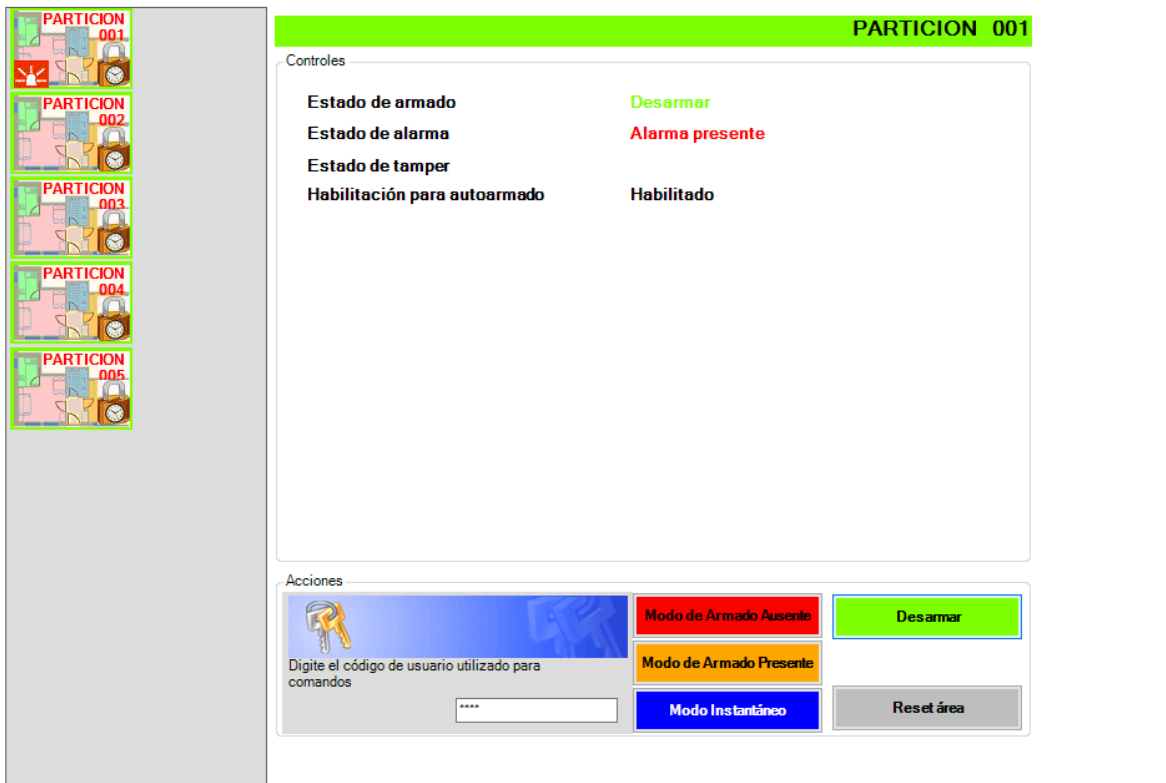


## PASO 7: DESARME DEL SISTEMA

20. Volver al panel y seleccionar la opción "**Desarmar**".
21. Confirmar que el estado del sistema vuelva a normal.

SmartLiving 5-15 - Release: 6.07

Teclado remoto | Particiones | Zonas | Temporizadores | Dispositivos BUS | Detalles de dispositivo | Sirenas | IBUS aislador | Test de andado (walk test) | Power | Dispositivo DAC




**PARTICION 001**

Controles

Estado de armado	Desarmar
Estado de alarma	Alarma presente
Estado de tamper	
Habilitación para autoarmado	Habilitado

Acciones

 Digite el código de usuario utilizado para comandos

\*\*\*\*

Modo de Armado Ausente

Modo de Armado Presente

Modo Instantáneo

Desarmar

Reset área

### Resultado Esperado

- Conexión con la central **verificada** (estado **verde**).
- Notificación de **armado de alarma** recibida en el correo del cliente.
- Sistema **armado y desarmado correctamente**, sin errores.

- **La supervisora realiza esta prueba diariamente**, junto con el monitoreo de cámaras, como parte de sus tareas rutinarias para asegurar el funcionamiento adecuado de los sistemas de seguridad.

# MANUAL SUPERVISORA DE OPERACIONES - ACTUALIZADO

## Coordinación Operacional y Comunicación Interna

La supervisora de oficina y la supervisora de terreno deben trabajar de manera coordinada, colaborativa y orientada a resultados, manteniendo una comunicación permanente y efectiva que permita asegurar la continuidad operacional y la calidad del servicio. Ambas supervisoras deben planificar y coordinar en conjunto las tareas diarias, semanales y mensuales, asegurando claridad en las responsabilidades, tiempos de ejecución y prioridades del equipo técnico. La comunicación debe ser constante durante toda la jornada, utilizando canales formales e informales tales como correo electrónico, teléfono y WhatsApp, con el fin de resolver oportunamente contingencias, coordinar actividades y mantener alineado al equipo. La supervisora de terreno es responsable de reportar de manera oportuna y ordenada: - Avances de obras e instalaciones - Problemas detectados en terreno - Requerimientos de materiales o compras - Necesidades del equipo técnico Por su parte, la supervisora de oficina debe: - Gestionar y dar respuesta a los requerimientos operativos - Apoyar en la resolución de problemas - Coordinar compras y logística - Facilitar la información necesaria para la correcta ejecución de los trabajos Ambas supervisoras deben solicitar de manera permanente a los técnicos el envío de evidencias de trabajo, tales como fotografías, videos y reportes de avance, con el fin de mantener trazabilidad y respaldo de las actividades realizadas. Se recomienda que toda la información generada en terreno sea almacenada en un sistema centralizado, como Google Drive corporativo, organizado por cliente, fecha y tipo de servicio, incluyendo registros fotográficos y audiovisuales. Los técnicos, tanto internos como externos, deben contar con apoyo constante por parte de ambas supervisoras, quienes deben atender sus requerimientos operativos, técnicos y logísticos de forma oportuna. Apoyo al Área de Marketing: La supervisora de operaciones debe contribuir activamente en la generación de contenido para marketing, mediante: - Solicitud de fotografías y videos de trabajos realizados - Selección de material representativo de instalaciones - Coordinación con el área de marketing para su publicación - Apoyo en la difusión de proyectos relevantes Este proceso permite fortalecer la imagen corporativa, generar confianza en clientes potenciales y posicionar a la empresa en el mercado.