# CONTROL DE MANTENIMIENTO

Como se sabe existen básicamente tres tipos de contrato de mantenimiento: El contrato de mantenimiento total que incluye el mantenimiento correctivo y preventivo, el cual a su vez puede dividirse en aquel que incluye las partes dentro del contrato y el que no incluye partes. El contrato que incluye refacciones es propiamente como un seguro, ya que en caso de descompostura el proveedor debe proporcionar las partes sin costo alguno. Este tipo de contrato es normalmente más caro, pero se deja al proveedor la responsabilidad total del mantenimiento a excepción de daños por negligencia en la utilización del equipo. (Este tipo de mantenimiento normalmente se emplea en equipos grandes).

El segundo tipo de mantenimiento es “por llamada”, en el cual en caso de descompostura se le llama al proveedor y éste cobra de acuerdo a una tarifa y al tiempo que se requiera para componerlo (casi todos los proveedores incluyen, en la cotización de compostura, el tiempo de traslado de su oficina a donde se encuentre el equipo y viceversa). Este tipo de mantenimiento no incluye refacciones.

El tercer tipo de mantenimiento es el que se conoce como “en banco”, y es aquel en el cual el cliente lleva a las oficinas del proveedor el equipo, y este hace una cotización de acuerdo con el tiempo necesario para su compostura más las refacciones (este tipo de mantenimiento puede ser el adecuado para computadoras personales).

Al evaluar el mantenimiento se debe primero analizar cuál de los tres tipos es el que más nos conviene y en segundo lugar pedir los contratos y revisar con detalles que las cláusulas estén perfectamente definidas en las cuales se elimine toda la subjetividad y con penalización en caso de incumplimiento, para evitar contratos que sean parciales.

Para poder exigirle el cumplimiento del contrato de debe tener un estricto control sobre las fallas, frecuencia, y el tiempo de reparación.

Para evaluar el control que se tiene sobre el mantenimiento y las fallas se pueden utilizar los siguientes cuestionarios:

1. Especifique el tipo de contrato de mantenimiento que se tiene (solicitar copia del contrato). No se tiene

2. ¿Existe un programa de mantenimiento preventivo para cada dispositivo del sistema de cómputo?   
SI ( ) NO ( X)

3. ¿Se lleva a cabo tal programa?   
SI ( ) NO ( X)

4. ¿Existen tiempos de respuesta y de compostura estipulados en los contratos?   
SI ( ) NO (X )

5. Si los tiempos de reparación son superiores a los estipulados en el contrato, ¿Qué acciones correctivas se toman para ajustarlos a lo convenido? Se reemplaza de forma temporánea   
SI ( ) NO ( X)

6. Solicite el plan de mantenimiento preventivo que debe ser proporcionado por el proveedor.-   
SI ( ) NO ( x)   
¿Cual?

8. ¿Cómo se notifican las fallas?

En caso de falla en el equipo, se le avisa a la encargada de sistemas, quien da paso a dar soluciones.

9. ¿Cómo se les da seguimiento?

Se le pregunta si todo bien.

Como pudimos observar, en El Independiente de Hidalgo no se cuenta con controles que permitan llevar planes de mantenimiento preventivo, el tipo de mantenimiento que se lleva a cabo ahí es de tipo correctivo, es aquí en conde encontramos una oportunidad, y como mejora se tiene la de implementar controles que permitan llevar a cabo mantenimiento preventivo periódicamente.