

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión: 21/9/2026	
	NOMBRE: Gestión de Mantenimiento		Fecha Alta. Act.:	
	Código: IT-AD-043		Versión: 0	Página 1 de 3

Gestión de Mantenimiento

1. Objetivo

Definir el proceso para coordinar las solicitudes de reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones y equipos de la empresa, asegurando una atención oportuna y un adecuado control de los trabajos realizados.

2. Alcance

Aplica a todas las instalaciones físicas (oficinas, almacenes, áreas comunes) y equipos de uso administrativo y operativo de Alta Distribuciones (aires acondicionados, plantas eléctricas, mobiliario, equipos de oficina, sistemas eléctricos y sanitarios, entre otros), gestionados por la Dirección Administrativa.

3. Responsable

Asistente Administrativa, en coordinación con el personal técnico interno y los proveedores externos de mantenimiento autorizados (ver IT-AD-041, Coordinación y Cotización de Proveedores).

4. Tipos de mantenimiento

- Mantenimiento preventivo: revisiones y servicios programados con anticipación para evitar fallas (limpieza de aires acondicionados, revisión de plantas eléctricas, mantenimiento de extintores, entre otros).
- Mantenimiento correctivo: reparación de una falla o daño ya ocurrido, reportado por un colaborador o detectado durante una inspección.

5. Clasificación de la urgencia

Nivel	Descripción	Tiempo de atención esperado
Crítica	Afecta la seguridad de los colaboradores o detiene la operación (ej. falla eléctrica general, fuga de agua importante).	Inmediato, el mismo día.
Moderada	Afecta el confort o la eficiencia del trabajo, pero no detiene la operación (ej. aire acondicionado con bajo rendimiento).	En los siguientes 2-3 días hábiles.
Rutinaria	Mantenimiento programado o mejoras menores sin urgencia (ej. pintura, ajustes de mobiliario).	Según programación acordada.

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión: 21/9/2026	
	NOMBRE: Gestión de Mantenimiento		Fecha Alta. Act.:	
	Código: IT-AD-043		Versión: 0	Página 2 de 3

6. Procedimiento

1. Recibir la solicitud de mantenimiento o reparación, reportada por un colaborador, gerente de área, o detectada por la propia Asistente Administrativa durante una inspección de rutina.
2. Registrar la solicitud, ya sea mediante el módulo de Servicio de Asistencia (tarjeta de Servicios administrativos) o el medio establecido internamente, indicando ubicación, descripción del problema y fecha del reporte.
3. Clasificar la urgencia de la solicitud (crítica, moderada o rutinaria) conforme a la tabla del punto 5, para priorizar su atención.
4. Determinar si el trabajo puede resolverse con personal técnico interno o si requiere la contratación de un proveedor externo especializado.
5. De requerirse un proveedor externo, solicitar cotización siguiendo el procedimiento de Coordinación y Cotización de Proveedores (IT-GH-028) cuando el monto o la naturaleza del trabajo lo amerite.
6. Coordinar con el técnico interno o proveedor externo la visita, indicando fecha, hora y persona de contacto en el lugar.
7. Dar seguimiento a la ejecución del trabajo hasta su resolución completa.
8. Verificar que el trabajo realizado corresponda a lo solicitado y cumpla con condiciones adecuadas de calidad y seguridad.
9. Confirmar con el solicitante que el problema fue resuelto satisfactoriamente antes de cerrar la solicitud.
10. Registrar el mantenimiento realizado (fecha, descripción, responsable, costo si aplica) en la bitácora o control de mantenimiento correspondiente.

Ruta en Odoo: Servicio de Asistencia > Servicios administrativos > Nuevo ticket de mantenimiento

7. Mantenimiento preventivo programado

- Elaborar y mantener actualizado un calendario de mantenimientos preventivos (mensual, trimestral o anual, según el equipo o instalación).
- Confirmar con anticipación al proveedor o técnico correspondiente la fecha programada de cada mantenimiento preventivo.
- Documentar cada mantenimiento preventivo realizado, para llevar el historial de servicio de cada equipo o instalación.

8. Control de garantías

- Conservar la documentación de garantía de equipos y trabajos de mantenimiento realizados por proveedores externos.
- Antes de contratar una reparación, verificar si el equipo o trabajo previo aún se encuentra en período de garantía.
- Reclamar al proveedor correspondiente cuando una falla esté cubierta por garantía vigente, evitando costos innecesarios a la empresa.

Importante: Toda solicitud clasificada como crítica debe escalar de inmediato a la Dirección Administrativa si no puede resolverse el mismo día, dado el riesgo para la seguridad o la operación.

	INSTRUCTIVO		Fecha Emisión: 21/9/2026	
	NOMBRE: Gestión de Mantenimiento		Fecha Alta. Act.:	
	Código: IT-AD-043		Versión: 0	Página 3 de 3

9. Puntos clave

- Las solicitudes que afecten la seguridad de los colaboradores o la operación deben priorizarse de inmediato.
- El mantenimiento preventivo programado reduce la frecuencia e impacto de las fallas correctivas.
- Todo mantenimiento realizado debe quedar registrado para efectos de control, historial de equipos y seguimiento de garantías.
- Verificar la vigencia de garantías antes de asumir costos de reparación evita gastos innecesarios.