

# Consideraciones para la renovación de un contrato de servicios de mantenimiento



**Los clientes de servicio técnico de mantenimiento evalúan varios factores clave al considerar la renovación de un contrato con un proveedor de servicios. Algunos de los factores clave que pueden influir en la decisión del cliente incluyen:**

**Calidad del servicio:** La calidad del servicio técnico de mantenimiento es un factor fundamental para los clientes al considerar la renovación de un contrato. Esto incluye la capacidad del proveedor de servicios para resolver los problemas de mantenimiento de manera efectiva, realizar reparaciones de manera adecuada, cumplir con los plazos y compromisos acordados y brindar un servicio de atención al cliente satisfactorio en general.

La calidad del servicio requiere ser comprobada con información clara y transparente, recopilada durante períodos anteriores de provisión del servicio y presentada esquemáticamente de tal manera de reflejar los índices relevantes de eficiencia.

**Experiencia y competencia técnica:** Los clientes pueden evaluar la experiencia y competencia técnica del proveedor de servicios de mantenimiento al considerar la renovación de un contrato. Esto incluye la capacitación y certificación del personal de mantenimiento, la experiencia en el mantenimiento de equipos o activos similares y la capacidad para mantenerse actualizado con las últimas tecnologías y prácticas de mantenimiento.

Información estadística relacionada a tiempos de solución de problemas y recurrencia de inconvenientes permiten demostrar lo eficiente que ha sido el servicio. Información a la que se puede adicionar los perfiles y certificaciones del personal técnico.

**Fiabilidad y disponibilidad:** La fiabilidad y disponibilidad del proveedor de servicios de mantenimiento son factores clave en la decisión de renovación del contrato. Esto incluye la capacidad del proveedor de servicios para cumplir con los horarios y plazos acordados, estar disponible para atender emergencias o situaciones urgentes y proporcionar un servicio constante y confiable.

Con información estadística se puede comprobar el cumplimiento de los cronogramas de mantenimiento, los tiempos de respuesta, la relación entre trabajos preventivos y correctivos y la fiabilidad de los equipos y sistemas.

**Costo y valor agregado:** El costo del servicio de mantenimiento y el valor agregado que el proveedor de servicios puede ofrecer son factores importantes en la decisión de renovación del contrato. Esto incluye la competitividad de los precios del proveedor de servicios en comparación con otros en el mercado, así como cualquier valor agregado que puedan ofrecer, como garantías extendidas, descuentos, o servicios adicionales que puedan mejorar la relación costo-beneficio para el cliente.

La información histórica de los servicios permite demostrar los servicios en garantía proporcionados y otros servicios sin costo tales como capacitación de usuarios, recomendaciones estratégicas para mejorar la operación de los equipos y sistemas, etc.

**Relación y comunicación:** La relación y comunicación con el proveedor de servicios de mantenimiento también pueden influir en la decisión de renovación del contrato. Esto incluye la comunicación clara y efectiva del proveedor de servicios en términos de actualizaciones, reportes de mantenimiento y respuesta a consultas o preguntas del cliente. Además, una relación sólida basada en la confianza, la colaboración y la comprensión de las necesidades del cliente puede ser un factor importante en la decisión de renovar el contrato.

Un sistema digitalizado de información permite un altísimo nivel de transparencia con el cliente ya que éste recibe los reportes en línea y al instante de la terminación de un servicio en donde constan resultados y/o recomendaciones. Igualmente se integran sistema de evaluación de cada servicio que no solamente sirve de excelente canal de comunicación sino de evaluación de los niveles de satisfacción del cliente.

**Cumplimiento de SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio):** Si el proveedor de servicios de mantenimiento tiene acuerdos de nivel de servicio (SLAs) con el cliente, el cumplimiento de estos acuerdos puede ser un factor clave en la decisión de renovación del contrato. Esto incluye el cumplimiento de los plazos, la calidad del trabajo de mantenimiento y otros compromisos acordados en los SLAs.

Generar reportes de cumplimiento de SLAs en un sistema manual es muy costoso y de gran consumo de tiempo. Un sistema digitalizado con información en una base de datos centralizada facilita realizar las consultas que permiten comprobar los niveles de cumplimiento.



**Retroalimentación de otros clientes o referencias:** La retroalimentación de otros clientes del proveedor de servicios de mantenimiento o referencias de otros clientes satisfechos puede tener un impacto significativo en la decisión de renovación del contrato. La reputación del proveedor de servicios, las recomendaciones de otros clientes y las referencias positivas pueden influir en la confianza y la satisfacción del cliente, lo que a su vez puede afectar la decisión de renovar el contrato.

La publicación periódica de estadísticas de satisfacción de los usuarios de un servicio de mantenimiento permite difundir resultados entre varios miembros de una comunidad de usuarios. Claro está que esto se debe apalancar también con el desarrollo de casos de éxito.

La generación de información mediante sistemas manuales, no especializados o en papel consume tiempo y recursos e impide demostrar analíticamente la eficiencia de los servicios de mantenimiento. Por lo tanto, la implementación de sistemas digitalizados de información detallada y precisa sobre las actividades de mantenimiento, indicadores de desempeño, costos, programación, comunicación con los clientes, seguridad y cumplimiento normativo es esencial para demostrar la eficiencia de los servicios técnicos de mantenimiento y contribuye a la renovación de los contratos.

**“QUIEN NO SEPA ADAPTARSE QUEDARÁ RELEGADO Y CONDENADO A DESAPARECER.  
LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL NO ES UNA OPCIÓN ”**

**“ NO ES LA TECNOLOGÍA LA QUE HACE A LAS EMPRESAS EXITOSAS,  
SINO EL USO DE ELLA PARA PONER AL CLIENTE EN EL CENTRO ”**

