

PLANTILLA 2

Sistema Integral de Atención de Incidencias y Mantenimiento en Condominios (SLA Operativo)

Objetivo del sistema

Establecer un proceso claro, medible y profesional para recibir, atender, escalar y cerrar incidencias, asegurando tiempos de respuesta definidos y mantenimiento preventivo estructurado.

1. Canal único de reportes

Canales autorizados: App o sistema, WhatsApp oficial, correo electrónico y bitácora en caseta. Regla clave: si no entra por canal oficial, no existe.

2. Registro obligatorio de incidencia

Folio único, fecha y hora, residente, ubicación, tipo de incidencia, evidencia y descripción.

3. Clasificación de prioridad

Emergencia: <1 hora. Alta: <24 horas. Media: 48-72 horas. Baja: programable.

4. Flujo operativo

Recepción, registro, clasificación, asignación, ejecución, validación, cierre y notificación al residente.

5. Asignación de proveedores

Control por categoría y evaluación mensual de desempeño.

6. Bitácora de mantenimiento preventivo

Bombas, elevadores, planta eléctrica, áreas verdes y limpieza con responsables y evidencias.

7. KPIs del sistema

Tiempo de respuesta, cumplimiento de SLA, incidencias recurrentes y costos mensuales.

8. Comunicación con residentes

Avisos de apertura, seguimiento y cierre de incidencias.

9. Regla de oro

Lo que no se registra, no se puede mejorar.