



Preventivo



Correctivo



Gestión

ambiental y energética



Compras

Gestión de averías

Publicado: Octubre 2012

Última versión: Octubre 2012

Código: 99-00-04-PR-S-03-00

Objetivo y alcance

Describe el procedimiento a seguir con el fin de atender las incidencias o averías que puedan ir surgiendo en el hotel. Las averías podrán ser solventadas:

- Por el personal de Mantenimiento del hotel
- Por empresas externas (debemos asegurarnos que la empresa esté homologada para la instalación o el mantenimiento de los equipos correspondientes)

El Jefe de Mantenimiento es el responsable de los trabajos diarios relacionados con el seguimiento de las averías del hotel.

Siempre se deberán tener en cuenta las consideraciones ambientales definidas dentro del Sistema de Gestión ambiental y Energético de NH Hoteles, en cuanto al mantenimiento de las instalaciones de los edificios con el fin de prevenir, vigilar y corregir aquellas instalaciones o equipos susceptibles de ser contaminantes.

Contenido

- 1 Criterios generales
- 2 Operativa
 - 2.1 Notificación de la avería
 - 2.2 Resolución de la avería
 - 2.3 Firma de la reparación
 - 2.4 Revisión de la reparación y firma del registro de incidencias
 - 2.5 Reparación por empresa externa
- 3 Normas de actuación
 - 3.1 Averías en habitaciones
 - 3.2 Averías en zonas comunes
- 4 Procedimientos relacionados
- 5 Registros y archivo
- 6 Validación del procedimiento

1 Criterios generales

*** Aquellos hoteles certificados bajo la norma ISO, utilizarán los procedimientos y plantillas derivados de su aplicación.**

Todos los Jefes de Mantenimiento en los hoteles deben tener un archivo con toda la información (o una copia) de los contratos firmados (ver el documento *Listado de contratos obligatorios.xls* ver procedimiento *Mantenimiento preventivo de instalaciones.xls* por el hotel o por el Área Corporativo de

Organization Department – Gestión de averías



Ingeniería y Medio Ambiente, una copia de los albaranes y facturas recibidas así como una lista de todas las intervenciones realizadas por empresas externas en el hotel.

Todas las incidencias se deberán anotar **SIEMPRE** en la plantilla *Incidencias mantenimiento.xls*. Este fichero **ÚNICO** se deberá mantener siempre actualizado en una carpeta compartida en el servidor de datos del hotel y servirá para la notificación, el seguimiento y es posterior control de las incidencias producidas.

2 Operativa

2.1 Notificación de la avería

Responsables: *Cualquier departamento del hotel, Jefe de Mantenimiento*

Cualquier departamento del hotel puede detectar una avería, que será informada para su resolución al Jefe de Mantenimiento. Además, durante el día, la Recepción puede recibir notificaciones de incidencias para resolver por mantenimiento de diferentes formas:

- Llamada del cliente/ solicitud en Recepción.
- A través de la Gobernanta, tras ser informada por los asistentes de pisos, mientras se realiza la limpieza de las habitaciones (ver procedimiento *Preparación del día y seguimiento de la limpieza*) o por cualquier otro Jefe de Departamento del hotel.

En cualquier caso, anotaremos la avería, fecha y hora en la plantilla *Incidencias mantenimiento.xls* disponible en la red del hotel e informaremos al Jefe de Mantenimiento para explicarle la situación y la incidencia recibida.

2.2 Resolución de la avería

Responsables: *Personal de Mantenimiento*

En caso de que la incidencia sea urgente (en base al escalado de prioridades definido previamente por el Jefe de Mantenimiento y el Director del hotel) o que el cliente esté en la habitación (en cuyo caso, siempre será prioritaria), la atenderemos inmediatamente resolviéndola siempre que sea posible y dispongamos de los recursos necesarios.

Si la importancia de la incidencia no es tan elevada como para atenderla inmediatamente, el Jefe de Mantenimiento planificará su revisión en función del resto de tareas del día.

Si la incidencia resuelta ha generado algunos residuos, actuaremos según su tipología para eliminarlos (ver procedimiento *Gestión de residuos*). Si no existe ninguna pauta relativa a la eliminación de los residuos, el Jefe de Mantenimiento llamará al Departamento de Ingeniería y Medio Ambiente para encontrar el mejor procedimiento para su eliminación.

Si no se puede resolver la incidencia en ese momento y requiere que el cliente sea cambiado de habitación, llamaremos a Recepción para informar de la situación y la razón de la imposibilidad de solucionarlo en el momento (ver procedimiento *Atención al cliente*)



2.3 Firma de la reparación

Responsables: Personal de Mantenimiento

Una vez solventada la incidencia, completaremos la plantilla *Incidencias mantenimiento.xls* indicando el responsable, la fecha y hora de resolución de la misma.

2.4 Revisión de la reparación y firma del registro de incidencias

Responsables: Jefe de Mantenimiento, Director del hotel, Responsable Regional de Ingeniería y Medio ambiente

El Jefe de Mantenimiento comprobará la reparación para cerciorarse de que el trabajo se ha realizado correctamente y firmará la resolución de la incidencia en la plantilla *Incidencias mantenimiento.xls*.

El Director del hotel revisará y firmará **una vez a la semana** este registro de incidencias y el Responsable Regional de Ingeniería y Medio ambiente realizará el seguimiento de las incidencias del hotel, como mínimo **una vez al semestre**.

2.5 Reparación por empresa externa

Responsables: Jefe de Mantenimiento, empresa externa

Si existe un contrato de mantenimiento de la máquina averiada, el Jefe de Mantenimiento contactaremos con el proveedor del mantenimiento para solicitar la asistencia contratada.

Siempre deberemos tener en cuenta las normas relativas a prevención de riesgos laborales de cada país en relación a la coordinación de actividades realizadas en nuestros centros por empresas externas.

Las empresas externas deberán siempre cumplir con la normativa en materia de seguridad y salud laboral. Para asegurarnos de ello, la Dirección deberá exigirles la presentación de la documentación que lo acredite o mostrarles y hacerles firmar los protocolos de riesgos laborales necesarios en función de la normativa vigente en el país.

A la llegada del personal de una empresa externa, le mostraremos las instalaciones a revisar y les dejaremos nuestro número de teléfono de contacto, para que nos llamen en caso necesario. Una vez que haya finalizado la reparación revisaremos la hoja de trabajo (albarán) para comprobar que las horas y materiales empleados son correctos.

En estos casos, trasladaremos el seguimiento de la reparación al registro *Control de correctivos por empresas externas.xls*.



3 Normas de actuación

Responsables: Personal de Mantenimiento

3.1 Averías en habitaciones

Las averías que procedan de habitaciones ocupadas por huéspedes se atenderán según las siguientes pautas:

- Si encontramos el cartel de **“No molestar”**, no debemos entrar en la habitación bajo ningún concepto. Esperaremos hasta que nos avisen o el huésped cambie el cartel por el de **“Puede entrar”**.
- Antes de entrar en una habitación llamaremos dos veces de forma pausada y anunciándonos para que, en caso de estar el huésped, le dé tiempo a responder.
- Si el huésped se encuentra en la habitación, les preguntaremos si les va bien que realicemos el trabajo o si prefieren que pasemos en otro momento. Siempre intentaremos causar las menos molestias posibles. En todo momento se utilizarán gestos y palabras corteses como **“Buenos días / tardes / noches. ¿Da usted su permiso para reparar ...?”**, **“Gracias”** o **“¿A qué hora le va bien que pasemos?”**.
- Nunca dejaremos ninguna habitación de huésped sin vigilancia.
- Al salir de la habitación, si los clientes están dentro, nos aseguraremos de su conformidad con la reparación y nos despediremos educadamente.
- Si el huésped no se encuentra en la habitación, colgaremos el cartel de **“Servicio de reparación”** en la puerta, realizando los trabajos de reparación con la puerta cerrada. Se plantean dos excepciones para mantener la puerta abierta:
 - En caso de habitaciones de salida.
 - En caso de que el huésped se encuentre dentro de la habitación, podremos reparar la incidencia con la puerta abierta y siempre con el cartel de **“Servicio de reparación”**.
- Una vez finalizado, es muy importante asegurarnos de que hemos cerrado bien la puerta de entrada y las ventanas, si las hubiéramos tenido que abrir.
- Nunca abriremos la habitación a un cliente que nos lo solicite. Le explicaremos que por seguridad deberá dirigirse al departamento de Recepción y solicitar un duplicado de su tarjeta.
- Queda terminantemente prohibido encender la TV o la radio mientras estamos realizando trabajos en una habitación. Si el cliente se las ha dejado encendidas, procederemos a apagarlas. Asimismo queda terminantemente prohibido fumar en las habitaciones de huéspedes.
- Si durante nuestro trabajo en una habitación suena el teléfono, no responderemos.
- Queda prohibido utilizar los teléfonos de las habitaciones para comunicaciones privadas. A este fin, sólo podrá utilizarse el de la oficina del Jefe de Mantenimiento, por causa grave y previa autorización.
- El silencio y la discreción son muestras de respeto hacia nuestros clientes.
- Jamás utilizaremos los servicios de una habitación ni tocaremos ninguno de los complementos (papeles, amenities, toallas, etc.)
- Una vez finalizado un trabajo, avisaremos inmediatamente a la Gobernanta, para que envíe a alguien a repasar la habitación.



3.1 Averías en zonas comunes

Las tareas que deban realizarse en las zonas comunes del hotel se realizarán respetando al máximo las siguientes pautas:

- Cuando vayamos a realizar algún trabajo que pueda causar molestias (ruidos, olores a pintura, etc.) a los clientes, siempre avisaremos a Recepción, indicándoles la duración prevista del mismo. De esta forma, Recepción podrá tomar las medidas oportunas (prevenir a los clientes, cambios de habitación, etc.)
- Cuando se efectúe una intervención de mantenimiento o reparación en lugares de acceso público, es necesario reforzar las normas de seguridad, para lo cual, señalizaremos la zona mediante cintas de advertencia y/o conos delimitadores, y un cartel en varios idiomas pidiendo disculpas por las molestias.

4 Procedimientos relacionados

Mantenimiento preventivo de instalaciones
 Preparación del día y seguimiento de la limpieza
 Gestión de residuos
 Atención al cliente

5 Registros y archivo

Registro o Documento	Responsable	Plazo archivo
Incidencias mantenimiento	Jefe de Mantenimiento/ Director del hotel	3 años
Control de correctivos por empresas externas		6 años (5 y el vigente), salvo equipos importantes que requieran histórico donde se conservarán durante la vida de la instalación o máquina *BU Italia: 10 años (9 y el vigente)
Copia de los albaranes u hojas de trabajo y facturas recibidas de los proveedores externos		



Preventivo



Correctivo



Gestión ambiental y energética



Compras

6 Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Aprobado por		Fecha aprobación
1	Projects, Construction & Engineering (Process Owner)	Environment & Engineering Director	Luis Ortega	Octubre 2012
		SVP Projects, Construction & Engineering	Santiago López	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Operations	Operations Control Director		
	Resources	SVP Human Resources		Steering Minutes 16/10/2012
	Management Committee			