



Preventivo



Correctivo



Gestión ambiental y energética



Compras

Mantenimiento preventivo de habitaciones, áreas comunes y salones

Publicado: Octubre 2012

Última versión: Octubre 2012

Código: 99-00-04-PR-S-02-00

Objetivo y alcance

Con el fin de mantener todas las instalaciones del hotel en perfecto estado es necesario realizar un mantenimiento preventivo de las mismas.

Para ello, cada hotel deberá establecer un plan de mantenimiento preventivo de habitaciones, áreas comunes y salones, teniendo en cuenta que cuanto mayor sea la frecuencia y rigurosidad de las revisiones, surgirán menos averías imprevistas y aseguraremos ofertar un mejor producto y servicio a nuestros clientes.

La Dirección, el Jefe de Mantenimiento y la Gobernanta son los responsables de la definición y cumplimiento de los planes de mantenimiento preventivo.

Contenido

- 1 Operativa
- 2 Registros y archivos
- 3 Validación del procedimiento

1 Operativa

Responsable: Jefe de Mantenimiento

La revisión de las habitaciones, áreas comunes y salones se realizará siguiendo las pautas establecidas y utilizando los registros indicados a tal efecto en los procedimientos "*Inspección de habitaciones y baños*" e "*Inspección de áreas comunes y salones*" definidos en el **Área de Housekeeping**.

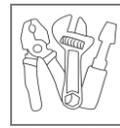
La Dirección del hotel, junto al Jefe de Mantenimiento y la gobernanta, definirá el número de habitaciones que se deberán inspeccionar, teniendo en cuenta que cuanto mayor sea la frecuencia y rigurosidad de las revisiones aseguraremos ofertar un mejor producto y servicio a nuestros clientes.

Para la inspección de habitaciones se recomienda un ratio de inspección diario de 1,5% del total de habitaciones del hotel, de forma que cada tres meses hayan sido inspeccionadas todas (ej. en un hotel de 200 habitaciones se inspeccionarán 3 cada día).

En cuanto a las zonas comunes las inspecciones se realizarán como mínimo trimestralmente, aunque se recomienda ampliar su frecuencia en función de la ocupación de los salones y disponibilidad del personal involucrado.



Preventivo



Correctivo



Gestión
ambiental y energética



Compras

El fin de estas inspecciones es doble:

- Detectar el estado de conservación de las habitaciones y zonas comunes del hotel.

Por parte del departamento de Mantenimiento, se inspeccionará el estado y funcionamiento de todos los elementos e instalaciones de las habitaciones y zonas comunes, procediendo a reparar las posibles averías y sustituyendo los elementos o partes consumibles deterioradas cuyo mal estado pueda originar incomodidades a los clientes.

En ambos casos, utilizarán para ello los registros *“Inspección de habitaciones y baños.xls”* e *“Inspección de áreas comunes y salones.xls”*. Estos registros deberán ser adaptados en cada hotel a sus habitaciones y zonas comunes. Una vez cumplimentados correctamente archivados.

El control de las inspecciones se anotará en la plantilla *“Estatus inspección de habitaciones.xls”* en la que se indicará cada una de las revisiones realizadas en cada habitación y la fecha de la inspección.

Este control nos permitirá realizar una previsión de gasto en materia de reparaciones que se deberá incluir en el presupuesto del año siguiente.

El Jefe de Mantenimiento del hotel deberá remitir al Regional de Mantenimiento de cada zona un resumen con las reparaciones y renovaciones a llevar a cabo en el siguiente año.

- Establecer una planificación de mantenimiento preventivo identificando elementos y frecuencia de los mismos.

En base a los resultados de las inspecciones se recomienda establecer un programa de mantenimiento preventivo, teniendo en cuenta todas las áreas del hotel y sus elementos. Una planificación estructurada garantizará el óptimo estado de conservación de elementos y zonas comunes

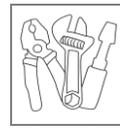
Para la elaboración del planning de mantenimiento preventivo, se deberá confeccionar un listado con todos los elementos que hay que tener en cuenta, anotando al lado la frecuencia idónea de revisión para mantenerlos en perfectas condiciones. (revisión de siliconas, revisión del caudal y presión del agua, correcto funcionamiento de los termostatos, etc).

En un mismo elemento, esta frecuencia puede variar de unos hoteles a otros en función de diversos factores (ocupaciones, clima, tipo de huésped, etc.).

Cada área del hotel tiene unos horarios de funcionamiento y otros de cierre, que será conveniente aprovechar para determinados trabajos. Para las áreas que no cierran, se elegirá siempre el horario en el que se causen menos molestias a los huéspedes.



Preventivo



Correctivo



Gestión
ambiental y energética



Compras

3 Registros y archivo

| Registros | Responsables | Plazo archivo |
|---------------------------------------|---------------|---------------|
| Estatus inspección de habitaciones | Mantenimiento | 12 meses |
| Inspección de habitaciones y baños | Mantenimiento | 12 meses |
| Inspección de áreas comunes y salones | Mantenimiento | 12 meses |

3 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 | | |
| | Management Committee | | | Steering Minutes 16/10/2012 |