



Preventivo



Correctivo



Gestión
ambiental y energética



Compras

Mantenimiento preventivo de instalaciones

Publicado: Octubre 2012

Última versión: Octubre 2012

Código: 99-00-04-PR-S-01-00

Objetivo y alcance

Describe las tareas de mantenimiento de las instalaciones que debe realizarse de manera preventiva debido a exigencias legales o a requerimientos marcados desde el Área Corporativa de Ingeniería y Medio Ambiente.

El Departamento de Mantenimiento del hotel coordina las labores y planificaciones de mantenimiento de los edificios y sus instalaciones con personal propio o subcontratado. En este segundo caso debe asegurarse que la empresa externa esté homologada para la instalación o el mantenimiento de los equipos correspondientes.

El Director del hotel velará por el cumplimiento:

- de las labores de mantenimiento preventivo.
- y de 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.

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
 - 1.1 Consideraciones generales sobre el mantenimiento de instalaciones
- 2 Operativa
 - 2.1 Revisión del libro de mantenimiento y realización de las tareas preventivas
 - 2.2 Tareas realizadas por empresas externas
 - 2.3 Actualización del libro de mantenimiento
 - 2.4 Revisión del libro de mantenimiento
- 3 Registros y archivo
- 4 Validación del procedimiento



Preventivo



Correctivo

Gestión
ambiental y energética

Compras

1 Criterios generales

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

El Área Corporativa de Ingeniería y Medio Ambiente establece a principio de año todos los trabajos relativos al mantenimiento preventivo de instalaciones que deben ser realizados durante el ejercicio así como las certificaciones a actualizar. Todos estos trabajos se describirán en un único libro definido específicamente por hotel.

En este libro llamado *Libro de mantenimiento.xls* (además del *Libro del agua.xls*, y de otros registros según la legislación local aplicable al hotel.) se describen todas las tareas que el Jefe de Mantenimiento debe realizar diariamente para revisar el correcto funcionamiento del hotel.*

***BU España e Italia: Libro del Agua es obligatorio**

En este libro se incluyen todas las tareas de mantenimiento que el hotel debe cumplir.

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*) por el hotel o por el Área Corporativa de Ingeniería y Medio Ambiente y una copia de los albaranes (órdenes de trabajo, actas de inspección o revisión, etc.) y facturas recibidas así como una lista de todas las intervenciones realizadas por empresas externas en el hotel.

Las tareas definidas por el Área de Ingeniería y Medio Ambiente pueden ser realizadas por el personal del propio hotel o bien por una compañía externa contratada para ello. Estas tareas se dividen en tres tipos:

- **Obligatorias:** las tareas que deben ser realizadas en todos los hoteles de NH por razones legales o imposición de la Compañía.
- **Recomendadas:** este tipo de tareas aplican a hoteles específicos y son recomendaciones (que deben ser cumplidas por el hotel) realizadas por el Área Corporativa de Ingeniería y Medio Ambiente.
- **Solicitadas por el hotel:** se trata de tareas de mantenimiento solicitadas por el propio Jefe de Mantenimiento y/o Director del hotel.

Las operaciones de mantenimiento en las instalaciones de NH Hoteles se desarrollarán de acuerdo con la normativa de aplicación específica para cada equipo.

Los responsables de mantenimiento de cada instalación diseñarán cuadrantes de planificación de los trabajos de mantenimiento recogidos en el *Libro de mantenimiento.xls* (además del *Libro del agua.xls*, y de otros registros según la legislación local aplicable al hotel). En la elaboración de estos cuadrantes se considerarán las necesidades de mantenimiento preventivo y la periodicidad de revisiones e inspecciones que establece la legislación.



Preventivo



Correctivo

Gestión
ambiental y energética

Compras

2 Operativa

2.1 Revisión del libro de mantenimiento y realización de las tareas preventivas

Responsables: *Jefe de Mantenimiento, Técnicos de Mantenimiento*

A primera hora de la mañana revisaremos el *Libro de mantenimiento.xls* y el *Libro del agua.xls* (incluye el control de la legionela), para planificar y distribuir (si aplica) las tareas del día:

- **Tareas obligatorias:** programaremos su realización durante el día por los empleados de Mantenimiento del hotel (no las podrán realizar empresas externas)
- **Tareas recomendadas/ solicitadas:** después, de la misma forma y a lo largo del día, los Técnicos de Mantenimiento realizarán el resto de tareas descritas en el libro de mantenimiento.

Además, realizaremos todos los preparativos necesarios por si tiene que llegar una empresa externa para hacer algún trabajo preventivo.

2.2 Tareas realizadas por empresas externas

Responsables: *Jefe de Mantenimiento, empresa externa*

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. Si tenemos disponibles les daremos una tarjeta de visitantes.

A la finalización del trabajo nos deberán mostrar la hoja de servicios (albarán). Revisaremos los trabajos realizados con el fin de asegurar que son los solicitados y que los materiales y horas de trabajo con correctos. Finalmente, si estamos de acuerdo, firmaremos esta hoja de servicio. Si no estamos conformes, firmaremos la hoja de servicio indicando **"no conforme"**.

Las hojas de servicio no deben ser firmadas por el Departamento de Recepción salvo causa de fuerza mayor, ya que ellos no son especialistas en los trabajos realizados y la firma del parte supone la aceptación de las condiciones que incluye.

2.3 Actualización del libro de mantenimiento

Responsables: *Jefe de Mantenimiento, empresa externa*

Completaremos el *Libro de mantenimiento.xls* y el *Libro del agua.xls* a medida que los Técnicos de Mantenimiento del hotel y/o la empresa externa hayan finalizado las tareas que se muestran en el mismo, reflejando los comentarios necesarios y la justificación de las tareas no realizadas (siempre

Organization Department – Mantenimiento preventivo de instalaciones



Preventivo



Correctivo



Gestión
ambiental y energética



Compras

que exista una causa que no esté relacionada con la falta de tiempo). Además, incluiremos todos aquellos documentos, certificados, hojas de servicio e información relativa a los trabajos de las empresas externas.

2.4 Revisión del libro de mantenimiento

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

Mensualmente, Dirección revisará, controlará y firmará el *Libro de mantenimiento.xls* y el *Libro del agua.xls* con el fin de verificar en todo momento la correcta y puntual gestión de las tareas de mantenimiento preventivo.

Además, el Responsable Regional de Ingeniería y Medio ambiente realizará seguimiento del mantenimiento preventivo del hotel, como mínimo **una vez al semestre**.

3 Registros y archivo

Registro o Documento	Responsable	Plazo archivo
Listado de contratos obligatorios	Jefe de Mantenimiento/ Director del hotel	Actualizado
Contratos de mantenimiento Toda la información (o una copia) de los contratos de mantenimiento actualizados firmados por el hotel o por el Departamento Corporativo de Medio Ambiente e Ingeniería y los precios para el ejercicio		Contratos actuales, durante la vigencia del contrato
Libro de mantenimiento, incluyendo hojas de medida e informes de mantenimiento		3 años
Libro del agua		3 años
Copia de los albaranes u órdenes de trabajo y facturas recibidas así como una lista de todas las intervenciones realizadas por empresas externas en el hotel		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)
Boletín de autorización de puesta en servicio de la instalación eléctrica en baja tensión	Jefe de Mantenimiento/ Director del hotel	PERMANENTE
Boletín de autorización de puesta en servicio de la instalación eléctrica en alta tensión		PERMANENTE
Autorización de Puesta en Servicio de cualquier Instalación (PCI, Clima, ascensores, etc.) en la Delegación Provincial del Ministerio de Industria y Energía		PERMANENTE
Autorización de Puesta en Servicio de las Instalaciones Petrolíferas de Uso propio en la Delegación Provincial del		PERMANENTE



Preventivo



Correctivo



Gestión
ambiental y energética



Compras

Registro o Documento	Responsable	Plazo archivo
Ministerio de Industria y Energía B26 *No en BU Italia		
Notificación de puesta en marcha de Torre de Refrigeración al organismo de Salud correspondiente		PERMANENTE
Inspecciones asociadas a Mantenimiento Legal (Inspección BT, Inspección PCI, retimbrados, ...)		6 años (5 y el vigente)
Certificados Limpieza Campanas *No en BU Italia		6 años (5 y el vigente)
Analíticas Legionela (RD 865)		6 años (5 y el vigente)
Analíticas Potabilidad Agua (RD 140)		6 años (5 y el vigente)
Actas OCA Ascensores		6 años (5 y el vigente)
Actas OCA Baja Tensión		6 años (5 y el vigente)
Actas OCA Centros Transformación		6 años (5 y el vigente)
Actas OCA GLP *No en BU Italia		6 años (5 y el vigente)
Actas OCA depósitos Gasóleo *No en BU Italia		6 años (5 y el vigente)

4 Validación del procedimiento

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