

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			<b>CODIGO</b>	<b>HOJA</b>
	<b>MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS E INSTALACIONES</b>			<b>MP-O-9580-01</b>	<b>1/7</b>
<b>Área</b>	<b>Departamento</b>	<b>No. De Revisión</b>	<b>Razón de Revisión</b>	<b>Sustituye a</b>	<b>Vigencia</b>
<b>Operaciones</b>	<b>Mantenimiento</b>	<b>00</b>	<b>Ninguna</b>	<b>Ninguno</b>	<b>01/08/23</b>

## 1. Objetivo

Establecer un procedimiento adecuado para normar la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los activos fijos, verificando el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos del hotel a fin de preservar la prestación de un buen servicio a los huéspedes y clientes.

## 2. Áreas Involucradas

Todas las áreas operativas del hotel.

## 3. Documentos

- |   |                     |
|---|---------------------|
| • Programa de Mantenimiento Preventivo Anual                    | Form. REG-O-9580-01 |
| • Ficha Técnica de Control de Máquinas                          | Form. REG-O-9580-02 |
| • Reporte de Cumplimiento Mensual del Programa de Mantenimiento | Form. REG-O-9580-03 |
| • Formulario de Traslado de Activos Fijos                       | Form. REG-O-9580-04 |
| • Informe de Baja Técnica de Activos Fijos                      | Form. REG-O-9580-05 |
| • Informe Justificativo de Adquisiciones                        | Form. REG-O-9580-06 |
| • Validación Técnica de Adquisiciones                           | Form. REG-O-9580-07 |
| • Control de Consumo de Servicios Básicos                       | Form. REG-O-9580-08 |
| • Reporte Actualizado CAPEX                                     | Form. REG-O-9580-09 |

## 4. Políticas y/o estándares

- |  |              |
|--|--------------|
| • Gestión del Mantenimiento de Activos Fijos e Instalaciones | PL-O-9580-01 |
| • Manual de Inocuidad Alimentaria BPM                        |              |

## 5. Descripción del procedimiento

La descripción esquemática del procedimiento para el proceso de Mantenimiento estará representada mediante un Diagrama de Flujo de Proceso. Ver *FP-O-9580-01 Gestión del Mantenimiento de Activos Fijos e Instalaciones*.

### 5.1. Planeación, Ejecución y Supervisión de Mantenimiento Preventivo de Equipos Críticos y no Críticos

#### Jefe de Mantenimiento

1. Desarrolla y diseña el **“Programa de Mantenimiento Preventivo Anual”** considerando los siguientes puntos:

- 1.1. Evalúa si los mantenimientos requieren de la contratación de un proveedor o pueden ser efectuados por el personal técnico del hotel.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- Juan Carlos Pazmiño M. Jefe de Mantenimiento 01-08-23	----- Ismar Kourroski Director General 01-08-23	----- Edmundo Kronfle Director Ejecutivo 01-08-23

- 1.1.1. De existir la intervención de un proveedor, recibe el cronograma de las actividades a realizar en digital y en formato A3. De ser el caso, esta documentación se recibe luego de cada suscripción de Contrato.
- 1.2. Detalla en el cronograma de mantenimiento los trabajos a efectuarse posterior a la evaluación de estos.
- 1.3. Verifica junto al Área Contable el presupuesto de mantenimiento asignado mensualmente.
2. Revisa la planificación y programación de los mantenimientos detallados en el **“Programa de Mantenimiento Preventivo Anual”** al iniciar el mes.
3. Envía por correo electrónico el **“Programa de Mantenimiento Preventivo Anual”** para aprobación hasta el 1 de diciembre de cada año, al Gerente General, Delegado Corporativo de Mantenimiento y Director General.
4. Una vez aprobado el **“Programa de Mantenimiento Preventivo Anual”**, socializa con el personal del departamento, los trabajos a realizar durante el año para su respectivo control y ejecución.
  - 4.1. Solicita al Técnico y/o Supervisor de Mantenimiento la ejecución y control de los siguientes puntos:
    - 4.1.1. Contar con un registro diario de las lecturas efectuadas a las cámaras de refrigeración y producción, a fin de precautelar la pérdida eventual de temperatura en estas áreas.
    - 4.1.2. Efectuar una revisión constante (diaria) de la temperatura que circula en la red general del hotel mediante la realización de una hoja de control a fin de cumplir con los estándares de seguridad establecidos.
5. Revisa mensualmente la programación del mantenimiento correspondiente, a fin de establecer fechas de ingreso para su ejecución tanto para el personal interno como externo.
6. Coordina con el Técnico de Mantenimiento; la disponibilidad del área o equipo, consultando la ocupación del día y delegando un responsable para la supervisión del trabajo a efectuarse.

**Contratista**

7. De existir disponibilidad, recibe vía correo electrónico del proveedor la lista del personal técnico y horario en el que se realizará el servicio de mantenimiento preventivo programado; mismo que se recibe con al menos 24 horas de anticipación.
8. Si no existe disponibilidad para la ejecución y supervisión del trabajo de mantenimiento, solicita al proveedor que re programe el mantenimiento a otra fecha disponible.

**Asistente o Técnico de Mantenimiento Delegado**

9. Verifica el correcto bloqueo del área, a fin de no generar molestias a los huéspedes durante el trabajo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- Juan Carlos Pazmiño M. Jefe de Mantenimiento 01-08-23	----- Ismar Kourroski Director General 01-08-23	----- Edmundo Kronfle Director Ejecutivo 01-08-23

10. Supervisa In Situ que el proveedor realice los mantenimientos preventivos cumpliendo con los estándares establecidos por el fabricante en cada uno de los equipos, acorde a lo indicado en el Contrato previamente celebrado, de ser el caso.
11. Verifica en coordinación con el proveedor que el equipo crítico o no crítico se encuentre funcionando correctamente efectuando las siguientes actividades posteriores al mantenimiento:
  - Encender y verificar que la rutina de encendido sea la correcta.
  - Realizar pruebas de funcionamiento, para comprobar que el equipo se encuentre operando en condiciones normales o de acuerdo a como se encontraba antes de iniciar el servicio.

**Personal Interno**

**Técnico de Mantenimiento**

12. Recibe las instrucciones del jefe de mantenimiento para la ejecución de la tarea preventiva en los equipos detallados en el **“Programa de Mantenimiento Preventivo Anual”**.
13. Evalúa el correcto bloqueo del área, a fin de no causar molestias a los huéspedes durante la ejecución del trabajo.
14. Verifica en coordinación con el Asistente de Mantenimiento que el equipo crítico o no crítico se encuentre funcionando correctamente efectuando las siguientes actividades posteriores al mantenimiento:
  - Encender y verificar que la rutina de encendido sea la correcta.
  - Realizar pruebas de funcionamiento, para comprobar que el equipo se encuentre operando en condiciones normales o de acuerdo a como se encontraba antes de iniciar el servicio.

**Asistente o Técnico de Mantenimiento Delegado**

15. Llena la **“Ficha Técnica de Control de Máquinas”** en digital y en físico, detallando los trabajos ejecutados durante la intervención tanto del personal técnico como del proveedor.
16. Archiva la evidencia de los trabajos efectuados con sus respectivas firmas. Ej. ficha técnica, facturas, notas de venta, órdenes de compra.

**Jefe de Mantenimiento**

17. Verifica la actualización periódica de las **“Fichas Técnicas de Control de Máquinas”** y las respectivas evidencias de su ejecución.
18. Elabora el **“Reporte de Cumplimiento Mensual del Programa de Mantenimiento”** acorde a los trabajos realizados.
19. Envía por correo electrónico el reporte de los mantenimientos efectuados hasta el 10 del mes siguiente, al Gerente General, Delegado Corporativo de Mantenimiento y Director General.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- Juan Carlos Pazmiño M. Jefe de Mantenimiento 01-08-23	----- Ismar Kourroski Director General 01-08-23	----- Edmundo Kronfle Director Ejecutivo 01-08-23

## 5.2. Ejecución de Mantenimiento Correctivo de Equipos Críticos y no Críticos

### Jefe de Mantenimiento

1. Recibe de los encargados de las áreas del hotel o de algún colaborador mediante correo electrónico o solicitud de requerimiento utilizado por cada propiedad, la notificación de fallas o daño en un activo fijo. Adicionalmente, puede recibir la notificación a través del personal del Área de Mantenimiento quienes determinaron la necesidad durante las inspecciones realizadas.
2. Verifica si la reparación puede ser efectuada por el personal técnico del hotel o se requiere la contratación de un proveedor.

### Personal Interno

3. Observa y cuantifica el material a utilizar para la ejecución del trabajo correctivo.
4. Verifica si el departamento posee en stock los materiales o repuestos necesarios para la realización del trabajo.
5. En el caso de no contar con los materiales suficientes, genera la solicitud de compra de los materiales a utilizar.
6. Verifica si la orden de compra es inferior al monto mínimo de \$1000,00 dólares y solicita la aprobación a Gerencia General para realizar la compra.
7. Si el monto es superior al monto mínimo, solicita al Área de Compras su asistencia en el proceso de adquisición.
8. Una vez aprobada la compra de los materiales, coordina junto al personal técnico y Jefe del Área, la disponibilidad y las horas de trabajo que se requieran para la ejecución del trabajo.

### Técnico de Mantenimiento

9. Solicita la restricción del área e informa de la paralización del equipo.
10. Ejecuta el mantenimiento correctivo.

### Jefe de Mantenimiento

### Contratista

11. Verifica si el equipo/maquinaria se encuentra sujeto a un contrato.
12. Si el equipo/maquinaria cuenta con contrato, solicita la asistencia del proveedor asignado para la evaluación de daños.
13. Recibe del proveedor el informe y presupuesto por el trabajo correctivo a realizar.
14. Analiza el informe y presupuesto entregado por el proveedor.
15. Entrega a Gerencia General la cotización efectuada por el proveedor asignado para su evaluación y autorización del trabajo a efectuarse.

Elaborado por:  ----- Juan Carlos Pazmiño M. Jefe de Mantenimiento 01-08-23	Revisado por:  ----- Ismar Kourroski Director General 01-08-23	Aprobado por:  ----- Edmundo Kronfle Director Ejecutivo 01-08-23
--	---	---

16. Si el equipo/maquinaria no se encuentra ligado a un contrato, comunica a Gerencia General las razones de la subcontratación para que autorice la cotización respectiva del trabajo (Mantenimiento, Calibración de Equipo, Reemplazo de Equipo, etc.)
17. Solicita la asistencia del Área de Compras para realizar las cotizaciones respectivas.
18. Recibe la visita de los proveedores contactados por el Área de Compras, para la evaluación de los daños observados.
19. Si el trabajo de mantenimiento correctivo no es viable debido a que el costo de reparación es mayor al costo del equipo nuevo o el equipo está a punto de alcanzar su tiempo de vida útil, se verifica en las bodegas si existe algún equipo para reemplazar el averiado.
20. De existir un equipo de reemplazo solicita al Técnico de Mantenimiento la instalación respectiva.
21. Caso contrario, procede con la solicitud de baja del activo utilizando el **“Informe de Baja Técnica de Activos Fijos.”**
22. Informa vía correo electrónico, al Gerente General y Delegado Corporativo de Mantenimiento, la baja del activo para proceder con el respectivo análisis y gestión de compra del activo de reemplazo utilizando el **“Informe Justificativo de Adquisiciones.”**
23. Si la cotización es aprobada, comunica al proveedor vía correo electrónica la ejecución del trabajo, solicitando el listado del personal, fecha y hora a realizar el trabajo de mantenimiento correctivo e indicando el uso de implementos de seguridad.
24. Recibe del proveedor vía correo electrónico o físicamente, el listado del personal que ingresará para los trabajos y demás información requerida.
25. Coordina y planifica con las áreas afectadas el mantenimiento a realizarse In Situ para contar con la autorización de ingreso o apagado de los equipos durante el correctivo.
26. Si se requiere que el equipo sea intervenido en el taller del proveedor utiliza el **“Formulario de Traslado de Activos Fijos”** para movilizar el equipo fuera del hotel.
27. En caso de tratarse de una maquinaria/equipo identificado en el CAPEX, se debe manejar directamente la solicitud de adquisición y cotización con el Área Corporativa de Compras, la cual valida en conjunto al Delegado Corporativo de Mantenimiento la necesidad que requiera el hotel.

Para realizar la revisión de las cotizaciones se debe utilizar el formato de **“Validación Técnica de Adquisiciones.”**

#### **Asistente o Técnico de Mantenimiento Delegado**

28. Supervisa In Situ que el proveedor realice los mantenimientos correctivos cumpliendo con los estándares establecidos por el fabricante en cada uno de los equipos, acorde a lo indicado en el Contrato previamente celebrado, de ser el caso.
29. Verifica en coordinación con el proveedor que el equipo crítico o no crítico se encuentre funcionando correctamente efectuando las siguientes actividades posteriores al mantenimiento:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----- Juan Carlos Pazmiño M. Jefe de Mantenimiento 01-08-23	----- Ismar Kourroski Director General 01-08-23	----- Edmundo Kronfle Director Ejecutivo 01-08-23

- Encender y verificar que la rutina de encendido sea la correcta.
  - Realizar pruebas de funcionamiento, para comprobar que el equipo se encuentre operando en condiciones normales o de acuerdo a como se encontraba antes de iniciar el servicio.
30. Llena la **“Ficha Técnica de Control de Máquinas”** en digital y en físico, detallando los trabajos ejecutados durante la intervención tanto del personal técnico como del proveedor.
  31. Archiva la evidencia de los trabajos efectuados. Ej. ficha técnica, facturas, notas de venta, órdenes de compra.

#### **Jefe de Mantenimiento**

32. Verifica la actualización periódica de las **“Fichas Técnicas de Control de Máquinas”** y las respectivas evidencias de su ejecución.
33. Envía por correo electrónico el reporte de los mantenimientos efectuados; al Gerente General y Delegado Corporativo de Mantenimiento.

### **5.3. Gestión de Compras de Mantenimiento**

#### **Jefe de Mantenimiento**

1. Detecta o recibe comunicación (Llamada telefónica, correo electrónico, requerimiento del sistema) respecto a alguna novedad encontrada como la falla de un activo crítico o cualquier evento que requiera de atención urgente.
2. Coordina la inspección con el Asistente o Técnico de Mantenimiento Delegado para que revise el daño del activo o la eventualidad y valide lo necesario para su habilitación.

#### **Asistente o Técnico de Mantenimiento Delegado**

3. Realiza la inspección e informa al Jefe de Mantenimiento, el estado del activo o eventualidad.

#### **Jefe de Mantenimiento**

4. Verifica en bodega la existencia de los elementos/repuestos que permitan reparar el daño en el activo o dar solución a la eventualidad.
5. Si existen elementos/repuestos en la bodega, solicita al Técnico de Mantenimiento que ejecute el mantenimiento.
6. Caso contrario, considerando la necesidad de materiales, herramientas o repuestos para el normal desarrollo de las actividades del hotel, solicita al área de compras su asistencia en el proceso de adquisición.
7. Recibe la orden de compra proporcionada por el área de adquisiciones corporativas o mediante proceso interno del hotel.
8. Envía correo de aprobación al proveedor para coordinar la entrega del elemento/repuesto.

#### **Técnico de Mantenimiento**

Elaborado por:  ----- Juan Carlos Pazmiño M. Jefe de Mantenimiento 01-08-23	Revisado por:  ----- Ismar Kourroski Director General 01-08-23	Aprobado por:  ----- Edmundo Kronfle Director Ejecutivo 01-08-23
--	---	---

9. Recibe el elemento/repuesto y ejecuta el mantenimiento de ser el caso, coordina el mantenimiento por medio del proveedor.

**Asistente o Técnico de Mantenimiento Delegado**

10. Llena la **“Ficha Técnica de Control de Máquinas”** en digital y en físico, detallando los trabajos ejecutados durante la intervención tanto del personal técnico del hotel como del proveedor.
11. Archiva la evidencia de los trabajos efectuados. Ej. ficha técnica, facturas, notas de venta, órdenes de compra.

**Jefe de Mantenimiento**

12. Verifica la actualización periódica de las **“Fichas Técnicas de Control de Máquinas”** y las respectivas evidencias de su ejecución.
13. Envía por correo electrónico el **“Reporte Actualizado CAPEX”** del departamento; al Gerente General, Delegado Corporativo de Mantenimiento y Departamento Contable.

**5.4. Control de Servicios Básicos**

**Jefe de Mantenimiento**

1. Establece una hora adecuada para efectuar la lectura de los medidores de servicios básicos (Energía eléctrica y Agua Potable).
2. Asigna a un técnico de mantenimiento la lectura de los medidores.

**Técnico de Mantenimiento**

3. Efectúa diariamente la lectura de los medidores de servicios básicos a la hora estipulada por el Jefe de Mantenimiento.

**Jefe de Mantenimiento**

4. Llena el **“Control de Consumos de Servicios Básicos”** diariamente a fin de verificar el correcto funcionamiento de las instalaciones.
5. Verifica si los consumos se encuentran normales, en caso de presentar resultados irregulares, indagar y encontrar el punto que presenta el problema de la eventualidad para que sea reparado a tiempo.
6. Mantiene actualizado el archivo de **“Control de Consumos de Servicios Básicos”** en la carpeta compartida en OneDrive para visualización de Gerente General, Delegado Corporativo de Mantenimiento y Director General.

Elaborado por:  ----- Juan Carlos Pazmiño M. Jefe de Mantenimiento 01-08-23	Revisado por:  ----- Ismar Kourroski Director General 01-08-23	Aprobado por:  ----- Edmundo Kronfle Director Ejecutivo 01-08-23
--	---	---