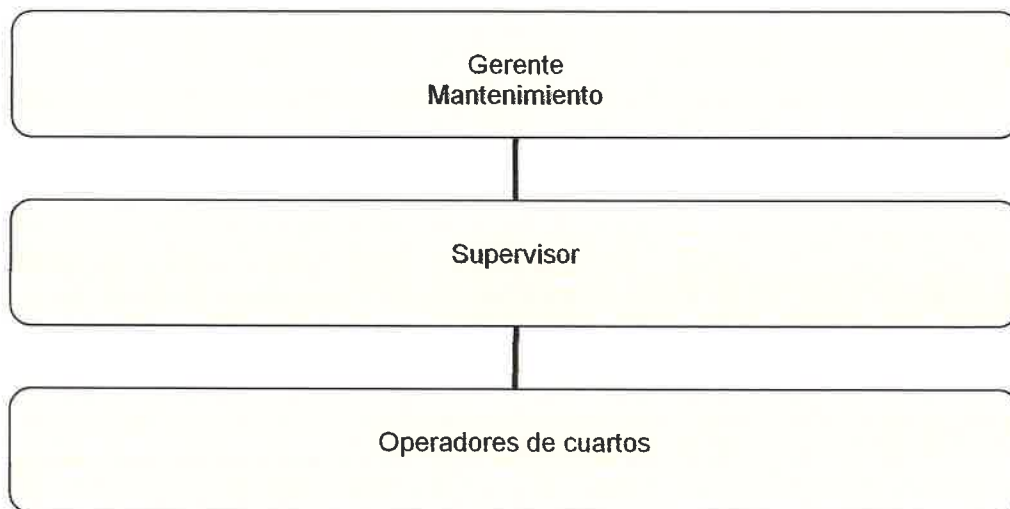

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 1 de 15

## MANTENIMIENTO



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 2 de 15

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO

### 2. ALCANCE

### 3. RESPONSABILIDAD

### 4. REFERENCIAS

### 5. DEFINICIONES

### 6. POLITICAS O CRITERIOS

### 7. PROCESO

7.1 Gerente de Mantenimiento

7.2 Supervisor

7.3 Operadores de Cuartos

### 8. 8 ANEXOS

8.1 Lectura de Energéticos (agua)

8.2 Lectura de Energéticos (luz)

8.3 Lectura de Energéticos (gas)

8.4 Bitácora de Mantenimiento

8.5 Orden de Trabajo de Mantenimiento.

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se llevan a cabo en el Departamento de Mantenimiento, con el fin de mantener en óptimas condiciones las instalaciones, mobiliario, maquinaria y equipo del hotel.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 3 de 15

## 2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del Departamento de Mantenimiento.

## 3. RESPONSABILIDAD


- 3.1 Es responsabilidad del Gerente de Mantenimiento cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad del personal del Departamento de Mantenimiento cumplir con lo establecido en el presente documento.

## 4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

## 5. DEFINICIONES

- 5.1 **Condensado:**  
Proceso mediante el cual el vapor se transforma nuevamente en agua.
- 5.2 **Flujo de Tubería:**  
Es la dirección de un fluido en las tuberías.
- 5.3 **Griferas:**  
Válvulas de purga
- 5.4 **Interruptores Monofásicos:**  
Son interruptores de una línea.
- 5.5 **Interruptores Trifásicos:**  
Son interruptores de tres líneas.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 4 de 15

**5.6 Manómetro:**

Instrumento que se utiliza para medir presión.

**5.7 Purgas de Sólidos:**

Es la acción de dejar salir el agua de un recipiente a modo de que los sólidos estancados se eliminen.

**5.8 Serpentín:**

Sistema de tubería en donde se hace circular agua o vapor.

**5.9 Sistemas Hidráulicos:**

Son todos aquellos sistemas que manejan agua.

**5.10 Stock:**

Cantidad mínima de insumos que se deben tener en almacén.

**5.11 Tarraja:**

Herramienta que se utiliza para hacer cuerda a las tuberías.

**5.12 Termo magnético:**

Es un elemento electrónico que reacciona debido a sobrecalentamiento en las líneas.

## 6. POLITICAS O CRITERIOS

**6.1** El personal debe cuidar en todo momento el equipo, herramienta e instalaciones del hotel.

**6.2** El personal debe reportar a la Gerencia de Mantenimiento cualquier anomalía detectada en su área de trabajo o en cualquier otra área del hotel.

**6.3** El personal debe mantener limpias sus áreas de trabajo en todo momento.


**6.4** Todo el personal de Mantenimiento debe respetar las señales de seguridad e higiene que se encuentran en las áreas.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 5 de 15

## 7. PROCESO

### 7.1 Gerente de Mantenimiento

- 7.1.1 Administra al personal bajo su cargo y da visto bueno a los horarios de trabajo en que laboran.
- 7.1.2 Lleva a cabo las actividades que le correspondan del Procedimiento Genérico de Requerimientos del Personal.
- 7.1.3 Lleva a cabo las actividades descritas en el Procedimiento Genérico de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.4 Aprueba Requisiciones de Compra y Almacén de su departamento, verificando que los datos de compra sean correctos.
- 7.1.5 Levanta acciones disciplinarias a cualquier empleado del hotel que no cumpla con las normas establecidas. Ver Reglamento Interior de Trabajo.
- 7.1.6 Realiza periódicamente Guardias Ejecutivas elaborando reporte.
- 7.1.7 Supervisa la correcta operación del aire acondicionado, generadores de vapor, luz y agua.
- 7.1.8 Supervisa que los equipos y sistemas del Hotel se encuentren en óptimas condiciones de operación.
- 7.1.9 Constantemente realiza, revisa y aprueba el Programa de Mantenimiento Preventivo, basándose en la operación del hotel, si este requiere realizar cambios a dicho programa, lo actualiza las veces que sea necesario en el sistema. Para efectos de este Plan deberá de trabajar en estrecha comunicación y coordinación con el Ama de Llaves
- 7.1.10 Supervisa que se lleven a cabo las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento recibidas por todos los departamentos. Ver anexo 8.1.
- 7.1.11 Revisa y aprueba los contratos de mantenimiento y asesoría externos, turnándolos a Gerencia General para su autorización final.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 6 de 15

7.1.12 Supervisa que los trabajos realizados por terceros en el Hotel se lleven de acuerdo a lo solicitado o estipulado en los contratos vigentes.

7.1.13 Revisa y da seguimiento a los pendientes anotados en las siguientes Bitácoras:

- Bitácora de Mantenimiento
- Bitácora de Sistema Contra incendios
- Bitácora de Calderas
- Bitácora de Supervisores
- Bitácora de cloro

7.1.14 Revisa las siguientes bitácoras verificando el desempeño y funcionamiento del equipo, estas bitácoras son:

- **Bitácora de Consumos de Energéticos:** En ésta se anota diariamente las lecturas y/o consumo de agua, gas GLP y electricidad.
- **Bitácora de Supervisores:** Se anotan los trabajos realizados durante los turnos y los pendientes para el siguiente turno.

7.1.15 Realiza recorridos por habitaciones, áreas públicas y áreas de trabajo, revisando el equipo, con el fin de detectar anomalías para tomar las medidas preventivas o correctivas necesarias.


7.1.16 Verifica que la operación del hotel, cumpla con las normas establecidas por las autoridades del Gobierno Local para esta área.

7.1.17 Lleva el control adecuado de los registros de calidad de su departamento.

7.1.18 Se encarga de coordinar las actividades de verificación de las básculas y de la reparación de las mismas cuando es necesario, así como la del reemplazo de termómetros dañados, cuando los Mecánicos de Aire Acondicionado y Refrigeración detectan fallas en los mismos. Esto se realiza cada seis meses.

7.1.19 Elabora diariamente el formato de Consumos de Energéticos basándose en la siguiente información:

- Lectura de energéticos (agua), ver anexo 8.1
- Lectura de energéticos (luz), ver anexo 8.2
- Lectura de energéticos (gas), ver anexo 8.3

	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	<b>FECHA:</b> 2010
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO</b>	<b>HOJA:</b> Página 7 de 15

- 7.1.20 Realiza recorridos por las salas de máquinas para verificar visualmente su funcionamiento.
- 7.1.21 Verifica que el personal cuente con las herramientas, el equipo y las refacciones necesarias para llevar a cabo los trabajos que se les asignen, así como el material de protección necesario.
- 7.1.22 Lleva a cabo las actividades que le corresponden del Procedimiento Genérico de Auditorías Internas de Calidad.
- 7.1.23 Recibe de los operadores que dan mantenimiento preventivo a equipos las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento Preventivo para costear las refacciones y mano de obra utilizadas para cada trabajo. El costeo de las refacciones utilizadas lo lleva a cabo basándose en el listado de artículos con precio que le proporciona el Encargado de Almacén.
- 7.1.24 Coordina el Mantenimiento Preventivo de Habitaciones, basándose en la asignación que le dé el departamento de Ama de Llaves, de acuerdo a la ocupación del hotel y lleva control en el Reporte de Mantenimiento de Habitaciones, en el cual señala cuando el trabajo ya se realizó y la fecha en que se llevo a cabo.
- 7.1.25 Verifica y archiva semanalmente el Reporte de Temperaturas de tanque de agua caliente y tanque de alimentación de caldera que le proporcionan los operarios.
- 7.1.26 Asigna al personal las actividades de mantenimiento preventivo que les correspondan de acuerdo a las Órdenes de Mantenimiento Preventivo que emiten las diversas áreas y verifica que se lleven a cabo.
- 7.1.27 Elabora quincenalmente la Lista de Asistencia del personal de Mantenimiento que le envía Recursos Humanos, basándose en la Bitácora de Asistencia y reportando constantemente las incidencias de su personal al mismo.
- 7.1.28 Elabora los horarios de trabajo del personal de Mantenimiento, entregando una copia al departamento de Recursos Humanos y Seguridad conservando una como registro.
- 7.1.29 Elabora cartas, memorándums y escritos y mantiene los registros del departamento de acuerdo con lo establecido.
- 7.1.30 Atiende y da seguimiento a las solicitudes de huéspedes que llegan vía telefónica, registrándolas en el formato de reportes y asigna las acciones a tomar a los



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 8 de 15

Operadores de Cuartos para que les den solución a dichas solicitudes. Ver anexo 8.5

7.1.31 Da seguimiento a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento (ver anexo 8.6) que le entregan los demás departamentos del hotel, de la siguiente manera:

- Recibe las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento, sellando o firmando la copia amarilla y entregándola al personal del departamento solicitante.
- Asigna a los operarios las Órdenes de Trabajo que se van teniendo en el día.
- Una vez realizados los trabajos de las Órdenes de Trabajo, las recibe de los Operarios, registrándolas por fecha y las archiva.

## 7.2 Supervisor

7.2.1 Supervisa y apoya al personal bajo su cargo en el cumplimiento de sus actividades.

7.2.2 Apoya al Gerente de Mantenimiento en la impartición de inducción específica al personal de nuevo ingreso al Departamento, de acuerdo con el formato de Inducción Específica.

7.2.3 Da seguimiento a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento como sigue:

- El Gerente de Mantenimiento les proporciona las órdenes que le entregan los departamentos del hotel.
- *Asignan al personal de mantenimiento las órdenes de acuerdo al tipo de trabajo o arreglo del que se trate.*
- Una vez realizados dichos trabajos, el Supervisor recoge las órdenes del tablero de órdenes de trabajo, anotando en la bitácora las órdenes de trabajo llevadas a cabo y entregan dichas órdenes al Gerente de Mantenimiento.
- Cuando algún trabajo no se lleva a cabo por falta de refacciones, el Supervisor conserva la Orden de Trabajo de Mantenimiento hasta que se lleve a cabo.


7.2.4 Da seguimiento y anotan en Bitácora los trabajos realizados y los pendientes de su turno.

7.2.5 Supervisa el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo del hotel.

7.2.6 Verifica la calidad de audio y vídeo de todos los canales de televisión habilitados.

7.2.7 Supervisa que se cuente con el stock suficiente de refacciones para la operación.



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 9 de 15

7.2.8 Atiende las solicitudes de huéspedes para ajuste de señal en los televisores de las habitaciones o cualquier otra reparación que requieran.

7.2.9 Verifica semanalmente el funcionamiento de la motobomba del sistema contra incendio, registrando los resultados obtenidos en la Bitácora que para este efecto se haya destinado.

7.2.10 En ausencia del Supervisor del turno, el Gerente de Mantenimiento designa a la persona que realiza las anteriores actividades.

#### **7.4 Operadores de Cuartos.**


7.4.1 Se encargan de mantener las instalaciones de las habitaciones del hotel en buenas condiciones.

7.4.2 Llevan a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de las habitaciones y áreas públicas de acuerdo a las Ordenes de Mantenimiento Preventivo y a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento como sigue:

- Reciben del Supervisor y/o Gerente de Mantenimiento las órdenes de trabajo a llevar a cabo.
- Una vez terminado el trabajo, piden al supervisor o encargado del departamento solicitante, que verifique el trabajo realizado y firme de recibido en la orden de trabajo correspondiente.
- Una vez firmadas las órdenes de trabajo las colocan en el tablero de órdenes de trabajo.

7.4.3 Revisan y reparan diariamente habitaciones en lo concerniente a:

- Funcionamiento del sistema de aire acondicionado
- Techos, paredes y rejillas de ventilación
- Baños, regaderas, griferas y accesorios de baño
- Cerraduras y chapas
- Cortineros
- Camas y mobiliario
- Trabajos de pintura y barniz en general
- Instalación eléctrica, alumbrado y señal de TV.
- Rieles de ventanas
- Seguros de ventanas de habitaciones y de balcones en general

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 10 de 15

7.4.4 Reparar pisos, rampas, fija protecciones y señalizaciones del estacionamiento y exteriores del hotel de acuerdo a las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento que les asigne su supervisor.

7.4.5 En ausencia de algún Operador de Cuartos, otro Operador de Cuartos lleva a cabo las anteriores actividades.

7.3.1 Realizan recorridos diarios, revisando los siguientes puntos:

- Flujos en tuberías.
- Niveles de agua.
- Temperaturas del equipo.
- Válvulas de seguridad.
- Filtros.
- Purgas de sólidos.

7.3.2 Realizan trabajos de mantenimiento preventivo a los equipos de la sala de máquinas, de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo.

7.3.3 Realizan pruebas químicas del agua en cisternas y calderas, utilizando reactivos químicos para verificar la cantidad de cloro, P.H y sulfitos de la misma, registrándolo en Bitácora de Calderas.

7.3.4 Revisan el funcionamiento y reparan cuando hay fallas, de lo siguiente:

- Calentadores
- Válvulas de seguridad
- Interruptores
- Manómetros
- Serpentes
- Tanques de agua caliente
- Bombas para agua
- Equipo del área de Lavandería

7.3.5 Anotan en Bitácora de Calderas las actividades y pendientes referentes a las calderas.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 11 de 15

7.3.6 Leen y dan seguimiento a los pendientes de las Bitácoras

7.3.7 Se encargan de mantener la limpieza de la sala de máquinas.

7.3.8 Reciben los suministros de gas, registrando las cantidades suministradas en la Bitácora.

7.3.9 Pintan el equipo de la sala de máquinas cuando es necesario y de acuerdo con el programa de Mantenimiento Preventivo y a los colores oficiales por Protección Civil.

7.4.6 Realizan periódicamente recorridos, verificando las temperaturas del equipo de refrigeración, informándole al Gerente de Mantenimiento cuando algún equipo falla. Asimismo, verifican el funcionamiento del aire acondicionado en general, registrando dicha información en la Bitácora destinada para este efecto.

7.4.7 Semanalmente entregan el formato antes mencionado al Gerente de Mantenimiento.

7.4.8 Realizan mantenimiento preventivo a equipos de refrigeración y de aire acondicionado, de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo.

7.4.9 Revisa diariamente el funcionamiento de los extractores e inyectores de aire, registrando los resultados encontrados en la Bitácora.

7.4.10 Coordinan el mantenimiento correctivo a equipos de refrigeración y aire acondicionado con el proveedor externo asignado para dicho servicio.

7.4.11 Periódicamente aplican productos químicos al sistema hidráulico de agua helada y al sistema de calefacción, de acuerdo al análisis que realiza semanalmente la compañía que proporciona este servicio, con el fin de mantener dicho sistema en buen estado.

7.4.12 Lleva a cabo purgas del sistema de calefacción y aire acondicionado.

7.4.13 Realizan diariamente recorridos por baños y cocinas, verificando que las instalaciones hidráulicas y sanitarias se encuentren en óptimas condiciones.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 12 de 15

- 7.4.14 Realizan mantenimiento preventivo a equipo de gas que se le asigne de acuerdo a los Programas de Mantenimiento Preventivo.
- 7.4.15 Llevan a cabo el mantenimiento correctivo de plomería dentro de las instalaciones del Hotel, de acuerdo a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento como sigue:
- Reciben del Supervisor o Gerente de Mantenimiento las órdenes de trabajo a llevar a cabo.
  - Una vez terminado el trabajo, piden al supervisor o encargado del departamento solicitante, que verifique el trabajo realizado y firme de recibido en la orden de trabajo correspondiente.
  - Una vez firmadas las órdenes de trabajo las colocan en el tablero de órdenes de trabajo.
- 7.4.16 Realiza los trabajos de carpintería, de acuerdo con las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento que recibe de la siguiente manera:
- Recibe del Supervisor o Gerente de Mantenimiento las órdenes de trabajo a llevar a cabo.
  - Una vez terminado el trabajo, pide al supervisor o encargado del departamento solicitante, que verifique el trabajo realizado y firme de recibido en la orden de trabajo correspondiente.
  - Una vez firmadas las órdenes de trabajo las coloca en el tablero de órdenes de trabajo.
- 7.4.17 Se encarga de la reparación de artículos ó muebles de madera, formaica y acrílico de acuerdo a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento.
- 7.4.18 Instala o reemplaza, herrajes, cerraduras y cierra puertas, de acuerdo a las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento que recibe.
- 7.4.19 Apoyan en la realización de trabajos de pintura y barniz cuando se requiere.
- 7.4.20 Pide personalmente al Gerente de Mantenimiento el material que necesita para la realización de sus labores, dándole todas las especificaciones de dicho material o herramienta.
- 7.4.21 Realizan trabajos de pintura, barniz y laqueado del mobiliario del hotel, conforme a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento que recibe, de la siguiente manera:

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	HOJA: Página 13 de 15

- Recibe del Supervisor o Gerente de Mantenimiento las órdenes de trabajo a llevar a cabo.
- Una vez terminado el trabajo, pide al supervisor o encargado del departamento solicitante, que verifique el trabajo realizado y firme de recibido en la orden de trabajo correspondiente.
- Una vez firmadas las órdenes de trabajo las coloca en el tablero de órdenes de trabajo.

7.4.22 Periódicamente pinta las instalaciones del hotel, de acuerdo a las instrucciones del Gerente de Mantenimiento.

7.4.23 Dos veces durante su turno realiza un recorrido por todo el hotel, con el fin llevar a cabo el encendido y apagado de las luces, verificando que no existan focos fundidos.

7.4.24 Lleva a cabo la instalación, reparación y/o modificación del sistema e instalaciones eléctricas del hotel.

7.4.25 Cambia fusibles e interruptores monofásicos y trifásicos.

7.4.26 Conecta o cambia interruptores en los tableros de distribución de cargas.

7.4.27 Cambia e instala:

- Focos
- Balastos
- Interruptores
- Arrancadores

7.4.28 Cambia cables defectuosos de instalaciones eléctricas.

7.4.29 Realiza mantenimiento preventivo de tableros eléctricos de acuerdo a las Órdenes de Mantenimiento Preventivo.

7.4.30 Lleva a cabo la reparación de equipo eléctrico de acuerdo a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento que se le asignen de la siguiente manera:

- Recibe del Supervisor o Gerente de Mantenimiento las órdenes de trabajo a llevar a cabo.

	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	<b>FECHA:</b> 2010
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO</b>	<b>HOJA:</b> Página 14 de 15

- Una vez terminado el trabajo, pide al supervisor o encargado del departamento solicitante que verifique el trabajo realizado y firme de recibido en la orden de trabajo correspondiente.
- Recibe del departamento solicitante las ordenes de trabajo a llevar a cabo..

## 8. ANEXOS

8.1 Lectura de Energéticos (agua)

8.2 Lectura de Energéticos (luz)

8.3 Lectura de Energéticos (gas)

Se lleva una Bitácora de Mantenimiento donde se anotan las diversas novedades del día y así mismo las lecturas de Gas, Agua y Luz. Se implementará una bitácora específicamente para este efecto.

8.4 Bitácora de Mantenimiento

8.5 Orden de Trabajo de Mantenimiento.

