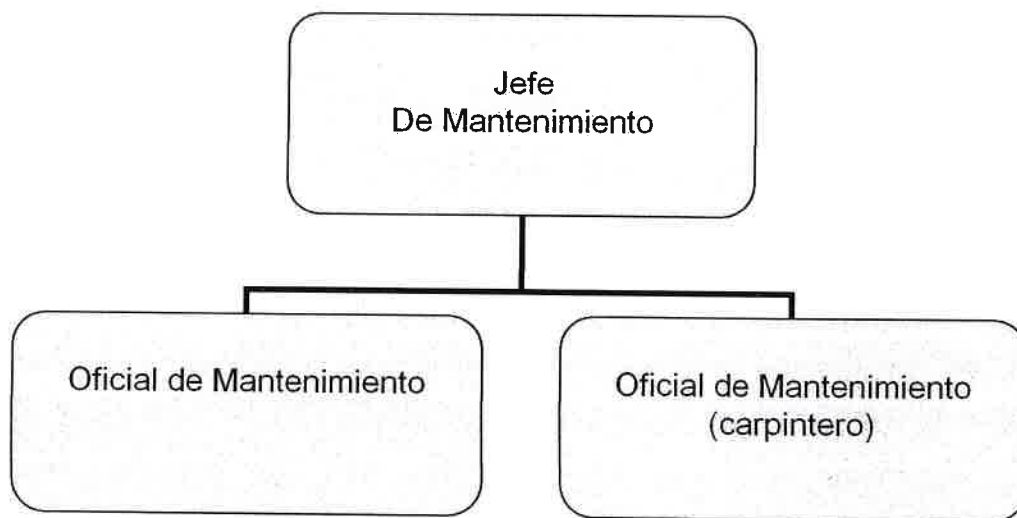
	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 1 de 14

## MANTENIMIENTO



	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 2 de 14

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO

### 2. ALCANCE

### 3. RESPONSABILIDAD

### 4. REFERENCIAS

### 5. DEFINICIONES

### 6. POLITICAS O CRITERIOS

### 7. PROCESO

- 7.1 Jefe de Mantenimiento
- 7.2 Mecánicos Aire Acondicionado y Refrigeración (externa)
- 7.3 Operadores de Cuartos
- 7.4 Operadores de Cuartos - Carpintero
- 7.5 Operadores de Cuartos - Pintor
- 7.6 Operadores de Cuartos - Electricista

### 8. 8 ANEXOS

- 8.1 Lectura de Energéticos (agua)
- 8.2 Lectura de Energéticos (luz)
- 8.3 Lectura de Energéticos (gas)
- 8.4 Formato de reportes
- 8.5 Orden de Trabajo de Mantenimiento.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 3 de 14

## 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.

## 2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del Departamento de Mantenimiento.

## 3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Jefe 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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 4 de 14

**5.4 Interruptores Monofásicos:**

Son interruptores de una línea.

**5.5 Interruptores Trifásicos:**

Son interruptores de tres líneas.

**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 al Jefe 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.


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 5 de 14

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

## **7. PROCESO**

### **7.1 Jefe 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 Elabora Requisiciones de Compra y Almacén de su departamento, verificando que los datos de compra sean correctos.
- 7.1.3 Levanta acciones disciplinarias a oficiales de mantenimiento del hotel que no cumpla con las normas establecidas. Ver Reglamento Interior de Trabajo.
- 7.1.4 Realiza periódicamente Guardias Ejecutivas elaborando reporte. Ver Procedimiento de Guardias Ejecutivas.
- 7.1.5 Supervisa la correcta operación del aire acondicionado, calentadores de agua, luz y bombeo de agua.
- 7.1.6 Supervisa que los equipos y sistemas del Hotel se encuentren en óptimas condiciones de operación.
- 7.1.7 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.
- 7.1.8 Supervisa que se lleven a cabo las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento recibidas por todos los departamentos. Ver anexo 8.1.
- 7.1.9 Revisa y aprueba los contratos de mantenimiento y asesoría externos, turnándolos a Gerencia General para su autorización final.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 6 de 14

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

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

- Bitácora de Calentadores
- Bitácora de Sistema Contra incendios
- Bitácora de Elevadores
- Bitácora de Subestación
- Bitácora de Ordenes de Trabajo.
- Bitácora de tratamiento de agua
- Bitácora de Aire Acondicionado Central
- Bitácora de artículos utilizados.

7.1.12 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 los trabajos realizados durante los turnos y los pendientes para el siguiente.

7.1.13 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.


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

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

7.1.16 Se encarga de coordinar las actividades de verificación del reemplazo de termómetros dañados, cuando los Mecánicos de Aire Acondicionado y Refrigeración detectan fallas en los mismos. Esto se realiza cada seis meses.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 7 de 14


- 7.1.17 Elabora diariamente el formato de Consumos de Energéticos basándose en la 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
- 7.1.18 Realiza recorridos por las salas de máquinas para verificar visualmente su funcionamiento.
- 7.1.19 Verifica que el personal cuente con las herramientas, el equipo y las refacciones necesarias para llevar a cabo los trabajos que se les asignen.
- 7.1.20 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 el mismo solicita a proveedores.
- 7.1.21 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.
- 7.1.22 Verifica y archiva semanalmente el Reporte de Temperaturas de tanque de agua caliente.
- 7.1.23 Asigna al personal las actividades de mantenimiento preventivo que les correspondan de acuerdo a las necesidades detectadas.
- 7.1.24 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.
- 7.1.25 Elabora los horarios de trabajo del personal de Mantenimiento, entregando una copia al departamento de Recursos Humanos conservando una como registro.
- 7.1.26 Elabora cartas, memorándums y escritos y mantiene los registros del departamento.
- 7.1.27 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 FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 8 de 14

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

- 7.1.28 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 Oficiales de mantenimiento 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 Oficiales de mantenimiento, registrándolas por fecha y las archiva.
- 7.1.29 Da seguimiento a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento como sigue:
- El Jefe de Mantenimiento les proporciona las órdenes que le entregan los Jefes de 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 Jefe recoge las órdenes del tablero de órdenes de trabajo, anotando en la bitácora de las órdenes de trabajo.
  - Cuando algún trabajo no se lleva a cabo por falta de refacciones, el Jefe conserva la Orden de Trabajo de Mantenimiento hasta que se lleve a cabo.
- 7.1.30 Supervisa el buen funcionamiento de la maquinaria y equipo del hotel.
- 7.1.31 Verifica la calidad de audio y vídeo de todos los canales de televisión habilitados.
- 7.1.32 Supervisa que se cuente con el stock suficiente de refacciones para la operación.
- 7.1.33 Atiende las solicitudes de huéspedes para ajuste de señal en los televisores de las habitaciones.
- 7.1.34 Verifica semanalmente el funcionamiento de la motobomba del sistema contra incendio, registrando los resultados obtenidos en la Orden de Mantenimiento Preventivo Semanal de Motobomba de Combustión Interna de Sistema Contra Incendio.
- 7.1.35 En su ausencia el Jefe de Mantenimiento designa a la persona que realiza las anteriores actividades.



	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 9 de 14

## 7.2 Oficiales

7.2.1 Realizan recorridos diarios, revisando los siguientes puntos:

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

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

7.2.3 Realizan pruebas químicas del agua en cisternas y calentadores, utilizando reactivos químicos para verificar la cantidad de cloro y P.H. Registrándolo en Bitácora de Cinterna.

7.2.4 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

7.2.5 Se encargan de mantener la limpieza de la casa de máquinas.

7.2.6 Reciben los suministros de gas, registrando las cantidades suministradas en la bitácora general.

7.2.7 Pintan el equipo de la sala de máquinas cuando es necesario y de acuerdo con el programa de Mantenimiento Preventivo.

7.2.8 Realizan periódicamente recorridos, verificando las temperaturas del equipo de refrigeración, informándole al Jefe de Mantenimiento cuando algún equipo falla, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Equipo de Inspección Medición y Prueba. Asimismo, verifican el funcionamiento del aire acondicionado en

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 10 de 14

general, registrando dicha información en el Reporte de Temperaturas en Equipos de Refrigeración. Ver anexo 8.4.

7.2.9 Semanalmente entregan el formato antes mencionado al Jefe de Mantenimiento.

7.2.10 Realizan mantenimiento preventivo a equipos de refrigeración y de aire acondicionado, de acuerdo a las Órdenes de Mantenimiento Preventivo.

7.2.11 Revisa diariamente el funcionamiento de los extractores e inyectores de aire, registrando los resultados encontrados en la Bitácora de Aire Acondicionado y Refrigeración.

7.2.12 Llevan a cabo mantenimiento correctivo a equipos de refrigeración y aire acondicionado de acuerdo a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento como sigue:


- Reciben del Jefe las órdenes de trabajo a llevar a cabo.
- Una vez terminado el trabajo, piden al jefe 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 archivo de órdenes de trabajo correspondiente.

7.2.13 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.

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

7.2.15 Leen y dan seguimiento a los pendientes anotados en la Bitácora General del departamento de mantenimiento.

7.2.16 Realizan diariamente recorridos por baños, verificando que las instalaciones sanitarias se encuentren en óptimas condiciones.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 11 de 14

7.2.17 Realizan mantenimiento preventivo a equipo de gas que se le asigne de acuerdo a las Órdenes de Mantenimiento Preventivo. Ver Lista de Registros del Departamento.

7.2.18 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 Jefe de mantenimiento las órdenes de trabajo a llevar a cabo.
- Una vez terminado el trabajo, piden al jefe 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.

7.2.19 Apoyan al Jefe de mantenimiento en la realización de las actividades que se necesiten llevar a cabo.

7.2.20 En ausencia del Oficial de mantenimiento, el Jefe de Mantenimiento realiza las anteriores actividades.

## CUARTOS


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

7.2.22 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 Jefe 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.

7.2.23 Revisan y reparan diariamente habitaciones en lo concerniente a:

- Funcionamiento del sistema de aire acondicionado
- Techos, paredes, rejillas de ventilación y alfombras
- Baños, regaderas, griferas y accesorios de baño
- Cerraduras y cierra puertas

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 12 de 14

- Cortineros
- Camas y mobiliario
- Trabajos de pintura y barniz en general
- Instalación eléctrica, alumbrado y señal de TV.

7.2.24 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 Jefe.

### 7.3 Carpintero.

7.3.1 Realiza los trabajos de carpintería, de acuerdo con las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento que recibe de la siguiente manera:

- Recibe del Jefe 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.


7.3.2 Se encarga de la reparación de artículos ó muebles de madera, formaica y acrílico de acuerdo a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento.

7.3.3 Instala o reemplaza, herrajes, cerraduras y cierra puertas, de acuerdo a las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento que recibe.

7.3.4 Apoya en la realización de trabajos de pintura y barniz cuando se requiere.

7.3.5 Pide personalmente al Jefe de Mantenimiento el material que necesita para la realización de sus labores, dándole todas las especificaciones de dicho material o herramienta.

### 7.4 Pintor.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 13 de 14

7.4.1 Realiza trabajos de pintura, barniz y laqueado del mobiliario del hotel, conforme a las Ordenes de Trabajo de Mantenimiento que recibe, de la siguiente manera:

- Recibe del Jefe de mantenimiento las órdenes de trabajo a llevar a cabo.
- Una vez terminado el trabajo, pide al Jefe 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.

7.4.2 Periódicamente pinta las instalaciones del hotel, de acuerdo a las instrucciones del Jefe de Mantenimiento y Gerencia General.

## 7.5 Jardineros.

7.5.1 Periódicamente llevan a cabo la limpieza y mantenimiento de las plantas de acuerdo al estado físico de las mismas.

7.5.2 Mantienen un stock de materiales y químicos necesarios para sus labores, solicitando verbalmente al Jefe de Mantenimiento los faltantes y especificaciones de la herramienta y materiales de trabajo.

7.5.3 Podan, limpian, riegan y remueven la tierra macetones y plantas de lobby.


## 7.6 Electricista

7.6.1 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.

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

7.6.3 Cambia fusibles e interruptores monofásicos y trifásicos.

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

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 14 de 14

#### 7.6.5 Cambia e instala:

- Focos
- Balastos
- Interruptores
- Arrancadores

#### 7.6.6 Cambia cables defectuosos de instalaciones eléctricas.


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

#### 7.6.8 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 Jefe de mantenimiento las órdenes de trabajo a llevar a cabo.
- Una vez terminado el trabajo, pide Jefe 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


- 8.6 Lectura de Energéticos (agua)
- 8.7 Lectura de Energéticos (luz)
- 8.8 Lectura de Energéticos (gas)
- 8.9 Formato de reportes
- 8.10 Orden de Trabajo de Mantenimiento.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 15 de 19

LECTURA DE ENERGETICOS			
AGUA			
FECHA: _____			
TURNO: _____			
	MTS CUB	% CISTERNA	DUREZA
AGUA CISTERNA			
NIVEL			
CARCAMO			
(AGUA RESIDUAL)			
ELABORO: _____			
NOMBRE Y FIRMA			


	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 16 de 19

## ANEXO 8.1

LECTURA DE ENERGETICOS			
ENERGIA ELECTRICA			
FECHA: _____			
TURNO: _____			
	ENERGÍA ELÉCTRICA		
001	011	012	013
005	041	042	043
ELABORO: _____			
NOMBRE Y FIRMA			





	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: OMEGA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO	ED: 2
		FECHA: 2010
		HOJA: Página 18 de 19

### ANEXO 8.3

**FORMATO DE REPORTES (NO APLICA)**

