

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			CÓDIGO	HOJA
	MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS E INSTALACIONES			MP-O-9580-02	1/N
Área	Departamento	No. de	Razón de Revisión	Sustituye a	Vigencia
Operaciones	Mantenimiento	02	Actualización	MP-O-9580-01	18/05/26

MANUAL DE MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS E INSTALACIONES

1. Objetivo

Establecer los lineamientos, responsabilidades y controles necesarios para la correcta gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los activos fijos, equipos críticos, equipos no críticos e instalaciones del hotel, garantizando su disponibilidad operativa, seguridad, eficiencia y adecuada conservación.

Este procedimiento busca asegurar la continuidad del servicio a huéspedes, clientes y colaboradores, mediante la planificación, ejecución, supervisión, registro y seguimiento de las actividades de mantenimiento, así como el control documental de las evidencias generadas.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las propiedades de la cadena y comprende la gestión de mantenimiento de:

- Equipos críticos y no críticos.
- Instalaciones físicas del hotel.
- Sistemas eléctricos, hidrosanitarios, climatización, bombeo, generación, detección y protección contra incendios.
- Activos fijos sujetos a mantenimiento, traslado, baja técnica o reemplazo.
- Servicios básicos de energía eléctrica y agua potable.
- Procesos de adquisición relacionados con mantenimiento OPEX y CAPEX.

El procedimiento será aplicado por el área de Mantenimiento de cada propiedad, en coordinación con Gerencia General, Compras Local, Compras Corporativas, Contabilidad, Mantenimiento Corporativo y demás áreas involucradas según corresponda.

3. Áreas involucradas

- Gerencia General.
- Mantenimiento de la propiedad.
- Mantenimiento Corporativo.
- Compras Local.
- Compras Corporativas.
- Contabilidad.

- Áreas operativas del hotel.
- Proveedores externos autorizados.

4. Responsabilidades

Cargo / Área	Responsabilidad
Gerencia General	Aprobar intervenciones, presupuestos, disponibilidad de áreas, ingreso de proveedores y ejecución de trabajos que afecten la operación del hotel.
Jefe de Mantenimiento	Planificar, coordinar, supervisar y controlar la ejecución del mantenimiento preventivo, correctivo, compras técnicas, proyectos CAPEX y control de servicios básicos.
Asistente de Mantenimiento	Apoyar en la supervisión de trabajos, control documental, actualización de fichas técnicas, archivo de evidencias y seguimiento operativo.
Técnico de Mantenimiento	Ejecutar mantenimientos internos, inspecciones, pruebas de funcionamiento, lecturas de medidores y reportar novedades al Jefe de Mantenimiento.
Delegado Corporativo de Mantenimiento	Revisar, validar y dar seguimiento a procesos técnicos, informes justificativos, análisis técnicos, cumplimiento documental e indicadores de mantenimiento.
Compras Local	Gestionar adquisiciones de materiales, repuestos o servicios dentro de los niveles de aprobación de la propiedad.
Compras Corporativas	Gestionar procesos de adquisición que superen los niveles de aprobación local o correspondan a proyectos, contratos, CAPEX o compras estratégicas.
Contabilidad	Validar disponibilidad presupuestaria, registro contable y soporte documental de compras, servicios y proyectos.
Proveedor Externo	Ejecutar los trabajos contratados conforme a términos de referencia, contrato, orden de compra, normas de seguridad y estándares técnicos aplicables.

5. Documentos y registros aplicables

Documento / Registro	Código / Formato
Programa de Mantenimiento Preventivo Anual	REG-O-9580-01
Ficha Técnica de Control de Máquinas	REG-O-9580-02
Reporte de Cumplimiento Mensual del Programa de Mantenimiento	REG-O-9580-03
Formulario de Traslado de Activos Fijos	REG-O-9580-04
Informe de Baja Técnica de Activos Fijos	REG-O-9580-05
Informe Justificativo de Adquisiciones	REG-O-9580-06
Análisis Técnico de Adquisiciones	REG-O-9580-07
Control de Consumo de Servicios Básicos	REG-O-9580-08
Verificación de Inspección de Proyecto	REG-O-9580-09
Acta de Entrega - Recepción de trabajos de Mantenimiento	REG-O-9580-10
Liquidación de Obra	REG-O-9580-11
Orden de Trabajo	REG-O-9580-12
Evaluación de Proveedor	REG-O-9580-13

6. Políticas y estándares

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

- Manual de Compras vigente.
- Políticas internas de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente aplicables al ingreso de proveedores.
- Niveles de aprobación vigentes definidos por la organización.

7. Descripción del procedimiento

La descripción esquemática del proceso de Mantenimiento se representa mediante el Diagrama de Flujo de Proceso FP-O-9580-01 Gestión del Mantenimiento de Activos Fijos e Instalaciones. Las actividades operativas deberán ejecutarse conforme a las secciones descritas a continuación.

7.1 Planeación, ejecución y supervisión del mantenimiento preventivo

El Jefe de Mantenimiento será responsable de elaborar, actualizar y controlar el Programa de Mantenimiento Preventivo Anual, considerando los equipos críticos, equipos no críticos, instalaciones, sistemas operativos y demás activos sujetos a mantenimiento periódico. *REG-O-9580-01*

Para su elaboración deberá considerar:

1. Identificación de equipos, sistemas e instalaciones sujetas a mantenimiento.
2. Clasificación de activos críticos y no críticos.
3. Frecuencia de mantenimiento recomendada por fabricante, proveedor o criterio técnico interno.
4. Disponibilidad presupuestaria mensual.
5. Necesidad de ejecución con personal interno o proveedor externo.
6. Contratos vigentes de mantenimiento.
7. Condiciones operativas de la propiedad y disponibilidad de áreas.
8. Riesgo operativo en caso de falla del equipo o sistema.

El Programa de Mantenimiento Preventivo Anual deberá ser enviado para aprobación hasta el 15 de diciembre de cada año al Gerente General, Delegado Corporativo de Mantenimiento y Director General.

Una vez aprobado, el Jefe de Mantenimiento socializará el programa con el personal del departamento, a fin de asegurar su control, ejecución y seguimiento mensual.

7.1.1 Coordinación de mantenimientos con proveedor externo

Cuando el mantenimiento preventivo requiera la contratación de un proveedor externo, el Jefe de Mantenimiento deberá verificar si el servicio cuenta con contrato vigente, orden de compra aprobada o autorización de Gerencia General, de acuerdo con los niveles de aprobación establecidos.

Previo al ingreso del proveedor, se deberá contar como mínimo con:

- Orden de compra aprobada o autorización formal de Gerencia General, si cumple los rangos de aprobación.
- Cronograma de trabajo.
- Listado del personal técnico que ingresará a la propiedad.
- Fecha y horario de ejecución.
- Alcance de los trabajos.
- Requisitos de seguridad aplicables.
- Coordinación de disponibilidad del área o equipo a intervenir.

La información del personal técnico y horario de trabajo deberá ser recibida con al menos 24 horas de anticipación, salvo casos emergentes debidamente justificados.

7.1.2 Supervisión y pruebas posteriores al mantenimiento

El Asistente de Mantenimiento o Técnico de Mantenimiento designado deberá supervisar la ejecución del trabajo, verificando que se cumplan los estándares técnicos establecidos por el fabricante, contrato, ficha técnica o términos de referencia.

Finalizado el mantenimiento, se deberán realizar las pruebas de funcionamiento correspondientes, considerando como mínimo:

- Verificación de rutina de encendido.
- Confirmación de operación normal del equipo.
- Validación de parámetros básicos de funcionamiento.
- Revisión de condiciones de seguridad.
- Confirmación de limpieza y liberación del área intervenida.
- Registro de novedades, observaciones o recomendaciones del proveedor.

Toda intervención deberá quedar respaldada mediante la Ficha Técnica de Control de Máquinas, informe del proveedor, evidencia fotográfica y demás documentos aplicables. REG-O-9580-02

7.2 Ejecución del mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo inicia con la notificación de una falla, daño, anomalía operativa o requerimiento de reparación detectado por un área usuaria, colaborador, técnico de mantenimiento, inspección interna o proveedor externo.

El Jefe de Mantenimiento deberá evaluar la novedad reportada y determinar si la reparación puede ser ejecutada por personal interno o si requiere la intervención de un proveedor externo.

La evaluación inicial deberá considerar:

- Tipo de equipo o instalación afectada.
- Nivel de criticidad.
- Impacto en la operación del hotel.

- Riesgo para huéspedes, clientes o colaboradores.
- Disponibilidad de repuestos o materiales.
- Existencia de contrato vigente.
- Costo estimado de reparación.
- Tiempo requerido para la habilitación del equipo o área.

7.2.1 Correctivo ejecutado con personal interno

Cuando el trabajo pueda ser ejecutado por personal interno, el Jefe de Mantenimiento deberá verificar la disponibilidad de materiales, herramientas y repuestos en bodega.

En caso de contar con los materiales requeridos, se procederá con la requisición correspondiente y se asignará el trabajo al Técnico de Mantenimiento. En caso de no contar con los materiales necesarios, se gestionará la solicitud de compra local o corporativa, de acuerdo con los niveles de aprobación y el procedimiento de compras vigente.

El Técnico de Mantenimiento deberá:

1. Restringir o señalizar el área de trabajo, cuando aplique.
2. Informar la paralización temporal del equipo, si corresponde.
3. . Ejecutar el trabajo correctivo
4. Realizar pruebas de funcionamiento.
5. Reportar novedades al Jefe o Asistente de Mantenimiento.
6. Registrar la intervención en la ficha técnica correspondiente.

7.2.2 Correctivo ejecutado con proveedor externo

Cuando el trabajo requiera proveedor externo, el Jefe de Mantenimiento deberá verificar si el equipo, sistema o instalación cuenta con contrato vigente o proveedor autorizado.

Si existe contrato de mantenimiento preventivo, se solicitará la asistencia técnica del proveedor asignado para la inspección, diagnóstico y emisión del informe correspondiente. Si no existe contrato, se deberá solicitar autorización de Gerencia General para gestionar la cotización o iniciar el proceso de adquisición correspondiente.

El proveedor deberá entregar como mínimo:

- Diagnóstico técnico.
- Alcance del trabajo.
- Presupuesto o cotización.
- Tiempo estimado de ejecución.
- Garantía del servicio o repuesto.
- Recomendaciones técnicas.
- Condiciones de seguridad para la ejecución.

Cuando el costo de reparación sea mayor o cercano al costo de reposición, o cuando el equipo haya cumplido su vida útil, el Jefe de Mantenimiento deberá evaluar la baja técnica o reemplazo del activo, utilizando el formato correspondiente. *REG-O-9580-05*

7.3 Gestión de compras de mantenimiento

Las adquisiciones relacionadas con mantenimiento deberán gestionarse de acuerdo con el tipo de necesidad, monto, criticidad, presupuesto disponible y naturaleza del gasto.

- OPEX: compras operativas relacionadas con mantenimientos, repuestos, materiales, servicios menores o correctivos necesarios para mantener la operación.
- CAPEX: adquisiciones, proyectos, reemplazos mayores, activos nuevos, mejoras de infraestructura o inversiones aprobadas en presupuesto de capital.

Toda solicitud de compra deberá contar con el respaldo técnico correspondiente, de acuerdo con el alcance y nivel de aprobación requerido.

7.3.1 Compras OPEX

Las compras OPEX corresponden a materiales, repuestos, herramientas, servicios técnicos, mantenimientos menores o correctivos necesarios para la continuidad operativa del hotel.

El Jefe de Mantenimiento deberá validar previamente:

1. Necesidad real de la compra.
2. Existencia o no del material en bodega.
3. Criticidad del requerimiento.
4. Presupuesto disponible.
5. Nivel de aprobación aplicable.
6. Soporte técnico de la solicitud.
7. Cotización o proveedor sugerido, cuando aplique.

Cuando el requerimiento esté dentro del nivel de aprobación de la propiedad, se gestionará mediante Compras Local, con aprobación de Gerencia General. Cuando el monto supere el nivel de aprobación local o corresponda a una compra estratégica, deberá gestionarse mediante Compras Corporativas, adjuntando el Informe Justificativo de Adquisiciones.

7.3.2 Compras CAPEX

Las compras CAPEX corresponden a proyectos, inversiones, reemplazos mayores, adquisición de activos, mejoras de infraestructura o intervenciones aprobadas dentro del presupuesto de capital de la propiedad.

Previo al inicio del proceso, el Jefe de Mantenimiento deberá elaborar el Informe Justificativo de Adquisiciones, el cual deberá contener como mínimo:

- Descripción general de la necesidad.
- Justificación técnica.

- Situación actual.
- Riesgo operativo de no ejecutar la adquisición o proyecto.
- Alcance requerido.
- Términos de referencia.
- Tiempo estimado de ejecución.
- Garantías requeridas.
- Entregables esperados.
- Recomendaciones técnicas.
- Evidencia fotográfica, cuando aplique.

Compras Corporativas coordinará con el Jefe de Mantenimiento la visita técnica de los proveedores, a fin de validar condiciones reales del sitio, mediciones, restricciones, interferencias, accesos y alcance de los trabajos. La visita deberá registrarse mediante el formato Verificación de Inspección de Proyecto, el cual formará parte del expediente del proceso. *REG-O-9580-09*

7.3.3 Análisis técnico de adquisiciones

El Análisis Técnico de Adquisiciones será elaborado por el Jefe de Mantenimiento con base en las cotizaciones, propuestas técnicas y documentación compartida por Compras Corporativas.

El análisis deberá evaluar, según corresponda:

- Cumplimiento de términos de referencia.
- Especificaciones técnicas.
- Marca, modelo, capacidad o características del equipo.
- Garantía técnica.
- Tiempo de entrega.
- Tiempo de ejecución.
- Experiencia y respaldo técnico.
- Servicio postventa.
- Procedimiento constructivo o metodología de trabajo.
- Visita técnica realizada.
- Entregables ofrecidos.
- Condiciones de operación y mantenimiento.

Las certificaciones, permisos de trabajo y cumplimiento normativo del proveedor deberán ser validados previamente por Compras Corporativas como parte de su proceso de calificación de proveedores.

Mantenimiento Corporativo revisará el análisis técnico y validará el proceso antes de la emisión o firma de la orden de compra, cuando aplique, mediante el Registro *REG-O-9580-07*

7.3.4 Ejecución y cierre de proyectos CAPEX

Una vez emitida la orden de compra, el Jefe de Mantenimiento coordinará el ingreso del proveedor y elaborará un cronograma de intervención, el cual deberá ser socializado con Gerencia General y las áreas involucradas.

Durante la ejecución del proyecto, el Jefe de Mantenimiento deberá realizar seguimiento periódico y documentar el avance mediante informes técnicos que incluyan:

- Actividades ejecutadas.
- Porcentaje de avance.
- Novedades encontradas.
- Riesgos o restricciones.
- Registro fotográfico.
- Cumplimiento de cronograma.
- Recomendaciones o acciones pendientes.

Al finalizar los trabajos, se deberá realizar la recepción a conformidad mediante el formato Acta de Entrega - Recepción de trabajos de Mantenimiento *REG-O-9580-10*. Posteriormente, se deberá completar la Evaluación de Proveedor y remitirla a Compras Corporativas como parte del cierre del proceso. *REG-O-9580-13*

7.4 Control de servicios básicos

El Jefe de Mantenimiento será responsable de establecer el horario diario para la lectura de medidores de energía eléctrica y agua potable, asignando esta actividad al Técnico de Mantenimiento correspondiente.

El Técnico de Mantenimiento deberá registrar diariamente las lecturas de los medidores en el formato Control de Consumo de Servicios Básicos, respetando el horario definido para asegurar la consistencia de la información. *REG-O-9580-08*

El Jefe de Mantenimiento deberá revisar periódicamente los consumos registrados, a fin de identificar variaciones, consumos atípicos, posibles fugas, errores de lectura o desviaciones frente al comportamiento habitual de la propiedad.

En caso de detectar consumos irregulares, se deberá realizar la inspección correspondiente para identificar la causa y gestionar las acciones correctivas necesarias.

El archivo de control deberá mantenerse actualizado en la carpeta compartida de OneDrive para visualización de Gerencia General, Delegado Corporativo de Mantenimiento y Dirección General.

7.5 Control documental y archivo de evidencias

El área de Mantenimiento deberá mantener actualizado el archivo físico y/o digital de las actividades ejecutadas, asegurando que cada intervención cuente con el respaldo correspondiente.

Tipo de actividad	Evidencia mínima requerida
Mantenimiento preventivo interno	Programa mensual, ficha técnica, orden de trabajo, registro fotográfico si aplica y prueba de funcionamiento.
Mantenimiento preventivo externo	Orden de compra o contrato, cronograma, informe del proveedor, ficha técnica, prueba de funcionamiento, factura y evidencia fotográfica si aplica.
Mantenimiento correctivo interno	Notificación de falla, diagnóstico, requisición de materiales, ficha técnica, orden de trabajo y prueba de funcionamiento.
Mantenimiento correctivo externo	Diagnóstico del proveedor, cotización, aprobación, orden de compra, informe técnico, ficha técnica, prueba de funcionamiento y factura.
Baja técnica de activo	Informe de baja técnica, evidencia fotográfica, diagnóstico, aprobación y soporte de reposición si aplica.
Traslado de activo	Formulario de traslado, autorización, evidencia de salida y retorno, cuando aplique.
Proyecto CAPEX	Informe justificativo, TDR, verificación de inspección, análisis técnico, orden de compra, cronograma, informes de avance, acta de entrega, liquidación y evaluación de proveedor.
Servicios básicos	Registro diario de lecturas, consolidado mensual, análisis de variaciones y evidencia de acciones correctivas si aplica.

Toda la documentación deberá mantenerse disponible para revisión de Gerencia General, Mantenimiento Corporativo, Auditoría Interna o cualquier área autorizada.

7.6 Indicadores de gestión y seguimiento mensual

El Jefe de Mantenimiento deberá consolidar y reportar mensualmente los resultados de la gestión de mantenimiento, considerando indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del programa, la atención de correctivos y el control de consumos.

Indicador	Fórmula / Criterio
Cumplimiento del mantenimiento preventivo	Actividades ejecutadas / actividades programadas x 100.
Consumo eléctrico mensual	kWh registrados en el mes.
Consumo de agua potable mensual	m ³ registrados en el mes.
Consumo de GLP	Kg registrados en el mes
Consumo de Diesel	Gl registrados en el mes
Ejecución CAPEX	Avance físico y presupuestario de proyectos activos.
Control de Emisiones CO2	Toneladas de emisión de CO2 mensual

El reporte deberá enviarse hasta el día 10 del mes siguiente al Gerente General, Delegado Corporativo de Mantenimiento y Dirección General, adjuntando las evidencias correspondientes.

8. Control de cambios aplicados en esta actualización

No.	Mejora aplicada
1	Se incorporó una sección de Alcance para delimitar la aplicación del procedimiento.
2	Se agregó una matriz de Responsabilidades para ordenar las funciones de cada cargo o área involucrada.
3	Se corrigió la numeración del procedimiento, reemplazando saltos como 6.1, 6.2 y 13.1 por una secuencia ordenada.
4	Se fortaleció la gestión documental y se definieron evidencias mínimas por tipo de actividad.
5	Se ampliaron los criterios para mantenimiento preventivo, correctivo, compras OPEX, compras CAPEX y análisis técnico.
6	Se agregó una sección de Indicadores de gestión y seguimiento mensual.
7	Se corrigieron errores de forma: correo electrónico, proveedor, Acta de Entrega - Recepción, niveles de aprobación y nombres de áreas.

9. Aprobación

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Juan Carlos Pazmiño M. Jefe de Mantenimiento Fecha: 19 / 05 /2026	Leonardo Kronfle Jefe Operativo Fecha: 19 / 05 /2026	Ismar Kourroski Dirección General Fecha: 19 / 05 /2026