



Compromiso
de Calidad Turística

Módulo 17

Plan de mantenimiento

Este material formativo forma parte del Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos ([SICTED](#)) de la [Secretaría de Estado de Turismo de España](#) y se distribuye bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-Compartir Igual 4.0 Internacional](#).



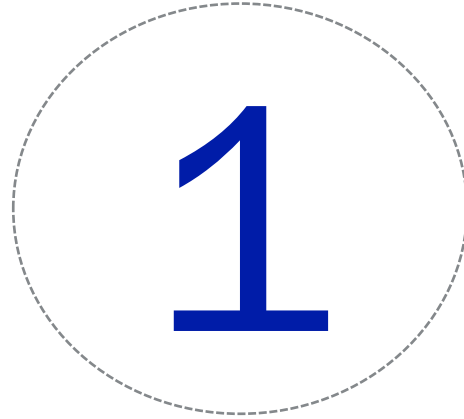
SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



27-05-2021

Índice

- Objetivos
- Beneficios
- Qué es el Plan de mantenimiento
- Referencias legales
- ¿Por qué implantar un Plan de mantenimiento?
- Beneficios de un Plan de mantenimiento
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Ejercicio práctico
- Conclusiones



Objetivos

1 Objetivos

Los objetivos del módulo **Plan de mantenimiento** son:

- › Describir qué es un plan de mantenimiento y por qué es necesario en un servicio turístico.
- › Explicar la normativa al respecto.
- › Definir un modelo de mantenimiento preventivo que evite costes innecesarios.
- › Definir un modelo de mantenimiento correctivo que garantice su eficacia.



Beneficios



2 Beneficios

Si la empresa dispone de un **plan de mantenimiento**, el cliente mejora su satisfacción por:

- › Contar con instalaciones y equipos en buenas condiciones de uso.
- › Minimización de posibles averías.
- › Mayores garantías de seguridad de las instalaciones y equipos.
- › Detección y corrección de fallos que disminuyen el rendimiento de cualquier instalación o equipo, a la mayor brevedad posible, por parte del servicio turístico.

3

Qué es un Plan de mantenimiento

3 Qué es un Plan de mantenimiento

Un Plan de mantenimiento consta de dos tipos de acciones:

› **Mantenimiento preventivo**

Programación de revisión y actuación sobre las instalaciones o equipos para minimizar las posibles averías.

› **Mantenimiento correctivo**

Es el que se realiza una vez tiene lugar la avería, con el objetivo de restablecer su correcto funcionamiento.

4

Referencias legales

4 Referencias legales

En la normativa española existen diferentes referencias acerca de la necesidad de disponer de un Plan de mantenimiento, relacionadas con:

1. Protección contra incendios.
2. Protección contra riesgo eléctrico.
3. Señalización de seguridad y salud en el trabajo.
4. Seguridad y salud en los lugares de trabajo.
5. Seguridad y salud para la utilización de equipos por parte de los trabajadores.

5

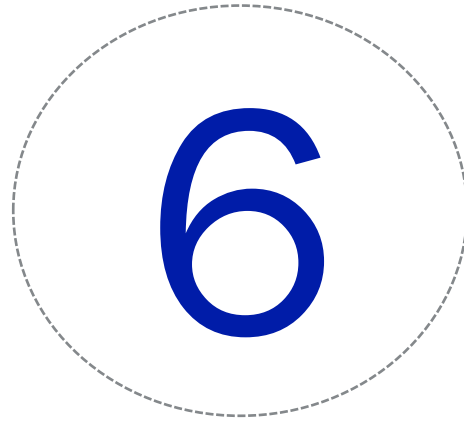
¿Por qué implantar
un Plan de
mantenimiento?

5 ¿Por qué implantar un Plan de mantenimiento?

En ocasiones hay fallos en las instalaciones, debidos a:

- › Desgaste
- › Desviaciones de las condiciones normales de funcionamiento
- › Errores humanos
- › Fallos de gestión
- › Etc.





Beneficios de un Plan de mantenimiento

6 Beneficios de un Plan de mantenimiento

Los beneficios de un Plan de mantenimiento preventivo son:

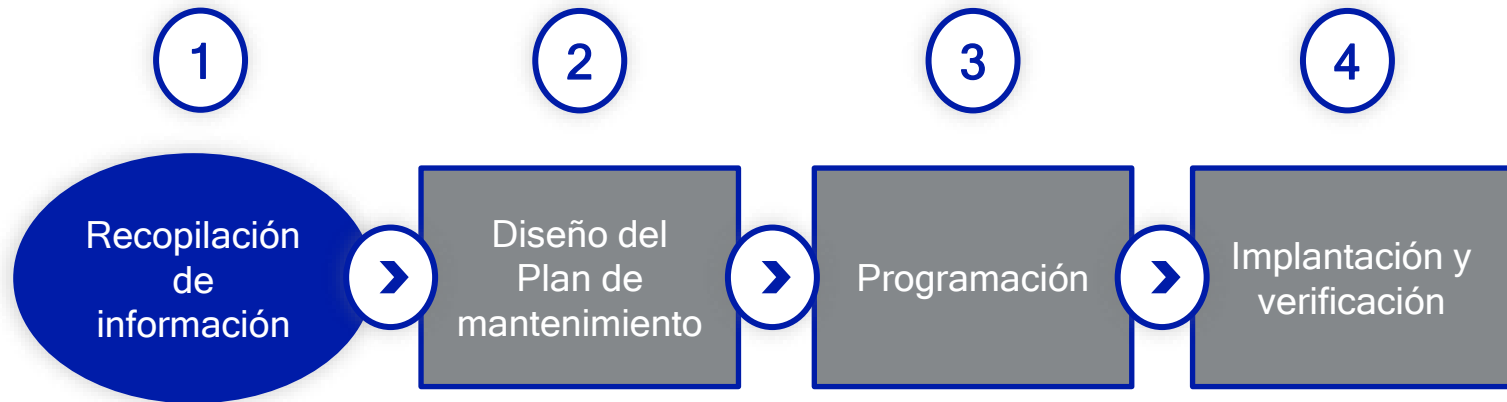
- › Alargamiento del ciclo de vida de las instalaciones y equipos.
- › Ahorro en costes de reparación.
- › Mejora de la satisfacción de los clientes por disponer de instalaciones y equipos en buenas condiciones de uso.



Mantenimiento preventivo

7 Mantenimiento preventivo

Diagrama de flujo de un Mantenimiento Preventivo



7 Mantenimiento preventivo

7.1 Recopilación de información

Para llevar un mantenimiento preventivo, es importante identificar todos los equipos e instalaciones susceptibles de ser revisados periódicamente.

Es conveniente recopilar toda la información relativa a cada equipamiento e instalación, como:

- › Documentación del fabricante
- › Revisiones reglamentarias
- › Revisiones no reguladas por normativa

7 Mantenimiento preventivo

7.1 Recopilación de información

- › Centralizar la información
- › Nombrar a un responsable



7 Mantenimiento preventivo

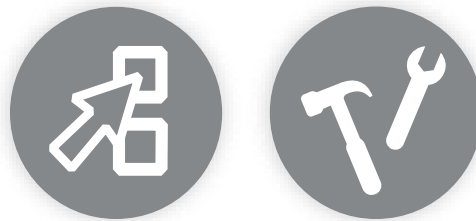
7.2 Diseño del Plan de mantenimiento preventivo

Elemento	Acción	Responsable	Periodicidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Equipos															
Instalaciones															
Infraestructura															
Mobiliario															

7 Mantenimiento preventivo

7.3 Programación

- › Identificar todos los equipos, instalaciones, infraestructura y mobiliario.
- › Establecer las tareas de mantenimiento preventivo, responsable y periodicidad.

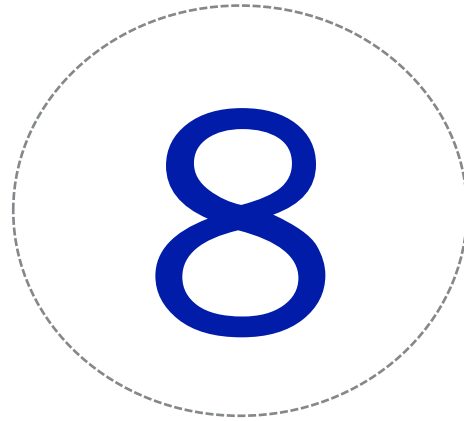


7 Mantenimiento preventivo

7.4 Implantación y verificación

- › Ejecución del Plan de mantenimiento
- › Implicación del personal
- › Análisis de la información

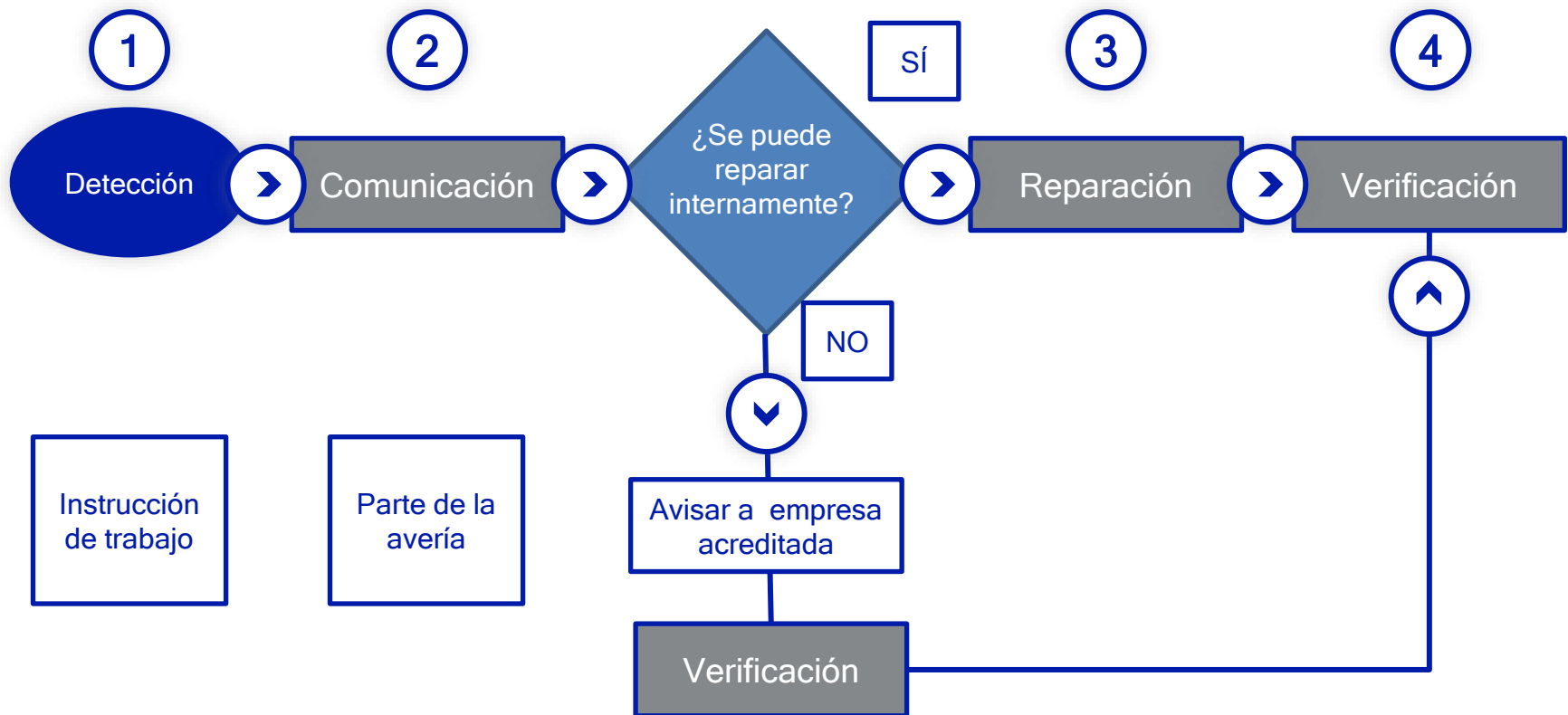




Mantenimiento correctivo

8 Mantenimiento correctivo

Diagrama de flujo para el Mantenimiento Correctivo



8 Mantenimiento correctivo

8.1 Detección

Tanto los trabajadores como los clientes son susceptibles de detectar una avería en las instalaciones y equipos de la empresa.

Para que el mantenimiento correctivo sea eficiente es imprescindible que la empresa disponga de un procedimiento que describa cómo actuar: una instrucción de trabajo.

- › El documento ha de ser escueto.
- › El documento ha de ser conocido por todo el equipo de trabajo.

8 Mantenimiento correctivo

8.2 Comunicación

Para comunicar una avería generalmente se utiliza un parte de avería.

El parte de avería es un formulario donde la persona que detecta la avería la registra a efectos de informar al responsable de mantenimiento.

Características del parte de avería:

- › Sencillo
- › Disponible
- › Accesible



8 Mantenimiento correctivo

8.2 Comunicación

Ejemplo de parte de avería

Notificación de avería

Persona que lo detecta: _____

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Instalación/equipo averiado: _____

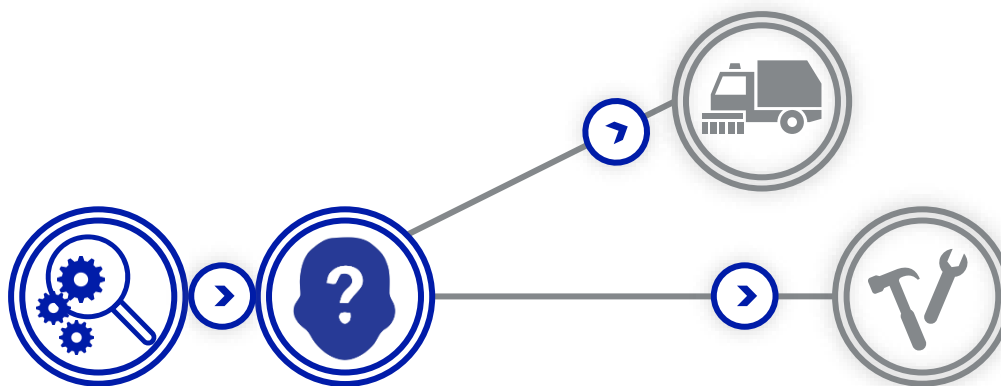
Avería: _____

Una vez registrada la avería, el parte de avería se facilita al responsable de mantenimiento de la empresa.

8 Mantenimiento correctivo

8.3 Reparación

El responsable de mantenimiento identifica la avería y decide si se puede reparar internamente o si es necesario contactar con la empresa acreditada para reparar la instalación o equipo que ha sufrido la avería.



8 Mantenimiento correctivo

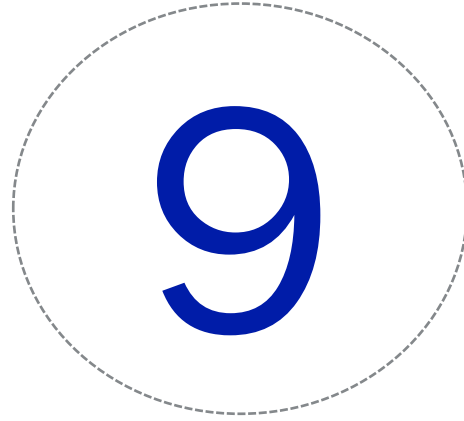
8.4 Verificación

Una vez realizada la reparación, se ha de verificar su eficacia.

En caso de volver a detectar fallos en el equipo o instalación, éste deberá volver a repararse.

El mantenimiento correctivo finaliza cuando se observa que la instalación o equipo reparado funciona correctamente.

El mantenimiento correctivo es una de las fuentes de información a tener en cuenta para elaborar el mantenimiento preventivo.



Ejercicio práctico



9 Ejercicio práctico

Por grupos y durante 10 minutos, identifiquen los equipos e instalaciones susceptibles de ser revisados en su servicio turístico.

Finalizado el tiempo, un representante de cada grupo expondrá las instalaciones y equipos identificados y su frecuencia de revisión al resto de participantes de la sesión formativa.

Durante la exposición del resto de grupos, actualice su Plan de mantenimiento con los equipos e instalaciones que mencionen los otros grupos, que sean de aplicación en su servicio turístico y que su grupo haya pasado por alto.

10

Conclusiones

10 Conclusiones

- › Un Plan de mantenimiento está integrado por el preventivo y por el correctivo.
- › Los servicios turísticos adheridos al SICTED deben realizar mantenimiento preventivo para garantizar la satisfacción de sus clientes, evitar accidentes de trabajo y asegurar el óptimo rendimiento de sus equipos e instalaciones.
- › Existen requisitos normativos que inciden en la necesidad de realizar un mantenimiento preventivo en ciertas instalaciones.
- › Para disponer de un Plan de mantenimiento eficiente conviene hacer partícipe a todo el equipo de trabajo.

www.calidadendestino.es

sicted@soportededestino.org



Compromiso
de **Calidad Turística**