

# SERVEIS DE MANTENIMENT




Servei de Qualitat i Medi Ambient



### HISTÒRIC DE CANVIS

| Versió | Data       | Descripció de la modificació  |
|--------|------------|---|
| 3      | 9/12/2020  | S'afegeix el històric de canvis i la capçalera  |
| 4      | 05/03/2021 | S'actualitza el format a nova marca i a la operativa del curs 20-21.  |
| 5      | 06/02/2023 | S'actualitza amb la necessitat d'incloure el seguiment de les tasques (s'anota l'acció realitzada com a observacions) |

|   |                        |
|---|------------------------|
|  Barcelona School<br>of Tourism, Hospitality<br>and Gastronomy | PGG19                  |
|   | Serveis de Manteniment |
|   | v.5                    |

## Índex

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | OBJECTE                                  | 4  |
| 2.   | ABAST                                    | 4  |
| 3.   | DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT       | 4  |
| 4.   | DEFINICIONS                              | 5  |
| 5.   | DIAGRAMA DE FLUX                         | 5  |
| 6.   | DESENVOLUPAMENT                          | 6  |
| 6.1. | Manteniment intern correctiu i preventiu | 6  |
| 6.2. | Manteniment externalitzat a tercers      | 7  |
| 6.3. | Inspeccions legals d'instal·lacions      | 8  |
| 6.4. | Indicadors                               | 8  |
| 7.   | RESPONSABILITATS                         | 10 |

|  |                        |
|--|------------------------|
|  | PGG19                  |
|  | Serveis de Manteniment |
|  | v.5                    |

## 1. OBJECTE

L' objecte d' aquest procediment és descriure les activitats portades a terme coordinades i/o supervisades pel Servei de Manteniment del CETT

## 2. ABAST


Aquest document és d'aplicació a totes les Unitats de Negoci que conformen el CETT. El Servei de Manteniment gestionarà de manera global la prevenció, cura i/o reparació de les instal·lacions dels diferents edificis pertanyents al grup, ja sigui directament o mitjançant la sots-contractació dels serveis a proveïdors externs.

## 3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT

Normativa aplicable:

- Norma de referència UNE en ISO 9001 sistema de gestió de qualitat
- Norma de referència UNE en ISO 14001 sistema de gestió medi ambiental
- Reglament N° 1221/2009 relatiu a la participación voluntària d'organitzacions a un sistema comunitari de gestió i auditoria medi ambientals (EMAS)
- Guia per a l'Accreditació de les Titulacions Oficials de Grau i Màster AQU
- El reglament (CE) n° 852/2004, del Parlament Europeu y del Consell, relatiu a la higiene dels productes alimentaris( Principis APPC)

Atres documents relacionats:

|  |                        |
|--|------------------------|
|  Barcelona School<br>of Tourism, Hospitality<br>and Gastronomy | PGG19                  |
|  | Serveis de Manteniment |
|  | v.5                    |

- Registres informatitzat de fulls de manteniment (tasques intranet)
- Pla de manteniment preventiu sotscontractat, propi i inspeccions legals
- Albarans de proveïdors de manteniment
- Full d'inspeccions legals
- Contractes de serveis de manteniment externalitzats

## 4. DEFINICIONS

**Tasques intranet:** Aplicació inserida a l' intranet del CETT que permet generar una cita amb tasques planificades pendents pel Servei de manteniment previ enviament d' un correu electrònic

**Proveïdor de serveis de manteniment:** Empresa externa, degudament acreditada, que sota contracte realitza accions de manteniment total o parcial a les instal·lacions del/s edifici/s del grup, amb la supervisió del Servei de Manteniment.

**Inspeccions legals d' instal·lacions:** Requeriment de caràcter obligatori pel qual un agent extern, degudament acreditat, realitza el seguiment i atorga conformitat a l' estat de determinades instal·lacions, d' acord amb els paràmetres tècnics previstos en la legislació vigent.

## 5. DIAGRAMA DE FLUX

Sense aplicació

|  |                        |
|--|------------------------|
|  | PGG19                  |
|  | Serveis de Manteniment |
|  | v.5                    |

## 6. DESENVOLUPAMENT

En referència a la gestió integral de les instal·lacions del CETT, tenint en compte tots els edificis que en formen part i alberguen hem de parlar de diferents tipus de manteniment a nivell, tant de operativa interna com de compliment de la legislació vigent:


- Manteniment intern correctiu i preventiu
- Manteniment externalitzat a tercers amb obligatorietat de contracte
- Inspeccions legals d'instal·lacions

### 6.1. MANTENIMENT INTERN CORRECTIU I PREVENTIU

Accions corresponents al manteniment de la gestió i cura diària de les instal·lacions dels diferents edificis del grup.

Donada la naturalesa de la nostra organització dintre d'aquest grup podem trobar les següents tasques a realitzar per part de l'equip de manteniment:

- Gestió de petites averies, manteniment i seguiment periòdic de l'estat o canvi de mobiliari i/o instal·lacions
- Seguiment de les funcions dels proveïdors externalitzats
- Muntatge de diferents espais segons la naturalesa de la unitat de negoci (aules/salons/sales de reunions...)
- Recolzament a altres serveis en la gestió de determinades informacions a altres parts interessades.

|  |                        |
|--|------------------------|
|  Barcelona School<br>of Tourism, Hospitality<br>and Gastronomy | PGG19                  |
|  | Serveis de Manteniment |
|  | v.5                    |

A nivell de manteniment intern, cal destacar que a banda de les activitats periòdiques o programades, qualsevol integrant del CETT pot generar un avís d' avaria mitjançant el programa Groupwise, enviant una *tasca* al departament de manteniment que correspongui segons la unitat de negoci:

- Per Serveis Generals de l'Escola d'Hoteleria i Turisme CETT a l'adreça: [serveis.generals@cett.cat](mailto:serveis.generals@cett.cat)
- Per a Serveis Tècnics de l'Hotel Alimara a l'adreça: [serveis.tecnics@cett.cat](mailto:serveis.tecnics@cett.cat)
- Per a Serveis Tècnics de la Residència Àgora Barcelona a l'adreça: [agora.manteniment@cett.cat](mailto:agora.manteniment@cett.cat)


Es generarà automàticament una activitat pendent que el Departament de Manteniment planificarà per tal d' aportar la solució més ràpida possible en funció de les necessitats de prioritització.

Aquest llistat de tasques registrarà una data de recepció, una de finalització prevista de la tasca i, per últim, una data de finalització real, que permetrà valorar l' efectivitat de les accions de manteniment.

Quan els Serveis Tècnics facin el tancament d'una tasca, s'inclourà a la part d'observacions de la tasca, l'acció realitzada. Per tal de disposar d'evidència i garantia del què s'ha fet i millorar el seguiment de la gestió.

## 6.2. MANTENIMENT EXTERNALITZAT A TERCERS

El departament de manteniment supervisarà les accions que realitzin les empreses sots-contractades de manteniment correctiu i preventiu, per

|  |                        |
|--|------------------------|
|  Barcelona School<br>of Tourism, Hospitality<br>and Gastronomy | PGG19                  |
|  | Serveis de Manteniment |
|  | v.5                    |

mantenir el correcte estat de les instal·lacions, d'acord amb les clàusules estipulades als corresponents contractes subscrits amb el CETT.

Igualment el departament de manteniment portarà control del compliment de les accions previstes del manteniment correctiu sots-contractat i del timing de les mateixes (generant registre informàtic sense format) així com de la documentació que generi la realització de les activitats sots-contractades.

### 6.3. INSPECCIONS LEGALS D'INSTAL·LACIONS

De la mateixa manera que en el cas anterior, el departament de manteniment serà l'encarregat de gestionar, planificar, registrar (al pla de manteniment) i supervisar la realització de les inspeccions obligatòries de caire legal que es facin sobre les instal·lacions de qualsevol dels edificis, responnent davant dels ens públics i privats respecte a qualsevol requeriment.

### 6.4. INDICADORS

|   |                         |   |
|---|-------------------------|---|
| <p><b>Efectivitat de les accions de manteniment preventiu</b></p> | <p><b>de les de</b></p> | <p><b>% de tasques solventades d'acord amb la planificació realitzada. (s'agafarà com a base d'aquest càlcul la totalitat de tasques de manteniment, tenint en compte tant el manteniment intern, com l'extern)</b></p> |
|---|-------------------------|---|






Barcelona School  
of Tourism, Hospitality  
and Gastronomy

PGG19

Serveis de Manteniment

v.5

|  |                        |
|--|------------------------|
|  Barcelona School<br>of Tourism, Hospitality<br>and Gastronomy | PGG19                  |
|  | Serveis de Manteniment |
|  | v.5                    |

## 7. RESPONSABILITATS

| QUI                    | QUÈ  |
|------------------------|--|
| Cap de serveis tècnics | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcció de manteniment dels edificis del Grup CETT</li> <li>- Gestió de la contractació de proveïdors per les tasques externalitzades</li> <li>- Gestió de les inspeccions legals de l'edifici</li> <li>- Control del programa de gestió de tasques</li> </ul> |
| Serveis tècnics        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestió del manteniment correctiu detectat en el dia a dia</li> <li>- Supervisió de les tasques de manteniment que realitzen empreses externes</li> <li>- Comandes de material tant a nivell de gestió d'averies com a gestió logística</li> </ul>               |