

10. MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE PROYECCIÓN

1. OBJETO

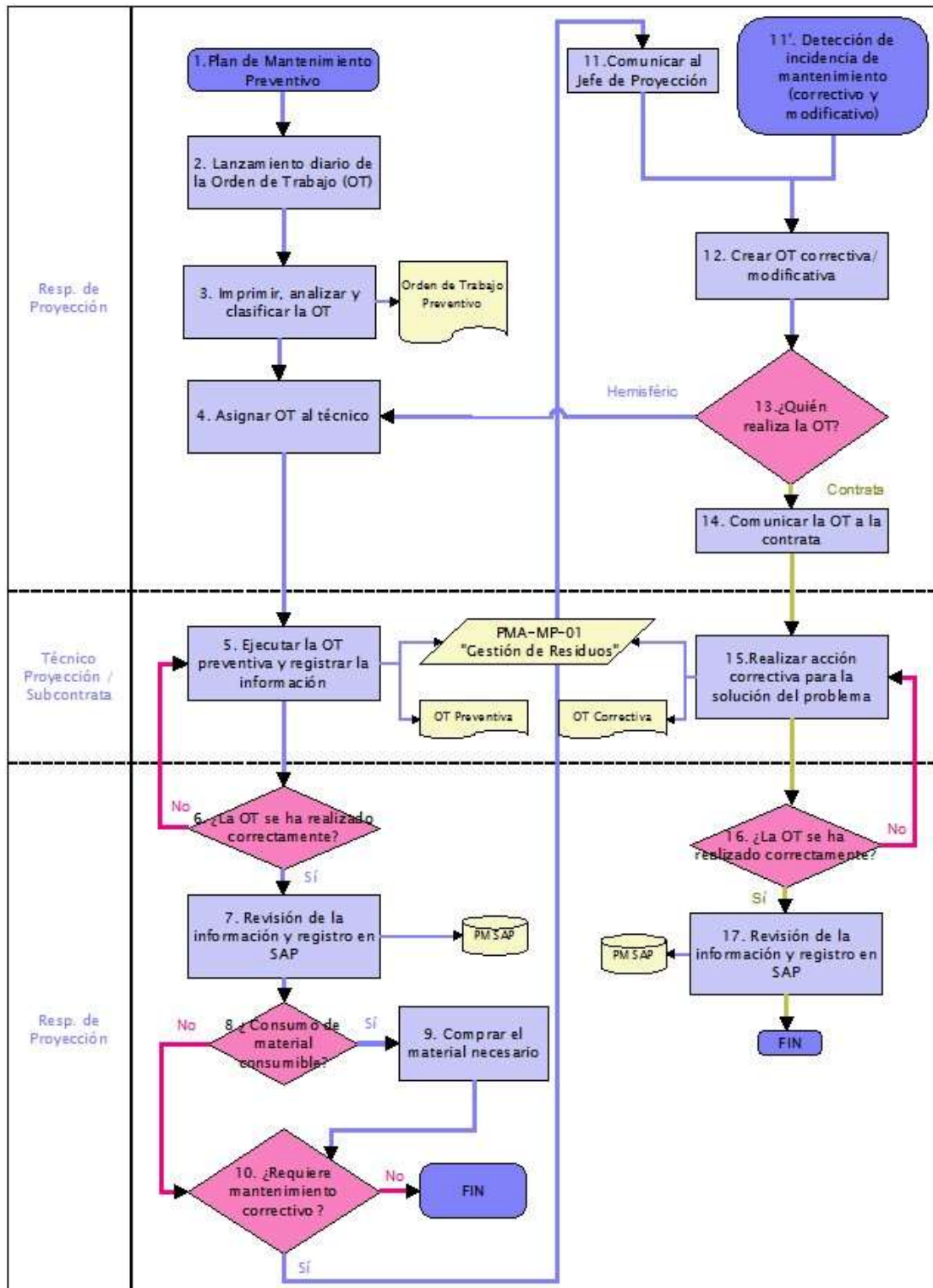
Definir la sistemática a seguir en la gestión del mantenimiento para asegurar que los equipos de proyección de Hemisfèric se encuentran en las mejores condiciones para prestar un buen servicio.

2. ALCANCE

El proceso en cuestión afecta a:

- Equipos de proyección identificados en el Plan de Mantenimiento que se detalla en el apartado 4.1.2.

3. DIAGRAMA DE FLUJO



4. DESCRIPCIÓN

4.1. Mantenimiento Preventivo/ Mantenimiento Correctivo Interno.

El mantenimiento preventivo tiene el objetivo de realizar una serie de acciones sobre los equipos e infraestructuras de forma que se asegure el correcto funcionamiento de los equipos, máquinas e instalaciones durante la vida útil estimada, evitando paradas en los mismos no planificadas y deterioros irreversibles prematuros.

El mantenimiento correctivo recoge todas aquellas labores de mantenimiento que surgen como respuesta a una parada o a un funcionamiento defectuoso de algún equipo/ instalación y que no había sido planificado. No necesariamente quedarán reflejadas en SAP todas las acciones de mantenimiento correctivo realizadas, sólo aquellas que se considere necesario por parte del Responsable de Proyección.

El mantenimiento modificativo se refiere a todas aquellas acciones que se realizan en un equipo/ instalación/ ubicación técnica con la finalidad de **mejorar** su servicio.

4.1.1. Líneas básicas de Actuación

§ El Dpto. de Proyección del Área de Proyección se encarga de realizar el mantenimiento preventivo, correctivo y modificativo de todos los equipos e instalaciones de proyección. También se realizan algunas tareas de preventivo, correctivo y modificativo de los equipos de los que tiene contratado el mantenimiento, dado que hay acciones que no están cubiertas en los contratos y que es conveniente realizar.

§ El Dpto. de Proyección de Hemisfèric utiliza el módulo PM de SAP para llevar a cabo la gestión del mantenimiento, en el cual queda registrada toda la información relativa a las órdenes de trabajo generadas por el mantenimiento preventivo, correctivo y modificativo.

4.1.2. Identificación de equipos/instalaciones y Plan de Mantenimiento.

Los equipos de proyección de Hemisfèric sujetos a mantenimiento preventivo y correctivo están identificados mediante el Plan de Mantenimiento de SAP que diseñará el Responsable de Proyección con supervisión del Jefe del Área de Proyección, incluyendo las revisiones periódicas a realizar para cumplir con la legislación vigente.

Sobre este mismo documento se establecerá un programa que nos indicará el mantenimiento preventivo a realizar sobre los equipos e instalaciones de proyección, que incluirá como mínimo, los equipos sobre los cuales realizar el mantenimiento, las operaciones previstas, la frecuencia de sus actividades y las tareas concretas a realizar.

El Plan de Mantenimiento Preventivo se introduce en el módulo PM de SAP de manera que esté accesible al Departamento de Proyección, tanto para el Responsable como para los Técnicos de proyección.

PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE PROYECCIÓN

Nº 1

Los Planes de Mantenimiento Preventivo se encuentran cargados y programados en el módulo PM del Sistema de Gestión SAP, para poder llevar la gestión de éstos mediante el citado sistema.

Nº 2

El Sistema de Gestión SAP calcula diariamente, de forma automática, las órdenes de mantenimiento preventivo a realizar dejándolas en tratamiento.

Nº 3

El Responsable de Proyección accederá a las órdenes en tratamiento, las imprimirá y clasificará según la naturaleza del trabajo a realizar.

Nº 4

El Responsable de Proyección clasificará las órdenes de trabajo y las asignará a los Técnicos de Proyección en función del turno y de la carga de trabajo de cada uno de ellos.

Nº 5

El Técnico de Proyección ejecutará la orden y al finalizar el trabajo realizará el informe, dejando registrados todos los datos que se soliciten en la misma orden y gestionando correctamente todos los residuos, si los hubiere, producto del mantenimiento realizado, según el proceso "Gestión de Residuos" PMA-MP-01.

La orden de trabajo correctamente cumplimentada será entregada al Responsable de Proyección.

Nº 6

El Responsable de Proyección supervisará el trabajo realizado y valorará si el trabajo ha sido realizado correctamente. Si no se acometió la tarea correctamente se volverá a repetir según

el punto N° 5. Si el trabajo es correcto se pasará a comprobar y actualizar la información según el punto N° 7.

¡IMPORTANTE! Durante la supervisión se verificará, además, que las tareas de mantenimiento no han afectado a ninguna instalación y que todo está listo para funcionar sin problemas.

N° 7

El Responsable de Proyección analizará las órdenes de trabajo recibidas y comprobará la información.

N° 8

En el caso que se haya utilizado material consumible para realizar la orden, el Responsable de Proyección comprobará el stock en el almacén de proyección.

N° 9

En el caso que no exista suficiente material consumible, el Responsable de Proyección gestionará, junto con el personal administrativo, la compra del mismo.

N° 10

Tras la supervisión y el análisis de las órdenes de trabajo el Responsable de Proyección determinará la necesidad de realizar una acción correctiva.

En caso de que no requiera una acción correctiva el Responsable de Proyección procederá a realizar el cierre técnico de la orden de trabajo en el sistema SAP. Previo a realizar el cierre comprobará con el personal administrativo que no hay ningún pedido pendiente de recepción para las órdenes a las que se va a efectuar el cierre, pues de ser el caso tendría que esperar a que el personal administrativo le notificase la recepción para poder proceder con el cierre.

N° 11, 11'

Si el Responsable de Proyección concluye que es necesario realizar una intervención correctiva, se lo comunicará al Jefe de Proyección, el cual junto con el mismo responsable hará la valoración pertinente y determinará la operativa a seguir.

Asimismo, cuando los técnicos de proyección detecten una incidencia en las instalaciones o equipos de proyección o la necesidad de hacer alguna modificación, lo comunicarán al Responsable de Proyección, el cual la trasladará inmediatamente al Jefe de Proyección para que considere la posible creación de una orden de correctivo/modificativo.

Nº 12

Decidida la operativa y acción a realizar, el Responsable de Proyección creará la orden de mantenimiento correctiva/modificativa necesaria.

Nº 13

Una vez creada la orden, el Responsable de Proyección junto con el Jefe de Proyección determinarán si la acción correctiva/modificativa debe llevarla a cabo la contrata de mantenimiento del equipo o Hemisfèric.

En el caso que la realice el personal del Hemisfèric se seguirá la misma operativa que en el mantenimiento preventivo según los puntos nº 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.

Nº 14

El Responsable de Proyección comunicará las acciones correctivas a realizar a la contrata encargada de realizar el mantenimiento correctivo del equipo.

Nº 15

La contrata de mantenimiento del equipo correspondiente deberá llevar a cabo la acción correctiva/modificativa necesaria para solucionar el problema encontrado según los plazos de tiempo estipulados en el contrato. La comunicación del problema a la contrata se realizará siempre por escrito (preferiblemente por e-mail) para que quede constancia. En caso de urgencia, se avisará por el método más rápido (teléfono, etc.) y posteriormente se enviará la comunicación escrita, a ser posible en la misma fecha de contacto.

Con frecuencia la contrata puede recurrir al personal de Hemisfèric para realizar ciertas acciones correctivas. Estas acciones serán realizadas **siempre** bajo el consentimiento y responsabilidad de la contrata, y sólo se deberán realizar cuando esto suponga una reducción del plazo de tiempo y/o coste de solución del problema.

Nº 16

El Responsable de Proyección supervisará el trabajo realizado y valorará si el trabajo ha sido realizado correctamente. Si no se acometió la tarea correctamente se volverá a repetir según el punto Nº 15. Si el trabajo es correcto se pasará a comprobar y actualizar la información según el punto Nº 22.

¡IMPORTANTE! Durante la supervisión se verificará, además, que las tareas de mantenimiento no han afectado a ninguna instalación y que todo está listo para funcionar sin problemas.

Nº 17

El Responsable de Proyección analizará las órdenes de trabajo realizadas y registrará toda la información de las órdenes de trabajo en SAP.

Además, una vez que la contrata haya realizado su actuación, le pedirá un informe de la actuación correspondiente, que será revisado y entregado al Jefe de Proyección según lo descrito en el punto 4.2.3.

Finalmente, el Responsable de Proyección procederá al cierre técnico de la orden en SAP y dará por concluido el proceso.

4.1.3. Mecanismos de control del mantenimiento interno realizado.

El Responsable de Proyección realizará un seguimiento del mantenimiento interno que se realiza en el departamento, de manera que se garantice el mantenimiento en adecuadas condiciones de los equipos y las instalaciones de proyección durante la prestación del servicio de Hemisfèric a sus visitantes.

La supervisión consistirá: · Mantenimiento Preventivo: o Supervisión visual de los trabajos realizados.

o Seguimiento semanal de la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo en las reuniones de Área.

· Mantenimiento Correctivo/ Modificativo:
o Evaluar la cantidad de incidencias resueltas.

4.2. Mantenimiento Preventivo/ Mantenimiento Correctivo Externo

4.2.1. Líneas básicas de Actuación.

§ Hemisfèric tiene contratado el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de proyección a las respectivas empresas proveedoras, las cuales tienen obligación de mantener en adecuadas condiciones los citados equipos de proyección según lo estipulado en los respectivos contratos de mantenimiento.

§ Cada contrata dispone de su propio plan de mantenimiento preventivo que ejecutará en las diversas visitas a Hemisfèric que se hubieran convenido en el contrato.

§ Las contratas tienen la obligación de entregar la documentación legal relativa a las revisiones realizadas, directamente por ellas o por empresas ajenas a la contrata, a los equipos y/o instalaciones según legislación vigente.

4.2.2. Identificación de equipos/instalaciones y Plan de Mantenimiento.

En el módulo PM de SAP se recogen los equipos e instalaciones de proyección de los cuales se tiene contratado el mantenimiento con el respectivo fabricante del sistema.

4.2.3. Mecanismos de control del servicio prestado por la contrata.

El Jefe de Proyección de Hemisfèric estará informado, por el Responsable de Proyección, del servicio que prestan las contratas de manera que se garantice el mantenimiento en adecuadas condiciones de los equipos y las instalaciones de proyección durante la prestación del servicio del Hemisfèric a sus visitantes (tras la recepción del informe de actuación preventiva de la contrata, el Responsable de Proyección verificará el contenido de éste y lo remitirá al Jefe del Área de Proyección para su revisión y archivo). El Responsable de Proyección deberá realizar un estricto seguimiento de las acciones, tanto de preventivo como de correctivo, que realice la contrata.

La supervisión consistirá:

- Mantenimiento Preventivo: o Supervisión visual de las acciones realizadas en las visitas planificadas por la contrata.

- o Tras la recepción del informe de actuación preventiva de la contrata, el Responsable de Proyección verificará el contenido de éste y lo remitirá al Jefe de Proyección para su revisión y posterior archivo por el Administrativo del Área. Además pondrá en marcha las medidas correctoras necesarias en caso de que así se especificase en el informe, tras consultarlo con el Jefe de Proyección.

- Mantenimiento Correctivo/ Modificativo:

- o Evaluar la rapidez en la resolución de incidencias, es decir el tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta que se cierra.

- o Tras la realización de la actuación, el Responsable de Proyección solicitará un informe de la actuación realizada a la contrata, el cual será revisado y archivado posteriormente por el Administrativo del Área. Además, trasladará las medidas correctoras necesarias propuestas, en caso de que se recojan en el informe, al Jefe de Proyección.

Está información será útil para que el Jefe de Proyección pueda evaluar el servicio prestado por la contrata de mantenimiento según el proceso PC-CAC-EF-01 "Evaluación de proveedores".