

PLAN DE CAPACITACIÓN OPERADOR DE CUARTOS, MANTENIMIENTO PREDICTIVO, PREVENTIVO Y CORRECTIVO A INSTALACIONES

I. Generales

1. Nombre del Centro de Trabajo : Hotel The Reef Coco Beach, Administración y Control Hotelero SA de CV
2. Características del Espacio de Trabajo, es decir, las actividades, funciones, procedimientos y normas asociadas a la posición en la que se le está capacitando:
 - *Verifica el buen estado y funcionamiento de todos los elementos de la habitación, para garantizar una estancia placentera al huésped. Es encargado de reparar averías menores de las habitaciones (destapar WC, resolver problemas de abastecimiento de agua, fugas, faltas de pintura, etc.*
 - *Realiza las reparaciones de averías en habitaciones reportadas por el huésped o por Ama de llaves, aplicando correctamente el procedimiento establecido para poder ingresar a las mismas.*
 - *Se reporta con el Supervisor de Mantenimiento al iniciar el turno, para conocer los pendientes de trabajo del día y determinar las prioridades.*
 - *Da seguimiento a los reportes de averías de Ama de llaves y Recepción, entregando el reporte terminado al Supervisor de Mantenimiento, para que éste a su vez lo reporte al departamento solicitante.*
 - *Registrar en la bitácora las tareas realizadas durante el turno y verificar los pendientes a realizar en el siguiente turno para llevar un mejor control de las actividades realizadas y por realizar.*
 - *Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo en las habitaciones de acuerdo a las instrucciones del Supervisor de Mantenimiento.*
 - *Verifica contar con todo el material y herramienta necesarios para las reparaciones de averías, solicitando al Supervisor de Mantenimiento los faltantes.*
 - *Cumple con todas las normas de seguridad y utiliza el equipo de protección personal establecida para el puesto, a fin de garantizar su propia integridad física y la de los demás.*
 - *Conoce los servicios del hotel, los colores de los brazaletes y los beneficios que incluye cada paquete, para poder informar sobre éstos de forma clara y precisa al huésped.*
 - *Participa en la capacitación y actividades relacionadas a salvaguardar la integridad física y psicológica de los colaboradores y personas que se encuentren en el hotel, en caso de cualquier riesgo, emergencia, siniestro o desastre.*
 - *Forma parte de la brigada contra incendios, capacitándose y actualizándose para poder actuar correctamente en caso de una emergencia.*
 - *Aplica correctamente los procedimientos para garantizar la optimización de recursos energéticos y el adecuado manejo de residuos reciclables y peligrosos.*
 - *Coopera con los compañeros del departamento, cuando le sea solicitado por su jefe inmediato.*

- *Se presenta a laborar perfectamente uniformado y aseado en el horario establecido.*
 - *Mantiene su área de trabajo limpia y ordenada.*
 - *Maneja adecuadamente el mobiliario de su área, las herramientas y el equipo de trabajo, con el objeto de conservar en buen estado el mismo.*
 - *Comunica al supervisor del deterioro que por el uso continuo va sufriendo el mobiliario, herramienta y equipo de trabajo, para que se pueda programar su reposición.*
 - *Asiste a las juntas de colaboradores siempre que se realicen.*
 - *Asiste a las juntas del departamento de Mantenimiento siempre que se le solicite.*
 - *Coopera con otros departamentos del hotel cuando sea necesario.*
 - *Asiste a cursos de capacitación siempre que se lo indiquen.*
3. Duración de la jornada de capacitación en el trabajo
- Número de horas al día: 8 horas diarias
 - Número de días a la semana: 5 días practica y 2 descanso
4. Grado escolar mínimo: Técnico en mantenimiento, deseable Ingeniería en mantenimiento
5. Requerimientos físicos para ocupar el Espacio de Trabajo, cuando aplique: Ninguno

II. Características y contenido de la capacitación

6. Enlista los conocimientos, habilidades, procedimientos, normas y actitudes que desarrollará la persona becaria en el Espacio de Trabajo. *Para esta tarea, puedes tomar notas sobre las funciones del Espacio de Trabajo en un día regular, ya sea observándolas o haciéndolas tú mismo(a). También, puedes obtener la lista de conocimientos y habilidades específicas asociadas a las funciones del Espacio de Trabajo, consultando la Lista de Estándares de Competencia por Sector Productivo del CONOCER en la siguiente liga: <http://148.244.170.140/templates/conocer/productivo.html>.*

Conocimientos para el desempeño de sus funciones:

- *Plomería básica*
- *Pintura, mantenimiento general de instalaciones.*
- *Electricidad básica*
- *Mantenimiento básico de aire acondicionado*
- *Procedimientos y medidas de seguridad al trabajar con electricidad*
- *Procedimientos y medidas de seguridad al trabajar con gas*
- *Procedimientos y medidas de seguridad al trabajar con motores*
- *Manejo de herramientas*

Habilidades para el desempeño de sus funciones:

- *Comunicación asertiva*
- *Trabajo en equipo*

- *Administración del tiempo*
- *Habilidad para resolver problemas*

Actitudes clave requeridos para lograr un buen desempeño de sus funciones:

- *Responsabilidad*
- *Amabilidad y cortesía*
- *Saber actuar ante circunstancias de peligro*
- *Generosidad*
- *Puntualidad*
- *Ser servicial*

7. Desarrolla el Plan de Capacitación mensual en el siguiente cuadro. Planifica la capacitación como creas conveniente, ordenando siempre de lo más sencillo a lo más complejo:

Mes	Área o función	Conocimientos y/o habilidades a obtener y desarrollar	Dinámicas a utilizar y/o actividades a realizar por conocimiento y/o habilidad	Conductas y actitudes a ser fortalecidas	Actividades o ejercicios que se emplearán para fortalecer conductas y actitudes esperadas
1	Conocimiento general del hotel y sus servicios, protocolos de prevención del Covid-19	Misión, visión, valores, políticas de calidad, medio ambiente, de personal, de capacitación, ética protocolos de prevención del Covid-19	Curso de inducción general, curso de inducción al puesto Prácticas On the job trainig, juego de sombras Curso de protocolos de prevención del Covid-19	Cumplimiento de nuestra cultura organizacional y valores Aplicar protocolos de prevención del Covid-19	Cursos presenciales, briefing, capacitación teórica y práctica
2	Inicio de labores, Preparando equipo y herramientas de trabajo	Asistiendo al lugar de trabajo en el horario establecido, Portando el uniforme/vestimenta establecido Asistiendo a la reunión de información al inicio del turno que le corresponde, Verificando las ordenes de trabajo antes de iniciar sus labores, Verificando la herramienta básica que prevé utilizar durante el turno, y Verificando las refacciones y materiales que prevé utilizar durante el turno	Practicas de operación On the Job Training Juego de sombras	Cumplimiento de los procedimientos de inicio de labores	Briefing y reforzamiento de los procedimientos de inicio de labores
3	Realizar el mantenimiento de la red hidrosanitaria	1. Destapa cañerías: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Porta el equipo básico de protección personal, Evalúa el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Utiliza la bomba de vacío como primera opción cuando las condiciones lo permitan, Utiliza el bastón	Prácticas de operación On the Job Training Juego de sombras	Cumplimiento de los procedimientos de mantenimiento a la red hidrosanitaria	Briefing y reforzamiento de los procedimientos de mantenimiento a la red hidrosanitaria

		<p>como segunda opción cuando las condiciones lo permitan, Reporta las acciones necesarias en caso de no ser posible realizar la reparación, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Dejando en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.</p> <p>2. Verifica el suministro de agua: Verifica el suministro general de agua caliente/fría con el área responsable antes de acudir a la habitación, Verifica que funcionen los accesorios de suministro de agua caliente/fría en la habitación, y Reporta las acciones necesarias en caso de no existir suministro de agua.</p> <p>3. Repara fallas de suministro de agua: Utiliza las herramientas específicas para cada elemento a reparar, Porta el equipo básico de protección personal, Identifica el origen de la fuga, Cierra llaves generales y/o de paso conforme al requerimiento, Reporta las acciones necesarias en caso de no ser posible realizar la reparación, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Realiza la reparación cuando las condiciones lo permiten, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Dejando en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.</p>			
4	Realizar el mantenimiento de la red eléctrica	<p>1. Repara elementos de iluminación, contactos eléctricos y apagadores: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Porta el equipo básico de protección personal, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Corrobora la interrupción del suministro de energía, Realiza la</p>	Prácticas de operación On the Job Training Juego de sombras	Cumplimiento del procedimiento de mantenimiento a la red eléctrica	Briefing y reforzamiento del procedimiento de mantenimiento a la red eléctrica

		reparación conforme a las políticas de calidad de la empresa, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.			
5	Realizar el mantenimiento o a la pintura y acabados	<p>Resana acabados: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Porta el equipo básico de protección personal, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Realiza la reparación conforme a las políticas de calidad de la empresa, Utiliza materiales adecuados para una reparación definitiva, Colocando el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.</p> <p>2. Retoca acabados: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Portando el equipo básico de protección personal, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Permite la ventilación/extracción del área a reparar, Utiliza el estándar de colores correspondiente, Realizando la reparación conforme a las políticas de calidad de la empresa, Utiliza materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Colocando todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.</p>	Prácticas de operación On the Job Training Juego de sombras	Cumplimiento de los procedimientos de mantenimiento de pintura y acabados	Briefing y reforzamiento de los procedimientos de mantenimiento de pintura y acabados
6	Realizar el mantenimiento	Repara mobiliario y herrajes: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Porta el equipo			

	o en carpintería y barnizado	<p>básico de protección personal, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Realiza la reparación cuando las condiciones lo permiten, Realizando la reparación conforme a las políticas de calidad de la empresa, Realizando la correcta sujeción y nivelación de mobiliario, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.</p> <p>2. Realiza retoques: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Porta el equipo básico de protección personal, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Permite la ventilación/extracción de aire en el área a reparar, Utiliza el estándar de colores correspondiente, Realiza la reparación cuando las condiciones lo permiten, Realiza la reparación conforme a las políticas de calidad de la empresa, Utilizando materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.</p>	Prácticas de operación On the Job Training Juego de sombras	Cumplimiento de los procedimientos de mantenimiento en carpintería y barnizado	Briefing y reforzamiento de los procedimientos de mantenimiento en carpintería y barnizado
7	Realizar el mantenimiento en herrería, cancelería y cerrajería	<p>1. Ajusta elementos de cancelería / herrería: Utilizando la herramienta específica para cada elemento a reparar, Porta el equipo básico de protección personal, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Reporta las acciones necesarias en caso de no ser posible realizar la reparación, Realiza la reparación cuando las condiciones lo permiten, Realiza la reparación conforme</p>	Prácticas de operación On the Job	Cumplimiento de los procedimientos de	Briefing y reforzamiento de los procedimientos de

		<p>a las políticas de calidad de la empresa, Realiza la sujeción, nivelación y sellado de cancelería/herrería, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa,</p> <p>2. Ajusta cerraduras mecánicas /electrónicas: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Porta el equipo básico de protección personal, Evalúa el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Reporta las acciones necesarias en caso de no ser posible realizar la reparación, Realiza la reparación cuando las condiciones lo permiten, Realiza la sujeción, nivelación y funcionamiento, Solicitando la programación de la cerradura de acuerdo a las políticas de la empresa, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.</p>	<p>Training Juego de sombras</p>	<p>mantenimiento en herrería y cerrajería</p>	<p>mantenimiento en herrería y cerrajería</p>
8	<p>Realizar el mantenimiento a medios</p>	<p>1 Verifica el funcionamiento de televisión: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Evalua en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Reporta las acciones necesarias en caso de no ser posible realizar la reparación, Realiza la reparación/sustitución del equipo conforme a las políticas de calidad de la empresa, Realiza la sujeción, nivelación y funcionamiento, Realiza la programación de los sistemas digitales de acuerdo a las políticas de la empresa, Permite la accesibilidad de los puertos disponibles a solicitud del huésped, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una</p>	<p>Prácticas de operación On the Job Training Juego de sombras</p>	<p>Cumplimiento de los procedimientos de mantenimiento a medios</p>	<p>Briefing y reforzamiento de los procedimientos de mantenimiento a medios</p>

reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa,

2. Verifica el funcionamiento de voz/datos: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Reporta las acciones necesarias en caso de no ser posible realizar la reparación, Realiza la reparación/sustitución del equipo conforme a las políticas de calidad de la empresa, Realiza la sujeción, nivelación y funcionamiento, Realiza la programación de los sistemas digitales de acuerdo a las políticas de la empresa, Permite la accesibilidad de los puertos disponibles a solicitud del huésped, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Dejando en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.

3. Verifica el funcionamiento de caja de seguridad: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Reporta las acciones necesarias en caso de no ser posible realizar la reparación, Realiza la reparación cuando las condiciones lo permiten, Realizando la sujeción, nivelación y funcionamiento, Solicita la programación de la caja de seguridad de acuerdo a las políticas de la empresa, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los

		trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Deja en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa			
9	Revisar el funcionamiento del sistema de aire acondicionado /ventilación	<p>1 Verifica el funcionamiento del sistema de aire acondicionado / ventilación: Utiliza la herramienta específica para cada elemento a reparar, Evalúa en el lugar si la reparación procede con base en la complejidad y la ocupación de la habitación, Verifica la temperatura de la habitación, Verifica el funcionamiento del termostato / control, Verifica las condiciones generales del equipo, Reporta las acciones necesarias en caso de no ser posible realizar la reparación, Utiliza refacciones y materiales adecuados para una reparación definitiva, Coloca el candado de mantenimiento en la puerta de la habitación mientras se realizan los trabajos, Coloca todos los elementos en el lugar que corresponden al terminar la reparación, Dejando en orden el área de reparación conforme a la política de la empresa.</p>	Prácticas de operación On the Job Training Juego de sombras	Cumplimiento de los procedimientos de mantenimiento al sistema de aire acondicionado y ventilación	Briefing y reforzamiento de los procedimientos de mantenimiento del sistema de aire acondicionado y ventilación
10	Reportes y control administrativo de Mantenimiento de habitaciones	<p>Registrar en la bitácora las tareas realizadas durante el turno y verificar los pendientes a realizar en el siguiente turno para llevar un mejor control de las actividades realizadas y por realizar.</p> <p>Ejecuta el programa de mantenimiento preventivo en las habitaciones de acuerdo a las instrucciones del Supervisor de Mantenimiento.</p> <p>Verifica contar con todo el material y herramienta necesarios para las reparaciones de averías, solicitando al Supervisor de Mantenimiento los faltantes.</p> <p>Cumple con todas las normas de seguridad y utiliza el equipo de protección personal establecida para el puesto, a fin de garantizar su propia integridad física y la de los demás.</p> <p>Conoce los servicios del hotel, los colores de los brazaletes y los beneficios que incluye cada paquete, para poder</p>	Prácticas de operación On the Job Training Juego de sombras	Cumplimiento de los procedimientos de control administrativo de mantenimiento en habitaciones	Briefing y reforzamiento de los procedimientos de control administrativo de mantenimiento en habitaciones

		informar sobre éstos de forma clara y precisa al huésped.			
11	Participa en la elaboración del presupuesto anual de mantenimiento en habitaciones	Apoya en el análisis de costos de Mantenimiento en habitaciones tanto preventivo como correctivo con el objetivo de tener más precisión y control de los costos y gastos de los mantenimientos aplicados durante el año y poder tener bases claras para el soporte del presupuesto para el año siguiente.	Análisis de información económica-financiera	Desarrolla el habito de llevar un buen control administrativo día con día para que al final de año cuente con la información necesaria para participar veraz y oportunamente en la elaboración del presupuesto anual.	Reforzamiento de la importancia del control económico-administrativo del mantenimiento en habitaciones
12	Participa en la elaboración del programa anual de mantenimiento preventivo en habitaciones	Con la experiencia obtenida durante el año en el mantenimiento de habitaciones y la detección de requerimientos de las mismas, soportar y apoyar en la elaboración del programa anual de mantenimiento preventivo en habitaciones.	Análisis de información sobre necesidades en habitaciones	Fortaleces el compromiso y participación en la elaboración del programa anual de mantenimiento preventivo en habitaciones	Reforzamiento de técnicas para análisis y diagnóstico de necesidades de mantenimiento en habitaciones

III. Acreditación de los conocimientos y habilidades laborales obtenidas por la persona becaria a lo largo de la capacitación en el trabajo.

- Marca con una X la o las forma(s) en la(s) que el Centro de Trabajo se ocupará de acreditar los conocimientos y las habilidades obtenidas por la persona becaria durante su estancia en el Centro:
 - Método de acreditación obligatorio
 - Método de acreditación adicional