

Lopesan Hotels: La digitalización del mantenimiento como ventaja competitiva

» Sisteplant

En un sector donde la eficiencia operativa es clave para la experiencia del cliente, Lopesan Hotels ha logrado transformar profundamente su modelo de gestión del mantenimiento gracias a la implantación de PRISMA CMMS/GMAO, solución desarrollada por Sisteplant. Este caso ejemplar demuestra cómo una herramienta tecnológica adecuada, bien implantada y alineada con los objetivos del negocio puede convertir el mantenimiento en una auténtica palanca estratégica. El impacto se refleja no sólo en la optimización de recursos y la mejora continua, sino también en la agilidad en la toma de decisiones, el control riguroso de los costes y el

fortalecimiento de la calidad del servicio ofrecido.

Lopesan Hotels Group, perteneciente al Grupo Lopesan, es un referente del sector hotelero en Canarias. Su estructura es compleja, ya que integra una amplia variedad de activos e instalaciones: desde *resorts* y hoteles de gran capacidad, hasta campos de golf, centros de salud y bienestar, sedes singulares para eventos, lavanderías industriales y cocinas centrales. Esta diversidad de activos plantea retos significativos en la gestión técnica y en la coordinación operativa y requiere soluciones flexibles, escalables y adaptadas a cada tipo de instalación.

En entornos como éste, en los que, además, la gestión del mantenimiento

tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente, se requieren herramientas que aporten precisión, trazabilidad y capacidad analítica. En este contexto, Lopesan ha llevado a cabo una transformación ejemplar mediante la digitalización con PRISMA, el sistema GMAO desarrollado por Sisteplant. Esta solución ha permitido estructurar y profesionalizar la gestión del mantenimiento, convirtiéndola en un componente estratégico dentro del modelo de operación del grupo.

Antes de acometer el proyecto de digitalización, la función de mantenimiento se realizaba principalmente de forma reactiva, con vocación de reparación, y escasa planificación del preventivo, cuya política no estaba suficientemente sustentada en datos. Las incidencias y solicitudes se comunicaban verbalmente, sin soporte documental, lo que generaba fricciones entre departamentos, dificultaba el seguimiento de las acciones y hacía imposible obtener datos fiables para el análisis y la toma de decisiones. Además, los proveedores externos no estaban integrados en la estructura de gestión, lo que limitaba la capacidad de coordinación y control de costes.

Esta situación motivó la definición de unas bases estratégicas para la implantación de un GMAO, con objetivos claramente establecidos: el sistema debería ser la herramienta única para la comunicación y seguimiento de incidencias por medio de la cual se agilizaría la comunicación entre el departamento Técnico y el resto de las áreas, para reducir los tiempos de respuesta. También se defi-

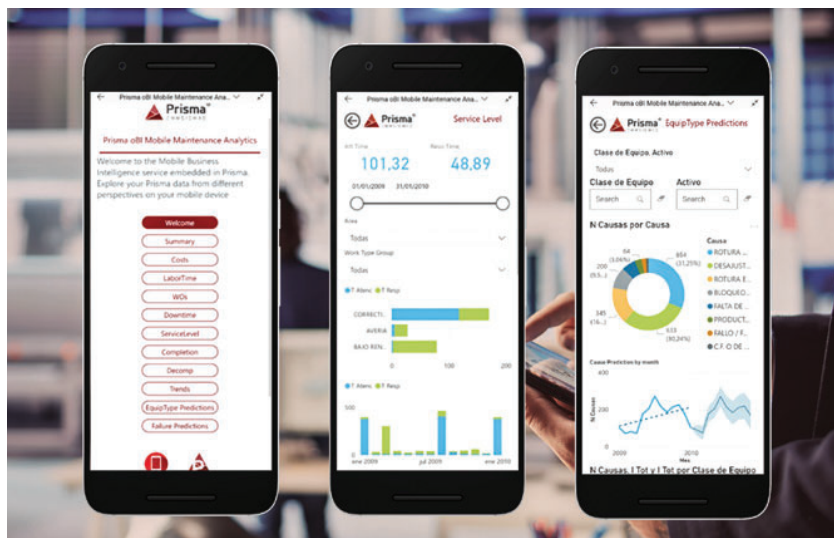


nieron ratios de control de la gestión de activos, como el rendimiento de operarios y subcontratas, la eficacia técnica, los tiempos de respuesta y cumplimiento de preventivos y los presupuestos de costes de materiales.

El GMAO debería ofrecer datos fiables que permitieran medir todos los KPIs establecidos, además de aportar información para realizar análisis de defectos, mejorar las políticas de preventivo y controlar los costes energéticos.

La adopción de PRISMA GMAO supuso un punto de inflexión. El proyecto comenzó con un piloto en el hotel Costa Meloneras para evaluar la capacidad de la herramienta y, una vez comprobados los resultados obtenidos con PRISMA, el plan de transformación quedó claro: desplegar progresivamente la implantación al resto de centros para profesionalizar en todo el grupo la gestión del mantenimiento, dotarlo de herramientas digitales y convertirlo en una fuente de valor para la organización. Para ello, se definieron políticas de mantenimiento específicas para cada tipo de instalación y sus correspondientes clases de trabajo, se estructuraron los activos con criterios adaptados al negocio hotelero, y se integraron todos los actores implicados –usuarios, gestores, técnicos y subcontratas– en un único sistema.

PRISMA permitió digitalizar la gestión de incidencias, preventivos y consumos energéticos, establecer indicadores clave de rendimiento por centro y área, y eliminar el uso de *call centers*, convirtiéndose en el canal único de comunicación entre departamentos. La herramienta proporciona herramientas de planificación y *dashboards* avanzados que permiten visualizar en tiempo real el estado de los activos, el rendimiento de los equipos técnicos, el cumplimiento de los trabajos preventivos y las desviaciones presupuestarias.



Estos datos fiables y la capa de inteligencia operativa han facilitado la toma de decisiones tanto desde el punto de vista técnico como corporativo, y permiten a la dirección del grupo disponer de una visión clara y procesada de la actividad en todos los centros.

Los resultados de la implantación de PRISMA fueron contundentes. El tiempo de respuesta a incidencias críticas mejoró significativamente, pasando del 88% al 96% de intervenciones resueltas en menos de dos horas. Las horas

dedicadas al mantenimiento preventivo aumentaron un 19,6%, mientras que disminuyeron un 7,5% las horas dedicadas a correctivo y un 4,7% el total de horas, lo que se reflejó en un aumento del índice de satisfacción del cliente.

En términos económicos, el grupo logró reducir significativamente el coste del mantenimiento, disminuir y controlar los costes energéticos y estabilizar los costes de personal, alcanzando una bajada de casi seis millones de euros en los costes operativos en cinco años.

La evolución del proyecto no se detuvo ahí. En sucesivas fases, Lopesan ha ejecutado migraciones a versiones más avanzadas de PRISMA con nuevas funcionalidades, como PRISMA Mobile, que permite a operarios deslocalizados gestionar incidencias en tiempo real desde distintos centros. Además, varias empresas de servicios creadas por el grupo utilizan PRISMA como herramienta de gestión y facturación, ampliando su impacto más allá del entorno hotelero. La dirección del grupo dispone ahora de cuadros de mando intuitivos que permiten controlar el nivel de actividad y tomar decisiones estratégicas con información estructurada y fiable.

Apostar por PRISMA supone, además, una apuesta por la innovación continua con que está comprometida Sisteplant.

La herramienta ha incorporado recientemente el módulo PRISMA AutoDiagnosis, una funcionalidad avanzada que integra inteligencia artificial para transformar la forma en que se identifican y resuelven los problemas de mantenimiento. Esta funcionalidad aprende de los reportes generados por la propia organización para construir automáticamente árboles de defectología, que permiten a los técnicos diagnosticar y actuar con mayor rapidez y precisión. Además, incorpora modelos de IA pre-entrenados con datos externos, que ofrecen recomendaciones no condicionadas por la experiencia interna. Esto permite obtener una segunda opinión sobre cómo reparar un equipo, incluso en casos complejos o atípicos, donde los síntomas de fallo no responden a patrones conocidos. Gracias a esta capacidad

de aprendizaje, PRISMA AutoDiagnosis amplía el horizonte de análisis y anticipación, enriqueciendo la toma de decisiones técnicas en entornos donde las tecnologías, los equipos y las condiciones operativas evolucionan constantemente.

Este caso demuestra que la digitalización del mantenimiento no es sólo una cuestión operativa, sino una decisión estratégica. PRISMA ha permitido a Lopesan convertir su gestión técnica en un sistema eficiente, transparente y orientado a resultados, alineado con los objetivos corporativos. Para los responsables de mantenimiento del sector Facilities, este ejemplo es una invitación a explorar cómo una solución como PRISMA puede transformar su día a día, mejorar la coordinación entre equipos, optimizar recursos y aportar valor real a sus organizaciones. 🏢