

## Mantenimiento

### El libro del edificio

La pieza fundamental sobre la que se basa el mantenimiento del patrimonio es el Libro del edificio, un documento que va más allá de lo estrictamente requerido por la normativa vigente, y describe el edificio desde los diferentes subsistemas constructivos hasta el inventario minucioso de sus componentes.

Cuando un edificio pasa a gestionarse por **QUALITYSIM** se realizan en él dos operaciones fundamentales:

Inspección técnica pormenorizada. Dictamen Técnico Análisis documental.

La inspección técnica pormenorizada tiene por objeto conocer sobre el terreno el estado actual del edificio, desde su estructura hasta su fachada, desde la acometida eléctrica hasta el último fancoil, pasando por todas las salas técnicas, fachadas, patios y galerías de instalaciones

El análisis documental nos aproxima a la historia del edificio, nos dice como era en sus inicios y en lo que se ha convertido, nos enseña sus virtudes y carencias, si se han realizado o no las operaciones de mantenimiento, si está al corriente de las correspondientes licencias administrativas, o si por el contrario, tiene abierto expediente por deficiencias graves

La importancia que cobran estos documentos, depende también de las características del edificio.

En el Dictamen Técnico se nos hace una fotografía del momento, se aproxima bastante a lo que podríamos denominar como documento de puesta a cero.

La importancia de este documento es muy relativa en un edificio de nueva construcción.

El análisis documental en edificios de obra nueva, debido a la cantidad de documentos, suele ser muy completo y aporta información veraz, en cambio, en edificios antiguos, obliga en muchas ocasiones a elaborar una nueva documentación de estado actual.



A partir de estos dos documentos se elabora el Libro del Edificio que es el documento fundamental sobre el que se basa el mantenimiento del edificio. Consta básicamente de 10 documentos:

Doc. 1 Datos generales

Doc. 2 Descripción constructiva

Doc. 3 Dictamen Técnico

Doc. 4 Manual de uso

Doc. 5 Mantenimiento preventivo

Doc. 6 Calendario de operaciones de mantenimiento

Doc. 7 Pliego condiciones mantenimiento preventivo

Doc. 8 Archivos documentales

Doc. 9 Registro de incidencias

Doc. 10 Registro de operaciones

De estos documentos destacan especialmente el Plan de Mantenimiento preventivo, con su planificación y pliegos de condiciones, el Manual del Usuario, y como consecuencia de la Inspección Técnica, y no incluido en el Libro del Edificio, el Plan de Mantenimiento Correctivo y Plan Director.

## Plan de mantenimiento preventivo

Una vez analizado e inventariado el edificio, ya sea de obra nueva o proveniente de una compra o gran rehabilitación el siguiente paso es la elaboración del plan de mantenimiento preventivo en el que básicamente se describen las diferentes operaciones de mantenimiento de cada elemento, instalación o subsistema y su periodicidad.

Lo que en principio puede parecer una tarea fácil, se complica sobremanera si personalizamos en las características especiales de cada edificio, su uso y el desgaste.

Todo y sin menospreciar la capacidad técnica que nos ofrecen las diferentes consultorías e ingenierías, siempre hemos considerado dichos planes de mantenimiento los mínimos e indispensables para el correcto mantenimiento del edificio. Pero el verdadero plan de mantenimiento lo hacen día a día todos los estamentos que intervienen en el mantenimiento del edificio, y principalmente las empresas mantenedoras, que lo actualizan y perfeccionan día a día.

Las empresas mantenedoras se obligan por contrato a realizar todas las operaciones de mantenimiento que sean necesarias para mantener en perfecto estado el edificio, y como mínimo, las descritas en el plan de mantenimiento.

También, por contrato, están obligadas a añadir al plan de mantenimiento las operaciones que realmente ejecutan, actualizando y mejorando éste.

## Plan de mantenimiento correctivo y plan director

Nace básicamente del informe técnico del edificio. Como he comentado anteriormente este informe nos hace una foto del estado actual del edificio. Sus desperfectos o lesiones se clasifican por su gravedad y consecuentemente por una prioridad de ejecución, planteándose un plan de actuaciones a cinco años.

El día a día, los requerimientos de inquilinos y gerentes, los cambios en la normativa y un sin fin de inputs modifican y amplían en plan de mantenimiento correctivo.

Las actuaciones previstas para el año en curso se clasifican como “plan de mantenimiento correctivo del año....”, el resto, que se planifican para años posteriores formarán parte del “plan director”.

Otra de las funciones básicas del Plan es avanzar el coste de operaciones futuras, de cara a una mejor planificación de la tesorería de la compañía.

## Manual del usuario

Consecuencia de la normativa vigente, todo edificio posee un Manual del Usuario en el que básicamente se indica:

### Servicios y mantenimiento

Descripción del edificio

Conserjería

Limpieza

Plan de Mantenimiento

etc.

### Plan de emergencia

Organización y actuaciones en caso de emergencia

Evaluación de riesgos

Medios de protección



## Contrato

Datos y régimen jurídico

Aunque parece obvio y su existencia no merece discusión, el desconocimiento de sus especificaciones puede provocar desde averías de mayor o menor gravedad, hasta daños graves a ocupantes o terceros.

## Control de calidad del mantenimiento

Para finalizar, y tan importante como el mismo plan de mantenimiento, es garantizar la calidad del servicio contratado.

Con objeto de básicamente controlar que todo el plan definido anteriormente funcione correctamente, el Departamento Técnico ha desarrollado un escrupuloso plan de control de calidad de todo el servicio, y que básicamente se resume en:

### Diagnóstico técnico periódica de los inmuebles

Con una periodicidad bianual, actualización del libro del Edificio, con el objetivo de analizar el estado de conservación de los inmuebles y reprogramar las actuaciones correctoras.

### Auditoria periódica Niveles de Servicio

También bianualmente se realizan unas inspecciones de los inmuebles con la finalidad de evaluar la calidad y el nivel de servicio de los proveedores previsto en los contratos. La Auditoria periódica de Niveles de Servicio se ha revelado como la más eficaz para auditar la calidad de los servicios es sin duda.

Básicamente se puede decir que evalúa una amplia serie de inputs relacionados con el estado del edificio. Estos inputs, son puntuados en función de unos varemos preestablecidos de forma que al final del informe, todos los edificios están valorados en una escala del 1 al 100. La aplicación de este sistema nos permite agrupando edificios de las mismas características, o aplicando factores de ponderación, compara unos con otros con datos objetivos.

En la actualidad, se intenta que la valoración mínima de cada edificio se sitúe por encima del 75, considerándose 100 un edificio prácticamente nuevo.

### Atención 24 horas

Atención telefónica personalizada para atender cualquier emergencia en horario no laboral. Las operadoras disponen de un protocolo de gestión.

