

4

Estándares de Operación

A Estandarización del Servicio de Operación: Mantenimiento y Limpieza	167
B Operación	169
C Organización y estructura	178
D Gestión de la operación	182
E Frecuencias de los trabajos y Tiempos de respuesta	188
F Buenas prácticas	192
Anexos descargables	194
Anexos de Mantenimiento	
Anexo I. Tareas y Periodicidad: Guía de Mantenimiento	
Anexo II. Plan Anual de Mantenimiento	
Anexo III. Rondas de control	
Anexo IV. Planillas de Procedimientos preventivos	
Anexo V. Especificaciones técnicas de contratación del Servicio de Mantenimiento	
Anexos de Limpieza	
Anexo VI. Tareas y Periodicidad: Guía de Limpieza	
Anexo VII. Plan Anual de Limpieza	
Anexo VIII. Fichas de Procedimientos	
Anexo IX. Rondas de control de sanitarios	
Anexo X. Especificaciones técnicas de contratación del Servicio de Limpieza	
Anexos generales	
Anexo XI. Registro de Datos	

A Estandarización del Servicio de Operación: Mantenimiento y Limpieza

A través del **Gerenciamiento de Activos Físicos (GAF)**, la **Agencia de Administración de Bienes del Estado (AABE)** desarrolla herramientas que involucran un conjunto de enfoques conceptuales, lineamientos metodológicos y técnicas cuyo propósito es lograr avances en materia de **coordinación, economía y eficiencia en la gestión total de los inmuebles pertenecientes al Estado Nacional Argentino (ENA)**.

Este capítulo busca generar un sistema estandarizado para mejorar la calidad de los servicios de Mantenimiento y Limpieza de los inmuebles del ENA.

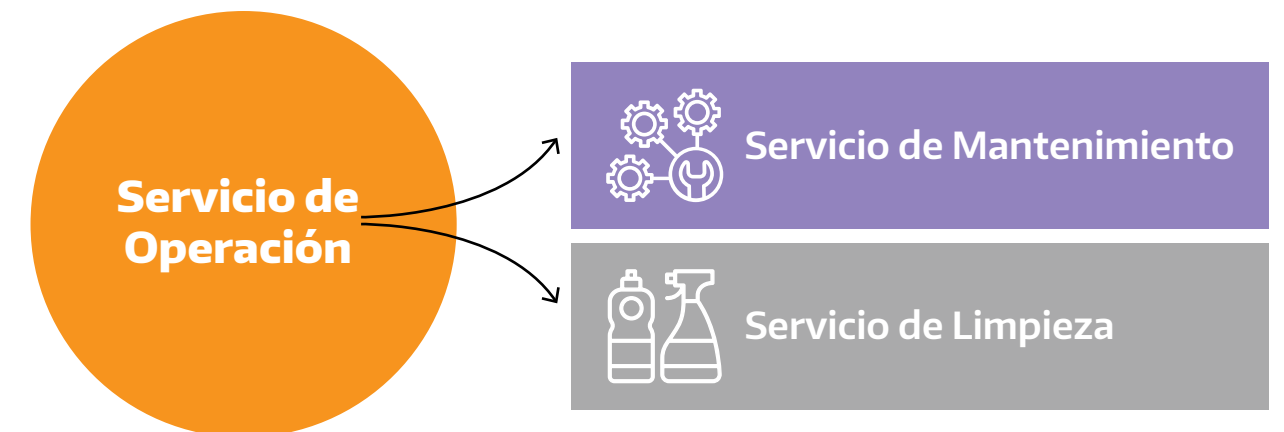
Es necesario revalorizar la conservación edilicia en el ámbito del sistema público, considerando al inmueble como patrimonio de todos. Es importante optimizar los procesos de mantenimiento y limpieza para que **los espacios y su funcionamiento sean seguros, eficientes, agradables y responsables con el medio ambiente**.

Una adecuada gestión de mantenimiento garantiza la reducción en la frecuencia y gravedad de las fallas presentes en los edificios, lo que minimiza los costos

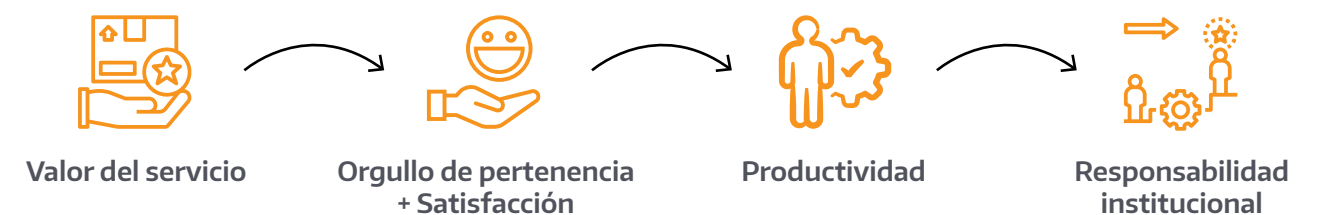
involucrados. Y una buena gestión de limpieza reduce aún más esta frecuencia ayudando a mantener en buen estado las distintas áreas de los inmuebles.

Se espera que el diseño propuesto pueda ser emulado y aplicado en todos los edificios del Estado Nacional. Es necesario establecer un plan de operaciones que incluya fuentes de información, formación, componentes y procedimientos para el desarrollo de una correcta conservación, prevención y/o rehabilitación de los inmuebles, a fin de subsanar las anomalías más corrientes y orientar las acciones de mantenimiento y limpieza cotidianas o periódicas que los afectan.

Los servicios de Mantenimiento y Limpieza se relacionan constantemente: el mantenimiento abarca desde la utilización adecuada del equipamiento y las instalaciones, lo que incluye una buena limpieza periódica mediante el uso de utensilios apropiados, hasta la reparación y/o reposición de algún elemento. Por esto, ambos servicios pueden ser ejecutados por un mismo gestor de servicio o por dos distintos.



La estandarización del Servicio de Operación contribuye de manera efectiva a **aunar criterios para alcanzar niveles de confort comunes en los usuarios de los inmuebles del Estado. La revalorización de este servicio aporta beneficios que impactan directamente en los niveles de efectividad y productividad del trabajo.**



Este capítulo está dirigido a los diferentes actores y organismos vinculados a la gestión y el uso del inmueble, el gestor o los gestores del servicio que llevará a cabo el mantenimiento y la limpieza, y los usuarios que formarán parte del día a día, entendiendo que sus buenos hábitos y el orden contribuyen a la conservación de correctas condiciones de higiene y seguridad del espacio de trabajo.

Arquitectos - Ingenieros - Seguridad e higiene - Directores - Gestores de Servicio de Mantenimiento y Limpieza integral y su equipo de trabajo - Trabajadores del organismo

A través del rol que cumpla cada uno, se logrará administrar los recursos de un modo estandarizado y eficiente.

Principales responsables durante el Servicio de Operación

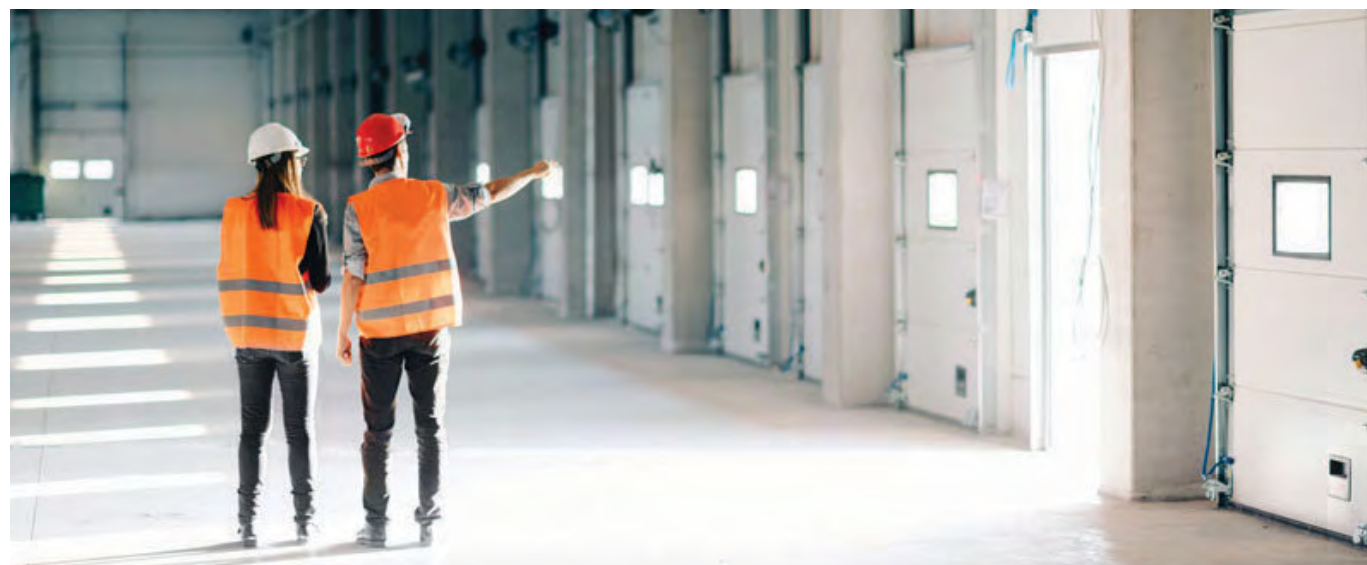
Órgano rector



Principales responsables durante el Servicio de Operación:



Se aspira a convertir el mantenimiento y la limpieza de las oficinas en una cuestión que no sea exclusiva del Estado, sino de la comunidad a la que sirve, en la que se vincula a todos los actores: autoridades, trabajadores y otros protagonistas del proceso. A este objetivo se añadirán las acciones de capacitación encaminadas a la promoción del mantenimiento y la limpieza, y a la generación de una actitud positiva que dé cuenta de la importancia de la activa participación de los integrantes del organismo en relación con la conservación del mantenimiento y la limpieza.



B Operación

SM Servicio de Mantenimiento



Objetivo

El mantenimiento es una disciplina que busca conservar en condiciones de funcionamiento seguro, eficiente y económico los bienes inmuebles, sus instalaciones, máquinas, equipos y herramientas, a través de adecuadas normas de seguridad e higiene.

Sus objetivos son los siguientes:

- Garantizar o extender la vida útil de los bienes, previniendo fallas o daños, reparándolos en el caso de que se hayan producido.
- Asegurar la continuidad de instalaciones y equipos para evitar interrumpir la prestación de los servicios.
- Mejorar la eficiencia energética de los edificios implementando acciones de ahorro energético sobre instalaciones y equipos.
- Realizar mediciones permanentes y registrar los datos de funcionamiento de instalaciones y equipos para identificar los problemas recurrentes y establecer los parámetros por mejorar.
- Optimizar los costos de mantenimiento con un control adecuado de recursos.

Patologías en edificaciones



Defectos en...	Daños por...	Deterioro por...
Diseño Materiales Construcción	Sobrecargas Sismos Fuego Deslizamiento de tierra Sustancias químicas	Variación de la temperatura Secado y mojado Reacciones ácidas y alcalinas Transcurso del tiempo

Para subsanar estas patologías, se requiere una metodología con fundamento técnico, implementada de forma constante y rutinaria, que permita asegurar un uso sostenible de los edificios y ejercer un control adecuado sobre su comportamiento.

El Servicio de Mantenimiento se realiza a partir del análisis y posterior diagnóstico del estado de los equipos y las instalaciones. Se proponen luego las mejoras que se van a realizar y el tipo de mantenimiento necesario, procesos cuyas principales funciones incluyen gestionar y operar los sistemas para garantizar un funcionamiento confortable, seguro, eficiente y responsable.





Un sistema de planificación organiza y sistematiza los procedimientos y herramientas utilizados para medir el comportamiento de un edificio. A través de inspecciones periódicas y de las intervenciones realizadas, se generan registros tanto de las acciones de mantenimiento como de las demandas, a fin de obtener índices de los servicios que requiere cada edificio para cubrir sus necesidades de conservación.

Es importante ofrecer un servicio de calidad que realice un adecuado planeamiento, organización, supervisión y control, a fin de lograr la total satisfacción de los usuarios.

Tipos

Se entiende por mantenimiento el conjunto de acciones, tanto técnicas como administrativas, cuyo objetivo es conservar o reactivar un equipo o una instalación para que cumpla con sus funciones correctamente. Es posible distinguir tres tipos de mantenimiento:

- **Preventivo:** garantiza la fiabilidad de los equipos en funcionamiento antes de que se produzca un accidente o se genere su deterioro.
- **Correctivo:** corrige fallas o desperfectos observados.
- **Predictivo:** implementa las intervenciones prediciendo el momento en que el equipo quedará fuera de servicio, mediante un seguimiento de su funcionamiento para determinar su evolución y, por lo tanto, el momento en el que deben efectuarse las reparaciones.

 <p>Tipos de mantenimiento</p>	 <p>Concepto</p>	 <p>Acción</p>	 <p>Frecuencia y niveles de respuesta</p>
<p>Mantenimiento preventivo</p>	<p>Evitar desperfectos posibles a través de una revisión y verificación de las condiciones de los componentes, para garantizar su buen funcionamiento. Se programa en el tiempo, sistemáticamente, para anticiparse a los fallos.</p>	<p>Acciones previstas con suficiente anticipación mediante inspecciones.</p>	<p>- Frecuencia: rutinario. - Tiempo de respuesta: diario.</p>
<p>Mantenimiento correctivo o de reparación</p>	<p>Superar deficiencias que devienen del deterioro producido por falta de mantenimiento, desgaste natural o accidentes ocasionales.</p>	<p>Acciones de resolución a partir de producido el daño.</p>	<p>- Frecuencia: periódico. - Urgencia: 1 hora. - Asistencia y resolución: hasta 48 horas.</p>
<p>Mantenimiento predictivo</p>	<p>Prevenir la interrupción de los servicios mediante inspecciones periódicas, reemplazando los elementos con fallas o signos de deterioro.</p>	<p>Acciones que se realizan luego de inspecciones periódicas.</p>	<p>- Frecuencia: periódico. Tarea a programar.</p>
<p>Frecuencia: rutinario o periódico. Niveles de respuesta - Urgencia: 1 hora. - Asistencia y resolución: hasta 48 horas. Tarea a programar. - Diario: rutina.</p>			

Tipos de Mantenimiento



Mantenimiento preventivo

Son las acciones que pueden preverse con la suficiente anticipación, en el marco de un programa que contemple un tiempo de ejecución. Deben llevarse a cabo de manera periódica en las instalaciones y el mobiliario para evitar deterioros, desperfectos y descomposturas.

Estas acciones responden siempre a un programa sistemático de revisión y de verificación de las condiciones de la infraestructura. Se trata de planificar actividades de inspección e intervención con el objetivo de adelantarse a la falla o al deterioro de una estructura, o de evitar que alcancen un nivel de desarrollo importante en caso de que aparezcan.

El mantenimiento preventivo comprende reparaciones menores: instalaciones eléctricas y sanitarias, impermeabilizaciones, mantenimiento de cubiertas, filtraciones, canaletas, bajadas, enchapes o recubrimientos, pinturas, vidrios, lámparas y focos, áreas verdes, áreas exteriores, traslados y mudanzas internas, entre otras.



Mantenimiento correctivo o de reparación

Son las acciones que se llevan a cabo en el edificio para reparar daños o deterioros producidos por el desgaste natural o por accidentes ocasionales. Esto significa que se realizan luego de ocurrida la falla y de que se haya hecho visible, lo que causa molestias a los usuarios del edificio, además de que puede detener el uso normal de la infraestructura. Estas acciones se orientan a superar deficiencias que suelen originarse por el uso de materiales o sistemas constructivos de baja calidad, y que devienen del deterioro generado por la falta de mantenimiento recurrente y preventivo. Este tipo de mantenimiento requiere inversiones cuantiosas y mano de obra especializada.

El mantenimiento correctivo incluye obras de mejoramiento: cambio de cubiertas, reemplazo de piezas sanitarias, cambio de pisos, emergencias, grafitis y vandalismo, entre otras.



Mantenimiento predictivo

Son las acciones que se llevan a cabo luego de inspecciones periódicas, e incluyen reemplazo de partes y elementos que estén fallando o presenten indicios de deterioro. Están orientadas a prevenir la interrupción de los servicios, por lo que requieren un alto nivel de control. Incluyen técnicas de análisis de vibraciones; mediciones eléctricas de voltaje, amperaje y resistencia, y mediciones varias, que permiten confirmar el correcto funcionamiento de los edificios y sus instalaciones.

El mantenimiento predictivo incluye, entre otras acciones, la verificación de bombas de presión para provisión de agua, de tanques de agua, cisternas, antenas, instalaciones eléctricas especiales y ascensores, así como reparaciones menores en cubiertas.



Tipos de Mantenimiento

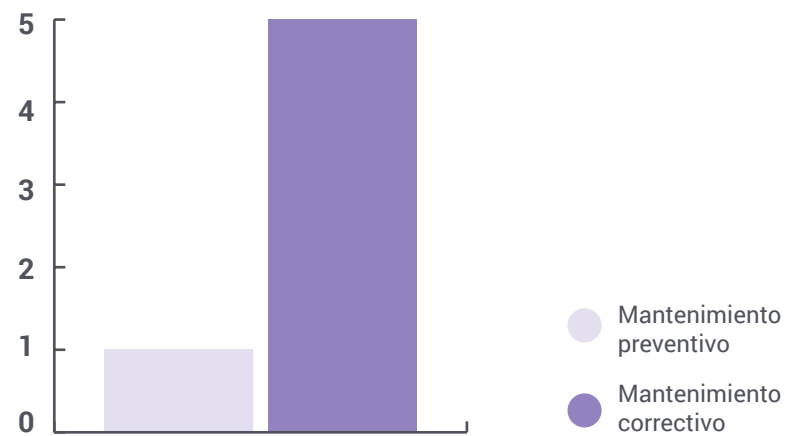
La importancia de planificar

Un plan de mantenimiento para edificios aporta beneficios para sus usuarios, ya que busca optimizar la detección de las fallas prematuras de los componentes de un inmueble, protegiendo su condición física y sus costos operativos.

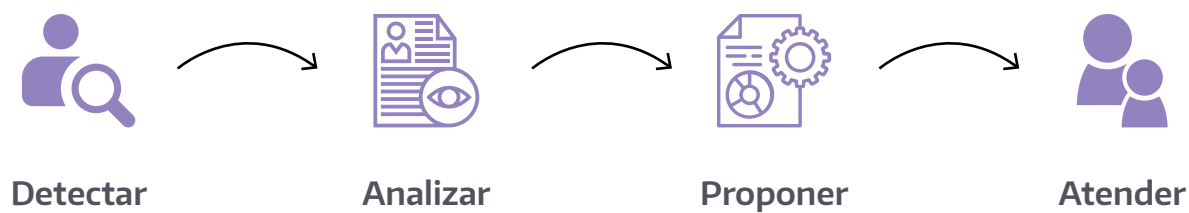
En la mayoría de los casos, prevenir las fallas es menos costoso que repararlas, y los elementos alcanzan su vida útil de forma planificada.

Los costos de mantenimiento pueden disminuir conforme aumenta la planificación del mantenimiento. Estos costos pueden ser útiles en dos sentidos: evalúan los resultados internos de mantenimiento y comparan la inversión con los resultados obtenidos.

El plan de mantenimiento (preventivo/correctivo/predictivo) aporta beneficios tanto a los usuarios del edificio como al encargado de administrar el mantenimiento. El propósito de este capítulo es documentar la base técnica, los procedimientos y las herramientas necesarios para poner en marcha un plan de mantenimiento para los edificios del ENA.



El costo del mantenimiento correctivo puede llegar a ser **5 veces mayor** que el mantenimiento preventivo.

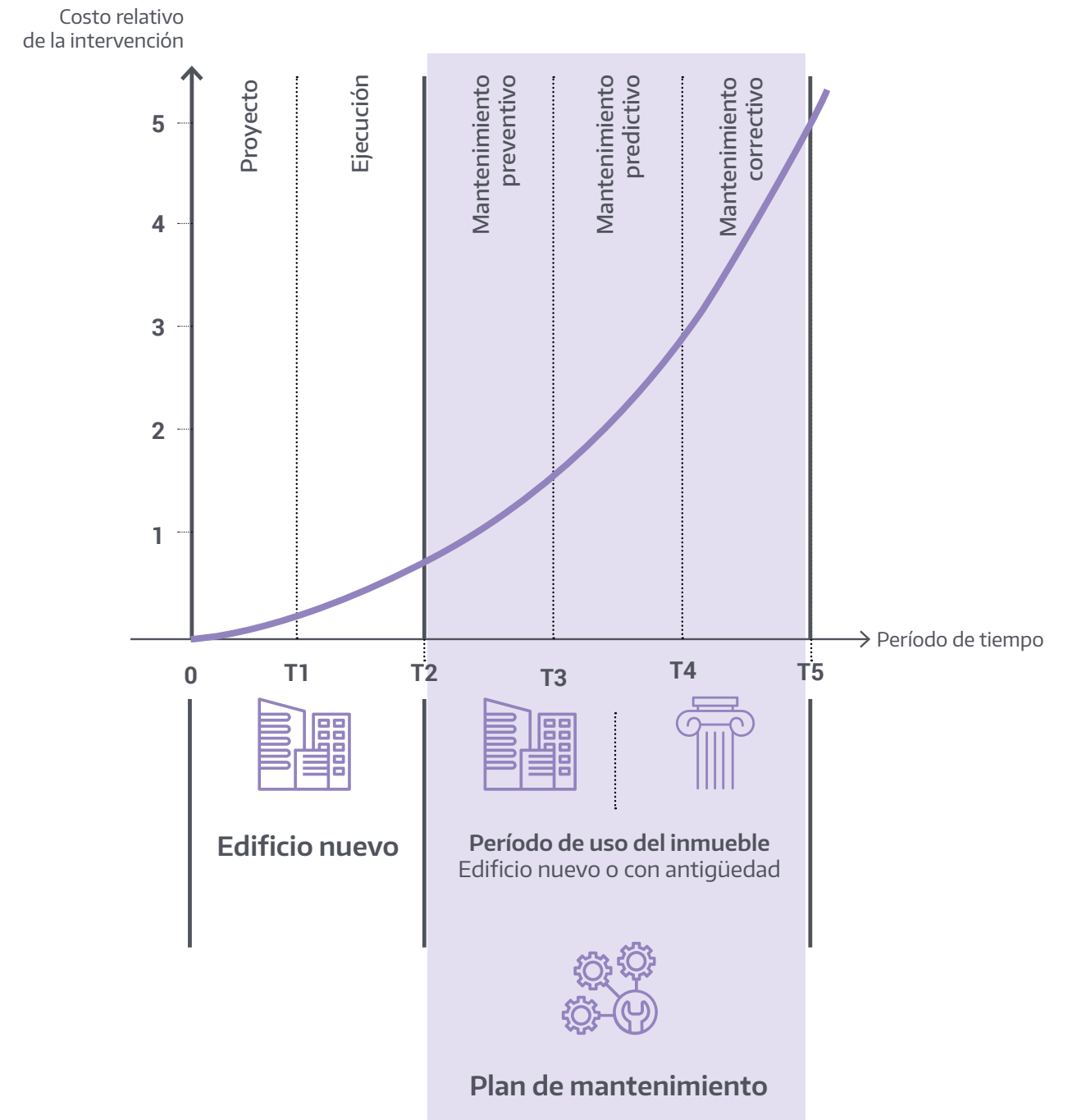


Es común encontrar que muchos administradores de edificios y jefes de mantenimiento trabajan solo de forma correctiva, es decir, realizando reparaciones únicamente cuando se presentan fallas o el deterioro de la estructura es avanzado. En estos casos, el costo de la reparación resulta elevado. En consecuencia, se establecen los planes de mantenimiento preventivo que permiten prever las fallas que puedan presentarse, lo cual no excluye que en algunos casos se deba trabajar de forma correctiva.

El objetivo de este documento técnico es brindarles a la Dirección Administrativa de Bienes Inmuebles, al usuario y al gestor del servicio los procedimientos, rutinas y herramientas trabajados para el diseño del plan de mantenimiento.

Es importante comprender que el mantenimiento correctivo puede llegar a ser cinco veces más costoso que el preventivo. El administrador de edificios debe sopesar el nivel de mantenimiento preventivo y correctivo realizado, porque el costo de reparar anticipadamente una falla suele ser menor. Para más detalles, ver "Anexo I: Tareas y Periodicidad"

Ley de evolución de costos de R. W. Sitter (Do Lafo, 1997)



Ley de R. W. Sitter

El mantenimiento ayuda a prevenir y evitar que haya que hacer grandes y costosas operaciones de reparación y refuerzo.

Sitter explica el mantenimiento dividiendo las etapas constructivas y de uso en cinco períodos: proyecto y diseño, ejecución propiamente dicha, mantenimiento preventivo, mantenimiento predictivo y mantenimiento correctivo. Este último se lleva a cabo después de que surgen los problemas.

A cada período le corresponde un costo que sigue una progresión geométrica de razón 5. Esto explica la importancia de realizar a conciencia el mantenimiento preventivo.

Alcance

 <p>Infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura cubierta • Pisos • Cielorrasos • Paredes • Carpinterías • Mobiliario y equipamiento • Infraestructura exterior e interior 	 <p>Instalaciones sanitarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Red de agua • Cisternas • Tanques de reserva y bombeo • Bombas • Red sanitaria • Cloacal y pluvial 	 <p>Instalaciones eléctricas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablero principal y seccional • Cisternas • Tendidos y bandejas de luminarias • Luminarias de emergencia • Luz vigía • Elementos de accionamiento eléctrico • Equipos de AA • Cartelería • Baja tensión • Grupo electrógeno 	 <p>Instalaciones de detección contra incendios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sprinklers • Matafuegos • Señalizaciones • Nichos hidrantes • Canalizaciones 	 <p>Instalaciones mecánicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascensores 	 <p>Instalaciones termomecánicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aires acondicionados • Conductos • Condensadoras • Equipos terminales • Ventiladores y extractores • Serpentinás • Torres de enfriamiento 	 <p>Instalaciones informáticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • UPS • Rack • Tendido • Fibra óptica 	 <p>Instalaciones de seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> • CCTV • Alarmas • Controles de acceso • Emergencia
--	--	---	--	--	---	---	---

Nota: Todas las instalaciones deben cumplimentar sus reglamentaciones particulares, así como también las normas de higiene y seguridad vigentes

El alcance del Plan Anual de Mantenimiento abarca la atención de todas las instalaciones mencionadas en el cuadro y su desglose como parámetros generales. El alcance mismo se desarrolla en detalle en el Anexo I: Tareas y Periodicidad.



Objetivo

La limpieza es la disciplina que busca asegurar, en todo momento, que la totalidad del inmueble y el equipamiento que lo compone se encuentren limpios, libres de olores y en condiciones óptimas de salubridad y confort, eliminando las fuentes de suciedad. Su propósito es reducir el impacto negativo en la salud de los trabajadores y la exposición a riesgos que pueden derivar en accidentes de trabajo o enfermedades, optimizando costos con un control adecuado de los recursos.

En este capítulo, se plantean los procedimientos del programa de limpieza que deberá llevarse a cabo para mantener limpios y saludables los inmuebles del Estado Nacional.

Un adecuado Servicio de Limpieza asegura la disminución de la contaminación del medio ambiente y el control de las infecciones, así como un buen nivel de satisfacción, salud y comodidad para los usuarios de los edificios y sus instalaciones. Por ello, se busca crear y mantener un ambiente físico higiénico, seguro, confortable y agradable, además de conservar en condiciones adecuadas de higiene la planta física, el mobiliario, el equipamiento y los útiles pertenecientes al organismo.

La deficiencia del Servicio de Limpieza puede traer aparejados distintos tipos de problemas, como un ambiente de trabajo negativo, focos de infección o incluso una plaga.

Trabajar en un espacio más ameno, cuidado y limpio afecta positivamente el nivel de productividad de los trabajadores.






Entendiendo la importancia de mantener un bien público en correcto estado, se enumeran 5 principios básicos que deben respetar las 3 partes responsables del servicio (organismo, gestor del servicio y usuario): **organización, orden, limpieza, estandarización y buenas prácticas.**






Tipos

La limpieza es una clase de mantenimiento recurrente, que incluye todos los procesos y acciones necesarios de limpieza y aseo que deben programarse para realizarse diariamente y en períodos de tiempo regulares, con el propósito de lograr que los locales, tanto interiores como exteriores, estén siempre operativos. Este tipo de mantenimiento lo realiza el personal operativo del gestor del servicio y debe ser controlado por las autoridades del organismo.

Las tareas específicas del Servicio de Limpieza incluyen las siguientes:

 <p>Limpieza</p> <p>Limpieza general del inmueble, tanto interior como exterior, incluyendo la programada y a demanda</p>	 <p>Artículos de higiene</p> <p>Provisión y reposición de artículos de higiene (como papel para las manos, papel higiénico, jabón para las manos, cubreasientos, etc.)</p>	 <p>Recolección de residuos</p> <p>Recolección, acopio y entrega para su retiro del inmueble</p>	 <p>Control de plagas</p> <p>Por ejemplo, desinsectación, desinfección y desratización</p>	 <p>Jardinería</p> <p>Jardinería y riego interior y exterior</p>
---	--	--	---	--

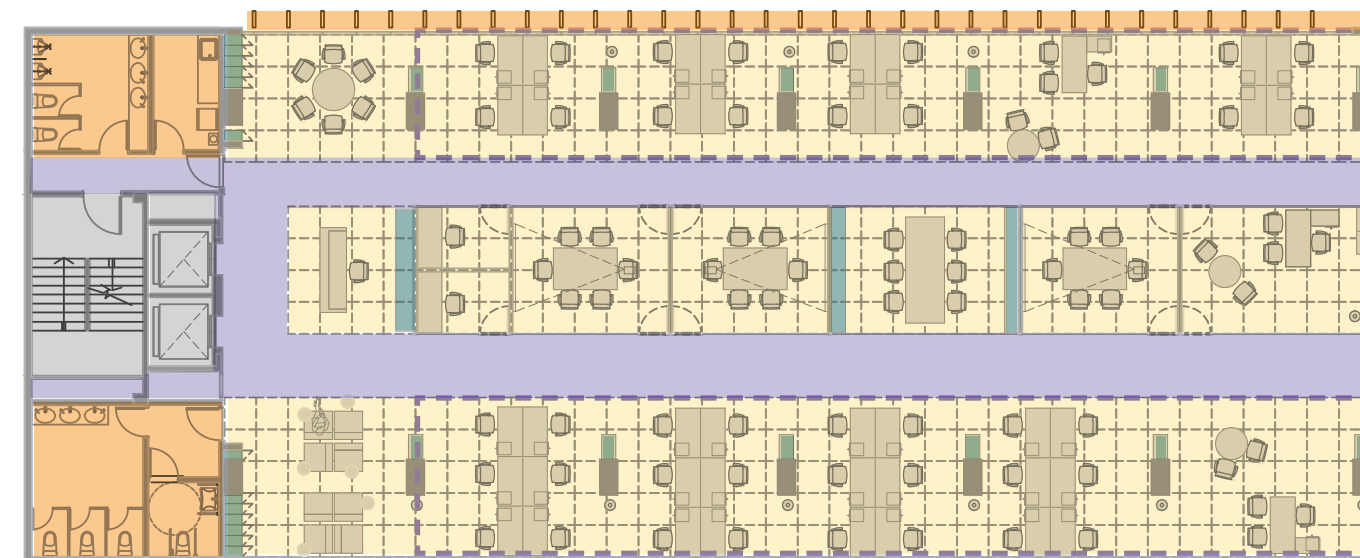
 <p>Tipos de limpieza</p>	 <p>Concepto</p>	 <p>Frecuencia y niveles de respuesta</p>
<p>Programada</p>	<p>Tareas de limpieza general en interiores y exteriores que se van a realizar antes, durante y después del horario laboral. Se trata de tareas rutinarias diarias preestablecidas, como limpieza de sanitarios, escritorios y pisos; y de tareas más profundas que se realizan semanal, quincenal o mensualmente, como encerado, lavado de alfombras, desinfecciones, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diaria - Semanal - Mensual (de acuerdo con las necesidades)
<p>A demanda</p>	<p>Tareas de limpieza necesarias para subsanar imprevistos, como derrames en el piso, trabajos de reparaciones, mudanzas internas, suciedad en accesos en días de lluvia, espacios utilizados en reuniones, restos de comida, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inmediata



Alcance

Todos los espacios del inmueble, a excepción de las salas técnicas, están dentro del alcance del Servicio de Limpieza:

 <p>Espacios públicos</p> <p>Accesos Halls Vigilancia Accesos vehiculares Estacionamiento, etc.</p>	 <p>Espacios comunes</p> <p>Sanitarios Espacios de refrigerio Espacio Amigo de la Lactancia Auditorios, etc.</p>	 <p>Espacios de trabajo</p> <p>Oficinas Espacios colaborativos: formales e informales Salas de reuniones Mobiliario, etc.</p>	 <p>Espacios de guardado</p> <p>Archivos Depósitos Bauleras, etc.</p>	 <p>Penetraciones verticales</p> <p>Ascensores Escaleras Rampas</p>	 <p>Espacios exteriores</p> <p>Fachadas Muros cortina Patios: interiores y exteriores Veredas Jardinería y riego, etc.</p>
---	--	---	---	---	--



Ejemplo práctico de limpieza diaria de una oficina

Los pasos a seguir deberán respetar las especificaciones establecidas en las Fichas de Procedimientos (Anexo VIII).

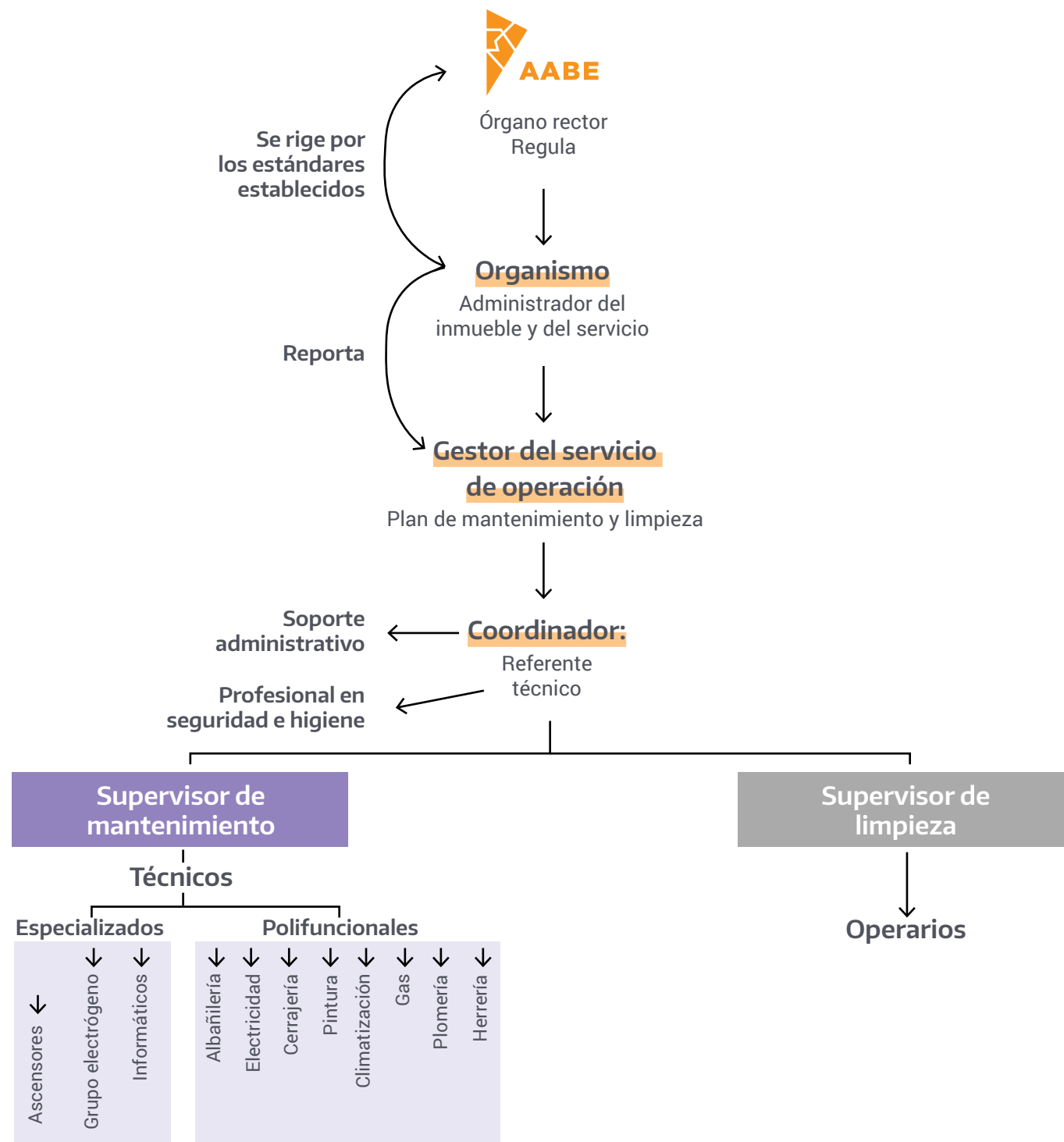
 <p>Vaciar el contenido de los cestos de basura y depositarlo en el carro de limpieza.</p>	 <p>Limpiar el mobiliario en general: escritorios, mesas, gabinetes, archivos, etc.</p>	 <p>Limpiar el piso del área asignada (barrido, lavado y lustrado).</p>	 <p>Informar de los desperfectos del mobiliario para solicitar su arreglo.</p>
---	--	--	---

C Organización y estructura

Roles

Se establece una estructura organizativa clara a fin de implementar el plan de operación para edificios de oficinas del Estado.

Para que este plan se desarrolle con eficacia, deben respetarse todos los interlocutores y sus tareas correspondientes, ya que cada uno de ellos cumple un papel fundamental en este sistema de planificación.



Agencia de Administración de Bienes del Estado

La AABE cumple el rol de órgano rector estableciendo, a partir de la administración de los inmuebles del ENA, estándares y herramientas para la gestión de sus edificios. El *Manual de Estándares de Espacios de Trabajo del Estado Nacional* desarrolla estos lineamientos y acompaña en su implementación.

Organismo

Los organismos asumen el rol de administradores de turno de los inmuebles que ocupan, por lo que se encargan de controlar la gestión del Servicio de Operación a través de su Director General de Administración (DGA).

Gestor del servicio

El gestor del servicio cumple tanto el rol operativo como el de control, revisando y aprobando continuamente los trabajos que se realizan en el edificio. Desarrolla y ejecuta los planes de mantenimiento y limpieza.

Con respecto al Servicio de Mantenimiento, el gestor del servicio garantiza el control de la gestión, y le corresponde reportar al DGA del organismo las tareas realizadas mediante informes mensuales.

Con respecto al Servicio de Limpieza, el gestor del servicio garantiza las condiciones de higiene, salubridad y confort del inmueble y su equipamiento sobre la base de los procedimientos establecidos.

Coordinador: Referente técnico

Está a cargo de la gestión integral y la emisión de reportes gerenciales. Es el responsable principal del servicio y el interlocutor directo con el organismo y su administrador (DGA).

► Realizar la coordinación y supervisión de los trabajos y tareas de estos servicios.

► Asegurar una mejora continua en la prestación de los servicios y la efectividad en los costos.

► Coordinar a las personas y eventuales subcontratistas que participen del servicio.

Soporte administrativo

Reporta al referente técnico, desarrolla funciones administrativas, de registro de información y de emisión de reportes, administra el Sistema de Registros y el seguimiento del Plan de Mantenimiento y Limpieza.

► Registra los pedidos recibidos por el organismo o los usuarios.

► Realiza gestiones administrativas, registro informático, solicitudes de presupuestos, y demás tareas de soporte.

► Genera encuestas y reportes.

► Procesa los datos del Sistema de Registros, como índices y valores para establecer ajustes y mejoras sobre el Plan de Mantenimiento y Limpieza.

Supervisor de mantenimiento

Está a cargo del equipo de operarios y técnicos de mantenimiento para realizar las siguientes tareas:

► Operación y mantenimiento integral, programado y a demanda.

► Reparaciones, adecuaciones menores, traslados internos y reconfiguración de espacios.

► Control operativo de proveedores.

► Coordinación de la realización de los trabajos en tiempo y forma.

► Coordinación con los trabajos de limpieza derivados de tareas de mantenimiento.

Supervisor de limpieza

Lleva adelante la coordinación y supervisión de las tareas desarrolladas por los operarios de limpieza. Tiene a su cargo la gestión y almacenamiento de stock, equipos e insumos de limpieza. Da respuesta a las órdenes de trabajo recibidas para ejecutarlas en tiempo y forma dentro del horario establecido.

Operarios

Son los encargados de realizar las tareas de limpieza programadas y a demanda originadas en solicitudes de los usuarios. Conforman el personal activo que debe cumplimentar el Plan de Limpieza establecido por el organismo. Deben tomar todas las precauciones necesarias para desarrollar sus tareas sin entorpecer el trabajo en el inmueble, evitando ocasionar daños a usuarios, visitantes, propiedades y equipos.

Técnicos polifuncionales y especializados

Es el conjunto del personal técnico que cuenta con las competencias necesarias para diagnosticar, mantener y reparar equipos, instalaciones, sistemas de máquinas, sobre la base de las especificaciones técnicas del plan de mantenimiento a llevar a cabo.

Conforman el personal activo de mantenimiento, se encargan del montaje, ajuste, revisión, acondicionamiento y reparación de las instalaciones y equipos del inmueble, y la gestión de reparaciones y obras.

Deben asegurarse de que instalaciones y equipos funcionen correctamente, de manera eficiente y sostenida, así como de detectar, diagnosticar y resolver averías.

Los principales rubros que van a cubrir los técnicos son albañilería, construcción en seco, electricidad, plomería, gas, climatización, herrería, pintura, cerrajería.

Estos deberán complementarse con técnicos especializados en rubros como electromecánica, ascensores, grupos electrógenos, telefonía y datos, alarmas, sistemas contra incendio, sistemas de control.

Profesional en seguridad e higiene

Es el encargado de ejecutar los trabajos según las disposiciones de la Ley 19587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, y sus decretos reglamentarios, con una orientación profesional: técnico universitario o terciario en seguridad e higiene.

La función principal del profesional en seguridad e higiene es la de implementar las acciones necesarias para prevenir incidentes/accidentes de seguridad, así como lesiones y enfermedades ocupacionales. Además, deberá cumplir con lo siguiente:

- ▷ Elaborar el programa de seguridad (protocolos); diseñar los protocolos de seguridad inherentes al servicio, los que deben ser reportados al organismo y su administrador, y validados por estos, para mejorar los programas de aplicación; realizar las inspecciones correspondientes a los sitios; identificar riesgos contra la salud, y asesorarse respecto a problemas del medio ambiente.
- ▷ Buscar la continua protección y salud de los usuarios, exigiendo aplicar las normas de seguridad e higiene, y de medio ambiente.
- ▷ Actuar proactivamente para prevenir incidentes/accidentes, lesiones y enfermedades ocupacionales, mediante la participación activa de todo el personal en las prácticas, actividades y capacitaciones que se requieran.
- ▷ Identificar y eliminar o administrar los riesgos para la seguridad relacionados con la actividad.
- ▷ Realizar esfuerzos continuos para mejorar el desempeño en el cuidado del medio ambiente.

Dotación mínima permanente en el inmueble

De acuerdo a la envergadura y complejidad del inmueble, se podrá establecer un equipo mínimo con un sistema de turnos, de manera que se encuentren en el inmueble tanto los días hábiles dentro y fuera del horario de oficina, así como también desarrollando una función de guardia pasiva los días no laborables. Esto permitirá preservar el buen estado de las instalaciones, asegurando condiciones de operación y seguridad adecuadas, además de brindar soporte necesario a los usuarios que accedan al inmueble fuera de ese horario y dar respuesta a eventuales urgencias y/o intervenciones excepcionales.

Su responsabilidad es mantener una estrecha comunicación y colaboración con el resto del personal del organismo y con otros proveedores que estarán desarrollando tareas en el inmueble; el personal del Servicio de Mantenimiento, en particular, con Bomberos, Seguridad, Monitoreo y/o Informática, de manera de asegurar una respuesta eficiente ante eventuales emergencias.

Uniformes del personal

El personal que cumpla tareas ejecutadas por el gestor del Servicio de Mantenimiento y Limpieza debe vestir un uniforme compuesto por ropa y calzado adecuados para el trabajo que realice, y acorde con la época del año, según las normas vigentes de higiene y seguridad.

Cada persona deberá llevar en forma visible una plaqueta, monograma u otro elemento que lo identifique, donde figuren su nombre y apellido, su función y los datos del gestor del servicio.

Los lineamientos mencionados son a título de determinar posibles parámetros de uniformes para cada trabajo y rol. Se aplicarán con rigurosidad en función de la escala del inmueble.



Plan de operación

Para lograr que la gestión de la operación resulte confortable y eficiente, se necesita un plan organizado y establecido, sustentado en información técnica, como datos estadísticos sobre el comportamiento de cada elemento y área del inmueble.

Las diversas herramientas que se presentan a continuación son la clave para un plan exitoso.

Todos los organismos del Estado Nacional deben tener establecido el Plan Anual de Mantenimiento (PAM) y el Plan Anual de Limpieza (PAL). Tanto el PAM (Anexo II) como el de PAL (Anexo VII) consisten en establecer procedimientos normalizados anualmente. En el caso del PAM, estos procedimientos administran las acciones preventivas o correctivas sobre el inmueble, con el propósito de atender mejor las necesidades de los elementos que componen el edificio. En el caso del PAL, los procedimientos administran las acciones programadas de limpieza.

Para que ambos planes sean efectivos, deben ser continuos. El comportamiento de los sistemas del edificio y el equipo tienen que monitorearse y documentarse de manera constante, ya que los registros de mantenimiento y limpieza proporcionan continuidad y dirección.

Existen algunos puntos que es necesario tener en cuenta para estructurar el plan, como la revisión del grado de capacitación del personal; las áreas del inmueble que son más susceptibles al deterioro y la suciedad; los elementos del edificio que tienen alta prioridad y los objetivos que se quieren alcanzar. Para desarrollar efectivamente el plan, se requiere que el gestor del servicio sea experimentado, responsable, que tenga el criterio suficiente, y que cuente con una mano de obra calificada y una administración capaz.

La información técnica y la idoneidad son requisitos que posibilitan administrar la operación y establecer actividades normalizadas que permiten el proceso de planificación, coordinación y evaluación de los métodos utilizados. A fin de lograr una buena administración del mantenimiento y la limpieza, se debe contar con datos y estadísticas para evaluar lo realizado en el plan, los cuales surgen de una base de datos de las actividades de mantenimiento y limpieza, dentro del Sistema de Registros.

Los ciclos de mantenimiento y limpieza incluyen rutinas, inspecciones periódicas, intervenciones programadas y un sistema de ingreso de datos en el Sistema de Registros, mediante el cual se obtiene un historial. A partir de allí, se pueden determinar estadísticas que aportan herramientas y fundamentos para decisiones futuras, lo que permite obtener índices de bienes y servicios utilizados a fin de atender las necesidades del edificio.

Las tareas de rutina deben desarrollarse para mantener operativas y en condiciones de seguridad plena las instalaciones. Los Anexos I y VI: "Tareas y Periodicidad" establecen las periodicidades mínimas de las tareas que se van a realizar y sirven como guía para los controles de las distintas áreas e instalaciones. Asimismo, el Anexo IV: "Planillas de Procedimientos preventivos" y el Anexo VIII: "Fichas de Procedimientos" especifican los pasos que deben seguirse en el momento de ejecutar las tareas a fin de poder realizarlas con éxito y eficacia.

La lista de los elementos que se van a controlar, señalados en esas rutinas, se elabora de manera diaria, mensual, trimestral, semestral, anual u ocasional. Es importante aclarar que esta lista tiene carácter meramente enunciativo y define la periodicidad mínima sugerida para cada tarea. Deberá tenerse en cuenta cualquier tarea no contemplada en la planilla que se refiera a tareas exclusivamente de mantenimiento.

Por otro lado, se encuentran el Anexo III: "Rondas de control" y el Anexo IX: "Rondas de control de sanitarios", formularios de inspecciones generales para el Servicio de Mantenimiento (revisiones diarias rápidas previas al funcionamiento de la oficina, para asegurar el inicio de una correcta y segura jornada laboral), y planillas de verificación de las tareas de limpieza de sanitarios (los espacios más sensibles y susceptibles a la suciedad) con constancia del operario y hora en que se realizó el control, y cubriendo la totalidad del "horario de operación de las oficinas".

El Plan Anual de Mantenimiento y el Plan Anual de Limpieza irán acompañados siempre del Sistema de Registros, donde se contemplan todas las tareas, informes técnicos, desperfectos o lesiones, y se clasifican por su gravedad y, en consecuencia, por su prioridad de ejecución, planteándose siempre un plan de actuaciones. Es allí donde se entiende la importancia que cobran estos documentos y su actualización en el Sistema de Registros.

El día a día, los requerimientos de los usuarios, los cambios en la normativa y otros factores modifican y amplían el Plan Anual de Mantenimiento y el Plan Anual de Limpieza.



Sistema de Registros

El Sistema de Registros es una herramienta informática de gestión y control de los edificios, en la cual se vuelca la información sobre las actividades inherentes al mantenimiento y la limpieza, a fin de aportar datos que permitan evaluar los beneficios del plan establecido, así como también reprogramar aquello que no dé buenos resultados.

- ▷ Cuantifica el comportamiento de deterioro de un edificio
- ▷ Determina los costos \$/m² de operación
- ▷ Registra la cantidad de bienes y servicios utilizados

En el Sistema de Registros, se introducen los datos técnicos y los datos de mantenimiento y limpieza relacionados con el edificio en un formato accesible, tanto para el gestor del servicio como para el organismo.

La información se obtiene de las inspecciones, las intervenciones y las actividades de mantenimiento y limpieza periódicas. Se incluye también en el Sistema de Registros el material que conforma el PAM y el PAL, así como un análisis documental que recoge la historia del edificio.

En el Sistema de Registros, deberán cargarse los datos referidos a los siguientes componentes:

- ▷ Base de datos inicial
- ▷ Inventario técnico
- ▷ Rutinas e inspecciones
- ▷ Base de datos general
- ▷ Órdenes de trabajo
- ▷ Solicitudes de respuestas y materiales

La ventaja de contar con el Sistema de Registros es que permite realizar consultas de información y que posibilita establecer un punto de control para monitorear el progreso del Plan Anual de Mantenimiento y el Plan Anual de Limpieza. Se trata de una herramienta eficaz que ofrece una visión actualizada del día a día del uso del inmueble, utilizada por el administrador del edificio para las tareas de supervisión y evaluación permanentes.

Además, permite asegurar una gestión adecuada, dinámica y confiable de los documentos generados durante el Servicio de Limpieza con los siguientes objetivos:

- ▷ Almacenar la documentación clasificada
- ▷ Almacenar los contratos y documentación legal
- ▷ Controlar el inventario
- ▷ Registrar las órdenes de trabajo.
- ▷ Generar los indicadores de gestión
- ▷ Generar los reportes correspondientes

El Sistema de Registros es una herramienta de apoyo para garantizar el correcto funcionamiento, efectividad y conservación de los inmuebles de oficinas, así como un instrumento de medición que permite asegurar la calidad en los procesos y las técnicas para su buena ejecución.

Base de datos inicial

Incluye las características generales tanto del edificio como de sus instalaciones.

- ▷ Datos generales: Ubicación - Cantidad de niveles - Accesos - Cocheras - Función - Organismo
- ▷ Planos del edificio - Descripción constructiva
- ▷ Cantidad de ascensores
- ▷ Tanques de reserva y bombeo – Capacidad
- ▷ Tableros principales y seccionales
- ▷ *Manual de Estándares de Espacios de Trabajo del Estado Nacional* (todos los capítulos)

Ver planilla del **Anexo XI: Registro de Datos**

Inventario técnico

Base de datos con información técnica y administrativa de los equipos. Es una matriz donde debe considerarse la información básica, precisa y eficiente de los equipos, para la programación del mantenimiento.

- ▷ Ficha técnica. Codificación. Manual de instrucciones. Garantía. Codificación.

Ver planilla del **Anexo XI: Registro de Datos**

Rutinas e inspecciones

Medir el comportamiento de un edificio resulta clave en una buena administración, ya que los profesionales y la administración dependen de datos (números) para trabajar y para tomar decisiones. Aquellas actividades que no se miden tienden a subestimarse.

Las actividades deben ser medibles si se necesita cuantificar la planificación y monitorear y evaluar las acciones. A fin de diagnosticar el estado y comportamiento de un edificio, es necesario realizar inspecciones con cierta periodicidad, para lo cual se establece una guía que permite evitar que se hagan al azar o que algún elemento quede sin inspeccionar.

Las directrices adecuadas para facilitar estas inspecciones figuran en el Anexo IV: Planillas de Procedimientos Preventivos.

Para las rutinas de limpieza, se presentan las “Fichas de Procedimiento” (Anexo VII)

Las frecuencias de las rutinas e inspecciones dependen de cada instalación y se establecen en los Anexos “Tareas y Periodicidad”.

Los puntos claves que se especifican para las inspecciones son los siguientes:

- ▷ La frecuencia con que un edificio y cada una de sus instalaciones debe inspeccionarse
- ▷ Los elementos que deben inspeccionarse
- ▷ Los casos más desfavorables, para analizarlos con prioridad
- ▷ El tipo de mantenimiento para realizar como resultado de la inspección
- ▷ El grado de deterioro de un elemento que debe ser reparado
- ▷ El grado de deterioro por el cual un elemento debe ser sustituido

Base de datos general

- ▷ Ver planillas Anexos I y VI
- ▷ Programaciones de rutinas, inspecciones e intervenciones
- ▷ Registro de tipos de deterioro y fallas
- ▷ Registro de ciclos de mantenimiento y de limpieza programada
- ▷ Registro de inspecciones e intervenciones realizadas
- ▷ Registro del personal
- ▷ Pliego de condiciones generales y particulares de mantenimiento y limpieza
- ▷ Registro de incidencias

Órdenes de trabajo

Este documento se exige cuando, luego de las inspecciones, se determina que es necesario realizar intervenciones, o ante un reclamo para hacer un mantenimiento correctivo o una tarea de limpieza a demanda. Es el medio para solicitar, autorizar, seguir y gestionar cada operación de mantenimiento y limpieza. Ver planilla Anexo IX: Sistema de Registros - Órdenes de trabajo.

Solicitud de repuestos y materiales

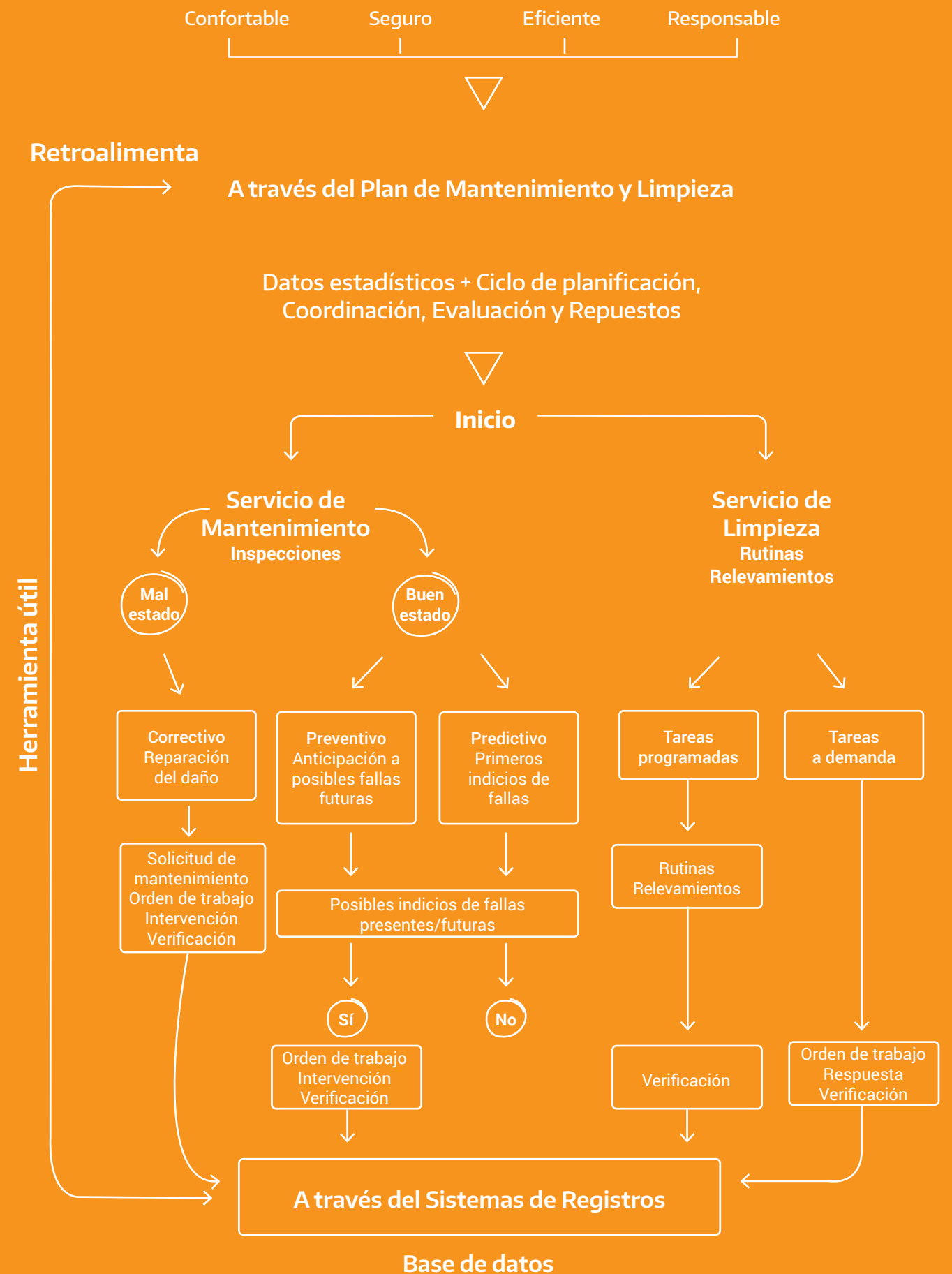
Este documento debe utilizarse en aquellas situaciones en las que se requiere efectuar una solicitud de repuestos y/o materiales para las intervenciones de mantenimiento y limpieza. Ver planilla Anexo IX: Sistema de Registros - Solicitud de repuestos y materiales.

Está pensado para tener un control adecuado de los repuestos, materiales y accesorios utilizados en el mantenimiento y la limpieza, lo que permite mantener siempre el orden y la transparencia.



Estándares de Operación

Gestionar los servicios asegurando el correcto funcionamiento del edificio



E Frecuencias de los trabajos y Tiempos de respuesta

En este punto, se presentan los distintos tipos de urgencias que pudieran llegar a surgir por la eventual indisponibilidad de un servicio, sistema o sector del edificio, y los tiempos de respuesta para su resolución, los cuales se establecerán de acuerdo con el impacto que el evento genere sobre el sistema, usuario o sector.

Para estas eventualidades, es indispensable el soporte del Servicio de Limpieza, el cual se adaptará a la matriz de tiempos de respuesta del Servicio de Mantenimiento.



Mantenimiento preventivo/predictivo: frecuencias

El proceso se desarrolla con variantes de frecuencias según la periodicidad con la que debe repetirse la acción programada en el Anexo II: Plan Anual de Mantenimiento.

De acuerdo con las inspecciones y lo diagnosticado, si se requiere un cambio parcial, un ajuste para corregir posibles fallas o prevenir daños mayores derivados del desgaste por el tiempo de uso, de los efectos del clima o de la intensidad de su operación, habrá un tiempo de respuesta programado desde la propia inspección.

Mantenimiento correctivo: tipo de urgencia

Para establecer el orden de prioridad de las respuestas, se definirán los tipos de urgencia vinculados a la eventual indisponibilidad de un servicio, sistema o sector, que afecte el inmueble o a los usuarios. En tal sentido, se definen los distintos tipos de urgencia:

Urgencia ALTA	Urgencia MEDIA	Urgencia BAJA
El servicio/área de trabajo está totalmente detenido/ no disponible.	El servicio/área de trabajo está parcialmente detenido/no disponible. Se puede brindar el servicio en contingencia/backup/parcial.	El usuario puede trabajar.
Compromete el normal funcionamiento y operación de los inmuebles, o implica un riesgo edilicio o físico para las personas.	Compromete el confort del inmueble.	No compromete el normal funcionamiento ni la operación del inmueble; no implica un riesgo edilicio o físico para las personas.
Órdenes de trabajo telefónicas Deberá cargarse en el Sistema de Registros.	Órdenes de trabajo por Sistema de Registros	Órdenes de trabajo por Sistema de Registros
Ejemplo: Corte total o parcial de energía sin grupo electrógeno, fallas en el tablero de transferencia automático, fallas en UPS, fallas de grupos electrógenos, asistencia a personas atrapadas en ascensores en casos de extrema emergencia, incendios, inundaciones, falta de agua total (filtraciones graves o roturas de cañerías).	Ejemplo: Falla en equipos de aire acondicionado, obstrucciones cloacales o pluviales, falta de agua parcial, cortes parciales o totales con grupo electrógeno que no pongan en riesgo la operatoria del local o algún sector crítico (seguridad, IT, etc.), cortes parciales de iluminación, reparación menor de mobiliario o de algún local.	Ejemplo: Problemas en equipos de aire acondicionado de salas técnicas, rotura de vidrieras, cerámicos o similares.

Matriz de tiempos de respuesta y resolución de órdenes de trabajo

La matriz de tiempos de respuesta y resolución, expresada en plazos corridos, se elabora con la finalidad de ofrecer un criterio preestablecido de respuesta a reclamos y/o incidencias (eventos) que pudieran tener lugar durante la normal prestación del servicio.

El gestor del servicio deberá disponer del personal y el equipamiento necesarios para atender los reclamos (presencia física de un técnico para análisis de situación) en los tiempos de respuesta que se establezcan en cada caso.

Urgencia
ALTA
Prioridad:

1

Emergencia

Todo aquello que altere gravemente la disponibilidad del edificio y las actividades que se realizan allí, con especial riesgo para las personas y las instalaciones.

Urgencia
ALTA
Prioridad:

2

Urgencia

Todo aquello que afecte a la disponibilidad de los sistemas e instalaciones considerado de criticidad alta.

Urgencia
MEDIA
Prioridad:

3

Normal

Toda incidencia que no afecte al normal desarrollo de las actividades que se realizan en el edificio.

Urgencia
MEDIA
Prioridad:

4

Demorable

Toda incidencia que no afecte el normal desarrollo de las actividades que se realizan en el edificio y pueda demorarse por causa justificada con la aprobación del referente técnico (p. ej.: su solución forma parte de una rutina programada en el Plan Anual de Mantenimiento dentro de los tiempos estipulados).

Urgencia
BAJA
Prioridad:

5

Programable

Toda incidencia que implique una acción correctiva y que, por lo tanto, deba programarse y requiera presupuesto con su correspondiente aprobación por parte del referente técnico.

Ejemplo de evento de prioridad 1:

Interrupción del servicio de energía de red. Se contemplan 30 minutos como el tiempo máximo para volver el edificio operable en un 100 % en contingencia.

Ejemplo de evento de prioridad 5:

Rotura de un espejo de un baño. La respuesta para el retiro del objeto roto, asegurando las condiciones de seguridad del local, no debe superar los 20 minutos. Una vez retirado el espejo, no hay riesgo, y corre el tiempo de provisión y colocación de uno nuevo, que puede llegar hasta una semana como máximo.

Todas las tareas deberán tener en simultáneo un apoyo y coordinación con el Servicio de Limpieza.

Impacto

Para entender las diferentes urgencias, es importante reconocer el impacto que puede tener un evento determinado sobre un sistema y/o uno de sus componentes y/o un usuario y/o grupo de usuarios y/o un sector del edificio. Se analizan los siguientes tres factores:



Seguridad de las personas y el entorno: el evento pone en riesgo la seguridad de las personas, parte de la estructura del edificio y/o el medio ambiente; por ejemplo, un derrame de combustible.



Calidad del servicio: el evento no permite que el servicio se preste de manera adecuada y de acuerdo con los parámetros estándar; por ejemplo, una temperatura interior mayor de 26 °C en los espacios de trabajo cerrados.



Operatividad del servicio: el evento hace que el resto del sistema funcione de manera forzada, y, si se extiende en el tiempo, puede producir una falla mayor y/o un deterioro prematuro de componentes del sistema.

En ciertas situaciones, un servicio/sistema/usuario/área de trabajo puede pasar de ser de impacto bajo a impacto alto. En una sala de prensa que está desocupada, un cierto evento (como el parpadeo de unas luminarias) puede definirse como de impacto bajo. Pero si este mismo evento se produce un día en que la sala está ocupada (como durante una reunión con ejecutivos), se transforma en crítico.

Criticidad de los sistemas

La criticidad de una instalación indica la importancia que se le asigna a la disponibilidad de una instalación en un sistema determinado, además de definir la tolerancia a una falla en esa instalación.

En función de esa criticidad, se determinan siempre la intensidad y la composición de las tareas de mantenimiento.

A la hora de la toma de decisiones sobre la matriz de respuesta, es importante tener en cuenta los sistemas/servicios/usuarios/áreas más críticos, ya que en ellos deberá hacerse mayor hincapié. A continuación, figura un ítemizado de estos a modo enunciativo.

Ejemplo:

En una instalación, un suceso de urgencia baja e impacto medio debe atenderse en un lapso de 20 minutos como máximo y resolverse dentro de las siguientes 24 horas corridas. Se trata de comprender, más allá de la urgencia, el impacto que pueda tener la no resolución del evento con el correr del tiempo.

Principales sistemas y equipos críticos

- ▷ Celda de media tensión
- ▷ Transformadores
- ▷ Data center
- ▷ Sistema primario de energía (subestación, tableros generales de baja tensión y de transferencia automática, tableros seccionales, etc.)
- ▷ Grupos electrógenos
- ▷ Sistemas de UPS
- ▷ Sistema de HVAC de los centros de datos y salas de cableado
- ▷ Sistemas de extinción por FM200
- ▷ Sistemas húmedos de extinción de incendios
- ▷ Sistemas húmedos de extinción de incendios
- ▷ Ascensores y montacargas
- ▷ Máquinas enfriadoras
- ▷ Bombas de agua de consumo
- ▷ Bombas cloacales
- ▷ Bombas pluviales

Principales espacios y usuarios críticos

- ▷ Accesos principales (hall, servicio, vehículos, etc.)
- ▷ Auditorios, salas de prensa, SUM y espacios similares comunes con gran flujo de gente
- ▷ Oficinas de cuadros de Jefatura de Gabinete, ministros y viceministros, o similares, y sus espacios colaborativos formales e informales
- ▷ Puestos de trabajo en cada nivel
- ▷ Salas de seguridad y centros de monitoreo
- ▷ Salas de seguridad y centros de monitoreo
- ▷ Centros de procesamiento de datos
- ▷ Salas de cableado
- ▷ Salas de máquinas
- ▷ Bombas pluviales

	Criticidad por su uso	Criticidad de impacto ambiental
Instalaciones termomecánicas	Alta	Muy alta
Instalaciones electromecánicas	Muy alta	Media
Instalaciones eléctricas	Muy alta	Media
Cerrajería	Alta	Baja
Instalaciones sanitarias de agua potable	Muy alta	Media
Instalaciones corrientes débiles	Muy alta	Media
Extinción de incendio	Muy alta	Media
Ascensores	Muy alta	Baja
Grupos electrógenos	Muy alta	Alta
Superficies exteriores e interiores	Media	Baja

F

Buenas prácticas

La apariencia de los lugares de trabajo produce un impacto tanto en los trabajadores como en los visitantes a un edificio; por eso, el buen funcionamiento y la limpieza de los inmuebles son factores fundamentales para tener en cuenta. Los hábitos y comportamientos de los usuarios en relación con la conservación del orden y la limpieza reflejarán su compromiso con un forma de trabajo responsable, eficiente, saludable y segura.

Si bien puede parecer algo demasiado sencillo hablar de organizar, ordenar y limpiar, sin embargo estos tres conceptos son el primer paso que debe dar un organismo en su proceso de mejora, para aumentar su eficiencia y obtener el entorno más adecuado para ello.

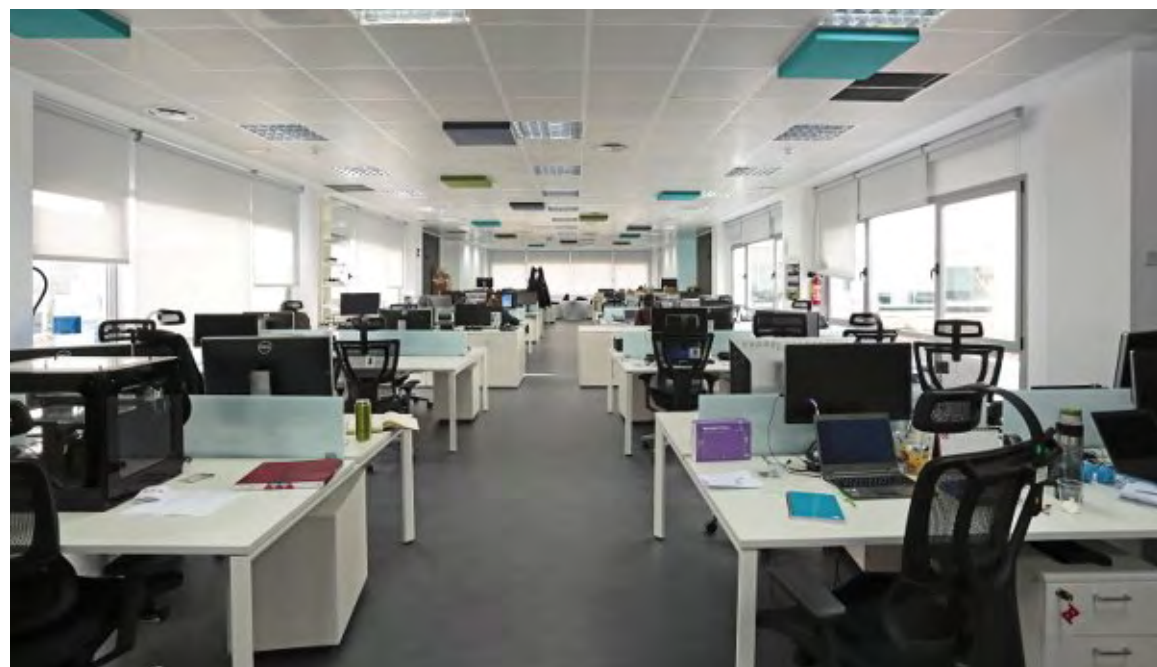
El mantenimiento del orden y la limpieza requiere de la colaboración y atención permanente de todos los usuarios, para lograr resultados positivos; estos son algunos de sus beneficios:

- ▷ El trabajo se simplifica y se hace más agradable y productivo
- ▷ Se evitan las causas de accidentes
- ▷ Se impiden daños a la propiedad
- ▷ Aumenta el espacio disponible
- ▷ Se ahorran tiempo y materiales
- ▷ Mejora la imagen del organismo

Medidas organizativas:

- ▷ Evitar que el equipamiento y otros elementos de uso diario queden fuera de lugar. Y almacenar correctamente.
- ▷ No sobrecargar estanterías; especificar métodos para el apilamiento seguro de los insumos.
- ▷ Mantener siempre limpios y sin obstáculos los pasillos, escaleras y zonas de paso.

El orden y la limpieza se mantienen en la medida en que se ensucie y desordene menos, y no si se limpia y ordena más.



Sugerencias para evitar riesgos



Falta de orden y limpieza

Riesgos

- Caídas por resbalones y tropiezos.
- Caídas durante la limpieza de cristales, partes altas de los armarios o luminarias, entre otros, por el uso de escaleras improvisadas (mesas, sillas, etc.).
- Golpes contra objetos ubicados fuera de su lugar o en zonas de paso.

Medidas preventivas

- Señalizar las zonas que se van a limpiar.
- Barrer siempre en sentido de avance para detectar posibles obstáculos. Observar que los cajones y las puertas de los armarios estén cerrados.
- En caso de derrames de líquidos, limpiar y secar el suelo de inmediato. Además, señalar la zona donde se ha producido el derrame para evitar resbalones y caídas.
- Trabajar con el calzado antideslizante adecuado.
- Al completar las tareas, evitar dejar cables, materiales o los utensilios de limpieza en los lugares de paso u obstaculizando los equipos de extinción de incendios.
- En escaleras, realizar la limpieza en el sentido del descenso.



Manipulación de cargas

Riesgos

- Trastornos musculares debido al manejo de cargas de peso excesivo, voluminosas o de difícil sujeción.
- Caída de objetos en manipulación, como los utensilios de trabajo o elementos de mobiliario durante su limpieza (cuadros, macetas, etc.).
- Cortes en las manos y las piernas durante la retirada de residuos.

Medidas preventivas

- Asegurarse previamente del peso y dimensiones de los objetos o bolsas de residuos que se van a transportar, y recurrir, siempre que sea posible, a ayuda mecánica o solicitar el apoyo de algún compañero de trabajo.
- Asegurarse de disponer de espacio suficiente para el desplazamiento de una carga y que el recorrido esté libre de obstáculos.
- Antes de manejar una carga, comprobar la existencia de bordes o si presenta suciedad. En caso necesario, utilizar guantes de protección.
- Trasladar las bolsas de residuos cerradas para un mejor agarre.
- Utilizar el carro para llevar los utensilios de limpieza.



Riesgos eléctricos

Riesgos

- Contactos eléctricos directos al realizar conexiones de equipos.
- Contactos eléctricos indirectos al acceder a elementos metálicos puestos de manera accidental bajo tensión.
- Quemaduras derivadas de cortocircuitos durante la manipulación de la instalación eléctrica.

Medidas preventivas

- Hacer uso únicamente de los equipos eléctricos que no presenten defectos.
- Si se produce algún deterioro de un equipo, no realizar reparaciones, desconectarlo, señalar la avería y avisar al responsable.
- No accionar interruptores de luz ni enchufes con las manos mojadas o pisando sobre suelo mojado.
- No utilizar paños mojados en la limpieza de equipos eléctricos.
- Desconectar los equipos tirando de la ficha, nunca del cable.
- Ante una persona electrocutada:
 - ▷ Procurar cortar la tensión y avisar a los equipos de emergencia.
 - ▷ Si se tiene la capacitación pertinente, proporcionar de inmediato los primeros auxilios.



Durante la manipulación de cargas, observar las siguientes pautas



Aproximarse a la carga lo máximo posible.



Asegurar un buen apoyo de los pies y situarlos ligeramente separados.



Agacharse flexionando las rodillas y manteniendo la espalda recta.



Tomar firmemente la carga con las dos manos y levantarla utilizando los músculos de las piernas y no los de la espalda.



Mantener la carga equilibrada y próxima al cuerpo, durante todo el trayecto, dando pasos cortos al andar.



Evitar los movimientos bruscos de la espalda, incluso al manejar pesos livianos. Procurar mover los pies en vez de la cintura.

Anexos

Anexos descargables

Anexos de Mantenimiento

Anexo I. Tareas y Periodicidad: Guía de Mantenimiento

Anexo II. Plan Anual de Mantenimiento

Anexo III. Rondas de control

Anexo IV. Planillas de Procedimientos preventivos

Anexo V. Especificaciones técnicas de contratación del Servicio de Mantenimiento

Anexos de Limpieza

Anexo VI. Tareas y Periodicidad: Guía de Limpieza

Anexo VII. Plan Anual de Limpieza

Anexo VIII. Fichas de Procedimientos

Anexo IX. Rondas de control de sanitarios

Anexo X. Especificaciones técnicas de contratación del Servicio de Limpieza

Anexos generales

Anexo XI. Registro de Datos

Las planillas en formato editable están disponibles para descarga en la página web.

