

Programa I.T.O. (Inspección Técnica de Oficinas)



ÍNDICE

1. Contenido y presentación
2. Resultados
3. Definición de criterios
4. Plan de actuación

1.- Contenido y presentación

- Objetivos
- Ámbito de actuación
- Planificación
- Tecnología
- Estructura
- Parámetros de control

Objetivo

El programa I.T.O. (Inspección Técnica de Oficinas) es un proyecto innovador que nació como un plan de optimización para la mejora del sistema de actualización de datos, de control y de revisión del estado en que se encuentra cualquier red de oficinas o locales.

La misión principal del programa I.T.O. es identificar y registrar de forma ágil, el estado actual de las instalaciones, materiales, mantenimiento, patologías y deficiencias para poder dar prioridad a intervenciones urgentes y proponer una planificación estratégica de actuaciones parciales y de reforma total, según unos determinados parámetros previamente definidos, que permitirán tener una visión global y también de detalle de cada una de las oficinas y/o locales.

La finalidad más importante es la de poder proponer el listado de oficinas y/o locales a reformar anualmente y realizar la planificación del mantenimiento según los resultados de los parámetros obtenidos sobre el estado de conservación y envejecimiento de las oficinas y/o locales, pudiendo establecer con antelación suficiente el número de intervenciones que se han de llevar a cabo cada año para evitar la degradación de la red de oficinas y/o locales.

Ámbito de actuación

El sistema esta preparado para poder analizar el estado de cualquier red de oficinas y/o locales siendo este totalmente personalizable para adaptar los resultados a los requisitos del cliente.

Planificación

FASE PREVIA

- ❑ Selección de las oficinas y definición del listado de los parámetros a controlar (check-list).
- ❑ Pruebas piloto en dos oficinas para verificar y modificar la estructura y algunos parámetros.
- ❑ Programación del aplicativo cargado a los mini-ordenadores de bolsillo (PDA's) y programación del aplicativo de gestión y análisis de datos posteriores.

TRABAJO DE CAMPO

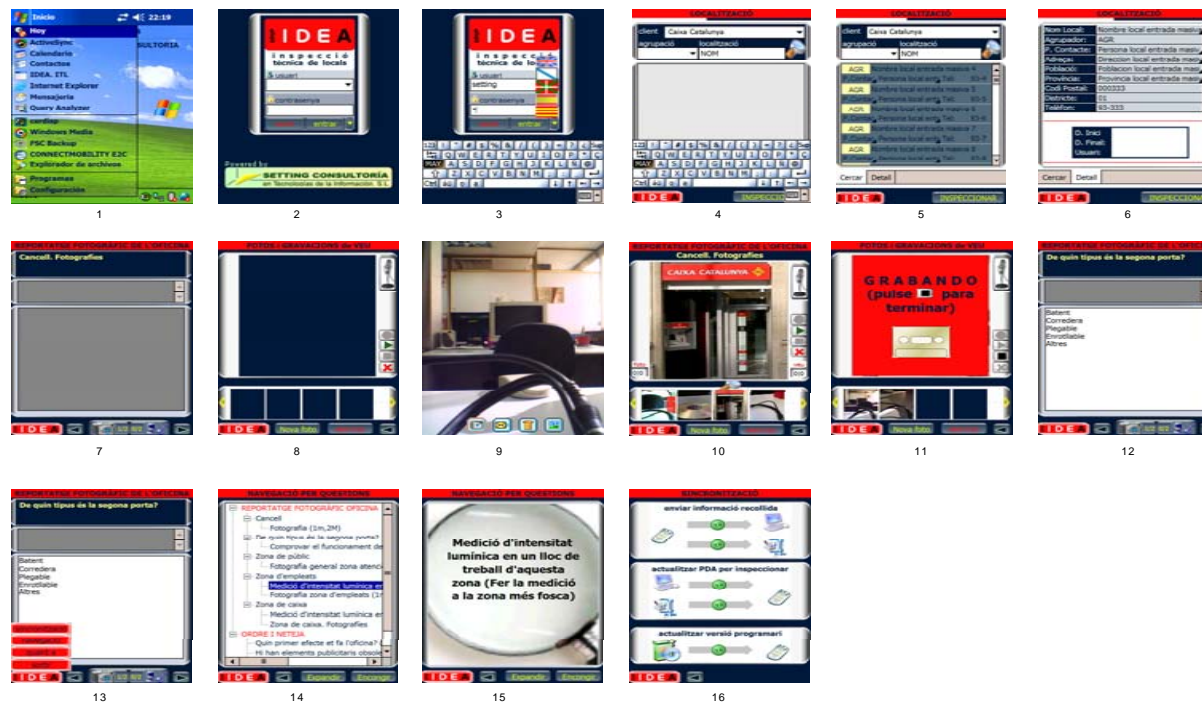
- ❑ Inicio de las inspecciones.
- ❑ Comunicación a las oficinas según calendario establecido para informarlas de este proyecto.

VOLCADO Y REVISIÓN DE DATOS EN EL DESPACHO (Back-office)

- ❑ Volcado de los datos recogidos con las PDA dentro del aplicativo.
- ❑ Entrega de informes resumidos.
- ❑ Definición de pesos específicos de evaluación para cada parámetro y valores máximos para tipos de actuación posterior.
- ❑ Avance de resultados: listado de oficinas y orden de puntuación
- ❑ Análisis global y entrega de resultados finales
- ❑ Planificación de las futuras actuaciones de reforma o mantenimiento

Tecnología

Se ha utilizado los avances tecnológicos mediante PDA's, unos mini-ordenadores de bolsillo con cámara digital que gestionan la información y crean unas bases de datos potentes y estructuradas. La ayuda de estas herramientas nos ha permitido optimizar los plazos de recogida de datos mediante la creación de un procedimiento dirigido y normalizado. La información recogida se ha traspasado diariamente a un ordenador a través de una aplicación centralizada para sacar los informes, editar y gestionar los datos como más convengan. El sistema nos ha permitido grabar comentarios en la PDA para poder ampliar la información.



Estructura

El programa ITO está estructurado en diversos apartados de inspección y control agrupados por temática, pudiéndose personalizar para cada cliente:

(Ej. de Entidad Bancaria con 1118 of.)	Puntuación por capítulo	% que representa s/total
<input type="checkbox"/> 0. Modelo de oficina	198	19,80%
<input type="checkbox"/> 1. Estado de conservación	91	9,10%
<input type="checkbox"/> 2. Mobiliario	51	5,10%
<input type="checkbox"/> 3. Elementos publicitarios	10	1,00%
<input type="checkbox"/> 4. Pavimento	75	7,50%
<input type="checkbox"/> 5. Falso techo	65	6,50%
<input type="checkbox"/> 6. Cierres de obra	20	2,00%
<input type="checkbox"/> 7. Metalistería y Vidriería	23	2,30%
<input type="checkbox"/> 8. Carpintería y Ebanistería	15	1,50%
<input type="checkbox"/> 9. Estructura	20	2,00%
<input type="checkbox"/> 10. Fontanería y saneamiento	35	3,50%
<input type="checkbox"/> 11. Contra incendios	26	2,60%
<input type="checkbox"/> 12. Climatización	102	10,20%
<input type="checkbox"/> 13. Electricidad	73	7,30%
<input type="checkbox"/> 14. Equipos Informáticos	46	4,60%
<input type="checkbox"/> 15. Sistemas de seguridad	10	1,00%
<input type="checkbox"/> 16. Façhada	85	8,50%
<input type="checkbox"/> 17. Barreras arquitectónicas	40	4,00%
<input type="checkbox"/> 18. Rótulos y banderolas	15	1,50%

Parámetros de control

(Ej. de Entidad Bancaria con 1118 of.)

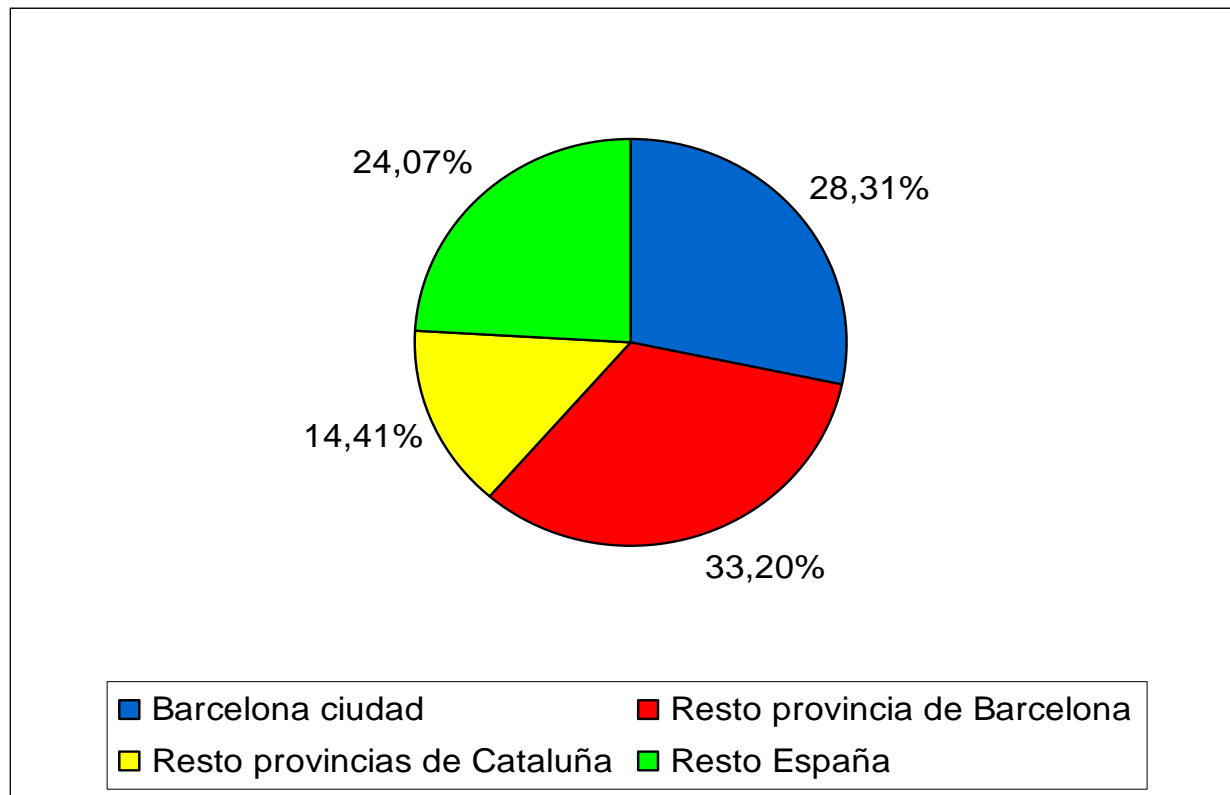
- ❑ Se han definido más de 100 parámetros de control y de revisión.
- ❑ Se han hecho una media de 27 fotografías por oficina. Se han obtenido , más 20.000 fotografías de los espacios, instalaciones, materiales, patologías, fachadas, etc.
- ❑ Se ha aprovechado para revisar y actualizar de forma esquemática la base cartográfica de planos distribución que disponemos.



2.- Resultados (Ej. de Entidad Bancaria con 1118 of. realizando un muestreo inicial de 777 of.)

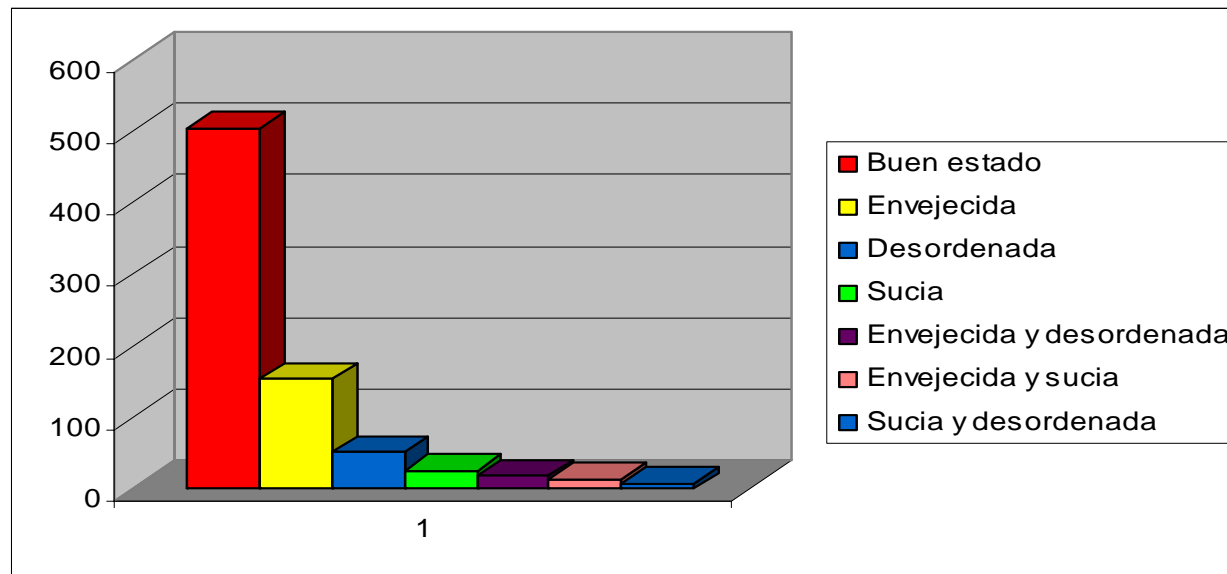
Clasificación de oficinas por situación geográfica (sobre oficinas visitadas)

Barcelona ciudad	220
Resto provincia de Barcelona	258
Resto provincias de Cataluña	112
Resto de España	187
TOTAL	777



PERCEPCIÓN AL ENTRAR EN LA OFICINA COMO CLIENTE (sobre oficinas visitadas)

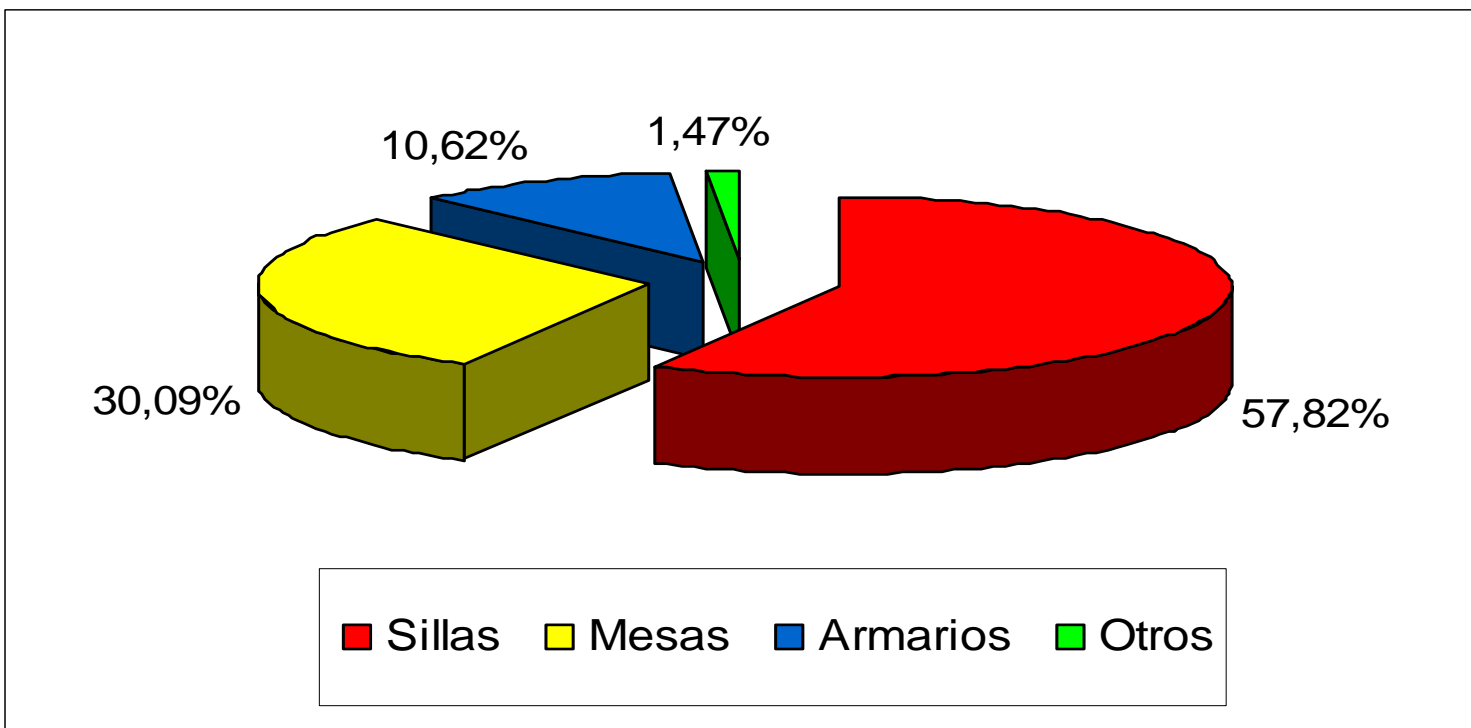
Buen estado	505	64,99%
Envejecida	154	19,82%
Desordenada	52	6,69%
Sucia	26	3,35%
Envejecida y desordenada	18	2,32%
Envejecida y sucia	14	1,80%
Sucia y desordenada	8	1,03%
TOTAL	777	100,00%



Estado del mobiliario (sobre oficinas visitadas)

Aceptable	545	70,14%
Deficiente	232	29,86%
TOTAL	777	100,00%

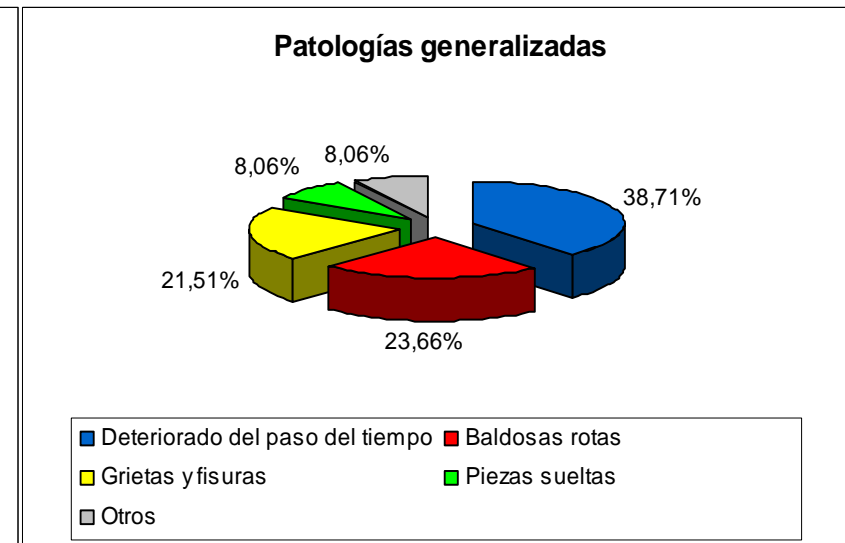
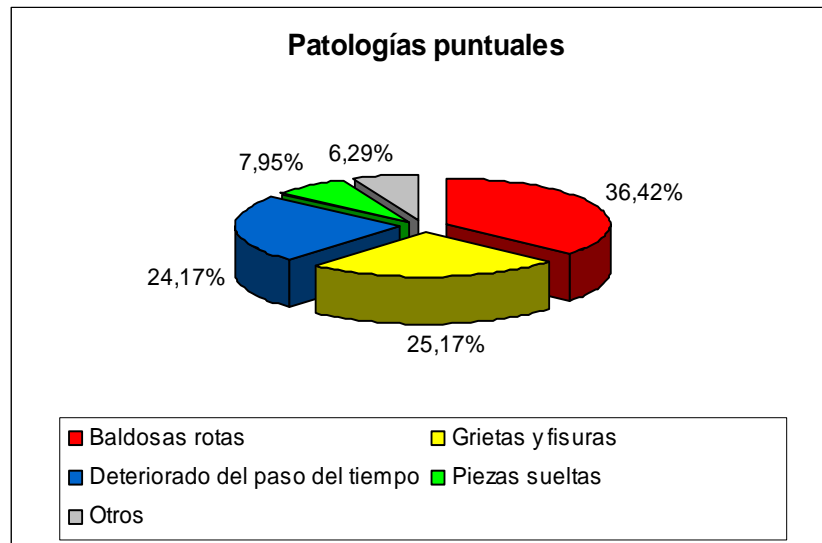
Deficiente en:



Estado de los pavimentos (sobre oficinas visitadas)

Aceptable	522	67,18%
Deficiente	255	32,82%
TOTAL	777	100,00%

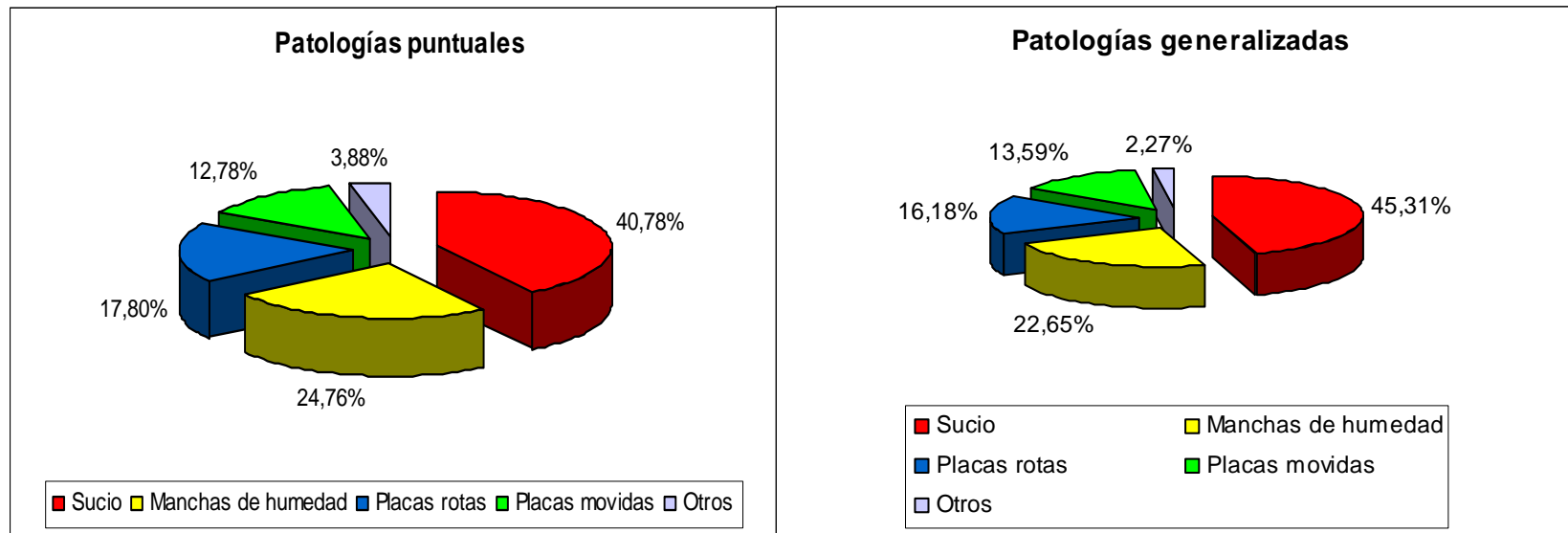
Deficiente: localización		
Puntual	176	69,02%
Generalizado	79	30,98%
TOTAL	255	100,00%



Falsos techos (sobre oficinas visitadas)

Aceptable	268	34,49%
Deficiente	509	65,51%
TOTAL	777	100,00%

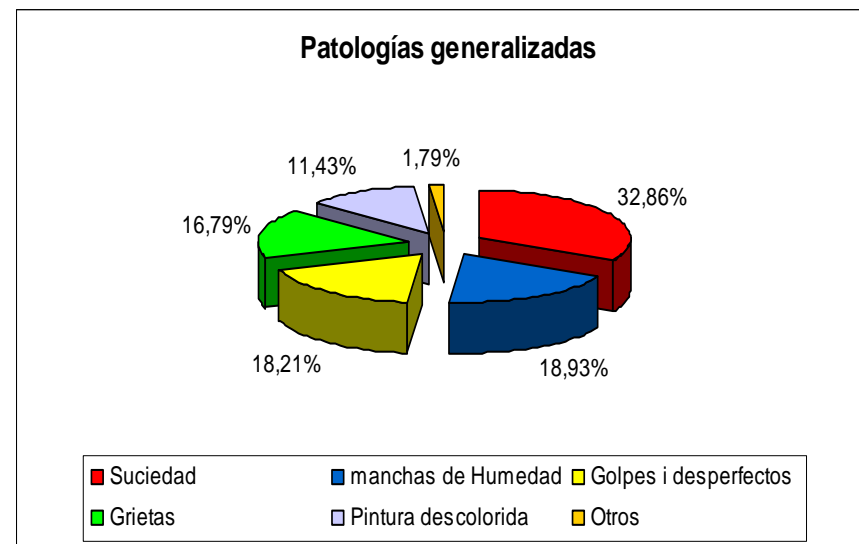
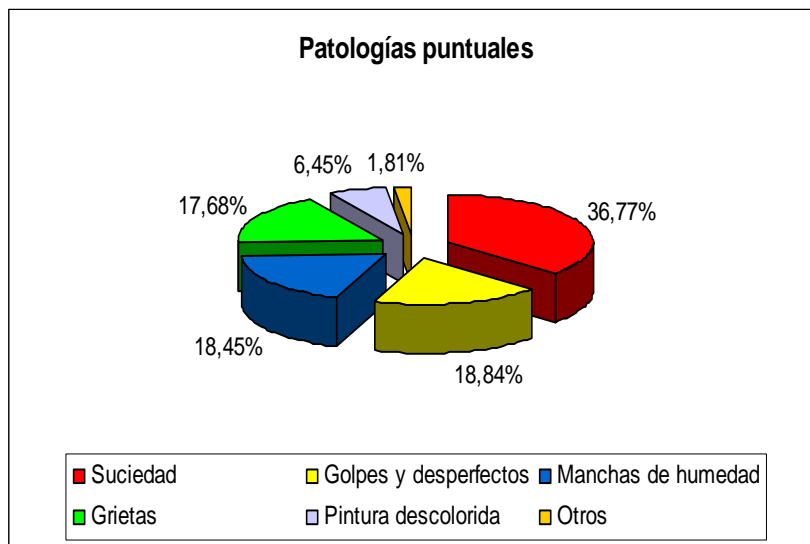
Deficiente: localización		
Puntual	363	71,32%
Generalizado	146	28,68%
TOTAL	509	100,00%



Cierres interiores de obra (sobre oficinas visitadas)

Aceptable	286	36,81%
Deficiente	491	63,19%
TOTAL	777	100,00%

Deficiente: localización		
Puntual	388	79,02%
Generalizado	103	20,98%
TOTAL	491	100,00%



Contra-incendios (sobre oficinas visitadas)

- Extintores situados en su sitio y altura reglamentaria:
 - Si: 616 (79,28%)
 - No: 161 (20,72%)

- Señalizaciones extintores:
 - Correcto: 392 (50,45%)
 - Incorrecto: 385 (49,55%)

- Alumbrado emergencia en la puerta de salida:
 - Si: 508 (65,38%)
 - No: 269 (34,62%)

- Alumbrado de emergencia en el resto de las salas:
 - Si: 549 (70,66%)
 - No: 228 (29,34%)

Climatización (sobre oficinas visitadas)

Funcionamiento de la maquina de aire acondicionado:

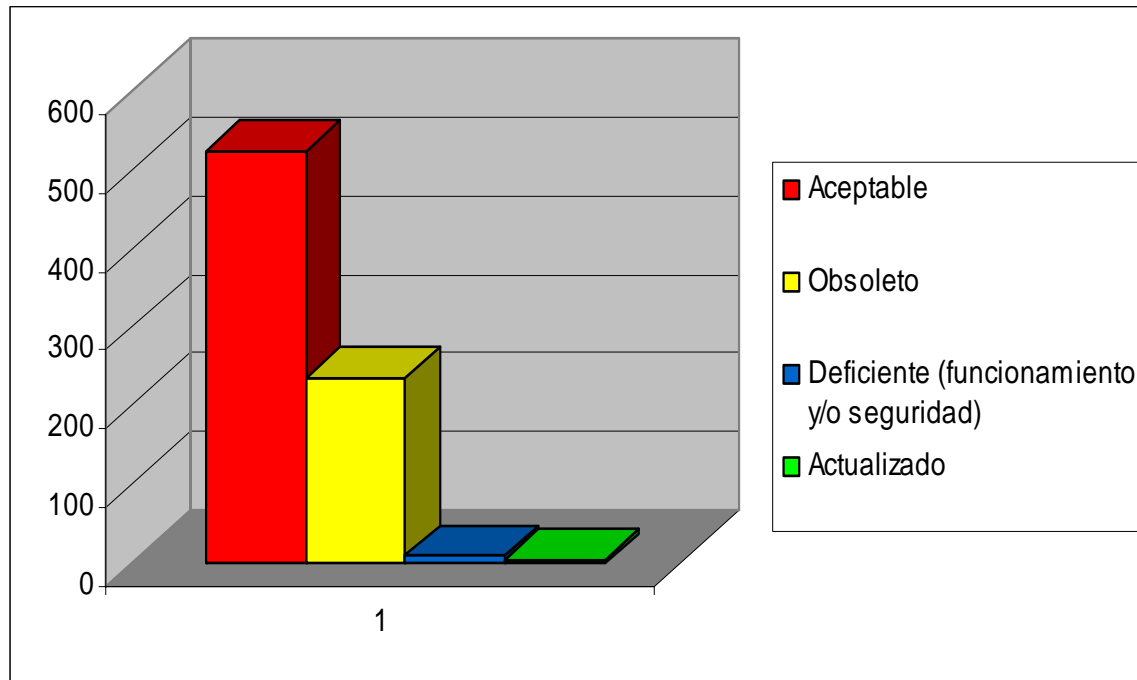
- Correcto: 619 (79,67%)
- Incorrecto: 158 (20,33%)

Ruido de las maquinas:

- No: 677 (87,13%)
- Si: 100 (12,87%)

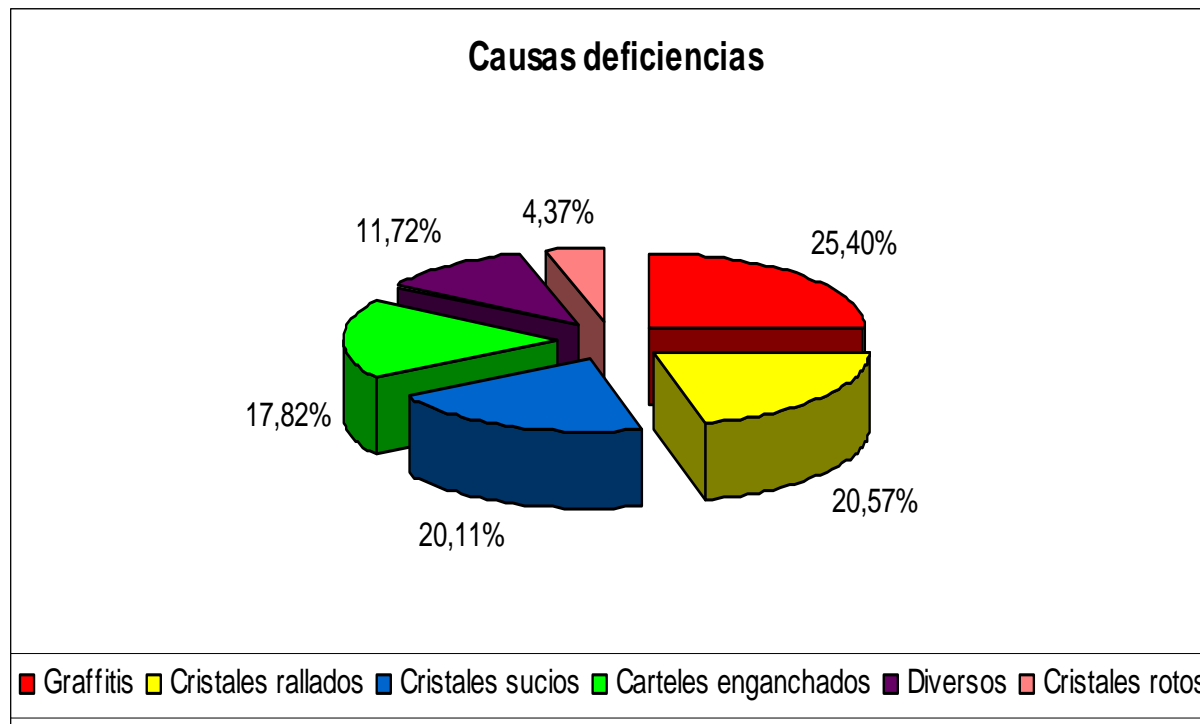
Electricidad (sobre oficinas visitadas)

Estado cuadro eléctrico		
Aceptable	525	67,57%
Obsoleto	236	30,37%
Deficiente (funcionamiento y/o seguridad)	10	1,29%
Actualizado	6	0,77%
TOTAL	777	100,00%



Estado fachadas (sobre oficinas visitadas)

Estado de la fachada		
Aceptable	364	46,85%
Deficiente	413	53,15%
TOTAL	777	100,00%



Elementos publicitarios fachada (sobre oficinas visitadas)

SOPORTES DE METACRILATO PARA CARTELES PUBLICITARIOS

- Aceptables: 715 (92,02%)
- Deficientes: 62 (7,98%)

Causas deficiencias: soportes descolgados, sucios o rallados.

VINILO DE INFORMACIÓN PUERTA DE ACCESO Y CLAVE OFICINA:

- Deficiente: 391 (50,32%)
- Correcto: 386 (49,68%)

Causas deficiencias: vinilos rotos o despegados.

Revestimiento fachada (sobre oficinas visitadas)

- Aceptable: 390 (50,19%)
- Deficiente: 387 (49,81%)

Causas: mayoritariamente suciedad en general (principalmente el zócalo inferior) y graffitis.

Supresión de barreras arquitectónicas (sobre oficinas visitadas)

- ❑ Oficinas accesibles: 576 (74,13%)
- ❑ Oficinas no accesibles: 201 (25,87%)

Las oficinas no accesibles disponen de:		
Solera	86	42,79%
Planta subterránea	63	31,34%
No se ha podido comprobar	52	25,87%
TOTAL	201	100,00%

Subterráneos con oficinas no accesibles que pertenecen al cliente: 26 (41,27%)

Propuesta de clasificación de las oficinas por su grado de intervención

- En función de la puntuación obtenida se ha hecho la siguiente clasificación y propuestas de actuación:

NIVEL 1 – MUY DEFICIENTE: Actuación de Reforma Total, Traslado o Ampliación.

NIVEL 2 - DEFICIENTE: A la espera de realizar la reforma, tan solo se harán actuaciones imprescindibles para solucionar patologías que afecten al normal funcionamiento de la oficina (seguridad, salubridad, etc.) y mantenimiento correctivo

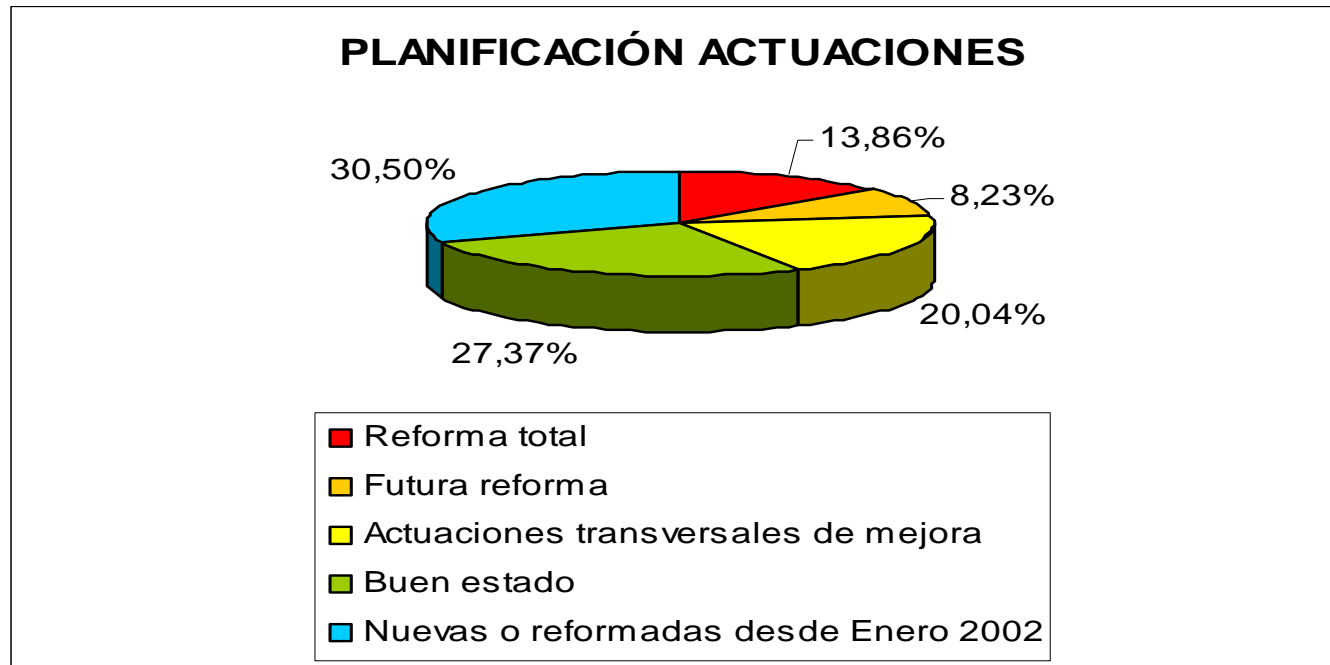
NIVEL 3 – ACEPTABLE: Actuaciones transversales que permitan alargar la vida útil de la oficina y mantenimiento preventivo.

NIVEL 4 - BUEN ESTADO: oficinas en las que no hay actuación, únicamente mantenimiento preventivo.

Se ha considerado que:

Planificación estratégica de las actuaciones en todas las oficinas según la ponderación en la evaluación de los aspectos revisados

Reforma total	155	13,86%
Futura reforma	92	8,23%
Actuaciones transversales de mejora	224	20,04%
Buen estado	306	27,37%
Nuevas o reformadas desde Enero 2002	341	30,50%
TOTAL	1118	100,00%



Otros aspectos significativos

- ❑ Se constata que la mayoría de las deficiencias de las sillas se producen a la zona de espera de la zona de público.
- ❑ En general las oficinas apilan cajas en el suelo del archivo, por falta de espacio o bien por dejadez.
- ❑ Se han encontrado elementos muy curiosos de tipo particular dentro de los archivos (esquíes, bicicletas, mobiliario, etc.)
- ❑ Aproximadamente se han detectado una treintena de oficinas con problemas de olores.
- ❑ Una de las deficiencias más comunes de aire acondicionado es la no correcta distribución del aire a las diferentes zonas de la oficina provocando gradientes térmicos entre los diferentes espacios.
- ❑ En general el cableado de los puestos de trabajo se encuentra muy desordenado y provoca una mala imagen.
- ❑ Hay algunas luces de emergencia en las oficinas que no funcionan correctamente.

Resumen de los resultados

1/3

- ❑ Hay que completar el estudio con la revisión de la totalidad de la red de oficinas que quedan para disponer de una información completa.
- ❑ El 32,69% de oficinas revisadas son anteriores: oficinas con una imagen diferente en cada caso y muchas de ellas envejecidas.
- ❑ La percepción que pueden tener los clientes al visitar las oficinas es de envejecidas en un 23,94%
- ❑ Casi el 30% de las oficinas revisadas tiene parte del mobiliario deficiente, principalmente las sillas que representan el 57,82 de las incidencias.
- ❑ El 32,83% de las oficinas presentan incidencias en los pavimentos, de las cuales el 69,02 son de carácter puntual.
- ❑ El 65,51% presentan deficiencias y patologías en los falsos techos, aunque el 71,32% correspondan a intervenciones puntuales (suciedad y manchas de humedad, principalmente).

Resumen de los resultados

2/3

- ❑ Con un 63,19% se manifiestan incidencias en los cierres de obra o cartón-yeso interiores. Casi el 80% corresponden a temas puntuales (suciedad, golpes y desperfectos en la pintura).
- ❑ Todos constatan que en los temas de seguridad contra incendios se detectan muchas incidencias. Con un 49,55% de oficinas los extintores no están señalizados correctamente.
- ❑ El 79,67% de oficinas funciona correctamente el aire acondicionado. El 20,33% restante tienen problemas de diferente gradiente térmico entre las salas, o falta de rendimiento de las máquinas. El 12,87% de oficinas sufren exceso de ruido.
- ❑ El 31,66% tienen el cuadro obsoleto o presentan incidencias en su funcionamiento y de seguridad.
- ❑ El 24,76% de cajeros exteriores y el 19,83% de cajeros de cancela, presentan deficiencias en su estado de conservación.
- ❑ El 53,15% de oficinas tienen graffitis, carteles, y otras incidencias con los cristales de fachada.

Resumen de los resultados

3/3

- ❑ El 50,32% de oficinas tienen incidencias con el vinilo de información con la identificación de la clave y nombre de la oficina.
- ❑ El 49,81% de los revestimientos de las fachadas presentan alguna incidencia ligada a la suciedad, principalmente en las zonas más próximas a la cera.
- ❑ Hay un 25,87% de oficinas que no son accesibles para personas con movilidad reducida. De éstas, en un 55,72% es posible realizar la supresión de barreras arquitectónicas.
- ❑ Sobre 1000 puntos total de ponderación de todas las cuestiones planteadas, la oficina peor ha sacado 686 puntos. La mejor ha sacado 126 puntos.

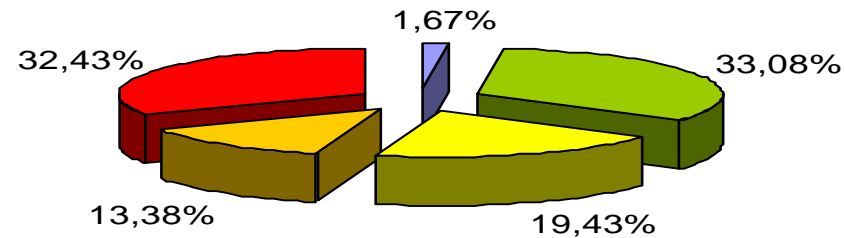
3.- Definición de conceptos y criterios (Ej. de

Entidad Bancaria con 1118 of. realizando un muestreo inicial de 777 of.)

Clasificación de las oficinas revisadas (777) en función de su antigüedad

Menos de 5 años	13	1,67%
Entre 6 y 10 años	257	33,08%
Entre 11 y 15 años	151	19,43%
Entre 16 y 20 años	104	13,38%
Más de 20 años	252	32,43%
TOTAL	777	100,00%

Clasificación de las oficinas revisadas en función de la fecha de apertura o reforma total

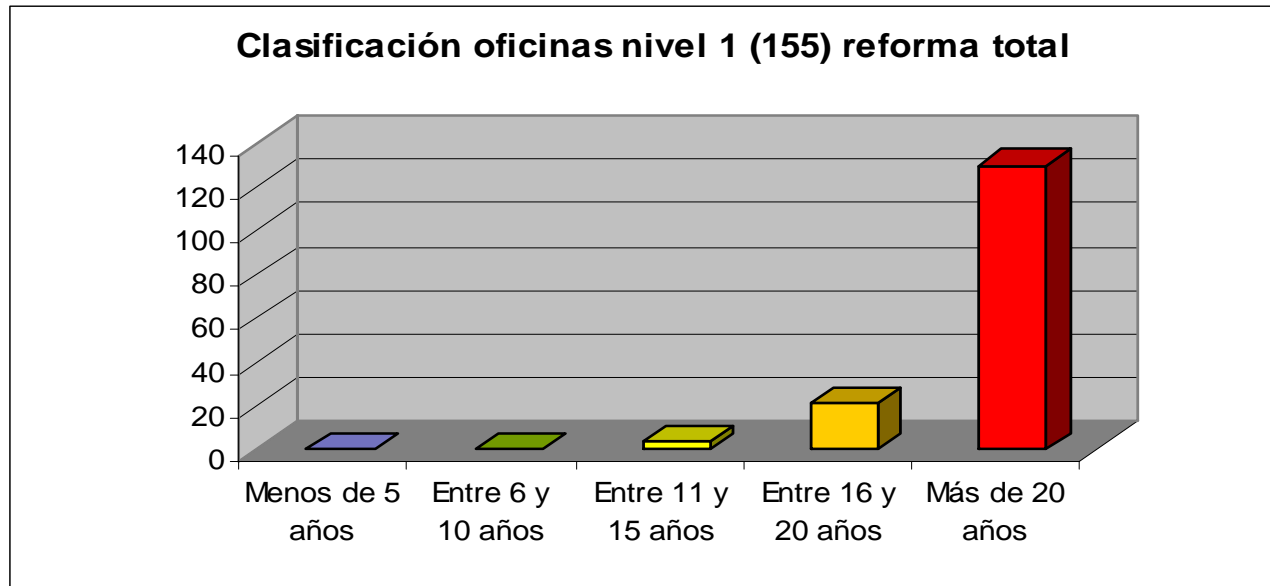


■ Menos de 5 años
 ■ Entre 6 y 10 años
 ■ Entre 11 y 15 años
■ Entre 16 y 20 años
 ■ Más de 20 años

- La media de edad de las oficinas revisadas es de 15,92 años
- La de edad máxima es de 37 años, hay 2 oficinas

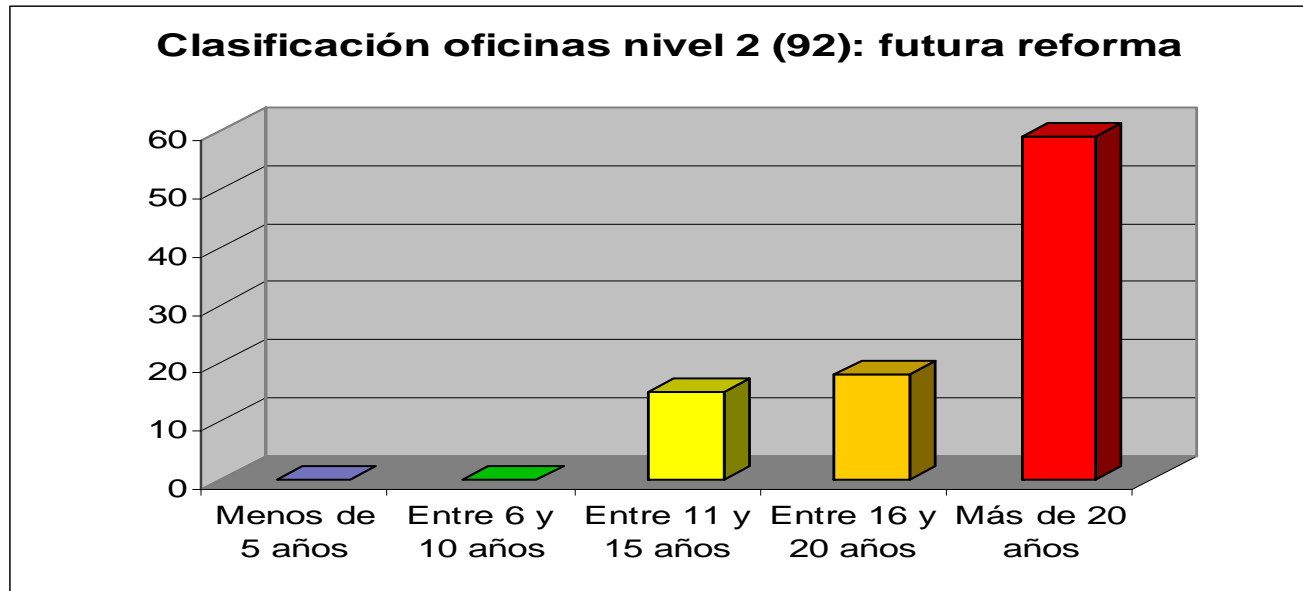
Clasificación de las oficinas del nivel 1 MUY DEFICIENTE y comparación con su antigüedad :

Menos de 5 años	0	0,00%
Entre 6 y 10 años	0	0,00%
Entre 11 y 15 años	4	2,58%
Entre 16 y 20 años	21	13,55%
Más de 20 años	130	83,87%
TOTAL	155	100,00%



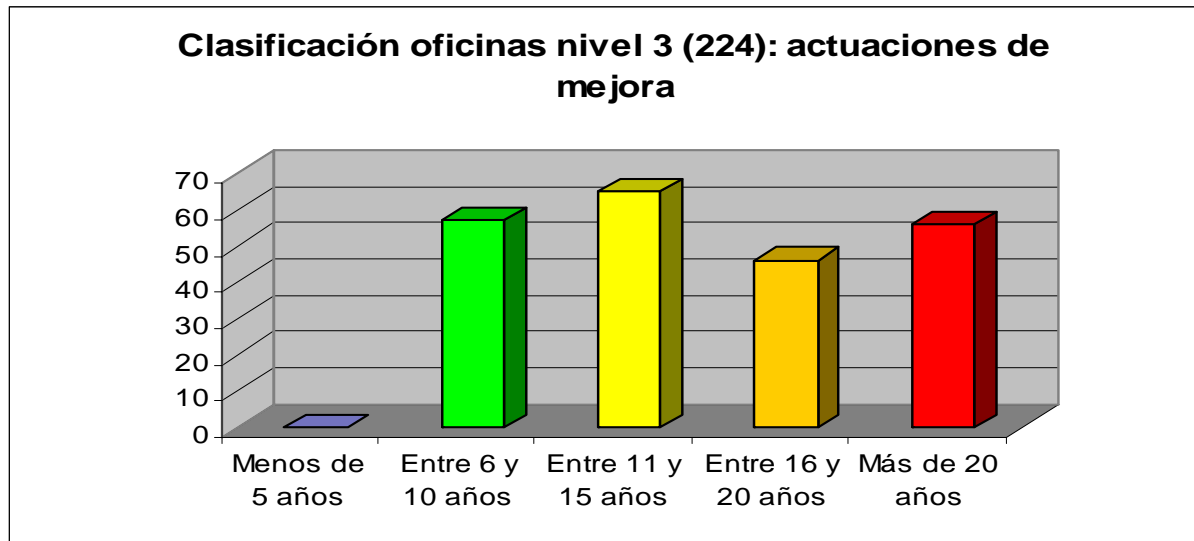
Clasificación de las oficinas del nivel 2 DEFICIENTE y comparación con su antigüedad :

Menos de 5 años	0	0,00%
Entre 6 y 10 años	0	0,00%
Entre 11 y 15 años	15	16,30%
Entre 16 y 20 años	18	19,57%
Más de 20 años	59	64,13%
TOTAL	92	100,00%



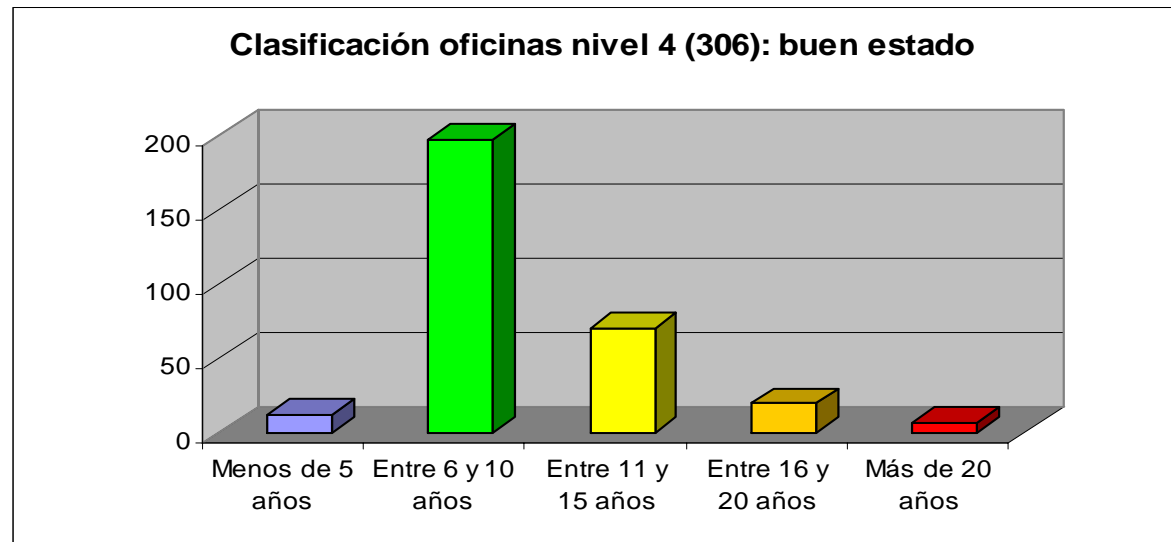
Clasificación de las oficinas del nivel 3 ACEPTABLE y comparación con su antigüedad:

Menos de 5 años	0	0,00%
Entre 6 y 10 años	57	25,45%
Entre 11 y 15 años	65	29,02%
Entre 16 y 20 años	46	20,54%
Más de 20 años	56	25,00%
TOTAL	224	100,00%



Clasificación de las oficinas del nivel 4 BUEN ESTADO y comparación con su antigüedad:

Menos de 5 años	12	3,92%
Entre 6 y 10 años	197	64,38%
Entre 11 y 15 años	70	22,88%
Entre 16 y 20 años	20	6,54%
Más de 20 años	7	2,29%
TOTAL	306	100,00%



4.- Plan de actuación

1. **Reformas totales** de las oficinas del nivel 1 y 2 (MUY DEFICIENTES Y DEFICIENTES) en un plazo de 3 años.
2. **Mejoras y renovaciones** actuando de forma transversal en aquellas que están dentro del nivel 3 (ACEPTABLES) para garantizar su imagen, confort, seguridad y salubridad y para poder alargar su vida útil.
3. **Mantenimiento:** mejorar el actual modelo de gestión, introduciendo indicadores de calidad y auditorias internas para mantener las oficinas en correctas condiciones hasta el final de su vida útil. Planificación del mantenimiento preventivo basándolo en los defectos encontrados en las oficinas del nivel 3 (ACEPTABLES) y 4 (BUEN ESTADO) con el objetivo de disminuir el mantenimiento correctivo.
4. **Libro de la oficina** para programar y planificar las intervenciones de mantenimiento y mejora.