

La Informática en la Administración y el Gerenciamiento del Mantenimiento de Edificios

Carlos Pallotti



Argentina

PUBLICADO
8/28/2002

Que la informática está permanentemente ligada a nuestras actividades cotidianas, es algo que ya todos tenemos adquirido. La sola mención a la revolución que ha producido en las formas de las comunicaciones la difusión del email como medio de intercambiarnos mensajes, y la misma Internet como una “vidriera universal”, basta para explicar lo que estamos diciendo.

Sin embargo, no ha sido tan popular el uso de la computadora en la moderna administración del mantenimiento de edificios, sino hasta hace pocos años. En parte por el hecho que la misma administración adolecía de este tipo de equipamientos, y además por la menor incidencia que tenía el área de mantenimiento en la estrategia global del gerenciamiento edilicio.

Hoy es muy común disponer de equipos y sistemas relativamente sofisticados, para administrar la gestión de mantenimiento, detectar posibles anomalías e interactuar con proveedores y services.

Obviamente los “edificios inteligentes” requieren un monitoreamiento continuo y el procesamiento de sus problemas en línea. Así también los hospitales y centros de salud, requieren que todos sus dispositivos se encuentren funcionando a la perfección, para dar una correcta atención a los pacientes. Y ni hablar de los grandes centros comerciales, que requieren que la infraestructura esté permanentemente operativa, como un medio de atraer potenciales compradores (¿alguno descubrió un elemento más desmotivante para un comprador que un centro de compras sin aire acondicionado en verano?).

Pero esto no es todo. Estadios deportivos, instalaciones de servicios, Universidades, teatros y cines, aún canchas de golf o área parqueadas, requieren una atención continua, y obviamente un sistema informático apropiado ayuda a la misma. Dentro de este contexto, los grupos de viviendas multifamiliares no son una excepción.

¿Qué hace un software en este contexto?. Primeramente tener todos los datos de los elementos que constituyen estos edificios, desde los comunes y centrales (puertas de acceso, elevadores, calefacción, circuitos eléctricos, etc.), hasta los específicos (como ser tipo y color de la pintura de un cuarto de una habitación de hotel o datos de los proveedores de los pisos de una sala de reuniones).

Además de tener todos los datos, dispone del control de las garantías dadas por los proveedores a los equipos bajo control, de manera que si se produce un desperfecto pueda identificarse rápidamente si esto está cubierto por la misma y en ese caso avisar al service autorizado, evitando costos innecesarios de reparaciones.

Los edificios, cualesquiera que sea su tamaño, tienen una serie de rutinas o acciones frecuentes que son llevadas a cabo repetitivamente (limpieza, inspecciones visuales, etc.). Estas revisiones o tareas frecuentes pueden estar programadas en el sistema de manera de auxiliar en el seguimiento de las mismas y permitir identificar anomalías en los dispositivos. De esta manera, no solo se estaría evaluando que las acciones se lleven a cabo en el tiempo correcto, sino que servirían para “detectar” posibles fuentes de problemas.

Y a la hora de ordenar las acciones correctivas y reparaciones, un sistema nos permitirá poder hacer un control de precios (si son provistas por terceros), un seguimiento de la tarea realizada y un análisis de los costos. Ni hablar de hacer luego, algunos análisis estadísticos que puedan ayudar a la toma de decisiones posteriores (por ejemplo, si tenemos reiteradas reparaciones sobre un tipo de instalación, una cañería por ejemplo, el sistema podrá ayudarnos a ir pronosticando el término de la vida útil de la misma y evaluar su reemplazo).

En los casos de edificios o predios complejos, los sistemas podrán estar interconectados con el control automático de funcionamiento de ascensores, aire acondicionados, escaleras eléctricas, o dispositivos de seguridad de acceso de manera que todo esto opere en línea, y que ante el menor inconveniente, este pueda ser prevenido, minimizado o finalmente que resulte en el menor tiempo/costo posible de reparación.

Y un capítulo aparte merecería el uso que se le puede dar a los sistemas para el caso de empresas que proveen servicios contratados de mantenimiento y limpieza, tanto para controlar a las mismas, como para que ellas puedan brindar un servicio de mejor nivel.

Estos son, solo algunos de los aspectos que podrían estar contemplando con el uso de un sistema informático aplicado al área de mantenimiento.

Ahora bien, la moderna tecnología nos permite disponer de nuevas herramientas, de manera de hacer aún más fácil de usar estos sistemas. Una de ellas es sin dudas la Internet. El tener un sistema que opere a través de la red, nos permite que tengamos tal vez sola una base de datos centralizada para administrar varios predios o sectores al mismo tiempo y de manera remota. Además, los requerimientos de trabajo, las órdenes de compra por materiales, o cualquier otro tipo de requisición, podrían viajar electrónicamente usando las facilidades del email, o siendo enviadas automáticamente por fax, desde el propio sistema. Y ni hablar del uso que podría dársele, para que cualquier persona que tenga acceso a un terminal conectado a Internet, pueda hacer un pedido para una reparación o introducir cambios en sus instalaciones, y hacer el seguimiento de las mismas.

Como dijimos, el uso de Internet nos permitiría además, tener un solo sistema para diferentes administraciones, de manera de minimizar los costos. Por ejemplo una red hotelera podría tener un solo sistema con datos centralizados y acceder desde cada uno de los hoteles al mismo a través de Internet, sin necesidad de otra cosa que no sea un acceso a la red.

Pero la tecnología nos permite hacer algunas cosas más. Una de ellas es que las órdenes de reparación o los controles a efectuar puedan viajar a teléfonos celulares o beepers (busca-personas) de manera que puedan estar enterados de los requerimientos, aún cuando no se tenga acceso a una PC o se encuentre en un lugar diferente al de su actividad diaria. Si le agregamos que ya es de uso bastante común los PDAs (las agendas electrónicas), hasta sería posible que la persona encargada de las reparaciones, registre las acciones realizadas en las mismas, sin necesidad de acceder a la computadora en ningún momento.

Imaginemos un hipotético caso donde tenemos un desperfecto en la calefacción de un departamento. Se podría llamar a una central de atendimento donde se podría decepcionar e introducir el pedido en el computador, o aún más directamente acceder a un sitio de Internet y requerir directamente el servicio. Luego el sistema podría revisar si el dispositivo está aún en garantía. De ser así podría enviar automáticamente la orden al service, sin que nadie deba efectuar ninguna tarea manualmente o efectuar una comunicación telefónica. Y si está fuera de garantía, el sistema mandará la instrucción de revisión a quien ha ido predesignado, "buscándolo" a través de los medios de comunicación que hayan sido identificados: primero le manda un mensaje por la computadora a su terminal, si pasados unos minutos no responde, le envía un email, y si aún no responde a su celular, y en el último de los casos al busca-personas. Esto permitirá además tener el seguimiento del tiempo de repuesta de las personas involucradas. Luego de ejecutar la tarea el mantenedor, puede identificar la tarea realizada en su agenda electrónica, o celular, y esto no solo hará que sea actualizada la información y notificado automáticamente el requeriente, sino que se podría proceder a la facturación automática de los servicios si es que ha sido pautado esto.

¿Lejos de la realidad?, ¿Lejos de la situación de la Argentina del 2003?. Pues no. Esto está operativo en muchos sitios de Buenos Aires, y de las principales ciudades de nuestro país. Varios de los aeropuertos están bajo esta modalidad, casi todos los centros comerciales, muchos hospitales, importantes hoteles, grandes edificios de oficinas o viviendas, y hasta teatros y

complejos culturales (recientemente, una importante revista sacó una nota sobre el Teatro Gral. San Martín al respecto).

Y un último punto: ¿si no tengo un sistema y no lo quiero comprar, o no deseo tener la infraestructura informática necesaria?. Pues eso hoy día no es un problema. Se puede alquilar (o usar bajo la modalidad ASP) . Y solo pagar un canon mensual por el uso del mismo.