Ventanas y Restrictores de Ventanas – Normativa de Mantenimiento y Prevención

1. Introducción

1.1 Nuestro objetivo es proporcionar un excelente servicio al cliente y reconocemos que las reparaciones en el momento oportuno y de alta calidad son una prioridad para todos los residentes.

1.2 Tenemos el deber de cuidar de nuestros residentes, personal, contratistas y otras terceras partes para minimizar el riesgo para su salud y bienestar. Como arrendador, esa obligación de cuidado se extiende a la revisión y mantenimiento de nuestros hogares a unos estándares apropiados.

1.3 Actualmente no existe un marco legal estatutario específico que regule la instalación de restrictores de ventanas en viviendas. La Parte K de la Building Regulations 2010 (Regulaciones de Edificación de 2010) se refiere a las ventanas y dispositivos de seguridad diseñados para evitar la apertura que podría causar peligro a otros. Si bien estas regulaciones se relacionan con la fijación de las ventanas y la apertura y cierre seguro de dichas ventanas, es importante tener en cuenta que las viviendas están específicamente exentas de la Building Regulations 2010 (Regulaciones de Edificación de 2010)

1.4 Sin embargo, reconocemos la necesidad de reducir el riesgo en áreas comunitarias, así como la importancia de ofrecer la instalación de restrictores de ventanas donde los inquilinos y arrendatarios tengan preocupaciones o puedan ser vulnerables.

2. Objetivos y propósitos de la normativa

2.1 Esta normativa describe el enfoque del Ayuntamiento de la Ciudad para garantizar la seguridad de las ventanas. La normativa establece cómo gestionaremos nuestra respuesta a las informaciones recibidas de restrictores de ventanas rotos y los niveles de servicio que los inquilinos pueden esperar recibir.

3. Ámbito de actuación

3.1 Esta normativa cubre los riesgos asociados con las ventanas y los restrictores de ventanas en viviendas, específicamente su mantenimiento y reparación si están dañados o defectuosos.

3.2 Esta normativa solo cubre hogares bajo la propiedad y gestión del Westminster City Council.

3.3 Esta normativa está restringida a los inquilinos y arrendatarios del Ayuntamiento (residentes). Las personas que no son inquilinos o arrendatarios quedan fuera del ámbito de aplicación de esta medida.

3.4 El elemento de mantenimiento activo de la normativa solo es relevante para los edificios incluidos en su ámbito de aplicación. El elemento de reparación reactiva de la normativa es relevante para todos los edificios bajo gestión del Ayuntamiento.

4. Definiciones

• Arrendador (o arrendador social): para los fines de esta normativa, el arrendador es el Westminster City Council.

• Residentes: para los fines de esta normativa, los residentes son solo los inquilinos y arrendatarios del Westminster City Council.

• Vulnerable (o vulnerabilidad): un residente que tiene características que significa que son menos capaces de hacer frente a una situación que puede afectar su salud, seguridad o bienestar, y tienen una necesidad de apoyo más elevada.

• Dispositivos de restricción de ventanas: evitan que una ventana se abra más de una distancia fija. Esto suele establecerse en 100 mm. El restrictor evita que alguien entre o salga por la ventana. Todos los dispositivos de restricción de ventanas instalados retrospectivamente cumplirán con BS EN 14351-1: 2006 + A2: 2016 (ventanas y puertas: éstandar de producto, rendimiento y características).

5. Compromisos y principios de la normativa de restricción de ventanas

5.1 Todos los residentes del Westminster City Council deberían vivir en un hogar seguro, cálido y protegido que esté en buen estado de mantenimiento. Los residentes deben estar situados en el centro de todo lo que hacemos y ser tratados con empatía y respeto por todo el personal. Esto debe ser un valor central en la forma en que se presta el servicio de reparaciones.

5.2 Entrega efectiva

Estamos comprometidos con:

• La planificación de mejoras en datos y nuevos indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés).

• Nuevas evaluaciones de impacto de Igualdad.

• Mejora de la comunicación, tanto internamente como con nuestros residentes.

• Mejoras en la formación del personal.

5.3.1 No hay un requisito específico en Buiding Regulations (Regulaciones de Edificación) para garantizar que, al utilizar el dispositivo de restricción de ventanas, la ventana solo pueda abrirse 100 mm. Sin embargo, este requisito se encuentra implícito en otras publicaciones que indirectamente sugieren que existe margen para el cumplimiento:

> • Buiding Regulations (Regulaciones de Edificación) - Documento Aprobado K2, Sección 3.3a - "Para evitar que los niños queden atrapados por la protección, asegúrese de que una esfera de 100 mm no pueda pasar por ninguna abertura de la protección".
>
> • Housing Health and Safety Rating System (Sistema de Valoración de la Salud y Seguridad en Viviendas), Riesgo n.º 22, Caídas entre niveles - "Incluye las caídas entre dos niveles dentro y fuera de una vivienda o edificio. Incluye caídas desde/hacia fuera de la vivienda, por ejemplo, ventanas/balcones/techos accesibles/barandillas sobre rellanos".

5.3.2 Cuando identifiquemos ventanas que no tengan instalado un restrictor, se programará su instalación.

6. Mantenimiento Activo de Ventanas

6.1 Realizaremos mantenimiento preventivo a las ventanas de las viviendas ubicadas dentro de nuestras propiedades de mayor riesgo - bloques de 6 o más plantas de altura, sobre una base de cinco años renovables automáticamente.

6.2 Realizaremos mantenimiento preventivo anual mediante inspección visual a todas las ventanas ubicadas en áreas comunitarias de nuestras propiedades. De esta manera, nos aseguraremos de que la ventana esté funcionando correctamente. Los daños y fallos serán programados para su reparación y reemplazo como parte del proceso de inspección.

7. Reparaciones Reactivas de Ventanas

7.1 Cuando tengamos conocimiento de una ventana defectuosa, incluido cualquier dispositivo de restricción de ventana dentro de una propiedad individual o área comunitaria, ésta recibirá la máxima prioridad (dentro de las 24 horas posteriores al informe) para que la reparación se complete o se haga segura.

7.2 Cuando la ventana no pueda ser reparada, el operario se asegurará de que quede

segura e inoperable. Por ejemplo, tapiar la ventana con tablas hasta que se pueda instalar una nueva ventana/parte.

7.3 Se instalarán restrictores de ventana a todos los residentes que lo soliciten. Cuando se instale, el operario asesorará al residente sobre el dispositivo de restricción de ventana y dejará una copia de las instrucciones de uso del fabricante.

7.4 Esta oferta se publicitará regularmente a través de nuestros canales habituales de comunicación con los residentes.

7.5 Cuando tengamos conocimiento de un problema particular o vulnerabilidad que pueda aumentar el riesgo de que una persona se caiga de una ventana, buscaremos instalar dispositivos de restricción para ventanas.

8. Propiedades Desocupadas

8.1 Como parte de nuestros procesos de gestión de propiedades desocupadas, nos aseguraremos de que se instalen restrictores de ventana antes de volver a alquilar.

9. Niños Pequeños y Niños con Discapacidades

9.1 Los niños pequeños y los niños con discapacidades pueden tener necesidades y vulnerabilidades adicionales que los colocan en una situación mayor de riesgo si las ventanas no están seguras o no tienen restrictores de ventana que funcionen adecuadamente. Nos comunicaremos con el equipo de Housing Adaptations (Adaptaciones de Vivienda) para evaluar cualquier adaptación específica que pueda ser necesaria.

9.2 También se pedirá a otros miembros del personal del Ayuntamiento que visiten los hogares, incluidos los de Atención a la Infancia y a los Adultos, que informen al departamento de Vivienda de cualquier problema de este tipo, y que indiquen si los inquilinos tienen vulnerabilidades, discapacidades y problemas de salud.

10. Arrendatarios

10.1 A los arrendatarios se les ofrecerá la oportunidad de instalar dispositivos de restricción de ventanas dentro de sus propiedades con un cargo adicional.

10.2 El coste de instalar restrictores de ventana en áreas comunitarias se recuperará como parte del proceso de cargo por servicios de arrendamiento.

11. Igualdad, Diversidad e Inclusión

11.1 Hemos realizado una Evaluación de Impacto de Igualdad para considerar los impactos positivos y negativos que esta política pueda tener en personas con características protegidas bajo la Equality Act 2010 (Ley de Igualdad de 2010) y hemos concluido que la implementación de esta normativa no presenta barreras para acceder al servicio/proceso ni desventajas involuntarias para "ningún grupo

protegido".

11.2 El objetivo de tratar a todos los residentes por igual e incluir discreción para evaluar las repercusiones de un fallo o pérdida de servicio están integrados en la normativa para que no tengamos que aplicar una solución única para todos.

11.3 Cuando sea necesario, los funcionarios del Ayuntamiento ayudarán a los residentes, por ejemplo, ayudando a completar formularios o ofreciendo servicios de traducción.

12. Comunicación

12.1 Proporcionaremos información sobre esta normativa utilizando diversos métodos, como en nuestro sitio web, folletos, guías de resumen en inglés sencillo y a través del boletín para residentes.

13. Protección de Datos

13.1 Cuando sea necesario compartir información con nuestros funcionarios y socios para resolver un caso de humedad y moho, esto se hará de acuerdo con los requisitos de protección de datos:

• Los datos se procesan de manera legal, justa y transparente.

• Los datos se recopilan con un propósito específico y legítimo y no se utilizan para nada que no sea este propósito declarado.

• Los datos son relevantes y limitados a lo que sea necesario para el procesamiento de datos.

13.2 Puede encontrar más información sobre las responsabilidades del Ayuntamiento en materia de protección de datos aquí: https://www.westminster.gov.uk/data-protection

14. Formación

14.1 Proporcionaremos a todo el personal responsable de implementar esta normativa una formación exhaustiva y nos aseguraremos de que el proceso de reparaciones sea lo suficientemente robusto como para garantizar el cumplimiento de esta normativa. Además, la orientación y formación del personal sobre lecciones aprendidas de fallos anteriores formarán parte de nuestro compromiso para con las mejoras continuas en el servicio.

15. Monitoreo y aprendizaje

15.1 Para garantizar que la normativa se implemente rigurosamente, supervisaremos el desempeño con respecto a los siguientes indicadores:

• Número de viviendas inspeccionadas.

• Número de reparaciones completadas.

• Número de áreas comunitarias inspeccionadas.

• Número de edificios en los que se instalarán restrictores.

15.1.1 El objetivo del marco de monitoreo es:

• Reducir las reparaciones ad hoc relacionadas con restrictores de ventana.

• Reducir las visitas de seguimiento para restrictores de ventana.

• Reducir los casos de deterioro vinculados a restrictores de ventana.

15.2 Utilizaremos las lecciones aprendidas de casos y quejas anteriores para obtener información sobre fallos en el servicio y mejorar continuamente nuestro servicio para con nuestros residentes. Como parte de esta normativa, estamos interesados en comprender cualquier desigualdad relacionada con el acceso, la experiencia y/o el apoyo, e introduciremos procesos para identificar dichos problemas.

15.3 Además, el Housing Innovation and Improvement Team (Equipo de Innovación y Mejora de Vivienda) llevará a cabo una revisión anual de esta normativa para incorporar los requisitos legislativos y regulatorios y los desarrollos de mejores prácticas.