

MANUAL COMERCIAL

para Delegaciones Profuego

Indice

Instalaciones PCI

1. Extintores
2. Alarmas de Fuego
3. Bocas de Incendio Equipadas
4. Sistemas de Extinción de Incendios Automáticos
5. Grupo de Presión y Depósitos de Agua

Mantenimientos Contra Incendios

1. Tipos de Mantenimiento y Tarifas: *Pro-S, Pro-L y Pro-XL*
2. Mantenimientos por tipo de cliente
3. Reparaciones y Recargas de equipos.
4. Propuestas de mejora al cliente.

Documentos Comerciales

1. Informes de visita.
2. Informes de inspección, medición y mejoras técnicas.
3. Hojas de presupuesto/pedido.
4. Calculadora de presupuestos.

*El objetivo de este **Manual Comercial** es definir los conceptos básicos para desarrollar con éxito la venta de sistemas contra incendios en tu Delegación Profuego.*

Dirigido a:

*Agentes **comerciales** y **gerentes** de Delegaciones.*

Instalaciones PCI

1. Extintores de incendios

El extintor es el elemento más común, es obligatorio en todos los comercios y en comunidades de propietarios de edificios construidos a partir de 1996. Es importante saber que extintores necesita cada cliente porque varía de unos a otros.

Amplia esta información en: <https://profuego.es/extintores>

1.1 Extintores en pequeños comercios

La instalación estándar es de 2 extintores de polvo 6kg y 1 extintor de co2 de 2kg. Para comercios de 100m2, los extintores se instalan cada 15m de distancia.

1.2 Extintores en comunidades

En las comunidades se instala un extintor de 6kg en cada planta por normativa y un extintor de co2 en el cuadro eléctrico. Si el cuadro eléctrico es pequeño se instala un 2kg y si es de una comunidad grande de 5kg.

1.3 Extintores en garajes de comunidades

En los aparcamientos cuya capacidad sea mayor a 5 vehículos, **se dispondrá de un extintor como mínimo 21A-113B cada 15 metros de recorrido**, como máximo, por las calles de circulación o, alternativamente, extintores de la misma eficacia convenientemente distribuidos a razón de uno por cada 20 plazas de aparcamiento.

2. Alarmas de fuego

Una alarma contra incendios es un sistema de seguridad cuya función es alertar a las personas que se encuentran en un establecimiento de incidentes que podrían provocar un incendio o, peor aún, una explosión. Su objetivo es detectar de forma rápida y eficaz cualquier señal de fuego o humo en una estancia de tu oficina, negocio o vivienda. En la actualidad las más comunes son de dos tipos, analógicas y convencionales. Y se componen de: Centralita, sensores, pulsadores y sirena interior y sirena exterior.

Amplia esta información en: <https://profuego.es/deteccion-y-alarma-de-incendios>

2.1 Alarma de fuego en Talleres Mecánicos

Los Talleres Mecánicos están obligados a disponer de al menos un sistema de alarma manual, es decir, una central + pulsador de alarma + una sirena interior + una sirena exterior. Para ello disponemos de un "Kit" diseñado especialmente para ellos y con un PVPR de 550€ más iva. Si el

taller es grande, por lo general de más de 100m² es posible que necesite además un sistema de Alarma con Detectores de Incendio. Los detectores que debemos instalar son los “términos” que detectan el incremento de temperatura.

Amplia esta información en: <https://delegaciones.profuego.es/formacion-comercial/talleres-mecanicos>

2.2 Alarma de fuego en Garajes

Los garajes de edificios deben disponer según el CTE(Código Técnico de la Edificación) de un Sistema de Detección Automático (Pulsadores y Detectores) y en muchos casos un Sistema de Detección de CO(Monóxido) que estará conectado al sistema de extracción de humos y ventilación. Las Alarmas de Fuego se pueden instalar en Edificios nuevos y también podemos ofrecerlo a garajes antiguos que en su momento no estuvieron obligadas a su instalación, ya que puede exigírselo el seguro o simplemente porque es una medida de seguridad esencial.

2.3 Alarma de fuego en Naves Industriales

Se instalan en Obra Nueva siguiendo la memoria de proyecto que solicitaremos a la propiedad, también solicitamos los datos del ingeniero del cliente y le podemos solicitar a él la memoria donde indica las unidades de detectores, pulsadores, etc. Realizaremos el presupuesto apoyándonos en la “Calculadora de Presupuestos”.

En Naves industriales se pueden instalar Barreras lineales infrarrojas que sustituyen a los detectores en lugares de mucha altura y abarcan un área de detección de 15x100m.

3. Bocas de Incendio equipadas

Una Boca de Incendio Equipada (en lo sucesivo: BIE) es una instalación semifija de extinción de incendios que utiliza agua como agente extintor, por lo que está conectada a una red de abastecimiento de agua que garantiza el suministro. Puede ser utilizada por el personal del centro de trabajo en la extinción de un fuego cuando por su envergadura así se estime y/o los extintores se hayan agotado y es eficaz para luchar contra el fuego en un arco delimitado por la longitud de la manguera y el alcance del agua que arroja.

Amplia esta información en: <https://profuego.es/boca-de-incendio>

3.1 Bocas de Incendio en Garajes

Se instalan en nuevos edificios, para realizar una correcta medición se debe tener en cuenta el lugar de la “acometida” que es desde donde se inicia la instalación de tubería. Generalmente se utiliza tubería de 1 ½” (una pulgada y media) y BIEs de 25mm separadas cada 25m de diámetro de acción.

3.2 Bocas de Incendio en Naves Industriales

Generalmente se instalan en **nuevas obras** por obligación del proyecto en naves tipo A(las que comparten medianera) de más de 300m² y separadas cada 25m. Se conectan a la red de aguas o a un grupo de presión y depósito.

4. Sistemas de extinción de incendios automáticos

La posible propagación de incendios, contra los que no sería posible luchar sólo con extintores portátiles, o la posible iniciación de incendios en horas o lugares donde no exista presencia constante de personal, son algunas de las razones que determinan la necesidad de instalaciones con mayor capacidad de extinción y, en algunos casos, independientes en su actuación del factor humano. Los tipos de extinción automática más habituales son: Sistemas rociadores automáticos, Extinción automática por espuma, Extinción automática por gas, R

4.1 Extinción Automática en Cocinas

Se instalan obligatoriamente en cocinas de más de **50Kw** de potencia(*para evitar la sectorización de la cocina se recomienda instalar un sistema de extinción a partir de 30Kw*) Se necesitan las medidas de ancho de la cocina y el número de fuegos para calcular bien un presupuesto. También se puede ofrecer a cocinas que no estén obligadas pero que deseen estar protegidos ya que la extinción en cocinas funciona mediante un cilindro extintor de espuma y puede ser de mucha utilidad para evitar posibles incendios. El sistema más habitual es el de 6l y su PVPR está entre 900-1200€ instalado con tubería de acero inoxidable.

4.2 Extinción Automática en Almacenes y Archivos

Las pirotecnias están obligadas a instalar un sistema automático, así como otros lugares de almacenamiento de alto riesgo. También es posible que clientes con archivos documentales os soliciten este tipo de protección. Se emplean cilindros grandes de agentes extintores llamados inertes o co2. Para calcular correctamente la instalación se necesitan las medidas de la habitación a proteger.

4.3 Extinción Automática para cuadros eléctricos

Estas instalaciones actualmente no son obligatorias, consisten en un cilindro de co2 unido a un tubo de detección que se instala dentro del cuadro eléctrico, el sistema se activa automáticamente si tubo de detección se perfora por un incendio.

Existen dos kits básicos.

4.4 Rociadores

Los rociadores automáticos o *sprinklers* son uno de los sistemas más antiguos para la protección contra incendios en todo tipo de edificios. Están concebidos para detectar un conato de incendio y apagarlo con agua o controlarlo para que pueda ser apagado por otros medios. Los rociadores automáticos protegen prácticamente la totalidad de los inmuebles, salvo contadas ocasiones en las que el agua no es recomendable como agente extintor y deben emplearse otros sistemas más adecuados. Se trata de un sistema totalmente independiente y automático de protección contra incendios, por lo que no requiere de ningún otro sistema que los active. **Son habituales en parkings y centros comerciales.**

5. Grupos de presión y Depósitos de agua

Los **grupos de presión contra incendios**, son equipos que se utilizan para conseguir trasladar fluidos por medio de **presión**, desde zonas en que la ubicación física del **agua** u otros líquidos no ayuda al desplazamiento natural de los mismos.

En definitiva, para que el agua llegue con la presión necesaria, para que los sistemas anti incendios funcionen en cualquier situación. Los más habituales son los compuestos por una bomba principal eléctrica y una bomba secundaria jockey.

5.1 Grupos de Presión en comunidades

Se instalan en nuevos edificios, o en aquellos edificios donde la red de aguas no pueda garantizar una presión de agua constante en todas las BIE entre 2 y 5 kg/cm² de presión en punta de lanza.

5.2 Grupos de Presión en naves industriales

En la mayoría de casos el proyecto de apertura contempla la instalación de un Grupo de Presión para abastecer a la red de Bocas de Incendio. Los más habituales son los grupos de 60-70 m.c.a. de presión de dos bombas Eléctrica principal + Eléctrica jockey conectada a un depósito de 12 m³.

5.3 Grupos de Presión en centros públicos y deportivos

Los centros deportivos municipales o de ocio suelen disponer de Grupos de Presión, así como los edificios públicos tales como Casinos, Teatros, etc.

Mantenimientos Contra Incendios

1. Tipos de Mantenimiento y Tarifas PVP

Actualmente existe el Reglamento de Instalaciones de Protección contra incendios RD 513/2017 del 22 de Mayo, también llamado NUEVO RIPCi el cual regula las tareas obligatorias de mantenimiento de cada sistema. Existen diferentes tipos de mantenimiento, los más habituales son los anuales, trimestrales y prueba de presión cada 5 años para extintores y BIEs.

Amplia esta Información en: <https://profuego.es/normativa-contra-incendios>

1.1 Mantenimiento Anuales

Son obligatorios para todos los sistemas PCI, dependiendo de las unidades aplicaremos precios por unidad, precios por +10uds o cuota fija anual con todos los sistemas que tenga el cliente.

1.2 Mantenimiento Trimestrales

Son obligatorios aunque el reglamento da la posibilidad de que los realice el propietario, el argumento principal es que si lo realiza el propietario el es responsable mientras que nuestra revisión trimestral incluye además la responsabilidad civil de la empresa.

1.3 Retimbrado cada 5 años

Los extintores y Bocas de incendio se retimbran cada 5 años, es decir, se someten a una presión mayor de la habitual de trabajo (15kg/cm² en extintores y 2-5kg/cm² en BIEs) y se comprueba que no tengan fugas o deformaciones. En extintores el retimbrado se realiza a 23kg/cm² y en BIEs a 10kg/cm².

1.4 Tarifas PVP Recomendadas

El objetivo de Profuego es apostar por el valor y la calidad en los mantenimientos, es por eso que no cambiamos los precios de forma aleatoria, lo que hemos creado es tres tipos de tarifa para ajustarnos a las necesidades del cliente y poder hacer frente a la competencia marcando algunas diferencias entre tarifas.

La Tarifa **Pro-S** se utiliza para revisiones in situ que incluyen únicamente lo que marca la normativa. La Tarifa **Pro-L** se emplea asociada a los Talleres Móviles, en esta tarifa explicamos al cliente las ventajas de nuestro taller móvil y que incluimos pequeñas reparaciones así como limpieza y engrase de los equipos.

La Tarifa **Pro-XL** también va asociada al taller móvil y nos permite personalizar la tarifa Pro-L añadiendo una única cuota fija a todo el mantenimiento, con la posibilidad de incluir retimbrados, recarga de extintores, limpieza de detectores, etc...

2. Mantenimiento por tipo de cliente

Identificamos cada tipo de cliente con unos equipos PCI, un pequeño comercio de menos de 100m² generalmente solo dispondrá de extintores (1-2 extintores de 6kg y un co2 2kg), sin embargo una comunidad de propietarios dispondrá de extintores, detectores y BIEs.

Para la venta de mantenimientos tendremos que elaborar rutas combinando los tipos de clientes a visitar. En principio puede parecer que el precio es el argumento principal pero no siempre es así, un cliente satisfecho o que le resuelves una mala experiencia con una otra empresa puede reaccionar mucho mejor a argumentos de calidad en el servicio que a precio. El objetivo es identificar las necesidades del cliente y aplicarle la Tarifa S,L o XL.

2.1 Mantenimiento de Extintores en pequeños comercios

Disponemos de precios unitarios para cada modelo de extintor, debemos tener en cuenta los costes de desplazamiento, por lo que revisar dos o tres extintores no debería realizarse por menos de 30€, IVA no incluido. La Tarifa indicada es la Pro-S. En pequeños comercios el mantenimiento trimestral no suele ofrecerse ya que el coste es prácticamente igual que el de una revisión anual.

2.2 Mantenimiento contra incendios en naves industriales

En naves industriales utilizaremos la promoción del 15% como vía de entrada y las Tarifas Pro-S y preferiblemente Pro-L (aplicando algún descuento si fuera necesario). En estos clientes no diferenciamos tamaños de extintor, todos tienen el mismo precio y la única variación es si disponen de más de 10 unidades de extintores o BIEs. En el caso del mantenimiento de Alarma de Fuego el precio mínimo incluye hasta 14 elementos y se debe añadir un coste adicional por elemento. (Elementos son: pulsadores, detectores, sirenas y retenedores) Los retenedores de las puertas cortafuegos están conectados y pertenecen al sistema de Alarma de Fuego. Este tipo de clientes es potencial para la venta de Mantenimientos Trimestrales.

2.3 Mantenimiento contra incendios en Comunidades de Propietarios

Los administradores de fincas trabajan con una Tarifa única, por lo que las elaboraremos a partir de los mantenimientos Pro-S y Pro-L aplicándole descuentos y **no modificando los precios** de las tarifas siempre que sea posible. Nuestras Tarifas están reguladas y controladas por la Auditoría anual ISO 9001:2015.

Amplia esta información en: <https://delegaciones.profuego.es/formacion-comercial/proadmin-2>

3. Reparaciones y Recargas de equipos

La realización correcta de un mantenimiento debe detectar con frecuencia mejoras en los equipos, que serán oportunidades de venta y que el cliente recibirá con gratitud ya que es una garantía de haber realizado una inspección de sus equipos. Es un punto muy importante a tener en cuenta ya que un correcto mantenimiento nos ayudará a diferenciarnos de la competencia y poner en valor nuestro trabajo de cara al cliente.

3.1 Reparaciones en Extintores

La reparación más habitual es la detección de falta de presión del extintor, este deberá ser recargado con polvo y presión. Se aplicará el precio de recarga que varía en cada modelo.

Si el extintor presenta partes de la etiqueta que están deterioradas y no son legibles o de aparición de óxido en partes del extintor deberá ser sustituido por uno nuevo o de ocasión.

Además es frecuente que extintores presenten fugas en el casco al ser sometidos a la prueba de presión cada 5 años, siendo retirados y sustituidos por nuevos o de ocasión.

3.2 Reparaciones en Alarmas de Fuego

Las alarmas de fuego pueden presentar diferentes fallos tras una revisión, fallos de conexionado del cableado, detectores que por suciedad no se activan tras ser disparados y baterías en mal estado son los más frecuentes. Su reparación se presupuesta por separado el material y la mano de obra.

3.3 Reparaciones en Bocas de Incendio

Las BIEs tras una revisión pueden presentar fallos en las válvulas de apertura, cristales rotos en armarios o lanzas que no funcionan correctamente son los más habituales. También es habitual

encontrarse instalaciones donde no llega presión a las BIEs o directamente no están conectadas. También aunque no es muy frecuente se pueden dar fugas en la tubería de abastecimiento, para algunas reparaciones se deberá vaciar todo el circuito de agua.

3.3 Reparaciones en Extinciones Automáticas

Las **extinciones en cocinas** pueden encontrarse sin presión en algunas ocasiones, sobre todo si realizamos el mantenimiento por primera vez y este no se realizó previamente de manera correcta. También es habitual recargar los cilindros de las extinciones automáticas en cocinas tras su uso. En **rociadores** lo más habitual es modificar su ubicación, bien sea porque se en el establecimiento se instala un falso techo y hay que bajarlos de altura o porque se construyen nuevas divisiones y deben ser reubicados.

3.4 Reparaciones en Grupos de Presión

Los grupos pueden presentar fallos de funcionamiento generalmente en su parte mecánica, el procedimiento es valorar el repuesto y el tiempo de mano de obra de sustitución, generalmente se da un precio por hora al cliente más el coste de material ya que no se puede definir con exactitud.

4. Propuestas de mejora al cliente

Las propuestas de mejora pueden suponer una gran diferencia para que una Delegación gane competitividad en su zona. Consisten en crear oportunidades de venta asesorando al cliente de la necesidad de disponer de manera voluntaria de un equipo contra incendios que no requiere legalmente, al menos por el momento. De esta forma conseguimos prestar un mejor servicio al cliente que sin sentirse obligado a la compra en muchos casos ampliará sus equipos de prevención, que luego mantendremos y repararemos. Por otra parte la Delegación consolida una cartera de clientes de calidad y que muestran en muchos casos gran interés por las medidas que les planteamos.

4.1 Extintores adicionales

Existen comercios que no disponen de extintores co2, ya que únicamente con los de polvo 6kg pudieron obtener la licencia, no obstante en muchas provincias la propia policía local exige dichos extintores ya que esta extendido que para los cuadros eléctricos el extintor de co2 es el más adecuado.

Lo mismo debería ocurrir en las cocinas, donde deberíamos recomendar disponer de un extintor de espuma clase F, mantas ignífugas, incluso nuestro Aerosol Extpray para pequeñas cocinas. No se trata de sustituir en todos los casos al extintor de 6kg, si la distribución del local lo permite añadiríamos un extintor más en un lugar muy accesible para los cocineros.

En naves industriales generalmente nos encontraremos con extintores de polvo, dependiendo de la actividad podremos aconsejar instalar extintores adicionales de espuma o co2 en lugares con riesgo de incendio y donde la activación de un extintor de polvo puede ser menos eficaz ya que crea una nube de polvo que deja el lugar impracticable hasta durante horas y ocasionando gastos de limpieza.

4.1 Detectores en Garajes

Un edificio con garajes antiguo que no dispone de alarma de fuego puede ser una gran oportunidad de mejora, ya que los administradores de fincas o presidentes son plenamente conscientes de estos sistemas se instalan en los garajes nuevos y de la gran utilidad que tiene la detección de un incendio producido en una plaza de garaje y que se debe actuar a tiempo para que no se propague el incendio a todo el garaje o edificio. Normalmente son presupuestos que pueden tardar incluso años en ser aprobados pero que en muchos casos se instalan.

Documentos Comerciales

1. Informe de Visita

Documento con el que trabaja el comercial cuando se visita a un posible cliente por primera vez. Nos sirve para conocer la fecha de su próxima revisión, su empresa mantenedora actual, precios acordados, etc. En caso de que este posible cliente quiera un presupuesto y lo acepte, el Informe de Visita se adjuntará al este presupuesto, el albarán y la factura, y se archivará en su correspondiente archivador. En caso de que el posible cliente no acepte el presupuesto, el Informe de Visita se archivará en el Archivador de Informes de Visita, para llevar un seguimiento de su fecha de revisión.

2. Informe de inspección, medición y mejoras técnicas

Este documento lo utiliza el técnico y nos servirá para realizar un presupuesto acorde a las necesidades del posible cliente. Además, nos servirá para conocer su dotación actual, la medición, la reparación de elementos si la hay, las mejoras que necesita, los detalles de los trabajos a realizar, etc. En él también aparecerán los datos del cliente, la fecha e información sobre la visita, como el horario, la fecha prevista de realización de trabajos, etc. Este documento se adjuntará al presupuesto y resto de documentación. En caso de que no se acepten los trabajos, se archivará en el Archivador de Presupuestos Nulos, junto al presupuesto previamente realizado.

3. Hoja de pedido / Albarán

Se cumplimenta cuando un presupuesto es aprobado y el cliente es nuevo. Se comprueba el mantenimiento o la instalación a realizar y se rellena esta hoja indicando el plazo de entrega y todas las operaciones a realizar (retimbrados, revisiones, cargas, nuevos, etc.). Este documento debe estar SIEMPRE FIRMADO POR EL CLIENTE. Se adjunta al presupuesto, la hoja de mediciones y el informe de visita.

4. Calculadora de presupuestos

Es el paso previo a la realización del presupuesto en el programa. Sirve para conocer el PVP al que venderemos la instalación en función de los elementos que la componen. Algunas pautas a tener en cuenta para la correcta realización de un presupuesto son:

- Aconsejamos calcular las obras por el método de “precio de hora/empresa” y que esté entre los 40 y los 60 euros.
- El **PVPR Comparativo** es el precio mínimo al que debemos vender la instalación.
- El **PVPR Profuego x hora/empresa** es el precio al que podemos vender la instalación si no tenemos excesiva competencia. Se puede vender más caro, esto sólo es un precio orientativo.
- El **PVPR Media** sale de una media de los dos precios anteriores.

Generalmente, cuando tenemos mucha competencia, el precio al que vendemos la instalación sale de la media entre el *PVPR Media* y el *PVPR Comparativo*.

Si no tenemos competencia hacemos la media entre el *PVPR Profuego x hora/empresa* y *PVPR Media*. Sin embargo, se puede vender a un precio más elevado.

Para saber a cuánto estamos vendiendo la hora, dividimos el precio que queramos por las horas totales. El resultado obtenido nos dará el precio al que nos pagarán la hora/empresa (instalación y material incluido).

Casto práctico:

Supongamos que al hacer el presupuesto obtenemos que necesitamos 151 horas totales de mano de obra, un PVPR Profuego de 9.000 euros, un PVPR Media de 8.000 euros y un PVPR Comparativo nos da 7.000 euros.

- Si tenemos mucha competencia el PVPR estaría entre los 7000-8000€
- Si tenemos poca competencia el PVPR estaría entre los 8000-9000€

El precio mínimo al que tenemos que vender esta instalación en concreto sería depende de si necesitamos mucho material o no.

- Si tenemos más de un 30% de material recomendamos vender mínimo a 60€ hora/empresa: $151 \times 60 = 9060€$
- Si tenemos menos de un 30% de material recomendamos vender mínimo a 40-45€ hora/empresa: $151 \times 45 = 6795€$

Por lo tanto en una obra nueva tendremos en cuenta si hay más presupuestos o **competencia**, el número de **horas** que necesitamos y el total de **material** que necesitamos.