

Fundamentos de la Restauración

Servicio • Estándares • Secuencia



SEPTEMBER 9 – 11 | 2026
PARIS HOTEL & CASINO | LAS VEGAS, NV



Por Luis Suarez

0 AHORA: POR QUÉ HACEMOS LO QUE HACEMOS

EL PROBLEMA

Cuando ***nadie*** entiende el servicio ***completo***, cada persona termina con expectativas ***diferentes***.

EL OBJETIVO

Entender qué debe ***hacerse***, por qué debe hacerse y en ***qué orden*** debe suceder.

EL RESULTADO

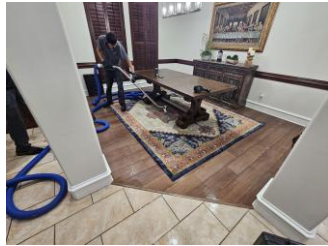
Menos daño, mejores decisiones, mayor ***claridad entre campo y oficina***, y un servicio que puede explicarse y defenderse.



1 RESTAURACIÓN ES EL SERVICIO

RESTAURACIÓN DE PROPIEDAD

son fases



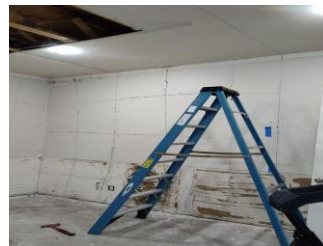
Emergencia



Estabilización



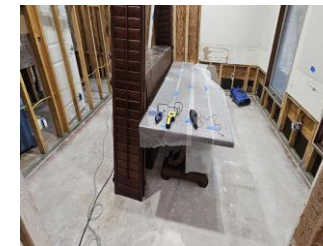
Documentación



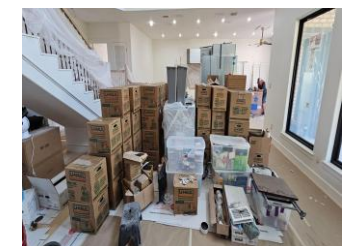
Demolición



Limpieza



Secado



Reconstrucción

Cada fase tiene su propio objetivo y responsabilidades.
Entender la fase aclara qué debe hacerse ahora y/o qué forma parte del proyecto completo.



2 ACLARA LA RESPONSABILIDAD

PARA EL TÉCNICO

¿Qué tarea me están pidiendo hacer ahora?
¿Qué información debo comunicar?

PARA GERENCIA / ADMIN

¿Qué servicio se realizó?
¿Qué se debe revisarse, autorizarse o facturarse?

**Una misma pérdida puede tener varias fases.
Cada fase debe entenderse antes de ejecutarse o facturarse.**



Después de salud y seguridad, el primer objetivo es:

CONTROL DE DAÑO + CONTROL DE COSTO

Evitar que la pérdida empeore

Evitar que la pérdida cueste más

RESIDENCIAL

Seguridad de ocupantes
Contenidos y estructura
Daño secundario

COMERCIAL

Seguridad y continuidad
Operación del negocio
Accesos y tiempos

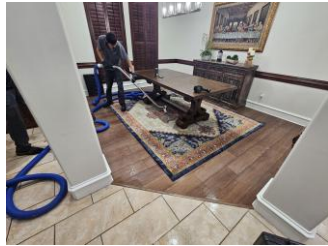
PLAN DE TRABAJO

Qué se protege
Qué se estabiliza
Qué se inspecciona
Qué se autoriza

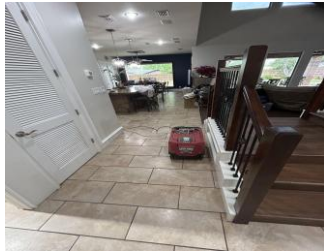
La velocidad sin entendimiento crea malos hábitos.



RESTAURACIÓN DE PROPIEDAD



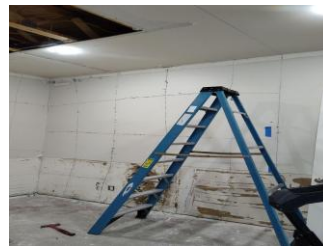
Emergencia



Estabilización



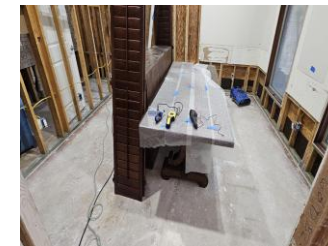
Documentación



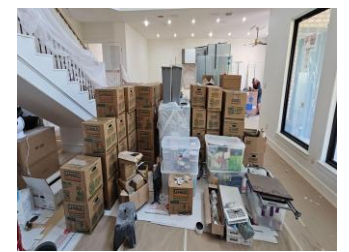
Demolición



Limpieza



Secado



Reconstrucción



**THE
EXPERIENCE**
★ CONVENTION AND TRADE SHOW ★

SEPTEMBER 9-11, 2026

4 DEFINE TUS SERVICIOS

No todas las compañías de restauración ofrecen los mismos servicios.

Capacidades → Límites → Responsabilidades → Precio

LO QUE HACEMOS

Servicios que sí ofrecemos y podemos ejecutar correctamente.

LO QUE REFERIMOS

Servicios especializados que requieren tercero, licencia, prueba o permiso.

LO QUE NO PROMETEMOS

Lo que está fuera de nuestro alcance, autoridad o capacidad actual.

Es prudente tener su lista de precios establecida antes de llegar al trabajo, no después



5 ESTÁNDARES: NO ES EL TECHO

Mínimo estándar de cuidado

Agua

IICRC S500

Moho

IICRC S520

Fuego/Humo

IICRC S700

Trauma

IICRC S540

Drogas/Quími

IICRC S900

Ductos HVAC

NADCA ACR

!OJO!

NO REEMPLAZAN

Leyes, códigos, permisos o
reglas locales.

OSHA / EPA / DOT / Leyes / Municipio

Ayudan a preguntar, decidir y verificar.

¿Qué inspecciono?

¿Qué mido?

¿Qué documento?

¿Qué puede
permanecer?

¿Qué necesita
atención?

¿Cómo sé que se logró el
objetivo?



6 LA SECUENCIA BÁSICA



No puedes saltarte los pasos de pensamiento y esperar que el trabajo físico se defienda solo.

7 RESPONDER + ESTABILIZAR

¿Qué pasó?

Agua, fuego/humo, moho, etc.

¿La fuente está controlada?

Agua cerrada, fuego apagado, área con moho contenida.

¿Hay seguridad inmediata?

Niños en el paso, estructura, problemas ambientales.

¿Puede continuar el daño?

Mojado → moho | hollín → corrosión | moho
→ áreas limpias.

¿Qué se protege primero?

Ocupantes, equipo, contenidos, sistemas o estructura.

¿Antes de destruir?

Seguridad del sitio, asbesto/plomo, permisos.



8 INSPECCIONAR + MEDIR + DOCUMENTAR

Fotos solas no son documentación.

No puedes tomar una buena decisión sobre condiciones que no entiendes.

Ubicación

Material

Condición

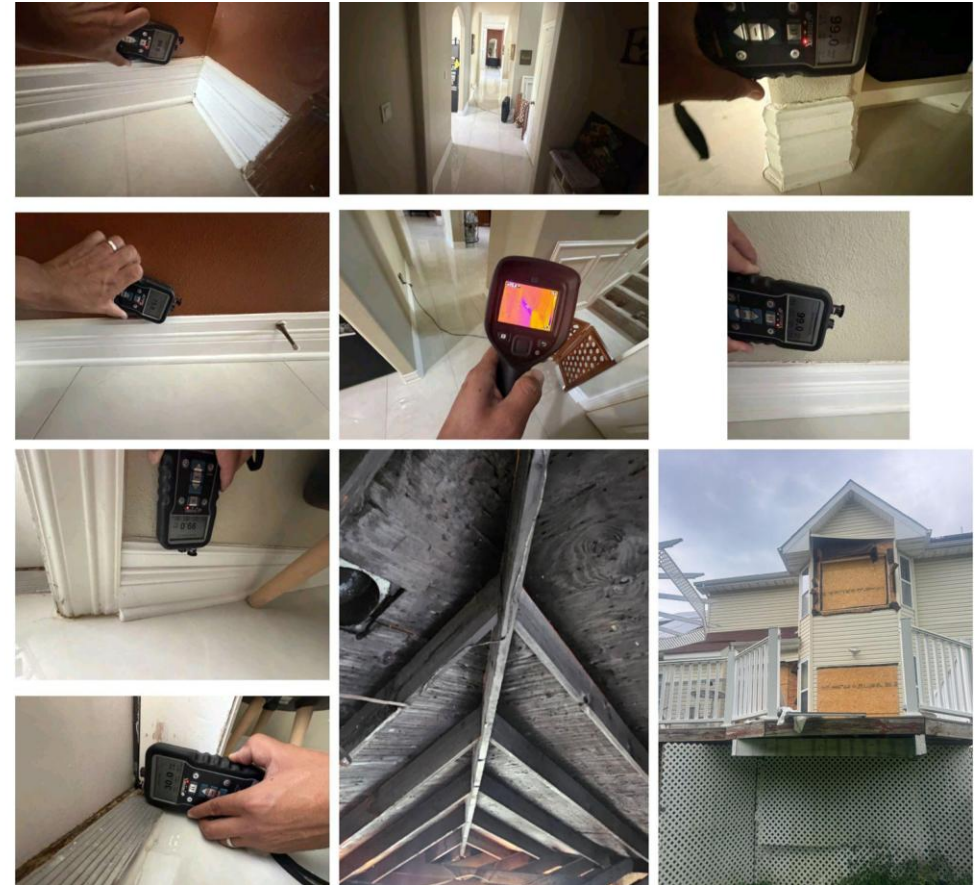
Cantidad

Lecturas

Fotos con contexto

Equipo

Cambios



Si tú no das el contexto, alguien más lo va a crear



OBSERVACIÓN

“El panel de yeso está húmedo.”

≠

DECISIÓN

“Se debe retirar esta sección.”

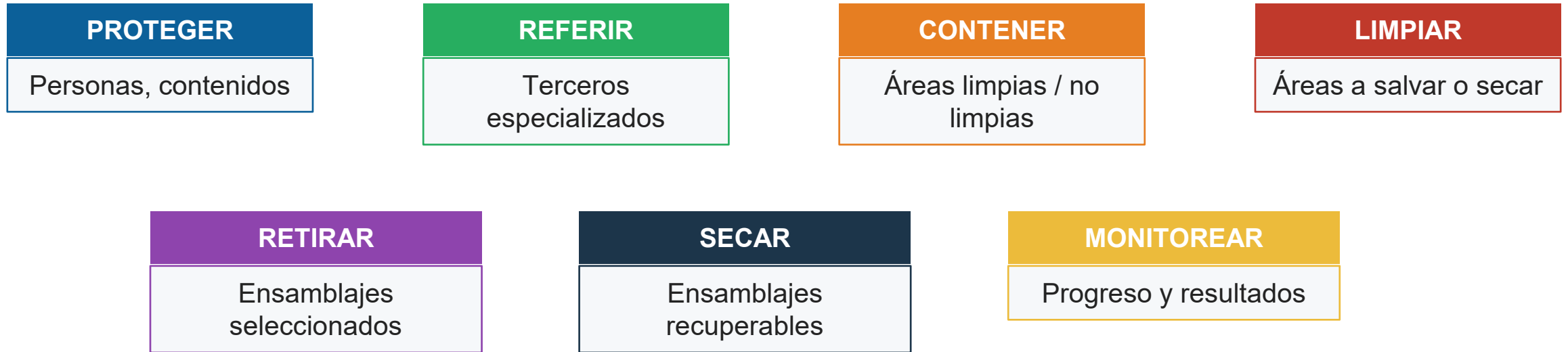
¿POR QUÉ?

La opinión profesional vive en la conexión entre lo que viste,
lo que entendiste y lo que decidiste.

“Está mojado” no siempre significa “se remueve”. Explica condición, material, riesgo, accesibilidad y objetivo.



Ahora que vimos la propiedad, podemos desarrollar el alcance de hoy.



El alcance debe seguir las condiciones. Las condiciones no se fuerzan para justificar el alcance.



Cuando el cliente entiende la secuencia, la conversación cambia.

QUÉ ESPERAR DURANTE LA RESTAURACIÓN POR DAÑOS DE AGUA

Guía sencilla para propietarios

Cada proyecto es diferente, pero la mayoría de los trabajos por daños de agua siguen un proceso similar. El objetivo es hacer el área más segura, reducir daños adicionales, secar correctamente los materiales y documentar las condiciones durante el proceso.

1 SEGURIDAD E INSPECCIÓN INICIAL

Qué hacemos: Inspeccionamos el área afectada, buscamos peligros e identificamos la fuente y la extensión del daño.

Por qué: La seguridad es primero y el plan de secado depende de lo que esté afectado.

2 DETENER LA CAUSA, SI ES POSIBLE

Qué hacemos: Atendemos o ayudamos a coordinar la fuente de agua cuando es posible, como una fuga o un desbordamiento.

Por qué: El secado no puede ser efectivo si continúa entrando agua al área.

3 DOCUMENTAR Y MEDIR LA HUMEDAD

Qué hacemos: Tomamos fotografías, registramos condiciones y usamos medidores de humedad u otros instrumentos para revisar los materiales.

Por qué: La documentación ayuda a seguir el progreso y respalda un plan de secado claro.

4 EXTRACCIÓN DE AGUA

Qué hacemos: Retiramos el agua estancada y el exceso de humedad de pisos, alfombras y otros materiales.

Por qué: Mientras más rápido se retire el agua, mayor será la posibilidad de limitar el daño.

5 PROTEGER CONTENIDOS Y MATERIALES

Qué hacemos: Movemos, bloqueamos o protegemos las pertenencias y evaluamos qué puede permanecer, limpiarse o requerir retiro.

Por qué: Esto ayuda a reducir daños secundarios y protege los bienes recuperables.

6 RETIRO CONTROLADO, SI ES NECESARIO

Qué hacemos: Retiramos materiales dañados cuando no pueden secarse correctamente o cuando se necesita acceso a humedad oculta.

Por qué: Algunos materiales atrapan agua y deben retirarse para secar correctamente la estructura.

7 COLOCACIÓN DEL EQUIPO DE SECADO

Qué hacemos: Colocamos air movers, deshumidificadores y, en algunos casos, equipos de filtración de aire en puntos estratégicos.

Por qué: Estos equipos ayudan a retirar humedad del aire y de los materiales mojados.

8 MONITOREO, LIMPIEZA Y VERIFICACIÓN FINAL

Qué hacemos: Revisamos los niveles de humedad, ajustamos el equipo, limpiamos según sea necesario y confirmamos que el área haya alcanzado una condición de secado aceptable.

Por qué: El secado es un proceso, no un evento de una sola vez; la verificación ayuda a confirmar el progreso.

LO QUE PODRÍA NOTAR

- El equipo puede funcionar las 24 horas.
- El área puede sentirse más caliente, seca o ruidosa.
- Los técnicos pueden regresar para realizar monitoreos.
- Algunas áreas pueden quedar restringidas temporalmente.
- El plan puede cambiar si se encuentran condiciones ocultas.

CÓMO PUEDE AYUDAR

- No apague el equipo de secado sin indicación.
- Mantenga a niños y mascotas lejos del área y los cables.
- Reporte de inmediato nuevas fugas, olores o inquietudes.
- Haga preguntas si desea comprender el trabajo realizado.

Importante: No todos los proyectos requieren cada paso. El proceso exacto depende del tipo de agua, los materiales afectados, el tiempo transcurrido, las preocupaciones por contaminación y las condiciones del sitio.

QUÉ ESPERAR DESPUÉS DE UN INCENDIO

Guía sencilla para propietarios

Cada incendio es diferente, pero la mayoría de los proyectos siguen un proceso similar. El objetivo es hacer la propiedad más segura, limitar daños adicionales, retirar la contaminación, restaurar lo que se pueda salvar, controlar el olor y documentar el trabajo.

1 SEGURIDAD, ACCESO Y ESTABILIZACIÓN

Lo que puede suceder: Se confirma que sea seguro entrar; se identifican peligros; se protegen las aberturas y se continúan los servicios a la protección de emergencia.

Por qué: Un incendio puede dejar materiales inestables, riesgos eléctricos, agua, escombros filosos y hollín contaminado.

2 INSPECCIÓN, FOTOGRAFÍAS Y PLAN

Lo que puede suceder: Se documentan las áreas, materiales, contenidos, recorridos del sistema HVAC y daños visibles o posiblemente ocultos.

Por qué: El plan de trabajo debe basarse en las condiciones encontradas, no solamente en lo que se observa desde la entrada.

3 PROTECCIÓN DE METALES Y ELECTRÓNICOS

Lo que puede suceder: Se puede reducir la humedad y proteger o envolver con un especialista el metal, los electrodomésticos y los electrónicos sensibles. Esto se conoce como control para mitigar la corrosión.

Por qué: Los residuos de humo y la humedad pueden seguir atacando las superficies metálicas después de apagar el incendio.

4 PROTECCIÓN Y EVALUACIÓN DE CONTENIDOS

Lo que puede suceder: Las pertenencias pueden inventariarse, protegerse, empacarse, someterse a una prueba de limpieza o enviarse con un especialista.

Por qué: Algunos artículos pueden restaurarse; otros requieren evaluación o documentación antes de reemplazarlos o desecharlos.

5 RETIRO CONTROLADO Y REMEDIACIÓN

Lo que puede suceder: Se utiliza contención y control del aire al retirar materiales que no pueden restaurarse de manera segura o efectiva.

Por qué: Los materiales dañados pueden retener contaminación o impedir el acceso a áreas ocultas que requieren limpieza.

6 RETIRO DE HOLLÍN Y CONTAMINACIÓN

Lo que puede suceder: Las superficies resistentes pueden aspirarse con equipo HEPA y limpiarse a detalle con métodos apropiados para el residuo y el material.

Por qué: Las manchas visibles son solamente una parte del problema; pueden quedar residuos en superficies, ranuras y recorridos de aire.

7 CONTROL DEL ORIGEN DEL OLOR

Lo que puede suceder: Se retiran las fuentes del olor, se limpian los residuos, se tratan los materiales y recorridos de aire restantes y después se vuelve a evaluar.

Por qué: El olor debe corregirse desde su origen. Una fragancia o pintura no demuestra que la fuente desapareció.

8 VERIFICACIÓN Y ENTREGA PARA RECONSTRUCCIÓN

Lo que puede suceder: Se revisan los resultados de limpieza, las limitaciones pendientes, la documentación y si la estructura está lista para repararse.

Por qué: La reconstrucción debe comenzar con un registro claro de lo terminado y de lo que todavía requiere atención.

LO QUE PODRÍA NOTAR

- Áreas restringidas, barreras, equipos, ruido u olores temporales durante el trabajo.
- Visitas de técnicos para inspecciones, revisión de limpieza, inventarios o especialistas.
- Cambios en el plan cuando se descubran daños ocultos o residuos diferentes.

CÓMO PUEDE AYUDAR

- No entre a áreas restringidas ni mueva artículos antes de documentarlos.
- Reporte de inmediato nuevos olores, agua, problemas eléctricos o cambios.
- Mantenga juntos autorizaciones, fotos, inventarios, estimados, recibos y preguntas.

Importante: No todos los proyectos requieren cada paso. El proceso depende de los materiales quemados, las áreas afectadas, el tiempo transcurrido, el agua utilizada para apagar el incendio, la ocupación, la seguridad y las condiciones del sitio.

QUÉ ESPERAR DURANTE LA RECLAMACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN

Identifique la siguiente decisión

La restauración, el seguro y la reconstrucción están relacionados, pero no son la misma decisión. La cobertura determina lo que la póliza puede pagar; el alcance identifica el trabajo necesario; el precio indica cuánto cuesta; la autorización registra lo que usted aprueba.

1 ORGANICE SUS CONTACTOS DE LA RECLAMACIÓN

Lo que puede suceder: Usted registra al ajustador de la aseguradora, número de reclamación, contratista, prestamista y método de comunicación preferido.

Por qué: Esto le ayuda a dirigir preguntas de cobertura a la aseguradora y preguntas técnicas al contratista.

2 REVISE EL TRABAJO PROPUESTO

Lo que puede suceder: Usted recorre las áreas afectadas y pregunta qué puede limpiarse, retirarse, evaluarse, almacenarse, repararse o reemplazarse.

Por qué: Un alcance por habitación reduce confusiones y establece una base para los estimados y cambios documentados.

3 MANTENGA UN SOLO EXPEDIENTE

Lo que puede suceder: Usted guarda fotos, inventarios, contratos, estimados, facturas, recibos, pagos, decisiones y fechas prometidas.

Por qué: Cuando una decisión es importante, la documentación escrita facilita la siguiente conversación.

4 LA RECONSTRUCCIÓN COMIENZA DESPUÉS DE LA ENTREGA

Lo que puede suceder: Las reparaciones pueden iniciar cuando la restauración está lo suficientemente completa para permisos, estructura, instalaciones, aislamiento, panel de yeso y acabados.

Por qué: Construir sobre contaminación, humedad u olor sin resolver puede causar retrabajo y desacuerdos.

5 SELECCIONES Y CAMBIOS DOCUMENTADOS

Lo que puede suceder: Usted puede seleccionar materiales y revisar asignaciones, tiempos de entrega, igualación de acabados, requisitos de código y órdenes de cambio por escrito.

Por qué: Las selecciones y condiciones ocultas pueden cambiar el precio y el calendario.

6 RECORRIDO FINAL Y CIERRE

Lo que puede suceder: Usted revisa las reparaciones terminadas, correcciones pendientes, garantías, documentos finales, contenidos almacenados y estado de pagos.

Por qué: El cierre debe explicar qué se terminó, qué falta y quién es responsable de cada siguiente acción.

PREGUNTE A SU ASEGURADORA

- ¿Qué coberturas, límites, deducibles, exclusiones y gastos adicionales de vivienda pueden aplicarse?
- ¿Puedo dirigirme a mi propio contratista calificado y eso cambiaría algún beneficio?
- ¿Puedo recibir el estimado de la aseguradora y la explicación por escrito de cualquier partida reducida o rechazada?
- ¿Cómo deben presentarse daños ocultos, requisitos de código, igualación de materiales y suplementos?

PAGOS Y FECHAS LÍMITE

- ¿A nombre de quién se emitirán los cheques, incluyendo la compañía hipotecaria, y cómo se liberan los fondos?
- ¿Qué recibos, inventarios, formularios o comprobantes de reemplazo se requieren?
- ¿Qué fechas límite aplican a documentos, reparaciones, contenidos o beneficios de costo de reemplazo?
- ¿Cuál es la siguiente decisión, quién es responsable y cuándo recibe una respuesta por escrito?

SI UNA RESPUESTA NO ES CLARA

Pregunte: "Por favor, envíeme por escrito esa decisión, el texto de la póliza utilizado y mi siguiente paso."

Si su contratista puede explicar las condiciones observadas, el alcance técnico, los estimados, las facturas y el trabajo realizado. Dirija preguntas sobre cobertura, beneficios o resolución de la reclamación a su aseguradora o a un representante debidamente autorizado.

THE EXPERIENCE

CONVENTION AND TRADE SHOW

SEPTEMBER 9-11, 2026

Restauración NO es:

Colocar equipo → desaparecer → regresar después

¿Está funcionando?

¿Se mejoró las condiciones?

¿Apareció algo nuevo?

¿Se debe cambiar el alcance?

¿Se puede retirar equipo?

¿Se logró el objetivo?

Un plan puede cambiar. Lo profesional es explicar qué cambió, por qué cambió y qué hiciste al respecto.



No tienes que realizar cada tarea técnica.

Pero sí debes entender el servicio lo suficiente para reconocer si se está siguiendo la secuencia o si se está rompiendo.

- 1 Restauración es un servicio, no una colección de tareas.
- 2 Los estándares/leyes/regulaciones ayudan a decidir y verificar.
- 3 La secuencia crea claridad y defensa.

Si queremos hacer lo correcto, tenemos que entender qué estamos haciendo. Porque hacer lo correcto empieza cuando entendemos la responsabilidad que se nos ha confiado.



Fundamentos de la Restauración

Servicio • Estándares • Secuencia



SEPTEMBER 9 – 11 | 2026
PARIS HOTEL & CASINO | LAS VEGAS, NV



Por Luis Suarez