

**¿Cómo repercute una buena gestión
del Facility Management en la rentabilidad
de la empresa?**

D. Ignacio Hernández Antolín
Director Técnico
VALORIZA FACILITIES



Valoriza
Facilities

FACILITY MANAGEMENT Y SU IMPACTO EN LA CdR DE LA EMPRESA

Ignacio HDEZ. ANTOLIN
Dtor. Técnico

SyV
Sacyr Vallehermoso
Grupo SyV

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT
Madrid, 25 y 26 de noviembre de 2.004

R
C **F**

- **Objetivos y razón de ser del FM**
- **Actividades que engloba**
- **Cómo crear valor con el FM**
- **Dónde ubicar el Dpto. de FM dentro de la empresa**
- **La figura del FM**
- **Herramientas de apoyo a la Gestión**

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT





Objetivos y razón de ser del FM

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Objetivos y razón de ser del FM



El objetivo del Facility Management es optimizar el funcionamiento de los activos inmobiliarios y servicios generales a un coste contenido

En definitiva, maximizar el retorno de la inversión efectuado en los activos inmobiliarios y en sus servicios de soporte necesarios

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Objetivos y razón de ser del FM



Causas que motivan el desarrollo del FM

- Mercados más competitivos
- Innovaciones Tecnológicas
- Necesidad de Organizaciones más flexibles
- Optimización de la relación valor / coste

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Objetivos y razón de ser del FM



- **Mercados más competitivos**

Las Empresas empiezan a considerar los inmuebles no solo como elementos del inmovilizado sino además como recursos productivos propios que inciden de manera relevante en su cuenta de resultados



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Objetivos y razón de ser del FM



● Innovaciones Tecnológicas

Nueva dinámica laboral, que exige:

- ✓ Nuevos requerimientos del puesto de trabajo
- ✓ Incorporación de nuevas tecnologías de la información
- ✓ Entorno de Confort
- ✓ Capacidad de reacción al cambio

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Objetivos y razón de ser del FM



● Organizaciones más flexibles

- ✓ Buscan incrementar la Cadena de Valor
- ✓ Capacidad de reacción más rápida
- ✓ Mayor capaz de adaptación al cambio
- ✓ Centradas en las actividades en las que añaden valor
- ✓ Cambiar sus costes fijos por variables

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Objetivos y razón de ser del FM



● Optimización de la relación valor/coste

- ✓ A igualdad de servicio, se busca menor precio en valor constante
- ✓ La calidad es una variable más a manipular
- ✓ Búsqueda de economías de escala
- ✓ Se externalizan tareas a partners especializados
- ✓ Se busca la transferencia al partner de los riesgos asociados al servicio

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT





Actividades que engloba

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Actividades que engloba



En su concepto más amplio, el F.M. se desarrolla en tres grandes áreas:

- El Inmueble
- El entorno de trabajo
- Los servicios asociados a dichas actividades

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Actividades que engloba



Inmueble

La aplicación de técnicas de F.M. obliga a contar con espacios físicos apropiados y suficientemente dimensionados, de manera que la integración de servicios permita obtener economía de costes y niveles de calidad equilibrados.

Podría considerarse como inmuebles donde aplicación del F.M. tiene más sentido, a aquellos que reúnen algunas de las siguientes condiciones:

- ✓ Edificios y Áreas Inteligentes
- ✓ Recursos Inmobiliarios con fuerte dependencia de instalaciones o servicios técnicos.
- ✓ Edificios de más de 20.000m² con elevada tasa de movilidad de sus ocupantes.
- ✓ Organizaciones o Instituciones con elevado número de inmuebles a gestionar.

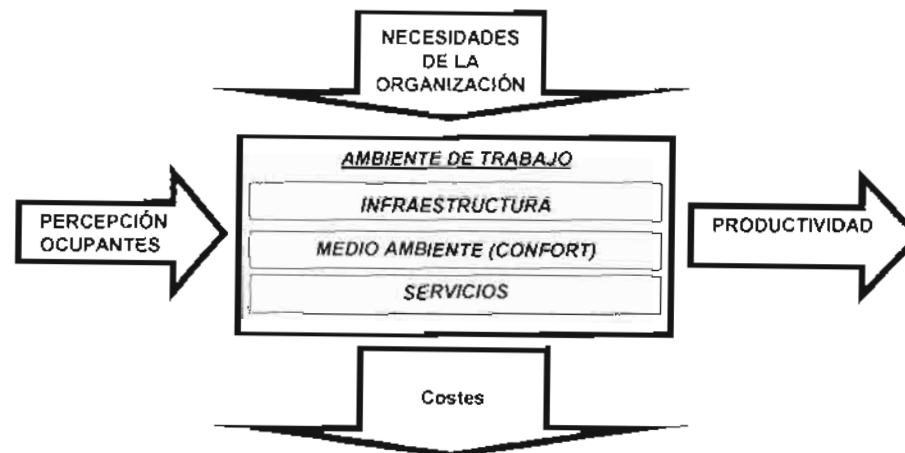
I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Actividades que engloba

Entorno

No cabe duda de que la aplicación del F.M., en todos los campos y actividades que bajo dicho concepto se ampara, requiere de grandes superficies de actuación y inmuebles dispersos de tamaño medio con cierta complejidad tecnológica. Además, sus propietarios o usuarios deben sentirse especialmente motivados por crear espacios de trabajo organizados y racionales con el confort adecuado par permitir una alta productividad.



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Actividades que engloba Servicios Asociados (I.)



Servicios tradicionales:

- ✓ **Mantenimiento**
- ✓ **Reubicaciones**
- ✓ **Limpieza**
- ✓ **Vigilancia**
- ✓ **Recepción**
- ✓ **Correo Interno y Externo**
- ✓ **Otros**

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Actividades que engloba

Servicios Asociados (II.)

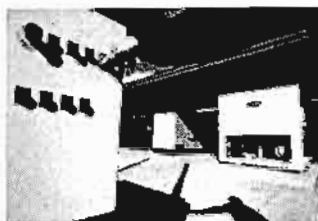
Servicios orientados a la mejora del entorno de trabajo:

- ✓ Sistemas de comunicación
- ✓ Centrales telefónicas compartidas
- ✓ Sala de conferencias múltiples
- ✓ Áreas de descanso / relax
- ✓ Cátering
- ✓ Guarderías
- ✓ Mini-Market
- ✓ Otros



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



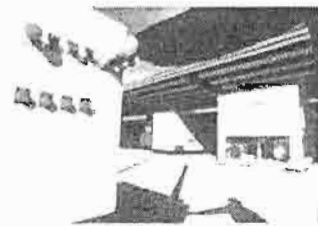
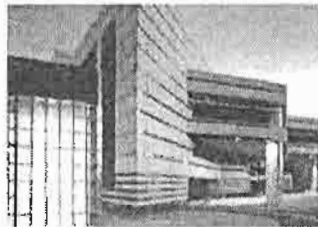


Cómo Crear valor con FM

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM



Optimizaciones Tangibles (I) (Susceptibles de ser medidas directamente)

- **Optimización de las Superf. Ocupadas**

 - Menores rentas/Menor Inmovilizado

 - Menos consumos

 - Menos costes de los Servicios Asociados

- **Optimización del Uso de las Infraestructuras**

 - Infraestructuras de Uso compartido

 - Ampliación de disponibilidad de las Infraest.

 - Menores costes de Explotación/repuestos

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM



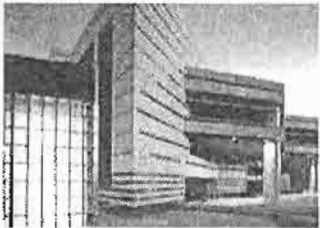
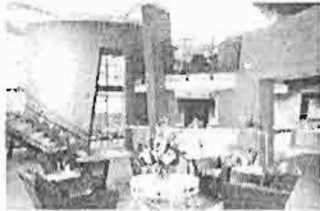
Optimizaciones Tangibles (II) (Susceptibles de ser medidas directamente)

- **Forma de contratación Servicios**
 - Fórmulas de servicios con alcances variables
 - Transferencia de riesgos
 - Adaptación de la calidad de prestación
- **Reducción de tiempos muertos**
 - Por relocalaciones
 - Por fallos en las infraestructuras
 - Por descoordinaciones entre servicios

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM



Optimizaciones Tangibles (III) (Susceptibles de ser medidas directamente)

- **Permite llevar una métrica histórica del Servicio**

Parámetros económicos

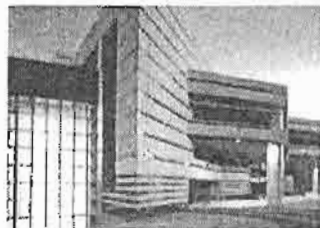
Parámetros Calidad del Servicio

Parámetros de Satisfacción

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM



Optimizaciones Intangibles (I)

(No susceptibles de ser medidas directamente)

- **Mejora del Clima laboral**

Equipo humano más a gusto en su ubicación

Percepción de que su bienestar SI importa

Reducción de labores tediosas que no aportan valor

Se tiene en cuenta aspectos no sólo Productivos

- **Mejora de las Relaciones interdepartamentales**

Fomenta el encuentro entre personas

Facilita la transmisión de conocimientos

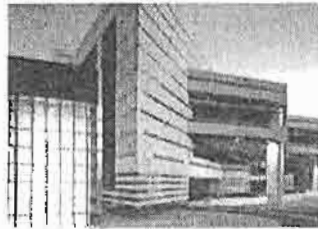
Ayuda a la transmisión de la Cultura Corporativa

(Valores y Misión de la Corporación)

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM



Optimizaciones Intangibles (II)

(No susceptibles de ser medidas directamente)

- **Mejora la Adaptabilidad de la Corporación**

Receptividad a un entorno cambiante

Cambios más rápidos

Reducción de periodos de transición

Cambios más enfocados

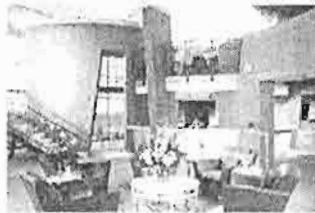
Facilidad de incorporación Innovac. Tecnológicas

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM

Algunos Ratios de Eficiencia (I)



Costes Operativos Anuales por Ocupante (2.002)

Pais	€/año	%
España	3.873	84,0
Media Europea	4.610	100,0

Costes Operativos : Total de Costes necesarios para la operación de un edificio de uso principalmente administrativo en unas condiciones medias de eficiencia y con un nivel de servicios estándar.

Se excluye el I.V.A., Alquileres, Seguros, Amortizaciones e Inversiones para remodelación integral del edificio, su equipamiento y/o mobiliario.

Fuente : European Office
Cost Index
Summer 2.002

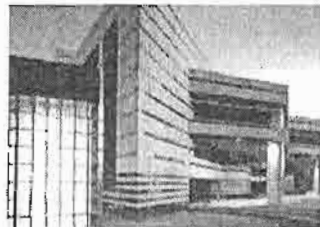
JOHNSON
CONTROLS

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM

Algunos Ratios de Eficiencia (II)



Costes Totales Anuales por Ocupante (2.002)

Pais	€/año	%
España	13.073	94,4
Media Europea	13.845	100,0

Costes TOTALES : Costes Operativos más Alquileres, Amortizaciones y Seguros. Se excluye el I.V.A.

Fuente : European Office
Cost Index
Summer 2.002

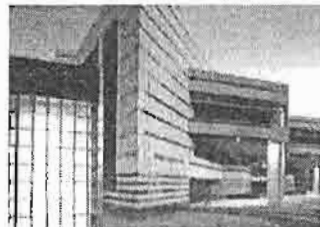
JOHNSON
CONTROLS

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM

Algunos Ratios de Eficiencia (III)



Superf. Neta Alquilable por Ocup.

Sector	M ² /ETC
Serv. Financieros	25,3
Energía	24,3
Telecomunicaciones	16,8
Electrónica/IT	17,5
Otros Servicios	22,4
MEDIA	19,7

Superficie Neta Alquilable : La suma de la totalidad de las superficies que pueden asignarse a grupos de ocupantes.

Se excluyen las superficies ocupadas por muros exteriores, escaleras, ascensores, zonas de instalaciones comunes, pasillos de acceso a oficinas, superficies bajo rasante y núcleos de aseos exteriores a las oficinas y de uso compartido.

ETC (Ocupante Equivalente a Tiempo Completo) : Ocupante que trabaja en la organización 40 horas a la semana y que su puesto de trabajo radique de forma estable en el edificios a pasar de que tenga que desplazarse.

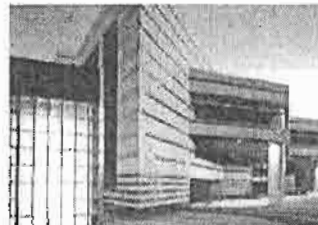
Fuente : El FM en España
BENCHMARKING I
Nov/2.000



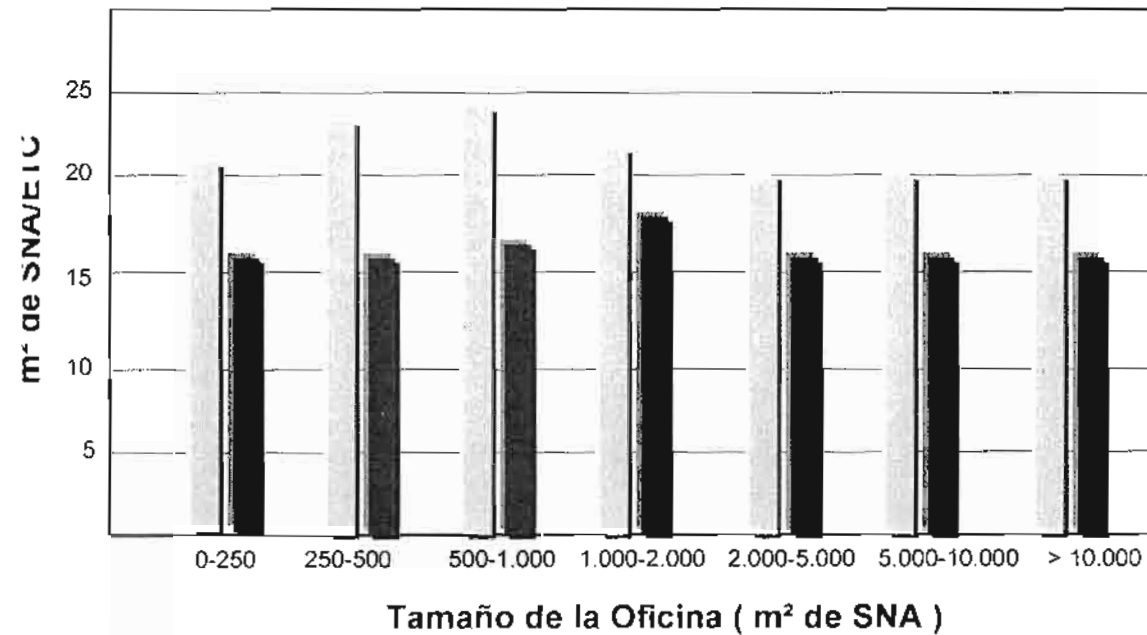
I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Cómo crear Valor con el FM



Algunos Ratios de Eficiencia (IV)

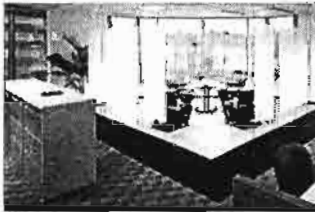


Australia
Reino Unido

Fuente : Office density and
the innovative workplace
Clive WARREN. USW. Aus

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT





Dónde ubicar el Dpto. de FM dentro de la empresa

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Dónde ubicar el Dpto. FM

Ubicación Tradicional



- Responsab. fragmentadas en diversos Dptos.
- Sin acceso a Areas/Organos donde se toman Decisiones Estratégicas
- Cada área desconoce la operativa de las relacionadas (Compartimentos Estancos)
- Visión predominante a Corto Plazo con carácter generalmente reactivo

Normalmente englobado en la Direcc. Financiera
Dpto o Dirección de Medios/Servicios Generales

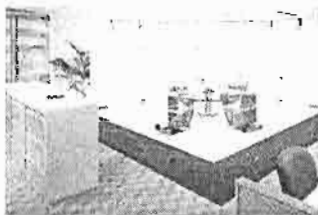
I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Dónde ubicar el Dpto. FM

Enfoque de acuerdo con Nuevas Tendencias

No es relevante su ubicación en el Organigrama de la Corporación a efectos del desarrollo del Servicio FM mientras se garantice :



- Responsabilidad Unica de todo el Servicio
- Con acceso directo a la Alta Dirección Corporativa donde se toman Decisiones Estratégicas
- Con autonomía para ejecutar las estrategias una vez definidas éstas por la Alta Dirección
- El equipo directivo del FM con la cualificación y experiencia suficiente

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT





La figura del FM

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT

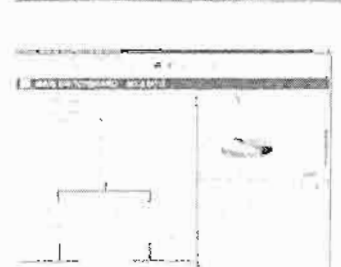


La figura del Facility Manager

Sus funciones

El Facility Manager tiene como función fundamental el desarrollo de la estrategia corporativa respecto a:

- ✓ Los recursos inmobiliarios
- ✓ Política de optimización de espacios
- ✓ Coordinación de los proyectos de construcción
- ✓ Renovación y reubicación
- ✓ Contratación de todos los productos y servicios relacionados con el correcto funcionamiento
- ✓ Conservación y mantenimiento de instalaciones e ingeniería



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



La figura del Facility Manager

Áreas bajo su responsabilidad

- ✓ **Actuar** como interlocutor válido entre la propiedad y los servicios profesionales externos a través de la planificación de los procesos constructivos y de la dirección de las operaciones.
- ✓ **Sintetizar** los esfuerzos interdisciplinares para coordinar, organizar y controlar las diversas actividades de operación de las instalaciones.
- ✓ **Analizar** las necesidades de espacio, equipamiento, material, etc. para desarrollar una planificación de las mismas y realizar una efectiva implantación de la estrategia diseñada.
- ✓ **Dirigir** el proceso de evolución de las instalaciones para completar los proyectos programados dentro del presupuesto.
- ✓ **Coordinar** las actividades de operación de los recursos inmobiliarios con el objeto de minimizar los errores y mantener su continuidad y viabilidad económica.



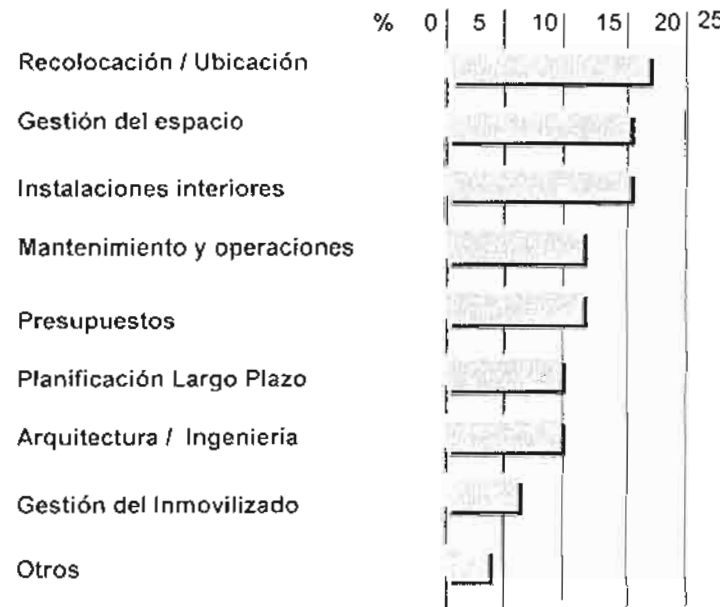
I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



La figura del Facility Manager



Dedicación porcentual por tareas



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



La figura del Facility Manager

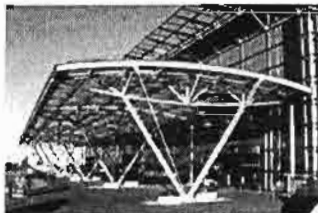
Relación con otras áreas o departamentos

- ✓ Área de Dirección Corporativa
- ✓ Área de Producción
- ✓ Área Financiera / Control de Costes
- ✓ Área de Compras
- ✓ Área de Organización
- ✓ Área de Asesoría Legal
- ✓ Área de Recursos Humanos



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT





Herramientas de apoyo a la gestión

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión

Qué objetivos debe cumplir (I)

Aumento de la calidad del servicio, mediante la planificación y control adecuados de los recursos

- ✓ Humanos (propios o subcontratados)
- ✓ Materiales
- ✓ Generación de la información necesaria para la toma de decisiones



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión

Qué objetivos debe cumplir (II)

Optimizar la gestión de los recursos inmobiliarios tanto desde el punto de vista del continente como desde el punto de vista del contenido

Optimizando el Continente Inmobiliario:

- ✓ Gestión de Espacios
- ✓ Gestión del Patrimonio.

Optimizando el Contenido Inmobiliario:

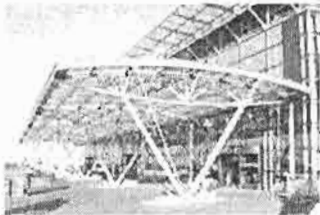
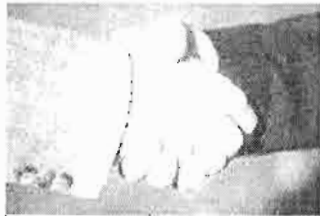
- ✓ Mobiliario y Equipamiento
- ✓ Telecomunicaciones
- ✓ Diseño
- ✓ Mantenimiento y Explotación



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión

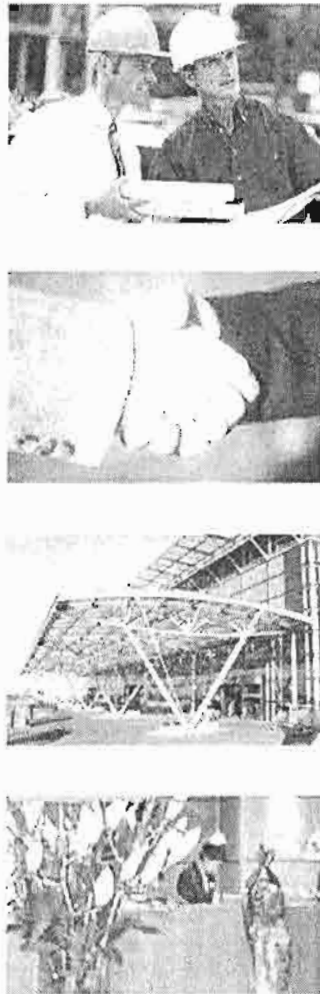


Funciones debe cumplir/facilitar:

- ✓ Gestión del espacio
- ✓ Gestión de mobiliario / equipos
- ✓ Gestión de mudanzas
- ✓ Mantenimiento / servicios
- ✓ Gestión de las Comunicaciones

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT

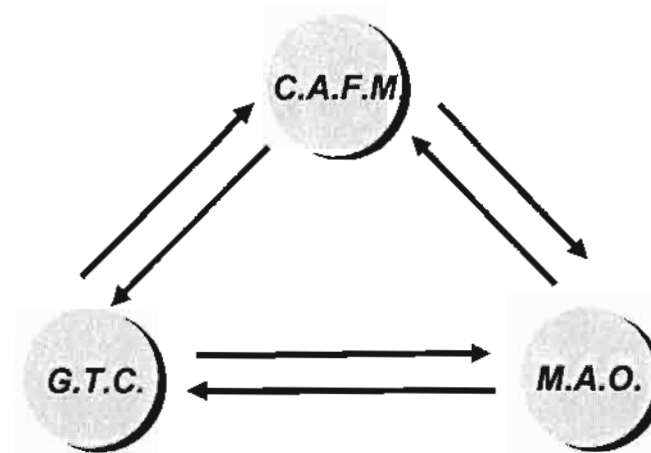




Herramientas de apoyo a la gestión

Herramientas informáticas de apoyo

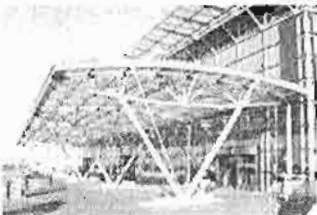
Triángulo de Gestión Informatizada:



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión



Herramientas informáticas de apoyo

- G.M.A.O. (Mantenimiento asistido por ordenador)
- C.A.F.M. (Computer Aided Facility Management)
- G.T.C. (Gestión Técnica Centralizada)

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión

G.M.A.O. (I)



La cada vez mayor complejidad tecnológica de las instalaciones y la necesidad de optimizar los recursos, tanto humanos como materiales, hacen prácticamente imposible la ejecución de un buen mantenimiento de los edificios sin contar con herramientas de este tipo.

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión

G.M.A.O. (II)

Los Sistemas de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador (M.A.O.) ha venido impulsados por:

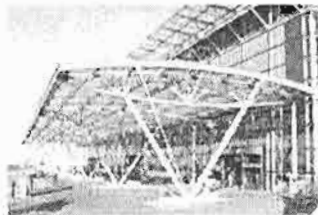
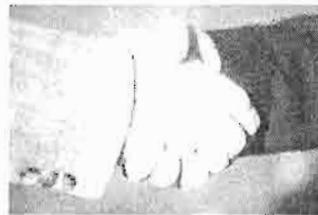
- ✓ Complejidad creciente del Mantenimiento de Instalaciones
- ✓ La necesidad de optimizar el confort, la seguridad y la explotación económica
- ✓ El adecuado control de los recursos humanos y materiales necesarios
- ✓ La necesidad de contar con información precisa y en tiempo real para la toma de decisiones



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT

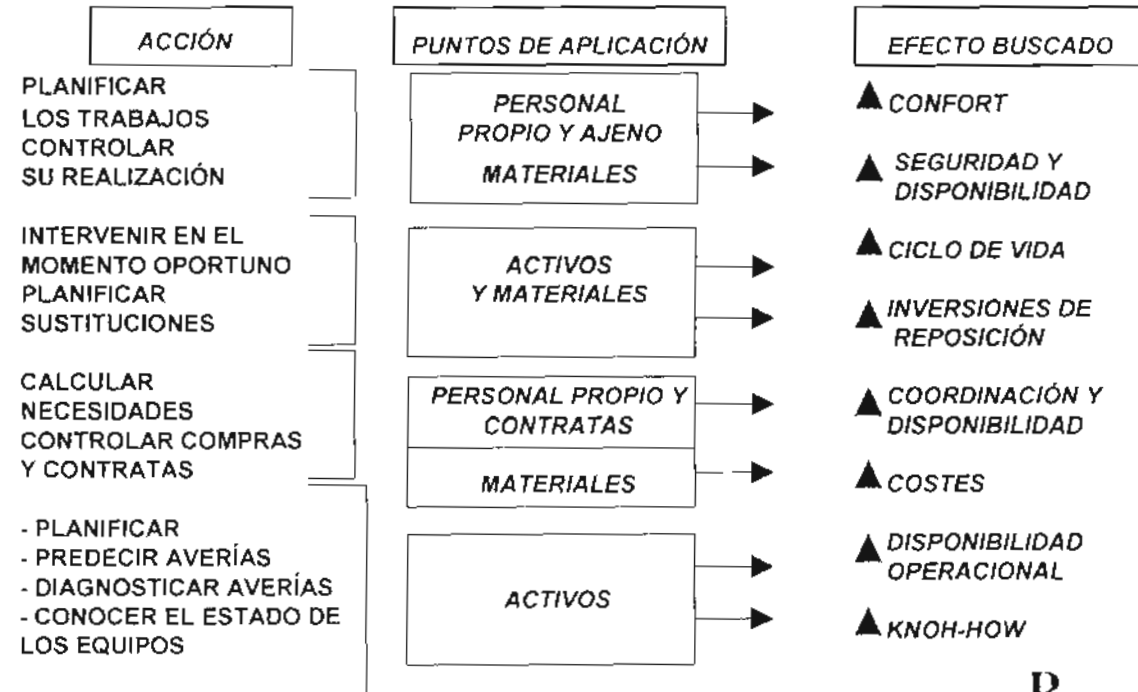


Herramientas de apoyo a la gestión



G.M.A.O. (III)

Mejora del mantenimiento con la informatización

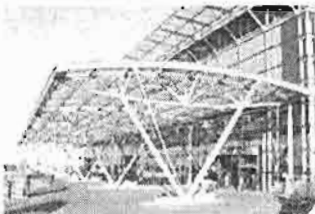


I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión

C.A.F.M. (I)



La información que debe gestionar el F.M. es muy diversa, y proviene de diversas fuentes y formatos.

Destaca la información gráfica concerniente a la distribución y características del espacio ocupado, así como de los servicios técnicos del edificio, las peculiaridades del mantenimiento implantado, etc.

Toda esta información puede ser convenientemente organizada y almacenada mediante el uso de herramientas informáticas. Estas herramientas permitirán al F.M. el análisis, tratamiento y proceso de la información con la finalidad de administrar mejor el espacio, el mobiliario, los equipos, y en definitiva, los activos de la empresa.

Actualmente, en la mayoría de los casos la información necesaria para el F.M. se encuentra dispersa dentro de la organización en forma de papel, planos, en diferentes bases de datos informáticas o, simplemente, en la cabeza de algunos profesionales de la misma.

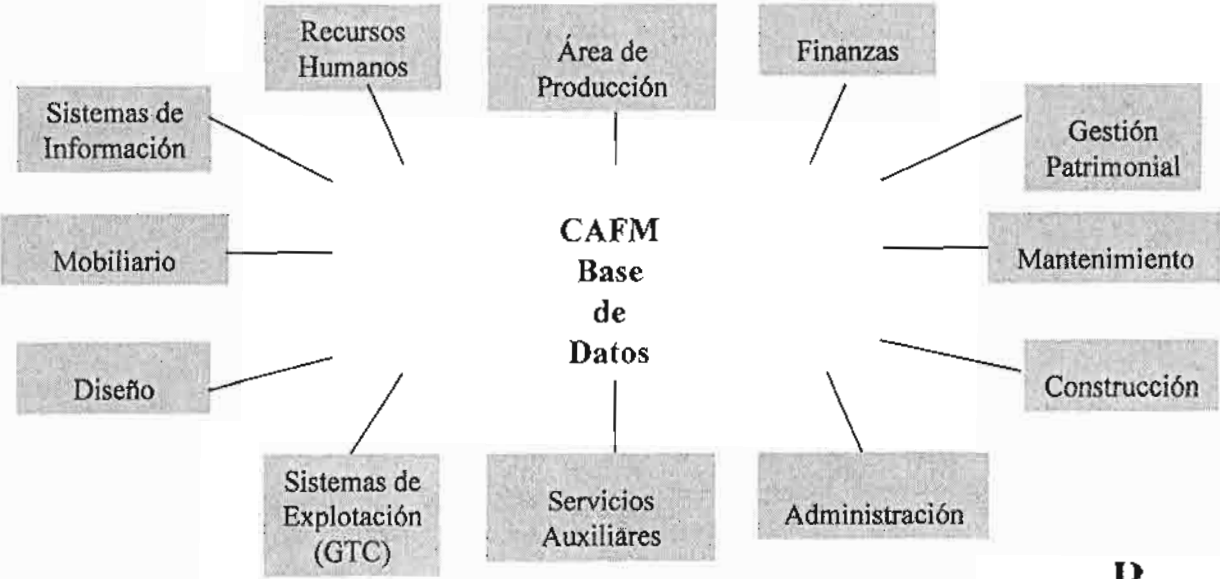
I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



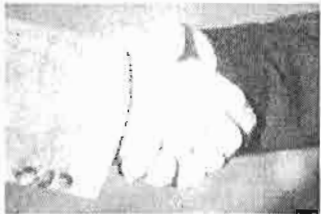
Herramientas de apoyo a la gestión

C.A.F.M. (II)

El CAFM constituye un sistema de información único.



I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT





Herramientas de apoyo a la gestión

C.A.F.M. (III)

El sistema CAFM debe cumplir con unos requisitos esenciales :

Características Básicas:

- ✓ Integración continua de bases de datos, gráficos, dibujos, hojas de cálculo, etc.
- ✓ Aplicaciones modular y escalable
- ✓ Acceso a la información con diferentes perfiles de usuarios
- ✓ Gestión de Seguridad sólida

Características Específicas:

- ✓ Posibilidades Internet / Intranet
- ✓ Enlaza a resto de la Información corporativa.

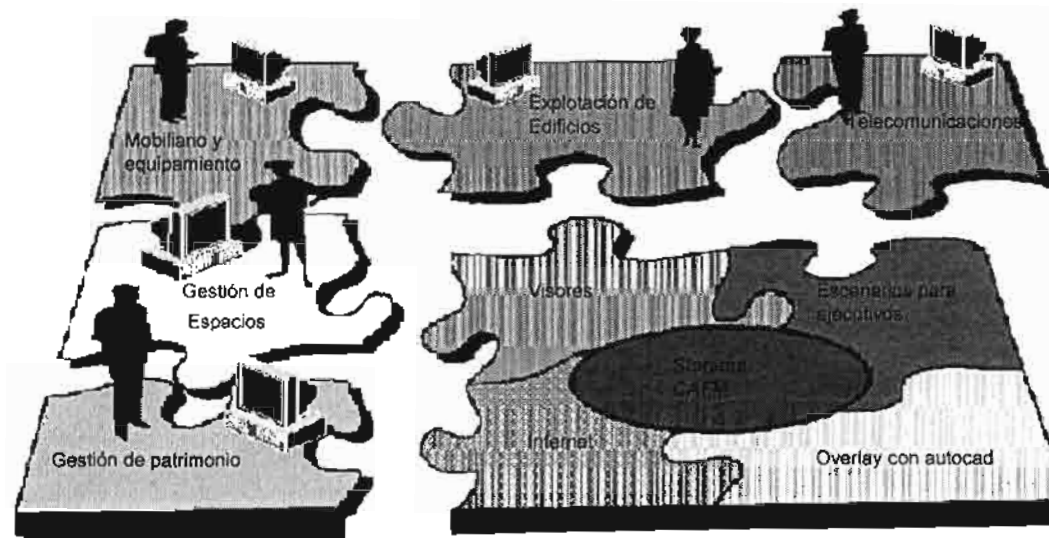
I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión

C.A.F.M. (IV)

El sistema CAFM debe tener los siguientes módulos funcionales

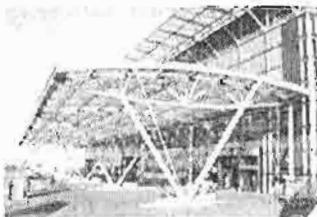


I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Herramientas de apoyo a la gestión

G.T.C.



El sistema GTC (Gestión Técnica Centralizada) pertenece a cada edificio en concreto y no siempre dispone de la conectividad necesaria para integrarse con el resto de sistemas.

Este sistema GTC controla de manera permanente las variables de funcionamiento técnico y de seguridad del edificio.

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



Valoriza
Facilities

SyV
Sociedad Vallesherana
Grupo SyV

VALORIZA FACILITIES S.A.U.

C/ Padilla, 17 28006 MADRID

Tfno : (91) 545 53 00

Fax : (91) 577 92 354

ihernandez@gruposyv.com

I Jornada Especializada. FACILITY MANAGEMENT



LISTADO DE ASISTENTES
"FACILITY MANAGEMENT"
Madrid, 25 y 26 de noviembre de 2004

NOMBRE	APELLIDOS	EMPRESA
José Manuel	Argüello	GMP SOCIEDAD DE INVERSIONES INMOBILIARIAS
Eduardo	Caizada Rodríguez	YNTEGRAMOS FACILITY MANAGEMENT
Rafael	Cañas Clemente	URBS INDEX ET CAUSIDICUS
Rafael	Cauqui	DANOSA
Alma	Conde Guerra	SOCIEDAD AZUCARERA LARIOS PATRIMONIO
Marta	Dampierre Garralón	SGS TECNOS
José L.	de Benito García	ESPACIOS Y OBRAS
Mauricio	de la Mora Heredia	DTZ IBÉRICA
Agustín	del Prado Santaengracia	ENDESA SERVICIOS
Manuel	del Río	DANOSA
Elena	del Río Magdaleno	IBERIA
Alfonso	del Valle Bartolomé	IBERIA
Prudenci	Español Novau	URBS INDEX ET CAUSIDICUS
Luis Miguel	Fernández Estébañez	GESINAR SERVICIOS INMOBILIARIOS
Juan Ramón	García Galera	ACTIN MOBIL
Belén	García García	UNIFICA SERVICIOS INTEGRALES
Javier	García Montesinos	CADTECH IBERICA
Juan A.	García Pons	GRUPO FERROVIAL
Ricardo	Gil Sanz	ESPACIOS Y OBRAS
Alfredo	Giménez Aisa	COMPAÑÍA INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES
Martín	González Jaén	IBERIA
José F.	Horrillo Serrano	C.COMERCIAL EL OSITO
José L.	Jiménez Mora	ESPACIOS Y OBRAS
Javier	Lamo Alcubierre	CADTECH IBÉRICA
Nicolás	López-Manzanares	INDRA
Carlos	Mata	NEGOCENTER
Carmen	Ramos Boy	FAMA SYSTEMS
Francisco J.	Royo Chopo	COMPAÑÍA INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES
Antonio	Sáez Alonso	ENDESA SERVICIOS
Juan A.	Somodevilla García	JACOBS SERELAND
Susana	Torre	3G OFFICE
Andrés	Ybarra	INDRA