



Case Study

DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO DEL ESTADO (DGP), la Gestión de Espacios en una Administración Pública

Actualidad FM

DELOITTE agiliza su reubicación gracias a los datos suministrados por Fama Systems

Facility Manager

Libro en materia de Facility Management: "Planificación del Desastre y la Recuperación"

Resolvemos sus Dudas

Próximos Eventos

Su opinión nos importa

Editorial

Apreciado/a amigo/a



¡Bienvenidos al nuevo número de FaMa News!

En esta ocasión, centramos nuestra atención en la Administración Pública y en sus dificultades para gestionar Espacios e Inmuebles. Y qué mejor testimonio que la Dirección General de Patrimonio del Estado para explicarnos, a través de un *Case Study*, su experiencia a la hora de conseguir una gestión integrada de sus Inmuebles, Espacios y Puestos de Trabajo y, como consecuencia, un mayor control de los mismos.

En *Actualidad FM* repasamos uno de los sucesos del 2005 que ha conmocionado a todo el país, el incendio en el edificio Windsor. Desde la perspectiva de uno de nuestros clientes e inquilinos del edificio, Deloitte, analizamos la situación vivida por ellos y cómo lograron volver a la normalidad en el menor tiempo posible.

Siguiendo con la gestión de crisis y desastres, dedicamos la sección de *Facility Manager* a presentar el libro "Disaster Planning & Recovery" (Planificación del Desastre y Recuperación), dónde se dan las claves para tomar las medidas adecuadas a la hora de afrontar crisis y recuperarse rápidamente de ellas.

Finalmente, *Resolvemos sus Dudas* centrándonos, en esta ocasión, en el consejo de nuestro experto sobre cómo saber cuál es la mejor opción tecnológica para la gestión de FM: ¿software estándar o software a medida?.

Esperamos que este nuevo número sea de su agrado y no dude en continuar haciéndonos llegar sus comentarios.

Realmente, ¡su opinión nos importa!

Atentamente,

Natalia Roig
Responsable de Marketing & Comunicación
Fama Systems, S.A.





Dirección General de Patrimonio



**DIRECCIÓN
GENERAL DE
PATRIMONIO
DEL ESTADO**

Dentro del Ministerio de Hacienda, podríamos definir la **Dirección General de Patrimonio** del Estado como **una de las grandes inmobiliarias de este país**. Ésta, a través de la **Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas**, se encarga de aspectos como la **construcción, conservación, reforma y reparación de edificios administrativos** y demás que se le encomienden; **conservación de bienes inmuebles patrimoniales**; **trabajos facultativos**; **coordinación y optimización del uso de los edificios administrativos**; **supervisión de los proyectos y obras** cuya ejecución tiene encomendada la Dirección General de Patrimonio; **análisis de la eficiencia arquitectónica**, **gestión de espacios y puestos de trabajo** en los bienes inmuebles.

Situación Inicial

La **Dirección General de Patrimonio**, tras unos años mostrando un marcado **interés en mejorar el uso y ocupación de los Inmuebles** que conforman el Patrimonio del Estado, delegó a la **Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas (SGCEA)** la realización de una serie de **Estudios, Trabajos de Campo, Levantamientos planimétricos** de múltiples inmuebles, etc. que le permitieran disponer de información suficiente para conseguir las mejoras planteadas.

Tras esta labor inicial, a principios del 2002, la Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas (**SGCEA**) se encontraba en una **fase inicial de gestión integrada y mayor control de sus Inmuebles, Espacios y Puestos de Trabajo**.

A partir de aquí, y con el **objetivo de optimizar toda su labor de gestión del patrimonio**, vieron la **necesidad** de contar con un **sistema informático** que les permitiera realizar una **gestión integral de los espacios y puestos de trabajo** mucho más ágil y cómoda que la que habían realizado hasta ese momento con sistemas de automatización de oficinas, tales como Microsoft Access y herramientas CAD, y que se adaptara fácilmente a todos sus requisitos y circunstancias.



El reto de Fama Systems

Fama Systems respondía a la **necesidad** de la **SGCEA** de contar con un Sistema Informático de Gestión Integral de Espacios y Puestos de Trabajo que tuviese las siguientes características:

- Poseer una **integración de la información gráfica** (planos y cartografía) con la base de datos **alfanumérica**.
- Posibilidad de **inventariar, catalogar y clasificar** todos los **inmuebles** según su naturaleza, régimen de ocupación etc.
- Elaboración de **mapas temáticos y consultas gráficas** sobre planos y cartografía.
- Utilización de Sistema de Información Geográfica **GIS** que **leyese fácilmente la cartografía** suministrada por el **catastro**.
- **Utilización y adaptación** a los **estándares** informáticos del Ministerio de Hacienda.
- Modalidad de estructura **Cliente/ Servidor sobre plataforma CITRIX Metaframe**.
- **Simplicidad** en la **estructuración** de la información y **Facilidad** en la **personalización** de la aplicación, así como **adaptación** a las **necesidades** concretas de Subdirección General de Coordinación de Edificaciones Administrativas.
- **Compatibilidad** con diferentes **normas planimétricas**.
- Posibilidad de **migrar datos históricos** en bases de datos Access.
- **Repositorio de datos común**.
- Posibilidad de **gestionar y actualizar la información** de sus inmuebles por parte de los **propios Departamentos Ministeriales**.
- Disponer de la **información necesaria** para efectuar una **Reducción de Costes de Inversión y facilitar la Explotación del Espacio**.



Solución implantada por Fama Systems

La solución propuesta por FAMA SYSTEMS estaba asentada sobre su **herramienta FAMA/AFM**, personalizando todos aquellos aspectos necesarios para satisfacer completamente los requerimientos de los usuarios y teniendo en cuenta los sistemas utilizados previamente por la SGCEA para el estudio de los inmuebles.

En primer lugar, se realizó una **consultoría que definiese perfectamente el entorno tecnológico y funcional de la aplicación**. Se dimensionó tecnológicamente el sistema de forma que aquellos Departamentos Ministeriales que quisieran consultar o gestionar la información de sus inmuebles pudiesen realizarlo fácilmente, a través de un **Cliente Citrix**.

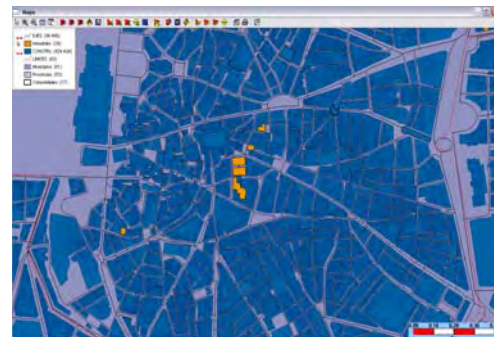
Teniendo en cuenta todas las necesidades y requerimientos, **se escogió el "Módulo de Gestión de Espacios"**, en un entorno tecnológico Oracle/CITRIX Metaframe, como el más adecuado.

En la fase inicial, para llevar a cabo la implantación del "Módulo de Gestión de Espacios", Fama Systems **migró, desde bases de datos Access**, un total de **183 inmuebles, 1.800 documentos técnicos, 14.000 zonas y 6.200 puestos de trabajo**. En principio, se utilizaron 7 tipos de puestos de trabajo y 14 usos de zonas y se obtuvieron directamente de los planos los tipos de superficies de cerramientos, construidas y utilizables.

Actualmente, gracias a **FAMA/AFM** se ha cubierto un **ámbito de gestión de 420.000 m²** (equivalente a unas **9 Torres Picasso**).

Por otro lado, se decidió que todas las **zonas** estuvieran **adscritas** a una **Unidad Administrativa** del Organigrama de los diferentes Ministerios y **vinculadas** lógicamente con **planos de Gestión de Espacios**, para conseguir una **rápida localización** tanto de las zonas, como de los puestos de trabajo y demás elementos que componen los espacios.

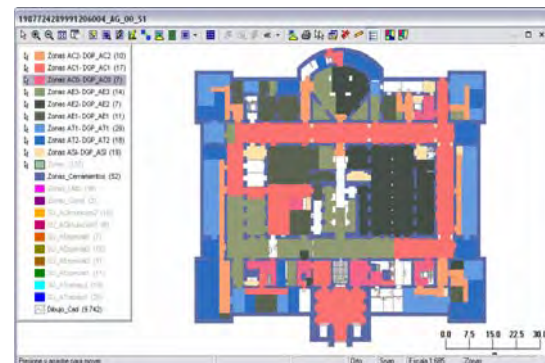
Del mismo modo se ha diseñado el sistema de manera que permita realizar **Informes y Consultas personalizadas** sobre la información contenida.



Resultados

Gracias a la implantación de FAMA/AFM, la SGCEA y, por su vinculación con la misma, la Dirección General de Patrimonio, han conseguido, entre otras cosas:

- **Inventario** detallado y clasificado por: **Inmuebles, Plantas, Zonas** o recintos y **Puestos de Trabajo**.
- **Gestión gráfica y alfanumérica** totalmente **integrada** bajo tecnología GIS.
- Conocer con detalle cuáles son las **superficies básicas** de los edificios estudiados (Construida, de Cerramientos, Utilizable, Útil, etc.)
- Facilitar el **Mantenimiento y Actualización de la Información**, tanto Alfanumérica (datos) como Gráfica (planos), mediante la total integridad de la misma.
- Disponer de la **información necesaria** para efectuar una **Reducción de Costes de Inversión** (espacios no adecuados, costes legales, rentas elevadas, etc.) y **facilitar la Explotación del Espacio** (falta de flexibilidad de los inmuebles para adaptarse a los cambios organizativos).
- Obtener los **"ratios" e indicadores** adecuados para **analizar** aspectos como el **Grado de Utilización de los Inmuebles; Aprovechamiento Óptimo** de los Inmuebles; **Estudio** de la **Distribución** de los **Puestos de Trabajo** por categoría de Inmuebles; **Análisis de Ocupación** por Tipología de Puesto de Trabajo; Informes de **Ocupación por Centro de coste; Eficiencia Arquitectónica**, etc.
- **Permitir la Gestión Integral de la Documentación** relacionada con los Inmuebles y **Optimizar el acceso** a la misma, permitiendo organizarla y mantener un histórico de la misma, siendo lo suficientemente versátil como para soportar diferentes formatos: planos escaneados, fotos, callejeros, documentos de Word, Excel, etc.
- Permitir que las **diferentes organizaciones usuarias** (Ministerios, etc.) puedan tener **acceso a la Información con los criterios de Seguridad adecuados** y beneficiándose del hecho de tener un **único Repositorio Común de Datos**, al cual podrán acceder para realizar Consultas.



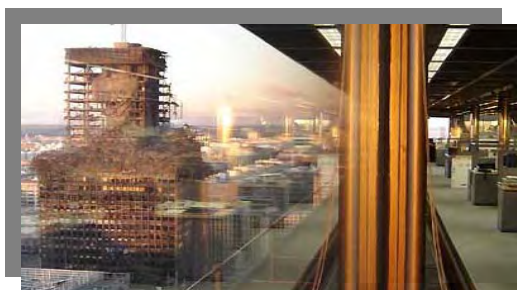
En resumen:

SE HA CONSEGUIDO PODER GESTIONAR, OPTIMIZAR Y RACIONALIZAR, DE MANERA ÁGIL Y EFICAZ, EL USO LOS INMUEBLES PATRIMONIO DEL ESTADO ESPAÑOL ■

Los datos que la aplicación estrella de Fama Systems, FAMA/AFM, está suministrando a Deloitte, son de vital importancia para el proceso de reubicación en su nueva sede de Torre Picasso

Fama Systems es uno de los grandes aliados tecnológicos de Deloitte tras el desastre ocurrido en el edificio Windsor, donde la firma de servicios profesionales perdió sus más de 17.000 m² de oficina, repartidos en 20 plantas y compuestos por 1.300 puestos de trabajo, aparte de zonas comunes y otros elementos imprescindibles para su normal funcionamiento.

Deloitte decidió implantar la aplicación de Fama Systems en el 2002, tras su integración con Andersen. Con el aumento de su plantilla y número de metros cuadrados de oficina, surgió la necesidad de disponer de una herramienta que le permitiera gestionar y controlar sus centros de trabajo, así como unificar los criterios de gestión de sus inmuebles.



El primer paso de la aplicación fue el conocimiento de toda la información relativa a sus inmuebles, aspecto que ha sido crucial para agilizar su proceso de reubicación.

Concretamente, los datos que les han sido imprescindibles para llevar a cabo esta labor son el número exacto de puestos de trabajo por sociedades y departamentos, así como la tipología y características específicas de los mismos; los metros cuadrados por sociedades y departamentos; los datos relativos a contratos de arrendamiento y mantenimiento de todas sus oficinas en España; los datos relativos a recursos humanos; planimetría de varias oficinas y organigrama completo de las diferentes sociedades del grupo; información sobre las diferentes tipologías de superficies (metros cuadrados de despachos, de zonas de staff, salas de reuniones, zonas de office, etc).

Una vez más, tal y como sucedió en el 11-S, se vuelve a demostrar la importancia de disponer de una buena política de *Facility Management* en las compañías, así como de las herramientas más adecuadas para su consecución ■

facility manager

Libros en materia de Facility Management



Aprovechamos esta sección para darte a conocer libros y publicaciones sobre los diferentes ámbitos de Facility Management, a los cuáles seguro que les sacarás provecho en tu labor. En esta ocasión te recomendamos...

Disaster Planning & Recovery

Alan M. Levitt

(417 páginas/ inglés)

Terremotos, inundaciones, incendios... Aparentemente poco podemos hacer por evitarlos. Lo que sí se puede hacer es tomar una serie de medidas para que esos accidentes o desastres naturales no se conviertan en verdaderos "desastres de negocio".

Esta guía le proveerá de las estrategias, herramientas y técnicas más novedosas y necesarias para ayudar a que su compañía pueda afrontar este tipo de crisis y recuperarse de ellas con el mínimo daño colateral posible.



En este libro encontrará pistas para crear planes de prevención efectivos, reducir los fallos y minimizar las consecuencias de un desastre, mover al personal de manera segura y efectiva durante una emergencia, trabajando con departamentos clave, aliviando la tensión que estas situaciones crean entre los empleados y logrando continuar funcionando, a pesar de la crisis.

"Planificación del Desastre y Recuperación" es un recurso indispensable a tener en cuenta por todos aquellos profesionales del Facility Management, Responsables de Inmuebles, Patrimonio, Mantenimiento, Servicios Generales, Directores de Recursos Humanos y la Dirección General de las empresas.

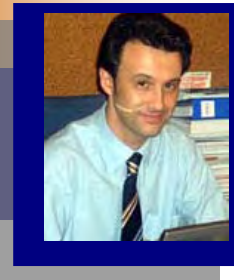
El autor, ALAN M. LEVITT, es un experto en el ámbito de la planificación del desastre y la recuperación a nivel internacional ■





resolvemos sus dudas

¿Qué es mejor para mi gestión de FM, un software estándar de mercado o una aplicación a medida?



Me gustaría empezar comentando que la gestión llevada a cabo por el departamento de servicios generales de una compañía suele transcurrir habitualmente por varias etapas:

Etapas A - Falta de control básico en los procesos. El departamento vive en un comportamiento reactivo constante, cautivo por la ausencia de medios (entre ellos, herramientas informáticas adecuadas), por ausencia de visión estratégica, etc.

Etapas B - Estabilidad. Los procesos están bajo control, pero su rendimiento es pobre. Herramientas poco adecuadas, poco adaptadas a nuestras necesidades concretas, ausencia de información actualizada, etc.

Etapas C - Calidad. El funcionamiento de los procesos en el departamento es casi inmejorable. Se encuentran en esta etapa los departamentos de servicios generales que se han comprometido a adoptar un enfoque estratégico de desarrollo y control de sus procesos basados en la infraestructura de la TI, sin olvidar que lo verdaderamente importante no es decidir cómo usar la informática para mejorar los procesos, sino conocer qué procesos hay que mejorar para poder encontrar el "cómo" adecuado.

El departamento de servicios generales dispone de varias opciones de estrategia para automatizar los procesos, según desarrollen los programas informáticos sus propios programadores o lo adquiera del exterior, en forma de programa a medida y personalizado o de programa estándar.

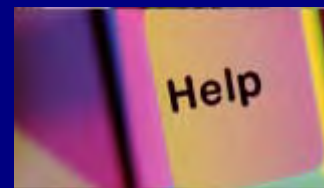
A mi modo de ver, la mejor solución es mixta, es decir, a partir de un software de mercado, personalizar aquellos aspectos necesarios que contribuyan a un mejor soporte de los procesos o desarrollar aquellos no soportados en el software.

Si se opta por la compra de una solución estándar económicamente atractiva, pero que implica la necesidad de adaptar los procesos de la compañía a los estándares de la aplicación, difícilmente se alcanzará la **etapa c** mencionada anteriormente. Por lo tanto, es importante asegurarnos de que el software escogido tiene una gran capacidad de adaptación a las necesidades particulares de nuestra empresa.

La elección de un programa estándar de mercado ha de basarse tanto en el software como en el implantador de la solución. Un implantador ha de ser capaz de aportar la experiencia y la capacidad de customización necesarias para facilitar la tarea de conseguir un "traje a medida", sin armaduras innecesarias o pesadas (por muy usuales que éstas sean) que nos impidan alcanzar la **etapa c**.

Es, por lo tanto, aconsejable que quien nos implante la aplicación conozca en profundidad el funcionamiento de nuestra organización, nuestra estructura y sistemas, de manera que nos asesore, nos implante una aplicación que responda a nuestras necesidades concretas y no nos abandone en ese momento, sino que nos ofrezca un mantenimiento y un seguimiento.

De este modo, deberíamos asegurarnos de que, en lugar de un producto aislado, compramos un servicio integral, a través del cual nuestro proveedor-colaborador trabaje con nosotros de forma directa, ayudándonos en nuestra gestión y optimización de recursos y procesos, ofreciéndonos soluciones integrales y aportando una gran implicación por parte de su equipo, con el objetivo de garantizarnos un resultado óptimo y de calidad ■



Norberto Ortiz
Responsable Dpto. Preventa & Partners
Fama Systems, S.A.

Si desea formularnos alguna pregunta, no dude enviarla a natalia.roig@fama-systems.com (especificando **Ref. FaMa News – Dudas** en el asunto). Encontrará la respuesta en próximos números.

eventos y jornadas

eventos y jornadas



- **"III Mesa Redonda Fama Systems"** (Barcelona, 2005). Debido a las reiteradas peticiones recibidas por gran parte de aquellos que no pudieron asistir a la primera, el **Sr. Ramón Pallisa**, Adjunto a Gerencia y Facility Manager de la **Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)**, ha vuelto a compartir su experiencia en la implantación de sistemas de información para la **Gestión integrada de Espacios, Mantenimiento y Solicitud de Servicios**.

La sesión, de nuevo, ha sido un éxito, teniendo en cuenta el alto porcentaje de asistentes, respecto a las previsiones iniciales, y el interés mostrado por ellos. Esta vez, además de compañías privadas de gran magnitud, hemos contado con una elevada participación de Administración Pública y Universidades, en total han sido 25 representantes de importantes organizaciones nacionales.



Si está interesado en asistir, participar o recibir más información sobre futuros eventos, no dude en hacérselo saber, a través de natalia.roig@fama-systems.com (especificando **Ref. FaMa News - Eventos** en Asunto)



su opinión nos importa

su opinión nos importa

Creemos que el conocimiento es mucho más enriquecedor cuando se comparte, por ello nos gustaría contribuir al intercambio de ideas entre los profesionales del Facility Management.

Si quiere colaborar en este objetivo, no dude en enviarnos sus comentarios, sugerencias, artículos, consejos, etc. a natalia.roig@fama-systems.com (especificando **Ref. FaMa News - Opinión** en Asunto)

Hemos puesto nuestro empeño en llegar a todas aquellas personas que puedan tener interés entorno al Facility Management y sus aplicaciones.

No nos gustaría dejarnos a nadie, por lo que si usted conoce a algún compañero de profesión, empleado o superior a quién podría interesarle esta información, nos puede enviar su dirección de e-mail a natalia.roig@fama-systems.com y nosotros la incluiremos en nuestros envíos de FaMa News.

Por otro lado, si no desea volver a recibir este *newsletter*, nos lo puede comunicar a través del mail anterior.

Muchas gracias.

¡Hasta pronto!