



Case Study

GRUPO AGBAR, la excelencia en la gestión de servicios del cliente interno

Actualidad FM

Fama Systems presenta sus resultados del 2005

Facility Manager

Las Responsabilidades del Mando

Resolvemos sus Dudas

Eventos & Jornadas

Su opinión nos importa

Editorial

Apreciado/a amigo/a



¡Bienvenido a FaMa News!

En este nuevo número dedicamos nuestra sección de *Case Study* a explicar el proyecto de desarrollo e implantación de la aplicación FAMA/AFM en Grupo AGBAR. El gran nivel de parametrización y de adaptación a las altas exigencias de nuestro cliente, lo han convertido en uno de nuestros proyectos más sofisticados y exitosos del 2005.

En *Actualidad FM* hacemos balance del ejercicio 2005 y comentamos los resultados positivos de Fama Systems, que han venido acompañados por la grata sorpresa del reconocimiento que la revista *Emprendedores* nos ha dedicado como "una de las 100 mejores empresas del año".

El *Facility Manager*, entre sus múltiples rasgos, ha de tener grandes Habilidades Directivas para gestionar, de manera eficaz, sus equipos de perfil multidisciplinar. No es tarea fácil, por ello en este número nos hemos centrado más en el "manager" que en el "facility", ofreciendo algunos enfoques y consejos útiles al respecto.

De nuevo *Resolvemos sus Dudas* y, en esta ocasión, contamos con el consejo de un nuevo experto y ponente del último Encuentro Andaluz de FM, sobre cómo hacer frente a las nuevas exigencias de los espacios de trabajo.

Para acabar, no se pierda los últimos *Eventos y Jornadas* del sector.

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

Realmente, ¡su opinión nos importa!

Atentamente,

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

Agbar Servicios Compartidos, S.A.



Agbar Servicios Compartidos, S.A. (ASERCO), nace a finales de 2003, fruto de la integración de las Direcciones de Servicios Compartidos y de Aprovisionamiento y Logística Corporativos de GRUPO AGBAR. A lo largo de 2004 se integran al proyecto nuevas unidades procedentes de diversos sectores del Grupo, dando lugar a una amplia oferta de servicios encaminados a satisfacer las necesidades de sus clientes internos (pertenecientes al resto del Grupo) y en los que la obtención de ahorros y de sinergias ocupan un lugar prioritario.

Situación Previa

A finales de 2002, GRUPO AGBAR se encuentra en la fase inicial de puesta en marcha de nuevas tecnologías para la **Gestión integrada de sus Edificios y Espacios**. Se pretende comenzar el camino para dotar de Sistemas de Información y Gestión a las distintas áreas implicadas de la compañía, disponiendo de herramientas que, con carácter corporativo, permitan agilizar la operativa diaria, tanto en lo que afecta a la Gestión de Espacios, como a la Gestión Patrimonial, de Activos y de Inventario de elementos asociados a los Inmuebles. Para ello contó con la colaboración de Fama Systems.

Al cabo de un tiempo, a finales de 2003, se constituye Agbar Servicios Compartidos (ASERCO), con la función de ofrecer un amplio catálogo de servicios generales al Grupo, bajo una relación de cliente interno-gestor. Meses después de su constitución, con el objetivo de profesionalizarse más y ofrecer un servicio más amplio, ágil y de mayor calidad a su cliente interno, la Dirección de Explotación de Edificios de ASERCO decide dotarse de la herramienta más eficaz para conseguirlo y se pone en contacto con Fama Systems.

El reto de Fama Systems

Fama Systems asume el reto de diseñar e implantar un sistema que les permita pasar de las solicitudes de servicios generales por mail o a través del boca-oído y de las diversas aplicaciones no integradas para la gestión del mantenimiento y la reserva de salas, a una única aplicación corporativa, donde se centralicen, automatizen y agilicen todos los procesos relativos a la gestión que realiza ASERCO. Y todo ello con el ambicioso objetivo de que el 1 de Julio de 2005, fecha prevista para la puesta en marcha de la TORRE AGBAR, los clientes trasladados a la nueva sede corporativa puedan solicitar servicios y reportar incidencias a través de este nuevo sistema.

En resumen, las principales metas a cubrir en un tiempo récord por la nueva aplicación son, entre otras:

- Disponer de un canal de comunicación, único y vía web, para la solicitud de servicios de los clientes internos a ASERCO y de éste a los proveedores con los que existe un acuerdo marco.
- Conseguir un Sistema automatizado de gestión documental en la Gerencia de Arquitectura, Gerencia de Instalaciones y Servicios y Gerencia de Gestión Operativa.
- Automatización y centralización de la gestión integral del mantenimiento.
- Sistema avanzado, automatizado y unificado de reserva de salas.
- Aumento del catálogo actual de los Servicios prestados por ASERCO.

Solución implantada por Fama Systems



En Marzo de 2005, Fama Systems inicia el proyecto de desarrollo e implantación de su aplicación FAMA/AFM (ampliación del proyecto implantado en el 2003 para la Gestión de Espacios y Gestión Patrimonial), caracterizado por un alto nivel de parametrización y sofisticación, que se desprende de las exigencias de ASERCO.

Para la Solicitud de Servicios Generales, se parte del Módulo estándar de Solicitud de Servicios Web del FAMA/AFM y se realiza una gran labor de adaptación a las necesidades del cliente (posibilidad de generar ofertas y controlar los complejos flujos de gestión de las mismas, múltiples servicios asociados -no sólo partes de trabajo-, mayor control y parametrización en los flujos de comunicación complejos, etc.)

Para las Reservas de Salas se parte de los diferentes sistemas con los que ellos trabajan habitualmente, uno en Lotus Notes para todo el mundo y otra aplicación web únicamente para la Dirección y se sustituyen por un sistema único y centralizado de reserva de salas, muy parametrizable y con posibilidad de restringir accesos y de incluir múltiples servicios asociados (catering, elementos audiovisuales, técnicos, etc.) y nuevas funcionalidades.

En cuanto a la gestión del Mantenimiento, se sustituyen las diversas aplicaciones existentes y se integran todas las funcionalidades existentes en un único sistema de gestión, basado en el Módulo de Gestión del Mantenimiento estándar de FAMA/AFM, con la ventaja de poder añadir mejoras y nuevas funcionalidades, así como agilizar los procesos.



Resultados/ Beneficios

Finalmente, Fama Systems cumple su compromiso con Aserco y el 1 de Julio de 2005 consigue tener finalizada la primera fase de implantación de la aplicación, mediante la cual ha conseguido importantes beneficios tanto para sus clientes internos, como para los gestores y proveedores. Entre estos beneficios podemos destacar:

☺ El haber conseguido proporcionar a sus clientes internos un **canal de comunicación, único y vía web, para la solicitud de servicios**, que posibilita, entre otras cosas:

- El proceso automático de autorización de la petición en función del usuario, importe y tipo de servicio.
- Una consulta ágil y cómoda, por parte de los clientes internos, del catálogo de servicios que se les ofrece.
- Agilizar la respuesta al cliente final.
- A partir de la Petición, posibilidad de generar ofertas, partes de trabajo de prestación de servicios y partes de mantenimiento correctivo para solución de incidencias.
- Disponibilidad de conocer exactamente el estado en que se encuentra cada una de las solicitudes de los clientes.

☺ Creación de un **único canal de comunicación, vía WEB, con los proveedores con los que existe un acuerdo marco**, a través del cual se consigue:

- Consultar los partes de trabajo pendientes de realizar a tiempo real y posibilidad de enviar avisos (vía Web) de partes pendientes a los proveedores, tanto manual como automáticamente en el momento en que se realiza la solicitud.
- Posibilidad de finalización de los partes de trabajo vía Web e introducción de las horas y/o consumibles necesarios en cada uno.
- Conocer exactamente el estado en que se encuentra cada uno de los partes de trabajo generados.
- Gestión de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) tanto con clientes como con proveedores.

☺ **Sistema automatizado de gestión documental en la Gerencia de Arquitectura, Gerencia de Instalaciones y Servicios y Gerencia de Gestión Operativa**, que les permita trabajar con información gráfica actualizada de cada uno de los edificios gestionados y disponer, dentro del mismo gestor documental, de los catálogos técnicos de productos así como del histórico de ofertas solicitadas a los proveedores, para un mayor control y un trabajo más ágil y eficiente.

☺ Respecto a la **gestión del mantenimiento**, ahora es posible:

- Realizar la gestión integral del mantenimiento de todos los edificios en una sola base de datos, con una integración total con los espacios y con la solicitud de servicios.
- Posibilidad de acceso automático a la documentación técnica.
- Disponer de información automática y a tiempo real de los servicios prestados por los mantenedores.
- Generar los informes necesarios para la gestión integral del mantenimiento tanto preventivo como correctivo.
- Gestionar los acuerdos de nivel de servicio, tanto con clientes como con proveedores.

☺ **Sistema avanzado de reserva de salas**, a través del cual se dispone de información online sobre la reserva de la sala, permitiendo disfrutar de mayor margen de tiempo para preparar los servicios solicitados en la reserva, a la vez que se facilita la gestión comercial, ya que cada cliente tiene un único interlocutor, que a la misma vez es el responsable de la gestión de los servicios solicitados.

☺ **Se ha posibilitado la ampliación de los servicios** prestados por ASERCO (ha incorporado el Servicio de Reprografía, Alquiler de Salas y Restaurante/ Catering).

A lo largo de siete meses, desde la implantación de FAMA/AFM, ASERCO ha logrado atender, a través del nuevo sistema, a **736** usuarios; ha gestionado un total de **14.105** notificaciones por correo electrónico (a solicitantes, gestores y proveedores, relativas al estado de las solicitudes, nuevas incidencias, etc.); ha procesado **3.258** partes de trabajo de prestación de servicios y de mantenimiento correctivo para la solución de incidencias; ha gestionado **5.358** solicitudes de servicio y, desde Noviembre de 2005, **3.945** reservas de las 65 salas que gestiona (diferenciando las facturables de las no facturables).

A estas alturas ya se puede hablar del **GRAN ÉXITO DEL PROYECTO**, teniendo en cuenta la gran aceptación del sistema y la avalancha de usuarios, solicitudes de servicios, reservas de salas, etc. que está gestionando ASERCO a través del mismo. Además, en esta primera fase del proyecto, se ha producido una importante reducción de los tiempos de solicitud y espera por parte del cliente, una significativa agilidad en la notificación de incidencias y en otros procesos como la reserva de salas y, en consecuencia, un notable ahorro para el Grupo.

Tras un año de grandes esfuerzos y trabajo duro, Fama Systems presenta sus buenos resultados y es reconocida por la revista *Emprendedores* como una de las 100 mejores empresas del año.

Carmen Ramos, Directora General de Fama Systems, comienza la reunión anual, correspondiente al ejercicio 2005, remarcando que el gran esfuerzo para conseguir los objetivos ha valido la pena. De este modo, Fama Systems realiza el cierre oficial del ejercicio 2005 con una valoración positiva, teniendo en cuenta aspectos como el notable aumento en la facturación (de un 35% respecto al 2004) y, en general, la favorable situación económica de la compañía.

El ejercicio se ha caracterizado, sobre todo, por haber conseguido importantes proyectos con clientes de gran magnitud, como son Grupo Agbar, Gas Natural y Cirsá, entre otros.

A pesar de ello, el 2005 no ha sido un año fácil. Nuestro mercado está madurando rápidamente y el cliente cada vez es más exigente y busca un mayor valor añadido, plazos de entrega que suponen todo un reto, un alto grado de personalización, etc. Por otro lado, no hay que olvidar que las gestiones comerciales con compañías tan grandes son muy lentas y costosas, requieren una elevada dedicación e inversión de recursos y el protocolo en la toma de decisión suele ser muy complejo.

La clave ha sido, sin duda, el esfuerzo y trabajo duro, la filosofía de servicio al cliente y el hecho de contar con un equipo muy competitivo y de gran calidad.

En cuanto a la previsión para el 2006, cabe destacar la fuerte inversión que la compañía va a realizar en todas sus áreas, pero sobre todo en I+D (con un aumento de la inversión del 90% respecto al 2005), destinado al desarrollo de una nueva versión de la aplicación *FAMA/AFM*, mucho más avanzada tecnológicamente, así como al diseño de un nuevo producto que responderá a las necesidades concretas de la Administración Pública (*FAMA Administraciones Públicas*). Para ambos vamos a tener muy en cuenta el conocimiento de las necesidades reales de nuestro cliente, que nos ha proporcionado cerca de una década de experiencia en el sector.

Pero, el buen sabor de boca por los resultados positivos de Fama Systems no ha llegado solo, sino que ha venido acompañado del reconocimiento que la revista *Emprendedores* nos ha otorgado como una de las 100 mejores compañías del 2005.

Los criterios tenidos en cuenta por la publicación para elaborar su lista han sido aspectos como la innovación y calidad de productos-servicios, el reto del negocio y la audacia y la capacidad emprendedora del equipo directivo.

Tras la presentación de resultados y previsiones, por parte de la Dirección General de Fama Systems, y como colofón a la reunión anual, contamos con la presencia del Profesor Juan M. Serrano, de cuyo extenso currículum podríamos destacar algunos datos, como que es Licenciado en Derecho, MBA, Experto en Management y Gran Comunicador, ha sido Director General de una compañía en California, habitualmente imparte clases en el IESE y en la Universidad Politécnica de Cataluña, así como formación *in-company* para importantes y numerosas compañías nacionales e internacionales. El Prof. Serrano nos deleitó con una magnífica sesión de *Management Motivacional* que nos permitió recargar las pilas para afrontar el ejercicio 2006 con gran fuerza ■



El Prof. Juan Serrano al inicio de su sesión



Carmen Ramos, Directora General de Fama Systems, en un momento de la reunión anual





Las Responsabilidades del Mando

En este número nos vamos a centrar más en el “manager” que en el “facility”, ofreciendo algunos enfoques y consejos útiles sobre Management Empresarial y Habilidades Directivas que consideramos interesantes para el perfil profesional del Facility Manager.

Con este objetivo, nos hacemos eco de un artículo de Miguel Ángel Aguirre, Director de ENAE (Escuela de Negocios y Administración de Empresas).

Ejercer como mando o líder es una tarea difícil, sin duda. Uno puede ser un excelente ingeniero, arquitecto, economista o trapequista, pero eso no es ninguna garantía de que pueda dirigir con eficacia un grupo de personas.

Dirigir personas implica tener presentes algunas reglas fundamentales de dirección y liderazgo que no todos conocen:

- Dirigir es entrenar a los colaboradores para que alcancen unas metas previamente establecidas; somos entrenadores.
- Dirigir no es pavonear continuamente nuestro cargo por la empresa o buscar continuamente el reconocimiento de nuestros galones y méritos. Dirigir es servir de ejemplo.
- Dirigir es estar al servicio de nuestro equipo y no a la inversa.
- Dirigir es conocer de antemano qué queremos lograr y mostrar a los demás cómo lo haremos. Si no tenemos claro a dónde queremos llegar y cómo haremos para alcanzar nuestra meta, difícilmente podremos medir y evaluar los resultados.
- Dirigir no es creer que somos seres superiores, dueños del conocimiento y la sabiduría absolutas. Para dirigir hay que ser ante todo humilde y un poco inconformista, buscando la mejora continua y permitiéndonos aprender de los miembros de nuestro equipo y de nuestro entorno.

Las responsabilidades directivas o de mando intermedio, podrían resumirse de la siguiente forma:

- Prever y planificar (implica conocer adónde queremos ir).
- Organizar (elección de los medios, recursos o técnicas a emplear).
- Decidir-ejecutar (tomar decisiones en el momento adecuado).
- Coordinar (aquéllos medios y recursos necesarios para lograr la meta prevista).
- Establecer los controles oportunos que nos permitan medir en qué lugar nos encontramos.

Pondremos un ejemplo. Si decido realizar un viaje de Barcelona a Madrid (objetivo) deberé planificar cómo deseo hacerlo y en cuanto tiempo. En este caso, decido hacer el viaje en coche y en 10 horas. La planificación también contempla qué ruta utilizaré para alcanzar mi objetivo.

La organización del viaje tendrá en cuenta el número de conductores, viajeros, equipaje, combustible, peajes, gastos, imprevistos, etc. Antes y durante el viaje, deberemos tomar determinadas decisiones, como rutas alternativas, descansos, paradas, etc.

El objetivo debería estar descompuesto en etapas (controles) que nos permitieran conocer en todo momento si nos acercamos o alejamos del objetivo (medidas preventivas) y, en función de los resultados, adoptar las decisiones necesarias (medidas correctivas).

Pero el viaje no será completo si no tenemos también la capacidad para:

■ **Trabajar en equipo:** ¿Desea usted conducir las 10 horas del viaje? ¿Desea que otro lo haga por usted? ¿Podemos dividirnos las tareas?

■ **Formar:** Tal vez necesite más conductores.

■ **Informar-comunicar:** Informar a nuestros colaboradores de las estrategias que seguiremos para lograr alcanzar la meta .

■ **Motivar:** Sobre todo si el viaje es difícil y complicado.

■ **Evaluar:** Aprender de los errores y corregir oportunamente, de manera constructiva y con un tono adecuado, así como tener en cuenta y valorar constantemente las propuestas de los demás que puedan enriquecer o mejorar la idea inicial.

La labor de un mando, superior o intermedio, es como un viaje continuo. Lo que sucede es que muchos no saben dónde quieren llegar, de manera que simplemente inician el viaje y acaban en cualquier lugar no imaginado.

Si, además, le echamos la culpa a nuestros compañeros de viaje, el círculo se cierra en torno a nuestro cuello. Dirigir también significa responsabilizarse de los resultados alcanzados. Para lo bueno y para lo malo somos los responsables de lo que suceda.

Es preferible disfrutar del viaje y que el resto del equipo también lo haga. De esta forma, podremos iniciar nuevas rutas a destinos más difíciles, largos o exóticos, donde otros simplemente nunca llegarán ■



resolvemos sus dudas

Cómo hacer frente a las nuevas exigencias de los espacios de trabajo



En los últimos años hemos vivido una evolución del entorno laboral. Se ha pasado de un Modelo de Trabajo Tradicional, donde la organización tenía una estructura burocrática, donde las escasas TIC estaban aisladas y limitadas y el espacio estaba distribuido en puestos de trabajo fijos, a un Modelo Nuevo, donde la organización tiene una estructura de red, Internet ha extendido la presencia de las TIC y donde los puestos de trabajo han pasado a tener una mayor flexibilidad, para adaptarse al nivel de rotación y movilidad actual.

De este modo, podemos decir que las nuevas formas de trabajo están condicionando el futuro de las organizaciones y el modo en que se van a relacionar con sus clientes, proveedores y empleados.

Las nuevas tecnologías se introducen cada vez a un ritmo más rápido, por lo que los espacios de oficina tendrán que ser capaces de cambiar y adaptarse a las nuevas dinámicas de trabajo.

El **facility manager** debe prepararse para el futuro, estando al tanto sistemáticamente de los avances tecnológicos que afectan al espacio de trabajo y gestionando el edificio de manera integral, a través de herramientas especializadas (CAFM) y sistemas de control remoto de las instalaciones vía inalámbrica. Además de proporcionar servicio a los usuarios, debe mantener un entorno sostenible y buscar el la eficiencia energética.

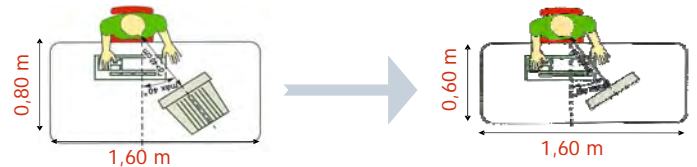
También es importante la adopción de soluciones innovadoras para conseguir adaptar el entorno de trabajo a las nuevas exigencias y obtener un ahorro de costes y energía.

De este modo, nacen prácticas como el **Hoteling**, que consiste en proporcionar el espacio de oficina a los empleados según sea su necesidad de ocupación, partiendo de la base que el empleado no se encuentra permanentemente en la oficina, y por tanto, opcionalmente habría que reservar anticipadamente dicho espacio. Por tanto, se reduce la cantidad de espacio físico que una empresa necesita, así como los elementos que componen esos espacios, asegurándose de que cada trabajador pueda tener acceso a los recursos de la oficina cuando sea necesario.

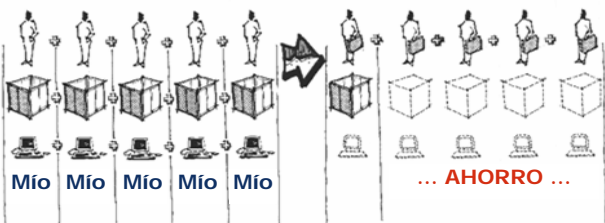
Por otro lado, tenemos el **Teletrabajo**, que consiste en el desarrollo de una actividad laboral remunerada, para la que se utilizan, como herramienta básica de trabajo, las tecnologías de la información y telecomunicación y en el que no existe una presencia permanente ni en el lugar físico de trabajo de la empresa que ofrece los bienes o servicios ni en la empresa que demanda tales bienes o servicios.

El teletrabajo tiene una serie de ventajas, como disminución del absentismo, incremento de la productividad, debido al ahorro de tiempo no productivo (tiempo de transporte), menores costes de equipamientos, reducción de los espacios de oficina, mayor facilidad para contratar personal cualificado independientemente de dónde viva éste (la gente cada vez tiende a irse más lejos), reducción en gastos de personal (posibilidad de contratos por proyectos, reduciendo así costes fijos), mayor flexibilidad horaria para el trabajador, etc. Pero hay que tener en cuenta inconvenientes como: dificultad de mantener la confidencialidad de los procedimientos e información de la empresa, menor control sobre los trabajadores, puede generar un proceso de desestructuración y pérdida de imagen corporativa e incluso de pérdida de fidelidad de los trabajadores, por parte de trabajador peligro de aislamiento, dificultad para separar el trabajo de la familia, sobreexplotación y pérdida de privacidad, etc.

Además de los cambios organizacionales, como el teletrabajo o el hoteling, la superficie de trabajo tiende a reducirse a través de avances tecnológicos de los elementos que conforman el entorno de trabajo: monitores TFT, redes inalámbricas, gestión documental, mobiliario y equipamiento que mejor se adapte a las nuevas formas de trabajo y tecnologías.



Para acabar, otro tema que debemos tener muy presente es el ahorro energético. Según la **Directiva 2002/91/CE, relativa a la Eficiencia Energética de los Edificios**, se aplicará en toda la UE una metodología común para calcular la eficiencia energética de un edificio, teniendo en cuenta las condiciones climáticas locales, se establecerán unas normas mínimas de eficiencia energética, un sistema de certificación de edificios hará que los niveles de consumo de energía sean mucho más visibles para propietarios, usuarios y arrendatarios y las calderas e instalaciones de aire acondicionado que superen cierta dimensión serán inspeccionadas periódicamente para comprobar su eficiencia energética y las emisiones de gases de efecto invernadero ■



Miguel Ochandiano
Director Dpto. Proyectos de
Facility Management

GESTIÓN ÓPTIMA - GRUPO CHAVSA



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



● “Encuentro de FM en Barcelona” (Barcelona, 26 de Enero de 2006).

La Sociedad Española de Facility Management celebra su primer evento del año en Barcelona, coordinado por Fama Systems.

El pasado 26 de Enero se rompieron todas las expectativas de asistencia a un Encuentro de la SEFM celebrado fuera de Madrid.

Cerca de medio centenar de profesionales del Facility Management, la mayor parte del área de Barcelona, se reunieron en el restaurante Temporada Paradís de Pedralbes. Una vez allí, Carmen Ramos, Directora General de Fama Systems, en su condición de miembro de la Junta Directiva de la SEFM y como máxima representante de la Sociedad en aquel momento, dio la bienvenida a todos los asistentes, asociados y no asociados, presentó el nuevo folleto de la SEFM y comentó los objetivos y actividades previstos. También aprovechó para lanzar una invitación a que los allí presentes transmitieran sus opiniones sobre lo que ellos consideran que les debería aportar la Sociedad y, en este momento, no lo está haciendo. Para finalizar, hizo referencia a algunos datos del último benchmarking en materia de FM.

Tras la comida, los asistentes al Encuentro pudieron disfrutar de una visita guiada a MareNostrum, la Supercomputadora más potente de Europa y la quinta del mundo, ubicada en una antigua Capilla perteneciente al *Campus Nord* de la UPC (Universidad Politécnica de Cataluña). La principal función de la misma es la investigación en tres áreas: IT (Supercomputación y Arquitectura de Computadores), Ciencias de la Vida y Ciencias de la Tierra, así como otros servicios diversos. A lo largo de la visita se contó con la presencia de D. Xavier Bardají, actual Gerente de RQP Arquitectura (quien durante 14 años fue Presidente del Colegio de Aparejadores de Cataluña), el cual conoce muy de cerca todo lo relativo a estas instalaciones y, por lo tanto, ofreció un interesante punto de vista para los profesionales allí presentes.



eventos y jornadas



● **"III Encuentro Andaluz de Facility Management"** (Sevilla, 2 de Febrero de 2006). Este foro organizado por la Sociedad Española de Facility Management y Gestión Óptima-Grupo Chavsa, junto con la colaboración de la Confederación de Empresarios de Andalucía y el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Andalucía Occidental, se ha convertido en el punto de encuentro más importante del sector en el sur de España.



Esta tercera edición ha sido todo un éxito si tenemos en cuenta que ha superado el número de asistentes de las anteriores (medio centenar), al tiempo que se ha realizado un profundo esfuerzo por seguir contando con ponentes de primer nivel.

El objetivo es seguir contribuyendo a la creación de un foro de reflexión acerca de las técnicas y herramientas de gestión de los inmuebles como recurso clave para las compañías. Para ello, tras la apertura inaugural, realizada por D. Antonio Carrillo (Secretario General de la Confederación de Empresarios de Andalucía) y D. Aurelio Azaña (Decano del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Andalucía Occidental), se ha contado con las ponencias de: D. Miguel Ochandiano (Director del Departamento de Proyectos de Facility Management de Gestión Óptima - Grupo CHAVSA), quién ha hablado del "Impacto Tecnológico sobre el Espacio de Trabajo"; Dña. Carmen Ramos Roy (Directora General de Fama Systems, S.A.) que ha mostrado algunos "Casos Prácticos sobre la Implantación de Sistemas Automated Facility Management en clientes reales"; D. José Ángel Ruíz (Socio Fundador de Práctica Legal Despacho de Abogados), que ha hablado de las "Prácticas Legales del Facility Manager" y, por último, D. Benito Cesteros (Facility Manager de Deloitte), quién ha explicado, desde su experiencia personal, el papel del "Facility Manager en una situación de crisis". También se contó con la presencia de D. José M^a Díez, que asistió en representación de la Sociedad Española de Facility Management.

Se han extraído mucha ideas remarcables del encuentro, como el hecho de que los factores más importantes que actúan sobre la necesidad de implantar una adecuada gestión de inmuebles son: la necesidad de reducir costes operativos, el incremento de la flexibilidad ante situaciones cambiantes y el efecto que las nuevas tecnologías tienen sobre la marcha del negocio.

Como consecuencia de la globalización económica y la creciente presión competitiva del mercado, las empresas apuestan por mejorar el rendimiento de sus recursos en aras a una mayor productividad. Así, la importancia que por sus repercusiones económicas tienen los activos fijos de la empresa hace que se tengan en cuenta como un recurso estratégico más a añadir a los clásicos como Producción, Marketing, Finanzas y Recursos Humanos.

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

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!

Fama Systems, S.A. www.fama-systems.com
Torre Mapfre (Vila Olímpica) c/ de la Marina, 16-18 (08005) Barcelona Tel. +34 93 225 39 98 Fax. +34 93 225 46 20
famabcn@fama-systems.com
Luis Mitjans, 18 (28007) Madrid Tel. +34 91 552 17 70 Fax. +34 91 433 78 99
famamad@fama-systems.com