

FaMa News

Hablamos su Idioma

Otoño 2006
nº 6



Case Study

- **CIRSA**, la gestión económica como clave de una eficaz gestión de inmuebles.

Actualidad FM

- Fama Systems, muy cerca de la Administración Pública.
- España formará parte de la dirección del Comité de Vivienda y Gestión de Suelo de Naciones Unidas.

Facility Manager

Entrevista con...

Héctor Díez del Corral, Ingeniero Industrial y Responsable de Optimización y Gestión de Espacios en **Hewlett Packard España**

Resolvemos sus Dudas

Eventos & Jornadas

Su opinión nos importa

Editorial

Apreciado/a amigo/a

¡Bienvenido a FaMa News!



En esta nueva edición de Otoño, dedicamos nuestro **Case Study** a explicar cómo se ha capacitado al Departamento de Patrimonio, Obras y Servicios de CIRSA Corporation para llevar a cabo una efectiva gestión de sus espacios, a través de una herramienta única, que centralice toda su actividad y que preste especial atención a la gestión económica.

En **Actualidad FM** hacemos una breve referencia a las últimas adjudicaciones que ha conseguido Fama Systems para la implantación de su aplicación Fama/AFM en el Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña y en el Instituto Catalán de Finanzas.

Por otro lado, también en **Actualidad FM**, nos hacemos eco de las novedades de la Comunidad Europea en materia de vivienda y gestión del suelo.

En **Facility Manager** estrenamos formato: "Entrevista con..." En esta ocasión, contamos con el testimonio de **Héctor Díez del Corral** (Ingeniero Industrial y Responsable de la Optimización y Gestión de Espacios en Hewlett Packard España), quién ha tenido la deferencia de responder a nuestras preguntas sobre su experiencia en la optimización de los espacios de Hewlett Packard.

¿Cómo se integra Fama/AFM con los sistemas ya existentes en mi compañía?... Ésta es la nueva cuestión que Josep Romeu, Jefe de Proyectos de Fama Systems, abarca en la sección **Resolvemos sus Dudas**.

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

Esperamos que este nuevo número sea de su agrado.

Atentamente,

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



CIRSA Corporation



Fundada en 1978 por Manuel Lao Hernández, **CIRSA Corporation** es la multinacional pionera en la aplicación de sistemas innovadores que han revolucionado todos los ámbitos del ocio recreativo e interactivo. En la actualidad, se compone de más de 400 empresas distribuidas internacionalmente y cerca de 16.000 empleados. Además, se caracteriza por una firme apuesta hacia la tecnología y la internacionalización. Entre sus divisiones corporativas, CIRSA cuenta con el **Departamento de Patrimonio, Obras y Servicios**, encargado de realizar la gestión de los inmuebles y servicios asociados de la Corporación.

Situación Inicial

En Septiembre de 2005, el Departamento de Patrimonio, Obras y Servicios se encuentra en una situación dónde la **información relativa a los inmuebles que se encargan de gestionar** (pertenecientes a CIRSA Corporation) se halla totalmente **dispersa**. Además, esta situación problemática para llevar a cabo una gestión eficaz y rentable, se ve agravada por el hecho de que **cada sección** del Departamento cuenta con sus **propias herramientas para gestionar** la información:

- ▶ **Control económico:** herramientas ofimáticas + información del sistema contable obtenida puntualmente y de forma manual.
- ▶ **Patrimonio:** herramientas CAD + herramientas ofimáticas para el cálculo de la ocupación.
- ▶ **Servicios y Mantenimiento:** aplicación específica de gestión de inventario y mantenimiento + herramientas ofimáticas que suplen las carencias de dicha aplicación.

Debido a esto, el Departamento de Patrimonio, Obras y Servicios se plantea la **necesidad** de disponer de una **herramienta única** que **centralice la gestión** de sus inmuebles y de los diferentes aspectos relacionados con los mismos.



El reto de Fama Systems

Ante esta situación, adjudican a Fama Systems el desarrollo e implantación de una **aplicación que capacite** al Departamento de Patrimonio, Obras y Servicios de CIRSA para llevar a cabo una efectiva **optimización de recursos** derivados de la **gestión y análisis de espacios**, a través del cumplimiento de una serie de requisitos:

▼ Respecto a **Espacios y Patrimonio:**

- ▶ Disponer de un **inventario**, siempre **actualizado**, del total de inmuebles, **clasificados** por diferentes tipologías, perímetros, nivel de titularidad (propiedad, alquiler, gestión, etc.) y situación (alta-baja).
- ▶ Poder **generar parámetros de valoraciones y ratios**, tanto económicos como de espacios.
- ▶ Disponer de un sistema de **control automático de las obligaciones y derechos** que se deriven de la gestión de un inmueble: alarmas que avisen de plazos de licencias, seguros, contratos de alquiler, etc.
- ▶ Necesidad de **facturar alquileres en función de la ocupación**, según precio/m² y servicios prestados.
- ▶ **Control de gastos** (mantenimiento, consumos, financieros, etc.) e **inversiones** que devenga un inmueble.

▼ Respecto a **Servicios y Mantenimiento:**

- ▶ Poder **controlar, gestionar y optimizar** los **activos** que contiene un inmueble (mantenimiento preventivo, correctivo, gestión de contratos).
- ▶ Conocer **ratios de las incidencias producidas**.
- ▶ Conocer **ratios de costes** de actuaciones de mantenimiento, por unidades y por superficies.
- ▶ **Mejorar y optimizar las actuaciones de mantenimiento correctivo** (reducción de tiempos de actuación, etc.)

Y todo ello, teniendo en cuenta una serie de retos añadidos, que hacen más compleja la consecución de los objetivos del proyecto, como por ejemplo:

- ▶ La amplia **variedad de usos** de los inmuebles a gestionar: centros de recreo familiar (FEC's), casinos, inmuebles de uso industrial, salones de juego, bingos, delegaciones, distribuidoras, parkings, oficinas y hoteles, así como la **variada tipología** de los mismos (edificios, complejos, terrenos).
- ▶ **Situaciones jurídicas diversas** (propiedad, arrendamiento, gestión).
- ▶ **Ubicación nacional e internacional** (Europa, América, Asia).
- ▶ **Arrendamientos de tipología diversa**.
- ▶ Requerimiento de **facturar a cada ocupante** el **espacio exacto** que estaba ocupando.
- ▶ El hecho de trabajar con un **organigrama complejo**.
- ▶ La necesidad de **vincular la nueva aplicación con otras de tipo corporativo** que ya se utilizan en la compañía.

Solución implantada por Fama Systems

Tras valorar los diferentes requerimientos y necesidades de la compañía, así como sus características concretas, la solución FAMA/AFM implantada se basa en una **combinación web y cliente/servidor** de los **módulos de Gestión de Espacios, Gestión Documental, Gestión Económica, Gestión Patrimonial, Gestión de Inventario, Gestión de Mantenimiento, Gestión de Servicios y Actualización Gráfica.**

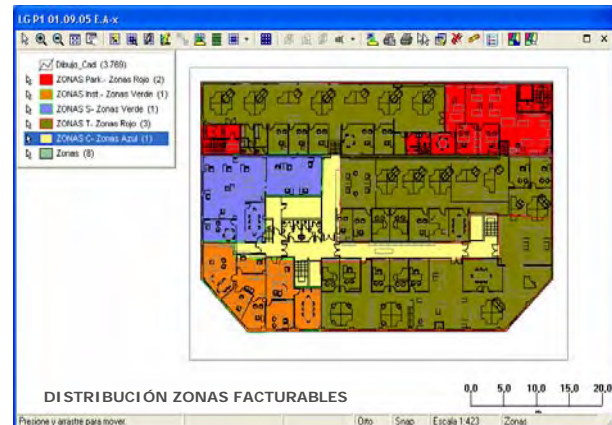
Pero el aspecto más relevante del proceso de implantación reside en la **gestión económica**, en la que la **necesidad principal** consiste en **facturar mensualmente** a los **ocupantes** de los diferentes inmuebles de la organización **de acuerdo a la superficie ocupada** por cada uno de ellos. Para este fin, se decide implementar las siguientes mejoras:

- ▶ Se posibilita la **gestión de zonas facturables**: añadiendo a las zonas útiles una nueva capa de zonas facturables, con el objetivo de conocer con la máxima precisión la superficie utilizada por cada ocupante.
- ▶ Se establece el **proceso de facturación automática**, para emitir mensualmente, y según contrato, las facturas pertinentes de renta y gastos comunes.
- ▶ Se implementa una **doble interfaz con el sistema contable de CIRSA** de ejecución mensual y automática para poder obtener del sistema contable los gastos e inversiones relativos a cada inmueble, así como para enviar a dicho sistema las facturas de rentas y gastos emitidas mensualmente.
- ▶ Se dota al sistema de **mecanismos** capaces de **detectar desviaciones entre los datos reales respecto de lo que previamente se ha contratado.**

Para ello, por un lado, se implementa una comparativa entre la ocupación real (zonas facturables) y el contrato de renta, y por otra parte, se implementa una comparativa entre los gastos devengados por edificios (extraídos del sistema contable) y los correspondientes contratos de gastos comunes.

Dada la **complejidad del organigrama corporativo** y para ofrecer un servicio mejor a los usuarios, se opta por adaptar la aplicación en varios aspectos:

- ▶ Adscripción de **un departamento a varias sociedades.**
- ▶ **Búsqueda recursiva por sociedad** a cualquier nivel (perímetro, división, sociedad, etc.)
- ▶ **Enlace con el gestor documental corporativo** (se implementa la posibilidad de trabajar con documentos ubicados en el gestor documental corporativo de CIRSA, en lugar de hacerlo con documentos gestionados por la propia aplicación Fama/AFM).



Resultados

Al finalizar el proyecto (octubre 2006) el Departamento de Patrimonio, Obras y Servicios de CIRSA Business Corporation cuenta con una **nueva herramienta corporativa que centraliza, agiliza y optimiza la gestión de los inmuebles y servicios asociados de la Corporación.**

Como **principales beneficios** obtenidos **hasta el momento**, desde la finalización del proyecto, podríamos nombrar:

- ▶ La **capacidad** de llevar a cabo un **control económico** con procesos que permiten la **facturación mensual automática** a los ocupantes de los inmuebles, que ofrece la **posibilidad de conocer en todo momento los gastos e inversiones imputables a cada inmueble** y que proporciona **avanzados mecanismos** para **detectar desviaciones** entre lo real y lo contratado.
- ▶ A partir de ahora, la **gestión del patrimonio** de la Corporación cuenta con un **sistema ágil** para mantener **actualizada** toda la **información patrimonial** referente a inmuebles (información registral, información catastral, datos urbanísticos, licencias, etc.), con la opción de definir alarmas que avisen al usuario con cierta antelación a ciertos eventos (por ejemplo, el fin de un contrato) y con la **posibilidad de conocer información actualizada y a tiempo real acerca de la ocupación real** de los inmuebles, etc.
- ▶ La nueva herramienta permite **generar parámetros de valoraciones y ratios**, tanto **económicos** como de **espacios, facilitando** en gran medida **la gestión y la toma de decisiones.**
- ▶ La **gestión del mantenimiento** también cuenta con una **nueva herramienta, centralizada, flexible y accesible mediante web**, que integra las **funcionalidades de gestión de inventario, mantenimiento y servicios** y que, por lo tanto, **permite**, a los encargados de dicha gestión, llevar a cabo un **control detallado de todas las acciones, mejorando los tiempos de respuesta y la atención a su cliente interno a nivel nacional.**
- ▶ Adicionalmente, la nueva herramienta dota al Departamento de un **repositorio unificado de inventario** de inmuebles y **logra integrar la gestión documental y gráfica**, posibilitando la **generación de informes, consultas y listados**, tanto en formato alfanumérico como gráfico.

En resumen, se ha conseguido disponer de una **herramienta única** que, además de **centralizar la gestión** de sus inmuebles y de los diferentes aspectos relacionados con los mismos, **agiliza y optimiza los procesos, contribuyendo** a un aumento de la **rentabilidad** y ofreciendo **valor añadido** a la Corporación ■

Fama Systems, muy cerca de la Administración Pública

FAMA/AFM es la herramienta escogida por el Departamento de Justicia y por el Instituto Catalán de Finanzas de la Generalitat de Cataluña para la Gestión de sus respectivos Patrimonios Inmobiliarios.

El Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya ha adjudicado a Fama Systems, mediante concurso público, la implantación de su aplicación, FAMA/AFM, para llevar a cabo la optimización y automatización de la gestión de los edificios e instalaciones de su Patrimonio Inmobiliario.

Con el nuevo sistema se mejorarán aspectos como:

- ▶ el desarrollo de la estrategia del Departamento respecto a los recursos inmobiliarios;
- ▶ la gestión de la política de optimización de espacios;
- ▶ la coordinación de proyectos de construcción;
- ▶ la planificación de renovación y reubicación de recursos;
- ▶ el seguimiento de la contratación de todos los servicios relacionados con el correcto funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones.

Inicialmente, el nuevo sistema deberá gestionar un total de 11 Edificios de Servicios Centrales; 138 Edificios Judiciales; 24 Juzgados de Paz; 11 Edificios Penitenciarios; 8 Edificios de Justicia Juvenil y 20 solares.

Por lo que respecta al Instituto Catalán de Finanzas, el objetivo del proyecto es la implantación de un Sistema para la organización, optimización y gestión del conjunto del Patrimonio Inmobiliario gestionado por el área de equipamientos de dicho organismo, el cual deberá abarcar más de 200 edificios (entre colegios, centros de asistencia primaria, edificios administrativos, etc.)

Con estas nuevas adjudicaciones, Fama Systems se consolida en el desarrollo e implantación de soluciones informáticas de Facility Management en el sector público ■

España formará parte de la dirección del Comité de Vivienda y Gestión de Suelo de Naciones Unidas

El Comité de Vivienda y Gestión de Suelo de la Comisión Económica para Europa de Naciones Unidas está integrado por representantes de Suiza, Alemania, Holanda, Eslovaquia, Albania, Georgia, y a partir de ahora, España.

El Ministerio español de Vivienda ha sido elegido para integrarse en el Bureau del Comité de Vivienda y Gestión del Suelo de la Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas. La decisión fue tomada el pasado día 20 de Septiembre, durante la clausura de la Reunión Ministerial de dicho comité, celebrada en Ginebra y presidida por la ministra de Vivienda española, María Antonia Trujillo.

El Bureau del Comité de Vivienda y Gestión del Suelo de Naciones Unidas es el órgano de dirección ordinario, que se reúne dos veces al año, encargado de supervisar la puesta en práctica del programa de trabajo establecido en la sesión plenaria. Para las sesiones 2007-2008 se han destacado, como objetivos principales, la integración social y económica a través de las políticas de desarrollo de los asentamientos humanos del siglo XXI, de acuerdo a la Declaración del Milenio de la ONU, así como la adecuada planificación de las zonas residenciales en las ciudades.

La Reunión Ministerial, en la que España participó por primera vez al más alto nivel, ha finalizado con una declaración aprobada por los 14 ministros y viceministros de los sectores de vivienda, infraestructura y transporte de los diferentes países europeos, del Cáucaso y de Asia Central, donde se reconoce el importante papel de la vivienda protegida, la planificación territorial y una política adecuada de suelo para salvaguardar la cohesión social y el desarrollo sostenible en las ciudades ■



(Fuente: Revista Spanish Real Estate)





Héctor Díez del Corral,
Ingeniero Industrial y
Responsable de Optimización
y Gestión de Espacios en
Hewlett Packard España

La optimización de espacios en Hewlett Packard

Fama Systems lleva 14 años realizando la gestión de espacios en las instalaciones de Hewlett Packard de Sant Cugat del Vallés (Barcelona).

Este centro comenzó funcionando como productor de impresoras, convirtiéndose en el año 93 en el responsable mundial de la gama de impresoras de gran formato de HP. En el 94 se duplica la plantilla de su departamento de I+D y en el 2000 se trasladan las líneas de producción a Singapur y al Este de Europa, permitiendo que HP Sant Cugat se convierta en un centro multinegocio y reforzando todavía más sus actividades en I+D.

Actualmente, el Centro de Negocios de Sant Cugat se compone de 6 edificios con un área construida de 39.000 m². Estas instalaciones acogen a unos 2.400 trabajadores en total y se caracterizan por una distribución abierta, dónde se trabaja por proyectos y dónde se busca la mayor flexibilidad posible para adaptarse a su dinámico ritmo (con un volumen aproximado de 500 "moves" o traslados internos en un año normal).

*Hemos tenido la oportunidad de hablar con **Héctor Díez del Corral**, Ingeniero Industrial y Responsable de la Optimización y Gestión de los Espacios de Hewlett Packard para toda España y esto es lo que nos cuenta...*

► ¿Qué nivel de importancia tiene la gestión y optimización de los espacios en unas instalaciones como las de Hewlett Packard Sant Cugat?

Una gestión de espacios eficiente implica una importante reducción de costes operativos y, por lo tanto, un beneficio directo para la compañía.

En nuestro día a día estamos rodeados de un número cada vez mayor de nuevas tecnologías (portátiles, PDA's, telefonía móvil, wireless, etc), dando lugar a una nueva concepción en la manera de trabajar, sin embargo, nuestros puestos de trabajo no se han adaptado del mismo modo a esta evolución.

Desde Hewlett Packard se está tratando de conseguir esa convergencia entre las nuevas tecnologías y la creciente movilidad de los trabajadores, con puestos que se adapten a las nuevas características y necesidades.

Hay funciones, como las comerciales, dónde estos aspectos son más evidentes, pero la tendencia futura es extrapolar la flexibilidad que se está consiguiendo con los puestos comerciales a otras funciones. Generalmente, un trabajador altamente cualificado está, más o menos, un 40% del tiempo en su puesto de trabajo, por lo que no es necesario que tenga un mismo puesto asignado el 100% del tiempo. Para él será más cómodo y práctico tener la posibilidad de utilizar un menú de puestos con diferentes características, según la necesidad de trabajo de cada momento (por ejemplo, su necesidad será muy distinta cuando tenga que trabajar en equipo, que cuando tenga que estar solo y totalmente concentrado ante el ordenador para preparar una oferta). Del mismo modo, para la empresa supondrá un ahorro no tener que proveer un puesto de trabajo asignado a cada trabajador.

► Teniendo en cuenta esto, ¿cómo organizáis vosotros el espacio de trabajo? ¿Qué puestos tipo tenéis?

Existen básicamente dos puestos de trabajo tipo a nivel corporativo en Hewlett Packard: los *Dedicados* y los *Móviles* (móviles).

Los *Dedicados* serían el sinónimo de los puestos asignados. Son las superficies de trabajo asignadas a cada empleado, que varían según el tipo de actividad que desarrolla, de manera que un ingeniero de I+D que trabaje con elementos de gran formato seguramente necesitará mayor superficie que una persona que desarrolle un trabajo administrativo.

Los *Móviles* son puestos de trabajo compartidos, pero que tienen asociados a ellos otras áreas de trabajo que facilitan la colaboración entre los trabajadores.

Normalmente se calcula un ratio de 1 espacio para cada 3 empleados, por ejemplo, en el caso de las salas individuales. Esto es calculado para poblaciones muy grandes de empleados y teniendo en cuenta la fluctuación que provoca la movilidad del trabajo diario, de modo que apenas se dan problemas de espacio.

También disponemos de otro tipo de espacios, como son los Laboratorios, que ocupan un total de 4.000 m² en Sant Cugat, o las Salas de Reunión, algunas de ellas despanelables para adaptarse a un elevado número de asistentes, y con un ratio aproximado de 1 sala cada 38 empleados.

► En la clasificación de puestos de trabajo, ¿no hay ninguna diferenciación por rango jerárquico?

En principio no. Hewlett Packard se caracteriza por no tener despachos. Todo son espacios abiertos y cuando estás dentro, a primera vista, no distingues el puesto de un directivo del de otro empleado. Lo único que los diferencia son los elementos (recursos) necesarios para su trabajo de los cuales se les provee. Es decir, el puesto de un directivo necesitará tener, por ejemplo, una mesa adicional para su secretaria, una pequeña mesa de reuniones acoplada a su puesto para reuniones informales con miembros de su equipo, etc, pero todo ello no se le da por el hecho de ocupar un determinado rango jerárquico, sino por la necesidad que se desprende de su trabajo.

Por supuesto, este aspecto implica un cambio, no sólo físico del espacio, sino también cultural por parte de los trabajadores. Tradicionalmente, cuanto mayor era el nivel jerárquico de alguien, mayor espacio y más aislamiento se le daba, pero en realidad es entonces cuando se necesita menos espacio (porque se suele viajar más) y menos aislamiento (hasta cierto punto, porque es importante facilitar el contacto con el equipo).



Continúa...



► ¿A qué nivel influye en todo ello la filosofía corporativa de Hewlett Packard?

A un alto nivel. Piensa que Hewlett Packard tiene como filosofía básica la de fomentar la calidad del ambiente laboral y el acceso de todos los empleados a cualquier nivel jerárquico, facilitando, así, la comunicación y el flujo de ideas.

De esta manera, como todos los puestos han de ser accesibles, se han eliminado los despachos y cualquier barrera arquitectónica. Esto, además de crear un ambiente de "puertas abiertas", característico de la cultura empresarial de nuestra organización, da lugar a una importante reducción del espacio y, por lo tanto, del gasto.

► Y más allá de esta filosofía global, ¿hay algún aspecto que diferencie al centro de trabajo de Sant Cugat?

El centro de Sant Cugat es singular dentro de Hewlett Packard, porque se trata de un centro multinegocio con una actividad principal de I+D para impresoras de gran formato, que en términos de espacio supone un 60% del total de la superficie.

Esto conlleva que el trabajo se realice por proyectos de duración limitada y no por departamentos, por lo que, esos puestos han de ir adaptándose a cada uno de los proyectos en los que intervienen.

De aquí se desprende el alto volumen de traslados internos o *moves* que se producen las instalaciones de Sant Cugat. La gente constantemente ha de ir reubicándose y adaptando sus espacios al nuevo proyecto.

► ¿Qué procedimientos y recursos habéis tenido que crear para poder asumir tal volumen de movimiento?

El área de Facility ha creado un *helpdesk* para servir de canal entre el usuario o solicitante del traslado y quién lo ejecuta y supervisa, así como con el proveedor final de mobiliario.

Aquí Fama Systems juega un papel muy importante, ya que se encarga de llevar a cabo toda la ejecución del proceso de reubicación, desde la búsqueda de diferentes alternativas con el usuario hasta el trato con los proveedores subcontratados y la coordinación y supervisión de que todo el cambio se realice adecuadamente.

En cuanto al traslado físico en sí, hasta hace un año, en Sant Cugat se movía el puesto entero (mesa, silla y resto de elementos), pero esto se hacía porque no había una estandarización de mobiliario. Ahora se ha realizado esa estandarización y la tendencia a corto plazo será que se muevan las personas y no los puestos, con lo que se reducirán los costes de traslado y se ganará flexibilidad (más puestos *mobile* y menos puestos asignados).

► ¿Por qué se escogió a Fama Systems para ayudaros en esta gestión del espacio?

Sobre todo por su alto nivel de especialización, conocimiento y experiencia en el sector del Facility Management y por el dominio de las herramientas necesarias para cubrir las diferentes necesidades de nuestra organización, en lo que respecta a la gestión eficiente de los espacios. Otra ventaja importante es el alto grado de implicación que Fama Systems tiene con Hewlett Packard, ya que se trata de profesionales que trabajan *full time* en nuestras instalaciones, codo con codo con nosotros, ayudándonos, respondiendo a nuestra necesidades de manera inmediata y con un servicio de calidad, desde hace 14 años.

Y todo ese conocimiento e implicación se concreta en 2 actividades o perfiles determinados:

-Por un lado, un perfil más dedicado a la gestión diaria de traslados en Hewlett Packard Sant Cugat (negociación con los usuarios, búsqueda de alternativas, verificación de que todo se realice correctamente, coordinación de las partes subcontratadas implicadas, etc.)

-Por otro lado, un perfil más técnico, encargado de la delineación y levantamiento de planos de todos los proyectos que se realizan en Hewlett Packard Iberia (España y Portugal), como pueden ser la realización de los planos correspondientes a nuevos edificios o módulos construidos, reformas y acondicionamientos de nuevos centros de trabajo, etc.

► En resumen, ¿cuál es la tendencia futura de Hewlett Packard en lo que a optimización de espacios se refiere?

Hewlett Packard continuará en su línea de introducción y consolidación, a nivel global, de sistemas de estandarización y flexibilización de los espacios de trabajo.

► Y para acabar, ¿crees que en España las empresas están prestando suficiente atención a la optimización de sus espacios o todavía queda mucho por hacer?

Me consta que hay otras compañías implantadas en España que tienen la misma tendencia que nosotros, en especial aquellas que cuentan con un elevado volumen de empleados y de m² de superficie, pero todavía queda mucho camino por recorrer, sobre todo en lo que respecta al cambio cultural (lo que comentábamos en la desaparición de los puestos asignados y de la tradición jerárquica).

Pero los datos pesan y es que si la empresa crece y no se realiza paralelamente una gestión eficiente del espacio físico, los costes se van a ir multiplicando. Es decir, el hecho de que una empresa crezca un 3% no se traduce en un aumento del 3% de los gastos vinculados a espacios, sino en un porcentaje bastante mayor, por lo tanto, si no introduces políticas y estándares adecuados no vas a poder absorber tal crecimiento en tus superficies actuales y vas a tener que aumentar los costes por empleado.

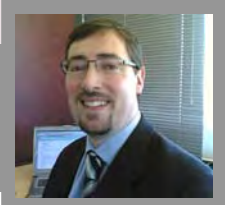
De este modo, una gestión eficiente del espacio implica un beneficio doble para la compañía, por un lado, permite absorber un mayor volumen de empleados (resultado de un crecimiento del negocio), pero a la misma vez, por otro lado, mantiene los costes fijos (no aumentando proporcionalmente el nº de puestos asignados, reorganizando a los empleados a través de puestos móviles, estudiando con detalle la superficie destinada a zonas comunes, así como su nivel y tipo de utilización, etc.), provocando así un incremento en la productividad de la empresa ■



resolvemos sus dudas



¿Cómo se integra FAMA/AFM con los sistemas ya existentes en mi compañía?



Es imprescindible partir de un **análisis** previo de los **sistemas y tecnologías** que utiliza actualmente la organización en la que se deberá integrar FAMA/AFM.

A través de este análisis, conseguimos avanzar en la **definición de los sistemas a integrar**, obteniendo información acerca de las **coincidencias entre los mismos**, es decir, si tecnológicamente son compatibles y tienen un denominador común por dónde realizar el traspaso de información de uno a otro.

Paralelamente, también deberemos saber **cuál es la información (datos) a traspasar**, ya que los **tipos de datos** son **diversos**: encontramos desde personas, estructuras y edificios, hasta facturas, elementos de inventario, centros de coste, con la complicación de que todos ellos se desglosan en muchos otros y que suele haber una vinculación entre unos y otros. Aparte de su diversidad, **cada tipología de datos** suele provenir de un **sistema determinado**.

Con toda esta información, deberemos **establecer cuál es el sistema "padre"**, es decir, el sistema de origen de los datos y cuál es **el de destino**, así como el **tipo de tecnología** más apropiada para realizar esa integración, ya sea *online* (los dos sistemas a integrar están estrechamente comunicados, de manera que cuando se hace un cambio en uno, se modifica también en el otro) o *batch* (no hay interactividad).

Tras esto, se **estudia la mejor manera de realizar el traspaso**, por lo que habrá que analizar exhaustivamente cuáles son los **circuitos de trabajo de la organización**, **prever posibles casos y definir procedimientos** de actuación. También es importante tener claro cómo se gestionará el sistema de destino.

Para todo ello, es imprescindible mantener una **comunicación cercana con nuestro interlocutor** en la organización cliente, cuyo perfil, en una primera fase, acostumbra a representar al **usuario** (por ejemplo, el responsable final de las áreas dónde se implanta la aplicación), es decir, no suele ser técnico y, por otro lado, en una segunda fase, tratamos directamente con la **persona de sistemas** (perfil técnico).

En cuanto a las dificultades más comunes con las que nos podemos encontrar en una integración, son destacables:

► La **calidad y/o fiabilidad de los datos** a traspasar, por ejemplo, un cliente que quiera gestionar los datos de todo el personal de España, pero que su sistema actual no disponga de un filtro que permita acotar por ese concepto o que la información de la que disponga el sistema esté obsoleta. Ante una situación así, la experiencia y, en consecuencia, la previsión por parte del proveedor será crucial para acordar con el cliente la solución más adecuada en ese caso concreto.

► Otra dificultad podría ser que los **casos de gestión del sistema**, que previamente se han elaborado de acuerdo a lo que el cliente comunica al proveedor, **no sean del todo correctos** (que se haya dejado algún paso o dato o que se haya definido algo incorrectamente).

En este caso, nuevamente la experiencia del proveedor le permitirá avanzarse y extraer la información necesaria del cliente de forma adecuada para no dejarse nada importante.

► También puede haber **dificultades de tipo técnico**, es decir, que haya sistemas con tecnologías incompatibles o que los sistemas de la empresa de dónde se tenga que extraer la información no funcionen bien. Todo ello habrá que detectarlo y solventarlo en la fase de análisis.

► Otro punto a tener en cuenta y al que prestar especial atención podría ser la **comunicación y puesta en común con todas las partes del cliente implicadas**, de manera que consigamos extraer la información necesaria y encontrar puntos en común a posibles divergencias entre las diferentes áreas que van a ser usuarias del sistema. Todo ello deberá quedar definido desde un primer momento y el proveedor deberá tener suficiente capacidad y agilidad como para realizar esa labor de intermediación y obtener esos puntos comunes de acuerdo.

Teniendo en cuenta todo esto, **en Fama Systems contamos con una serie de puntos fuertes** que nos permiten, tanto a nosotros como a nuestros clientes, disfrutar de una cierta "tranquilidad" a la hora de llevar a cabo esta fase de integración:

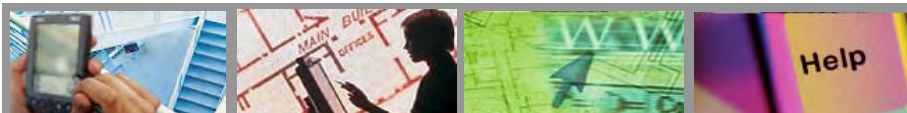
► La **flexibilidad tecnológica** y los estándares que utilizamos.

► El **knowhow y la experiencia** de una década realizando este tipo de integraciones, así como el conocimiento de las necesidades de las organizaciones españolas, tanto públicas como privadas, que nos permiten avanzarnos al cliente y proponerle soluciones y alternativas adecuadas a su situación concreta.

► La **capacidad, formación y profesionalidad** de nuestro **equipo**, no sólo a un nivel técnico, sino a la hora de conseguir un feedback y una implicación constante con el cliente, ayudándolo y respondiendo a sus necesidades.

► Nuestra aplicación se ha desarrollado buscando la mayor **fiabilidad, flexibilidad y capacidad de parametrización**, con el objetivo de facilitar la integración y posterior funcionamiento de la aplicación.

► Además, el hecho de estar desarrollada en un **entorno amigable** y de ser **fácilmente escalable** hace que sea muy valorada por el usuario, debido a su facilidad de uso y de mantenimiento ■



Josep Romeu
Jefe de Proyectos de Implantaciones
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



"VI MESA REDONDA DE FAMA SYSTEMS" (Madrid, 22 de Noviembre de 2006). La semana pasada se celebró en Madrid una nueva Mesa Redonda de Fama Systems, en la que el D. Benito Cesteros, Director del Área de Facility Management de DELOITTE, compartió con el resto de asistentes su experiencia a la hora de llevar a cabo una adecuada gestión y optimización de los espacios de su sede en Torre Picasso.

Partiendo de la crisis del Windsor y su proceso de reubicación, el Sr. Cesteros mostró la metodología y herramientas que utiliza Deloitte a la hora de conseguir llevar a cabo una adecuada gestión integral de sus espacios e inmuebles, así como los beneficios que se obtienen de ello.

Como conclusión, quedó demostrado que la actividad de Facility Management dentro de una organización, dotada de las herramientas adecuadas, aún sin pertenecer a su *core business*, tiene la capacidad de contribuir a incrementar notablemente la rentabilidad de la empresa.

Para finalizar, antes de la comida, tuvo lugar una visita a Torre Picasso, dónde los asistentes tuvieron acceso a lugares tan curiosos y privados como el helipuerto o la sala de control de la Torre.

La jornada fue un éxito, tanto por el volumen de asistentes (cerca de medio centenar), que nos obligó a colgar nuevamente el cartel de "completo", como por el nivel y grado de satisfacción de los mismos.



Jornada Técnica "SIC 20 años" (Bilbao, 21 de Septiembre de 2006). Coincidiendo con su 20 aniversario, SIC Servicios Informáticos Consulting ha celebrado una jornada técnica compuesta por sesiones paralelas sobre "ciudades digitales", "recursos humanos", "técnica de sistemas", "movilidad" y "facility management", amenizada con una serie de actividades lúdicas, en el fantástico entorno del Palacio Urgoiti. La convocatoria ha contado con un elevado número de asistentes y la valoración que estos han hecho del evento ha sido positiva.



Próximamente: "V DESAYUNO DE TRABAJO DE FAMA SYSTEMS". Tendrá lugar en el Auditorio de la Torre AGBAR (Barcelona) durante la primavera de 2007 (todavía no hay fecha determinada). Este Desayuno de Trabajo pretende ser un **punto de encuentro** para los **profesionales** de los diferentes ámbitos del Facility Management dentro de las compañías, dónde poder escuchar **interesantes conferencias** realizadas por **ponentes de nivel**, así como **intercambiar opiniones y experiencias** con compañeros de profesión. ¡Es una magnífica ocasión para salir unas horas de la oficina!

Si desea recibir información sobre este evento, puede ponerse en contacto directamente con **Natalia Roig**, a través del mail natalia.roig@fama-systems.com

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. 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!