



### Reportaje en profundidad

- *El nacimiento de Fama-GAP, la Solución para la Gestión de los Activos Públicos*

### Actualidad FM

- El ROI de un proyecto integral de Facility Management
- Facility Manager, la profesión más valorada

### Facility Manager

- Entrevista con...

**Imma Turu**, Directora General de Patrimonio de la Generalitat de Cataluña

### Resolvemos sus Dudas

### Eventos & Jornadas

### Su opinión nos importa

## Editorial

Apreciado/a amigo/a



¡Bienvenido a FaMa News!

Esta nueva edición de Otoño está especialmente dedicada a las Administraciones Públicas, de manera que comenzamos con un **Reportaje en Profundidad** sobre Fama-GAP, la nueva solución que Fama Systems ha desarrollado para la Gestión de los Activos Públicos de las Administraciones Locales.

En **Actualidad FM** mostramos un resumen del estudio realizado, a partir de un caso hipotético, para ayudarnos a tener una idea más clara de los beneficios y el ROI que se obtienen al emprender un proyecto integral de Facility Management.

Por otro lado, también en **Actualidad FM**, nos hacemos eco de un reportaje publicado en el diario La Vanguardia sobre los salarios de los recién titulados, donde se establece un ranking en el que el perfil de Facility Manager es el mejor retribuido.

En **Entrevista con...** hemos tenido el placer de contar con **Immaculada Turu**, Directora General de Patrimonio de la Generalitat de Cataluña, quien nos ha hablado, entre otras cosas, sobre las nuevas estrategias de gestión patrimonial, que se están llevando a cabo desde su Departamento.

¿Cómo surgió la idea de desarrollar un producto exclusivo para Ayuntamientos, como es Fama-GAP?... Ésta es la nueva cuestión que nuestro experto de este número, **David Cortés**, abarca en la sección **Resolvemos sus Dudas**.

Finalmente, no se pierda la información sobre los últimos **Eventos y Jornadas** realizados.

Esperamos que este nuevo número sea de su interés.

Atentamente,

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



## El nacimiento de FAMA-GAP, la Solución para la Gestión de los Activos Públicos

*Con FAMA-GAP, las Administraciones Locales disponen de la herramienta adecuada para la óptima gestión de los bienes y servicios que componen la Vía Pública, ofreciendo al Ciudadano un medio de fácil comunicación con la Administración.*

### Situación de partida

En las últimas décadas, la Administración Pública, ha vivido una importante evolución tecnológica que ha de llegar a todos los ámbitos y escenarios. Desde la **Administración en Papel** de los años 80, se pasó a la **Informatización de algunos Procesos**, a principios de los 90, y a la **Presencia de Internet**, a finales de los 90, hasta que en 2002 se produjo una importante **Modernización Tecnológica en las Dependencias Administrativas**.

Desde el año 2005, se han empezado a escuchar términos como **"Gobierno Electrónico"**, **"Administración conectada"**, **"Ciudad Digital"**, etc.

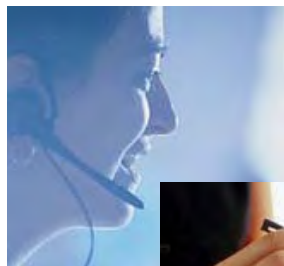
En la actualidad, **las Administraciones Públicas** requieren de soluciones tecnológicas que les ayuden a **mejorar los procesos de gestión** de los activos públicos, para que éstos estén siempre en **buenas condiciones de uso**, para **controlar y reducir el gasto** de mantenimiento que dichos activos originan, así como para aumentar la **calidad del servicio y la satisfacción del ciudadano**.



### El reto de Fama Systems

Ante esta realidad y con el objetivo de cubrir tecnológicamente todos los escenarios de gestión de la Administración, Fama Systems idea un **Sistema de Información**, destinado a la **Gestión Integral de Activos y Servicios** de la Administración Pública. Esta solución informática, **soportada por las últimas tendencias tecnológicas del mercado**, combina un conjunto de funcionalidades desarrolladas con tecnologías Web, GIS (mapa digital) y dispositivos móviles (PDA, Pocket PC, etc).

Con ella se pretende dotar a la Administración Pública de una **herramienta parametrizable, sencilla y flexible** que **facilite su labor de gestión**, desde **un núcleo de información** capaz de **dar servicio a las distintas áreas** de actividad de la institución: Gerencias, Territorio, Mantenimiento, Urbanismo, Atención Ciudadana, Patrimonio, Medio Ambiente, entre otras.



## La Solución: Fama-GAP

Fama-GAP, es un Sistema de Información, destinado a la Gestión Integral de Activos y Servicios de la Administración Pública.

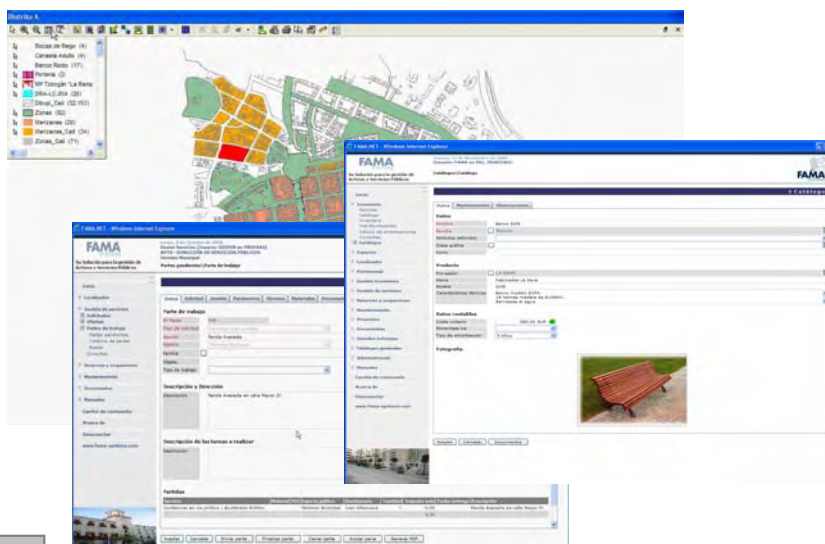
Esta solución informática esta soportada por las **últimas tendencias tecnológicas del mercado**, combinando un conjunto de funcionalidades desarrolladas con **tecnologías Web, GIS (mapa digital) y dispositivos móviles** (PDA, Pocket PC, etc.)

Fama-GAP pretende ser una **única herramienta con múltiples alcances**:

- ▶ Por un lado, se trata de un **Sistema de INFORMACIÓN** que le **permitirá CONOCER QUÉ HA DE GESTIONAR** (qué tiene, dónde y cómo lo tiene, cuánto le cuesta, qué nivel de servicio recibe y proporciona), logrando una **elevada OPTIMIZACIÓN DEL TRABAJO**.
- ▶ Por otro lado, se trata de un **Sistema de ATENCIÓN al CIUDADANO (VIA PUBLICA ONLINE) y CANAL ÚNICO de COMUNICACIÓN**, con procesos de trabajo mejorados y menor tiempo para satisfacer peticiones.
- ▶ Para acabar, pretende ser un **Sistema de APOYO A LA GESTIÓN**, que se adapta a los procesos de GESTIÓN DE LA ADMINISTRACION PUBLICA, proporcionando una **alta flexibilidad y adaptabilidad**, y a los procesos de **BUSINESS INTELLIGENCE, facilitando la toma de decisiones** sobre información estructurada y analizable.

Algunas de las características que podrían definir a esta nueva herramienta son:

- ▶ Íntegramente **desarrollada por Fama Systems**.
- ▶ Sistema **modular**. Posibilidad de activar/desactivar módulos según áreas de interés.
- ▶ **Personalizable**, adaptable a la estructura organizacional.
- ▶ Cimentada sobre **tecnología basada en estándares**.
- ▶ Flexible, abierta y fácilmente **parametrizable**.
- ▶ Garantiza una total **integridad de información gráfica y alfanumérica**.
- ▶ **Multi-idioma**.
- ▶ Dispone de **servicios de mensajería interna**.
- ▶ Herramientas para la **definición de procesos**.
- ▶ Con un **diseño de datos interrelacionados**.
- ▶ Preparada para **interfaces con Sistemas propios** (ERP, Base de Datos Territorio, Contables, Expedientes, PDA y Otros).



## ¿Qué conseguirá con Fama-GAP?

- ▶ Con Fama-GAP, desde un **único sistema integrado**, usted podrá controlar la **gestión relativa al inventario de elementos urbanos**, la **gestión gráfica** de los activos, **gestión de inmuebles**, **documental**, **portal ciudadano**, **solicitud de servicios**, **gestión del mantenimiento**, **proyectos y obras**, **patrimonio**, entre otros.
- ▶ Disfrutará de un **canal único** de comunicación **vía Web** para la **gestión eficiente** de los recursos y servicios.
- ▶ Trabjará con **indicadores de gestión** en términos de tiempo, calidad, economía y eficiencia, que **aseguran el éxito en la toma de decisiones**.
- ▶ Logrará **optimizar** al máximo los **recursos vinculados a los bienes públicos**, **reduciendo los costes de gestión y añadiendo valor** a la **Administración**.
- ▶ Dispondrá de una **herramienta de gestión y actualización** de datos desde **dispositivos móviles**, que faciliten los trabajos de **los agentes** operadores que, por su labor, han de trabajar con **movilidad geográfica sobre el territorio**.
- ▶ Conseguirá **centralizar** los **datos y tareas** en un **único sistema**, **vinculado a las bases de datos territoriales**, que permitan una ágil gestión gráfica y alfanumérica de los bienes y servicios.
- ▶ Por fin, podrá ofrecer al ciudadano un **servicio mucho más eficiente y de mayor calidad**, facilitando una **comunicación directa con la administración** para gestionar las incidencias las 24 horas del día, **facilitando la relación de la administración con el ciudadano**, dotando a estos de un medio sencillo y eficaz para tramitar avisos de incidencias de la vía pública y **para participar** en el **proceso de gestión del mantenimiento y bienestar** de la ciudad.

En resumen, Fama-GAP pretende ser mucho más que un sistema informático, convirtiéndose en un verdadero aliado tecnológico para las Administraciones Públicas Locales ■

 Solicite más información en [info@fama-systems.com](mailto:info@fama-systems.com)

## El ROI de un proyecto integral de Facility Management

Recientemente, desde Fama Systems se ha realizado un estudio basado en un caso hipotético que nos puede ayudar a justificar la necesidad y ventajas de llevar a cabo un proyecto integral de FM.

Partimos de una serie de datos de la Organización objeto de la hipótesis:

Nº de Puestos de Trabajo (PT) administrativos	40.000
Localización	80% Madrid - 20% Resto de España
Régimen de Ocupación	Alquiler

Por otro lado, partimos de un precio mensual medio/m<sup>2</sup> estimado en zona media-alta de Madrid, en régimen de alquiler, de 27 €/m<sup>2</sup> (según datos extraídos de un estudio de Aguirre Newman) y de un precio mensual medio estimado del resto de España, en régimen de alquiler, de 15 €/m<sup>2</sup>.

Teniendo en cuenta esto y con la hipótesis de que un 80% de los inmuebles gestionados por la Organización en cuestión se encuentren en Madrid y un 20% en el resto de España, el precio mensual medio es de 24,6 €/m<sup>2</sup>.

Por otro lado, contemplamos un ratio medio de ocupación por Puesto de Trabajo de unos 22 m<sup>2</sup> de área útil, equivalente a unos 31,4 m<sup>2</sup> de área alquilable, aproximadamente un 30% más, teniendo en cuenta los resultados del Benchmarking de la SEFM (Sociedad Española de Facility Management). Según los datos extraídos del Benchmarking de la SEFM, la superficie media en m<sup>2</sup> dedicada a un PT es de 14,50 m<sup>2</sup> de área alquilable y 14,50 m<sup>2</sup> de área útil.

Con los datos anteriores, calculamos que nuestra Organización objeto de la hipótesis debe gestionar un total de 1.256.000 m<sup>2</sup> de área alquilable (880.000 m<sup>2</sup> área útil), sólo en puestos administrativos (teniendo en cuenta la hipótesis de 40.000 PT x 22 m<sup>2</sup> útiles/ 31,4 m<sup>2</sup> alquilables de media por PT).

De este modo, el coste total estimado del alquiler sería:

Nº de Puestos de Trabajo (PT) administrativos estimados	40.000 PT
M <sup>2</sup> Totales de área alquilable	1.256.000 m <sup>2</sup>
€/m <sup>2</sup> mes (promedio)	24,6 €/m <sup>2</sup>
€/m <sup>2</sup> año (promedio)	295,2 €/m <sup>2</sup>
<b>COSTE TOTAL ALQUILER/ AÑO</b>	<b>370.771.200 €/ año alquiler</b>

No podemos olvidar sumar, a este importe total de alquiler, el gasto correspondiente a los gastos de explotación.

En el siguiente cuadro, detallamos los promedios de los principales gastos de explotación anuales de una organización media española:

CONCEPTO	COSTE PROMEDIO (€/m <sup>2</sup> área alquilable)
Mantenimiento	39,2 €
Limpieza	27,7 €
Suministros	27,6 €
Vigilancia	41,6 €
Gastos comunes edificio	66,0 €
<b>TOTAL GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>202,0 €</b>

*Datos extraídos del Benchmarking de SEFM (Sociedad Española de Facility Management) de 2005, con el correspondiente incremento de IPC, de acuerdo al cálculo del INE (Instituto Nacional de Estadística)*

De este modo, el coste total estimado por año será como se muestra en el siguiente cuadro:

Gasto anual Alquiler medio estimado/ m <sup>2</sup>	295,2 €/ m <sup>2</sup> anuales
Gasto anual Explotación medio estimado/ m <sup>2</sup>	202,0 €/ m <sup>2</sup> anuales
Total Gasto anual medio estimados/ m <sup>2</sup>	497,2 €/ m <sup>2</sup> anuales
Promedio m <sup>2</sup> estimados/ PT	31,4 m <sup>2</sup> / PT
Total coste medio anual estimado/ PT	15.612 €/ PT anuales
Nº total estimado de empleados (PT)	40.000 PT
<b>COSTE TOTAL ESTIMADO POR AÑO</b>	<b>624.480.000 €</b>

Partiendo de los datos anteriores y teniendo en cuenta que, desde nuestra experiencia, existe un porcentaje de ahorro de entre el 5 % y el 20%, como resultado de llevar a cabo una adecuada gestión de Facility Management por parte de las Organizaciones, podríamos establecer la siguiente estimación (partimos de una media del 12,5 % de ahorro):

Ahorro anual	78.060.000 €
Ahorro en 5 años	390.300.000 €

A la vista de los datos resultantes de esta hipótesis, nos hacemos una idea aproximada del ROI que se desprende de un proyecto integral de Facility Management.

Pero para que esto funcione, es imprescindible que el proyecto de FM incorpore las adecuadas políticas y herramientas que nos permitan llevar a cabo una optimización global de nuestros recursos, inmuebles y patrimonio, de acuerdo a nuestras necesidades particulares y a nuestra realidad actual y que, además, nos ofrezca la información necesaria para tomar las decisiones oportunas en cada momento ■

## Facility Manager, la profesión más valorada

Según un estudio de la consultora Page Personnel, en el que se analizan los salarios de los recién titulados que acceden a los primeros empleos, el perfil de Facility Manager es el mejor retribuido de la lista, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

Secretaria	15.000 €
Administrativo ventas	16.000 €
Auxiliar contable	17.000 €
Gestor cobros	17.000 €
Comercial	17.000 €
Assistant Marketing	18.000 €
Ingeniero Proyectos	18.000 €
Administrador BBDD	21.000 €
Asset Manager	25.000 €
<b>Facility Manager</b>	<b>27.000 €</b>

Según este estudio, los recién licenciados en Ciencias Sociales y Letras pueden encontrar la mayor selección de primeros empleos relacionados con servicios o turismo, con remuneraciones entre 16.000 y 20.000 € brutos anuales, ya que son puestos que no requieren una gran experiencia previa, aunque sí una buena predisposición y capacidad para tratar con clientes.

En cambio, los sectores relacionados con la tecnología y la ingeniería son los que ofrecen un salario más elevado, entre 18.000 y 24.000 € brutos anuales.

Por otro lado, se alerta sobre la alta temporalidad existente entre los jóvenes, que sigue representando un elevado porcentaje de los contratos laborales en este colectivo ■



**Immaculada Turu**  
Directora General de Patrimonio de la Generalitat de Cataluña

## La política de racionalización de la Dirección General de Patrimonio de la Generalitat de Cataluña

*La Dirección General de Patrimonio de la Generalitat de Cataluña, perteneciente al Departamento de Economía y Finanzas, es uno de los más importantes operadores inmobiliarios, con 4.300 inmuebles, 8 millones de m2 de superficie construida y 130 millones de m2 de superficie de terreno.*

*Son remarcables las estrategias de racionalización de espacios, concentración de sedes y reducción de costes que está llevando a cabo dentro de su política de gestión patrimonial.*

*Immaculada Turu es Economista (especialidad de Empresa, Inversión y Finanzas) y experta en Gestión y Control dentro del sector público. Ha sido Adjunta al Gerente de Finanzas de la Universidad de Barcelona, Gerente de Catastro, Interventora de la Generalitat, Tesorera del Ayuntamiento de Figueras y de Barcelona y, desde 2004, lidera la Dirección General de Patrimonio de la Generalitat de Cataluña.*

*Hemos tenido la oportunidad de hablar con ella y esto es lo que nos cuenta...*

### ► ¿Cuáles son los principales ámbitos de actuación de la Dirección General de Patrimonio?

Por un lado, está el ámbito del **Patrimonio Inmobiliario**, dónde se engloba la conservación, gestión y explotación de los bienes y derechos que integran el patrimonio de la Generalitat.

En este ámbito se contempla la parte de seguros (prevención y gestión de los riesgos, tanto de los bienes y derechos, como del personal a su servicio) y la gestión de herencias (liquidación y distribución de aquellas herencias de las que no hay testamento ni herederos y que, por lo tanto, pasan a la Generalitat, quién destina los importes a entidades de carácter benéfico y social).

Por otro lado, se encuentra el **Patrimonio Material y Financiero** de todas las empresas de la Generalitat.

En este ámbito, quedaría englobado el inventario de bienes, la supervisión y defensa de la correcta gestión de los mismos, la gestión de vehículos de representación.

### ► ¿Cuál es el volumen aproximado de los bienes inmuebles que componen el patrimonio inmobiliario de la Generalitat?

Hablaríamos de unos 4.300 inmuebles, 8 millones de m2 de superficie construida y unos 130 millones de m2 de superficie de terrenos, que incluye los espacios naturales.

En cuanto a superficie construida, cabe destacar los 4 millones de m2 construidos del Departamento de Enseñanza y los 600.000 m2 del Departamento de Justicia.

Las oficinas de uso administrativo representan unos 635.618 m2 aproximadamente, sobre y bajo rasante, tal y como se muestra en el cuadro adjunto.

#### OFICINAS GENERALITAT DE CATALUÑA

	UNIDADES	M2
Barcelona	302	497.665
Girona	92	41.412
Lleida	105	43.979
Tarragona	91	49.516
Fuera de Cataluña	3	3.047
<b>TOTAL</b>	<b>593</b>	<b>635.618</b>

### ► En el año 2004, establecieron una nueva política patrimonial que pretendía racionalizar y reducir costes a través de tres claves básicas: propiedad sobre alquiler, concentración de sedes y optimización de espacios. ¿Cuál fue la motivación y objetivos de esta estrategia, así como las conclusiones que extrae de esta decisión unos años después?

En los inicios, la Generalitat tenía, como principal objetivo, disponer de presencia en todo el territorio catalán, por lo que sus esfuerzos se encaminaron, principalmente, a ubicar sedes representativas en las diferentes provincias de la manera más ágil posible. Pero, desde entonces hasta ahora, la Generalitat ha evolucionado muy rápido y ha vivido un crecimiento muy importante.

En el año 2004 nos encontrábamos con una situación de partida de gran dispersión de sedes, que se repetía en todas las provincias catalanas (Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona) y que dificultaba la labor de los equipos de trabajo que las ocupan.

De esta manera, disponíamos de inmuebles que por su ubicación, capacidad y estructura no respondían a las necesidades de trabajo actuales, a nivel funcional y práctico. Por este motivo, en el 2004, planteamos una nueva política patrimonial de racionalización de los inmuebles y espacios, que hoy aún continúa vigente.

Los objetivos fundamentales de esta nueva política son:

- Concentración de las sedes administrativas.
- Racionalización de los espacios, controlando al máximo el gasto y reduciendo los costes.
- Reducción de la competencia con las empresas privadas, evitando la excesiva presencia en el centro de las ciudades.
- Desplazamiento de sedes fuera de las capitales de provincia, fomentando el desarrollo de determinadas zonas, en complicidad con los Ayuntamientos de los municipios.

Tras unos años desarrollando esta estrategia, podemos decir que los aspectos que la motivaron siguen vigentes y hemos podido constatar, a través de las actuaciones que se han realizado o están en proceso de realizarse, que es la estrategia idónea para conseguir llegar a los objetivos propuestos.

Cabe destacar, no obstante, que este tipo de actuaciones suelen implicar procesos largos, ya que suponen decisiones estratégicas a nivel corporativo y requieren respaldo por parte de la cúpula de cada organismo de la Generalitat.



### ► ¿Cuáles son las principales operaciones que ya se han realizado o se están realizando, dentro de esta política de concentración?

Una de las más inmediatas, por ejemplo, es el traslado del CTITI (Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Generalitat de Cataluña) de su actual sede de Barcelona a L'Hospitalet.

En Barcelona ciudad, cabe destacar la adquisición de la antigua sede de AGBAR para ubicar las dependencias del Departamento de Interior.

Otro proyecto importante que se va a llevar a cabo en la ciudad de Barcelona, concretamente en los terrenos ocupados por la antigua fábrica textil de Can Batlló (Magoria), de unos 40.000 m<sup>2</sup> sobre rasante, será la construcción de nuevas oficinas administrativas, un nuevo CAP (Centro de Atención Primaria) y diversos equipamientos de servicios.



Plano de los terrenos de Can Batlló - Magoria

Por otro lado, en Figueras, en los terrenos de unos antiguos silos en desuso, construidos en las afueras, tras la Guerra Civil, para garantizar el abastecimiento de la población, y que con el crecimiento de la ciudad han pasado a formar parte del núcleo urbano, se llevará a cabo el proyecto de construcción de un nuevo CAP y un nuevo edificio que concentrará las dependencias administrativas de la Generalitat (zona del Alt Empordà) en unos 6.000 m<sup>2</sup> sobre rasante.

Actualmente, se está trabajando en la concentración de la sede administrativa de Girona en el antiguo Hospital de Santa Caterina. Lo más característico de la obra es la búsqueda de armonía entre la rehabilitación del edificio existente y el nuevo a ejecutar, combinando una distribución de espacios actual y funcional con el mantenimiento de elementos estéticos antiguos que formaban parte del edificio original del antiguo hospital.



Obras del antiguo hospital de Santa Caterina (Girona)

### ► ¿Por qué se plantearon incorporar una herramienta de gestión integral (Facility Management) en los procesos de trabajo de la Dirección General de Patrimonio?

Nuestra estructura patrimonial es muy compleja y las herramientas que se empezaron a utilizar en los años 80, ahora ya apenas cubren las necesidades de los usuarios.

De este modo, en su día, nos planteamos la necesidad de incorporar una nueva herramienta de gestión integral del patrimonio, que encajara perfectamente en nuestras estrategias y que cumpliera una serie de objetivos básicos:

- Debía ser una aplicación de mercado, ya que consideramos que esto supondría una ventaja en cuanto a coste, tiempo y funcionalidades.
- Que posibilitara una total vinculación de la información gráfica y alfanumérica.
- La aplicación debería recoger bien el inventario de patrimonio y, a la misma vez, tener capacidad para ir más allá y ayudarles de una forma global en la gestión del patrimonio.
- Debería permitir una implantación modular (por fases).

Una vez se concretaron estos objetivos, se abrió un concurso público para analizar los productos del mercado.

### ► ¿Por qué se decantaron por Fama Systems y dónde se sitúa la herramienta Fama-AFM dentro de los objetivos de la Dirección General de Patrimonio?

Tras analizar los diferentes productos que componían el mercado, nos decidimos por la aplicación FAMA-AFM de Fama Systems, fundamentalmente por cinco aspectos básicos:

- Las características de la aplicación recogen bien los requisitos de la Dirección General de Patrimonio y cubren nuestras necesidades particulares.
- Fama-AFM ofrece la información necesaria para ayudarnos a tomar las decisiones adecuadas en cada momento, con el fin de alcanzar nuestros objetivos.
- Nos motivó el hecho de que la aplicación llevara años implantada en grandes organizaciones, esto demuestra su capacidad para cubrir los "grandes" requerimientos que puede plantear una organización de la magnitud de la nuestra.
- Otro aspecto decisivo fue que Fama Systems cuenta con un gran conocimiento y experiencia en el sector y en proyectos de este tipo.
- Nos dio mucha confianza el hecho de ver que nos podría aportar mucho más que un "producto".

### ► Respecto al futuro y teniendo en cuenta la actual situación económica, ¿hacia dónde deberá ir su política de gestión patrimonial?

Nuestra política patrimonial exigirá, sobre todo, austeridad en el gasto.

Durante el año 2009 se liberarán inmuebles en propiedad, como consecuencia del traslado de juzgados a la *Ciutat de la Justícia* y de la finalización del proceso de implantación de comisarias de distrito. Esto nos permitirá acelerar el proceso de sustitución de arrendamientos por propiedad.

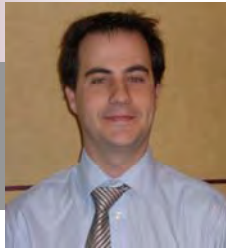
Adicionalmente, en la actual situación, van a surgir con seguridad nuevas oportunidades en el mercado, pero también vamos a tener mayores dificultades de financiación.

De este modo, nuestra actuación deberá ser especialmente racional y equilibrada, estudiando muy bien las oportunidades que se nos presenten, siendo muy selectivos y escogiendo únicamente las más adecuadas.

Precisamente, por el hecho de ser el operador más importante de Cataluña, deberemos ayudar a que el mercado se sostenga en una posición de equilibrio ■

# resolvemos sus dudas

## ¿Cómo surgió la idea de desarrollar un producto exclusivo para Ayuntamientos, como es Fama-GAP?



De un tiempo a esta parte vienen escuchándose conceptos como e-Administración, Ciudad Digital o Gobierno Electrónico. Estos conceptos nos hacen reflexionar y llegar a la conclusión de que las Administraciones Públicas están cambiando.

A día de hoy ningún Ayuntamiento quiere quedarse atrás en esta etapa de modernización en la que estamos inmersos y son cada vez más exigentes en el uso de Sistemas de Información y en el papel que estos juegan en su relación con los ciudadanos.

Desde los Ayuntamientos cada vez se opta, de forma más decidida, por soluciones informáticas que ayuden o simplifiquen sus procesos de Gestión Interna y que a su vez les ayuden a estar más próximos a sus ciudadanos. Podría decirse, ahora más que nunca, aquella premisa de que los Ayuntamientos están al servicio de los ciudadanos.

A través de los medios electrónicos que nos proporciona el Ayuntamiento, los ciudadanos queremos participar de nuestra ciudad, queremos ser escuchados y queremos que nuestras solicitudes sean atendidas y resueltas en unos plazos razonables.

Esta nueva filosofía supone un reto en la Gestión de los Ayuntamientos y más en concreto en la Gestión de la Vía Pública. Los ciudadanos deben disponer de los medios telemáticos adecuados para la generación de incidencias, reclamaciones, sugerencias o notificaciones relativas a los activos o servicios urbanos residentes en la vía pública.

Pero seamos consecuentes, de nada sirve disponer de un canal de comunicación directo con los ciudadanos desde donde se puedan reportar incidencias de la Vía Pública, si no existen internamente las herramientas apropiadas para dar respuesta a estas peticiones en los tiempos adecuados. ¡No se puede empezar la casa por el tejado!, dar acceso a los ciudadanos en la comunicación de incidencias, sin tener un sistema sólido de Gestión Integral de la Vía Pública por detrás, repercutirá en una avalancha de peticiones que no podrán ser tramitadas y gestionadas adecuadamente, provocando un efecto negativo frente al ciudadano.

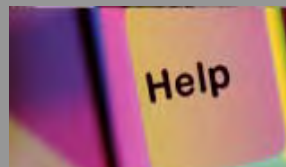
Un sistema de Gestión Integral de la Vía Pública no se puede quedar únicamente en la vertiente de gestión interna de las infraestructuras urbanas o en la de atención ciudadana, debe disponer de ambas, ya que son complementarias. De aquí a pocos años no se concebirá la una sin la otra.

En Fama Systems partiendo de la experiencia con Administraciones Públicas, aconsejados y apoyados por muchas de ellas, decidimos abordar un producto exclusivo para la Gestión Integral de la Vía Pública dirigido especialmente a Ayuntamientos, Fama-GAP.

A raíz de este conocimiento adquirido, no fuimos ajenos a la realidad y desarrollamos un sistema integral, que diera respuesta a todas las necesidades y requerimientos que los departamentos de Gestión de las Infraestructuras Urbanas tienen y que aportara un valor añadido en la comunicación directa con el ciudadano.

Un sistema de Gestión Integral de la Vía Pública no puede ser concebido si no dispone de información del inventario de elementos urbanos, conexión con la cartografía municipal, recogida y tratamiento de solicitudes ciudadanas, gestión del mantenimiento, comunicación con proveedores, gestión económica, flujos de trabajo y autorización de las peticiones, gestión de recursos humanos y materiales, integración con dispositivos móviles, entre otras funcionalidades.

Sólo si disponemos de los medios informáticos, materiales y humanos adecuados, estaremos en situación de dar un buen servicio a la ciudadanía, en la atención de sus solicitudes o incidencias de la Vía Pública. Es un objetivo que todos los Ayuntamientos, grandes o pequeños, tienen en su horizonte más próximo. Requerirá un esfuerzo grande en muchos de los casos pero estamos convencidos de que valdrá la pena. Todos saldremos ganando ■



**David Cortés**  
*Gerente de Gran Cuenta*  
Fama Systems, S.A.

Si desea formularnos alguna pregunta, no dude enviarla a [info@fama-systems.com](mailto:info@fama-systems.com)



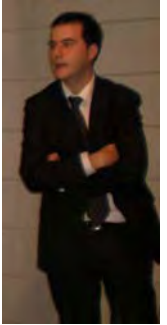
## II Sesión de Trabajo FAMA (Madrid, 30 de Septiembre de 2008)

El pasado 30 de Septiembre, Fama Systems celebró su II Sesión de Trabajo sobre la "Gestión Integral de la Vía Pública en los Ayuntamientos: Desde la gestión interna hasta el Portal del Ciudadano".

Durante la sesión, se comentó la situación del mercado, los retos imprescindibles a acometer, la importancia del papel del ciudadano en esta gestión, los requisitos que deben cumplir las soluciones informáticas que cubren estas necesidades. Todo ello, abordado dentro de la gestión integral, inventario de elementos urbanos, gestión de su mantenimiento, recursos necesarios, canales de solicitudes de servicios, gestión de obras e inversiones, cartografía integrada, dispositivos móviles (PDA's), etc.

También se presentó la nueva herramienta Fama-GAP, que ha recibido una gran acogida por parte de la veintena de Ayuntamientos que han asistido a ambas sesiones.

Las Sesiones de Trabajo dedicadas a este tema han generado un gran interés entre los responsables de una veintena de Ayuntamientos.



## Sesión de Presentación de Fama-LT (Barcelona, 22 de Octubre de 2008)

El pasado 22 de Octubre, Fama Systems presentó, en la sede del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Cataluña, el nuevo software FAMA-LT, una sencilla solución, especialmente dirigida a la mediana Organización para reducir costes en la gestión de edificios.

En épocas de crisis como la actual, se hace todavía más evidente la necesidad, por parte de las Organizaciones, de encontrar fórmulas y herramientas que les ayuden a reducir al máximo los costes que se desprenden de la Gestión de Edificios e Inmuebles, sin dejar de lado la calidad de sus instalaciones y servicios asociados.

El objetivo de esta sesión, de plazas limitadas, era identificar las principales problemáticas en la gestión de edificios y presentar la nueva solución tecnológica desarrollada para conseguir que los profesionales puedan ofrecer a su Organización el mejor servicio, optimizando sus tareas de gestión, mejorando procesos de trabajo y reduciendo al máximo los costes que se desprenden.



## Reunión de Usuarios de Intergraph (Madrid, 10 y 11 de Noviembre de 2008)

Durante esta cita, la empresa Intergraph reunió a más de 200 personas, que asistieron a diferentes ponencias de expertos en tecnología SIG, así como en otros Sistemas Informáticos, que han dado a conocer las últimas novedades y soluciones desarrolladas.



Fama Systems participó en el evento con una ponencia sobre la Solución desarrollada para la Gestión de la Vía Pública en Ayuntamientos, Fama-GAP.

## Conferencia Anual SEFM (Madrid, 26 de Noviembre de 2008)

El pasado 26 de Noviembre tuvo lugar, en el incomparable marco del Casino de Madrid, la Conferencia Anual de la SEFM (Sociedad Española de Facility Management), coincidiendo, además, con la celebración del 10º Aniversario de su fundación.

Por este motivo, además de las ponencias y mesas redondas que tuvieron lugar a lo largo de la jornada, hubo un homenaje especial para los socios fundadores de la Asociación, entre los cuales se encuentra Carmen Ramos, Directora General de Fama Systems, quién transmitió a los asistentes unas palabras en las que recordó los inicios de la SEFM.



continúa...





## Próximos Eventos de FM

- ▶ Conferencias sobre Facility Management: "Aportando Valor a su Negocio mediante el Facility Management" (MARCUS EVANS)  
Madrid, 26 y 27 de Enero de 2009
- ▶ VIII Mesa Redonda (FAMA SYSTEMS)  
Barcelona, primer trimestre 2009

Si está interesado en asistir, participar o recibir más información sobre futuros eventos, no dude en hacérselo saber, a través de [info@fama-systems.com](mailto:info@fama-systems.com)

## 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 [info@fama-systems.com](mailto:info@fama-systems.com)

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 [info@fama-systems.com](mailto:info@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!