



Case Study

La gestión de espacios en la nueva sede social de ENDESA

Actualidad FM

Euro FM 2004

Presentación del estudio sobre el mercado de CAFM en Europa.

Facility Manager

Escoger la herramienta de trabajo adecuada.

Resolvemos sus Dudas

Próximos Eventos

Su opinión nos importa

Editorial



Apreciado/a amigo/a

Gestionar el espacio en la nueva sede social de una gran organización puede convertirse en un infierno si no se cuenta con las herramientas y sistemas adecuados para conocer y controlar, de manera detallada, todos los aspectos y procesos vinculados.

Por ello, en este segundo número, dedicamos nuestro *Case Study* a la experiencia de Grupo Endesa en la gestión de los espacios de su nueva sede social en Madrid, de acuerdo a lo que nos explicaron sus Responsables en la II Mesa Redonda que celebramos allí.

A través de *Actualidad FM*, nos hacemos eco de un estudio presentado durante las Jornadas EuroFM, en el cual se expone la situación actual del mercado CAFM en Europa. Según el estudio, Fama Systems se revela como líder del mercado español de CAFM.

Asimismo, en la sección *Facility Manager*, prestamos especial atención a las herramientas más eficaces para que los profesionales del FM lleven a cabo su labor de manera ágil y eficiente.

Finalmente, *Resolvemos sus Dudas* centrándonos, esta vez, en los rasgos comunes de las organizaciones que se deciden a implantar un sistema CAFM.

Esperamos que este nuevo número sea de su agrado y, ¡no dude en continuar haciéndonos llegar sus comentarios! Realmente, *su opinión nos importa*.

Atentamente,

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





Grupo Endesa

ENDESA es la mayor empresa eléctrica de España y la primera compañía eléctrica privada de Iberoamérica. Además, es un operador relevante en el arco europeo mediterráneo y en otros países del resto de Europa. Por otro lado, tiene una presencia creciente en el mercado ibérico de gas natural, dispone de un importante nivel de desarrollo en el terreno de las energías renovables y posee participaciones en empresas del sector de telecomunicaciones.

La posición actual de liderazgo de ENDESA, es fruto del trabajo y esfuerzo de quienes han contribuido a su crecimiento y consolidación a lo largo de los 56 años de vida de la empresa.

Situación Inicial

En **Abril de 1997**, el cambio de Presidencia de Endesa da lugar a una nueva estructura de grupo en Madrid, que integra a todas las empresas participadas. Un año después, en **Abril de 1998**, se produce la fusión por absorción de todas las compañías participadas y se comienza la búsqueda de parcela para construir una nueva Sede Social que pueda albergar 1.300 puestos de trabajo. En **Octubre** del mismo año se compra la parcela de Campo de las Naciones y en **1999** se escoge al equipo de proyecto y se inicia el desarrollo del mismo; paralelamente también se escoge y se empieza a diseñar el sistema de gestión de espacios.

En ese momento, Endesa cuenta con **14 edificios** operativos distribuidos por todo Madrid, con un total de 2.040 puestos de trabajo repartidos entre esos edificios y con una **necesidad** de habilitar 2.200 y **unificar** todos esos edificios y puestos en una **única sede social**, ubicada en la nueva parcela.

Los **principales criterios de diseño** fueron optimizar al máximo el **consumo energético** y conseguir un **ambiente** de trabajo **confortable**, con la mayor **flexibilidad y modularidad** posibles. A la misma vez, se buscó la **posibilidad de alquilar** parte de la superficie y se crearon unas **instalaciones de primer nivel** para dar soporte a sus centros más críticos. Por otro lado, se cuidó el diseño, tratando de combinar un **estilo moderno y práctico** teniendo en cuenta, en todo momento, el **respeto** por el **medioambiente**.

La edificación ha quedado dividida en el **"edificio peine"** y el **"edificio zeta"**, por la forma y diseño de los mismos, y está compuesta por: **dos sótanos**, una **planta de servicios**, la **planta baja**, dónde está la entrada principal, y **5 plantas más** que conforman, en total, **90.348 m2 de superficie construida**, con los que se ha agotado la edificabilidad total de la parcela.



El reto de Fama Systems

En todo este proyecto de unificación y reubicación, Fama Systems respondía a la **necesidad** de Endesa de contar con un **sistema de información corporativo**, destinado a la **gestión** de todo su **inventario patrimonial** y de sus **espacios de oficinas** en España, que tuviera en cuenta una serie de requerimientos imprescindibles para ellos:

- Posibilidad de **diseño** de los **datos gráficos** (correspondientes a territorio, edificios, plantas, puestos de trabajo, personas, elementos de mobiliario, imágenes, documentos, etc.), **vinculados** a los correspondientes **datos alfanuméricos**.
- Herramienta **CAD**
- Sistema de Información Geográfica **GIS**
- **Utilización y adaptación** a los **estándares** informáticos de **Endesa**
- Modalidad de estructura **Cliente/ Servidor**
- **Simplicidad** en la **estructuración** de la información
- **Facilidad en la personalización** de la aplicación y **adaptación** a las **necesidades** concretas de Endesa (configuración de acceso a edificios según perfiles; registro Log; definición de zonas comunes, de trabajo y servicio; interfase de datos DELTA-SIGO; modificaciones en los campos de puestos de trabajo y en la jerarquía del organigrama; cálculo de adscripciones y de ocupación, etc.)
- **Interconexión** de datos **con el sistema corporativo** de solicitud de servicios

Por otro lado, hubo que tener en cuenta la multiplicidad de:

- **Actividades implicadas:** Diseño de Espacios; Diseño de Servicios; Instalaciones y Mantenimiento; Telecomunicaciones; Sistemas de Información; Externalización del Archivo; Seguridad y Vigilancia; Logística y Patrimonio.
- **Áreas participadas:** Organización; Recursos Humanos y Relaciones Laborales; Centro de Gestión Energética; Servicios de Prevención; Comunicación y Formación; Aprovisionamientos; etc.

La complejidad en el desalojo y las limitaciones en la ocupación del nuevo edificio, exigieron la implantación de una **aplicación dinámica**, aprovechando las ventajas del sistema de gestión de espacios.

Solución implantada por Fama Systems

Según estas necesidades y requerimientos, los módulos de FAMA/AFM más adecuados fueron el "Módulo de Gestión de Espacios" y el "Módulo de Gestión Patrimonial".

En la fase inicial, para llevar a cabo la implantación del "Módulo de Gestión de Espacios", Fama inventarió un total de 23.599 inmuebles, 989 documentos técnicos, 4.281 zonas y 6.520 puestos de trabajo. En principio, se utilizaron 2 tipos de puestos de trabajo: estándar y directivo (con la posibilidad de establecer diferentes tipos por zonas geográficas).

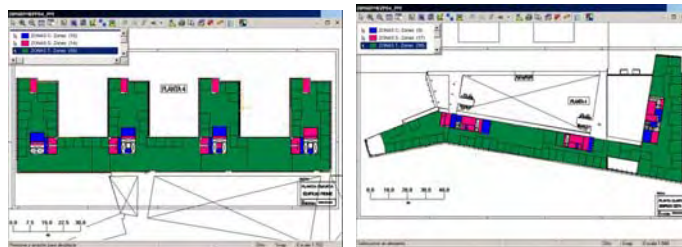
También se establecieron los tipos de superficies predominantes: 45% de áreas abiertas de trabajo, 11% de despachos y 10 % de pasillos y vestíbulos. Así como, las tipologías de Área Construida, Alquilable y Útil.

Los datos de personal y organigrama se fueron actualizando automáticamente, a través de la integración con otro sistema corporativo. Además, se cargaron los planos de Gestión de Espacios, que se componían de: Arquitectura en Planos CAD Base; Mobiliario en Planos CAD; Zonificación en CAD-Fama; Símbolos de Puestos de Trabajo en Fama; Alta de los elementos de Inventario requeridos.

Por otro lado, se activó la posibilidad de realizar Consultas e Informes personalizados y, finalmente, se permitió el acceso vía web, a través de la implantación del Módulo de Consulta Web gráfico y alfanumérico.

Para realizar la implantación del "Módulo de Gestión Patrimonial", se inventariaron un total de 23.599 inmuebles; 40.081 fincas registrales; 4.572 fincas catastrales; 13.220 Documentos Jurídicos; 15.315 Documentos Urbanísticos; 7.666 Datos Económicos; 1.302 Expedientes Inmobiliarios; 1.545 Operaciones de Expedientes y 2.054 Gastos Periódicos Asociados.

Se gestionaron inmuebles de Endesa pertenecientes a diferentes comunidades, que por número de inmuebles (de más a menos) se distribuían de la siguiente manera: Cataluña, Andalucía y Extremadura, Aragón, Madrid, Baleares, Canarias, Andorra y Ponferrada.



Resultados

Gracias a la implantación de FAMA/AFM, Endesa ha conseguido, entre otras cosas:

- **Resolver diferentes problemas a través de una única solución** (Planificación de Espacios para una nueva Sede; Publicación de la información necesaria a otras áreas; Implantación de una herramienta para la Gestión de Traslados; Control de la Gestión de Espacios y Control de la Gestión Patrimonial).
- **Adaptarse**, a lo largo del proyecto, a la **tecnología web**, de manera que el equipo de Endesa pudiera servir información a otras áreas sin restarles apenas tiempo.
- **La interfaz con otros sistemas corporativos** aseguró la **calidad e integridad** de ciertos datos que, de otro modo, habrían generado problemas y se habría tardado mucho tiempo en recopilar.
- Se ha conseguido un **sistema adaptado que responde a las necesidades de todos dentro de la organización**. Como consecuencia, se ha obtenido un marco de trabajo de colaboración y buena disposición y se ha conseguido que el proyecto sea verdaderamente corporativo.
- Existe un **mayor conocimiento de los espacios e instalaciones**, a través de un acceso inmediato al estado actual. Como consecuencia, nace la posibilidad de tomar **decisiones eficaces** de optimización a partir de resultados reales.
- La **posibilidad de acceder a todo tipo de información**, tanto alfanumérica como gráfica, **integrada en un mismo sistema**, permite **gestionar con mayor rapidez y eficiencia** los cambios (traslados de elementos, cambios en los espacios teniendo en cuenta, entre otras cosas, las vinculaciones entre planos e instalaciones).
- **Coordinación** de toda la actividad de **Servicios Generales en España y Portugal**.
- Redefinición, integración y **mejora** de los sistemas de Gestión del **Área de Servicios Corporativos** (SIGO, DELTA, VIAJES, REUNE)
- **Control** de todo el proceso de **Altas, Bajas y Traslados** de puestos de trabajo.



En el marco de las jornadas EuroFM 2004, se presentó el estudio realizado por el Profesor Dr. Michael May (Universidad de Ciencias Aplicadas de Berlín) y Dr. Joachim W. Hohmann (Círculo de Consultores de Bensheim) sobre las tendencias, situación actual y previsiones futuras de los sistemas CAFM en Europa.

El mencionado estudio establece una clasificación de los diferentes países europeos en función de los siguientes enfoques: **Enfoque en Información Visual**, que se centra en la Gestión de información visual basada en elementos gráficos, cuyo origen es sobretodo software CA(A)D y cuyo principal campo de aplicación es la gestión de espacios; **Enfoque en las Aplicaciones**, que se basa en las diferentes aplicaciones y funcionalidades de sistemas CAFM (*Computer Aided Facility Management*); **Enfoque en los Procesos**, que se centra en el control flexible de procesos de FM y se caracteriza por procesos vinculados e integración con el software existente (p. ej. ERP, CAD...)

Según esta clasificación, España se encontraría dentro de la categoría de **Enfoque en las Aplicaciones**, dónde la solución FAMA/AFM (de Fama Systems) se revela como líder del mercado español de CAFM, con una tendencia futura de mercado muy favorable.

En el estudio también se comentan, a rasgos generales, los puntos fuertes y débiles del mercado CAFM europeo, tal y como exponemos a continuación:

😊😊😊	😞😞😞
Creciente aceptación y entendimiento de las Tecnologías de la Información aplicadas a FM	Inadecuado know-how en parte de la comunidad FM
Gran variedad de herramientas CAFM	Falta de compromiso y entendimiento de los beneficios de CAFM por parte de los altos directivos de las organizaciones
Existencia de paquetes de software probados	La información sobre los sistemas CAFM a menudo no es accesible para toda la compañía
Crecimiento del know-how de los clientes	Desconocimiento del ratio coste-beneficio (ROI)
Existencia de tecnologías más sofisticadas para la adquisición y mantenimiento de información	Los sistemas a menudo se perciben como demasiado complicados de manejar
Creciente número de proyectos exitosos de CAFM en diferentes sectores empresariales	Periodo desde planificación a la implantación suele ser demasiado largo
Aumento de esfuerzos para formar a especialistas de IT/CAFM	Falta de documentación útil sobre buenas prácticas en proyectos FM

Otro punto destacable de la ponencia son las lecciones aprendidas, hasta este momento, en materia de proyectos CAFM en Europa:

- Es importante involucrar al máximo a la dirección y a los empleados en una fase temprana del proyecto
- Identificar los vacíos, debilidades e identificadores de ROI más importantes
- Definir las áreas de aplicación CAFM más relevantes
- Integrar los procesos FM con el software existente
- Escoger la estrategia de implantación más adecuada
- Escoger la adecuada tecnología de adquisición y mantenimiento de información
- Establecer una estructura efectiva para asegurar una comunicación clara entre cliente-distribuidor-proveedor-consultor externo
- Hacer hincapié en la calidad de los manuales, sistemas de ayuda, servicios de soporte y material de aprendizaje

Respecto al futuro de los sistemas CAFM en Europa, el estudio prevé las siguientes tendencias:

- Los sistemas CAFM se transforman en plataformas de integración (p. ej.: CAFM-ERP-CAD-automatización de edificios) y en el requisito para un exitoso FM
- Orientación estricta a objetos y procesos
- Interfaces estándar para un modelo de intercambio de datos FM
- Tecnologías más eficientes para la adquisición y mantenimiento de datos
- Creciente importancia de servicio, uso y flexibilidad
- CAFM se dirige hacia una integración con la tecnología móvil
- EAI (Aplicación de Integración en la Empresa) se convierte en un patrón para las implantaciones de CAFM a gran escala
- Despliegue del mercado de los distribuidores de CAFM

*Fuente: Ponencia CAFM Europa, quo vadis? (EuroFM Copenhagen 2004)
(Estudio realizado por Profesor Dr. Michael May (Universidad Ciencias Aplicadas Berlín) y
Dr. Joachim W. Hohmann (Círculo Consultores Bensheim))*

Facility Manager

Escoger la herramienta de trabajo adecuada



Tal y como aclaramos en el número anterior, el Facility Manager tiene como función primordial la de definir y llevar a cabo una estrategia corporativa, respecto a los recursos inmobiliarios de las compañías. Como en otros departamentos, si queremos que haya una respuesta óptima a los retos propuestos hemos de dotar al departamento de FM de las herramientas adecuadas.

De la misma forma que hace 15 años casi ningún estudio de arquitectura utilizaba sistemas CAD para el diseño e impresión de planos hoy no se entiende una gestión de Facility Management sin un CAFM (Computer Aided Facility Management).

Un CAFM es un Sistema de información que abarca los diversos aspectos de la gestión y optimización de los recursos inmobiliarios de empresas e instituciones de forma global e integral.

El sistema ha de garantizar siempre la integridad entre los datos gráficos, alfanuméricos y documentales y facilitar de forma gráfica y sencilla toda la información de los inmuebles: gastos generales, recursos disponibles, planificación, documentación relacionada con los mismos, mantenimiento, ratios de gestión en tiempo real, etc.

Es importante que la herramienta CAFM que utilizemos sea muy flexible y parametrizable y que funcione a través de una integración total con los demás sistemas de información existentes dentro de la organización y no como un paquete cerrado y de difícil personalización a las necesidades particulares de cada compañía.

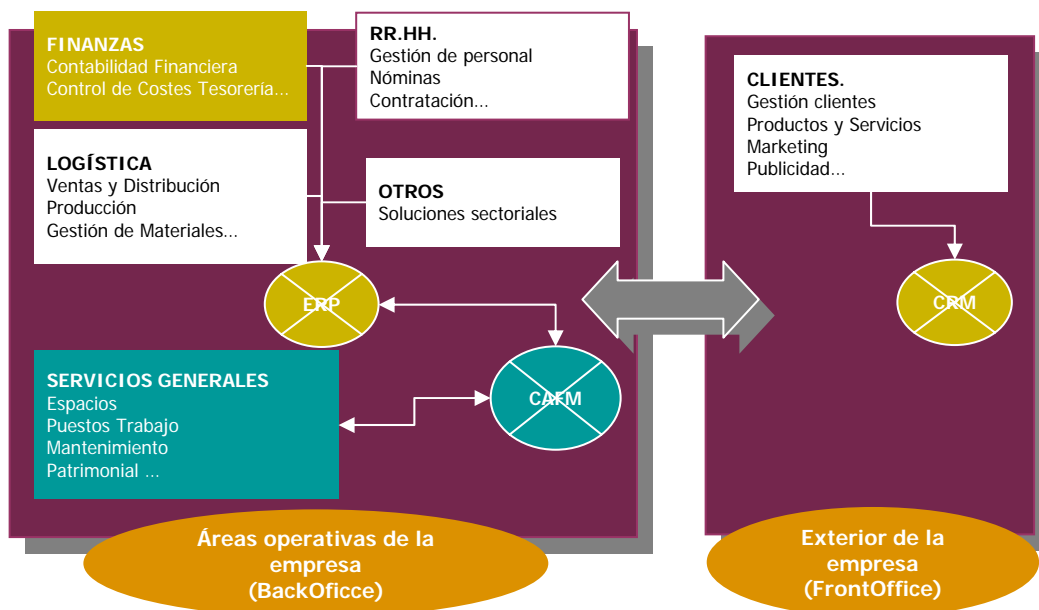
Un sistema de este tipo, como podría ser, FAMA/AFM, tiene la ventaja de dotar de las herramientas necesarias a los responsables de los departamentos de Facility Management para realizar su gestión, de modo que puedan responder rápidamente a las peticiones de la organización y gestionar de manera más eficiente sus recursos.

La realidad es que, con ello, logran incrementar su productividad y rentabilidad y contribuyen a reducir los costes en unos márgenes tan amplios que aseguran un ROI (Return On Investment) casi inmediato. Pero, la implantación de aplicaciones CAFM sigue suponiendo una inversión tal, en tiempo y recursos, que muchas organizaciones se replantean su necesidad y se cuestionan el ROI.

La causa es que algunas de las ventajas primordiales de las aplicaciones CAFM, como por ejemplo, la mejora de las condiciones de los empleados y el ambiente del lugar de trabajo, son difíciles de cuantificar, debido a que generan ingresos indirectos, son de orientación interna y muchas de las ganancias más importantes están en intangibles.

A pesar de esto, a la hora de decidimos a implantar una herramienta de estas características, no podemos olvidar una serie de ventajas, como son:

- Efectividad de la organización, las unidades operativas y las personas.
- Mejora de la calidad de servicio, entorno y procesos.
- Utilización eficiente de los recursos.
- Reducción de costes.
- Aumento de la productividad.
- Mejora de la imagen corporativa.
- Utilización de Sistemas de Información Ejecutiva (EIS), Sistemas de Soporte de Decisiones (DSS) que den respuestas inmediatas.



Resolvemos sus Dudas



¿Qué características debe tener mi organización para que sea eficaz implantar un sistema como FAMA/AFM?



Nadie duda hoy en día que la economía esta pasando a ser regentada por el conocimiento, de forma que éste se ha convertido en el instrumento esencial de gestión dentro de una compañía. La mayoría de las empresas ya son conscientes de que su capital intelectual es clave y que éste se sustenta en las tecnologías de la información, a través de *sistemas de información informatizados (SII)* en constante innovación.

En este sentido, la innovación no sólo ha de ser vista como la simple incorporación de tecnología, sino que ha de ir más allá, ha de generar nuevas prestaciones al menor coste. Esta idea posee una vinculación muy estrecha con el concepto de *retorno de la inversión*.

Es sorprendente observar la situación de los departamentos de Facility Management. Gestionan grandes presupuestos, sólo aventajados, en algunas organizaciones, por los costes de personal, pero a pesar de gestionar un porcentaje tan significativo del presupuesto, cuentan a menudo con sistemas de información poco adecuados para abordar la problemática diaria a la que se enfrentan.

También es cierto que, partiendo de criterios de gestión bajos, existe un potencial muy grande de aumento de productividad y funcionalidad y, por tanto, de obtener retornos de inversión elevados.

El concepto retorno de la inversión (ROI) se está manejando cada vez más cuando se habla de inversiones en tecnología y sistemas. Los departamentos de Facility Management no son ajenos a este ratio, ya que la mayoría de los proveedores, casi por inercia, también tienden a hablar del ROI, y a convencer a las empresas de que lo recuperarán en periodos cortos de tiempo.

Hay que desmitificar el concepto de ROI, pues los departamentos de Facility Management no deben de ver, en la implantación de estas herramientas, exclusivamente el ahorro de costes, sino también la expansión del control de gestión, la mejora de servicios que aportaran a la organización, así como el acceso a múltiple información, a través de un sistema de información informatizado (SII) y estructurado según sus necesidades. Nadie puede asegurar si se recuperará la inversión realizada, ni si se hará en forma de dinero.

Al informatizar los sistemas de información de los departamentos de Facility Management mediante un CAFM, la desmitificación del concepto de ROI no puede llevarnos al hecho de obviar que hay organizaciones en las cuales, por su situación o tamaño, es más fácil obtener beneficios (tangibles o intangibles) que en otras. Si hacemos una pequeña clasificación, estas organizaciones serían:

- Organizaciones dónde exista una fuerte dependencia de sus instalaciones, servicios del edificio, servicios técnicos, etc.
- Organizaciones con dependencia del espacio, en las cuales exista una elevada tasa de movilidad de sus ocupantes.
- Organizaciones con dependencia en el volumen. En éstas, el tamaño de la empresa justifica por sí solo la necesidad:
 - a) Un elevado número de inmuebles (más de 30).
 - b) Pocos inmuebles, pero de gran tamaño (aproximadamente más de 10.000 m²).
 - c) Organizaciones con más de 500 empleados
- Situaciones especiales que obliguen a un control exhaustivo del patrimonio:
 - a) Elevada dispersión geográfica de los activos inmobiliarios
 - b) Absorciones, fusiones, privatizaciones, reconversiones, etc.

En todas estas situaciones será muy fácil aportar al departamento de Facility Management múltiples beneficios: información actualizada, gestión más transparente, optimización del trabajo, gestión controlada del cambio, etc.

Teniendo en cuenta que, como decíamos al inicio, los diferentes departamentos de la compañías están pasando a ser cada vez más regentados por el conocimiento a través de herramientas que les ofrezcan información fidedigna y actualizada y, por lo tanto, que les permiten un control y toma de decisiones más precisos, ¿son los departamentos de Facility Management una excepción?

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

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

Eventos y Jornadas

- **"II Mesa Redonda de FAMA"** (Madrid, 21 de Abril de 2005). Endesa acoge, en su espectacular sede de Madrid, la II Mesa Redonda de Fama Systems.

Esta segunda edición ha vuelto a ser un éxito, teniendo en cuenta el número de asistentes y la satisfacción e interés mostrado por todos ellos al finalizar la jornada.

Por parte de Endesa, **D. Jesús Sanz Aibar** (Director de Servicios Generales y Seguridad para España y Portugal); **D. Agustín del Prado Santaengracia** (Gerente de Servicios Generales) y **D. Antonio Sáez Alonso** (Responsable de Obras y Gestión de Espacios) han expuesto los detalles del proceso de unificación de sus diferentes inmuebles en una sola sede social y su experiencia en la gestión de los espacios de la misma.

Se ha contado con un total de 40 asistentes pertenecientes a importantes organizaciones españolas, tanto públicas como privadas.

- **"Certified FM"** (Madrid, 26-28 Enero 2005). Se trata del primer curso de formación avanzada sobre Facility Management que organiza el IIR (*Institute for International Research*). Fama Systems ha presentado la parte del programa relativa a las "Herramientas de Gestión de la Información", destinadas al análisis de costes, gestión de contratos, servicios e infraestructuras.
- **"X Master Property & Facility Management"** (Madrid, 2004-2005). En esta décima edición del master organizado por el CSA, Fama Systems imparte las clases de "Introducción a los Sistemas de Información en las organizaciones" y de "Herramientas de Gestión de la Información en FM".
- **"III Mesa Redonda Fama Systems"** (Barcelona, 9 de Junio de 2005). Debido a las peticiones recibidas por gran parte de aquéllos que no pudieron asistir a la anterior, el **Sr. Ramón Pallisa**, Adjunto a Gerencia y Facility Manager de la **Universidad Politécnica de Cataluña**, nos mostrará su experiencia en la implantación de sistemas de información para la **Gestión integrada de Espacios, Mantenimiento y Solicitud de Servicios**.



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 nuestra lista de envío de FaMa News.

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

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