facility management services

REVISTA ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS N° 10 - 2° CUATRIMESTRE 2017



Corporate real estate, un modelo de negocio más que una simple estrategia de outsourcing

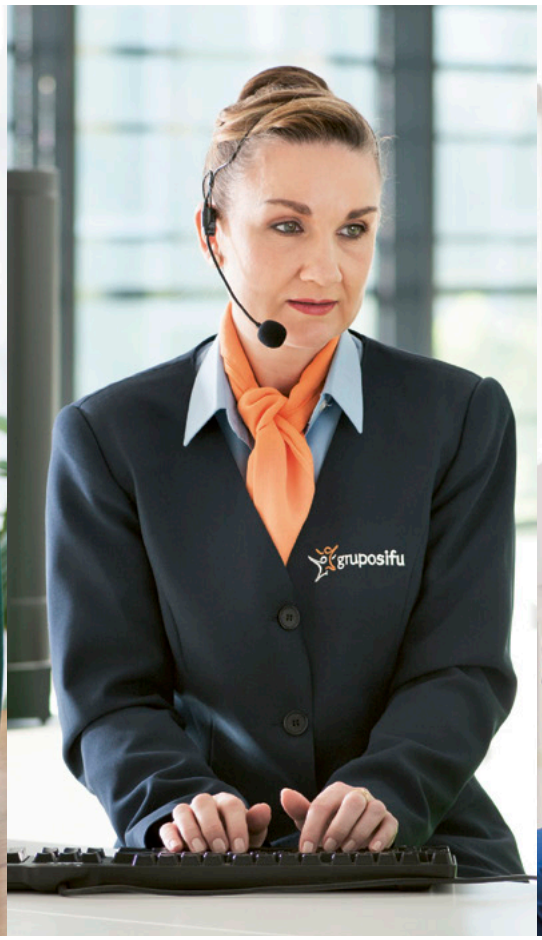
Global Workplace Solutions CBRE

www.facilitymanagementservices.es

Calidad y excelencia en servicios integrados: más valor para su empresa.



Pere Oller. Servicios Medioambientales



Charo Mezzo. Servicios Auxiliares



Maria Ángeles Sánchez. Limpieza

Una gran capacidad para analizar las necesidades de nuestra cartera de clientes, flexibilidad, la aplicación de procesos innovadores, integración laboral y la formación continua de nuestros especialistas, definen nuestra oferta.

Líderes en Facility Services socialmente responsables.

- Más de 20 años de experiencia.
- Presencia en todas las Comunidades Autónomas.
- Cerca de 4.500 trabajadores, 87% con algún tipo de discapacidad.
- Aportamos valor a las empresas facilitándoles el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad.

SERVICIOS

- FM/FS
- SERVICIOS AUXILIARES
- LIMPIEZA
- SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
- SUMINISTROS
- CONSULTORÍA

INTEGRAMOS SERVICIOS, INTEGRAMOS PERSONAS

gruposifu
Facility Services & Management

Más información en **www.gruposifu.com**

Sistema de Gestión ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 SA 8000:2008
www.tuv.com ID 9105074692

Herramientas estratégicas del FM para aportar valor

En los últimos años, los espacios y formas de trabajar de las grandes compañías se están transformando, superando de largo el simple concepto de la flexibilidad. Si bien es fruto de las tendencias que llegan desde los países más punteros, donde además la gestión integrada de los activos bajo el paraguas del FM es una realidad.

Esta evolución surge, también, gracias a la necesidad de retener el talento (por el descenso de la demografía), ser más productivos, competitivos y rentables (conceptos que irrumpen con fuerza tras la crisis económica mundial). Es decir, porque el contexto económico y social en el que operan hoy las compañías ha cambiado y porque las personas ya no tienen los mismos valores, el diseño y gestión de los espacios de trabajo asociado a las nuevas fórmulas y necesidades de trabajar se ha visto ciertamente condicionado.

Los departamentos de Recursos Humanos y FM cuentan con una potente herramienta, sin duda, estratégica, para dar valor a la compañía. No obstante, dentro de las tendencias en diseño y gestión de espacios (en los que priman los espacios colaborativos, funcionales, tecnológicos, etc.) se ha dado un paso más, poniendo más, si cabe, el foco en las personas. Estas mismas empresas se preocupan ahora por el bienestar de sus empleados, hablamos del concepto *Wellbeing*. El sector tiene a su disposición el sistema de certificación de edificios *WELL Building Standard*® administrado por el International WELL Building Institute™ (IWBI™) y certificado por terceros a través de la colaboración con Green Business Certification Inc. (GBCI) -el mismo organismo que para LEED-. El objetivo es asegurar el diseño, construcción y gestión de edificios saludables y confortables.

Para lograr el deseado 'bienestar' de los empleados en los espacios de trabajo (sea en el sector oficinas, Retail, industria, etc.) se evalúan varios aspectos: el aire, el agua, la alimentación, la luz, el fitness, el confort y la salud mental.

Otro ámbito relevante para las compañías españolas es hacer frente a la transformación digital cuyos *drivers* son la conectividad, la computación en la nube, la analítica de datos, la automoción y la digitalización de la relación con el cliente/empleado, y no solo la tecnología en sí misma. La globalización hace necesario este camino para asegurar la continuidad de negocio de las compañías, aunque si bien requiere que vaya a la par con la Administración Pública y la ciudadana.

Estas dos evoluciones revolucionarias en las que el Facility Manager es un 'facilitador' deben ir acompañadas de un cambio cultural y una renovación total de la forma de trabajar y relacionarnos

Estas dos evoluciones revolucionarias en las que el Facility Manager es un 'facilitador' deben ir acompañadas de un cambio cultural y una renovación total de la forma de trabajar y relacionarnos, cuyo convencimiento tiene que partir de los niveles directivos de cada compañía.

Bajo el título, "FM, la apuesta por una gestión eficiente y sostenible" la revista Facility M&S organiza el IV Encuentro de Facility Management & Services que tendrá lugar el próximo 6 de julio de 2017 en la sala Auditorio de CecaBank en Madrid. Durante la jornada, en esta edición, los ejes centrales son: El valor del FM en la gestión de los activos inmobiliarios; Aplicaciones de la tecnología desde la perspectiva del FM; Modelos de gestión eficientes y sostenibles para las personas; Gestión energética y medidas de eficiencia energética; y Oportunidades y factores críticos de éxito. Al termino se hará entrega de la III Edición de los Premios Nacionales de Facility Management & Services.



Café de Redacción. Los espacios de trabajo son una herramienta que atraerá el talento



Entrevista a:
Manuel Acosta, presidente de ANESE



Artículo técnico:
Corporate real estate:
El final del inmobiliario inmóvil

03 **Editorial**
Herramientas estratégicas del FM para aportar valor

06 **Facilitypress**
Noticias del sector

10 **Fallo de los Premios FM&S**

14 **Entrevista a:**
Manuel Acosta, presidente de ANESE

18 **Café de Redacción:**
Los espacios de trabajo son una herramienta que atraerá el talento

26 **Artículo técnico:**
Corporate real estate: El final del inmobiliario inmóvil

30 **Entrevista a:**
José Luis Caseo, presidente de ARHOE

44 **Entrevista a:**
Concepción Sánchez, directora de easylife

58 **Reportaje**
Bienestar de los empleados, continuidad de negocio gracias al cambio

Sumario



Entrevista a:
José Luis Caseo, presidente de ARHOE



Reportaje
Bienestar de los empleados, continuidad de negocio gracias al cambio

66 **Reportaje**
La habitabilidad, el objetivo del parque de edificios en España

70 **Entrevista a:**
Gonzalo Rellán, director Comercial de B&I y Vending de Eurest

84 **TIC en FM**
Transformación digital

96 **Cita con el sector**
XXII Jornada AEM, WPC y SCEWC

98 **Así fue**
EFMC 2017, WPD, IFMA Wellnes, XX ExpoCongreso de AERCE y Greencities

104 **Producto**

106 **Agenda**

109 **Directorio**

STAFF

REVISTA ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS

Directora
Paloma Melendo Derqui.

Coordinador
Antonio C. Borredá.

Jefa de Redacción
Leticia Duque Guerrero.

Redacción
David Marchal, Jaime Sáez de la Llave, Enrique González.

Diseño:
Macarena Fdez. López.

Maquetación:
Jesús Vicente Ocaña.

Soportes audiovisuales
Ancor Morales

Thinkstock

Responsable soportes online
Laura Borredá García.

Fotomecánica e impresión
Reyper

EDITA: BORRMART, S.A.

Presidente
Francisco Javier Borredá Martín
Directora general Ana Borredá
Adjunto a la presidencia y a la dirección Antonio C. Borredá
Director financiero Javier Pascual Bermejo
Relaciones institucionales
María Victoria Gómez
Administración Isabel Melchor
Suscripciones Elena Sarriá.

Redacción, Administración y Publicidad
Don Ramón de la Cruz, 68.
28001 Madrid.
Tel.: 91 402 96 07. Fax: 91 401 88 74
www.facilitymanagementservices.es.
E-mail: paloma.melendo@borrmart.es

Depósito Legal: M-6233-2014

ISSN: 2530-8564 (Edición impresa)
ISSN: 2530-8572 (Edición internet)

CONSEJO TÉCNICO ASESOR

Presidente
Juan Díez de los Ríos San Juan

Consejeros
Vicente Redondo, presidente de IFMA
José Andrés Elízaga, presidente de AMI
Francisco Verderas, gerente de enerTIC
David Martínez, presidente de CIFMERS
Ángel Tejedor, asesor estratégico en FM
Manuel Acosta, presidente de ANESE
José María Álvarez, presidente de AEO
Josep Ortí, presidente del Comité de Edificios de AEM
Felip Neri, Comité Científico del Colegio de Arquitectos
Javier Martínez, presidente de A3e
Francisco Vázquez, presidente de las WPD & RDC
Lola Ripolles, miembro fundador de WIRES. Pta de CMAS

PARTICIPA EN LA V EDICIÓN DE LOS ENERTIC AWARDS 2017

Desde hace más de 5 años la Plataforma enerTIC viene premiando anualmente a las mejores prácticas empresariales y a los directivos más comprometidos con la innovación y la eficiencia energética.

Se reconocerán las trayectorias profesionales de directivos de los sectores más importantes de la demanda energética. Por otra parte, se premiarán los proyectos más relevantes en las 4 principales categorías: SMART Cities, SMART Energy, SMART Data Center y SMART Industry 4.0.

Como novedad de esta edición enerTIC ha incluido una categoría internacional "Smart European Efficiency" en la que podrán participar proyectos internacionales referentes en el uso de las TICs para la mejora de la Eficiencia Energética y la Sostenibilidad, así como el proyecto más relevante y al directivo más destacado entre todas las categorías.

Las Candidaturas de Proyectos SMART pueden ser presentadas por cualquier organización, tanto pública como privada. Para ello deberán cumplimentar el formulario de participación que se encuentra en la página web de los premios (www.enerTIC.org/Awards) antes del 25 de agosto.

ANESE ELIGE NUEVA JUNTA DIRECTIVA

La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Energéticos ha renovado su Junta Directiva en su Asamblea General de Socios de 2017. La lista elegida por los socios presentes fue la encabezada por Manuel Acosta (Enervalia), que se estrena en el cargo, y que revela a Rafael Herrero (ESSE Servicios Avanzados de Energía).

Según la asociación, Herrero estuvo como presidente de ANESE durante dos mandatos consecutivos "en los cuales desarrolló una excelente labor defendiendo los intereses de las ESEs españolas y apostando por la eficiencia energética".

CUANDO TODO FALLA, MOBILEONE RESPONDE

Cada vez es más habitual el uso de dispositivos móviles para llevar a cabo todo tipo de trabajos y tareas, hecho que nos proporciona mucha más flexibilidad e inmediatez. Aun así, aunque el porcentaje de personas que no disponen actualmente de un smartphone es ínfimo, y pese a que la llegada del 5G está a la vuelta de la esquina, todavía existen entornos de negocio que no disponen de conexión directa o abierta a internet, ya sea por la ubicación de sus infraestructuras, por cuestiones económicas o por temas de seguridad de la información.

En base a este contexto, y con la intención de dar respuesta a todo tipo de necesidades, empresas y sectores, SII Concatel ha desarrollado una nueva funcionalidad para MobileONE, que soluciona los posibles problemas de conectividad: el modo de trabajo *offline* para MobileONE.

Este módulo permite al usuario seguir trabajando en base a los mismos procesos o *workflows* definidos por la empresa, aunque no disponga de conexión. De esta forma, la flexibilidad y agilidad que ofrece ServiceONE® no se pierde, así como tampoco lo hacen los *workflows* de trabajo. Por tanto, aunque no se disponga de red, el gestor seguirá trabajando en base a los procesos definidos por la compañía y los datos se sincronizarán inmediatamente, una vez recuperada la cobertura de red.

De nuevo, la herramienta de SII Concatel aporta la innovación que permite a las compañías dar un salto cualitativo que supone pasar del dato a la información, y de ésta, a la acción estratégica definida en cada caso y por cada corporación, según sus necesidades, en tiempo real y en todo tipo de situaciones y contextos.

OFICINAS PARA LA NUEVA GENERACIÓN DE DIRECTIVOS

Mientras las empresas avanzan a ritmos vertiginosos y las oficinas intentan amoldarse a una nueva forma de trabajar, en muchos casos, los directivos siguen atrincherándose en sus despachos o en sus plantas de presidencia manteniéndose alejados del día a día de los trabajadores. Sin embargo, la nueva generación de ejecutivos está rompiendo con las reglas tradicionales para adaptar sus espacios a las nuevas formas de trabajar. Sin despachos, sin jerarquías, que canalicen el estrés y fomenten las interacciones personales. Así son los entornos de trabajo de los nuevos líderes empresariales.

Las empresas están cambiando sus modelos de negocio para adaptar sus servicios y productos a un escenario más global y competitivo, en el que prima la creatividad y la inmediatez. Esto requiere cambiar no sólo la forma de trabajar, sino también los entornos de trabajo, de forma que el espacio se convierta en un catalizador del talento para hacer que las personas trabajen mejor en un contexto empresarial altamente volátil y competitivo.

Las oficinas que ofrecen opciones a los usuarios, aquellas que combinan los espacios abiertos con las zonas que propician la colaboración y la concentración, cada vez son más frecuentes. Sin embargo, los directivos siguen trabajando de forma tradicional: en despachos alejados de los trabajadores , que la mayor parte del tiempo se encuentran desocupados. En concreto, el 58% de los directivos de todo el mundo trabaja en despachos, según el informe de Steelcase sobre "El compromiso y el espacio de trabajo global".

A pesar de los patrones cambiantes en las organizaciones hacia una cultura empresarial más abierta y flexible, los directivos se niegan a perder el estatus que les ofrece el despacho. Los motivos: la privacidad y la representatividad. Pero la realidad es que los despachos de los directivos se encuentran desocupados la mayor parte del tiempo con reuniones y viajes fuera de las oficinas.

Según Steelcase, a la hora de replantear las zonas de trabajo para los directivos del futuro hay que tener en cuenta las siguientes premisas: gestión del estrés, espacio como sinapsis, permitir las transiciones y la tecnología es primordial.



EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA APUESTA POR EL SISTEMA AVANZADO DE GESTIÓN DE ACTIVOS PÚBLICOS DE ROSMIMAN® SMART CITIES

Con la adjudicación del Concurso Público para la adquisición del sistema de gestión de activos del Ayuntamiento de Barcelona a la empresa IDASA Sistemas, se persigue un doble objetivo: tener bien identificados y gestionados todos los activos tangibles de la ciudad de cualquier naturaleza y tipología, como tarea básica para el despliegue de una gran parte de las iniciativas Smart City de Barcelona, y disponer de una gestión integrada y unificada de todos los elementos que precisan de un mantenimiento para prestar un servicio a la ciudad y que, además, ayude a la gestión diaria.

El sistema de gestión de activos se basa en su totalidad en la plataforma ROSMIMAN® Smart Cities con integraciones a múltiples sistemas corporativos ya en funcionamiento.

La ejecución prevista del contrato es de 24 meses. Su contratación se ha impulsado desde el Ayuntamiento de Barcelona bajo la estrategia Cloud4Cities, prestación de servicios en modalidad Software as a Service (SaaS) y en arquitectura de alta disponibilidad; iniciativa liderada por la corporación municipal para promocionar la puesta en marcha de servicios y soluciones TIC compartidas en la que participan actualmente más de 10 municipios de Cataluña, bajo los principios de colaboración, cooperación interadministrativa y sobre la base de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

LA FUNDACIÓN LA CASA QUE AHORRA RECLAMA QUE LAS VIVIENDAS SEAN SALUDABLES FRENTE AL RUIDO

Con motivo de la celebración del Día Internacional de Concienciación sobre el Ruido, esta institución plantea la posibilidad de crear una etiqueta de eficiencia frente al ruido. La Fundación La Casa que Ahorra realiza un llamamiento para reclamar que las viviendas cuenten con niveles de eficiencia que garanticen la protección de la salud, no sólo desde el punto de vista térmico, sino también acústico. Esta protección debe asegurarse tanto frente al ruido del exterior como del interior del edificio, cuestión que, a día de hoy, en la mayor parte del parque edificatorio, no está garantizada.

Por poner un pequeño ejemplo de la situación que atraviesa el parque edificatorio español, la Fundación La Casa que Ahorra se remite a los 65 decibelios de umbral máximo recomendado a nivel europeo, mientras que en España más de 9 millones están expuestos de forma permanente a niveles de ruido superiores.

La solución que propone la Fundación La Casa que Ahorra es la misma que se emplearía en proteger la vulnerabilidad energética o en reducir la demanda de energía. No es otra que aislar los edificios, prestando importancia al aislamiento y carpintería de la envolvente térmica del edificio, además de un adecuado tratamiento de los tabiques y las divisorias interiores.

FIBERNET Y BITNAP, ACUERDO DE COLABORACIÓN PARA OFRECER AL MERCADO SOLUCIONES CLOUD

En los tiempos actuales, en los que las empresas se enfrentan a nuevos retos y desafíos del mercado entorno a los servicios de Centros de Datos, la vía elegida entre Fibernet y bitNAP ha sido la de colaborar para poder ofrecer soluciones entorno a los servicios Cloud y "aaS" a través de la interconexión de sus Centros de Datos.

La colaboración entre Fibernet y bitNap permitirá ofrecer soluciones por medio de recursos compartidos, unificando los Centros de Datos de ambas empresas. Trabajar en equipo, compartir ideas, ponerse de acuerdo para lograr un mismo objetivo permitirá a ambas compañías proporcionar a los clientes soluciones basadas en infraestructuras entorno a servicios Cloud, prestación de espacio y disposición de grandes anchos de banda.

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, DETERMINANTE PARA EL CRECIMIENTO DE LA ECONOMÍA Y DEL EMPLEO EN NUESTRO PAÍS

El informe "TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Visión y Propuesta de AMETIC" expone la perspectiva del sector sobre la necesidad y conveniencia de progresar aceleradamente en la transformación digital española en tres ámbitos: las empresas, la Administración Pública y los ciudadanos, "para la mejora de la competitividad española en un mundo globalizado".

El informe subraya, asimismo, la necesidad de que España mejore su posición en los índices internacionales que clasifican a los países por su nivel de digitalización "donde estamos muy por debajo del peso real de nuestra economía". También señala y lamenta que España, la economía número 14 del mundo, ocupe el lugar 35 en digitalización (el 43 si atendemos exclusivamente al nivel de digitalización de sus empresas) según el NRI 2016 (Network Readiness Index del World Economic Forum).

GRUPO EULEN HA CONSEGUIDO SUS DOS PRIMEROS CONTRATOS DE MANTENIMIENTO EN ABU DABI

EULEN Management & Facilities Services, compañía del Grupo EULEN con la que opera en Emiratos Árabes Unidos, ha sido adjudicataria de dos contratos de mantenimiento de instalaciones, por un importe total de 3,8 millones de 'dírhams' (975.000 euros). De esta forma, el grupo inicia así la prestación de este tipo de servicios en Abu Dabi.

El primero de ellos, se refiere a la gestión y mantenimiento de las instalaciones mecánicas, eléctricas y de fontanería del centro comercial The Souk Al Qaryat Al Beri Mall, por un importe anual de 145.100 euros (570.000 dírhams). El segundo contrato hace relación al mantenimiento eléctrico, civil y de aire acondicionado de un conjunto de colegios ubicados en los emiratos de Ras Al Khaimah, Ajman y Umm Al Quwain, que realizará para Etisalat, por un importe de 830.000 euros (3,3 millones de dírhams).

'FIDELIZAR' Y NO 'RETENER' AL EMPLEADO, PRINCIPAL TENDENCIA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD

Los entornos de trabajo cobran cada vez más importancia en el mercado laboral y tiene una repercusión directa en el bienestar del trabajador. Estos entornos y cómo influyen en los empleados ha sido el tema central del Foro Productividad y Buenas Prácticas en Facility Management organizado por IFMA España.

Los participantes del acto han coincidido en la importancia de un cambio cultural que debe ir respaldado por la dirección. El empleado debe querer ir a sus oficinas porque le ofrece diferentes soluciones que le facilitan la conciliación e influyen de forma directa en su productividad. La flexibilidad es clave pero es importante lograr un equilibrio entre teletrabajo y asistencia a la oficina para alcanzar una cuota de productividad óptima.

MÁS DEL 70% DE LOS FMGER AUMENTAN SU PRODUCTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE ELECTRICIDAD Y GAS CON EL USO DE TIC

Los gestores de instalaciones consiguen ahorros de más del 50% de su tiempo gracias al uso de tecnologías de la información y comunicación. Centralizar la monitorización y gestión de la energía es fundamental para mantener los costes energéticos bajo control.

Las nuevas plataformas de servicio en la nube aceleran cada vez más la revolución en el Facility Management. Los gestores de instalaciones consiguen ahorros de más del 50% de su tiempo gracias al uso de tecnologías de la información y comunicación. Centralizar la monitorización y gestión de la energía se ha vuelto fundamental para mantener los costes energéticos bajo control.

La herramienta Seinon permite a más del 70% de los Facility Manager aumentar su productividad en la gestión de electricidad y gas con el uso de TICs. Este importante ahorro de tiempo permite trasladar gran parte del esfuerzo a la detección de ineficiencias en las instalaciones, a iniciar actuaciones para incrementar la eficiencia energética y a la medida y verificación de los ahorros obtenidos.

El incremento de la productividad de los gestores de instalaciones implica un aumento inmediato en la productividad de la compañía, ya que ésta mejora ratios de producción, mantiene los costes energéticos en niveles mínimos y consigue ahorros importantes.

Seinon, como fabricante líder de este tipo de herramientas, con más de 12.000 ubicaciones monitorizadas en más de 10 países, quiere dar a conocer la herramienta fundamental del gestor energético con una serie de webinars gratuitos dirigidos a: gestores energéticos, auditores, Facility Managers, responsables de compras, CIOs, empresas interesadas en el ahorro energético, instaladores e ingenieros.

Es fundamental para el Facility Manager, el gestor energético, el auditorm etc. conocer la existencia de este tipo de herramientas online para la gestión de la energía, ya que proporcionan nuevas oportunidades de negocio en la gestión de la energía eléctrica y el gas.

GBCE Y BREEAM® SE ALÍAN PARA PROMOVER LA EDIFICACIÓN Y LOS MATERIALES SOSTENIBLES

BREEAM® y Green Building Council España (GBCe) trabajarán de forma conjunta por el fomento de la edificación sostenible, la rehabilitación de edificios y los materiales y sistemas eficientes. Las dos entidades han alcanzado un convenio de colaboración que ha sido firmado por sus directores generales, Óscar Martínez y Bruno Sauer, respectivamente.

En virtud de este acuerdo, GBCe y BREEAM® unirán sus esfuerzos en la difusión de la Plataforma de Materiales, un servicio para profesionales y empresas que gestiona GBCe y que tiene como objetivo facilitar la información ambiental de productos y sistemas constructivos.

Las dos asociaciones trabajarán para que los resultados de la Plataforma de Materiales sean mejores y presenten sus fichas de productos y sistemas de forma ágil y clara, valorando su aporte a la sostenibilidad de los edificios en los que se instalan y facilitando la documentación que sobre ellos exigen los sellos de certificación como BREEAM®, VERDE o LEED, entre otros. Los materiales y su contribución al comportamiento eficiente y a la calidad ambiental de los edificios son valorados por todas las herramientas que miden su sostenibilidad.

Ambas asociaciones tienen objetivos comunes y son conscientes de la necesidad de promover la edificación sostenible mediante actividades de información y difusión entre profesionales y empresas del sector de la construcción. El primer trabajo en común será en esta plataforma, que recogerá información detallada de la herramienta BREEAM® y VERDE, entre otras, y contendrá fichas detalladas sobre los productos más adecuados para aportar sostenibilidad a los edificios.

INNOVACIÓN MANTENIMIENTO Y DESINFECCIÓN, LAS CLAVES DE AEFYT PARA UN VERANO SIN LEGIONELA

En su campaña anual sobre prevención de legionela en equipos de riesgo, la Comisión Técnica de AEFYT recuerda las claves para un correcto mantenimiento de todos aquellos equipos susceptibles de alojar la bacteria.

La legionelosis suele seguir un patrón estacional, registrándose un aumento de casos durante el verano con motivo del incremento de la temperatura. Conviene recordar la necesidad de realizar un correcto mantenimiento y limpieza de todos los equipos de riesgo contemplados en el Real Decreto 865/2003, de 4 de julio. Un adecuado mantenimiento de las torres de refrigeración y del resto de equipos de riesgo -aspersores, nebulizadores, spas, piscinas o fuentes públicas- es clave para la prevención.

De hecho en la Jornada Técnica sobre la Norma UNE 100030 de prevención y control de la legionela, que tuvo lugar el pasado mes de mayo en la sede de la CEOE, los ponentes coincidieron en señalar cómo se ha prestado especial atención a los equipos de enfriamiento evaporativo, generándose una injustificada alarma social, mientras que otras instalaciones de riesgo deben ser igualmente tratados contra la legionela. Asimismo, ensalzaron el papel del enfriamiento evaporativo en el ahorro energético.

THE MAIL COMPANY INICIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SERVICIO DE CARTERÍA DE GAS NATURAL FENOSA

The Mail Company iniciará en las próximas semanas la transformación digital de los servicios de Cartería de Gas Natural Fenosa, fase que culminará el macroproyecto de modernización y transformación del servicio que se inició en 2016.

La compañía implantará su solución de Cartería Digital, única en la península, en las ocho sedes corporativas de Gas Natural Fenosa, situadas en Barcelona, Madrid, Arteixo, Sevilla y Valencia, que permitirá que las comunicaciones recibidas por la organización se procesen y distribuyan electrónicamente a través de su exclusiva plataforma de Cartería Digital con las consiguientes ventajas de rapidez, accesibilidad y seguridad, aumentando así la productividad de la organización y agilizando la toma de decisiones.

La implementación del proyecto ha constado de tres fases: Implantación, Optimización y Transformación. Durante las dos primeras, se implicó una treintena de efectivos además de los ya involucrados en las áreas de Soporte; se documentaron todos los procesos y se inició un primer paquete de mejoras a medida con las que se fueron identificando oportunidades, con el objetivo de garantizar la continuidad a las operaciones existentes para evitar disrupciones en el negocio.

En este punto, el apoyo de la Plataforma tecnológica GIO para la gestión integrada de las operaciones, exclusiva de The Mail Company, ha resultado esencial puesto que ha permitido el análisis de la información y la identificación de oportunidades de mejora, así como la correcta planificación del posterior proceso de transformación digital.

En paralelo, The Mail Company asumió la gestión de los servicios de mensajería de la empresa a través de un Centro Gestor Logístico que ya ha empezado a aportar notables ahorros a partir del uso de la plataforma de gestión GIO combinada con reingeniería de servicios, permitiendo a Gas Natural Fenosa disponer de plena trazabilidad de los recursos empleados e información crítica de gestión.

The Mail Company afronta la fase de Transformación Digital de los servicios de cartería, que culminará el proyecto. Una vez implementada, Gas Natural Fenosa ganará rapidez y seguridad en las comunicaciones, accesibilidad a la información 24/7, información de gestión y mayor agilidad en sus procesos y en la toma de decisiones, "nuestras capacidades en materia de especialización e innovación nos han permitido desarrollar un proyecto puntero para Gas Natural Fenosa y ahora mediante la transformación digital de sus comunicaciones vamos a aportar un significativo valor añadido a los procesos de gestión de las áreas de negocio", asegura José Manuel Castellví, director general de The Mail Company.

JAVIER MARTÍNEZ, NUEVO PRESIDENTE DE A3E

El director general de Marwen Ingeniería, Javier Martínez, ha sido elegido nuevo presidente de la Asociación de Empresas de Eficiencia Energética, A3e, como resultado de la votación realizada por el Consejo Directivo este 21 de junio de 2017 en Madrid.

Martínez lleva 14 años al frente de la compañía Marwen Ingeniería, perteneciente al grupo Marwen Calsan S.L. y especializada en servicios de Ingeniería y Consultoría Energética y Medioambiental. Ingeniero, MBA executive y Máster en Gestión de Proyectos Energéticos, posee más de 20 años de experiencia en el ámbito empresarial.

El nuevo Consejo Directivo, votado en la Asamblea General de A3e el pasado 20 de junio de 2017, estará al frente de la asociación durante los próximos 2 años.

DIEZ RAZONES PARA ELEGIR UN EQUIPO DE CLIMATIZACIÓN DAIKIN

La compra de un equipo de aire acondicionado es siempre una decisión importante. El porcentaje de inversión que representa en el presupuesto es grande, por ello, Daikin, como compañía especializada en el ámbito de la climatización, lanza un decálogo con consejos a tener en cuenta a la hora de buscar y elegir el sistema de aire acondicionado que se adapte mejor a las necesidades de cada hogar o empresa: 1. Acudir a un instalador profesional. 2. Optar por equipos de Bomba de Calor. 3. Elegir equipos con tecnología Inverter. 4. Tener en cuenta la etiqueta de eficiencia energética (hasta A+++). 5. Informarse de si utilizan refrigerantes de última generación como el R-32. 6. Seleccionar equipos con un diseño compacto y estético. 7. Elegir equipos con sistemas de control Wifi integrado. 8. Verificar si incluyen filtros desodorizantes de apatito de titanio. 9. Consultar que tengan un funcionamiento silencioso. 10. Optar por equipos con funciones como "modo Econo" o "modo Powerful".

IV ENCUENTRO FACILITY M&S

FM: la apuesta por un futuro eficiente y sostenible

Tesa Assa Abloy, Eurest, Easylife y SMDos patrocinan el Encuentro

Bajo el título, *FM&S: la apuesta por una gestión eficiente y sostenible,* la revista Facility M&S celebra el cuarto Encuentro de Facility Management & Services el próximo 6 de julio de 2017 en la sala Auditorio de CecaBank en Madrid.

Con el único fin de dinamizar al sector y ayudarle en su visibilidad, la revista comenzó en 2014 convocando al sector a participar en una jornada de mañana en la que abordar los temas más actuales y de interés para los profesionales del Facility Management y sus áreas transversales. Una jornada que alcanzará este año su cuarta convocatoria, lo que refuerza el interés que despierta en el sector.

En las cuatro convocatorias, siempre se ha procurado contar con destacados expertos e importantes instituciones y empresas proveedoras de servicios, expertas en eficiencia energética, ciudades inteligentes y tecnologías de la información y la comunicación; reuniendo a firmas de primera línea y a usuarios que ejemplificaban con sus buenas prácticas y dan a conocer los modelos de gestión de FM.



Convocatoria de 2017

El cuarto encuentro cuenta con el patrocinio de **Tesa Assa Abloy**, **Eurest**, **Easylife** y **SMDos**; como copatrocinadores: **CBRE**, **Grupo Clece**, **Claro Sol Facility Services** y **Grupo Sifu**. Durante la jornada, en esta edición, los temas -enmarcados en paneles- previstos a abordar son: El valor del FM en la gestión de los activos inmobiliarios; Aplicaciones de la tecnología desde la perspectiva del FM; Modelos de gestión eficientes y sostenibles para las personas; Gestión energética y medidas de eficiencia energética; Oportunidades y factores críticos de éxito.

En esta convocatoria, la conferencia de apertura será desarrollada por Francisco García Ahumada, presidente de IFMA España, que abordará *El valor del FM en la gestión de los activos inmobiliarios*. El cierre de la sesión correrá a cargo de David Martínez, presidente de CIFMers, con una ponencia titulada, *El Facility Manager como agente profesionalizador para las organizaciones*. Asimismo, compañías del más alto nivel como **Bankia**, **Philips** y **Wizink** presentarán sus casos de éxito.

III Edición Premios Nacionales

Al término del encuentro se hará entrega de la III Edición de los Premios Nacionales de Facility Management & Services. El Consejo Técnico Asesor (CTA), Jurado de los Premios, reunido bajo la presidencia de Juan Díez de los Ríos, tras un exhaustivo estudio, análisis y debate de las candidaturas presentadas, que año tras año crecen, decidió otorgar los siguientes galardones:

El Premio al Mejor Proyecto en FM&S se le concede a BBVA, por su trabajo llevado a cabo junto a CBRE. Se trata de un proyecto de gestión integrada de Facility Management y gestión energética en el que se apuesta por la profesionalización del FM, siendo un 'espejo en el que mirarse', aún insistiendo el Jurado que queda mucho camino por andar en España. Se reconoce la valía del mismo por su alcance y amplitud, marcando tendencia en lo que respecta al avance de la actividad del FM en España. Se contempla como un gran proyecto, cuyo componente es el valor añadido.

El Premio a la Innovación en FM&S se le concede al Ayuntamiento del Prat de Llobregat, por su Aplicación Móvil

al Servicio de los Ciudadanos. El Jurado señaló la inclusión en las nuevas tecnologías, teniendo en cuenta que es un proyecto llevado a cabo por una Administración que ha apostado por la innovación y la evolución. El Jurado reconoce la importancia de que la Administración valore la labor de gestión del FM y cuyo foco, además, es el ciudadano.

El Premio al Mérito en la Trayectoria Profesional o Empresarial recae en Juan José Villena, director de Inmuebles Corporativos de la Ciudad del Grupo Santander. Un profesional con una importante trayectoria entorno a la disciplina del FM. Ha participado activamente en el Plan Estratégico del Valor de Activos y en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa de la entidad.

El Premio Extraordinario del Jurado se ha concedido a EuroFM, red de asociación de asociaciones. En la actualidad tiene 102 socios. EuroFM es una organización que une a educadores, investigadores y profesionales del campo del Facility Management. El objetivo es impulsar la profesión de Facility Management, así como llegar en conjunto a una mejor comprensión, mediante el aprendizaje y el intercambio de conocimientos, del FM.

El Consejo Técnico Asesor de la publicación, integrado por los presidentes de las asociaciones y organismos representativos del sector, conforma el Jurado de los Premios. Un Jurado que goza de total autonomía, puesto que Editorial Borrmart y la revista Facility M&S se alzan como meros organizadores y promotores de los galardones; en ningún caso forman parte del mismo ni tienen voz ni voto. Se asegura de esta manera la total independencia de los Premios. Su propósito no es otro que contribuir a impulsar el negocio del Facility Management en España, reconociendo las iniciativas, proyectos y profesionales de mayor éxito en el sector.

Actualmente, conforman el CTA bajo la presidencia de Juan Díez de los Ríos: Rodrigo Morell, presidente de A3e; David Martínez, presidente de Cifmers; José María Álvarez, presidente de la AEO; Francisco García Ahumada, presidente de IFMA España; Ángel Tejedor, asesor estratégico en FM; Francisco Vázquez, presidente de las WPD & RDC; Lola Ripolles, presidenta de CMAS y miembro fundador de Wires; José Andrés Elízaga, presidente de AMI; Josep Ortí, presidente del Comité de Edificios de AEM; Felip Neri, Comité Científico del Colegio de Arquitectos; Francisco Verderas, gerente de Enertic y Manuel Acosta, presidente de Anese, quien se ha incorporado recientemente.



IV ENCUENTRO FACILITY M&S

FM: LA APUESTA POR UN FUTURO EFICIENTE Y SOSTENIBLE



6 JULIO
MADRID
Cecabank
C/ Caballero de Gracia, 28
Madrid - *Sala Auditorio*

Organiza

facility management services
REVISTA ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS

Patrocinan

TESA ASSA ABLOY

Eurest

easylife tu banco de tiempo

smdos el valor de la seguridad

Copatrocinan

gruposifu Facility Services & Management

desde 1972 Claro Sol Facility Services

Clece

CBRE

Colabora

IFMA España

PROGRAMA

08:30-9:00	Recepción y acreditación de asistentes
09:00	Bienvenida e inauguración del evento *Paloma Melendo Derqui, Directora de la revista FACILITY M&S*
09:00-9:30	Conferencia de apertura El valor del FM en la gestión de los activos inmobiliarios Francisco García Ahumada, *Presidente de IFMA ESPAÑA*
PANEL - APLICACIONES DE LA TECNOLOGÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL FM	
09:30:11:00	Iluminación Conectada en Edificios José Ramón Córcoles, *Director de Sistemas de Control, PHILIPS LIGHTING SPAIN & PORTUGAL*
	Keys as a Service: Gestión inteligente, eficiente y segura en el control de accesos Carlos Valenciano, *TESA ASSA ABLOY*
	Retos de la Transformación Digital de las Organizaciones. Luis Palacios, *Director de Arquitecturas Tecnológicas CISCO*
	Modera: Paloma Melendo Derqui, Directora de la revista FACILITY M&S
11:00 - 11:30	**CAFÉ NETWORKING**
MESA REDONDA - GESTIÓN ENERGÉTICA Y MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA	
11:30-12:15	Jose Andrés Elízaga, *Presidente de AMI* Manuel Acosta, *Presidente de ANESE* Rodrigo Morell, *Presidente de A3E*
	Modera: Leticia Duque, Redactora jefe de la revista FACILITY M&S
MODELOS DE GESTIÓN EFICIENTE Y SOSTENIBLE PARA LAS PERSONAS	
12:15 -13:30	Alimentación para el bienestar de las personas (Eating at work) Gonzalo Rellán Pérez, *B&I National Sales Manager & Vending Manager de EUREST*
	Edificios seguros y saludables para las personas. Nuevo sello. Manuel Sanz Moríñigo, *Director General de SMDos*
	Plan de Ecoeficiencia y Cambio Climático Angel Prado, *Director Servicios Generales de BANKIA*
	El espacio como facilitador de la transformación. Caso Wizink Ana Vez, *Directora de venta Cruzada de WIZINK*
	Modera: Ángel Tejedor, Asesor estratégico de FM
OPORTUNIDADES Y FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	
13:30 -13:45	El Facility Manager como agente profesionalizador para las organizaciones David Martinez, *Presidente de CIFMERS*
13:45 - 14:15	**CEREMONIA ENTREGA DE LOS III PREMIOS NACIONALES DE FACILITY M&S**
14:15	**COCKTAIL**

Hashtag: #IVFMS

INSCRIPCIONES
Marivi Gómez Tel. 91-402 96 07
marivi.gomez@borrmart.es
www.facilitymanagementservices.es

PRECIO INSCRIPCIÓN
100 € (IVA incluido)
50€ (IVA incluido)
asociaciones, universidades

INSCRIBETE



Manuel Acosta es el nuevo presidente de ANESE. Su trayectoria profesional en el sector abarca más de treinta años trabajando en el sector de las instalaciones mecánicas. En su primera etapa profesional ha colaborado con algunos de los principales fabricantes de nuestro mercado (Schako, Roca, Baxi, Daikin y Mitsubishi Electric). Posteriormente fue primer directivo, en una gran empresa de gestión de instalaciones y ESE como es Remica.

Es socio fundador de Enervalia, una de las cuatro empresas del sector que crearon ANESE. Según sus propias palabras, se siente "muy satisfecho de haber podido contribuir en la puesta en marcha" de esta asociación cuando "era solo un proyecto, y espero poder aportar ideas y trabajo en ANESE ahora que ya es una asociación consolidada".

Manuel Acosta
Presidente de ANESE

"Los proyectos de eficiencia energética tal y como los gestionamos las ESEs se conciben como proyectos integrales"

Por Leticia Duque

- Recientemente ha sido elegido como nuevo presidente de ANESE. ¿Cuál ha sido hasta ahora su relación con la asociación?

Enervalia es socio fundador de ANESE. Como ustedes conocen, ANESE nació a finales del año 2009 por iniciativa de cuatro empresas del sector, una de ellas fue Enervalia. En esa etapa inicial ya ocupamos la vicepresidencia de ANESE.

Desde entonces, la asociación ha evolucionado mucho. Ya somos más de cien empresas y, tras dos periodos de tres años bajo la presidencia de Rafael Herrero (ESSE Servicios Avanzados de Energía) acabamos de constituir la cuarta Junta Directiva. Una actividad asociativa enriquecedora que ha permitido a ANESE posicionarse como los representantes visibles y claros de las ESEs en España.

Me siento muy satisfecho de haber podido contribuir en la puesta en marcha de ANESE cuando era solo un proyecto y espero poder aportar ideas y trabajo en ANESE ahora que ya es una asociación consolidada.

- Concretamente, ¿cuál es su experiencia en el ámbito de la eficiencia energética?

Me considero una persona del sector. A pesar de no tener todavía los cincuenta, llevo más de treinta años trabajando en el sector de las instalaciones mecánicas.

He tenido la gran fortuna de colaborar en mi primera etapa profesional en algunos de los principales fabricantes de nuestro mercado (Schako, Roca, ahora Baxi, Daikin y Mitsubishi Electric) y, posteriormente, en una gran empresa de gestión de instalaciones y ESE como es Remica, donde ocupé el puesto de primer directivo.

Esto me ha permitido tener una visión muy directa de cómo ha ido evolucionando el sector, cómo ha cambiado la forma de concebir las instalaciones y la aparición de nuevas formas de gestionar los proyectos. Todo ello ligado a algo que ahora nos parece muy evidente que es la aparición de la eficiencia energética.

En efecto, la eficiencia energética no solo ha traído nuevas tecnologías y criterios de diseño, sino que precisa de empresas comprometidas en el resultado de ahorro que siempre la acompaña. Estas empresas somos las ESEs y esa visión fue la que me hizo en 2008 acometer un proyecto empresarial y fundar Enervalia.

Esto que ahora se cuenta en unas frases y que parece evidente hay que llevarlo a aquellos años donde todas estas ideas no tenían soporte normativo, empresarial ni de mercado.

Desde entonces han ocurrido muchas cosas. Han aparecido numerosas directivas, programas y normativas que van reforzando cada vez más la presencia de la eficiencia energética y las ESEs en todos los proyectos energéticos.

Después de haber tenido la oportunidad de participar en numerosos proyectos y contratos con garantía de ahorro dentro y fuera de España, seguimos creyendo firmemente en la oportunidad que nuestro mercado supone para una actividad como los servicios energéticos.

- ¿Quiénes conforman la nueva Junta Directiva de ANESE?

Hemos querido conformar una junta que represente a todas las realidades que nos encontramos en el mercado.

Hay tres compañías que ya formaron parte de la junta anterior. Buderus (Robert Bosch), que ocupa la vicepresidencia, Viesgo y TÜV Rheinland.

Y otro grupo de empresas que han aceptado el reto de apoyar en esta nueva etapa la dirección de ANESE. ODF Energía, que es tesorero; CBRE, que es secretario; Deloitte, Suma Capital; y Citelum.

Todas ellas son grandes compañías con un conocimiento y grandes intereses en el mercado ESE.

Quiero aprovechar esta publicación para agradecerles que hayan aceptado el reto.

- En esta nueva etapa que afronta, ¿qué objetivos se ha marcado en cuanto a la asociación?

El objetivo fundamental de la etapa que ahora comenzamos es la expansión. El crecimiento del mercado de las ESEs y, en consecuencia, el aumento de tamaño de ANESE.

Para ello, estamos trabajando en varias líneas. En el Observatorio de Eficiencia Energética que acaba de publicar ANESE aparece la falta de confianza como una de las principales barreras para el desarrollo del mercado ESE. Estamos trabajando en herramientas que traten de salvar esta barrera.

Una de las mayores aportaciones de ANESE en los últimos años ha sido su Clasificación Certificada ESE y ESE plus. Vamos a profundizar en la difusión de las mismas, buscar la forma de dar cabida al resto de actores del mercado que también están trabajando mucho y bien.

Por otro lado, las ESEs necesitamos que haya proyectos realizables tanto en el sector público como en el privado. Esto significa que los proyectos vayan respaldados por contratos que den todas las garantías a los clientes, que sean financiables y que actúen donde más y mejores oportunidades hay. ANESE ha llegado a acuerdos con entidades que tienen protocolos que permiten la estandarización de proyectos como ICP (*Investment Confidence Proyect*) y tiene grupos de trabajo muy activos en la elaboración de propuestas tanto para el sector público como el privado.

"En el sector privado tenemos que seguir buscando la manera de salvar la barrera de la falta de confianza"

La financiación es otra de las líneas de trabajo. ANESE participa en la plataforma Enerinvest y está buscando formas para alinear financiación y proyectos. Pensamos que existe financiación y quizás la problemática está en la falta de proyectos financiables.

La generación de negocio es clave para hacer sector y construir un mercado interesante y saludable. Muchos de nuestros socios están actuando con gran generosidad, aportando sus experiencias y referencias. Esto es fundamental para aumentar el tamaño del mercado y que los proyectos salgan en cantidad y calidad. Ahora es momento de 'hacer mercado'. Así lo entendemos la Junta Directiva de ANESE y así queremos seguir buscando vías de crecimiento.

- Respecto al sector en España, ¿en qué situación se encuentra? En concreto, ¿cuál es el estado de las auditorías?

El pasado día 4 de abril presentamos el Observatorio de Eficiencia Energética, al que ya he hecho mención anteriormente. En este estudio ANESE analiza el mercado de las Empresas de Servicios Energéticos basándose en una encuesta realizada a una muestra significativa de empresas y proyectos.

A continuación, resumo algunos datos recogidos en el observatorio que, a mi juicio, son significativos.

Las tecnologías aplicadas mayoritariamente en los proyectos de eficiencia energética son regulación y control (71%); iluminación y sistemas de climatización (un 66% en ambos casos); aplicaciones industriales (34%); motores (32%); y tratamiento de la envolvente de edificios (15%).

En cuanto a tipología de clientes, el 26% de las ESEs encuestadas trabaja solo para clientes privados; el 23% solo para entes públicos; y el 51% lo hace de manera compartida (privados y públicos).

El informe también nos dice que la tipología de contratos es muy variada prevaleciendo sobre el número de contratos analizados los contratos de ahorros garantizados y ahorros compartidos. Curiosamente el contrato que menos aparece es el contrato energético integral, el conocido de las 5Ps que tanto se ha querido promocionar desde la Administración.

El tamaño medio de los proyectos analizados es de 522.976 euros y la duración promedio del contrato 7,6 años.

Este informe se encuentra disponible para cualquiera que esté interesa-

do y recoge una gran cantidad de información sobre los proyectos analizados, la situación actual de nuestro mercado y lo que pensamos que debe cambiar.

Como conclusión, podríamos decir que el mercado está evolucionando de una forma muy lenta, con un gran esfuerzo por parte de las ESEs y que todavía queda mucho trabajo por hacer.

Como ya he mencionado, la confianza aparece como la gran barrera para el desarrollo de los proyectos de eficiencia energética.

En cuanto a las auditorías, nos parecen una gran oportunidad para sacar a la luz proyectos de eficiencia energética. El gran fracaso sería que se tomase como un requisito legal sin mayor trascendencia.

No tenemos cifras oficiales del número de auditorías que se han hecho, cuántas empresas las han hecho, si se están inspeccionando alguna de las que no lo han hecho. Una vez tengamos toda esta información podremos valorar mejor el efecto que han tenido.

- Según su opinión, ¿cuál es la estrategia a seguir para los próximos años? ¿Y respecto a la Administración?

Estoy convencido de que los próximos años van a ser excelentes para las ESEs. La sociedad demanda cada vez más las soluciones de mayor eficiencia. Toda la legislación está tratando de responder a esa demanda social.

En el sector privado tenemos que seguir buscando la manera de salvar la barrera de la falta de confianza. Proyectos en los que se ahorra energía, se reduce el gasto, se disminuye el Impacto ambiental, y todo ello aportando garantías de resultado a los clientes… Es un producto-servicio totalmente alineado con la demanda social, la normativa y la rentabilidad de las empresas.



"La generación de negocio es clave para hacer sector y construir un mercado interesante y saludable"

No hay ninguna razón objetiva para que este mercado no se desarrolle.

Creemos que es fundamental el papel de la Administración Pública. Es una cuestión clave para lanzar el mercado ESE. Nos basamos en datos objetivos disponibles públicamente para expresar que en mercados ESEs maduros casi el 90% del mercado está vinculado al sector público (por ejemplo, véanse las estadísticas del Berkeley Lab para el mercado ESCO de Estados Unidos).

Necesitamos que las entidades públicas implicadas tomen la energética como una prioridad y creen un marco legal y operativo que permita trabajar a las ESEs en ese sector. No se puede renunciar al 90% del mercado potencial.

- Por otro lado, ¿cuál debe ser, en su opinión, la aportación del FM en el ámbito de la eficiencia energética?

Los proyectos de eficiencia energética tal y como los gestionamos las ESEs se conciben como proyectos integrales. Es decir, abarcan todo tipo de instalaciones y servicios. Entiendo que esta forma de actuar encaja muy bien con la forma de trabajar y los servicios que prestan las empresas de Facility Management.

La incorporación de los criterios de eficiencia, mediante la participación de una ESE, es algo que puede enriquecer el servicio tradicional de FM. Ya hay empresas de Facility que actúan como ESEs o tienen acuerdos con ESEs que le aportan ese valor añadido.

La experiencia en la integración de servicios, el acceso a clientes y, en consecuencia, el nivel de confianza con ellos de las empresas de FM pueden ser herramientas muy interesantes para elaborar propuestas de eficiencia energética con una alta probabilidad de éxito.

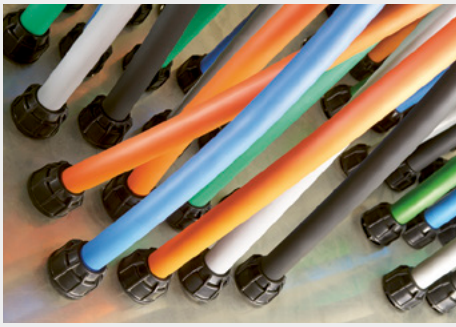
Animamos a todas las empresas de FM a buscar la colaboración con ESEs para elaborar estrategias de eficiencia energética que puedan proponer a sus clientes.

NUESTRO ECOSISTEMA,
PROVEE DE SERVICIO EN LA RED A LOS MAYORES Y MAS AVANZADOS MERCADOS POR TODO EL MUNDO









Una infraestructura segura y escalable, con diversos puntos de entrada al edificio y multiples Meet Me Rooms, aseguran que los servicios puedan ser llevados de una manera rápida y segura. Nuestro centro de datos ofrece:

- Infraestructuras especialmente dedicadas para el alojamiento de su TI
- Global Switch garantiza la continuidad de su negocio en espacios especialmente diseñados para ello
- 100% Acceso a sus equipos desde cualquier punto, independientemente de la ubicación de sus oficinas
- Presencia de la mayor parte de Operadores de telecomunicaciones para ofrecer un amplio abanico de conectividad
- Significativos ahorros por la economía de escalas que significa compartir recursos
- Salas privadas, jaulas o hosting con un servicio de servicios manejados

Madrid +34 91 312 06 00
salesmadrid@globalswitch.com

ALWAYS ON GLOBALSWITCH.COM

GLOBAL SWITCH

EL RENACIMIENTO DE LA OFICINA



Los espacios de trabajo son una herramienta que atraerá el talento

El diseño y la gestión de los espacios, integrados dentro de un proyecto mayor que implica directamente a la cultura y filosofía de la compañía -con enfoque en las personas-, se convierten en potentes herramientas estratégicas para acoger a unos empleados cuyos valores han cambiado, fruto de un entorno con factores externos e internos, que dibujan el contexto económico y social en el que operan hoy las compañías. En este sentido, el Facility Manager debe ser un 'facilitador' del logro de unos espacios flexibles, agradables y que dispongan de la tecnología adecuada integrada. De esta manera el compromiso y la productividad del empleado aumenta y el talento volverá a la oficina.

Por: Leticia Duque

Uno de los retos a los que se enfrentan las compañías es el nivel de compromiso de los trabajadores. Si están comprometidas las personas habrá mayor productividad. La gestión de los espacios es una herramienta más dentro del amplio abanico a disposición de los Facility Managers que posibilita la gestión y el bienestar de las personas, tanto en el plano cognitivo como en el físico.

Con este desayuno de trabajo, al que acudieron importantes expertos en la materia, pretendemos concienciar sobre el impacto que tiene este ámbito sobre el grado de compromiso de las personas y, en definitiva, el nivel de competitividad de las empresas.

Participaron en este encuentro Javier del Agua (Orange), Pablo Cortés (Google Campus Madrid), Francisco Torres (Universidad La Salle), Alfonso Jiménez (People Matters) y Alejandro Pociña (Steelcase Iberia).

Por parte de la revista estuvieron presentes: Paloma Melendo, directora de la publicación, quien hizo las veces de moderadora; Mariví Gómez, directora de Relaciones Institucionales; Ancor Morales, responsable de Audiovisuales; y Leticia Duque, redactora jefe de la revista Facility Management and Services. El desayuno se realizó gracias al patrocinio de la compañía Steelcase.



Alejandro Pociña
PRESIDENTE DE STEELCASE IBERIA

"El espacio es una herramienta estratégica, una palanca que está infravalorada y que los directivos deben tener en cuenta"



Alfonso Jiménez
SOCIO DIRECTOR DE PEOPLE MATTERS

"Hoy menos gente tiene que hacer más cosas y eso ha condicionado la reconversión de los espacios. Se ha puesto en el centro del desempeño a las personas, "



Javier del Agua
DIRECTOR DE INMUEBLES E INFRAESTRUCTURAS DE ORANGE

"Se perderá el presencialismo gracias a la tecnología, porque va a haber un cambio de mentalidad, que permitirá que decidas ir a la oficina para un hecho concreto"

Evolución, ¿trabajamos igual que antes?

"Tradicionalmente a las 10 de la mañana las oficinas se vaciaban porque todo el mundo se iba a hacer su pausa y a desayunar a la cafetería", comenzó Pablo Cortés, Facilities Coordinator (Provided by Aramark) at Campus Madrid Google Space. "Ahora, se ha producido un cambio, las cafeterías han subido a las oficinas y se cuida a las personas". Con este simple ejemplo Cortés explicaba cómo antes los trabajadores cumplían una jornada. Y ahora en grandes multinacionales como para la que trabaja (Google) cada empleado tiene unos objetivos que debe cumplir, pudiendo organizarse con libertad para llevarlos a cabo. Puede salir a correr a media mañana, durcharse y continuar luego trabajando en la 'pradera'; puede hacer una pausa en la que refrigerarse -en la zona habilitada para ello- mientras revisa su correo, hace algunas llamadas, contesta unos mensajes y luego vuelve al trabajo.

En su opinión, hay un factor externo, la tecnología: la velocidad de internet o las videoconferencias en tiempo real, por ejemplo, han influido de forma clave, ya que "se ha sabido aprovechar por las personas".

Por otro lado, cuidar más a los trabajadores y hacerles más agradable el entorno de trabajo es un factor interno que para Cortés ha modificado nuestra forma de trabajar.

En opinión de David Rey, Facility Manager de Ricoh, estamos avanzando a tal velocidad que "no nos da tiempo a adaptarnos". Hemos pasado de la oficina 2.0 a la 3.0 y ahora se habla de la 4.0. Aunque realmente, "son las compañías grandes, el resto van un poco más ralentizadas".

Trabajamos de forma diferente, "porque utilizamos herramientas, hay conectividad", pero, en su experiencia, explica que son las personas las que primero se adaptan al cambio y después las compañías.

La coyuntura económica ha sido a su vez un dinamizador del concepto de adaptación a los espacios, aunque bajo la idea de reducción de costes. "Un asunto importante es la globalidad, siempre tienes directrices de otros países o de tu central que te indica hacia dónde vamos", señala Rey. No obstante, en tercer lugar destacó también las tendencias: "Asistimos a eventos y comprobamos qué hacen



David Rey
Facility Manager de Ricoh

"Un asunto importante es la globalidad, siempre tienes directrices de otros países o de tu central que te indica hacia dónde vamos"



Francisco Torres
Profesor del Programa Executive en FM (PEFM) de LA SALLE IGS

"El espacio juega un papel importante; las personas tienen que querer venir a convivir a mi compañía, y los que tiene talento pueden elegir"



Pablo Cortés
Facilities Coordinator (Provided by Aramark) at Campus Madrid Google Space

"Ahora, se ha producido un cambio, las cafeterías han subido a las oficinas y se cuida a las personas"

otros, aunque hay que tener cuidado porque cada compañía es un mundo".

Asimismo, señaló lo fundamental que es el liderazgo, pues influye "transversalmente" el cómo gestiones a las personas, con la consecución de objetivos. Y es que sin duda el factor humano es destacable.

En Steelcase, explica Alejandro Pociña, presidente de Steelcase Iberia, "trabajamos de forma distinta y está motivado por la competencia y la evolución de la economía, entre otros factores. Antes se trabajaba de forma individual y ahora cada vez se necesita más colaborar entre departamentos; los espacios antes estaban pensados para este trabajo individual. Sin embargo, en la actualidad es imprescindible trabajar en colaboración tanto local como remota". En su opinión, cuando las personas iban a la cafetería era para buscar también un sitio cómodo donde trabajar. Por otro lado, asegura que la tecnología es un *driver* crítico que va muy deprisa".

En este sentido, se convierte en un *handicap* cuando las empresas no consideran invertir en esta materia. Si no apuestas por los portátiles, por ejemplo, estás obligando a que existan puestos fijos.

"Un factor influyente en la transformación del enfoque sobre los espacios de trabajo es que no se pueden desaprovechar las herramientas y una de ésas es precisamente la oficina. En los años de crisis el principal objetivo de los proyectos era reducir costes, afortunadamente ahora estas metas tienen mucho más que ver con ayudar a que evolucionen las personas y conseguir que los espacios fomenten el desarrollo de un trabajo eficaz, por lo que la economía tiene un impacto claro. Si tenemos que sacar una ventaja de la crisis es que se ha sido consciente de la importancia de los espacios, y las nuevas generaciones tienen claro la necesidad de unos espacios en los que convivir de una manera armónica. Cualquier empresa que quiera hacer esquemas de liderazgo no tiene futuro. Hay muchos impactos en los cambios organizativos".

Su visión académica hace que Francisco Torres, profesor en el Programa Executive de Facilities Management de la Universidad de La Salle, nos sumerja en el término "interdependencia": "Es importante lo de colaborar, porque antes las personas iban a su puesto a trabajar y eso ya ha cambiado. La interdepencia que tenemos hace que sí o sí estemos trabajando en colaboración". De esta manera, explica la crea-

ción de plataformas, redes sociales e intranet, entre otras, cuando no existen espacios físicos para colaborar.

En los últimos años y, sobre todo, en las generaciones más jóvenes hay un concepto que ha transmutado y que Torres sacó a colación: "pasamos de un trabajo para toda la vida" a una percepción del empleo a otro nivel; las personas "no necesariamente quieren estar toda la vida en una misma compañía" y además "las empresas no pueden asegurar ese futuro". Por ello, "el espacio juega un papel importante, porque las personas tienen que querer venir a convivir a mi compañía, y la gente que tiene talento puede hacer esa elección". Asimismo, nos habló del 'liderazgo distribuido': "Ya se empieza a hablar de las empresas sin jefes, ya hay compañías que empiezan a confiar en la responsabilidad de todos".

"Está habiendo grandes cambios tecnológicos", inició su discurso Alfonso Jiménez, socio director de People Matters. La revolución digital, junto a la gran movilidad y los cambios que se han producido también en este sentido, así como la incorporación de la generación denominada *Millennians* (que son personas completamente inmersas en el mundo digital) implica un gran cambio para las compañías. También se han producido cambios en el entorno, "en economía, por ejemplo, con mercados más diversos". Señaló también las colaboraciones con otros países, que afectan en materia de usos horarios, de conectividad; o con personal trabajando fuera. "Han sido diez años de transformación, de más presión en términos económicos por los márgenes, por la competitividad..., e impacta en el puesto de trabajo, que tiene que atender a una mayor integración con la tecnología, a distintos colectivos, a una nueva forma de trabajar, que también tiene que ser muy exigente porque hay que dar unos resultados".



De esta situación la consecuencia ha sido "la reducción de las plantillas. Hoy menos gente tiene que hacer más cosas y eso ha condicionado la reconversión de los espacios. Se ha puesto en el centro del desempeño de las compañías a las personas, porque esas personas que tienen que hacer mucho tienen que ser excepcionales, tienen que tener talento y compromiso y, por ello, necesitan tener unas herramientas como la tecnología y la conectividad, y un equipo, un espacio, que permita la colaboración y, por ende, la productividad".

La tecnología

Respecto a la tecnología, factor que por excelencia está siendo motor de avance en infinidad de ámbitos, merece una atención especial. Por eso, los profesionales resaltaron su impacto.

Desde Google, su representante eligió su influencia en la gestión documental: "Hace 15 años el espacio que teníamos para la documentación era ingente", en Google a día de hoy cada empleado dispone solo de una cajonera, por ejemplo. "No se almacena nada, no se imprime. Las oficinas se están vaciando de algunas cosas", insistió.

"La tecnología ha afectado muy favorablemente", sentenció David Rey. En este sentido, la movilidad que ha permitido fue valorada positivamente por este profesional. Los portátiles, teléfonos móviles, la gestión de la documentación digital, el concepto *paperless* son solo algunos ejemplos de cómo la tecnología ha sido la gran causa de la transformación. Y continuó: "La compatibilidad tecnológica, las videoconferencias..., los espacios se van reduciendo", porque "la tecnología en los espacios se tiene que integrar".

La tecnología ha vivido una simplificación en aplicaciones y costes en los últimos años, "se ha democratizado, se han convertido en entornos fáciles (userfriendly)", argumentó Alejandro Pociña. Por otro lado, la oficina sin papel, es un avance también hacia la gestión medioambiental, aunque, en este sentido, "hay que pensar que hay un mínimo de necesidades que son críticas y que hay que seguir teniendo el papel, como por ejemplo, en temas legales. Esta tendencia ofrece las claves para crear los espacios necesarios".

Javier del Agua, director de Inmuebles e Infraestructuras de Orange, coincide en usar el término "democratización de la tecnología", ya que "eso hace que todo el mundo pueda acceder a las herramientas de conectividad con las que todos pueden trabajar". En su opinión, "se perderá el presencialismo, gracias a la tecnología, porque va a haber un cambio de mentalidad,

que permitirá que decidas ir a la oficina para un hecho concreto".

Francisco Torres resaltó el espacio de trabajo en la 'nube' que "da una productividad enorme". Define estos espacios interconectados, como "muy flexibles", con los que cada persona decide cómo necesita trabajar".

La flexibilidad es sin duda una de las principales claves de las tendencias en espacios laborales en oficinas. "Antes la tecnología te anclaba a una mesa, eso es lo que se ha cargado la tecnología", hizo hincapié Alfonso Jiménez. Esa mesa ahora puede estar en el hogar, en el tren, en una cafetería, en un espacio de colaboración, etc. "Lo que ha ocurrido es que a los espacios de trabajo se le generan nuevas funcionalidades, como un dispositivo adicional que tienes si necesitas usarlo", continuó Jiménez.

Gestión del cambio

La tendencia en el diseño de los espacios de trabajo es la de dividir estos por barrios, praderas o subpraderas. Se ha pasado de un *open space* total, a lugares abiertos pero con capacidad para un menor número de personas, lo que fomenta el respeto tanto en el uso de los espacios como sobre el silencio frente al ruido. En las periferias se sitúan distintas salas de reuniones (para videoconferencias, concentración, privadas, de equipo, polivamentes etc.), zonas de hidratación o de relax para romper la rutina, como en Google. Cada compañía es un mundo aparte en este sentido, algunas como en Ricoh pretenden llegar a la estandarización, de manera que las personas encuentren las mismas herramientas en cualquier espacio de trabajo.

Orange se encuentra en pleno proyecto de transformación, el *leiv motiv* del cambio en el espacio de trabajo está englobado en una transformación más grande, es un cambio cultural, donde las personas son el centro. De su experiencia Javier del Agua destaca la necesidad de preguntar a las personas qué necesitan y tener claro que este proyecto seguirá mejorando y evolucionando, que no tendrá un punto y final. Desde Steelcase insisten en conseguir "un equilibrio", es complicado acertar al cien por cien a la primera, "la clave es poner equipamientos flexibles y estandarizados, así como reconfigurables". Francisco Torres, por su parte, declaró la necesidad de que exista un plan integral de espacios.

"El diseño y la gestión de los espacios es una herramienta esencial en el cambio cultural", sentenció Javier del Agua. Desde su experiencia explica que debe verse como una asignatura más del cambio cultural. "En Orange teníamos claro que había que cambiar la forma de trabajar, que el CEO esté implicado es clave", esta figura además "tiene que ser ejemplarizante poniéndolo al nivel estratégico como otras áreas de la compañía".

"Los ejecutivos tienen que ser conscientes de la potente herramienta que tienen en sus manos. Tiene que haber una decisión desde arriba y que la persona que debe ejecutarlo tenga voz y voto desde el principio. Cuando no se dan las dos circunstancias suele ser un fracaso", apuntó Alejandro Pociña.

En la gestión del cambio vuelven a estar en el centro las personas, por un lado hay que atender la resistencia al cambio, pero también hay que tener en cuenta las espectativas que se crean. Como bien explicó Alfonso Jiménez, "todos los cambios generan resistencia, incluso aunque sea para mejor". Una consecuencia es que durante el proceso se pierde productividad. "Lo primero y más importante para que se integre lo antes posible es que haya una estructura del cambio, y solo funciona de una manera: con unos roles o perfiles que trabajen de una determinada manera, habiendo solo una única secuencia de funcionamiento".

El apunte de Francisco Torres sobre este asunto se basa en que no estando preparados para el cambio, "tenemos que crear un cultura con entrenamiento, con intercambio de personas diversas. Las personas que se contraten ya deberían venir con esa competencia o deberías trabajar con ellos esa pérdida del miedo al cambio. Lo ideal es que las personas solicitasen el cambio porque esta cultura ya estuviera embuida en la propia filosofía de la compañía".

Liderazgo

El proyecto de Orange está liderado por tres departamentos "Facilities, Recursos Humanos y Sistemas de información", según Javier del Agua. Lo re-





señable, según éste, es que las partes involucradas trabajen con el mismo fin, un espacio mucho mejor, "Todos debemos ser generosos, se trabaja mejor cuando cada cual va cediendo". En resumen, es clave el reconocimiento estratégico, la integración y perseguir una misma meta.

En este caso, vuelve a depender de cada empresa o proyecto, pero los invitados al desayuno de trabajo están de acuerdo en que los departamentos implicados deben trabajar conjuntamente, de manera integrada. Por su parte, Alfonso Jiménez resaltó la importancia del departamento de Comunicación interna para, entre otras acciones, crear una identidad al proyecto.

La gestión de los espacios es mucho más que mobiliario, en eso coinciden todos. Se trata de elegir espacios necesarios, funcionales "no decorados", que permitan el cambio postural, el trabajo colaborativo, la integración de la tecnología. Pero también se trata de tener en cuenta la climatización, la iluminación, la provisión de servicios, la seguridad y prevención de riesgos laborales y enfermedades... en resumen el confort, en definitiva el *wellness* en el entorno laboral.

Oportunidades y retos

Desde la perspectiva del Facility Manager, David Rey distinguió entre las oportunidades del sector seguir apostando por la importancia del papel del Facility Management, haciendo énfasis en que "sigamos con esta visión de polivalencia, de versatilidad, de estandarizar" y en el caso que nos ocupa "a tener muchos tipos de espacios, porque nos llevarán a que las empresas sean dinámicas".

Alejandro Pociña, en su conclusión, quiso resaltar "el espacio como herramienta estratégica, una palanca que está infravalorada; y la importancia estratégica del FM en las compañías como facilitador. "Una gran parte de la responsabilidad está en los FM y una de las variables es el espacio", finalizó.

Francisco Torres propone como reto cómo compaginar trabajo remoto con presencial, cómo ser flexibles, rápidos. "Me quedo con la cultura de marca, lo que hace el FM es eso, y hay que cuidar la marca interna, así como la marca de la compañía".

"El alargamiento de las vidas laborales en Europa es el gran reto en materia de personas", para Alfonso Jiménez. "Todo lo que tiene que ver con el *wellness* es importante. Cómo contribuye el espacio de trabajo a la salud y al bienestar". Por otro lado, aseguró que "la captación de talento será complicado por la bajada demográfica, por lo que la oportunidad es "utilizar el espacio de trabajo como un arma de atracción". En este sentido, es que argumentó lo fundamental que es comunicar hacia afuera, poner en valor ese espacio, "para que los mejores quieran trabajar contigo".

Javier del Agua: "El reto es convencer de que el Facility Management es una herramienta estratégica que impacta en la forma de trabajar de la compañía". Sobre los espacios dijo que, "tienen que ser funcionales, porque hay casos que son claros *showroom*". Asimismo, planteó la incorporación del *big data*: "Hay que medir, analizar, para que puedas regular miles de cosas (climatización, espacio, iluminación)".

Pablo Cortés imagina una oficina del futuro "por qué no con realidad virtual. Qué pasaría si de aquí a 5 o 10 años pudiéramos estar en un mundo virtual, ésta podría ser una sala vacía, en la que estuviéramos con nuestros cascos y gafas y una vez nos lo quitamos estamos de nuevo en la pradera". ¿Por qué no? Imaginemos...



La reinvención de la oficina

Alejandro Pociña
Presidente de Steelcase

La irrupción de la tecnología móvil ha supuesto un antes y un después no sólo en nuestras vidas, sino también en nuestra forma de trabajar. Durante algunos años, la movilidad se convirtió en la quimera de los que anhelaban una mayor en su entorno de trabajo, un mayor equilibrio en la conciliación de la vida personal y laboral y una vía de escape para aquellos que buscaban un entorno más inspirador o de concentración, alejado de la rigidez y de la monotonía de los ecosistemas laborales tradicionales.

La idea de decirle adiós a la oficina y trabajar desde casa o desde una cafetería parecía la utopía de todo trabajador. Sin embargo, el trabajo a distancia ha demostrado ser una solución para los trabajadores parte del tiempo, pero no todo el tiempo. De hecho, un estudio elaborado por Steelcase e IPSOS sobre *El compromiso y el espacio de trabajo global* puso el foco sobre un asunto que empezaba a preocupar, y mucho, a las organizaciones: cuanto más tiempo pasaba un trabajador trabajando desde casa, más desconectado estaba de su empresa y menor era el compromiso que tenía con ella. Esta conclusión puso en alerta a muchos directivos que entendieron que la oficina no debía ser sólo un medio sino también un fin para reforzar el compromiso, la motivación y la productividad de los trabajadores. El trabajo debía de pasar a ser una actividad y no un lugar al que acudir para calentar la silla.

Vivimos un cambio de grandes proporciones que hacen presagiar una metamorfosis laboral



Revolución digital

A medida que los empleados han regresado a la oficina, la configuración de los espacios de trabajo no han satisfecho las necesidades actuales, por no hablar de las necesidades del futuro. Elementos como la irrupción de la tecnología, la confluencia de varias generaciones en un mismo espacio, la globalización y la consiguiente necesidad de colaboración, han puesto negro sobre blanco las carencias que tienen nuestros entornos de trabajo. Y son muchas.

En la actualidad, estamos asistiendo a un cambio de proporciones aún indeterminadas pero que hacen presagiar una metamorfosis laboral. La revolución digital, cuyas dimensiones son aún mayores de las que ya experimentó la sociedad con la revolución industrial, empujará a la desaparición de puestos de trabajo que quedarán obsoletos o serán sustituidos por robots. Se crearán nuevos empleos que aún ni siquiera somos capaces de imaginar y modelos de negocio que hasta hoy considerábamos inquebrantables se verán profundamente modificados para subsistir… En toda esa transformación, el papel que jugará la innovación y la creatividad será fundamental; y para ello, los entornos de traba-

jo se convertirán en la pieza clave del tablero de juego.

Es por esto que las oficinas están reinventándose para ayudar a los trabajadores a hacer frente a los retos futuros. No sólo se busca que se pueda colaborar mejor, sino que el espacio de trabajo se convierta en un catalizador del talento porque gracias a ese talento las empresas van a hallar su valor diferencial. Las oficinas de hoy y del mañana deben poner el foco en las personas. Ya no vale con crear el decorado más espectacular y divertido, ubicarse en la mejor zona de la ciudad o contar con la última tecnología; si la oficina no se hace pensando en las personas que trabajan en ella, respondiendo a sus necesidades de bienestar físico, emocional y cognitivo, entonces no cumplirán con su papel de contribuir a alcanzar el éxito.



El entorno laboral necesita, cada vez más, una adaptación de los espacios con una carga más humana

Renovar los espacios

Aunque no existen fórmulas maestras, porque cada espacio debe adecuarse a la actividad que se desempeñe en la empresa, el nuevo planteamiento del entorno laboral debe volverse más humano y debe atender a una serie de criterios:

- Flexibilidad: la incertidumbre que implica no saber lo que nos deparará el futuro nos lleva a pensar en espacios con una absoluta capacidad de adaptación que puedan ser modificados en función de las necesidades cambiantes de las empresas.
- Bienestar: mejorar la calidad de vida en la oficina nos hará no sólo ser más productivos, sino estar más motivados y tener un mayor compromiso con la empresa. Cada vez son más las empresas que están centrándose en calificar a sus edificios con la certificación *Well*, que mide no sólo la eficiencia energética del edificio, sino aspectos relacionados con la salud del trabajador como el mobiliario, la posibilidad de cambiar de posturas durante la jornada, incentivar una alimentación saludable, aprovechar los recursos de la naturaleza para conseguir espacios más inspiradores…
- Democratización del espacio: dotar al trabajador de un amplio rango de espacios para elegir dónde y cómo quiere trabajar en función del tipo de actividad que esté realizando cada momento, con independencia de su posición jerárquica, será la base de la organización moderna. Desde reuniones entre grupos de trabajo, pasando por encuentros informales o momentos que exijan de privacidad, concentración o relajación.
- Fomento de la tecnología: la tecnología y los datos serán los cimientos del futuro. Facilitar a los trabajadores que se relacionen de una forma natural, sencilla y efectiva con la tecnología, permitirá a las empresas avanzar hacia el futuro.
- Menor jerarquización: en las empresas del futuro los equipos tendrán igual o más peso que los directores, por eso, las fronteras entre los espacios para directivos comienzan a difuminarse entre el resto de los trabajadores y varias empresas están apostando ya por la eliminación de despachos unipersonales para los puestos directivos.
- Más interpersonal: las corporaciones hacia las que avanzamos no disponen de puestos asignados. Las personas se mueven libremente en función de sus necesidades y estados de ánimo, lo cuál va a permitir abandonar la idea del presentismo para dar más importancia al trabajo por objetivos y resultados.
- Personalización: los espacios deben estar diseñados a la medida de las características de la organización y de las necesidades de cada tipo de empleado. De nada servirá reinventar un nuevo espacio de trabajo si no pensamos en las personas que lo van a ocupar. Hacer al trabajador partícipe de esa cocreación es un buen punto de partida para sentar las bases del renacimiento de la oficina.

Corporate real estate: El final del inmobiliario inmóvil

Por Global Workplace Solution CBRE

Vivimos tiempos frenéticos. Las empresas de hoy en día se enfrentan a cambios constantes que afectan a todas sus decisiones, incluidas las relacionadas con su ámbito inmobiliario. La evolución de su plantilla, de sus necesidades, de su dedicación a según qué tareas o áreas de negocio pueden variar fácilmente de un trimestre a otro, y en este contexto, ¿cómo adaptar algo tan "inmóvil" como el inmobiliario? La gestión integral externa es una de las repuestas que más impulso están tomando últimamente por sus beneficios y múltiples ventajas.

En 2017, vivimos en un mundo en el que todo es global y digital, con unos mercados altamente competitivos y tecnologías que evolucionan a un ritmo exponencial alterando las industrias de un día para otro. Las empresas se ven forzadas a innovar y mejorar los modelos de negocio de forma constante, dado que no sobrevivirán a menos que se adapten rápidamente. Por ello, están implementando programas que, entre otros, promueven las nuevas formas de trabajar (por ejemplo, trabajar a distancia, de manera flexible y con compañeros de todo el mundo) o la mejora de la eficiencia para aumentar la competitividad.

Todo ello tiene una gran repercusión en la gestión inmobiliaria, sobre todo porque conforma la segunda o tercera mayor partida de gasto de una empresa. Por ello, cualquier decisión puede tener un impacto enorme en los costes totales. Algunas de estas empresas que crecen tan rápido están abriendo nuevas oficinas, otras están reduciendo el espacio requerido, adquiriendo otras empresas y carteras heredadas de activos. Esto a su vez plantea dificultades de carácter operativo, humano y comercial (movimiento físico de la gente entre las oficinas, cambios culturales, modificaciones en los equipos informáticos) que pueden causar graves distracciones. Lo importante es que las compañías puedan centrarse en su negocio, mitigando cualquier distracción que aleje a una organización de ello.



Corporate real estate, un modelo de negocio más que una simple estrategia de outsourcing

Pensemos en todos los parámetros que tiene que valorar un equipo inmobiliario o de Facility Management medio: el coste del espacio alquilado, la vida útil de los equipos, el consumo de energía, el mantenimiento técnico, la experiencia del usuario, los planes de negocio y los recursos humanos. Para el equipo interno de, por ejemplo, una empresa de tecnología, farmaceútica, banca o producción de bienes, realizar todo este trabajo de manera interna resta esfuerzo, tiempo y dinero al negocio principal.

Algo similar ocurre cuando una compañía decide expandirse a otro país, algo cada vez más habitual en un mundo global. No solo hay que encontrar inmuebles, sino que hay que pensar en la contratación de trabajadores, en la imagen de marca, en la seguridad, el *catering*, el equipamiento, el mantenimiento diario, etc. Si no se cuenta con los especialistas para ello, una organización puede pasarse meses intentando gestionar todo esto desde la otra punta del mundo, gastando tiempo, dinero y energía que podrían dedicarse a innovar, a probar productos, a entablar colaboraciones con *start-ups* que transformen la empresa...

Existe la falsa creencia de que la gestión integral externa es algo que

solo es aplicable a las grandes empresas, cuando la realidad es que tiene ventajas para empresas de gran tamaño como para las pequeñas, y ya se trate de un solo edificio o de una cartera global. Las pequeñas empresas pueden obtener las competencias y el apoyo que necesitan sin incurrir en los costes y complejidad que conlleva emplear a un equipo interno. Por su parte, para las empresas más grandes con carteras de activos complejas, la externalización ofrece seriedad y nuevas formas de impulsar la eficiencia, lo que aporta un buen nivel de servicios al mejor precio posible.

Se suele afirmar que las empresas maximizan su competitividad y reducen los riesgos repartiendo estos contratos entre su equipo interno y varios proveedores de servicios externos. Además, antes ninguna empresa podía ofrecer una solución totalmente integral. No obstante, décadas de externalización hacia grupos cada vez más independientes funcional y geográficamente han llevado a una fragmentación de los proveedores de servicios y su tecnología, lo que se traduce en un mayor tiempo de gestión. Además, puede ser todo un reto entablar conversaciones estratégicas sobre la cartera inmobiliaria corporativa en su conjunto.

La mejor forma de visualizarlo es con un ejemplo. Imagine a una empresa que alquila un inmueble y trabaja con un asesor especializado en arrendamientos. Durante el proceso, hay varios tira y afloja hasta que se firma el contrato de alquiler, punto en el cual el asesor finaliza su trabajo. A continuación, hay que equipar las instalaciones, así que se contrata a una empresa de gestión de proyectos y vuelve a haber otro tira y afloja, después se hacen los trabajos y se devuelve el edificio a la empresa. Luego viene la empresa de Facility Management que gestiona el edificio en el día a día. Demasiados cambios de manos de proveedor a proveedor, demasiadas interacciones con el cliente de por medio. Cada cambio de manos aumenta los riesgos. Por ejemplo, el equipo de gestión de proyectos traslada el sistema de climatización y electricidad al equipo de Facility Management, que puede decir que no está bien, o que los activos del inmueble no van a durar durante todo el arrendamiento. En definitiva, las empresas ya están sometidas a demasiada presión como para preocuparse por todo esto y gestionar el proceso. Por eso, cada vez más demandan alguien que lo gestione todo y que sea capaz de rendir cuentas cuando sea necesario.



En definitiva, si tuviésemos que resumir las principales ventajas de la gestión inmobiliaria externa integral, podríamos señalar cinco categorías:

El primero es la velocidad: en el plano operativo, tener a un solo proveedor/socio que se encargue de todas las actividades en todos los servicios se traduce en que hay un solo interlocutor y un solo responsable, lo que reduce la complejidad y los plazos y garantiza una mayor coherencia. No hay que lidiar con cuatro proveedores distintos para que se haga el trabajo.

El segundo es la reducción del riesgo durante los traspasos al contar con ese único responsable y con un equipo que tiene los mismos intereses que este; es mucho más beneficioso que tener varios proveedores de servicios.

En tercer lugar, una solución integral reduce los costes y el despilfarro, porque conlleva un único lote de contratos, mediciones y publicidad, por lo que se eliminan las duplicidades.

En cuarto, también mejora la gestión y el flujo de información, dado que facilita un único sistema para recopilar, presentar y analizar datos. Esto significa que la empresa no necesita tener un sistema de gestión de datos propio para recopilar información de varios proveedores. Una solución integral produce toda la información necesaria y ayuda a conectar los datos y navegar a través de la 'jungla de información', aprovechando al máximo el big data.

También hay una alineación más estratégica con los objetivos corporativos, porque cuentas con un socio especializado que entiende el enfoque en conjunto y puede concordar la estrategia y actividad CRE con los propósitos generales de la empresa.

Y la quinta y última ventaja es que fomenta una mayor agilidad a través de un modelo único y flexible que sustituye el gran número de contratos necesarios con diferentes proveedores. La agilidad puede ser un factor de éxito o de fracaso en el ritmo frenético al que están sometidas las empresas hoy en día, y es uno de los elementos clave que permiten la innovación.

Ahora bien, ¿qué requisitos son necesarios para que la externalización de la gestión inmobiliaria sea eficiente y mitigue estas distracciones para las empresas? Lo fundamental es que esta gestión sea verdaderamente integral: nada saldrá bien si pensamos en ámbitos o sectores independientes. Y es que la eficiencia que se gana gracias a un enfoque integral es indudable. Ahora bien, el proveedor que ofrezca el servicio debe ser capaz de tener esta visión integral y de proporcionar el conjunto de servicios de todo el ciclo inmobiliario.

También es importante la implicación tanto de las altas esferas como de la base, algo que generalmente suele ocurrir. Los directivos y ejecutivos del sector inmobiliario corporativo están pidiendo procesos, análisis e innovación más integrados. Volviendo a los programas de transformación mencionados antes, las empresas están empezando a aunar sus funciones inmobiliarias y de Facility Management, o incluso ampliándolas para incorporar aspectos como la informática o los recursos humanos, para que los consejos de administración puedan ver cómo estos servicios de apoyo se vinculan entre sí y añaden valor.

Desde el punto de vista de la base, la integración pone ojos y oídos sobre el terreno, lo que permite a los equipos técnicos ver cómo funcionan los activos y si los trabajadores de la empresa se encuentran a gusto y son productivos. La experiencia del cliente es una estrategia cada vez



más importante para atraer y mantener a los mejores talentos, así que tiene sentido que gane relevancia el deseo de simplificar las operaciones sobre el terreno. Los clientes locales saben mejor lo que las empresas podrían estar exigiendo a sus arrendadores o qué tener en cuenta en los próximos inmuebles. Cuando se tiene un proyecto para una oficina, este lo llevará a cabo un equipo que conoce el inmueble y está más conectado a sus usuarios, así como a la empresa en general.

Que la gestión integral externa es buena para el negocio no es algo que digamos solo desde CBRE. Hay numerosos informes que abordan esta tendencia en el mercado. Por ejemplo, firmas como KPMG o Accenture han hablado recientemente sobre cómo las empresas están agrupando sus proveedores inmobiliarios y de Facility Management para tener el menor número posible, reducir costes, impulsar la coherencia y mejorar la gestión. Al final se trata no solo de crear economías de escala, sino también economías de capacidades dentro del presupuesto destinado al equipo inmobiliario y al de Facility Manegement.

Las empresas, tanto las grandes como las pequeñas, se encuentran inmersas en una carrera por la eficiencia y la competitividad. Teniendo en cuenta que los mayores costes a los que hace frente un usuario son los inmobiliarios y los humanos, su adecuada gestión es fundamental. Pero el gasto es solo una parte de la historia. Cuando se abordan de manera idónea, estas dos piezas esenciales de la estructura corporativa pueden transformar el rendimiento general de la empresa. En este sentido, La gestión integral externa no consiste únicamente en reducir el número de proveedores, sino que implica un único núcleo de responsabilidad y control: un equipo que supervise todos los aspectos a lo largo de todo el ciclo de vida inmobiliario. Esta nueva forma de afrontar la gestión inmobiliaria es un paso clave para garantizar que la cartera de activos de una empresa sea un factor que permita la agilidad, la creatividad y la innovación en el entorno actual. Es un modelo de negocio más que una simple estrategia de *outsourcing*, consiste en obtener los conocimientos, velocidad, agilidad y flexibilidad esenciales para transformar una empresa de cara al futuro.

ServiceONE®

La herramienta inteligente para el Facility Management integrada con BIM (Building Information Modeling)

Gestión de activos
Mantenimiento legal / preventivo
Mantenimiento conductivo

Gestión de incidencias y peticiones de servicio
Gestión de acuerdos de nivel de servicio (cliente / SLA / OLA proveedor)

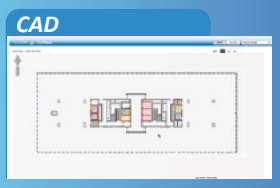
Gestión de órdenes de trabajo
Gestión de proyectos
Gestión del cambio

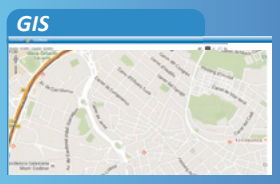
Gestión de espacios y eventos

Sistema de alertas y notificaciones

Integración con CAD, GIS y BIM







Gestión de planes de contingencia

Soluciones móviles para iOS / Android

Patrimonial

Gestión documental

Gestión de traslados y mudanzas

Nube de tags
Procedimientos ISO Activos
Gestión del servicio
Anexos Procesos
Manuales Gamas

Sostenibilidad y eficiencia energética (SEE)
Integración elementos SMART (BMS/SCADA)

Análisis y mejoras de consumos
"Energy Manager Tool"





- Oímos y escuchamos a los elementos inteligentes.
- Aplicamos reglas de negocio y convertimos los datos en información.
- Gestión transparente: facilitamos la información al usuario/ciudadano a través de los medios que tiene a su disposición: movilidad, paneles, etc.
- Filosofía "push": integramos las casuísticas detectadas en los servicios prestados con sus responsables.

Concatel

Ciutat de la Justícia de Barcelona
Av. Carrilet, 3 - Edificio D, Pl. 10
08902 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)
Tel.: + 34 935 679 710

www.serviceone.es · www.sii-group.es

Para más información, envíe un correo electrónico a: **info@serviceone.es**

"Hay que cambiar el paradigma de 'estar' por el de 'hacer'; presentismo por productividad y competitividad"



José Luis Caseo Gimo
Presidente de ARHOE

José Luis Casero Gimon es abogado desde el año 1992, ha desarrollado su actividad profesional tanto en el ámbito público madrileño (director del Servicio de Promoción Empresarial, director general de Promoción Económica e Industrial y gerente de la Agencia de Desarrollo Económico Madrid Emprende) como en el ámbito privado en la Asociación de Jóvenes Empresarios o la dirección del Grupo de Consultoría Global Strategies.

Desde el año 2006, es presidente de la Asociación para la Racionalización de los Horarios en España, consejero de diferentes compañías, y también ponente en múltiples jornadas de empresarios y directivos como experto en gestión empresarial, productividad y conciliación. Es el responsable del programa de radio Humor&Co del Grupo PR noticias.

Por Leticia Duque

- Si le parece vamos a relacionar España y la conciliación personal, familiar y laboral. ¿Podría describirnos el panorama español en este sentido, según la ARHOE?

Avanzando razonablemente, pero aún con déficits con respecto a otros países europeos que son referentes en productividad, competitividad y… conciliación. En definitiva, se trata de abordar un modelo socioeconómico diferente al que tenemos en nuestro país, en donde tradicionalmente no se ha premiado al talento sino la presencia en el puesto de trabajo y en donde las ineficiencias organizativas han generado un estado en el que, siendo la cuarta economía europea, somos los octavos en productividad. O dicho de otro modo, trabajamos más de 200 horas al año más que otros países referentes en esta materia, como Francia, Alemania… Todo es cuestión de plantearse ese *Spain is diferent* desde la perspectiva de mejorar y respetar las singularidades propias que todo país tiene. Pero eso no tiene que ver con horarios poco saludables y *prime time* televisivo absurdos y poco respetuosos, presentismo… esa diferencia no es la que queremos para nuestro país.

- ¿Cómo ha evolucionado España en cuanto a conciliación? ¿Podemos hacer distinciones según el tamaño o el origen de la compañía?

Hemos pasado de ser una lógica aspiración de toda persona, a generar por parte de las fuerzas políticas una expectación al contemplarlo en sus programas electorales de manera concreta, con medidas reales. Recordemos que la conciliación es un derecho fundamental reconocido como tal por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, y que a su consecución deben los poderes públicos promover condiciones para que sea real y efectiva (lo dice la Constitución Española). Pues bien, ha llegado el momento de acción y menos palabras; trabajamos para que desde la sociedad civil las fuerzas políticas no olviden lo que aparece en sus programas electorales, que en definitiva es su compromiso con la sociedad. Y sino que no lo pongan ni transmitan ese mensaje.

En cuanto a la pregunta de distinciones, no debería haberlas. Estamos hablando de conciliación personal, familiar, laboral y profesional (porque también los empresarios y empresa-

rias tienen derecho). Pero también resulta indudable que las grandes empresas tienen medios y herramientas organizativas para favorecer la conciliación que en ocasiones la pyme no tiene ni va a tener. En este punto se trata de ser lo suficientemente organizado e innovador en esta materia, implantando flexibilidad horaria y teletrabajo en algunos puestos y trasladando esta idea a la organización de manera transparente.

- ¿Existen grandes diferencias entre los países europeos, respecto a la conciliación personal, familiar y laboral? ¿En qué países deberíamos fijarnos y por qué?

Existen y en nuestro caso se acentúan más por un mala entendida 'costumbre', "que nos gusta estar en la empresa y relacionarnos con nuestros compañeros" o porque "somos así". Créanme que las empresas quieren que sus trabajadores trabajen, sean productivos y, salvo casos particulares de líderes empresariales que viven por y para su empresa, la gran mayoría lo que desea es atraer talento, ser competitivo y productivo, y no la estancia o presencia en un puesto de trabajo. Hay que cambiar el paradigma de 'estar' por el de 'hacer', presentismo por productividad y competitividad. Esto lo han entendido economías como la de Alemania, Francia y Holanda. Y esto no tiene que ver con el clima ni con el sol, ni la costumbre. Y sino revisemos lo que hacen países que tienen nuestra cercanía como Portugal e Italia.

- Según la ARHOE, ¿dónde radica el principal problema, para que no alcancemos ese equilibrio entre la vida laboral y la personal?

Son dos los escollos. Por un lado, los poderes públicos que no toman medidas decididas en este tema. Hablan pero luego convocan ruedas de prensa con temas secundarios a las siete de la tarde, menoscabando la conciliación de los trabajadores periodistas. ¿Tan difícil es convocarlas a las 17 horas, por ejemplo? Éste es un ejemplo, pero hay mas horarios de las televisiones publicas y su *prime time*, legislación que promueva la flexibilidad y el teletrabajo parcial, incentivos fiscales para las empresas que favorezcan la conciliación, etc.

Por otro lado, también somos escollo las propias personas que deseamos tener cosas sin actuar en consecuencia. A veces perdemos el tiempo en nuestros trabajos con lo que la jornada de trabajo por las tareas que deberíamos hacer se alarga. No somos capaces de organizarnos internamente para tener tiempo para todo. No digo que conciliar sea fácil, realmente exige esfuerzos pero a veces nos vamos por la vía más fácil de quererlo sin hacer nada al respecto.



- ¿Cuáles son las recomendaciones o medidas concretas de la ARHOE para mejorar la conciliación laboral en España?

En nuestra web hay un documento que se ha trasladado a todas las fuerzas políticas con 50 medidas concretas que favorecen la conciliación y que hemos trabajado un grupo de expertos, siempre abiertos a sugerencias de toda la ciudadanía. Por no extenderme, incluye varios ejes, desde el social (finalización del *prime time* televisivo a las 23:15 horas como regla general; derecho a desconectar en horario no laboral), el laboral (flexibilización de horarios de entrada y salida, teletrabajo parcial para algunos sectores, fomentar almuerzo de trabajo de una hora como máximo) y el institucional (aplicación de la conciliación en la Administración, especialmente en los trabajadores de la misma, fomentar la figura del agente de igualdad en los propias Administraciones para las propias Administraciones). Y una que hemos presentado recientemente como es la creación de un sello de horarios racionales que nos han demandado las empresas, que les sirva de guía de actuación para mejorar la productividad y la conciliación, que créanme no son dos factores enfrentados sino complementarios.

"En nuestra web hay un documento que se ha trasladado a todas las fuerzas políticas con 50 medidas concretas que favorecen la conciliación"

- Querría indicarnos algunos ejemplos de buenas prácticas.

La más accesible para todas las empresas es poner un horario de entrada y salida flexible, entre las 7 de la

mañana y las 10, y salida entre 16:00 horas y 18:00 horas. Queremos tiempo para trabajar y tiempo para vivir, y la flexibilidad lo que permite es organizarse la propia vida o en su caso la familiar para poder tener tiempo para todo. No somos máquinas, somos personas y eso implica tiempo de trabajo, tiempo personal y tiempo de descanso. Si falla alguno de estos factores hay consecuencias negativas. Los tres factores son importantes y hay que conseguir el equilibrio de los tres.

- En su opinión, ¿es un factor importante el huso horario establecido en España? ¿En qué sentido?

Lo es, pero en una fase a *posteriori*, cuando realmente se aborden las cuestiones de fondo. Sino, simplemente estaríamos jugando con las manecillas del reloj. Primero las medidas de fondo que hemos planteado y, posteriormente, no en cualquier momento sino en marzo del 2018 abordar el tema del Huso Horario, que en definitiva es un anacronismo que padecemos y al que nos hemos acostumbrado, lo cual no significa que sean buenas las consecuencias, sino todo lo contrario. El meridiano de Greenwich pasa por la península ibérica, y francamente el que tengamos la hora de Malta o Alemania resulta chocante.

- ¿Qué opinión le merece el binomio presencia vs productividad?

Sin con ello lo que tratamos de contar es que somos más productivos cuanto más tiempo estemos en la empresa, mi opinión es francamente negativa. De hecho, creo que nadie se lo cree. Insisto, somos personas y no máquinas. Los estudios de las capacidades de las personas cuando trabajan marcan una línea ascendente hasta un determinado momento, tiempo en el que lógicamente baja. Necesitamos tener vida y descanso. Te habla también un empresario, yo quiero talento, productividad y cumplimiento de objetivos, no necesito la compañía de los trabajadores ni que estén echando horas sin saber muy bien para que.

- En el entorno de las tendencias de los nuevos espacios de trabajo, se habla mucho de las nuevas generaciones. ¿Qué piensan los Millennians sobre la conciliación?

Le hemos preguntado a los *Millennians* y, obviamente, valoran, como todos, las funciones a desarrollar y el salario. Pero a continuación nos dicen y dicen a las empresas que quieren y valoran mucho tener tiempo para estar con sus amigos y familia. Valoran, y mucho, la libertad de espacio y tiempo. No tienen miedo a los objetivos pero sí a perder el tiempo. Mucho tenemos que aprender.



- Comparando España frente a otros países 'conciliadores' ¿en qué diría usted que sale perdiendo nuestro país? ¿Cómo afecta la conciliación a la retención del talento?

Lo he señalado anteriormente. Si no ofrecemos un producto interesante (no solo empleo) junto a un salario digno y un respeto del tiempo digno las empresas acabaran perdiendo el talento. Afortunadamente, las empresas son cada vez más conscientes de que no basta solo dar trabajo, sino ser atractivas desde la perspectiva de cómo se desarrollara el trabajo.

- ¿Qué acciones o iniciativas llevan a cabo para sensibilizar y concienciar sobre la necesaria conciliación personal, familiar y laboral?

Muchas francamente. Jornadas, formación, participación en innumerables mesas de debate (más de 100 al año). Tenemos un observatorio del mercado laboral, un grupo de mujeres directivas y profesionales, un club de buenas prácticas.

Además de las acciones descritas, otras como el sello de horarios racionales que audita TUv Reinhald; asesoramiento para planes de conciliación y flexibilidad; premios a iniciativas responsables con los horarios; un concurso escolar con los más jóvenes en el que nos dicen a través de dibujos y redacciones cómo ven esto de la conciliación. Sorprendería lo que nos dicen…

- Puede hablarnos sobre el Pacto Nacional por la Conciliación y Racionalización de horarios. ¿Cree que hace falta voluntad política y apoyo mediático para conseguirlo?

Sin duda. Nosotros ya hemos hecho nuestro trabajo

que es convencer a las fuerzas políticas de que esto es bueno para la sociedad y que se puede hacer articulando no palabras, sino medidas concretas. Queremos creer, pero lo cierto es que desde el 12 de diciembre -cuando la ministra de Empleo lo anunció- estamos esperando y apretando para que se den pasos. Entendemos la dificultad pero para eso pagamos a los responsables políticos ¿no?. No confundamos dificultad con imposibilidad. También era difícil que en los bares y otros espacios no se fumara ¿no?. Seguiremos insistiendo y contando los días.

- Respecto al Facility Management, ¿cómo se puede trabajar desde este departamento, en su opinión, para favorecer y fomentar la conciliación?
Es una profesión y una responsabilidad que nosotros consideramos estratégica en las organizaciones. Los espacios son claves para poder ser productivos y para favorecer la conciliación. Hemos detectado a través de muchos encuentros que hemos mantenido con este sector que, además, como no podía ser de otra forma, todas esas gestiones de servicios vinculados a espacios no olvidan lo más importante de las empresas, el capital humano, las personas. Trabajamos para que se les escuche más en esta línea y que realmente sus propuestas sean tenidas en cuenta. Vale la pena.

- ¿Desea añadir algo más?
Seguiremos trabajando desde la sociedad civil. Los pasos dados estos dos últimos años han sido importantes y algunas medidas que propusimos, como los permisos de paternidad equiparables a los de la madre, han sido ya incorporados progresivamente en nuestra legislación. No queremos que sean anécdotas. Cuanta mas gente firme nuestras iniciativas más fuerza tendrán estas peticiones que son buenas para la sociedad en general.

"La flexibilidad lo que permite es organizarse la propia vida o en su caso la familiar para poder tener tiempo para todo"

diadec
diseños y adecuaciones



Servicios de construcción especializados en Fit out de | Retail | Oficinas | Hospitality



www.diadec.es | tlf: 91 304 25 00

Diadec is part of ISG

Microsoft mi oficina está donde yo estoy

Luisa Izquierdo
Directora de Recursos Humanos de Microsoft

Hace más de 12 años que Microsoft puso en marcha una política de recursos humanos basada en un programa de flexibilidad laboral pionero en nuestro país. Año tras año, ha ido ampliando esas medidas y desarrollando nuevas iniciativas con el objetivo de atender de forma integral las necesidades de los empleados, cuyo rendimiento no se mide en el número de horas que permanecen en la oficina sino en sus resultados en base a objetivos establecidos anualmente.

Sin embargo, las horas que los empleados pasan en el entorno laboral tienen que ser de calidad, por ello, Microsoft remodeló en 2015 sus oficinas en Barcelona. Todas las instalaciones fueron estudiadas con mucho mimo para ofrecer a los empleados los ambientes más confortables e idóneos para el desarrollo de las distintas actividades diarias: reuniones, conferencias, presentaciones, etc., ya que la compañía cree que un ambiente adecuado de trabajo favorece a su motivación y, por ende, a la productividad del empleado.



La nueva sede de Microsoft en Barcelona invita a quien la visita a una experiencia que permite comprender la visión de la empresa



La nueva sede de Microsoft en Barcelona invita a quien la visita a una experiencia que permite comprender la visión de la empresa, dedicando la mayor parte de su espacio a una gran área de clientes, promoviendo la transparencia y convirtiéndose en un lugar donde convergen Microsoft y la identidad local, creando un espacio único y humano. Siempre con el mar Mediterráneo como telón de fondo.

Sede en Barcelona

Cuando accedemos a la oficina, cruzamos un pequeño pasillo negro que

nos guía a la zona de recepción. El acabado del núcleo es un elemento poderoso y clave en el diseño. Se convierte en el hilo que nos guía y en el que se articula el espacio. Este núcleo combina las baldosas cerámicas y los paneles textiles hexagonales. Las baldosas son una versión en color del pavimento de Gaudí que se puede encontrar en las principales calles de Barcelona. La gama de colores utilizados en este revestimiento se basa en los colores del mar Mediterráneo y sus puestas de sol: azul, azul claro, turquesa, ocre y naranja.

La zona de clientes es un área abierta en una ubicación privilegiada. Este espacio cuenta con diferentes tipos de salas de reuniones y una gran sala de formación que puede ser separada en dos habitaciones, todas ellas con hermosas vistas al mar. La zona de recepción es un espacio muy generoso que permite organizar y celebrar eventos, con un pequeño mostrador de café y tres áreas de asientos diferentes. El mostrador de recepción y los techos abiertos están inspirados en las formas orgánicas de Gaudí. El escritorio organiza tres asientos informales conectados a un pequeño mostrador de café. Una pared de vídeo, detrás de la recepción, introduce la tecnología en el espacio sin bloquear la vista al mar, ya que es una tecnología que permite ver a través de la pantalla. Este espacio flexible permitirá la organización de numerosos eventos y acciones, los cuales, anteriormente, Microsoft llevaba a cabo semanalmente en espacios alquilados fuera de sus oficinas.



La apuesta de la compañía es la flexibilidad y una cultura de responsabilidad flexible, donde la autogestión del tiempo es una de las claves de la filosofía de la empresa



El área de trabajo ha sido diseñada como una continuación de la zona de clientes. Los espacios cerrados de la reunión y las salas de teléfono tienen mapas grandes de Barcelona e imágenes de las fachadas modernistas de Barcelona. Techos abiertos con formas orgánicas siguen la idea de los de recepción. Las estaciones de trabajo no están asignadas, de forma que permiten usar el espacio para un mayor número de empleados. En las oficinas de Microsoft nadie tiene un sitio asignado, sino zonas en las que se van moviendo en función de sus necesidades de trabajo. Se trata de una oficina donde la movilidad es la clave.

La apuesta de la compañía es la flexibilidad y una cultura de responsabilidad flexible donde el trabajo en equipo, la confianza entre Manager y empleado, y la autogestión del tiempo son algunas de las claves de la filosofía de la empresa.

Nuevo modelo de tienda eficiente, **Mercadona**



Fachada del supermercado de Peligros, Granada. (Foto: Mercadona).

Por redacción

La firma de supermercados de capital español y familiar, Mercadona, está llevando a cabo una remodelación de sus tiendas, apostando por un modelo de tienda eficiente.

Con este proyecto, "refuerza y renueva su diseño pionero de tiendas por ambientes, iniciado en el año 2000"; mejorando la distribución, la decoración, la ecoeficiencia y la disposición de las secciones, según explica la firma a través de un dossier informativo disponible en su página web.

El principal objetivo de este nuevo paso, es ofrecer a "El Jefe", como internamente denomina la firma al cliente, un espacio más amplio y confortable, acompañado de una mejor disposición del surtido de productos que ofrece Mercadona.

La compañía refuerza así "la calidad en los puestos de trabajo de su plantilla", explican. 79.000 trabajadores se verán beneficiados, y continuarán ofreciendo sus servicios a los 5,1 millones de hogares "que diariamente depositan su confianza en Mercadona".

Actualmente, Mercadona está presente en 50 provincias de 17 comunidades autónomas con más de 1.600 supermercados de barrio, y van a implantar este nuevo modelo de tienda en las 126 reformas que tiene previsto realizar durante 2017, según datos de la compañía. El super mercado de Puerto de Sagunto (Valencia) y el de Peligros (Granada) son las dos primeras tiendas en implantar el nuevo modelo.

Nueva tienda

La nueva tienda está ideada para aportar numerosas ventajas para los "Jefes", "al optimizar y mejorar su experiencia de compra". Las mejoras introducidas afectarán a todos los procesos y aspectos de la misma, desde la fachada hasta los más pequeños detalles del interior del supermercado. Buscan el confort y la eficiencia.

Por un lado, la entrada se caracteriza por su accesibilidad y comodidad. La fachada será acristalada de suelo a techo, facilitando la recepción de luz natural a la tienda y potenciando su luminosidad y calidez. La decoración incluye líneas verticales que representan el código de barras de los productos.

Mercadona apostará por la doble entrada para evitar corrientes de aire, por una alfombra antideslizante que impide que la suciedad entre en el interior de la tienda, y, además, se instalará un techo perforado para darle homogeneidad al espacio. Las tiendas contarán con bancos para el descanso de los clientes.

En el interior de las tiendas, y con el propósito de sorprender al cliente, habrá colores cálidos intercambiables, que favorecerán la autogestión de la tienda, delimitando las secciones y "reforzando el concepto de tiendas por ambientes".

El techo se ha elaborado con placas vinílicas más livianas, con las que mejorar la calidez del ambiente; el principal material utilizado, tanto en cajas como en algunas secciones, es el termoplástico, "por su resistencia a los golpes y

a los cambios de temperatura", según costa en su informe.

Un punto importante son sin duda las cajas. Se mejorará la ergonomía en este puesto de trabajo, simplificando y optimizando la tarea de facturación y agilizando el cambio de funcionalidades. Según Mercadona, "el nuevo mueble de caja se ha confeccionado siguiendo los resultados del estudio *Evaluación ergonómica del nuevo mueble de cajas en el puesto de cajero de supermercado*, realizado conjuntamente con el Instituto de Biomecánica de Valencia.

Estos nuevos puntos de cajas cuentan con mayor espacio, se elimina el giro del trabajador, realizando todas las tareas de cara al cliente. Además, se incorpora un nuevo ticket de lectura más fácil para el cliente.

También, de cara al trabajador, se ha mejorado la zona de las taquillas, donde se han incluido una zona superior aislada para guardar el calzado o el casco.

Por otro lado, la tecnología es un punto fuerte del cambio de modelo. Se pone en marcha una serie de dispositivos y herramientas colaborativas, "con las que poder compartir cualquier información desde cualquier sección de la tienda". Con esta mejora, la firma conectará el sistema de facturación con el *stock* real de la tienda, este cambio conlleva ampliar la formación específica de los trabajadores, para que aprendan a usar estos nuevos dispositivos. Asimismo, las tabletas electrónicas sustituirán al papel para realizar gestiones administrativas.

Compromiso RSC

"El nuevo modelo de tienda reduce aún más su impacto medioambiental", explica la firma. Incorporan nuevas medidas de ahorro energético al modelo de tienda ecoeficiente planteado en el año 2000, "que en su día introdujo más de 20 medidas encaminadas a aumentar la eficiencia energética de la tienda": detectores de presencia, luminarias de bajo consumo o puertas de apertura rápida.



Begoña, trabajadora del supermercado de Los Molinos en Paterna, Valencia. (Foto: Mercadona).

En 2012, la compañía ya actualizó su compromiso medioambiental con nuevos avances tecnológicos, como el recuperador de calor residual de la refrigeración. El nuevo modelo introduce "mejoras adicionales que, sumadas a las anteriores, suponen una reducción de hasta un 40% del consumo de energía".

En la práctica estas mejoras se plasmarán en que todos los muebles de congelado de la tienda contarán con puertas que evitan las pérdidas de frío sin dificultar la visibilidad o la accesibilidad de los productos. Se incorporará un sistema de condensación flotante, en la central frigorífica, que reduce el consumo de energía y las tareas de mantenimiento. Además, se instalará un sistema de CO_2 subcrítico para la producción de frío industrial, y se incorporará el *freecooling* o ventilación natural mecánica. Una medida de eficiencia energética que aprovecha el aire del exterior para ayudar a conseguir la temperatura deseada en el interior de la tienda.

Por otro lado, se ha mejorado el aislamiento térmico y acústico de la envolvente, teniendo, además, en cuenta el clima de cada zona. En cuanto a la acústica, para su reducción, se va a modificar el suelo de la tienda.

Todas las tiendas en las que se implante este nuevo modelo cambiarán toda la iluminación eligiendo la tecnología LED. Se incorporarán mecanismos de control automáticos, que regulan la intensidad lumínica a lo largo del día y en función de las necesidades.

Por último, destacamos que se habilitará una zona de limpieza específica donde, además de los dosificadores automáticos de productos de limpieza y desinfección que regula el consumo, se instalará un equipo de lavado automático para los utensilios, que reduce las tareas de limpieza y el consumo de agua y energía.

Además, la nueva imagen corporativa la ponen los murales Trecandís, elaborados por más de 200 personas con discapacidad intelectual, que ambientan las secciones de carne, charcutería y pescado.



Transformación en Retail Real Estate: del ladrillo a la experiencia

Guillermo Montis Senante
International Facility Manager de NEINVER

En los últimos años el sector Retail ha experimentado los cambios más significativos de las últimas décadas debido a los avances del sector, los nuevos hábitos de consumo y la llegada de las nuevas tecnologías, que se han convertido en factores determinantes para marcar la diferencia de los proyectos comerciales. Así, es necesario evolucionar el modelo de comercio tradicional para adaptarnos a las nuevas tendencias del mercado e ir más allá de un edificio bonito con una buena oferta comercial.

Debemos entender que hoy en día, el consumidor no acude a la tienda solamente para comprar un producto, sino para vivir una experiencia. Algo que no necesariamente se ciñe a la estancia en el establecimiento, sino que comienza mucho antes (desde que se plantea la visita y comienza a buscar información en internet) y no termina en el momento exacto de la compra, sino que el cliente puede mantener el contacto tras la adquisición a través de diversos canales (si cambia o devuelve un producto, comparte su experiencia en redes sociales). Cada consumidor crea una relación única con la marca, por lo que ya no se debe hablar en términos genéricos de 'el consumidor' o 'los consumidores'. Cada usuario quiere ser tratado de manera personalizada de forma que la información, las ofertas y cualquier comunicación con él sean relevantes y de interés.

La aplicación de las nuevas tecnologías y la implementación de herramientas personalizadas—nos permiten desarrollar este modelo de relación bidireccional entre la marca y el consumidor.



La migración de un modelo basado en el ladrillo hacia una estrategia omnicanal que aúne el entorno físico con el digital es algo más complejo que implementar una serie de herramientas tecnológicas. La transformación del modelo consiste en entender primero a nuestro consumidor, la nueva forma de relacionarnos con él, nuevos servicios a implementar... y, posteriormente, podremos desarrollar las herramientas tecnológicas necesarias en nuestro nuevo modelo de gestión. Si se hace al revés (o si lo primero no se hace), nos encontraremos con una compañía cargada tecnológica y digitalmente, pero que no sabrá sacar el retorno de estos elementos.

Son muchos los canales disponibles hoy en día para obtener información relevante de cada cliente. Para poder gestionar este volumen de datos obtenidos a través de los diferentes puntos de contacto con la marca (webs, apps, wifi…) son muy beneficiosas herramientas como los CRMs (*Customer Relationship Management*) o los sistemas de geolocalización. Con ellas podemos conocer los hábitos y preferencias de cada usuario y trazar, a partir de ellos, patrones de comportamiento de los clientes de forma clusterizada que permitan adaptar nuestra oferta a los mismos.

Pero la aplicación de las nuevas tecnologías no se limita exclusivamente a la relación con el cliente final. Las tien-

das de los centros comerciales también están sufriendo una revolución marcada por la tecnología: supresión de las cajas, control del *stock* en tiempo real mediante *tags* en cada producto, modelización y gestión en BIM de los espacios, mapas de calor de las zonas más o menos atractivas de las tiendas, boom de las *flagship stores*... son ya realidades entre nosotros.

Por otro lado, no debemos pasar por alto la irrupción definitiva del comercio electrónico, con crecimientos en España superiores al 20% en el último año. Los *retailers* debemos ver este hecho como una oportunidad más para acercarnos a nuestros clientes, ya que las cifras así lo atestiguan: a pesar del incremento de ventas *online* antes citado, tras el primer semestre del año pasado las ventas de los establecimientos minoristas apuntaban un crecimiento del 3,3%.

Y es que el consumidor actual es 100% omnicanal. El salto entre lo digital y lo físico es una realidad en el proceso de compra de los consumidores y el sector así debe entenderlo. La convivencia de la tienda física y *online* es hoy una necesidad para garantizar una experiencia de compra completa y una ventaja competitiva para las marcas que no podemos obviar.

Es verdad que la recuperación macroeconómica insufla viento a favor, pero más allá de ello, las sinergias que permite la integración *on/off line* en los centros comerciales les otorga un valor añadido frente a los canales exclusivamente digitales: posibilidad de reducir los gastos de envíos y devolución si se recoge en el punto físico de venta, generando, por un lado, economías de escala en los costes de transporte y propiciando además ventas cruzadas cuando el cliente acude a retirar el producto.

Esto nos lleva a hacer una breve mención a la evolución que también ha experimentado el sector logístico con la llegada del comercio *online*. Mientras que hace unos años se consideraba asumible que pasaran varios días para entregar un producto y que la entrega se produjese en cualquier momento a lo largo del día (a conveniencia del distribuidor), hoy nos encontramos con tiempos de entrega de pocas horas en el mismo día o en la franja horaria que nosotros especifiquemos.

Se acabó que el cliente tenga que adaptarse al vendedor o distribuidor; en estos tiempos el cliente es el que manda y seremos los *retailers* los que tendremos que adaptarnos a las preferencias de cada uno de ellos.

¿Qué será lo próximo en esta línea? ¿Entrega con vehículos autónomos o drones? Eso ya es también una realidad, aunque (por ahora) con bastantes restricciones y limitaciones.

En cuanto a la promoción de nuevos centros comerciales, otro cambio sustancial es la irrupción del *big data* para predecir analíticamente su funcionamiento. Esto permite tomar decisiones más allá de la experiencia o el 'instinto' y añadir parámetros exhaustivos sobre ubicación, tamaño, posicionamiento, mix comercial y otros muchos factores determinantes para la viabilidad de un proyecto.

Ya es posible analizar de manera sencilla y con costes reducidos los datos necesarios que nos permitan tomar decisiones basadas en conocimiento. Nos encontramos en un momento en que la obtención de datos es relativamente sencilla y accesible, y quienes marcan la diferencia son aquellos que saben explotarlos. Por último, no quería dejar de hacer referencia a otra tendencia del sector, que es el peso cada vez mayor que adquiere la sostenibilidad y su certificación. El número de inmuebles certificados no para de crecer y hoy en día se considera imprescindible en cualquier nuevo proyecto. Es cierto que todavía falta que la eficiencia del inmueble se traslade al consumidor en su decisión de compra, pero es algo que acabará cobrando cada vez más importancia.

El salto entre lo digital y lo físico es una realidad en el proceso de compra de los consumidores y el sector así debe entenderlo





Diseñando y construyendo juntos

Jaime Méndez
Director de Proyectos de 3g office

El mundo es cada día más complejo, más rápido y más efímero; pero también es más participativo y más democrático. En este entorno, las empresas y las personas que lo forman han cambiado y siguen haciéndolo. Las decisiones son cada día más complejas, con más facetas y menos binarias. Las organizaciones líquidas son móviles; en cualquier momento es extremadamente difícil tener una imagen nítida de la totalidad, e imposible predecir la forma exacta que tendrá en el futuro, aunque sea el cercano. Ante esto, debemos plantearnos qué papel ocupan los espacios corporativos en esta nueva realidad y cómo los diseñamos en un entorno tan cambiante.

'Home', de WiZink, es el proyecto para crear un nuevo modelo de oficina totalmente diferente, que ayude al banco a impulsar su nueva cultura y una mejor forma de trabajar, más flexible, colaborativa, transparente y tecnológicamente avanzada. Ante estos retos, y en un entorno tan complejo, 3g office optó por desarrollar el proyecto implementando metodologías colaborativas y participativas, involucrando al mayor número posible de trabajadores en el diseño.

Durante todo el proceso, 'Home' contó con un equipo de más de veinte trabajadores del banco, de prácticamente todas las áreas de negocio y soporte, que participaron no sólo en las actividades de recopilación de información, sino en la definición del modelo de oficina y el diseño total de la nueva sede. En total, se involucraron más de 600 personas en toda la duración del proyecto, más de dos tercios de un total de 870 trabajadores del banco en ese momento. 400 personas dieron respuestas válidas a una encuesta que nos permitió saber no sólo cómo trabajaban, sino sus expectativas para la nueva sede y cómo trabajarían mejor en ella. Se entrevistó individualmente a todo el comité de dirección, en sesiones para alinear las nuevas formas de trabajo y los nuevos espacios con la estrategia del banco. Se realizaron seis *focus groups*, cada uno con cincuenta personas de todas las áreas y niveles de la organización, donde se recabaron propuestas de todos los trabajadores. Y empleando herramientas de *design thinking*, se organizaron y priorizaron para encontrar las mejores vías para incorporarlas al proyecto. Finalmente, el diseño de la oficina fue definido en un proceso de cocreación, donde un grupo de veinte trabajadores participó en *workshops* para definir los conceptos básicos del diseño.

Paralelamente, en el proyecto de gestión del cambio se formaron a más de cincuenta 'Embajadores Home', responsables de transmitir toda la información de la iniciativa a cada uno de sus compañeros, y generando canales bidireccionales de comunicación que permitieron al equipo del proyecto estar al tanto de todas y cada una de las inquietudes de









los empleados, solucionándolas e incorporándolas al proyecto tan pronto como eran registradas.

La nueva sede

El resultado es una sede que facilita la comunicación, minimizado las barreras visuales, de tal forma que sea sencilla y directa entre todos los empleados. La ausencia total de despachos hará que tanto *managers* como colaboradores puedan entender mejor sus objetivos y logros. Los espacios facilitarán la movilidad por el edificio, haciendo más fácil el trabajo de los equipos interdisciplinares. Las áreas club facilitarán la socialización entre personas de distintos departamentos, que ahora podrán conocerse mejor y aprovechar sinergias.

Con espacios que promueven la colaboración, se han incrementado notablemente las salas de reuniones y los lugares para poder colaborar de manera informal, incluso sin tener que perder tiempo reservándolas. En la nueva oficina, cada trabajador puede elegir si colaborar en ambientes formales o informales, en grupos grandes o pequeños, interiores o exteriores, etc. La cooperación virtual con personas ubicadas en diferentes lugares será más ágil y sencilla, ya que en los espacios se ha incorporado la mejor tecnología, extremadamente fácil de usar, para permitir a todos la mejor conectividad.

Un equipo cohesionado, en el que todos comparten la oficina en igualdad de condiciones y sin privilegios asociados al espacio, cada trabajador es libre de elegir el mejor lugar para trabajar en cada momento, donde su experiencia será la misma, independientemente del área o procedencia o su grado jerárquico dentro de la compañía. Todos somos iguales y por ello los espacios ayudarán a tener una sola cultura de trabajo.



Se trata de un ambiente que potencia la innovación, donde las ideas surgen en cualquier momento y lugar. En el nuevo edificio, cada idea puede compartirse o plasmarse en el momento, porque siempre hay a mano un lugar o una herramienta disponible para ello. En los nuevos espacios es posible trabajar siempre en un ambiente distinto que haga fluir nuevas ideas, que no surgen en silos y espacios compartimentados. Por eso, se han creado lugares de encuentro donde puedan surgir ideas diversas y de distintas áreas. Los valores del banco se viven en la nueva sede, en espacios sencillamente prácticos para los empleados y sus diferentes formas de trabajar.

'Home' ha sido un proyecto exitoso, gracias a la participación del mayor número de trabajadores posibles y la comunicación eficaz y transparente durante el proceso. En todo momento contamos con un amplio equipo realmente multidisciplinar y representativo, form0ado por trabajadores comprometidos con el proyecto y lo que significa para WiZink, que, confiando en 3g office, fueron capaces de liderar un proceso sumamente complejo, dinámico y lleno de incertidumbres. Sólo así, diseñando juntos, WiZink y 3g office han sido capaces de crear una sede pensada por todos, y para todos.



Estereotipo 'millennial': Érase una vez...

Eduardo Arazola
CPMO-CFMO de EASAEDRO

Se considera "millennial" a las personas que nacieron en un intervalo de fechas aproximado.

No hay un consenso final, y para algunos abarca desde el principio de la década de 1980 hasta pasado el año 2000; mientras que para otros el intervalo es bastante menor, empezando a mediados de los años 80 y terminando a mediados de los 90. Están precedidos por la "generación X", y éstos por los "boomers". Es un término inventado, cuyo origen parece estar en el ámbito publicitario, y que se ha convertido en uno de los vocablos más repetidos en el mundo de los espacios de trabajo; y su estereotipo es algo tan fundamentado como decir que todos los nacidos en el mismo mes tienen el mismo color favorito.

Nativos digitales

Para entender la base del estereotipo 'millennial', es conveniente saber que hay otra expresión clasificadora, '*nativos digitales*', que se refiere a las personas que nacieron aproximadamente a partir de 1980. Hace referencia a que nacieron cuando ya la informática estaba suficientemente desarrollada como para ser algo relevante en sus vidas desde el primer momento, y por tanto, lo han vivido siempre como algo natural. A aquellos nacidos antes de 1980, se les llama 'inmigrantes digitales', porque viven en una era en la que la informática (y la tecnología) están muy presentes en sus vidas, pero no desde su nacimiento. Steve Jobs, que nació en 1955, sería un 'boomer', y un 'inmigrante digital'.

Características del estereotipo

El estereotipo lo que hace es homogeneizar a un grupo de personas, y mostrarlas como idénticas.

Por tanto, cuando se habla de *millennials* se habla de personas con una gran capacidad de entender los elementos tecnológicos (ya que son nativos digitales); y de ahí, se extrapolan muchas, muchísimas cosas como hablar varios idiomas, mucha formación (académica o no), etc.



Los valores del estereotipo

En referencia a los espacios de trabajo, son los valores del estereotipo *millennial* lo que da más juego, y vamos a ver por qué. Se dice que son personas que valoran el mundo laboral en función de conceptos diferentes a los que usaban las generaciones anteriores. Como base, se dice que son personas para las cuales el salario es algo secundario, no les mueve el dinero para elegir dónde trabajar. Por tanto, valoran más toda una serie de condiciones laborales que las anteriores generaciones supeditaban al sueldo. Esto ha llevado a la popularización de otro término, 'salario emocional', que forma parte de todo esto, y es el salario que los *millennials* demandan en lugar del salario tradicional, que se com-



ponía de dinero. El estereotipo *millennial* valora tener tiempo para sí mismo fuera del trabajo, un empleo con acceso a las últimas novedades tecnológicas y *gadgets* de todo tipo, no le gustan a los jefes... y tampoco los espacios de trabajo actuales.

La realidad

La realidad es que no se puede etiquetar a las personas simplemente por su fecha de nacimiento.

No por haber nacido en un cierto día se saben hablar varios idiomas, o se tienen muchos títulos universitarios. De hecho, los *millennials* que tengan gastos que pagar con dinero, seguramente valorarán el salario tradicional.

La convivencia de varias generaciones en el mismo entorno de trabajo

Las empresas marcan unos modos de trabajo, y no hacen distinciones por fecha de nacimiento.

Es decir, si en una empresa hay *boomers*, gereración X y *millennials*, todos trabajan igual. No es cierta la imagen de que los *boomers* escriben a mano, los de la generación X ya usan una máquina de escribir, y los *millennials* lo hacen en su *smartphone* (y con auriculares en las orejas, claro). Si la empresa marca que no se usa la nube, no la usa nadie; y si marca que se utiliza, lo hacen todas las generaciones que allí trabajen. No tiene sentido pensar que a los *boomers* o a los de la generación X les gusta salir más tarde de la oficina y no tener tiempo para su vida personal y familiar, aunque se publicite sólo para los *millennials*, que, por cierto, salen a la misma hora que los demás.

Modificar el entorno de trabajo

Los entornos de trabajo se modifican, porque los modos de trabajar evolucionan, porque los caminos hacia la productividad también lo hacen. Y progresan para todos, no sólo para un determinado grupo (que además es inventado). Si una empresa avanza hacia el trabajo flexible, o implementa nuevos procesos que le permiten usar nuevos avances tecnológicos en su provecho, no lo hace sólo para un grupo de edad: lo hace para todos los que allí trabajen.

De hecho, si comparamos varias empresas en las que el más alto cargo sea *millennial* –que las hay, podemos comprobar que no son todas iguales; y desde luego, no todas responden a los estereotipos de espacios abiertos, flexibilidad horaria, etc.

El auténtico choque

El choque de verdad es el que experimenta el *millennial* que ha visto en las noticias y en las redes sociales un montón de artículos que dicen que las empresas van a hacer muchas cosas para atraer su talento, que están deseando que vaya a trabajar allí... y va. Cuando llega, se encuentra con una oferta de trabajo en la que se da por hecho que no le interesa el sueldo tradicional, y que, a la par, va acompañada de expresiones como "si a ti no te interesa, hay fila esperando para entrar". Esto, claro está, no es exclusivo de los *millennials*, no hace falta decirlo; pero tampoco están excluidos de ello.

Los 'millennials' es un término inventado, cuyo origen parece estar en el ámbito publicitario, y que se ha convertido en uno de los vocablos más repetidos en el mundo de los espacios de trabajo

¿Y después?

Claro, los *millennials* van cumpliendo años, y los primeros están ya cerca de ser 'cuarentones', por lo que hace falta otro estereotipo: la 'generación Z', que viene detrás y que obligará a los anticuados *millennials* a modificar sus espacios de trabajo, porque...

"El resultado de nuestros servicios para la persona se traduce en un importante ahorro de tiempo y con frecuencia también en ahorro económico"

Easylife es una empresa especializada en la prestación de servicios para empleados y cuenta entre sus clientes con empresas como Vodafone, Repsol, Gas Natural Fenosa y muchos otros. Easylife presenta en primicia para Facility Management and Services su nuevo concepto de servicios de conciliación para edificios. Nos referimos a easyBOX. De la mano de Concepción Sánchez conoceremos a la compañía easylife, así como también nos acercaremos a este novedoso concepto de servicio basado en taquillas inteligentes easyBOX, para comprender qué puede aportar al mundo del Facility Management.



Concepción Sánchez

Directora de easylife

Por Leticia Duque

- easylife es una empresa de servicios enfocada en promover y mejorar la conciliación en las empresas. ¿Podría explicarnos en qué consiste su servicio?

Contamos con una amplia carta de servicios orientados a facilitar la vida privada de las personas. Esto lo hacemos en alianza con la empresa cliente como parte de su programa de compromiso con las personas. Podemos apoyar a los empleados en prácticamente cualquier situación de su vida que le plantee una demanda de tiempo o una complicación. El resultado de nuestros servicios para la persona se traduce siempre en un importante ahorro de tiempo y con frecuencia también en ahorro económico.

Contamos con una amplia oferta de servicios, pero si tenemos que resumir la aportación para los empleados/as, dependiendo del servicio se concreta en apoyarles en tareas que les roban tiempo o requieren esfuerzo y en ofrecerles por otra parte servicios que mejoran su calidad de vida.

- ¿Podríamos conocer algunos ejemplos?

Por supuesto. La solución estrella de la primera tipología es nuestro Banco de Tiempo. Un servicio de proximidad que ofrece a los empleados la gestión de cualquier demanda que se le pueda plantear en relación con su vida diaria, acercando tanto productos como servicios a su centro de trabajo. Puede solicitar Nespresso, que le cambien la pila a su reloj, que le lleven un paquete a un familiar… cualquier cosa que le suponga invertir tiempo y sea delegable se resuelve mientras trabaja. Cuando sale de trabajar puede dedicar el tiempo 'ahorrado' a lo que de verdad le importa…familia, aficiones, valores, ocio, etc.

Es la mejor medida de conciliación y es universal porque supone un plus de tiempo para todos, en cualquier momento vital. Contamos también con servicios como Gestiones Administrativas, Family Services, Home Support, etc.

En la línea de ofrecer soluciones que mejoren su calidad de vida, gestionamos servicios 'de sede' como fisioterapeuta, actividades deportivas y de ocio, grupos de interés, etc.

En definitiva, la empresa puede tanto evitar complicaciones como ofrecer cosas positivas a sus empleados sin ocuparse de la gestión de todo ello.

- ¿En qué reside su diferenciación con otras empresas de servicios que ponen el foco en las personas?

Nosotros nos consideramos una empresa de servicios para aquellas empresas cliente que quieren comprometerse con sus empleado/as de for-

Cartería Digital

Conectamos los mundos físico y digital de su organización

Solución de Cartería Digital de The Mail Company

+Rapidez +Accesibilidad -Costes +Productividad

+Competitividad

Plataforma Web de Gestión Integrada de Operaciones

Distribución electrónica de documentos. Archivo digital por departamentos y usuarios

Distribución física de documentos y paquetes. Captura de firma a través de tecnología Paperless

Cartería digital: el primer paso hacia la oficina sin papeles

The Mail Company

Expertos en transformación digital

902 090 091
comercial@themailcompany.es
www.themailcompany.es

themail company

ma sincera y deseen ofrecerles ventajas que de verdad tengan un impacto positivo en su vida, prestados con una calidad excelente.

Además de este mismo, en los servicios prestados a los usuarios, nos orgullece decir que creamos relaciones muy estables con nuestras empresas cliente y pensamos que es por el éxito que ellos tienen al poner en marcha nuestros programas.

Nos distinguimos por:

Flexibilidad: por nuestro enfoque modular. El cliente puede incluir en su programa los servicios que desee, añadir otros después, ofrecer diferentes servicios a diferentes colectivos, etc.

Integración: nuestro cliente no necesita cinco proveedores para prestar cinco servicios y los empleados no necesitan ir a 5 plataformas. Nosotros ofrecemos más de 20 servicios.

Gama: tenemos servicios en cualquier campo que el cliente desee ofrecer a sus colaboradores

Alta personalización: damos mucha importancia al *branding*, para que los beneficios se atribuyan a nuestro cliente, no a easylife.

Involucración en la comunicación y la animación de los servicios. Siempre estamos lanzando campañas y novedades en los ámbitos contratados y garantizamos que la percepción del servicio sea elevada y positiva.

- ¿En qué consiste easyBOX, vuestro último lanzamiento, y en qué se diferencia de vuestros Implants tradicionales?

EasyBOX es el formato más económico, tecnológico, ligero y versátil de nuestro servicio Banco de Tiempo o Implant easylife. Consiste en prestar todos nuestros servicios de proximidad a través de un sistema de taquillas inteligentes. Con easyBOX los empleados pueden resolver en su propio centro de trabajo y en apenas unos segundos, con total flexibilidad horaria, gestiones que de lo contrario les supondrían desplazamientos a diferentes puntos de su ciudad, pérdida de tiempo, dinero y estrés. De esta forma, el propio edificio se convierte, con apenas un 'armario' de 2x3 m, en un verdadero centro de ciudad con tintorería, reparación de calzado, arreglo de ropa, tienda de Nespresso, relojero, perfumería, tienda de juguete , en el mejor aliado de la política de la empresa en materia de Conciliación.

Para la empresa supone la seguridad de contar con un proveedor experto en servicios a las personas en sus centros de trabajo, contar con un interlocutor único y tener controlados los accesos a sus edificios a través de una empresa con la que mantiene una relación contractual.

Por su parte, Implant es el mismo servicio con atención presencial y una oferta de productos disponibles de forma inmediata.

Ambas soluciones ofrecen el mismo beneficio pero están pensadas para dar respuesta a necesidades diferentes por parte de nuestros clientes, pues atendemos centros con más de 4.000 personas y empresas con menos de 50 colaboradores, con diferentes horarios, diferentes capacidades de inversión o dispar disponibilidad de espacio Por tanto, con diferentes formatos podemos dar respuesta a distintas necesidades.

- ¿Podría contarnos cómo ha sido la experiencia con Implant y easyBOX en casos reales?

Pienso sinceramente que es una de las mejores medidas que una empresa puede ofrecer a las personas porque de verdad les está ofreciendo más tiempo libre cada día, cada semana.., y eso no tiene precio. Evidentemente, la empresa ha de estar comprometida con implantar este tipo de servicio, pero una vez tomada la decisión, la empresa suele estar encantada y los empleados, evidentemente, lo están porque damos solución a un problema que tienen: la falta de tiempo para llegar a todo. Les liberamos de muchas tareas que tendrían que abordar al final de su jornada, retrasando su llegada al tramo de su vida privada que de verdad les importa, o los fines de semana. El mejor indicador de nuestro éxito es que en nuestros 12 años de historia ninguna empresa ha desinvertido en nuestro servicio ni ha reemplazado a nuestra empresa.



- En su opinión, ¿hacia dónde se dirige el sector de los servicios para oficinas?

Pienso que el edificio como tal está pasando de ser un lugar en que albergar profesionales durante su jornada laboral, a ser un espacio de convivencia entre personas mientras están en el trabajo. Puede parecer lo mismo, pero no lo es en absoluto. Contemplados como meros profesionales se ignoran nuestras necesidades como personas, más allá de las más básicas, como la iluminación, la temperatura y la seguridad. Contemplados por nuestros edificios como personas, nuestra vida no se queda fuera. Podemos trabajar más y mejor en un edificio en que además podemos hacer un poco de ejercicio e irnos a casa con el deporte resuelto, o donde puedo solicitar un duplicado de mi permiso de conducir, me traen el Nespresso y el bajo del pantalón cosido. Por tanto, la evolución de los servicios en las oficinas irá en la línea de ofrecer cada vez más servicios sin incurrir en mayor complejidad en la gestión.

En definitiva, el edificio pasa de ser un mero contenedor a ser un aliado en la estrategia empresarial en lo que se refiere a su relación con uno de sus principales *stakeholders*: sus empleados. De modo que, si la estrategia de personas es el compromiso con el bienestar integral de nuestros colaboradores, nuestro edificio puede y debe evolucionar para lanzar un mensaje coherente con esa estrategia y darle soporte.

- Según su experiencia, ¿cuáles son las principales demandas o necesidades de los empleados actuales?

Compromiso de su empresa con ellos como profesionales y como personas, reto y proyecto profesional adaptable a su proyecto de vida personal. Por tanto, carrera y expectativas para los más ambiciosos, aprendizaje para los que desean aprender, flexibilidad para los que van buscando más equilibrio y contemplan el trabajo como una fuente de ingresos. En definitiva, una menor separación entre lo que son como personas y el momento en que están y lo que son como profesionales. Ése es el espacio natural para nuestros servicios porque se sitúan en la confluencia entre las personas y el negocio.

- En este mismo sentido, ¿qué buscan las compañías en pro del cuidado de sus empleados?

Empresas proveedoras de servicios que les acompañen en este reto, capaces de responder con flexibilidad, de integrar nuevos servicios cuando la sociedad los vaya demandando, empresas que integren servicios y simplifiquen su gestión.





El Facility Manager y la experiencia de empleado. Cómo atraer y fidelizar el talento

Francisco Torres Quintanar
Profesor del Programa Executive en Facilities Management (PEFM) de LA SALLE IGS

Las organizaciones son conscientes de que el entorno de negocio requiere enfoques más disruptivos, para lo que es fundamental atraer el talento (que las consideren un buen lugar para trabajar) conseguir su fidelización y lealtad (que deseen continuar) y empoderarlos (que den lo mejor de sí mismos).

Sin embargo, una reciente investigación de Gallup señala que solo el 33% de los empleados de US y apenas un 13% en el resto del mundo están vinculados y comprometidos.

¿Por qué sucede esto? Desgraciadamente, muchas organizaciones todavía tienen un enfoque hacia el producto/servicio, algunas han girado hacia el cliente/usuario y pocas hacia las personas. Con una mayor perspectiva, este cambio supone un nuevo marco disruptivo de las relaciones humanas: de gestión de personas a facilitadores de conocimientos y experiencias. Y las organizaciones que antes y mejor se adapten son las que tendrán más éxito.

Las claves de la vinculación

Numerosos estudios intentan averiguar cuáles son los factores clave para el *engagement* de las personas. Citamos a continuación algunos de ellos y cómo puede aportar valor el Facility Manager.

1. La innovación y creatividad. Las personas quieren desarrollar su potencial. El FM puede crear lugares, entornos de trabajo y recursos que favorezcan la generación de ideas.
2. La iniciativa y el intra-emprendimiento. Las personas desean *aportar* valor y diferenciarse, creando su marca personal-profesional. El FM puede facilitar un acceso ágil a la información, a las personas, a las tecnologías.
3. La colaboración, participación y el trabajo en equipo. El FM puede diseñar espacios colaborativos, modulares, flexibles, donde puedan trabajar individualmente o en equipo, de forma presencial o a distancia, favoreciendo el trabajo de equipos diversos y remotos.
4. El crecimiento personal y profesional. Las personas se hacen responsables de su desarrollo y quieren dirigirlo mediante el autoaprendizaje. Se trata de crear espacios donde las personas puedan acceder rápidamente a los conocimientos que necesiten; y flexibilidad para aprender cosas nuevas y adaptarse al cambio.
5. La autonomía y el empoderamiento. El liderazgo tiende a estar más compartido. Por esto, es necesario crear espacios donde las jerarquías estén más diluidas y que no sean 'propiedad', con la posibilidad de elegir el mejor espacio en función de la necesidad del momento.
6. La toma de decisiones ágiles. Las personas están hiperconectadas, lo que hace que el FM facilite la tecnología adecuada. Se trata de crear una organización conectada, con instalaciones, procesos y tecnologías que favorezcan una cultura colaborativa, que permita y fomente la participación, el trabajo en equipo y la gestión del conocimiento



7. El bienestar físico, mental, emocional y relacional. Este punto tiene especial relevancia e incluye mucho de lo especificado en los anteriores. Se trata de contribuir al *wellness corporativo* creando entornos de trabajo saludables. Empiezan a ser habituales en las empresas cursos relacionados con el bienestar: *fitness*, *mindfulness*, yoga, cocina, charlas de salud, inteligencia emocional, etc. El FM tiene un rol clave en proporcionar las instalaciones y servicios que favorezcan este tipo de actividades como proporcionar alimentos saludables en cafetería, *vending*, espacios de relax o para crear comunidad.

Si se me permite la licencia, estamos pasando del *workplace* al *funplace,* de un lugar donde, además de ir a trabajar, van a divertirse y a hacer actividades de utilidad para su vida personal, además de crear equipo y sentido de pertenencia. De este modo, tienen la evidencia de que la empresa se preocupa por su bienestar físico, mental y emocional, suyo y de sus familias.

La experiencia de empleado

Muchas organizaciones son conscientes de que deben cuidar a los empleados con el mismo empeño que a los clientes/usuarios. Y por eso desarrollan, en paralelo a la experiencia de cliente, la experiencia de empleado.

Se trata de trabajar en los diferentes puntos de contacto del empleado con su organización (Mapa del Viaje del Empleado), identificando los más críticos para conseguir su vinculación emocional y compromiso, y proporcionando una experiencia integrada al candidato potencial, desde su primer contacto con la marca de la organización hasta su último día, e incluso después.

De nuevo el FM tiene un rol importante en cada una de las fases:

1. Búsqueda. Es el denominado *Momento Cero de la Verdad* (ZMOT). Las personas con talento inician la búsqueda de alternativas de empleo y eligen las que consideran mejores a través de referencias de personas que conozcan o, mejor incluso, que estén trabajando o hayan trabajado en la empresa. Si la impresión es óptima influirá en la recomendación. Debemos conseguir que la organización tenga una marca 'empleadora' que la haga única y especial como lugar de trabajo, y en esto el FM tiene una importante contribución.
2. Selección. En todas las acciones (entrevistas, pruebas, dinámicas, etc.) las condiciones de las salas y los medios juegan un papel fundamental, no solo para el óptimo rendimiento de los candidatos (físico, cognitivo y emocional) sino en la imagen de la organización. Si la selección es externa, el departamento de RRHH, asesorado por el FM, deberá elegir a la consultora con las instalaciones más parecidas a las de la empresa.
3. Inducción. Es el día de la verdad, donde la persona percibe la imagen real de la compañía y el *workplace* debe ser perfecto. Es un aspecto que numerosas organizaciones suelen descuidar.
4. Trabajo. Ya hemos comentado los aspectos clave del *engagement*. A lo largo de su estancia en la empresa el empleado disfrutará de todas las instalaciones y servicios de la compañía, por lo que puede ver su evolución. Como sabemos, las expectativas siempre son crecientes y cambiantes a lo largo del tiempo en función de la edad, situación socioprofesional, entorno económico y tecnológico. El FM debe estar atento a todos estos cambios para facilitar siempre un beneficio añadido de alto valor para el empleado.
5. Salida. El objetivo es que el vínculo emocional permanezca incluso después de que una persona deje la organización y que pueda ser prescriptor ante nuevos candidatos. Ya hemos visto que el FM tiene un impacto importante en la experiencia memorable de los empleados.

Muchas organizaciones son conscientes de que deben cuidar a los empleados con el mismo empeño que a los clientes/usuarios

Conclusiones

1. La captación y fidelización del talento son estratégicos, por lo que el FM debe estar involucrado en la alta dirección, para implantar la misión, visión y valores y trabajar coordinadamente, especialmente con Recursos Humanos y Tecnología.
2. Los empleados quieren que se les trate con coherencia. Y no solo con experiencias *wow* que deslumbren. De poco servirá, por ejemplo, tener magníficos lugares de trabajo si no perciben una conciliación personal-profesional o ven limitadas su autonomía o capacidad de crecimiento.
3. El FM tiene que tener 'conversaciones', escuchar para ampliar el nivel de conocimiento emocional de las personas y, sobre todo, su capacidad de responder, creando experiencias con capacidad de vinculación que respondan a sus expectativas.



Wellbeing, beneficios para las personas

Hernando Gutiérrez Ángel
Gerente de IFMA España

Hace unos años, un gran número de empresas de todo el mundo estuvieron muy implicadas en certificar sus inmuebles mediante todo tipo de sellos en aspectos que tenían que ver con la eficiencia energética y la sostenibilidad. Su objetivo era ofrecer al mercado una imagen mucho más comprometida con el entorno y que fuese parte importante de su memoria de "Responsabilidad Social Corporativa". Sin embargo, pronto el mercado comenzó a cambiar y fue cuando las organizaciones empezaron a dar más prioridad al cuidado de su actividad interna y, más aún, de las personas.

El objetivo principal de las empresas siempre ha sido tener una cuota de mercado importante y que sus estándares comerciales y financieros sean lo suficientemente solventes para seguir creciendo y ser mucho más competitivas. En esto estaremos casi todos de acuerdo. No obstante, lo que nos compete ahora no es tanto estos indicadores y la actividad empresarial, sino todo lo que pasa internamente dentro de ellas para conseguir ser lo que quieran ser y alcanzar esos objetivos.

Está claro que el componente más importante de las empresas son las personas. Las organizaciones, además de trabajar en sus estrategias y actividades, tienen que cuidar de sus empleados. Ahora más que nunca, cuando están entrando en juego muchas otras variables que hacen que ellos puedan tener más y mejores herramientas en sus manos para sentirse más valorados, es imprescindible adoptar un mayor compromiso por lo que hacen y, por consiguiente, ser más productivos. Se trata, por tanto, de fidelizar el talento que ya está en la organización para que tengan "salud laboral", lo que implica el bienestar físico, mental y social. En otras palabras, el edén laboral.

Una mayor productividad y compromiso de los empleados generan en el mercado ventajas competitivas

De siempre es sabido que el mayor condicionante o criterio para aceptar una oferta de trabajo o abandonarlo es la parte económica. Sin embargo, el entorno de trabajo y otros aspectos enfocados al desarrollo personal y profesional de las personas vienen ganando enteros y poniéndose en paridad con el aspecto salarial. De ahí que las empresas, y en concreto los departamentos de Recursos Humanos y Facility Management, deban encontrar las mejores alternativas para hacer frente a estas nuevas demandas y ponerlas a disposición de las personas.

Así pues, aparte del tema económico, que desde luego es muy importante, ¿en qué aspectos se debe trabajar? Hay muchas variables que entran en juego. Aquí, la creatividad de los departamentos más implicados en estos temas no debería tener límites, siempre que la organización permita adoptar este tipo de beneficios, o mal llamado "salario emocional", y que están centrados en que todo el entorno, tanto personal como profesional, esté lo mejor controlado posible. Ahora no sólo se habla de si se tiene una oficina bonita con unas vistas espectaculares o los medios tecnológicos y aplicaciones para desarrollar el trabajo de la mejor forma posible, si se ofrece coche de empresa o se come por cuenta de la organización. Todo esto es muy válido, y muchos quisieran tenerlo, pero quizás estos argumentos no queden solo ahí y haya más de fondo, como tener una mayor flexibilidad que permita conciliar la vida laboral con la personal y familiar, buenas relaciones laborales, planes de carrera profesional, incentivos, buena ergonomía, confort y accesibilidad, ambientes sanos, buena iluminación, alimentación saludable,

y un sinfín de acciones que no representan para la organización un coste excesivo y pueden convertirse en un factor multiplicador de beneficios para todos. Una mayor productividad y compromiso de los empleados generan en el mercado ventajas competitivas.

Pero no sólo se trata de que la empresa haga una inversión y cambio en su entorno de trabajo. El cambio debe venir, a su vez, en la cultura de la organización y en cómo los mandos superiores se relacionan con los demás, cambian su modelo organizativo por uno más horizontal, más comunicativo y colaborativo y que permita una integración funcional y facilite el desarrollo profesional.

La tecnología y las nuevas formas de trabajar nos ayudan mucho en este sentido. Está claro que el mercado está cambiando abruptamente y las empresas deberán subirse a la ola para no perder el coste de oportunidad que supone no implantar estos medios y beneficios, ya que su funcionamiento está más que probado. En estos aspectos siempre se había tenido sólo en cuenta la calidad de la iluminación y del aire que respiramos en los entornos de trabajo, y cómo ello incide en nuestro día a día. Poco a poco el mobiliario ha comenzado a tener mayor influencia en estos aspectos, poniendo como base la fisionomía de los usuarios y ajustándolos a la ergonomía necesaria para cada persona y lugar. Ello va a permitirnos que nuestras posturas a lo largo del día sean mejores, no tener problemas lumbares y minimizar el absentismo laboral.

En este sentido, y dadas las repercusiones del mercado, ha nacido una nueva certificación, complementaria a los sellos y/o certificaciones de los que hablábamos al principio del artículo. Parece que si no hay un certificado que avale estos cambios, las empresas no dan ese paso adelante, pero es cierto que aunque la certificación lleva ya algunos años en el mercado, mayoritariamente en el anglosajón, se está comenzando a desarrollar en España, en donde ya tenemos algunos buenos ejemplos de empresas que han optado por recibir este distintivo. Además, seguramente haya una larga lista de organizaciones que, sin necesitarlo, ya han aplicado todos estos conceptos. Éste ya es un mercado en auge que comienza a sumar jugadores, dado el atractivo que ofrece, incluso por la necesidad de las empresas de poner todos los medios posibles en beneficio de sus empleados y conseguir hacerlo público.

Diadec, creando espacios para las ideas brillantes en BT, Madrid

A través de los años, Diadec ha llegado a ser una empresa de construcción destacada, entregando resultados de gran calidad que se traducen en clientes satisfechos que confían en las capacidades de la entidad.

Más recientemente, Diadec ha querido ir más allá y dejar de ser sólo una empresa de construcción, tomando responsabilidad de la construcción de los espacios que generarán nuevas ideas y un brillante futuro. Para lograrlo, era necesario ser mejor, más innovador y siempre pensar en el medio ambiente.

Planteamiento que ha puesto en marchar al ser recientemente adjudicatario de la reforma de las oficinas de BT, socio global e innovador que proporciona servicios de comunicación y tecnologías de la información a empresas y organismos públicos. Este proyecto ha sido muy significativo para Diadec debido a que BT decidió confiar nuevamente en la experiencia y capacidad de la empresa.

Para Diadec, los lugares son tan exitosos como las personas y los sistemas que ahí habitan. Todo esto quiere decir el brindar soluciones enfocadas en el futuro, que integren tecnología y construcción en entornos tanto inteligentes como ágiles.






Imagen del Garden Space de Mondelez en Madrid

Bienestar de los empleados, continuidad de negocio gracias al cambio

Por Leticia Duque

"Hemos contribuido a crear un ambiente de trabajo excelente y podemos decir que tanto a nivel de impacto en el negocio como de la fidelidad de nuestros empleados, el reto no solo está conseguido, sino que nos hemos sorprendido del resultado tan positivo. La mayor parte de nuestros profesionales recomendarían nuestra empresa para trabajar, según las diversas encuestas de clima que llevamos a cabo", nos explica Rosa María Jémez, Manager Facility Management & SSE Spain de Mondelez, la compañía que hemos elegido para mostrar un caso de éxito en la gestión del cambio.

Mondelez ha basado su proyecto de cambio cultural y corporativo en alcanzar la felicidad de sus empleados, un proceso en el que el departamento de Facility Management ha sido el "principal detonante para el cambio". Han trabajado conjuntamente con las áreas de Recursos Humanos, Sistemas de Información y Comunicación Interna, entre otras, con el objetivo de llevar a cabo un proyecto de "cambio sólido" que ha durado varios años y que "continúa mejorándose cada día".

Implicación del departamento

"La misión del área de Facilities Management en Mondelez es conseguir el bienestar de nuestros empleados y dar apoyo a los objetivos de negocio, aportando la mayor rentabilidad de nuestros recursos", continua Rosa María Jémez.

En este sentido, "integrados bajo la Dirección de Recursos Humanos, nuestra estrategia contribuye a la atracción y retención del talento, al convertir a Mondelez en un empleador de referencia en el mercado", asegura.

"Por supuesto también para los profesionales que ya están en nuestra compañía queremos ser un excelente lugar en el que trabajar, donde reconocemos el compromiso, motivamos y activamos a nuestros compañeros cada día, potenciamos el desarrollo personal y profesional, incentivando la creatividad y la comunicación interna", nos comentan.

La plantilla tiene una media de 38 años, "con espíritu muy colaborativo con gran orientación al cliente". Estos profesionales hicieron muy pronto suyo el reto de la transformación y no fue difícil para ellos adoptar modelos digitalizados y flexibles de trabajo. "Enseguida fueron capaces de valorar las ventajas que el nuevo modelo les ofrecía en cuanto a su conciliación de vida personal y profesional".

Desde el departamento de FM siempre pretendieron implantar un modelo "moderno", que permitiera afrontar fácilmente los procesos de transformación de la compañía. Asimismo, que los procesos de cambio se adaptarán a las necesidades de sus

empleados "y que complementara las políticas de conciliación". Para ello, se basaron en el principio de la flexibilidad y movilidad interna y externa. El cambio se ha gestionado trabajando cuatro pilares conjuntamente: los procesos de trabajo, la innovación tecnológica, el cambio cultural y el diseño del espacio.

El éxito de éste, según la compañía, se ha logrado gracias a un buen plan de comunicación "dinámico", la co-creación con los propios empleados y los pilotos para aprender. "El modelo debe ser receptivo a los cambios sugeridos por los propios empleados sin perder la esencia y el objetivo. Ofrecer muchas más ventajas de las que se espera, ayuda a que el cambio sea aceptado e interiorizado".

El cambio

Es inevitable preguntar por el objetivo y para ellos es evidentemente: "ganar competitividad que revierta en nuestro negocio y asegurarnos ser un lugar preferido para trabajar ahora y en el futuro", asegura Jémez, e insiste: "El nuevo modelo nos ha permitido marcar la diferencia en el mercado nacional e incluso dentro de nuestra organización, como oficina de referencia con respecto a otros países en los que Mondelez está presente".

La sede de Mondelez en Madrid llevaba trece años en el edificio y la oficina ya les pedía actualizar su diseño. El proyecto ha durado más de dos años y paralelamente se puso en marcha un cambio en el modelo de trabajo que permitiera mayor flexibilidad. "Hemos trabajado con pilotos tanto en el cambio de espacio/flexibilidad interna como en la flexibilidad externa. Esto nos ha permitido aprender y poder extender el modelo adecuado a toda la organización".

Para Mondelez el principal cambio se focaliza en el empleado, que ahora puede elegir cómo gestiona su tiempo y puede atender sus prioridades en cada momento. A su vez, influye también en dónde quiere o necesita trabajar, dentro o fuera de la oficina. Además, la compañía le ofrece un espacio que le ayuda a conciliar su vida personal y laboral con diversidad de servicios y actividades con las que disfrutar cada día.



Paloma Melendo, directora de la publicación, junto a Rosa María Jémez, Manager Facility Management & SSE Spain de Mondelez.

Los cuatro pilares del cambio

- Los procesos de trabajo. De la mano de los responsables de cada área se ha analizado el impacto en todos los procesos de trabajo y cómo poder potenciar la consecución de los objetivos individuales y de equipo, mejorar la comunicación interna y el compromiso.
- La innovación tecnológica. Gracias a vanguardistas sistemas de información que permiten acceder a los sistemas a través de WIFI desde cualquier punto del edificio o desde casa. También el sistema softphone ayuda a usar el ordenador como teléfono fijo desde cualquier sitio. Se complementa con unos modernos equipos multifuncionales desde los que se puede escanear, enviar faxes o imprimir, casi sin usar papel (todos los procesos están digitalizados).
- El cambio cultural. Nada tendrá éxito en las organizaciones en este tiempo si es impuesto. Una importante labor de comunicación y co-creación, participando con los empleados a través de encuestas, la figura de los embajadores y también con los managers y representantes es fundamental para un cambio cultural.
- Diseño del espacio. La parte más visible del cambio y la más impactante. La oficina ahora permite la movilidad para trabajar individualmente o colectivamente en zonas formales o informales, siempre con luz natural. Disfrutan de espacios abiertos en su mayor parte, sin puestos asignados ni despachos. Además, cuentan con una planta completa dedicada a servicios a empleado: nutrición, banco de tiempo, servicios médicos, etc.

¿Cómo es una jornada laboral en Mondelez?, le preguntamos a Rosa María Jémez: "Durante la jornada laboral, nuestros profesionales usan los diferentes espacios: un restaurante magnífico -Garden Space- en el que se puede desayunar, comer o tener reuniones informales con clientes, consumidores, proveedores o reuniones internas; zonas de café en cada planta en las que pueden charlar y mantener conversaciones informales con los colegas en un ambiente distendido; salas de teléfono; salas de telepresencia; otras salas de reunión más formales; biblioteca; sala *Wellness*, donde pueden practicar deporte o bailar; banco de tiempo, donde se le ofrecen servicios de tintorería, estética, asesoramiento legal, etc."

En Mondelez trabajan prácticamente sin papel ni zonas de archivo. No existen despachos, ni siquiera para los directores generales y la oficina está distribuida por áreas o departamentos, pero sin tener puestos asignados. "Los materiales y el diseño reflejan los valores y la cultura por los cuatro costados. Nuestros productos son deliciosos y nuestro espacio lo refleja", asegura satisfecha.

En cuanto a movilidad externa se ha gestionado bajo el proyecto *Smartworking*. "Todos los profesionales pueden trabajar un 20% de su jornada semanal desde casa o desde donde necesiten realmente fuera de la oficina. Al mismo tiempo la jornada se inicia y termina con flexibilidad horaria. Este modelo está basado en la confianza que depositamos en nuestros empleados y una gestión del rendimiento por objetivos y presentista. Afortunadamente podemos decir que Mondelez como organización es lo suficientemente madura como para implantar este tipo de modelos con éxito".

De esta manera, se ha pasado de espacios tradicionales a grandes zonas abiertas, salas acristaladas y espacios luminosos y blancos con suelos neutros que potencian el confort y la comodidad. Y sobre todo, según nos describe Jémez, se trata de espacios que "nos hacen sentir en libertad y que nos dejan ser tal como somos, fiel a nuestros valores como compañía".

El papel de la tecnología es reseñable para este proyecto, siendo uno de los pilares fundamentales para el buen funcionamiento de este modelo y para llevar adelante la gestión del cambio en este sentido: WIFI, acceso remoto a los sistemas desde cualquier lugar, uso del teléfono a través del ordenador (softphone), sistemas de comunicación instantánea, equipos multifuncionales que apoyan el trabajo sin papel (escáner), entre otros. "Casi todos los procesos en Mondelez están digitalizados y eso juega a nuestro favor".

Servicios para el empleado

Los servicios se gestionan en gran medida de forma digitalizada, si bien hay siempre un componente de proximidad con respecto al empleado. En este sentido, "hemos implantado la figura de la 'ventanilla única', a través de la que todos los empleados gestionan sus peticiones en relación a los servicios que necesitan dentro de la oficina".

Además tienen implantados otros servicios personalizados: los relacionados con la salud como fisioterapia,



servicios médicos, sala de lactancia; la compra de nuestros deliciosos productos; actividades deportivas, como pilates, yoga, o bailes; o servicio de banco de tiempo, que ofrece cualquier tipo de servicio que el empleado pueda necesitar a título personal; y gestión online del material de oficina, entre otros.

"El 100% de los servicios que ofrecemos son prestados a través de outsourcing, en su mayor parte ofrecidos por una compañía especialista en Facilities Management".

Una vez que Mondelez ha consolidado un modelo innovador de trabajo y nuevos espacios, los programas de bienestar se están convirtiendo en el centro de la actividad, segun nos informan desde la compañía. "Afrontamos este reto bajo el paraguas del programa CUIDANDO-T. Este programa integra acciones grandes y pequeñas".

Algunos ejemplos: cuidan la salud de los empleados bajo el método *fifty-fifty* (fundación SHE). Poniendo foco en varios factores de riesgo cardiovascular como sedentarismo, control de peso, prevención del tabaquismo, control de la tensión arterial, etc. Para ello trabajan en dinámicas de grupo con líderes que impulsan actividades y formación para la mejora de dichos factores. Estudian los riesgos psicosociales y establecen planes de prevención y acción para minimizarlos. Ofrecen actividades de alto impacto como jornadas de resiliencia, en las que los empleados superan dificultades y gestionan sus emociones, aprendiendo a navegar en pantanos cerca de Madrid. Pilates, yoga o bailes latinos son algunas de las actividades que de forma continua se imparten en las instalaciones. Por otro lado, la prevención de accidentes de trabajo, cuyo objetivo es tener cero accidentes.

También, se llevan a cabo otras actividades como dotar de equipos de protección a los comerciales, botiquines para los coches, coordinar la prevención de riesgos con los clientes y proveedores, y por supuesto promover una cultura preventiva continuamente.

El 100% de los servicios que ofrecemos son prestados a través de outsourcing, en su mayor parte ofrecidos por una compañía especialista en Facilities Management



En Mondelez, también tienen puesta su mirada en el medio ambiente. "El cuidado al medio ambiente forma parte de nuestra estrategia", señala Jémez. "Por ello, además de minimizar el impacto de nuestra actividad, aplicamos medidas de ahorro en el consumo energético y agua; reciclamos también parte de nuestros activos además de los residuos. Hemos implementado zona de parking de bicicletas, mimamos los materiales que usamos para que sean respetuosos con el medio ambiente y apenas usamos papel. No en vano tenemos la certificación LEED ORO para nuestro edificio, que se encuentra entre los 13 primeros más sostenibles de España".

Además, promueven una cultura de responsabilidad social con iniciativas y colaboraciones con varias ONG´S. A nivel global, podemos citar programas de sostenibilidad como COCOA LIFE, cuyo fin es promover el desarrollo de las comunidades que cultivan el cacao en diferentes países y proteger su entorno. También a nivel nacional, con programas como Compromiso HARMONY, que promueve el cultivo sostenible del trigo con el que fabrican sus galletas, asegurando que los agricultores locales destinen un 3% de su terreno al cultivo de flores para proteger las mariposas y abejas.

Este completo proyecto de Mondelez nos anima a terminar la entrevista con ellos con una pregunta: ¿Y ahora qué? "Estamos seguros que el futuro traerá grandes retos. Algunos de ellos, son la globalización del área, el desarrollo de competencias propias y seguir aumentando el reconocimiento a su contribución dentro de la organización", concluye.

EL SISTEMA IMPLANTADO POR OHL SERVICIOS-INGESAN HA PERMITIDO UN AHORRO DEL 24,5% DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y EL 34% DE ENERGÍA TÉRMICA

Complejo Asistencial de Ávila, un caso de éxito en eficiencia energética

Por OHL Servicios-Ingesan

La división OHL Servicios, a través de su filial OHL Servicios-Ingesan, un referente en Facilities Management, lidera distintas iniciativas de eficiencia energética dirigidas a la optimización de los activos energéticos en los que opera. Es el caso del Complejo Asistencial de Ávila, donde se han implantado diversas medidas de ahorro energético que permiten una disminución del consumo de energía y la optimización de los costes de funcionamiento.

El Complejo Asistencial de Ávila compuesto por los dos hospitales más importantes de la ciudad, como son el Hospital Nuestra Señora de Sonsoles y el Hospital Provincial, se rige desde marzo de 2014 bajo un contrato de servicios de gestión energética y mantenimiento con garantía total de las instalaciones, adjudicado a OHL Servicios-Ingesan.

Objetivos y prestaciones

La finalidad del contrato es la optimización de la demanda energética, el aumento de los rendimientos en la producción, transformación y distribución energética y, como consecuencia, la disminución del consumo energético y la introducción de las energías renovables como estrategia de gestión de la demanda energética, para ahorrar energía de origen fósil y agua.

Los servicios contratados consisten en realizar las siguientes prestaciones:

- Gestión energética necesaria para el funcionamiento correcto de las instalaciones objeto del contrato: gestión del suministro, control del consumo energético de combustibles y electricidad en todo el edificio, gestión del suministro y control del consumo de agua, control de calidad, cantidad y uso, y garantía de aprovisionamiento.
- Prestaciones de conducción y vigilancia de las instalaciones.
- Mantenimiento modificativo, correctivo, predictivo, preventivo y técnico legal con reparación y sustitución de todos los elementos deteriorados de las instalaciones.

En concreto, en el Complejo Asistencial de Ávila se está aplicando el protocolo más extendido internacionalmente: *Performance Measurement and Verification Protocol* (IPMVP), otorgado por la organización americana sin fines de lucro, *Efficiency Valuation Organization* (EVO). El IPMVP proporciona directrices, definiciones y una visión general de las técnicas actuales de mejores prácticas para la verificación de los resultados de la eficiencia energética, consumo de agua y proyectos de energías renovables en instalaciones comerciales e industriales.

Asimismo, para realizar un seguimiento óptimo de los consumos, se ha establecido una metodología de la gestión energética:

- Proceso de captación de lecturas de los contadores y registros de datos, agrupados por suministros y desglosado por unidades.

En dos años se ha ahorrado, incluyendo el equipamiento médico, el 14% en el consumo eléctrico del complejo hospitalario de Ávila

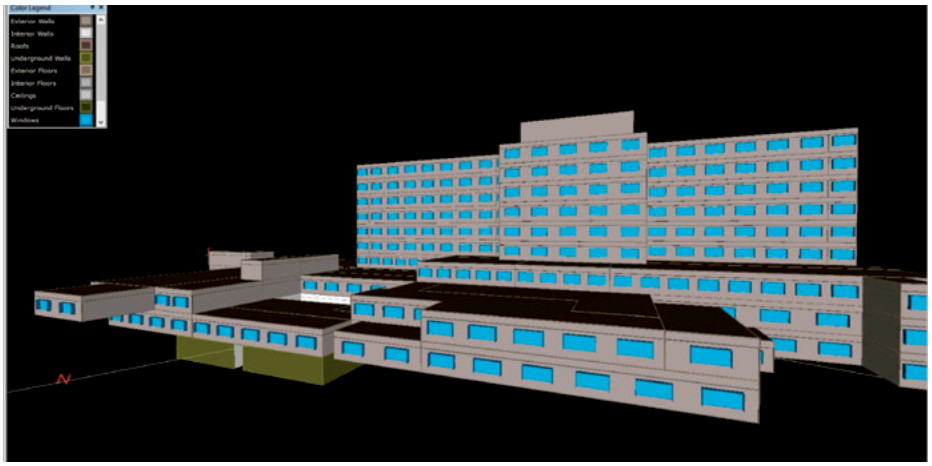
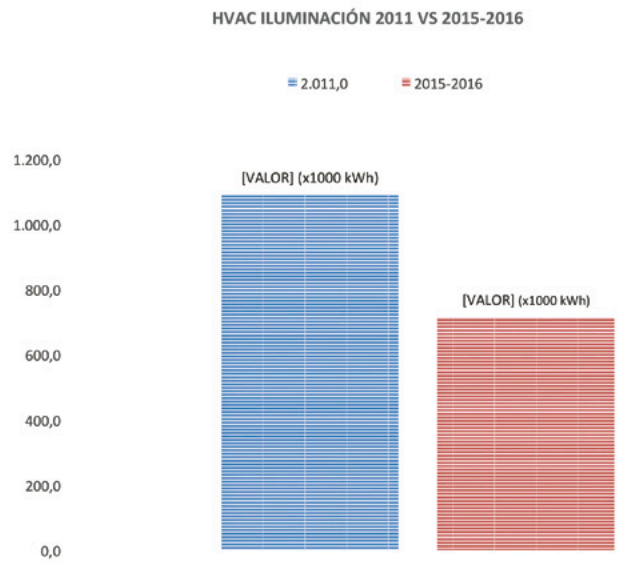


Imagen del sistema de gestión de instalaciones Building Management System (BMS), empleado por OHL Servicios-Ingesan en el Complejo Asistencial de Ávila.

CONCEPTO	AÑO 2011	AÑO 2015-2016	% AHORRO
Enfriadoras aire-agua	335.5	297.1	11.4%
Refrigeración equipos	108.0	95.4	11.7%
Calefacción - Electricidad	51.9	39.0	24.9%
Agua caliente sanitaria	87.6	87.6	0.0%
Ventiladores	865.9	647.3	25.2%
Bombeo y auxiliares	243.8	240.4	1.4%
Iluminación exterior	94.5	22.8	75.9%
Iluminación	1,087.8	712.9	34.5%
Equipamiento hospital	2,368.2	2,368.2	0.0%
TOTAL ELÉCTRICO [MWh]	**5,243.2**	**4,510.7**	**14.0%**

- Verificación y análisis de la facturación de la compañía suministradora y tratamiento de la energía reactiva.
- Control de los consumos obtenidos de las instalaciones y comparación con las facturas de suministro.
- Descripción del sistema de almacenamiento de lecturas y procesado de la información para obtención de consumos mensuales, anuales y estadísticas de los suministros.
- Emisión de informes de resultados, conclusiones y medidas de ahorro.

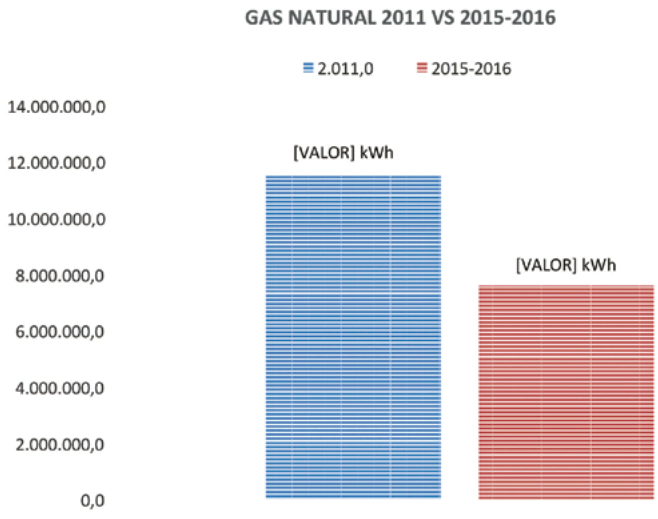
De esta forma, el equipo de servicios energéticos de OHL Servicios-Ingesan puede verificar de manera continua el cumplimiento de los ahorros esperados.



Beneficios

Tras los dos primeros años de contrato, los ahorros obtenidos en el total del consumo eléctrico del complejo hospitalario de Ávila, incluyendo el equipamiento médico, fue de un 14%. Si analizamos solo el ahorro donde OHL Servicios ha incidido, éste ha sido de un 24,5%. Desglosando el consumo energético, observamos que se ha producido un ahorro de 11,4% en enfriadoras aire-agua; un 11,7% en refrigeración de equipos; un 24,9% en calefacción; un 25,2% en el uso de ventiladores; y un 75,9% y 34,5%, en iluminación exterior e interior, respectivamente. El ahorro obtenido teniendo en cuenta la corrección de la climatología exterior ha sido de un 34% en energía térmica.

CONCEPTO	2.011	2015-2016	% AHORRO
Gas-Calefacción	6,762,379.1	4,960,445.4	26.6%
Gas-ACS	3,378,259.6	1,353,647.8	59.9%
Gas-Vapor	1,344,857.9	1,268,678.6	5.7%
Ahorro de gas [kWh]	**11,485,496.6**	**7,582,771.8**	**34.0%**



El Sistema de Gestión de instalaciones, BMS y otras MAE´s

Para la medición y obtención de datos, se ha instalado en el Complejo Asistencial de Ávila una plataforma de monitorización y un sistema de gestión de instalaciones *Building Management System* (BMS), asociados, desde el que se opera y controla la instalación.

Está formado por 21 cuadros de control y 1.200 puntos de medida que informan de lo que está pasando en los sistemas de climatización y eléctrico. Mediante el análisis de esos resultados se sabe si dicho climatizador está trabajando en temperaturas de impulsión óptimas, si es necesario impulsar a mayor o menor temperatura en la producción e, incluso, si nos interesa parametrizar esas temperaturas de trabajo en diferentes días, a distintas horas o en función de la temperatura exterior, para así aproximarse al punto de rendimiento óptimo.

Otras Medidas de Ahorro Energético (MAE) implementadas en el Complejo Asistencial de Ávila son:

- Instalación de recuperador de calor de placas en nueve climatizadores, mediante colector común. El sistema se encarga de recuperar calor del aire de retorno con el de impulsión, precalentándolo o preenfriándolo, según la época del año.
- Implantación de un economizador en la caldera de ACS (Agua Caliente Sanitaria) que permite aprovechar el calor residual de los gases de combustión y aporta el calor recuperado al agua de alimentación de la caldera.
- Mejora de los equipos de iluminación interior y exterior, y de su regulación, actuando en más de 2.200 puntos de luz.
- Incorporación de variadores de frecuencia en los ventiladores de los climatizadores de zonas comunes.





El uso de energías renovables contribuye a disminuir el consumo energético y aumentar los rendimientos de producción

- Sistema de control y telegestión de las instalaciones. Se ha optado por una solución abierta compatible con todos los sistemas existentes (calefacción, vapor, refrigeración, UTAS…).
- Plataforma de seguimiento energético. Con el árbol de consumos definido se permite identificar los puntos de mayor consumo y buscar estrategias y mejoras para su optimización.
- Sistema de recuperación para zonas quirúrgicas. Este sistema permite recuperar el calor sobrante de las zonas afectadas para su aprovechamiento térmico.
- Variadores de frecuencia en UTAS y bombeo. Este sistema permite ajustar la oferta y la demanda energética del edificio.
- Sistema GMAO (Gestión del Mantenimiento Asistido por Ordenador) para las prestaciones de mantenimiento.

Experiencia y certificaciones

OHL Servicios ofrece una amplia experiencia en el mantenimiento y optimización de la energía en inmuebles destinados a uso público –colegios, hospitales, centros asistenciales y centros administrativos, entre otros– e infraestructuras de alumbrado público en municipios.

Centra su actividad en:

- Servicios a inmuebles: limpieza, mantenimiento integral, estructura de apoyo y gestión de eficiencia energética.
- Servicios de atención a las personas: gestión de residencias, centros de día y centros de acogida. Atención a la dependencia.
- Servicios de gestión sanitaria y sociosanitaria.

Asimismo, cuenta con las certificaciones ISO 50001 en Gestión de Eficiencia Energética (primera empresa del Grupo en obtenerla), ISO 9001, ISO 14001, SA 8000, OHSAS 18001 en Prevención de Riesgos Laborales, OHSAS 18001 en Seguridad y Salud laboral y SA 8000 en Responsabilidad Social; así como el registro EMAS, normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un sistema de gestión medioambiental y han adquirido un compromiso de mejora continua, verificado mediante auditorías independientes.

Soluciones de automatización de accesos











También mantenemos puertas de otros fabricantes

Puertas correderas • Puertas batientes • Puertas giratorias • Puertas industriales • Servicio

ASSA ABLOY Entrance Systems es un proveedor líder de soluciones de automatización de accesos para un flujo eficaz de mercancías y personas. A través de nuestras marcas de producto Besam, Crawford, Megadoor y Albany, ampliamente reconocidas en todo el mundo, ofrecemos productos y servicios especializados para satisfacer las necesidades de operaciones cómodas, seguras, fiables y sostenibles del usuario final.

ASSA ABLOY Entrance Systems es una división de ASSA ABLOY.

ASSA ABLOY

The global leader in door opening solutions

Más información en www.assaabloyentrance.es ✆ 91 660 10 70

BIM objects
ASSA ABLOY Entrance Systems

Automatically green



Eficiencia energética y Real Estate

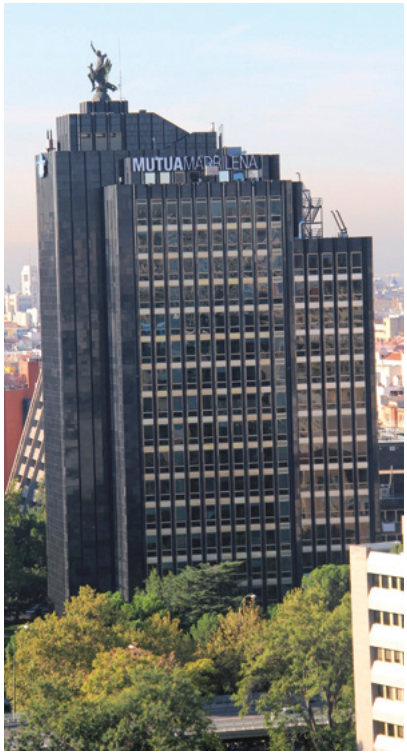
Mario Cabezos
Facility (&EHS) Manager de Mutua Madrileña

En el sector del Real Estate hay muchos motivos por los que un inquilino puede decidir instalarse en un edificio u otro: ubicación, diseño, instalaciones Pero, ¿por qué elige quedarse? Realmente el momento en el que una empresa decide ocupar un nuevo edificio no es el final de la historia, es el principio.

Según un estudio del *World Green Business Council*, la buena calidad ambiental de un espacio de oficinas puede aumentar la productividad de sus ocupantes en más de un 10%. En resumen, un espacio que cuente con una temperatura confortable, buena iluminación, renovación de aire adecuada, etc. Cada vez más empresas se están dando cuenta de ello, dando un mayor peso a las características del espacio que eligen para desarrollar su actividad más allá de su ubicación o servicios.

En Mutua Madrileña tenemos una larga tradición de cuidado de las personas, tanto nuestros mutualistas como empleados. Es natural que, como empresa aseguradora, hayamos aprendido que cuidar el presente es la mejor manera de garantizar el futuro. La sostenibilidad, entendida como la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer las del futuro, es por tanto uno de nuestros pilares corporativos.

Persiguiendo ese objetivo, Mutua Madrileña decidió ampliar su esfuerzo medioambiental en 2014. Tras habernos convertido en la empresa con el primer edificio de oficinas con ilumi-



nación completa por LED, construir la primera torre con certificación energética A o ser la primera en gestionar el 100% de sus residuos de forma privada en todo su portfolio de edificios, ¿qué más se podía hacer?

A estas medidas de gran impacto, sin duda, había que sacarle todo su potencial mediante una gestión diaria eficiente. Para conseguirlo, Mutua decidió entonces implantar un sistema de gestión energética ISO 50001.

Un *gap analysis* de la mano de una consultora especializada puso de manifiesto las oportunidades que tenía la empresa de mejorar su eficiencia energética.

Las inversiones en este tipo de mejoras son un asunto delicado en el sector del Real Estate. Independientemente de quién paga por la energía consumida (bien repercutida a inquilinos vía gastos, bien contratada directamente por éstos), es indudable que las inversiones en eficiencia energética mejoran el edificio. Sin embargo, esta dualidad en las responsabilidades y beneficios hace que, a menudo, una de las partes no perciba la rentabilidad de la inversión necesaria. Es más, si las mejoras se adecúan a un inquilino determinado y posteriormente éste cambia de ubicación, ni uno ni otro sentirán que el esfuerzo ha sido rentabilizado.

Un sistema de gestión energética se basa en las personas. El esfuerzo empleado en optimizar la operativa de un equipo humano siempre es rentable, ya que se adapta a cualquier circunstancia y no se ve atado a ningún edificio.

Con edificios tanto ocupados por la compañía como arrendados a terceros, es parte del trabajo diario de Mutua Madrileña gestionar sus espacios, con la doble vertiente de propietario e inquilino. Por lo tanto, el sistema ISO 50001 surge de manera casi natural, aprovechando una doble oportunidad: la disponibilidad de personal de gestión y mantenimiento en los edificios y la posibilidad de ofrecer a los inquilinos espacios mejor gestionados y con unas mayores condiciones de confort. Se trata, en definitiva, de incorporar la energía a las activida-

des que realizamos diariamente en el mantenimiento y mejora de nuestras instalaciones.

En el caso de Mutua se definieron roles y responsabilidades claros, desde la dirección de la compañía hasta el equipo de mantenimiento, dotando a cada persona de instrumentos para poder llevar a cabo su labor. Al no tratarse de un proyecto exclusivamente técnico (como la sustitución de un equipo por otro más eficiente), es clave entender la diversidad de actores que intervienen en el proceso para que la iniciativa sea un éxito.

Se recopilaron datos de consumo presentes y pasados y se establecieron estos parámetros para el caso de Mutua Madrileña, trazando tendencias y estimando comportamientos futuros. El análisis de datos puso de manifiesto los puntos críticos de cada edificio y a dónde se debían dirigir las primeras acciones.

En paralelo, las visitas técnicas identificaron oportunidades de ahorro concretas, configurando un 'menú' de mejoras con más de 540 oportunidades de ahorro. El listado ofrecía un potencial de disminuir el consumo en 8MWh, con acciones aplicables a todos los equipos y sistemas y que los técnicos de cada edificio pueden implementar fácilmente y ayudar a mejorar. El 50% de las oportunidades identificadas tienen coste nulo o con una inversión que se recupera en menos de un año. Esto es debido a que se basan en el control operacional, pequeños cambios en parámetros de funcionamiento que, sumados, permiten grandes ahorros.

Los resultados hablan por sí solos: desde la implantación del sistema de gestión de la energía, en marzo 2014 hasta mediados del 2016, Mutua Madrileña había logrado una reducción de la huella de carbono en un 10%, ahorro de electricidad superior al 6% y una disminución del consumo de gas natural del 30%.







Transformación de Europa hacia una economía baja en carbono a través de la rehabilitación eficiente de edificios

Ana Huidobro (Tecnalia), **Jaume Madrid** (CST) y **Gabriel Ochoa** (CSPT)

En Europa los edificios representan aproximadamente el 40% del consumo de energía y un tercio de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). El proyecto *Servicios y soluciones de rehabilitación para la mejora de Eficiencia energética en edificios públicos* (RESSEEPE - www.resseepe-project.eu) persigue reducciones de alrededor de un 50% de consumo de energía y de emisiones de GEI mediante la rehabilitación de edificios existentes, con un retorno de la inversión de unos 10 años.

A través de la investigación, desarrollo e integración de tecnologías innovadoras que cubren la envolvente del edificio, el almacenamiento de energía, la inclusión de energías renovables, TICs; el diseño de elementos de construcción innovadores; la fabricación, demostración y evaluación de prototipos; el desarrollo de herramientas de diseño, toma de decisión y monitorización; RESSEEPE da soporte a la transformación de Europa en una economía de bajas emisiones de carbono.

Las tecnologías y materiales considerados en RESSEEPE para alcanzar estos objetivos han sido:

- Aislamiento de fachadas: fachadas ventiladas, mortero superaislante basado en aerogel, paneles VIP.
- Integración de energías renovables: energía fotovoltaica, colectores térmicos.
- Sistemas de almacenamiento de energía: almacenamiento térmico y materiales de cambio de fase (PCMs).
- Nanotecnologías y materiales inteligentes: ventanas electrocrómicas con alimentación fotovoltaica.
- Estrategias de control del edificio: sistemas de climatización, sistemas de iluminación.

Estas tecnologías están siendo validadas en edificios públicos piloto de distinta tipología y climatología: Edificio George Helliot y Sir John Laing (Reino Unido), la escuela de Baldeskolan (Skelleftea, Suecia) y los hospitales de Sabadell (CSPT) y Terrassa (CST), ambos en Barcelona, España.

A continuación se presentan las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos en estas últimas rehabilitaciones.

Hospital de Terrassa (Consorci Sanitari de Terrassa)

Construido en 1980, este hospital cuenta con cerca de 450 camas y una superficie de unos 55.000 metros cuadrados distribuida en 13 plantas.

La mejora del aislamiento del ala oeste de la Planta 7, en fachadas norte y sur con placas de poliestireno expandido de 4 cm de grosor, reforzadas con mortero, y con un acabado acrílico que mantiene la estética del edificio, supuso una reducción en las pérdidas por transmisión a través de muros de casi un 50%.

La sustitución de 61 ventanas (aproximadamente 2.100 metros cuadrados) en áreas de hospitalización ala oeste y ala este de Planta 8, y ala este de Planta 9, dio lugar a una reducción de las pérdidas por transmisión superior al 70% y una mejora del confort de los usuarios (reducción de la radiación solar directa, estanqueidad). Las ventanas instaladas eran de baja emisividad con vidrio doble y cámara de argón, protección solar y marco de aluminio con rotura de puente térmico.

En aparcamientos y zonas de tránsito se sustituyeron 72 luminarias de vapor de sodio por luminarias LED con regulación, que además de conseguir una reducción del consumo de alrededor del 70%, proporcionaban











una iluminación más uniforme y de mayor calidad cromática.

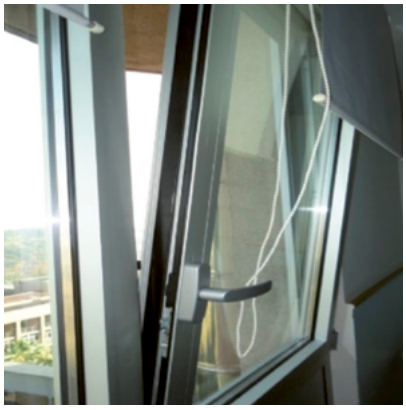
La instalación de una planta solar térmica (160 metros cuadrados) para la producción de ACS se valoró positivamente ya que redujo sensiblemente el consumo de gas natural, aunque requería una gran dedicación de recursos y una alta implicación del servicio de mantenimiento.

Hospital de Sabadell (Corporació Sanitària Parc Taulí)

En una superficie de 82.377 metros cuadrados La CSPT presta servicios sanitarios a una población total de 428.000 personas. La rehabilitación se realizó en tres edificios del complejo sanitario: Taulí con 48.178 metros cuadrados y Albada y VII Centenario con 14.281 metros cuadrados; así como en el recinto exterior con 8.500 metros cuadrados.

El proyecto RESSEEPE ha recibido financiación del Séptimo Programa Marco de la Unión Europea para la investigación, el desarrollo tecnológico y la demostración







En la novena planta del edificio Taulí, se instalaron 34 ventanas de alta eficiencia (un espacio total de 170 metros cuadrados). Estas medidas han reducido en esta planta las pérdidas térmicas del edificio por infiltración, transmisión, conducción y por radiación solar; así como las infiltraciones de aire en 4 veces la situación anterior. La factura energética se ha reducido en esta misma proporción, incrementándose notablemente el confort de los usuarios. Las ventanas instaladas eran de perfilería metálica de aluminio (aluminio de RPT-rotura de puente térmico) con paneles superiores e inferiores de EPS-G (poliuretano mezclado con grafito). Los vidrios eran vidrios de 3+3, 16 de cámara de aire, 4+4, con tratamiento solar.

En esta planta se cambió también la iluminación utilizando tecnología LED: paneles de 60x60 cm en zonas comunes, *downligth* de diámetro 22 mm con detectores de presencia integrados en los WC con un solo *driver*, y sustitución en los cabezales de las habitaciones de los tubos fluorescentes por tubo LED de baja potencia. En el parking de profesionales y en los viales de tránsito urbano se cambió también la iluminación externa (16 farolas de 8 m de altura y 71 farolas de 4 m), por tecnología LED, implantándose un sistema de control y regulación local/remoto. Estos cambios han reducido la potencia eléctrica instalada (kW) en un 50%, y el consumo (kWh) en más del 60%.

En Europa los edificios representan aproximadamente el 40% del consumo de energía y un tercio de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

En el edificio Albada, se instalaron paneles solares térmicos para producción de ACS (fuente principal) y calefacción (fuente secundaria). Se instalaron 3 unidades prototipo de la universidad politécnica de Catalunya de 2m2/unidad, y 24 unidades de 2metros cuadrados SOL 200 del fabricante BAXI. Esta fuente renovable ha producido el 100% del ACS para los edificios con la fuente SOLAR como energía primaria durante un mínimo de 8 horas en primavera, verano y otoño, en días de radiación sin intervalos nubosos. El rendimiento de los prototipos de la UPC es superior a los comerciales en invierno y otoño en un 50 % aproximadamente.

En el proyecto europeo RESSEEPE participan 25 socios de toda Europa. Es de destacar la alta participación española: TECNALIA, OHL, CIM, UPC, EURECAT y el Grupo Puma, además de los dos hospitales catalanes. El proyecto RESSEEPE ha recibido financiación del Séptimo Programa Marco de la Unión Europea para la investigación, el desarrollo tecnológico y la demostración, en virtud del acuerdo de subvención nº 609377.



Paneles Solares térmicos desarrollados por UPC (izquierda) versus los paneles comerciales (derecha).

rosmiman®
makes it simple

IWMS Global Site

Real Estate & Facility Management Solutions

Nuestro propósito es hacer sus tareas del día a día más sencillas y productivas

- **LA SOLUCIÓN MÁS COMPLETA DEL MERCADO.**
- **Interfaz sencilla, fácil de usar y basada 100% en tecnología CLOUD.**
- **Altamente adaptable y configurable.**
- **Soluciones de Movilidad, BIM, GIS y Smart Cities.**
- **Integración total con sistemas RFID, códigos de barras y códigos QR.**

Hoy ROSMIMAN® reúne todos los talentos, habilidades, experiencias y recursos que han modelado lo que somos. Presencia en el mercado con integridad de marca , con la confianza y fidelidad continuada (>99,5%) de nuestros clientes. Servicios fiables y comprometidos. Soluciones inteligentes en función de resultados y tecnología de vanguardia.



ROSMIMAN SOFTWARE CORPORATION

HEADQUARTERS
C/ Severo Ochoa, 20 2 E F - Elche Parque Industrial
03203 ELCHE - ALICANTE
Tel: (+34) 965 681 655 Fax: (+34) 965 681 656
Email: info@rosmiman.com

BARCELONA
C/Cuatrecases i Arumi, 10 Pol. Ind. Can Llobet
08540 SANT QUIRZE DEL VALLES - BARCELONA

ZONA GCC
P.O. Box 454795
DUBÁI - EMIRATOS ÁRABES UNIDOS
Email: middleeast@rosmiman.com

visit **www.rosmiman.com**

MEMBER OF

IFMA International Facility Management Association

MEFMA Middle East Facility Management Association

ORACLE Gold Partner

La habitabilidad, el objetivo del parque de edificios en España

El estudio "Diagnóstico de la rehabilitación en las comunidades autónomas. Luces y sombras de un sector que no despega", arroja luz sobre la situación del parque de edificios existente en España, concluyendo la necesidad de virar un sector cuyos objetivos deben centrarse en la creación y el mantenimiento de la habitabilidad, poniendo claramente el foco en la rehabilitación energética.

Por Leticia Duque.

A través del estudio "Diagnóstico de la Rehabilitación en las comunidades autónomas. Luces y sombras de un sector que no despega", realizado por Albert Cuchí e Ignacio de la Puerta (una iniciativa del grupo de trabajo GTR, coordinado por GBCe y la Fundación CONOMA; con la colaboración de Build UPON) vamos a conocer la situación, el panorama estratégico, en cuanto a la rehabilitación del parque de edificios en España.

Este diagnóstico trata de analizar la situación de la rehabilitación en las distintas comunidades autónomas (CC. AA.), mostrando sus principales líneas de actuación y el estado actual de su desarrollo, así como las principales barreras que se detectan para su más amplio despliegue.

El documento se ha llevado a cabo tras reuniones con los directores generales de vivienda de las CC.AA., así como sobre un cuestionario contestado por las 16 CCAA. Se describen tanto la situación diferencial del parque construido en las diferentes CC.AA. y los problemas particulares que se deducen de esta situación, como las actuaciones sobre ese parque realizadas en los últimos años y las que están programadas para el inmediato futuro.

Entre las conclusiones destacan que las políticas de rehabilitación se apoyan aún sobre un modelo tradicional de gestión de los recursos ligados a la satisfacción del derecho a la vivienda; se detecta "ausencia casi absoluta" de estrategias globales de intervención sobre el parque orientadas a cumplir con objetivos específicos de calidad y a conseguir en plazos concretos, que vayan acompañados de una hoja de ruta que considere los recursos necesarios para hacerlo. Tampoco se ve conexión con estrategias de ámbito estatal como las que dan respuesta a exigencias de las directivas de la UE.

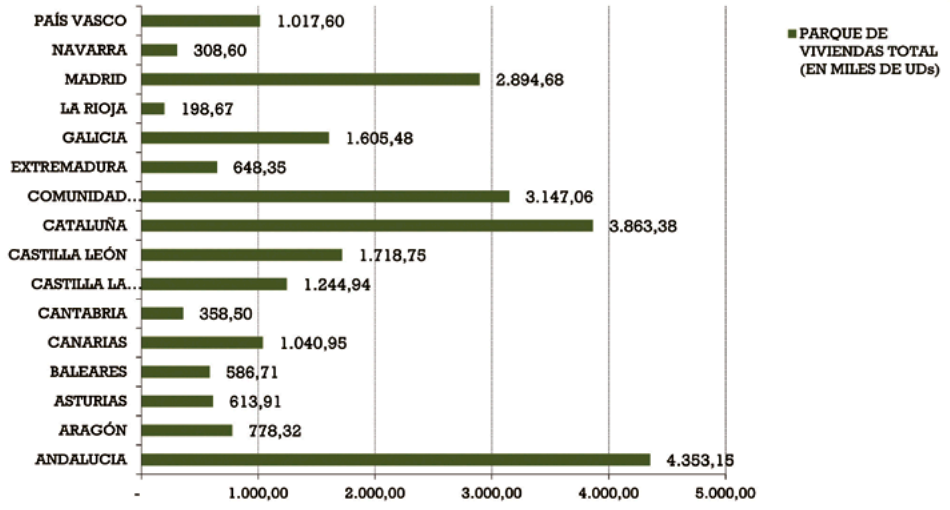
En el documento se recogen los datos correspondientes a las 16 comunidades autónomas que han facilitado la información, salvo en los aspectos cuantitativos relativos a la población y al parque residencial existente, que se han utilizado los del censo de población y edificios del año 2011 del INE.

Con qué parque contamos

Según el documento, España tiene un parque antiguo en su mayor parte, lo que presupone carencias significativas en el ámbito de la eficiencia energética, que es uno de los objetivos de mejora que debe adquirir el parque para cumplir con las metas marcadas por las directivas europeas, las cuales exigen y condicionan las políticas de la Administración en este ámbito.

Por otro lado, hay que tener en consideración las condiciones climatológi-

Gráfico 01: Número de viviendas existentes en cada una de las 16 CCAA, expresado en miles unidades.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE (Censo 2011).

cas de la Península ibérica, éstas son significativamente más benévolas que las existentes en el centro y norte de Europa, limitando la posibilidad de financiar la rehabilitación energética "únicamente con los ahorros en la factura".

Es razonable introducir como vectores añadidos al análisis de la situación de la edificación en este ámbito otras consideraciones que tienen una directa relación con las condiciones de habitabilidad de los edificios y las limitaciones de la población para disfrutar de ellos, según señala el diagnóstico.

Asimismo, se debe tener en cuenta el progresivo envejecimiento de la población. Y es imprescindible considerar otros dos aspectos relacionados con las condiciones de la edificación e íntimamente ligados a su capacidad de dar respuesta a la exigencia constitucional de "disfrutar de una vivienda digna y adecuada": la accesibilidad y el estado de conservación.

El estudio comprende que si bien la antigüedad de la edificación no es un problema en sí mismo -hay edificios que a pesar de su antigüedad se encuentran en buenas condiciones de conservación y estabilidad-, es en el ámbito de las condiciones de habitabilidad -relacionadas con las condiciones del ambiente interior- y en accesibilidad, donde se identifican las mayores limitaciones del parque edificado, llegando a comprometer el derecho constitucional, antes señalado, que implica disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

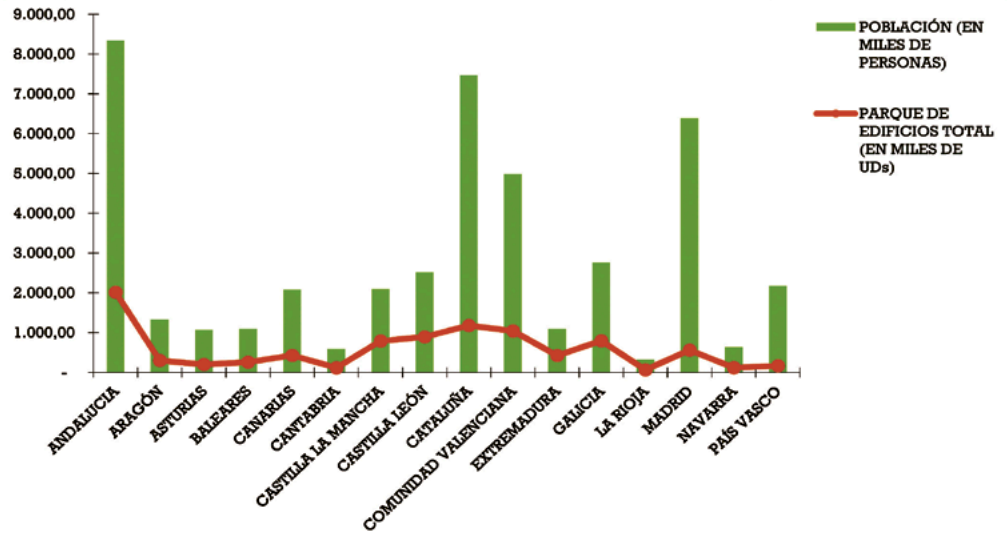
El estudio destaca que la percepción social de esas carencias en accesibilidad es elevada y la disposición a subsanarlas también. Respecto a las carencias en conservación -aunque las ayudas y una clara conciencia social hacen que éstas sean menores al haber sido objeto de intervenciones- aún pueden ser significativas en amplios sectores del parque edificado. Sin embargo, se indica que no existe una conciencia social clara a favor de la rehabilitación energética ni de las ventajas que supone.

Atendiendo a la distribución de ese parque, se muestra la especial incidencia en determinadas comunidades autónomas como Andalucía, Cataluña, Madrid, Comunidad Valenciana y País Vasco donde se concentran estas problemáticas antes descritas, por población y distribución de las viviendas en el parque.

Las diferencias a las que se refieren están relacionadas con la climatología pero también por las características propias de cada una de las comunidades, las cuales se agrupan según la caracterización del parque edificado en los siguientes grupos:

- Comunidades con una importante distribución de las viviendas en pequeños municipios (población < 20.000 hab) (Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Galicia, Cantabria, La Rioja y Navarra) y con un significativo peso específico de la vivienda unifamiliar sobre la edificación plurifamiliar (Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura y Galicia).
- Comunidades con una importante concentración de viviendas en núcleos urbanos (población > 20.000 hab) (Andalucía, Asturias, Canarias, Cataluña, Comunidad Valenciana, Madrid, Murcia y País Vasco), destacando la alta concentración urbana en los casos de Madrid y País Vasco, seguidos de cerca por Andalucía y Cataluña.
- Comunidades con unas características singulares como Aragón, que tiene una clara polarización en la distribución de la edificación en los dos extremos (núcleos urbanos y municipios pequeños < 5.000 hab.); y Baleares, con una distribución territorial muy repartida.

Gráfico 02: Relación entre la edificación y población existente en cada una de las 16 CCAA.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INE (Censo 2011).

Asimismo, el estudio señala la capacidad de los hogares para hacer frente a los costes de la rehabilitación, el cual se ha deteriorado con la crisis. Para un porcentaje significativo de la población -el 21% según la ACA-, los costes de energía de los hogares ya son excesivos. Buena parte de la población, un 11% del total de la población española según asegura el INE, no puede alcanzar una temperatura adecuada en su vivienda.

Esa falta de consumo energético, que el estudio lo califica de 'disconfort', supone no poder expresarse como un ahorro que posibilite financiar la rehabilitación energética, y si denuncia la fragilidad financiera de esos hogares para enfrentarse a mejoras de su vivienda.

Las diferencias de renta -y de su distribución interna- entre las comunidades autónomas "hace que estos problemas no estén directamente correlacionados con la severidad climática -manifiestan mayor porcentaje de hogares con temperaturas inadecuadas Murcia, Comunidad Valenciana, Galicia y Andalucía que Castilla y León, Madrid o Aragón-, por lo que las condiciones sociales y económicas diferenciales son también un factor determinante en las actuaciones en rehabilitación en las distintas CC.AA.".

Marco estratégico

El diagnóstico avanza que, excepto en el caso de la Estrategia de Cataluña para la Rehabilitación Energética de Edificios, el resto de comunidades autónomas no dispone de una estrategia propiamente dicha (con objetivos, líneas estratégicas y su correspondiente plan de acción), sino de convocatorias de ayudas y/o planes a corto plazo y con objetivos genéricos.

Aun así, se ha procedido en los últimos años a la intervención, gracias al desarrollo de los planes de vivienda y otros programas, de un porcentaje significativo de viviendas en edificios construidos antes de 1980, sin que esas intervenciones hayan sido necesariamente realizadas con una visión integrada de todas las cuestiones: accesibilidad, conservación, eficiencia energética, ni sobre objetivos concretos de calidad a asumir en cada una de ellas.

El diagnóstico ejemplifica este caso, recordando una iniciativa que fue pionera no sólo en España, sino en toda Europa, desarrollada en el País Vasco entre los años 2009 y 2012. "Desplegó toda una batería de instrumentos de carácter estratégico, normativo y de apoyo económico y técnico, que culminó con la aprobación de la Hoja de Ruta BULTZATU 2025, elaborada y hecha pública antes de la promulgación de la DEE 27/2012".

Esa iniciativa sí ponía el acento en objetivos e indicadores relacionados con la mejora de las condiciones de accesibilidad, eficiencia energética, reducción de la pobreza energética, mejora de las condiciones de habitabilidad, empleo, innovación, etc., superando a los objetivos tradicionales (basados en la definición de un plan a corto plazo en el que tan solo se fijan indicadores cuantitativos relativos al número de expedientes a tramitar) en una tendencia más ambiciosa.

Por tanto, la conclusión del estudio en relación con la Estrategia Nacional, es que las CC.AA. no disponen de estrategias propias que posibiliten el cumplimiento de los objetivos fijados en ella. "Los objetivos de las CCAA resultantes de la planificación actualmente existente, agrupados en el corto, medio y largo plazo, no son suficientes para llegar a cumplir ni con las exigencias de la DE-UE 27/2012, ni con la Estrategia Nacional actualmente vigente".

Barreras

La principal barrera identificada es la relativa al ámbito de la financiación, la cual se entiende que debe ser objeto de "un proceso de trabajo específico de amplio alcance". El estudio explica que esta primera barrera tiene relación con aspectos como: la colaboración,

Grupo de Trabajo para la Rehabilitación

En el año 2010, con motivo de la celebración de diversos congresos, se constituyó el Grupo de Trabajo sobre Rehabilitación (GTR), coordinado por Green Building Council España (GBCe) y la Fundación CONAMA, con el objetivo de promover la transformación del sector de la edificación, basado en la construcción de nuevos edificios hacia un nuevo sector de la edificación (NSE) cuyos objetivos se centren en la creación y el mantenimiento de la habitabilidad socialmente necesaria, económicamente viable y generador de empleo, capaz de garantizar el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, asumiendo los retos ambientales y sociales del cambio global.

Desde esa fecha, GTR ha elaborado tres informes en los que se ha mostrado no sólo la viabilidad económica, sino también la necesidad estratégica de poner en marcha en España un sector de la edificación basado en la rehabilitación de la edificación existente, y fundamentalmente la anterior a 1980.

De forma paralela, y con este mismo fin, el GTR ha colaborado en numerosos encuentros con profesionales, empresas y administraciones en la promoción de la rehabilitación, y también en los grupos de consulta de normativas, como la Ley de Rehabilitación, Regeneración y Renovación Urbanas o la Estrategia Nacional de Renovación de Edificios que cumple la demanda del artículo 4° de la Directiva Europea de Eficiencia en Edificación de 2012 (DE-UE 27/2012).

cooperación y coordinación interinstitucional, que son tratados en el estudio.

Como indica el propio documento, resulta contradictorio que, siendo la principal barrera (la financiación) identificada, no se hayan buscado alternativas a los mecanismos de financiación actuales. Aún teniendo en cuenta y entendiendo que la crisis ha afectado la disponibilidad de recursos económicos, según el estudio, buena parte de los problemas vienen de la gestión de los recursos actuales "que, aunque escasos, no parece que estén disponibles de la forma más eficiente posible", concluye.

Si se tiene en cuenta la previsión de la DEE 27/2012 y las directrices comunitarias en las que se señala que el sistema de subvenciones debe ir desapareciendo para ser sustituido por mecanismos de financiación, "es una tarea urgente profundizar en la búsqueda de fuentes que permitan lograr los recursos financieros necesarios para el despliegue de la actividad del nuevo sector de la edificación", insiste; y encontrar los mecanismos más adecuados para aplicarlos de la manera más eficiente posible, es fundamental.

Otra barrera es la inactividad de los usuarios. La falta de información, de sensibilización, sobre los beneficios de la rehabilitación integral -incluyendo cuestiones con poca percepción social como la eficiencia energética- y también la situación económica particular debida a la crisis, que limita su capacidad de inversión, se indican como barreras principales.

"La necesaria reconversión del sector hacia la rehabilitación, cambiando sus fines y sus instrumentos, agrupa el resto de barreras significativas recogidas en el cuestionario".

Puntos claves

El diagnóstico constata la "indefinición" sobre el papel que las comunidades autónomas deben asumir en el desarrollo de la estrategia nacional y su implantación en el ámbito autonómico. También la ausencia de acciones de carácter transversal que permita la interacción entre diversas estructuras administrativas horizontales (consejerías, departamentos, ministerios…) y/o verticales (ayuntamientos, diputaciones, gobiernos autonómicos, gobierno central).



Añade la significativa falta de información disponible por las comunidades autónomas y lo heterogéneo y disperso de la existente; la inexistencia de indicadores homogéneos que permitan la evaluación del desarrollo de las diferentes líneas de intervención y su comparación con las de otras CC.AA. y con la realidad estatal.

A continuación se describen los principales puntos clave sobre los que se considera imprescindible actuar:

- Definición de la situación y de los objetivos en los tres ámbitos de la rehabilitación -conservación, accesibilidad y eficiencia energética- para cada CC.AA.
- Desarrollo de hojas de ruta autonómicas adecuadas a las características de cada territorio, con activación y definición de los compromisos de los agentes implicados.
- Colaboración y cooperación entre diversos departamentos (industria, sanidad, asuntos sociales, economía...) definiendo objetivos comunes y evaluando impactos reales.
- Sobre la base de esas estrategias, colaboración interinstitucional de todos los niveles -municipal, autonómico, estatal- para articular los recursos de la forma más eficiente.
- Definición de un modelo de financiación suficiente y estable para el sector, unificando criterios y recursos y ponderando esfuerzos públicos y privados e importes.

En definitiva, lo que concluye el informe es que se trata de definir en cada comunidad autónoma una estrategia que ordene el nuevo sector de la edificación, con una diagnosis del estado del parque y la definición de objetivos a corto, medio y largo plazo cuantificados, relacionados con: la reducción de consumo de energía y de emisiones de CO_2; la mejora de las condiciones de accesibilidad; la mejora y adecuación de las condiciones de habitabilidad; la mejora y actualización de la calidad técnica de los sistemas del edificio y acompañada de su correspondiente Plan de Acción que ponga en marcha y articule recursos y necesidades, coordinadas con el conjunto de las estrategias de las diferentes CC.AA. a través de indicadores comunes que permitan servir de base para definir las actuaciones en el sector a escala nacional, como por ejemplo en la redacción de la revisión de la Estrategia Nacional que se debe realizar en el año 2017 o los nuevos Planes de Vivienda.



Compass Group opera en España bajo la marca Eurest, su sector es el de la restauración social y colectiva. En esta compañía trabajan 13.000 personas; tienen más de 1.600 clientes con presencia en todo el territorio nacional. Según, Gonzalo Rellán, director comercial de B&I y Vending de Eurest, "la seguridad es nuestra prioridad, y por ello nuestros procedimientos de Seguridad, Salud y Medio Ambiente están integrados en el Sistema de Calidad y certificados según normativa ISO 9001, ISO 22000, OHSAS 18001 e ISO 14001".

Gonzalo Rellán
Director Comercial de B&I y Vending de Eurest

"Nuestro aporte de valor se centra en diseñar estrategias de alimentación que ayuden a mejorar el bienestar"

Por Leticia Duque

- Si le parece, ¿podría explicarnos quién es Eurest? ¿Cuál o cuáles son sus líneas de negocio?

Eurest es la marca comercial con la que opera en España la multinacional Compass Group, líder mundial en restauración social y colectiva. Contamos con un equipo humano de más de13.000 personas, 21 cocinas centrales, más de 1.600 clientes, con presencia en todo el territorio nacional. Una historia con más de 50 años, muchas experiencias y casos de éxito. Ofrecemos un servicio a medida para empresas e industrias, centros educativos, centros hospitalarios, centros deportivos, residencias de ancianos, *catering* de alta gama para eventos y comida a domicilio para personas en situación de dependencia; todo ello de la mano de los mejores profesionales y velando siempre por la máxima calidad y seguridad, tanto alimentaria como de nuestros equipos.

- Desde su perspectiva, ¿cuáles son los principales cambios del sector de la alimentación y cómo ha afectado en su estrategia de gestión de servicios de alimentación?

Las facilidades en materia de comunicación fomentan un interés creciente en la búsqueda de experiencias alimenticias más completas, es decir no solo se busca comer bien, si no de una manera sana, saludable y sostenible. Además, los consumidores demandan espacios de mayor calidad, más cómodos, que fomentan las relaciones interpersonales.

Nuestro punto de partida arranca en un conocimiento exhaustivo del perfil de nuestros clientes con el objetivo de ser capaces de superar sus expectativas y necesidades.

- ¿Querría explicarnos cómo Eurest aporta valor en su oferta de soluciones de restauración?

Partiendo de unos estándares definidos, consideramos que es necesario realizar un análisis profundo de las necesidades de cada cliente y sus empleados o consumidores, por ello nuestro aporte de valor se centra en diseñar estrategias de alimentación que ayuden a mejorar el bienestar y el clima laboral de nuestro *partners*. Todo ello, por supuesto, bajo las directrices y supervisión de un amplio equipo de nutrición y dietética.

- ¿Cuál es el enfoque de la política de Eurest poniendo el foco en las personas?

Nuestra visión de las personas y equipos se basa en cinco pilares o fases, que asumimos como parte de nuestra filosofía empresarial: atraer a los mejores profesionales; retenerlos con buenas condiciones laborales y motivación; desarrollarlos con completos planes de formación; comprometerlos con los objetivos de la compañía y, de esta forma, conseguir el mejor desempeño. Además, contamos con un Plan de Empleo Responsable, un

nuevo Plan de Igualdad y un Código de Conducta Empresarial como piedra angular de nuestra actividad.

- ¿De qué manera influye la tecnología en la prestación de sus servicios?
A grandes rasgos, influye de dos formas: por una parte, la tecnología se ha incorporado en el día a día de nuestro servicio de una manera muy profunda en cuanto a medios de pago y medios de comunicación, formas de hacer pedidos y consultar alérgenos y componentes nutricionales, solicitar servicios especiales e incluso conocer el nivel de ocupación de los espacios de restauración. Y por otra, nos apoyamos en la tecnología para innovar en materia puramente alimentaria. Trabajamos codo con codo, por ejemplo, con el centro tecnológico AZTI Tecnalia, especializado en investigación e innovación de los alimentos.

- ¿Cuál es la estrategia de desarrollo para el sector del FM? En este sentido, ¿quiénes considera como sus *partners*?
Nuestro objetivo es desarrollar propuestas globales eficientes y eficaces para nuestros clientes. En ocasiones, éstas pasan por colaboraciones con empresas de FM, con las que guardamos una relación de *partners* buscando soluciones óptimas para nuestros clientes finales.

- ¿Cómo es su gestión de servicios de alimentación? y ¿qué metas persiguen?
Nuestra actividad requiere de una gestión rigurosa, detallada y concreta. Para ello contamos con diferentes departamentos y profesionales que garantizan nuestra actividad día a día. Nuestra máxima es riesgo 0 en todo lo que hacemos y cuando hablamos de alimentación, es algo prioritario. El control de todos los procesos es realizado por departamentos propios y auditados por empresas líderes en las distintas materias.

- ¿Cuáles son las demandas, prioridades y tendencias de las compañías con las que trabaja actualmente?
Nuestros clientes demandan un servicio de alimentación con todas las garantías. Este es el pilar sobre el que se construye un servicio sostenible y consistente, basado no sólo en una alimentación de calidad, sino en la promoción de hábitos de vida saludable. Todo ello nos permite mantener la confianza de muchos de nuestros clientes durante más de 20 años.

- ¿Con qué certificaciones cuentan que avalen su *Know How* en gestión de activos e integración de servicios?
En Eurest la seguridad es nuestra prioridad, y por ello nuestros procedimientos de Seguridad, Salud y Medio Ambiente están integrados en el Sistema de Calidad y certificados según normativa ISO 9001, ISO 22000, OHSAS 18001 e ISO 14001. Además, nuestros centros trabajan en mejoras constantes para conseguir certificaciones como AMED (que identifica a los establecimientos promotores de la alimentación mediterránea) o CEF, un distintivo respaldado y auditado por Compass Group internacional y que se entrega a los centros que alcanzan la excelencia en todos los ámbitos de su servicio: equipo humano, oferta culinaria, innovación, formación, etc.



- ¿Cuáles son sus prioridades en cuanto a seguridad y salud como operador en alimentación? ¿Cómo han cambiado los menús, motivados por la demanda de comidas más saludables, el concepto wellnes, etc.?
Como hemos comentado anteriormente, la seguridad es lo primero, esto empieza en origen, auditamos y ayudamos a nuestros proveedores a cumplir con los estándares de calidad marcados por nuestra compañía a nivel mundial. A partir de aquí, entran en escena otras áreas vinculadas a la calidad de nuestro servicio, como nutrición y dietética, seguridad e higiene, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. Pero esto no es suficiente, pues la calidad final de nuestro servicio depende de los trabajadores que tenemos en casa de nuestros clientes. El resto de la organización se centra en dar los recursos necesarios a este equipo para alcanzar el éxito. Un excelente departamento de formación hace realidad este proceso, desarrollando formación específica por categoría profesional y de manera continua a lo largo de la vida laboral de nuestros equipos.

Esta formación nos permite evolucionar, implantando en nuestros clientes las últimas tendencias en alimentación.

Formando parte de un gran grupo el desarrollo de nuevas tendencias de alimentación es algo inherente en el ADN de nuestra compañía, buscando la excelencia y la mejora continua.



Evolución hacia modelos de FM. Evaluación

David Martínez
CEO & Global Director de FMHOUSE

Este artículo es el primero de una serie que versará sobre la transición hacia los modelos de FM

Los consultores empleamos en nuestro trabajo algunos términos comunes, pero que usados en el contexto del FM, nos sirven para agilizar el estudio de escenarios y facilitan el análisis de situaciones complejas. El hecho que se puedan usar en otros contextos, o con distintas interpretaciones, puede dar lugar a varias formas de entenderlos. Por esto es importante trabajar sobre el mismo contexto para minimizar que esas diferencias puedan influir en los resultados o en el mismo proceso de estudio.

El concepto de modelo tiene asociadas unas características que lo hacen muy útil para relacionarlo con otros modelos. Aparte de una mejor clasificación, permite estructurar las relaciones e identificar carencias o duplicidades en la información. Un modelo de FM se compone de varios sub-modelos que tienen en su conjunto el cometido de proporcionar el soporte que la organización cliente solicite, ese es el objetivo principal del FM. Así y de forma genérica, se puede decir que debe haber un modelo de definición, donde se reflejen las necesidades que hay que cubrir; un modelo de provisión, que determine cómo se van a satisfacer esas necesidades; un tercer modelo de control que estructure cómo se van a llevar cabo las medidas o evaluaciones; y un cuarto modelo que asegure la alineación estratégica identificando los indicadores claves del departamento (FM-KPI) y su relación con los KPI o indicadores claves de la empresa.



Si pensamos en la situación actual, todas las empresas en mayor o menor medida están recibiendo el apoyo que precisan, y además esto sucede desde que la empresa comienza su actividad, porque sencillamente si no fuera así, habrían cerrado. Pero también es cierto que muchas de estas empresas, la inmensa mayoría, no están llevando a cabo las actividades que se requieren en cada uno de los cuatro sub-modelos básicos del FM… Entonces… ¿Qué tienen? Porque está claro que el apoyo lo reciben, pero de una forma 'no profesional', entonces no es un modelo de FM como tal, pero sí es un modelo que les permite recibir algún tipo de soporte. A estos modelos los llamamos tradicionales, y se caracterizan por cubrir las necesidades de una forma algo más rudimentaria, las cosas se piden cuando se necesitan, no hay una planificación o una previsión, y esto puede llegar a afectar al negocio. En cualquier caso, al llevarse a cabo las actividades solicitadas, se puede decir que hay un modelo, entendiendo como tal ese conjunto de actividades, más o menos reguladas y registradas, y que sirven para satisfacer el objetivo general de ese modelo, que en este caso es dar soporte.

Se puede entrar a valorar si esto se hace de una forma idónea o no, pero esto dependerá del baremo con el que se mida. Todo es siempre mejorable, pero depende de los recursos de que se disponga y de si compensa el dedicarlos a que la actividad de soporte se lleve a cabo de una forma que podríamos llamar ejemplar. El tener identificadas las necesidades de cada tipo de cliente de la empresa, plasmadas en un nivel de servicio y ofrecidas a través de un menú online al que todo puedan acceder; el que se cumplan unos tiempos de respuesta y solución ante las solicitudes o las incidencias y se evalúe de forma instantánea en función de su cumplimiento; el poder acceder de forma remota a toda la información que se genera y que esté centralizada y actualizada de forma automática a través de una herramienta IWMS; el conocer qué se ha hecho o qué no de unas tareas solicitadas de mantenimiento, y cómo eso junto a otros parámetros puede afectar el ciclo de un activo, y que permita estimar su vida óptima y modificar así los planes de inversión; el saber a cada instante y de forma remota cuántos metros de un espacio hay ocupados y cuantos libres y el coste que supone su operación, así como su imputación precisa y mensual a cada departamento o usuario; el conocer en tiempo real los consumos de energía de cada zona, o el saber de forma exacta la toneladas de CO_2 producidas por la actividad, o si se ha sobrepasado un día el consumo de papel o agua estimado; todo esto en su conjunto se puede decir que es la excelencia, y hay empresas que lo tienen, pero sólo algunas. Éstas han dedicado un esfuerzo en tenerlo porque les compensa hacerlo así. Todos podríamos tener el coche mantenido como lo hace un equipo de formula 1, y dotarlo de un sistema de telemetría que le permita conocer miles de parámetros cada centésima de segundo, pero puedo aseguraros que no compensaría, porque ellos se gastan cientos de veces más en esas tareas de lo que pueden valer nuestros coches, pero lo importante es que con su actividad ingresan muchas veces lo que se gastan, siempre que ganen, y por eso lo necesitan.

Se pueden mejorar muchos aspectos, sobre la forma en que se da soporte a las empresas, pero todo dependerá de si compensa y cuánto. Un taxista o un profesional del transporte, aunque no tenga esa telemetría ni le cambien las 4 ruedas en segundos, seguro que hace un mejor mantenimiento que nosotros de su coche, pero eso es porque le compensa, ya que el impacto para él de estar sin vehículo es superior que para otros.

Los modelos de FM o de soporte deben estar dimensionados en función de lo que se quiera conseguir, pero también midiendo y sopesando a que coste. El aumentar el control o la calidad de la información disponible son elementos que sin duda mejoran los modelos, pero se necesita de la dedicación de recursos y, sobre todo, el mantenerlos en el tiempo. De nada sirve definir un modelo más o menos avanzado, si luego, en cuanto aprietan un poco, se le quitan los recursos que tenía asociados, y se acaba haciendo las cosas como antes. Todas las empresas tienen un modelo de apoyo o soporte que estará entre un modelo tradicional y uno más o menos avanzado de FM. El evolucionar hacia algo más profesional debe hacerse siendo consciente de lo que se quiere conseguir y evaluando si va a compensar en función de lo que cueste. Para esto las empresas deben saber de dónde parten, ya que si no se convierte en un salto al vacío, con todos los riesgos que eso implica. Un mejor modelo de FM va a ayudar, pero hay que saber encontrar el equilibrio entre coste y beneficio, pues no hay dos empresas iguales.

Los modelos de FM o de soporte deben estar dimensionados en función de lo que se quiera conseguir, pero también midiendo y sopesando a que coste





Códigos QR para un control de acceso inteligente y rentable

Sylvain Trompette
BDM Access Control de Axis para el sur de Europa

¿Ha considerado alguna vez enviar códigos QR para gestionar a los visitantes y proveedores autorizados para acceder a sus instalaciones? Si no lo ha hecho, hay muy buenas razones para considerar el uso de códigos QR como credenciales virtuales, en vez de las tradicionales tarjetas de plástico.

También hay una gama de soluciones de control de acceso de Axis basadas en QR que hay que tener en cuenta. Esto no sólo reduce los costes de adquisición, manipulación, impresión, distribución y eliminación de tarjetas físicas; sino que también tienen un enorme impacto positivo sobre el medio ambiente y las emisiones de carbono.

Axis adopta las filosofías de sostenibilidad y desmaterialización alejándose de los componentes físicos para encaminarse hacia los virtuales en su oferta de seguridad y control de acceso. Un ejemplo de solución de código QR de Axis es el que integra la analítica de vídeo QR a bordo de cámaras IP en los videoporteros, en combinación con el controlador de puerta de red A1001 de Axis. Esto hace la vida más fácil para los clientes y está totalmente conforme con la especificación ONVIF.

Mientras que las soluciones de código QR no son ideales para altas exigencias de seguridad, pueden ser muy útiles para mejorar la eficiencia en el manejo de la gestión de visitantes en las zonas comunes de un edificio o propiedad. Una situación típica es cuando un visitante externo recibe un código QR en su teléfono móvil, lo que le permite ingresar directamente a su centro o zona de aparcamiento sin tener que detenerse en la recepción. Otro caso típico es el de la gestión de entregas tardías cuando el personal no está en la planta. El proveedor, con su código QR ya en su dispositivo móvil, simplemente lo muestra frente al videoportero de Axis para acceder a áreas específicas en sus instalaciones.

Otro caso de uso interesante para los códigos QR es cuando están integrados con tecnología de reconocimiento de matrícula para gestionar el estacionamiento de los huéspedes en los hoteles. Aquí, éstos pueden proporcionar el número de matrícula de su coche cuando hagan la reserva de su habitación, y recibir de vuelta un código QR que le permitirá entrar directamente al garaje. Además de utilizar el código QR, los huéspedes también pueden acceder fácilmente a través de la matrícula del automóvil.

Una solución adicional que involucra un código QR es su uso en combinación con audio. Aquí, Axis ha desarrollado una solución que utiliza clips de audio IP integrados en sus productos de intercomunicación. Un ejemplo típico de esto es cuando un código QR es presentado en una entrada del aparcamiento y se rechaza. En ese caso, un mensaje de voz se envía desde el videoportero en red de Axis indicando la razón y aconseja al visitante que pulse el botón de llamada para ser conectado a un operador remoto.

Las soluciones de código QR son ideales para mejorar la eficiencia en el manejo de la gestión de visitantes en las zonas comunes de un edificio o propiedad

Además, si el control de acceso está integrado en un sistema de vigilancia de vídeo de Axis, la cámara IP de Axis puede cargar la analítica del código QR. Esto reemplaza los caros lectores de códigos QR.

Está claro: puede lograr la desmaterialización mediante el uso de códigos QR para mejorar la gestión de visitantes a sus instalaciones. Esto reduce los costes asociados con las credenciales físicas tradicionales, con menor impacto sobre el medio ambiente, para un mejor control de acceso.


Servi
Securitas
Cuidamos
lo importante
Nace un nuevo concepto de servicios
profesionales, más concienciado
con nosotros, con nuestro entorno y que
mira hacia el futuro.
las personas... / las instalaciones... / el entorno...
www.servisecuritas.es
Creando bienestar



¡¡Fuera de aquí, pero ya!!

Guillermo Fragachán Expósito
Gerente de Cuentas Corporativas de Servisecuritas

"La situación es insoportable, necesitamos un cambio de proveedor inmediatamente…". "Ésta es la gota que colma el vaso, se tienen que ir ya…". Con frecuencia, escucho de clientes comentarios como los anteriores sobre sus proveedores de servicio y que terminan en la urgencia de un cambio inmediato para mejorar. En la mayoría de los casos de aquellos servicios con los que los usuarios están en contacto, como limpieza, el comedor de empleados, mudanzas internas, correo interno, reprografía, etc., esta urgencia viene de la percepción que sobre ese servicio transmiten sus usuarios por diferentes medios, incluso a través de comentarios en los pasillos.

Pero, ¿cómo se llegó hasta el *"¡¡Fuera de aquí, pero ya!!"*? ¿Se podría haber evitado? ¿Qué se hizo mal? ¿Era previsible? Seguramente cuando las empresas se hacen estas preguntas, es cuando tienen un pie fuera del servicio y ya no haya solución.

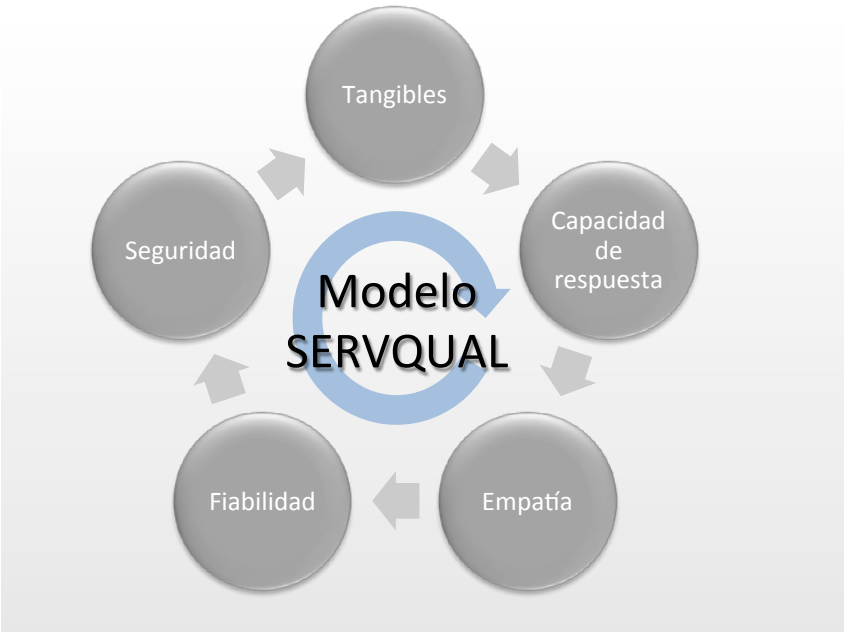
Existen varias herramientas que pueden ayudar a las organizaciones a anticiparse a situaciones como éstas, y a disminuir los riesgos de la gestión en la distancia de los servicios. De ellas hemos seleccionado el método SERVQUAL, como una herramienta para medir la calidad del servicio.

Este modelo de gestión está diseñado especialmente para aquellos servicios en los que se tiene contacto directo con el cliente, además de intangibles como en el caso del catering, si hablamos de la calidad de la materia prima. Esto es así porque mide las variables de expectativas contra la percepción del usuario. Además, este modelo de gestión tiene como objetivo definir áreas de mejora, lo que nos permite anticiparnos a situaciones comprometidas como las descritas al inicio.

Qué medimos:

1.- Tangibles: Apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.
2.- Fiabilidad (RY): Habilidad de prestar el servicio prometido con error cero.
3.- Seguridad o garantía (A): Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Existen varias herramientas que pueden ayudar a las organizaciones a disminuir los riesgos de la gestión en la distancia de los servicios



4.- Capacidad de respuesta o velocidad de respuesta (R): El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil.

5.- Empatía (E): Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro.

Este método es de gran utilidad no sólo para las empresas prestadoras del servicio, sino que también es una herramienta muy útil para los gestores de los servicios en las empresas, ya que les permite anticiparse a los problemas, al mismo tiempo que conocen la realidad de la percepción de los usuarios sobre el servicio.

El método SERVQUAL es de gran utilidad no sólo para las empresas prestadoras del servicio, sino también para sus gestores

Esta herramienta de calidad debe proponerse al inicio del contrato, y realizarse no antes de seis meses de la puesta en marcha de los servicios. Lo ideal, en un contrato plurianual, es que se realice al final de cada año. Esto nos permitiría valorar realmente el desempeño del servicio.

También es importante tener en cuenta el momento en el que se realice el proceso de valoración, ya que hay muchos factores que influyen en esta percepción del usuario sobre los servicios. Por ejemplo, en una ocasión realizamos la petición a un cliente de cambiar de fecha la encuesta de satisfacción sobre el servicio, ya que ésta solía coincidir con el mes en el que se hacían las revisiones salariales, por lo que la percepción del cliente/usuario estaba condicionada por este factor.

Finalmente, ésta es una herramienta útil, sobre todo para aquéllos que gestionan servicios de manera remota y que no están en el día a día de las operaciones. Esto les ayuda a tener un control sobre el servicio, tomar medidas para corregir posibles desviaciones, y así evitar el *¡¡Fuera de aquí, pero ya!!*

SMARTair™
Your Access. Your Control.

Gestione todos los accesos de forma inteligente





Ventajas del amaestramiento electrónico:

- Control y gestión a través de un sencillo e intuitivo software
- Gestión de la instalación en cualquier momento y desde cualquier lugar
- Instalación sencilla
- Eficiente energéticamente

SMARTair™ de TESA ASSA ABLOY, un impecable paso adelante hacia el amaestramiento electrónico.

SMARTair™ es fácil de instalar. No tiene cables y, por tanto, no requiere un electricista para su instalación. SMARTair™ elimina por completo el problema de las llaves perdidas, permite la apertura de puertas a distancia desde cualquier sitio, emitir o revocar accesos de forma instantánea o generar un registro de historial para cada puerta del edificio con tan solo pulsar un botón. El software de administración es sencillo, visual y fácil de gestionar incluso para el personal menos técnico. Su matriz es intuitiva y se basa en sistemas de amaestramiento mecánicos estándar para lograr una transición sencilla.

TESA ASSA ABLOY
Talleres de Escoriaza, S.A.U.
Barrio Ventas, 35
E-20305 Irún · España
Tel.: 902 12 56 46
www.tesa-smartair.es

Solicite gratis una auditoría de su control de accesos

TESA
ASSA ABLOY
ASSA ABLOY, the global leader in door opening solutions



FM en España, pensando en positivo

José Antonio de Lama
Director de Operaciones de Claro Sol Facility Services

Me gusta pensar en positivo y ver la botella medio llena, cada vez son más las empresas que a la hora de solicitar propuestas para la gestión de sus inmuebles se plantean hacerlo a través de un contrato de Facility Managment. Estas compañías toman la decisión de confiar todos los servicios complementarios, desde el mantenimiento, limpieza, seguridad o *catering* en un solo proveedor y bajo la supervisión de un solo gestor que les reporta. Contratos integrados, medidos por resultados, lo importante para ellos es que sus instalaciones funcionen a la perfección, estén ordenadas y limpias, su recepción esté bien atendida, la gestión de espacios sea eficiente, el correo se distribuya de forma rápida y correcta, y puedan disfrutar de un jardín en perfecto estado.

Otras veces no soy tan positivo y veo la botella medio vacía, muchas compañías, y sobre todo la Administración, siguen solicitando ofertas que únicamente tienen en cuenta los medios a aportar; el número de horas que quieren de mantenimiento, de recepción, de jardinería, de limpieza; marcan los horarios; las jornadas que hay que suplir en vacaciones; el porcentaje de horas de IT que hay que cubrir; qué productos hay que emplear; incluso, los métodos a utilizar en cada actividad. Estas empresas no son capaces de confiar en sus proveedores de servicios dejándoles cierto margen de maniobra y mucho menos apostar por un proveedor global que gestione todas sus instalaciones.

A mitad de camino se encuentran los clientes que asumen con inicial entusiasmo la nueva tendencia del mercado, apuestan por el FM aunque de forma tímida, solicitan propuestas de servicios integrados, gestión por niveles de servicio fijando SLAs y KPIs, pero a la hora de controlar la gestión del servicio, ya sea por desconocimiento, prudencia o cualquier otra razón, siguen obsesionados con el cumplimiento del número de horas de trabajo que ellos creen necesarias, sin flexibilidad y mirando siempre de reojo al reloj que controla las horas de presencia.

Los SLAs deben ser ambiciosos pero razonables, además de poderse medir de forma sencilla y automatizada mediante herramientas de gestión

Con todo esto sobre la mesa, está claro que nos queda mucho por hacer, vamos en la buena dirección, pero más despacio de lo que nos gustaría. Entiendo que después de tantos años en los que la externalización se resumía en aportar jornadas de trabajo en cada actividad de servicio, intentando hacer las cosas lo mejor posible, cambiar de mentalidad no es sencillo. La crisis económica ha llevado a presupuestos más bajos para la gestión del outsourcing que los de hace unos cuantos años. Sin embargo, el nivel de exigencia de los usuarios es el mismo o superior. ¿Cómo es posible mejorar la calidad de los servicios contratados con un 10% ó 20% menos de presupuesto? ¿Podemos decirle a un usuario que pasa calor en su puesto de trabajo que el presupuesto es bajo y debe esperar unos días a que arreglemos el aire acondicionado? Las empresas de FM no estamos para dar excusas, estamos para aportar soluciones.

No podemos culpar de esta situación solo a las empresas que nos contratan, los proveedores de FM debemos ser capaces de convencer con ejemplos y argumentos sólidos a los responsables de decidir el modelo de gestión de quieren para sus edificios e instalaciones. El FM bien ejecutado tiene muchas ventajas, tenemos que hacerles ver que los contratos de larga duración son beneficiosos, que integrar actividades tiene muchas ventajas, que hay que profesionalizar las actividades, que tendrán mucha más información de lo que ocurre, que podemos hacer su trabajo más sencillo, porque planificando y gestionando a corto y medio plazo seremos capa-

ces de conseguir una mayor calidad a menor coste.

Los ahorros de costes son muy importantes para los compradores de servicios y seguramente sean el principal argumento para decantarse por el modelo de FM a la hora de contratar, pero no bebe ser menos importante hacerles ver que este es un modelo muy diferente al tradicional de suma de contratos de servicios. Cuando nuestros potenciales clientes ven que cualquiera de los usuarios puede desde el ordenador de su puesto de trabajo o desde un terminal o *smartphone* hacer cualquier tipo de solicitud o reclamación, y ésta es directamente reenviada a la persona encargada de resolverla, que puede reservar una sala de reuniones con un par de *clics* indicando si necesita un proyector, una videoconferencia, café, etc., se dan cuenta de que estamos hablando de otra cosa.

Para que un contrato de FM tenga éxito, es vital acordar los SLAs como herramienta que ayude a ambas partes a llegar a un consenso sobre el nivel de calidad del servicio, en aspectos como tiempo de respuesta, disponibilidad de recursos, documentación disponible, personal asignado al servicio y muchos otros indicadores. Los SLAs deben ser ambiciosos pero razonables, además de poderse medir de forma sencilla y automatizada mediante herramientas de gestión.

En los últimos años, se ha avanzado muchísimo en la creación e implantación de aplicaciones informáticas que le permitan al cliente solicitar los servicios requeridos de forma sencilla y ágil, y a los proveedores de FM a poner a disposición del contrato suficientes medios técnicos, tecnológicos y humanos de forma que puedan atender al cliente de forma rápida y eficiente. Tendremos que consensuar con los usuarios de nuestros servicios los indicadores de calidad y los indicadores claves de rendimiento



de servicio que para ellos son importantes. Lo que para un cliente no es importante para otro puede ser crítico, incluso dentro de la misma compañía pueden haber diferencias por áreas de actividad. A través de los *software* de gestión de FM se puede verificar de forma instantánea el grado de cumplimiento y la evolución del contrato mediante consultas prediseñadas y mediante informes y graficas de todo tipo, obtener información muy valiosa, incluso, podemos crear consultas personalizadas con los valores que estimemos más importantes, como número de incidencias por periodo de tiempo, tiempos de respuesta, de resolución, costes por edificio, por planta, por departamento, por máquina o cualquier otro tipo de información necesario para el control de los activos.

Para poder valorar nuestras actuaciones, los niveles fijados tienen que ser medibles de forma sistemática y sencilla, si no tenemos suficientes datos o no hemos fijado criterios objetivos, nuestras afirmaciones o las del cliente serán indemostrables, subjetivas, opinables. En este tipo de contratos ya no es suficiente que nos valoren si el servicio es muy bueno, correcto o malo. Con todos los datos obtenidos monitorizando nuestra actividad, debemos proponer mejoras en la organización, en los procesos, flexibilizar los recursos adaptándonos a la actividad, incorporar nuevos modelos y herramientas de gestión, mejoras en la calidad, mayor *reporting* y, por supuesto, reducción de costes, con todo esto crearemos un círculo virtuoso.

Para finalizar pensando en positivo, quiero trasmitir mi satisfacción al ver que el nivel técnico de los profesionales del FM en nuestro país ha crecido de manera significativa, cuando entrevistas a estos candidatos para incorporarlos a un nuevo proyecto te das cuenta de que muchos cuentan ya con una dilatada formación y experiencia, que hay perfiles como los de arquitectos e ingenieros que con la crisis del ladrillo han optado por formarse y dar un cambio a sus trayectorias convirtiéndose en Facility o Proyect Managers. Con estos nuevos profesionales bien formados, con ganas de aprender, aportando ideas y amplios conocimientos en herramientas de gestión, contamos con los mimbres necesarios para afrontar los nuevos retos que pondrán al FM en España en el lugar que le corresponde.



La integración laboral de las personas con capacidades diversas, una apuesta sobre seguro

Jon Patxi Lerga
Director general de Grupo SIFU

Todavía hoy existe un gran desconocimiento sobre los beneficios que aporta la contratación de personas con discapacidad a la empresa ordinaria. Los prejuicios del mundo laboral, así como la falta de información sobre los trámites y las ventajas que este colectivo puede ofrecer en su entorno de trabajo, son los principales obstáculos que se deben superar.

Los Centros Especiales de Empleo, como Grupo SIFU, desempeñan un papel fundamental en la integración laboral de las personas con diversidad funcional, especialmente aquellos casos considerados de difícil inserción. Pero el gran salto en este ámbito debe venir de la mano de las empresas ordinarias. Son éstas las que han de tomar conciencia de la importancia de su rol y apostar por la contratación de dicho colectivo.

La empleabilidad de personas con capacidades diversas no sólo es una cuestión de Responsabilidad Social, sino de Responsabilidad Social Competitiva. Esto significa que la incorporación en plantilla de trabajadores con discapacidad no se debe exclusivamente al compromiso que una empresa adquiere con la sociedad; sino que también aporta ventajas económicas y hace más rentable su actividad.

La implicación y la capacidad de superación de este colectivo en su día a día son algunos de los aspectos que destacan los responsables de recursos humanos cuando se les pregunta por la inserción laboral de estos trabajadores. De hecho, el 85% de las empresas que contratan personas con discapacidad está satisfecha o muy satisfecha con el resultado, dato que debería hacer perder el miedo al resto de compañías ante el planteamiento de esta iniciativa.

La situación de este colectivo en el ámbito laboral dista mucho de cumplir los mínimos marcados por la legislación estatal

Está claro que los prejuicios sociales y también laborales respecto al colectivo con diversidad funcional dificultan su integración, pero siempre se pueden buscar herramientas para minimizar este impacto negativo. Una de las opciones es la de la legislación: es necesaria una ley de obligado cumplimiento que vele por la inserción de estas personas y les permita acceder a un puesto de trabajo digno.

En España, esta normativa es la LGD –Ley General de Discapacidad–, que establece la obligación para las compañías de más de cincuenta empleados de contratar el 2% de sus trabajadores con discapacidad. Sin duda, el 2% no es suficiente. No lo es si queremos aumentar de verdad la ocupación de este colectivo. Y si no, fijémonos en países vecinos como Francia, donde el sistema de empleo abierto



determina que toda empresa, pública o privada, de más de veinte trabajadores debe contratar al menos un 6% de personas con discapacidad.

La importancia de las políticas estatales es esencial en un ámbito continuamente maltrecho por los recortes económicos y sociales de la crisis de los últimos años. Las cifras hablan por sí solas: sólo una de cada cuatro personas con discapacidad tiene empleo. Así, es necesaria una nueva ley que crea en su integración laboral estableciendo porcentajes de contratación superiores y obligando a las empresas a cubrir, sí o sí, estos mínimos y otras medidas adicionales.

Desde Grupo SIFU trabajamos para promover y facilitar la inserción laboral del colectivo con diversidad funcional. Lo hacemos desde la propia experiencia, ya que llevamos más de veinte años como proveedores de Facility Services socialmente responsables y el 87% de nuestra plantilla de 4.500 trabajadores tiene algún tipo de discapacidad.

Uno de nuestros objetivos prioritarios es ofrecer servicios con la máxima eficacia y calidad para que las empresas que nos contratan puedan centrarse en las actividades que les generan negocio directo. Así demostramos que el carácter social del grupo es totalmente compatible con la orientación al cliente.

En Grupo SIFU apostamos por la formación del trabajador entendida como su especialización y acompañada de un seguimiento personalizado que garantice la eficiencia de los profesionales y la excelencia de sus servicios. Las etapas previas a la incorporación laboral son fundamentales para que las personas con discapacidad puedan desarrollar correctamente sus funciones y adaptarse al entorno, por lo que destinamos gran parte de nuestros recursos y apoyo a este ámbito.

La contratación de personal con discapacidad se traduce en un beneficio social, pero también económico tanto para un Centro Especial de Empleo como para sus clientes. La externalización, por ejemplo, del servicio de mantenimiento de una empresa no sólo le permite reducir costes y recursos al no tener que hacerlo por ella misma, sino que gestionarlo a través de un CEE dota de valor añadido a la misma compañía.

El firme convencimiento de que las personas con capacidades diversas pueden participar con toda normalidad en el mercado laboral se convierte en un hecho diferenciador de una empresa respecto a su competencia y mejora su competitividad. La integración en el negocio de una estrategia de RSC contribuye sustancialmente a la obtención de mayores beneficios.

Esta idea de Responsabilidad Social Competitiva es la que ha guiado la exitosa trayectoria de Grupo SIFU en el sector del Facility Management y los Facility Services. La contratación de trabajadores con discapacidad aporta numerosos beneficios económicos y también de gestión, pero el mercado laboral lo desconoce. De ahí, la tarea de difusión que realizamos en la empresa a través de la Fundación Grupo SIFU, cuyo objetivo es fomentar su integración y hacer visible la realidad de las personas con diversidad funcional en el entorno de trabajo.

La situación de este colectivo en el ámbito laboral dista mucho de cumplir los mínimos marcados por la legislación estatal y queda lejos de los niveles de nuestros vecinos europeos y de los ODS establecidos por la ONU. No obstante, los *inputs* que recibimos de clientes y otros agentes del sector nos hacen creer que la empleabilidad de las personas con discapacidad es un valor en auge. Ahora sólo falta convencer a las empresas ordinarias de su apuesta por la contratación de trabajadores con capacidades diversas. Créanme, es una apuesta sobre seguro.

Desde Grupo SIFU trabajamos para promover y facilitar la inserción laboral del colectivo con diversidad funcional





Sistemas de gestión integral y mantenimiento predictivo

Josep Batlle Castillo
Facility Manager en TBA Facilities

A todos nos resulta obvio que estamos en un periodo de grandes cambios en cuanto al tratamiento de datos, que no información, respecta. La causa principal es el gran volumen al que podemos tener acceso, el llamado *Big Data*. Desde el punto de vista del Facility Manager, cada día aparecen nuevas soluciones y dispositivos que nos permiten monitorizar y controlar todos los aspectos que consideremos necesarios de los edificios que gestionamos.

Entra dentro de nuestras funciones estar al corriente de las últimas tecnologías, analizar su utilidad y estudiar si los beneficios de disponer de dichas herramientas compensa el coste de adquisición o licencia.

Es responsabilidad del Facility Manager definir qué datos son realmente relevantes y en qué condiciones debemos tener acceso a ellos. El disponer de un sistema de control técnico de instalaciones, BMS en adelante, nos permite manejar una cantidad de datos inmensa, pero la mayoría de ellos no pasarán de ser una nota en un listado para poder consultar el archivo histórico. Sin embargo, otros datos deben ser enviados con la máxima celeridad para, una vez recibidos, tomar las decisiones que se crean oportunas. Éstos sí que nos ofrecen información, ya que nos permiten decidir qué hacer.

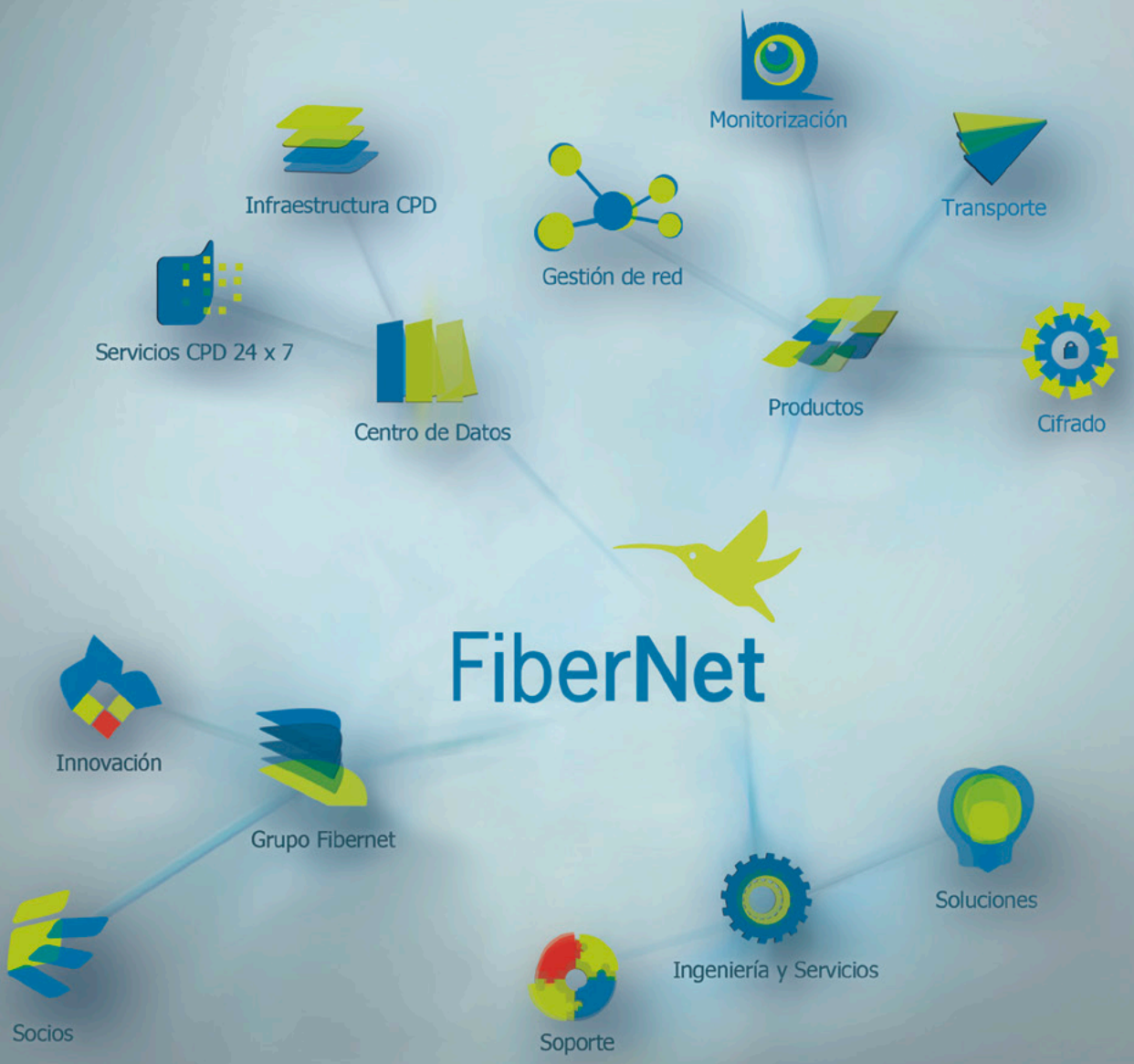
Un ejemplo sencillo sería la parametrización de una sonda de temperatura. ¿Es mejor enviar la información al BMS cada cinco segundos o cada hora? Esta decisión dependerá de la criticidad del elemento y será responsabilidad del Facility Manager interpretar las consecuencias que comporta. También habría que definir qué acciones se toman de manera automática al detectar una temperatura fuera del rango normal, como puede ser detener la máquina, enviar un correo electrónico con un texto predefinido, hacer sonar una sirena, etc. Este ejemplo nos permite valorar la utilidad de tener acceso a tantos datos, pues podremos implementar un mantenimiento predictivo.

Inicialmente, el mantenimiento habitual era de tipo correctivo, y consistía en reparar las averías a medida que se producían. Posteriormente, se priorizó el mantenimiento preventivo, una vez comprobado que hacer tareas como engrasar partes móviles o reapretar tornillería aumentaba el tiempo entre intervenciones correctivas, reduciendo los intervalos de inactividad. Lo que nos permite el uso de un BMS bien programado, y es muy importante lo de "*bien programado*", es hacer un mantenimiento predictivo, el cual optimiza el servicio de cualquier instalación.

Un ejemplo claro sería la aportación de aire primario en un edificio. El mantenimiento correctivo consistiría en cambiar los filtros cuando detectáramos que entra poco aire o que entra sucio; mientras que el mantenimiento preventivo sería realizar el cambio de filtro cada mes, aunque esté limpio, o bien ir revisando periódicamente el estado de los filtros y cambiarlos cuando se valore que ya toca, lo cual es una apreciación subjetiva del operario. Sin embargo, el mantenimiento predictivo va un paso más allá y nos indicará el momento exacto, y objetivo, en el que debemos realizar el cambio de filtros.

Será tan sencillo como registrar, mediante sondas, las presiones medidas antes y después del filtro de la aportación de aire y programar el BMS para que nos avise cuando la diferencia de presión entre ambas sea superior a la establecida en la parametrización. En ese momento, el operario de mantenimiento sabrá qué filtro debe cambiar, por lo que podrá llevar uno de la medida correcta, hará únicamente un viaje, lo cambiará y comprobará que la sonda vuelve a marcar unas presiones correctas.

Lo que antes se hacía una vez al mes, en épocas de nulas precipitaciones y anticiclones deberá hacerse cada tres semanas, lo que aumentará el coste; y por el contrario, en situaciones de lluvias frecuentes, el cambio se hará cada mes y medio. Lo importante es tener claro que las actuaciones ya no se harán porque esté programado hacerlas, sino que se realizarán en el momento óptimo.



Innovación y valor añadido en las comunicaciones

Fibernet, 18 años de progresión continua en crecimiento y expansión internacional.

- Inversión en I+D de más del 30% de su actividad.
- Fibernet opera en Europa y LATAM.

Experiencia y seguridad para el transporte y supervisión de las comunicaciones por Fibra Óptica.

- Soluciones propias de transporte óptico, orientadas a la conectividad de redes por fibra y a servicios de data center y disaster recovery.
- Soluciones propias de monitorización en tiempo real enfocadas a la seguridad y la integridad de la fibra.
- Tecnología propia DWDM capaz de transportar hasta 240 servicios (2,4 Tbps) por fibra óptica.
- Centro de Datos que ofrece soluciones de conectividad óptica y servicios globales de continuidad de negocio con garantías de inviolabilidad y seguridad.

Fibernova, empresa de Grupo Fibernet, para el desarrollo e investigación de tecnología fotónica y de radiofrecuencia para las telecomunicaciones.

www.fibernet.es



Mejora de la eficiencia en un entorno híper conectado

Pedro Muñoz
Director de Operaciones de Madrid de Global Switch

Hoy en día, y desde hace un tiempo, cada vez está más presente la transformación digital en nuestras vidas, en nuestras empresas y, en definitiva, en nuestra sociedad.

Estamos familiarizados con conceptos tales como 'Internet de las Cosas', 'Big Data', 'Data Analitycs', 'Inteligencia artificial', 'Smart XXX', 'la nube', etc. Y todos miramos al centro de datos como la primera capa sobre la que se asienta la infraestructura de TI que soporta esta transformación que va a cambiar nuestras vidas, y que ya las está cambiando. Y ello permitiéndonos gozar de una mejor calidad de vida, ser más eficientes en la gestión de nuestro quehacer diario, acceder a un volumen cada vez mayor de información, y poder conciliar mejor nuestra vida profesional y personal en un mundo 'híper conectado'.

Todos miramos al centro de datos como la primera capa sobre la que se asienta la infraestructura de TI que soporta la transformación digital

En este entorno cabe preguntarse: ¿Qué impacto está teniendo la transformación digital en el data center?, ¿cómo se visualiza? El *driver* de la transformación es, como no podía ser de otra manera, la mejora de todos los aspectos claves en la gestión integral del centro de datos, comenzando con el aseguramiento de la continuidad, pasando por la mejora de le eficiencia, en mayúsculas, tanto en lo que se refiere al consumo energético, como a la gestión operativa, y acabando con la minimización del riesgo.

Si analizamos con un mínimo de detalle cómo se puede alcanzar una mejora en los aspectos claves de la gestión, llegamos a la conclusión de que será, fundamentalmente, como consecuencia de la automatización e integración de los procesos.

Vamos a equiparar cada fase del proyecto de un Data Center con un proceso, el cual contará, a su vez, con una serie de subprocesos. El proceso que culmina un proyecto de estas características es el de operaciones, el cual se va a nutrir de los resultados de una correcta automatización de los procesos que le preceden.

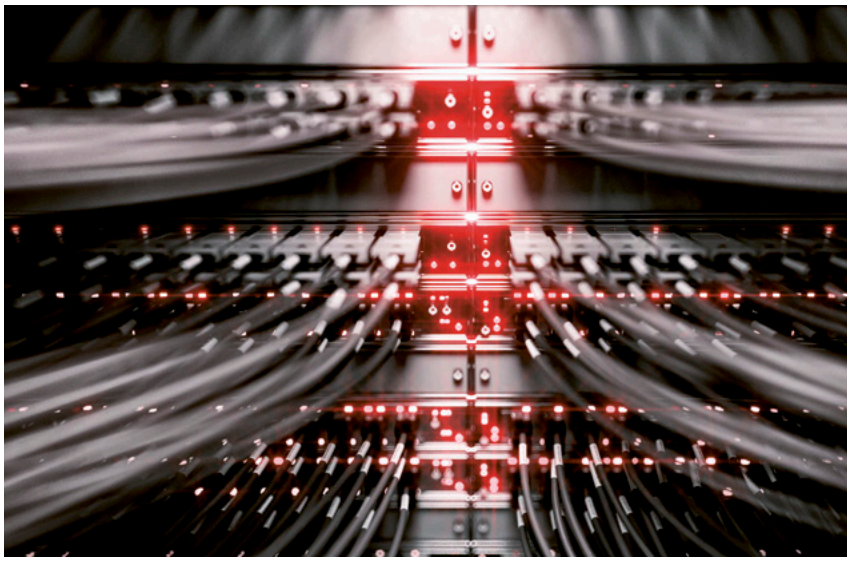
Comencemos con la fase de diseño. Hoy en día no se concibe un proyecto complejo, como es el de un centro de datos, sin que haya sido diseñado con BIM (*Building Information Modeling*). Se trata de un proceso mediante el cual se lleva cabo el diseño integral del Data Center, de forma tal que el proyecto recoge los detalles del diseño, la información de los activos que lo componen, así como una coordinación total de los sistemas e instalaciones entre sí. Y todo ello, por supuesto, con el edificio, permitiendo la eliminación de interferencias, y el aseguramiento de la accesibilidad y mantenimiento de cada activo que cons-



tituye el edificio; factores que van a ser claves, entre otros, en la fase final de operación.

El proyecto BIM va a ser fundamental para la fase de contratación, permitiendo la consecución de importantes ahorros vía un proceso sin incertidumbres; para la fase de construcción, evitando gastos innecesarios por contradictorios, fruto de interferencias no identificadas previamente; y para el proceso de *commissioning*, poniendo a disposición de la empresa correspondiente toda la información, capacidades, prestaciones de los activos, sistemas e instalaciones que permiten contrastar los resultados reales con los de diseño con absoluto rigor y certidumbre.

Centrándonos en la fase de operación, el BIM deberá de integrarse con el sistema de mantenimiento y gestión de activos, por un lado; y con los de monitorización, por otro, cerrando así un triángulo 'mágico', compuesto por BIM – CMMS – MONITORING SYSTEMS, sobre el que se asentará la gestión integral de la infraestructura, y que adopta el término que conocemos como DCIM (*Data Center Infrastructure Management*).



Por supuesto, el DCIM viene a conseguir la integración de la infraestructura de TI con las facilities, cerrando así el círculo de la gestión integral del Data Center. Por tanto, ligando con el inicio de este artículo, un centro de datos, como infraestructura de misión crítica, reúne un alto número de activos monitorizados (IoT), que generan un enorme volumen da datos (Big Data), los cuales hay que analizar (Data Analitics) y con los que, yendo un paso más, los propios sistemas, dotados del *software* correspondiente, analizan tendencias y generan modelos predictivos (*Business Intelligence*). Finalmente, para culminar en la cima de la 'eficiencia', tan enorme volumen de información y capacidad de proceso acabará, tarde o temprano, residiendo en 'la nube' (*Cloud*).

La transformación digital en el data center nos conduce a una mayor garantía de continuidad de negocio, maximización de la eficiencia y minimización del riesgo

Todo lo explicado refleja el paradigma de la transformación digital de los Data Centers de última generación; si bien, en los actuales, incluso aquéllos con una antigüedad de hasta diez años, queda camino por andar en lo referido, fundamentalmente, a la integración.

El DCIM, como hemos indicado, es el paradigma y la constatación de la transformación digital en el centro de datos. Y como tal va a representar, y está representando ya, una revolución en la medida en que va a permitir la gestión integral, con una híper monitorización de todos los activos, una captación de un volumen ingente de datos y un análisis de éstos en tiempo real. Todo ello, además, realizando modelos predictivos que permitan tomar decisiones en materia de mantenimiento, gestión de activos y consumo energético, con el objetivo último de la mejora de la eficiencia, la reducción de los costes operativos y el alargamiento de vida de los activos, con lo que ello representa para la optimización de las inversiones en CAPEX.

Ni que decir tiene que, en materia de gestión documental, el acceso a la información relacionada con los activos, manuales, procedimientos de mantenimiento, etc. va a ser inmediata desde cualquier punto mediante dispositivos móviles.

Como conclusión, la transformación digital en el Data Center nos conduce indefectiblemente, en un futuro próximo, a una mayor garantía de continuidad de negocio, maximización de la eficiencia, en el amplio sentido del término, y a la minimización del riesgo mediante 'la gestión del centro de datos sin papeles'.



Sobreviviendo a la transformación digital

Werner Vogels
CTO de Amazon.com

Las pequeñas empresas tienen mucho que ganar en la era digital, siempre que adopten la mentalidad apropiada. Aquéllos que sean capaces de ver su negocio a través de los ojos de sus clientes y comprender que la agilidad en la innovación es clave para el crecimiento a largo plazo serán quienes salgan ganando. Con esta mentalidad serán capaces de medirse con las empresas de mayor tamaño, que son más lentas al adaptarse a una realidad en rápido cambio.

La era digital ya está aquí. Las compañías que, a estas alturas, no lo hayan entendido se quedarán rezagadas frente a la competencia. Así, por ejemplo, en muchos mercados y sectores industriales hemos visto cómo *start-ups* y proveedores especializados han iniciado toda una revolución. Las compañías que solían dominar sus sectores, pero que se han quedado paralizadas mirando los cambios a su alrededor, pueden verse luchando por su supervivencia pronto. Sin ir más lejos, la industria del entretenimiento y la música ha visto cómo los servicios de *streaming* se han llevado una parte importante del pastel que solía corresponder a los proveedores de copias físicas. Cuanto antes entendamos por qué y cómo las pequeñas y medianas empresas pueden llegar a conquistar el mercado mundial, antes estaremos en posición de superar a la competencia.

La digitalización permite a las empresas más pequeñas pensar a lo grande, ya que les brinda medios tecnológicos a los que hasta ahora sólo podían acceder unos pocos y eran demasiado costosos



La digitalización permite a las empresas más pequeñas pensar a lo grande, ya que les brinda medios tecnológicos a los que hasta ahora sólo podían acceder unos pocos y eran demasiado costosos. Cuando las nuevas tecnologías se combinan con la pasión por poner el interés del cliente en el centro de lo que hace la empresa, éstas pueden dar a las compañías más ágiles la ventaja necesaria para ponerse un paso por delante de la competencia. Las pequeñas y medianas empresas tienen fantásticas oportunidades, siempre que digitalicen más elementos de sus modelos de negocio ya existentes. Especialmente en sectores centrados en la producción, introducir más soluciones de *software* que complementen el *hardware* puede contribuir a eliminar costes fijos y permite a la empresa aumentar su escala rápidamente para volverse global. Las compañías que adopten esta filosofía pueden llegar a convertirse en líderes en su sector, haciéndo-

se con la posición que hasta hace no tanto estaba reservada a los 'peces gordos'.

Toda digitalización empieza por adoptar la mentalidad adecuada; es decir, uno debe tener como objetivo crear experiencias digitales innovadoras. La experimentación constante en torno a las necesidades del cliente ha sido el principio fundamental para Amazon desde un comienzo, tanto para sus actividades de e-commerce como para Amazon Web Services. En nuestra compañía descubrimos que, al organizar nuestras iniciativas de innovación en torno a las necesidades de los clientes, innovábamos mucho más deprisa. Sin ir más lejos, desde 2006 hemos introducido más de 2.500 nuevos servicios y funcionalidades en nuestra plataforma *cloud*. De éstos, aproximadamente un 90% son fruto de los deseos de nuestros clientes, tal y como nos los han planteado directamente.

El primer requisito a la hora de adoptar una mentalidad de innovación es adaptar la oferta al negocio, adecuándola a los hábitos del consumidor, en constante cambio. Hay buenos ejemplos de compañías españolas que ya han adoptado estos principios. Con la revolución móvil, nuestra forma de buscar trabajo cambió drásticamente. Jobandtalent ha sabido sacar partido a la nueva situación creando una plataforma de *job matching* que ha reinventado la manera de buscar empleo, centrándose especialmente en los dispositivos móviles, y siendo capaz de responder decenas de miles de solicitudes de páginas por minuto durante los picos de máximo tráfico gracias a una infraestructura flexible basada en la nube.

Las compañías que busquen adoptar una mentalidad centrada en la innovación digital deben abandonar sus zonas de *confort*, incluso si aún no sienten ninguna presión por cambiar. Dicho de otra forma, estas empresas deben desarrollar una motivación que no sólo les lleve a responder ante las cambiantes necesidades de sus clientes, sino a anticiparse a ellas. La barcelonesa Social Point es una empresa que supo sacar partido a los videojuegos para redes sociales (*social gaming*, por su nombre inglés) en pleno despegue del fenómeno. Gracias a la escalabilidad del *cloud*, Socialpoint puede responder al rápido crecimiento de sus juegos y, desde su creación en 2008, han logrado colocar sus títulos entre los *ranking* globales de los más populares y convirtiéndose en uno de los desarrolladores de juegos para Facebook más importante del mundo.



Toda digitalización empieza por adoptar la mentalidad adecuada; es decir, uno debe tener como objetivo crear experiencias digitales innovadoras

La digitalización abre a las compañías nuevas oportunidades para crear valor. La adopción de una mentalidad centrada en la innovación digital llevará automáticamente a una empresa a pensar cómo podría aportar valor al mercado del futuro. En este sentido, Carto es un gran ejemplo de cómo mirar los datos desde otra perspectiva, estableciendo conexiones que pasarían inadvertidas para la gran mayoría. Esta información se coloca sobre un mapa ofreciendo una lectura muy visual con el fin de crear visualizaciones de datos basados en la geolocalización, de forma ágil y fiable y que le está granjeando un éxito internacional. Gracias a la nube, pueden responder a un tráfico altamente variable de datos y rápidamente a las necesidades de sus más de 1.200 clientes.

Consolidar una mentalidad centrada en la innovación digital no es algo que se logra de la noche a la mañana. Sin embargo, el creciente número de empresas que han alcanzado el éxito en la era digital adoptando esta mentalidad demuestra que el esfuerzo vale la pena. Al fin y al cabo, esta mentalidad no sólo implica que una empresa sobreviva a los cambios a su alrededor, sino que también les permitirá sentar las bases para un futuro brillante.



El reto del mantenimiento del futuro

Alberto Torres del Valle
Director general de Sagarbe XXI y Sige21

Dada la creciente importancia y relevancia que la gestión del mantenimiento tiene en las empresas de hoy, así como el consumo sostenible o la eficiencia energética hace que Sagarbe trabaje desde hace tiempo en buscar soluciones globales adaptadas a estas necesidades. Este es el reto del mantenimiento del futuro.

En Sagarbe llevamos años trabajando en el desarrollo de un mantenimiento más eficaz y adaptado a los nuevos tiempos, evolucionando hacia la Green Company, utilizando las últimas tecnologías que el mercado pone a nuestra disposición. Es por ello que, actualmente Sagarbe está desarrollando un proyecto piloto junto con la FNAC en uno de sus centros en Barcelona.

Son muchos los campos que afectan actualmente a todo el mantenimiento y en todos ellos se trabaja de manera totalmente independiente.

Nosotros entendemos el mantenimiento de una forma global y es por ello que hemos querido dar un paso más y hacerlos trabajar de forma conjunta, ya que todos ellos hacen posible un mantenimiento más eficaz y sostenible.

Según nuestra forma de entender el mantenimiento son fundamentales los siguientes aspectos o áreas:

- Comunicación y diagnóstico de las instalaciones.
- Fiabilidad y vida útil (adaptación a la realización de los mantenimientos).
- Eficiencia energética.
- Legislación.

Actualmente no hay nada en el mercado que englobe todas estas disciplinas y que las haga trabajar conjuntamente, ése ha sido y es nuestro reto, un mantenimiento global de futuro. Es muy habitual encontrar en el mercado especialistas de cada una de estas áreas y herramientas que te ayuden en cada una de ellas, pero ninguna que se adapte a todas las necesidades y que hable el mismo lenguaje.

De esta manera, hemos contado con destacados expertos e importantes empresas del sector del mantenimiento que nos han ayudado a entender todas las áreas y, sobre todo, a relacionarlas entre sí. Asimismo hemos contado con empresas de *software* con las últimas tecnologías para poder hacer posible el manejo y tratamiento de toda la información. También han participado organismos de control que han aportado toda la información de la necesidad del cumplimiento de las nuevas normativas.

El resultado ha sido muy satisfactorio:

- Creación de un mantenimiento especializado e individualizado para cada instalación: de esta manera se consigue una planificación personalizada a cada instalación.
- Fiabilidad: al adaptar las máquinas a su estado óptimo conseguimos un funcionamiento más eficaz sin periodos de inactividad.
- Eficiencia energética: con el uso de las nuevas tecnologías sumadas a los servicios de tele gestión se consigue una optimización de la eficiencia en la instalación, además de la obtención de certificaciones energéticas.
- Con esta tecnología se pueden diseñar programas específicos de mantenimiento de cada instalación, así como crear actuaciones de reparación de las propias instalaciones.

Una vez terminada esta fase piloto estamos poniendo en valor el proyecto consolidando el sistema de gestión y adaptando toda esta información en una única plataforma

Una vez terminada esta fase piloto estamos poniendo en valor el proyecto consolidando el sistema de gestión y adaptando toda esta información en una única plataforma.

El reto para este 2017 es conseguir que toda esta información sea canalizada, tratada y gestionada desde un solo puesto de trabajo haciendo de este reto el mantenimiento del futuro.



Transformación digital inteligente

Olga Ramírez
Directora de Desarrollo Corporativo, Calidad y MARCOM de Fibernet

Existen ya numerosos estudios sobre la importancia futura de la transformación digital, y la mayor parte coinciden en que la robótica, el Internet de las Cosas, la realidad virtual y las impresoras 3D son tecnologías que desempeñarán un papel relevante en la digitalización de las empresas. Sin embargo, la Inteligencia Artificial será clave y estará presente en el 40% de estos procesos en Europa en 2020. Además, se prevé que en ese año el 40% del negocio de las compañías europeas del índice FT 500 dependerá de que sean capaces de generar nuevos productos y servicios digitales, que deberán estar basados en la movilidad, el *Big Data*, la gestión de datos e información, los medios sociales, la computación en la nube y la seguridad.

Así las cosas, y teniendo en cuenta que en las empresas tenemos presupuestos limitados, *a priori* puede parecer complicado enfocar y priorizar objetivos, sin perder de vista el foco principal, que debe ser el cliente. No obstante, los departamentos de TI de las compañías españolas tienen claro que, en los próximos dos años, se van a concentrar en la seguridad, la optimización de las redes y los entornos cloud.

Centrados en la transformación digital de las empresas, y si combinamos conceptos como la Inteligencia Artificial junto con IoT, podremos ir más allá y ser capaces de desarrollar nuevas formas de relacionarnos con los clientes. Basándonos en el aprendizaje automatizado, los datos llegan a cobrar vida. Un ejemplo son los chatbots, que interactúan con las personas usando inteligencia artificial y capacidades cognitivas, con el objetivo de resolver consultas o facilitar transacciones. Ya no se trata de humanos que se adaptan a las máquinas para utilizarlas en su beneficio eficientemente, sino que ahora somos las personas las que tratamos de ayudar a las máquinas a entender y adaptarse a los seres humanos.

La Inteligencia Artificial será clave en el futuro y estará presente en el 40% de los procesos de transformación digital en Europa en el año 2020

Las empresas tenemos un gran reto por delante. Por un lado, adaptarnos a todas estas nuevas tecnologías; y por otro, la obligación de generar productos y servicios que aprovechen las oportunidades que la transformación digital ofrece generando nuevos canales de ventas que desarrollen nuevas líneas de negocio con una estrategia basada en el cliente.

Si entramos en el aspecto personal, entre 2021 y 2026, los usuarios más pioneros empezarán a portar tecnología embebida en su propio organismo para usos tan dispares como útiles como puede ser el control de la salud.

Y yendo más allá, pero estando de completa actualidad, la Inteligencia Artificial es capaz de regenerarse, de aprender de sí misma y de crear su propia Inteligencia Artificial. Un ejemplo de actualidad es la red neuronal más famosa de Google. Google DeepMind ya es tan versátil que es capaz de ganar al campeón mundial de Go, como recientemente ha sucedido, de manipular objetos físicos, y hasta de jugar a StarCraft II. El director del proyecto de DeepMind, en recientes declaraciones ha comentado que va a utilizar DeepMind para objetivos más provechosos que el hecho de ganar a Go, como por ejemplo optimizar la distribución de energía eléctrica. La electricidad no se puede almacenar y lo que se genera hay que consumirlo, por lo que poner el foco en equilibrar generación-consumo utilizando la Inteligencia Artificial parece un nuevo reto que merece la pena asumir.

Así, usando Deep Learning, un proceso de red neural que genera capas y capas de códigos complejos y algoritmos para "aprender" sobre su entorno integrando el análisis algorítmico de imágenes, lenguaje natural y datos con sistemas de resolución de problemas, podemos decir que la Inteligencia Artificial pasa a convertirse en su propio creador.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN BASE A ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIOS

El nuevo reto de gestión al que se enfrenta el Facility Manager

Por SII Concatel

Hoy en día, y a causa de los rápidos cambios en el mercado del Facility Management, nos enfrentamos a la necesidad de dejar atrás el actual modelo de gestión de infraestructuras y servicios en base a recursos (ya sean estos personas o activos). Hoy el mercado requiere un nuevo modelo, dimensionado en base a servicios con compromisos (Acuerdos de Nivel de Servicios o SLA), independientemente del número de recursos, su disponibilidad o la propiedad de estos (externos o internos).

Sólo se puede mejorar aquello que se puede medir

Este cambio de modelo exige un esfuerzo importante en la gestión de la prestación y calidad de servicio, tanto al Facility Manager como a los proveedores de servicios.

De ello se deriva el requerimiento de disponer de herramientas que posibiliten una configuración y visión de los Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA) con los criterios y estrategias que el Facility Manager defina. Estos deben ser accesibles en todo momento (acceso *online*), y deben tener la capacidad de analizar lo sucedido históricamente en la prestación de dicho servicio, con el objetivo de poder evaluar los posibles incumplimientos y la gestión de las acciones que de los mismos pudieran derivarse.

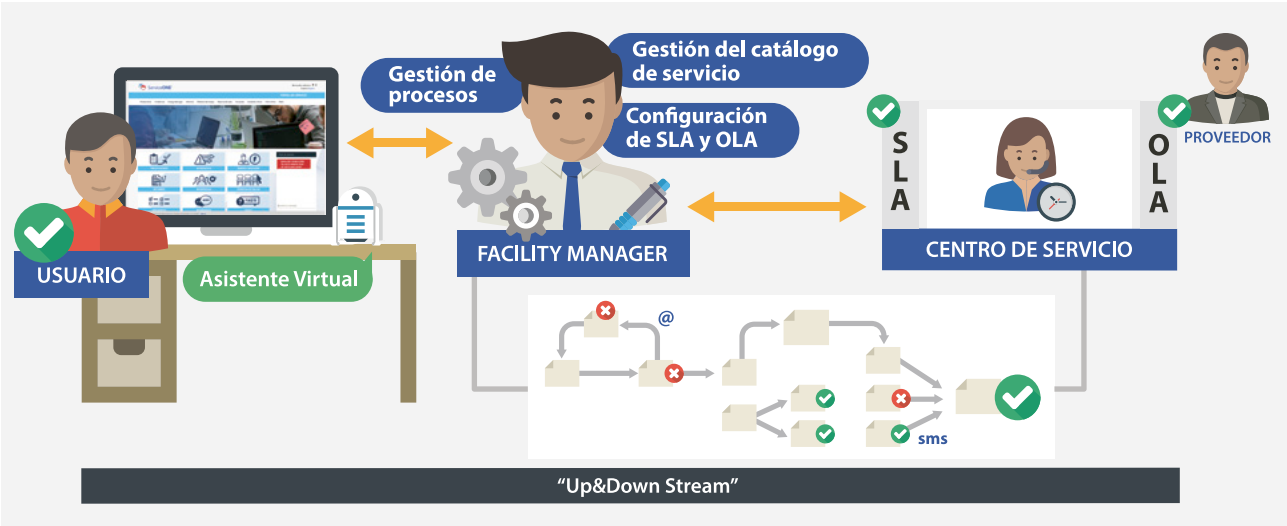
Así pues, el nuevo modelo de prestación del servicio se centra tanto en la medición en la prestación del mismo, como en su calidad, y, por tanto, requiere una herramienta que permita analizar la calidad entregada y percibida por los destinatarios del servicio.

Up&Down Stream

El Facility Manager debe definir para su organización, en diferentes momentos y para las diferentes ubicaciones de la misma, un catálogo de servicios para sus usuarios y unos compromisos de servicio para cada uno de estos.

Uno de los aspectos fundamentales que el Facility Manager debe considerar es quién desarrollará dicha prestación de servicio, en cuanto a la externalización de estos, escenario que cada vez vemos más extendido en la gestión del Facility Management. Por lo tanto, se necesitará incorporar a todos los prestadores de servicios dentro de estos acuerdos de compromiso, ya sean proveedores inter-

Hoy el mercado requiere un nuevo modelo, dimensionado en base a servicios con compromisos, independientemente del número de recursos, su disponibilidad o la propiedad de estos



nos o externos. En el mercado, este compromiso de nivel de servicio con los proveedores se denomina OLA (*Operational Level Agreement*).

Esta estrategia de servicio es la denominada *estrategia extremo a extrema* o también llamada *Up & Down Stream,* que recoge los compromisos de todas las partes en una única cadena de valor del servicio, cuya medición aportará una visión global de estos servicios. Con esto dispondremos de las medidas necesarias para poder dimensionar esa mejora continua que el *moto* que rige al FM debe considerar.

Llegados a este punto la tecnología juega un papel imprescindible, ya que esta estrategia exige disponer de una herramienta integrada que pueda ser utilizada por todos y cada uno de los perfiles que dan cobertura a la prestación del servicio.

Dicha tecnología, además, deberá disponer de una alta capacidad de configuración para que el Facility Manager pueda establecer los criterios necesarios en la prestación de los servicios, dotándolo de la máxima autonomía que le permitirá aportar su *know how* sin que deban intervenir otros perfiles técnicos ajenos a la estrategia de prestación del servicio.

Un ejemplo claro de la importancia de una herramienta de Facility Management surgiría en el sector hospitalario, donde los servicios de Esterilización o *Catering* serían considerados como críticos o *core services*, y, por tanto, requerirían de un nivel de compromiso mucho más elevado que otros servicios como Jardinería o Climatización.

Así, para el Facility Manager será imprescindible disponer de una herramienta con la que plasmar los compromisos que ofrece y los que exige para gestionar estos u otros servicios, de acuerdo con las criticidades e importancia que él mismo les otorgue.

ServiceONE®, la herramienta inteligente, flexible y adaptable para Facility Managers

ServiceONE® es la herramienta inteligente de SII Concatel que asegura una gestión de infraestructuras y servicios alineada con este nuevo modelo de servicios y que, por tanto, es capaz de ofrecer soluciones a las necesidades de los Facility Managers.

ServiceONE® permite al Facility Manager definir y gestionar diferentes SLA y/o OLA para los diferentes servicios que ofrece o recibe. La definición, configuración y personalización de estos es sencilla, y la podrá realizar de forma totalmente autónoma, en base a los tres ejes en los que se basa la disciplina del Facility Management: los espacios, los activos y los servicios.

Así, con ServiceONE®, el Facility Manager podrá definir y configurar los diferentes compromisos de nivel de servicio en función de las criticidades asignadas a estos elementos, y adicionalmente a las personas que lo reciben o prestan.

Por tanto, gracias a su capacidad de adaptación y su composición modular, ServiceONE® le permitirá al Facility Manager optimizar sus recursos y maximizar su eficiencia a través de una capacidad de definición flexible y personalizable para todos y cada uno de los diferentes niveles de calidad y compromiso de servicio.

Todo lo expuesto anteriormente en referencia a los niveles de servicio se alinea con otras características de ServiceONE®, que dotan al Facility Manager de una total libertad y autonomía para la personalización y posterior aplicación tanto de sus estrategias como de sus procesos de gestión.

SII Concatel ha conseguido, mediante su estrategia de producto, dotar al Facility Manager de una solución integral que les permite ofrecer servicios adaptados a las necesidades de las organizaciones y a la vez establecer y gestionar el servicio prestado por diversos proveedores mediante el uso de una única herramienta, pudiendo gestionar y conocer las métricas de servicio en tiempo real.

ServiceONE®

ServiceONE® es la herramienta Smart de SII Concatel desarrollada específicamente para la gestión de servicios e infraestructuras, y puede calificarse como uno de los productos más innovadores que ofrece el mercado, centrándose en garantizar el nivel de satisfacción de los usuarios de dichos servicios e infraestructuras, eje central en la gestión del Facility Management.





La oficina sin papeles, ¿utopía o realidad?

Luis del Barrio
Director de Marketing y Relaciones Externas de The Mail Company

La oficina sin papeles es un concepto tan antiguo que se remonta a 1940, cuando se da a conocer la idea de la oficina del futuro. En 1975 un artículo publicado en *Business Week* predecía su inminente adopción. Pero si bien con la llegada de los ordenadores personales al entorno laboral la idea tomó renovado impulso, los modernos y cada vez más asequibles sistemas de impresión y fotocopiado causaron el efecto contrario.

Al margen de mejorar la accesibilidad y la productividad, la oficina sin papeles contempla, además, un objetivo relevante: minimizar o eliminar el uso del papel, con los consiguientes beneficios para el medio ambiente.

Ventajas para la organización

Siendo la información la "materia prima" fundamental en la toma de decisiones de cualquier organización, la mayoría de las empresas archivan sin discriminación todos los documentos que producen y que reciben, aun a sabiendas de que cuando quieran acceder a un dato valioso, no conseguirán extraerlo con la agilidad necesaria.

Esto nos lleva a identificar dos primeros beneficios fundamentales de la oficina sin papeles: la disminución del tiempo de localización de la información, así como del espacio y coste tanto de almacenaje como de sus procesos asociados.

En el ámbito de cualquier organización, cabe destacar otros muchos beneficios de una oficina sin papeles: procesos y servicios más eficaces y eficientes, disminución del tiempo de respuesta aumentando la calidad y rapidez de los servicios, optimización de los recursos y aumento de la productividad, disminución de errores y costes, rápido acceso a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar, mayor control y seguridad de la información, y mejora de la comunicación en la organización.

La oficina sin papeles está alineada con las nuevas tendencias en entornos de trabajo, donde desaparece un alto porcentaje de ubicaciones fijas en la oficina y se eliminan los espacios de archivo físico.

Preservación del medio ambiente

Evidentemente, las ventajas respecto a la preservación del medio ambiente no son menores: ahorro de papel; reducción de los costes de eliminación de residuos; y un menor impacto ambiental por: la disminución de la utilización de recursos naturales empleados en la fabricación del papel, el descenso de la contaminación producida por los productos blanqueadores del papel, la disminución de la energía y costes empleados en imprimir y fotocopiar, la reducción de residuos contaminantes como tóner y cartuchos de tinta, o la bajada de costes y contaminación asociada a los procesos de transporte de los documentos (mensajería, valijas, etc.).

¿Por dónde empezar? La cartería digital

La base de la transformación digital es la creación de un sistema de gestión documental eficiente, que necesariamente debe afianzarse sobre un proceso de archivo digital eficaz y coherente que empieza justo en el momento de la recepción de los documentos.

La evolución de un servicio tradicional, que realiza el 100% de los procesos físicos, y cuyos flujos de trabajo están vinculados al modo en el que se recibe la documentación (formato físico), es una tendencia que está demandando el mercado. Ésta busca eliminar la entrada de papel en sus oficinas y una mayor eficiencia en la gestión de la información, que es lo verdaderamente crítico.

La cartería digital "captura" la información, la transforma en formato digital –por tanto, compatible con los sistemas de gestión actuales– y la distribuye electrónicamente a sus destinatarios de forma ágil y controlada, permitiéndoles acceder a ella no sólo desde su puesto de trabajo y en horas de oficina, sino en cualquier otro momento y desde cualquier lugar.

Por todo ello, la cartería digital será clave en el futuro y se constituye en el eje o primera palanca de la estrategia de transformación digital de las organizaciones, permitiéndoles dar un salto y pasar de la mera gestión de documentos a una verdadera administración de la información.

HYUNDAI

TECNOLOGÍAS DE ÚLTIMA GENERACIÓN



NEXT GEN

HDTVI HDCVI™

AHD CVBS IP

CÁMARAS Y DVRS HASTA 5 EN 1 · SISTEMAS DE ALARMA · VIDEOPORTEROS

TECNOLOGÍA IP · RESOLUCIÓN HASTA 4K

bydemes GROUP

DISTRIBUIDOR EXCLUSIVO EUROPEO

SEDE CENTRAL
San Fructuoso, 50-56
08004 Barcelona
Teléfono: 934 254 960 / 934 269 111
Fax: 934 261 904
bydemes@bydemes.com
www.bydemes.com

HYUNDAI

Licensed by Hyundai Corporation, Korea

WWW.HYUNDAI-SECURITY.ES



La refrigeración evaporativa, una alternativa real en la rehabilitación y construcción sostenible

Manuel Lamúa
Asesor técnico de AEFYT e investigador del ICTAN

El sector de la construcción y rehabilitación demanda soluciones eficientes desde el punto de vista energético. La refrigeración por condensación evaporativa es una alternativa de climatización en edificios industriales, comerciales y de viviendas que hay que tener en cuenta, en la medida que garantiza el ahorro energético y el respeto del medio ambiente.

El sistema de acondicionamiento, ya se trate de calefacción o de frío, empleado en el diseño y funcionamiento de cualquier edificio representa una prioridad a la hora de acometer una urbanización respetuosa con el entorno y acorde a los principios bioclimáticos. Por poner un ejemplo, sólo en la Comunidad de Madrid el gasto energético en calefacción, aire acondicionado y agua caliente sanitaria ocupa un alto porcentaje, por lo que la actuación en la mejora energética de los equipos destinados al enfriamiento industrial y doméstico tiene un alto impacto en los índices de consumo. Se calcula que el consumo energético industrial alcanza el 8,5% en la Comunidad de Madrid, mientras que el doméstico supone el 23,6% en calefacción, aire acondicionado y agua caliente sanitaria, por lo que cualquier actuación en este sentido tendrá una fuerte repercusión en el consumo global.

Precisamente, el ahorro de energía y la búsqueda de fórmulas alternativas que contribuyan a disminuir el consumo de energía se han convertido en una constante en los últimos años, por lo que la adopción de medidas que aseguren el ahorro energético, tanto de las nuevas construcciones como en las rehabilitaciones, ha proliferado, a menudo auspiciadas por ayudas estatales y por la propia legislación.



Un documento de referencia es el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética (PAE), que en su día incluyó los equipos de enfriamiento evaporativo entre las medidas propuestas para lograr los objetivos establecidos en materia de ahorro energético, en especial los fijados por la Comisión Europea entre 2008 y 2012, con actuaciones concretas en los sectores con mayor potencial de ahorro energético, como la industria o la edificación, entre otros. Cabe recordar también que el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) ha diseñado 28 medidas de las cuales cinco afectan al sector de la edificación y una al de equipamiento. En ellas, los equipos de enfriamiento evaporativo aparecen como una alternativa para conseguir un mayor ahorro energético.

En un marco como éste, concebido para contribuir al ahorro energético, la tecnología de condensación evaporativa, de probada eficiencia energética, debe ocupar un papel de primer orden.

Claves de la eficiencia energética

Los equipos relacionados con la refrigeración evaporativa (torres de refrigeración y condensadores evaporativos) ofrecen una combinación idónea

de uso de energía y coste de instalación, lo cual deriva en una óptima relación inversión/rendimiento frente a soluciones similares. Sus beneficios abarcan desde la inversión inicial, hasta el reducido consumo de energía, estando ambos factores íntimamente unidos:

- La inversión media inicial es menor y resulta de rápida recuperación, gracias al ahorro energético generado.
- La instalación es sencilla y rápida en la medida que no se requieren grandes obras.
- Estos equipos son hasta cinco veces menos pesados y voluminosos que los de condensación por aire.
- Su consumo de energía eléctrica es inferior. En los sistemas de refrigeración por aire, al incrementarse la temperatura de condensación, disminuye la producción frigorífica de la instalación; es decir, para producir el mismo efecto frigorífico se requieren un compresor, un motor de accionamiento eléctrico y un condensador de tamaños y costes superiores.
- La utilización de agua es reducida, de modo que el ahorro, comparado con sistemas de refrigeración de un solo paso, supera el 95%. El agua es recirculada y devuelta al ambiente en forma de vapor y de agua de drenaje.
- El impacto acústico es menor que en soluciones similares, con lo que también se disminuyen los costes de insonorización.
- Su eficiencia se ha incrementado gracias a los últimos avances técnicos, que han venido a ofrecer mayores garantías de seguridad y de eficiencia. Desgranamos, a continuación, las claves técnicas, que se centran fundamentalmente en avances en cuanto a materiales, accesibilidad, regulación y control, y que recogen las modernas torres de refrigeración.
  - Incorporación de motores de alta eficacia, que responden a las normas IE 2 e IE 3, y ofrecen un rendimiento muy elevado. A ello contribuyen los convertidores de frecuencia que permiten la regulación y el control del funcionamiento del equipo de manera que la necesidad de energía se ajusta exactamente a las demandas de consumo y mantenimiento. El resultado es un funcionamiento de la torre 'a la carta', con la consiguiente optimización energética.
  - La inclusión de sistemas de purga automatizados que evitan altas concentraciones de sal. Asimismo, las torres pueden incorporar sistemas de control bacteriológico y de tratamiento de agua en continuo que las mantienen en óptimas condiciones.
  - En lo que respecta a los materiales, su evolución se ha centrado en los rellenos de alta eficacia que se han transformado gracias a la utilización de materiales resistentes, fundamentalmente polipropileno y poliéster, que ofrecen una gran resistencia y permiten limpiezas severas. Otro componente de la torre en que los materiales han mejorado son los separadores de gotas de alta eficiencia, que han experimentado una evolución similar en cuanto a composición y eficacia a la hora de reducir la salida por arrastre de gotas de agua al exterior de la torre formando aerosoles.
  - La accesibilidad de los equipos es un aspecto que ha evolucionado drásticamente. Las torres actuales presentan una accesibilidad extrema a través de puertas amplias que permiten la entrada de los equipos sin problema.
  - Igualmente, los sistemas para facilitar el drenaje, la limpieza y la toma de muestras se traducen en bandejas inclinadas, plataformas y escaleras que, además, cumplen las normas más exigentes en materia de seguridad laboral. En este capítulo, merecen mención aparte las ventanas, cuyo diseño evita el paso de luz o agua que lleve suciedad. Impedir el paso de la luz es especialmente importante para evitar que los rayos ultravioletas provoquen las condiciones necesarias para el desarrollo microbiológico en el interior de la torre. Éste es, precisamente, uno de los grandes avances experimentados en los últimos tiempos: el sellado de las ventanas es una garantía de seguridad y buen funcionamiento del equipo.





La AEM organiza la 22 Jornada Técnica sobre gestión y mantenimiento de edificios

Un año más la Asociación Española de Mantenimiento -AEM- convoca la Jornada Técnica sobre gestión y mantenimiento de edificios.

La asociación, esta vez, en colaboración con el Colegio de Aparejadores de Barcelona, ha previsto llevar a cabo la 22 jornada el próximo 5 de octubre en el salón de actos del propio Colegio.

El objetivo que persigue esta jornada no sólo es de difundir las buenas prácticas, sino también eregirse como un punto de encuentro del sector, así como de los diferentes actores que habitualmente participan en el mismo, estos son: empresas de mantenimiento, propiedades (públicas y privadas) y los servicios profesionales de empresas de Facility Management y otras consultoras.

En esta edición, el programa de la jornada se centrará sobre la aplicación de las nuevas tecnologías en el mantenimiento y, especialmente, de las herramientas BIM (*Building Information Modeling*). Asimismo habrá tiempo para la presentación de casos prácticos, así como una interesante mesa debate con representantes de diversos sectores (logística, centros comerciales, hospitalario, etc.), que servirán para tomar el pulso al estado del sector y las tendencias que se vislumbran a corto plazo.

Conversaciones sobre Workplace, Retail, Educación y Hospitality en la segunda mitad del año

Se han superado con éxito el ecuador de las Smart Conversations de 2017, en las que cerca de 100 expertos internacionales han participado en un total de 13 ciudades para acercanos a la realidad de la transformación en Workplace (Bilbao, Lisboa, Barcelona, Madrid, México, Miami, Santiago de Chile, Montevideo y Buenos Aires) en Retail (Lima y Bogotá) y en Educación (Madrid y Barcelona).

A partir de este mes de julio, 3g Smart Group presenta un calendario con 15 conferencias en nuevos destinos. El 11 y 13 de julio Bogotá y Lima, respectivamente, serán las anfitrionas de las Workplace Design Conferences, y en septiembre San José, Panamá y Santo Domingo. También en septiembre, Lisboa acogerá la Retail Design Conference y, en octubre, Madrid y Barcelona analizarán también el sector Retail. El 24 y 26 de octubre, Bogotá y Lima acogerán la transformación en Educación, un sector en el que hay mucho por hacer.

El mes de noviembre merece un punto y a parte, ya que comenzará con transformación en el sector Retail en Buenos Aires, Workplace en Sao Paulo, Educación también en Buenos Aires, y estrenaremos las Hospitality Design Conference en Madrid y Barcelona.

Estos cuatro importantes sectores Workplace, Retail, Educación y Hotelero que viven momentos apasionantes de evolución y cambio, serán analizados al detalle por expertos en cada uno de ellos. Elige tu lugar y el tema que te interese y no dejes pasar la oportunidad de participar en las conferencias.

Francisco Vázquez, presidente de 3g Smart Group: "Es necesario tener una visión integrada y global del alcance del momento que vivimos en la historia del Management, del Retail, de la Educación y del Hospitality, donde se hace necesaria una transformación hacia la que denominamos la nueva normalidad. Una transformación que necesita del alineamiento entre las tres palancas del cambio: tecnología, personas y espacios".

Smart City Expo World Congress se centrará en empoderar al ciudadano

Bajo el título: *Empower Cities, Empower Citizens*, la próxima edición del Smart City Expo World Congress (SCEWC) será su edición más grande hasta la fecha. Se celebrará del 14 al 16 de noviembre y tendrá lugar en la Fira de Barcelona en el recinto Gran Vía.

En esta edición del SCEWC se prevé reunir a más de 700 ciudades de todo el mundo, 600 expositores y 420 ponentes. El evento se focalizará en las estrategias para empoderar a las metrópolis y a sus ciudadanos a través de su participación activa, reflexión crítica, conciencia, acceso y control sobre las decisiones importantes y sus recursos. Asimismo, el SCEWC celebrará la primera edición del Smart Mobility World Congress, una cumbre dedicada al transporte inteligente, resultado de la fusión del BcnRail, International railway industry show, y el propio área de movilidad del SCEWC.

Transformando las ciudades

Durante los últimos años, el concepto de las ciudades inteligentes se ha extendido a lo largo de todo el mundo, tomando conciencia sobre la necesidad de transformar las ciudades de manera global. Muchos expertos están de acuerdo en que la tecnología, la era digital y el internet de las cosas son los conductores de estas ciudades del futuro y sin las que la transformación de las áreas urbanas sería imposible. Así como, los ciudadanos son más aún el futuro de las ciudades.

Por otro lado, uno de los temas claves de las ciudades es la movilidad. La habilidad para garantizar la seguridad y el fácil movimiento por las ciudades y de una a otra metrópoli se ha convertido en una de las piedras angulares de las ciudades inteligentes. Por ello, se tratarán y se mostrarán los avances más innovadores en este sentido para las zonas urbanas e interurbanas.

Entre las compañías que ya han confirmado su participación, y que mostrarán sus proyectos e iniciativas en los distintos ámbitos que cubre la feria y el congreso están: Huawei, Mastercard, Microsoft, Siemens, Deutsche Telekom, Suez y ZTE.



EFMC, a por 25 años más…

Del 25 al 27 de abril tuvo lugar la 25ª edición de la Conferencia Europea de Facility Management, junto a la 16ª edición del simposio de investigación Europeo de FM.

El evento, organizado por CIFMERS GLOBAL, se celebró en el Teatro Goya de Madrid y contó con la asistencia de más de 400 personas de más de 40 países. El 10% de los asistentes procedían de asociaciones internacionales de FM, con más de 20 países representados.

El congreso se retransmitió integro online, en abierto, y hubo más de 6.000 personas conectadas desde distintas partes del mundo.

Fue un punto de encuentro para los Facility Managers a nivel internacional, donde tanto clientes como proveedores pudieron compartir su conocimiento a través de diferentes actividades organizadas entorno al Facility Management.

Siendo la sostenibilidad otro de los puntos fuertes del evento, se emplearon vehículos 100% eléctricos para los traslados, ofrecidos por KIA.

La revista Facility M&S fue uno de los medios colaboradores del congreso.



Inauguración

El evento abrió con una jornada de puertas abiertas de la zona de expositores donde proveedores de FM de nivel internacional como Apleona, CBRE, Acciona Service, ECS, FSI, FMHOUSE, Sodexo o TopDesk mostraron sus productos y novedades al mercado. Las asociaciones de FM también estuvieron representadas con la presencia de EuroFM e IFMA España.

Pekka Matvejeff, actual chairman de EuroFM, abrió el cocktail de bienvenida con un discurso, al que siguieron las palabras de Francisco García-Ahumada, presidente de IFMA España, y David Martínez, director de CIFMERS GLOBAL.

Conferencias

El bloque principal contó con 55 ponentes y 15 en el bloque de *Research*, quienes expusieron sus conocimientos e investigaciones en el sector. Además de las conferencias, las mesas redondas con los temas "Mujeres en FM", "Trabajo: Head de FM", "Soy nuevo en FM", "FM en el mundo", "FM en español" y, finalmente, "Exchairman de EuroFM", completaron el programa con un interesante debate y turno de preguntas, fomentando la interacción con los asistentes.

La apertura de conferencias la hizo Peter Brown de FischerBrown, con una ponencia innovadora sobre *El reto del Facility Management en el 2020 – del Hardware y el Software...al Peopleware*.

Durante los bloques de ponencias de ambos días se abordaron temas en relación a los modelos de FM en los entornos de empresa, así como el control de las emociones en el apartado de mayor inspiración; se pusieron sobre la mesa experiencias centradas en la innovación y la tecnología; se compartieron las últimas novedades en normativa; se habló de la experiencia del cliente en FM. Asimismo, representantes de distintos lugares del mundo dieron su visión sobre el FM en sus respectivas regiones.

En uno de los paneles el papel del factor humano tuvo relevancia, como parte del éxito del modelo de FM.

Como colofón a la segunda mañana se presentó la mesa redonda "FM en español" que estuvo moderada por David Martínez, director de CIFMERS GLOBAL, y en la que debatieron Ariel Nicolás López de Despegar, Miguel Alonso de EA y José Alfredo Velasco de Administradora de Inmuebles, S.A., en el que charlaron ampliamente sobre la visión del FM a ambos lados del océano.

El último bloque del programa fue mixto, entre ponentes e investigadores; se expusieron interesantes estudios de investigación, así como las experiencias en workplace y servicios de grandes organizaciones.

El bloque final de la jornada de conferencias lo puso la mesa redonda "Exchairman de EuroFM", en la que se reunieron antiguos líderes de la organización para comentar su vi-

sión a lo largo de los años y la evolución del sector. Lionel Prodgers, Albert Pilger, Wayne Tantrum y Ron van der Weerd estuvieron liderados por el chairman actual Pekka Matvejeff, el cual rindió homenaje a los presentes con la entrega de un obsequio por su etapa en EuroFM.

En cuanto al bloque de *Research*, importantes investigadores de diferentes universidades internacionales expusieron sus trabajos. Participaron en este bloque Esmir Maslesa, Chaiwat Riratanaphong, Li Yehong, Riikka Kyrö, Nicole Gerber, Per Anker Jensen, Thomas W. Leiblein, Marc El-Arousy, Daniel Leggat, Simon Ashworth, Knut Boge, Brenda Groen, Minou Weijs-Perrée y Suvi Nenonen, moderados por Matthew Tucker, Tore Brandstveit Haugen y Susanne Balslev Nielsen.

Collaborative Wall

Durante todo el evento la Collaborative Wall estuvo presente en el hall de entrada al auditorio, patrocinada por Apleona. Se trata de una iniciativa donde los asistentes registran sus propuestas de proyecto para encontrar *partners* que estén interesados en hacerlos realidad. Los 5 proyectos más votados fueron los de Karim Piron & Jean-Baptiste Jacquemin, Matthias Sicard, Paule Morelle Ketchouang, Ron van der Weerd y Vivi Kuusiaho&Kim Dali.

FM Games

Patrocinados por ISS, los FM Games se desarrollaron durante toda la semana del congreso. Cuatro grupos de estudiantes internacionales visitaron las sedes de Mondelez y Vestas, en Madrid, y recibieron una *Master Class* en las oficinas de ISS. Presentaron unos trabajos sobre Workplace, que fueron altamente valorados por el comité técnico, quien nombró como equipo ganador al formado por Celine Italiaander, Jean-Baptiste Jacquemin y Vesa-Pekka Peltonen.

Conexión en streaming

Las conferencias del auditorio se retransmitieron online a través de la APP CIFMers, tanto en inglés como en español, acercando el evento a todas aquellas personas que no pudieron asistir. Se trata de una manera más de contribuir al desarrollo del Facility Management, aunque la visión en remoto no permita ejercer las actividades de *networking*, relaciones personales y otras actividades que se dan solo en el entorno físico.

Clausura

El evento finalizó con un cocktail donde los asistentes tuvieron la oportunidad de reunirse de una forma más distendida y en la que se entregaron los premios al mejor *European Student Competition, Partners for Innovation, European Researcher of the Year* y el *Best Research Paper.*

Se anunció, además, la próxima edición del EFMC2018 que tendrá lugar en Sofía, de la mano de su anfitrión en EuroFM Goran Milanov.













Expositores que participaron en el EFMC en Madrid.

En la Workplace Design Conference Madrid se expusieron las claves del CEO en la Transformación Digital Corporativa

El jueves 27 de abril, la recién estrenada sede de Roche en Madrid acogía la Workplace Design Conference, organizada por 3g Smart Group en la que participaron expertos en personas, tecnología y espacios, que nos dieron las claves para avanzar en la transformación digital que ya forma parte de la hoja de ruta de toda compañía que busca crecer.



Stephanos Tsamousis, director general de Roche y Francisco Vázquez, presidente de 3g Smart Group, anfitrión y organizador del evento respectivamente, abrían el acto explicando a los 240 asistentes la necesidad de integrar la cultura, la tecnología y los espacios en la transformación corporativa.

Se habló mucho de personas. "La transformación digital no va de tecnología sino de personas singulares. Somos mucho más que una cuenta de resultados. Sin embargo, estamos contracturados por el miedo a no poder desarrollar nuestro talento. Sabemos cuáles son nuestros fracasos, pero no reconocemos nuestros éxitos. Las empresas deberían animar a sus empleados a ser singulares y a trabajar sus fortalezas". Así lo explicaba Ainhoa Fornós, socia fundadora de Mind the Gap.

El 'Wellness', asignatura pendiente de la pyme española

Recientemente, ha nacido la Certificación Well, cuya finalidad es la medición, certificación y monitorización de las características del entorno de un edificio que afectan a la salud y el bienestar de las personas que trabajan en él. Esta apuesta por alcanzar unas condiciones óptimas de trabajo ha sido el tema central del debate organizado por IFMA España, Asociación Española de Facility Management, bajo el título *Calidad en Entornos de Trabajo "Wellbeing to you"* celebrada en la sede de Microsoft.

Para el análisis de las diferentes ámbitos de actuación, se contó con un panel de expertos especializados en iluminación (Santiago Erice, director técnico en Philips Lighting), mobiliario, ergonomía y accesibilidad (Soledat Berbegal, directora comunicación de Actiu), restauración (Gonzalo Rellán, director comercial B&I de Eurest), calidad del aire (Paulino Pastor, director general de Ambisalud), conciliación y racionalización de horarios (José Luis Casero, presidente de ARHOE) y Certificación Well (Luis Cabrera, responsable de energía y sostenibilidad de CBRE).



Los participantes en el debate han coincidido en que la motivación no solo proviene del sueldo. Una estrategia de bienestar, unas medidas saludables y tener al empleado como centro de actuación son algunos de los puntos esenciales para el desarrollo de la compañía. Para la implementación de estas medidas, los empresarios necesitan tener datos objetivos de productividad, asignatura todavía pendiente en muchos entornos.

XX ExpoCongreso de AERCE: Transformando el futuro desde Compras

El ExpoCongreso de Profesionales de Compras, organizado por la Asociación de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos, AERCE, ha cerrado su edición número veinte con éxito de participación. Más de 750 profesionales se dieron cita en el Teatro Goya de Madrid para conocer las últimas tendencias en la función de Compras en un encuentro en el que el Big Data, el cumplimiento normativo, la Norma UNE 15896 y el futuro de la profesión fueron los protagonistas.

Juan José Jiménez, presidente de AERCE, fue el encargado de realizar la apertura de este evento que tuvo como lema *Transformando el futuro*. En este sentido, Jiménez resaltó la importancia que está cobrando para la función la certificación en la Norma 15896 de Gestión de Compras de Valor Añadido, que supone para Compras una hoja de ruta para conseguir la excelencia. El presidente de AERCE destacó que "a nivel internacional, ya han mostrado interés en que AERCE les de soporte para el desarrollo e implantación en sus países nueve asociaciones de Europa, Asia y África, con el apoyo de la Federación Internacional de Asociaciones de Compras (IFPSM), que adoptó la Norma de Compras como el Estándar Mundial de Procesos de Compras. Así, en la próxima reunión mundial, que se celebrará el 21 de septiembre en Taipei (Taiwán), uno de los temas agendados será el modelo de la Norma desarrollado en España por AERCE".

En los últimos tiempos el área de Compras se ha convertido en una función estratégica para que las organizaciones garanticen la rentabilidad y la competitividad de las empresas.





Greencities 2017 reúne a representantes de 38 países en torno a las soluciones para la gestión eficiente y sostenible de las ciudades

La octava convocatoria de Greencities, 8º Foro de Inteligencia y Sostenibilidad Urbana, ha reunido en 2017 a representantes de 200 ciudades y 38 países que durante los días 7 y 8 de junio han podido conocer las soluciones y herramientas más actuales para el desarrollo de las smart cities. Así, el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (Fycma) ha sido punto de encuentro de más de 3.400 participantes en el evento, que ha propiciado más de 2.500 reuniones de trabajo y diseñado la hoja de ruta para afrontar los retos más inmediatos a los que se enfrenta el liderazgo municipal para lograr una gestión más eficiente de las ciudades.

Referente internacional en la gestión inteligente y eficiente de las ciudades, el encuentro ha contado con la participación de un 40 por ciento más que en 2016 de municipios y ciudades de todo el mundo, reuniendo a sus profesionales entorno al área de *networking* para poner en común la oferta y demanda de soluciones especializadas en smart cities. Las empresas e instituciones presentes en el evento suman 900 y la zona comercial ha superado el centenar de expositores, con más de 140 empresas representadas.

Más de 200 expertos han participado este año en su programa, que ha tenido como uno de sus principales ejes vertebradores el Plan Nacional de Ciudades Inteligentes, elaborado por la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD)- dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Agenda Digital- junto con el Organismo Nacional de Normalización –UNE.

FMHOUSE

Máster Internacional Online en Facility Management

Primer máster *online* de carácter internacional con estructura modular que trata las materias del FM desde la óptica de la dirección y la toma de decisiones. Su estructura permite adaptar el estudio a las necesidades específicas de cada alumno.

www.fm-house.com

FMHOUSE®

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Máster en Real Estate y Facility Management
Máster en Real Estate & Building Risk Management

Los programas formativos y de investigación de la UPM, a través de sus Cursos de Especialista y Máster, proporcionan el conocimiento y aptitudes transversales necesarias para prestar servicios profesionales en Real Estate y Facility Management homologables en Europa.

www.fm-upm.com

POLITÉCNICA

UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

Máster Universitario en Dirección Patrimonial y Gestión Integrada de Servicios, Instalaciones y Estructuras - Facility Management

Este máster quiere dar respuesta a la demanda de formar auténticos expertos en Facility Management o gestión integrada de los edificios y sus servicios.

www.madrid.universidadeuropea.es

Escuela de Postgrado
Universidad Europea Madrid
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

UNIVERSIDAD DE ALCALÁ

Máster Universitario en Gestión Integral de Inmuebles y Servicios en el Patrimonio Arquitectónico

Máster Universitario Oficial dentro del campo del FM, especializado en el Patrimonio Histórico. El programa va dirigido a la formación en el campo de la Gestión Integral Sostenible del Patrimonio Inmobiliario. El método de trabajo flexible, permite la adaptación a las necesidades formativas de los alumnos.

www.uah.es/es/

Universidad de Alcalá

TBK

Facility Management a la carta

"FM a la carta" es una iniciativa que ofrece información y herramientas prácticas aplicables en diversos aspectos del FM. Su característica principal es que al abordar un tema de FM no se limita a describirlo y desarrollarlo, sino que además, proporciona herramientas y propuestas de actuación práctica.

www.tbk.es/fmalacarta

TBK
todo en facility management



¿Por qué contratar el servicio de mantenimiento con Daikin?

AHORRO Y PLANIFICACIÓN DE COSTES

La contratación de un servicio de mantenimiento especializado e individualizado en los equipos de climatización permite una planificación de gastos, ordenamiento de costes y un ahorro al evitar costosas reparaciones. Todo esto se ve repercutido en los planes de amortización y cuentas de explotación.

FIABILIDAD

Un programa de mantenimiento bien definido y estudiado mantendrá a su instalación de climatización en las mejores condiciones para un funcionamiento óptimo, sin periodos de inactividad por parada por avería.

VIDA ÚTIL

Un mantenimiento específico, especialista y minucioso prolongará la vida útil de sus equipos y los mantendrá en sus parámetros óptimos de funcionamiento.

CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

En Daikin apostamos por el medio ambiente: todos nuestros equipos disponen de las últimas tecnologías para mejorar su eficiencia reduciendo los consumos. Además, disponemos de la certificación ISO 14.001 y todos nuestros procesos cumplen dichas directivas sobre Gestión Medioambiental.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

No sólo mediante el uso de las últimas tecnologías en nuestros equipos, sino también con los exclusivos servicios de telemantenimiento i-Net y también Daikin Cloud Service podemos lograr la optimización de la eficiencia en la instalación de climatización.

LEGISLACIÓN

La instrucción técnica IT3 del RITE (RD 1027/2007 del 20 de Julio) establece la obligatoriedad de diseñar programas específicos de mantenimiento de las instalaciones térmicas de los edificios, que deberán contener la programación de las tareas necesarias, así como el archivo de todas las actuaciones preventivas y de reparación.

Contrate su mantenimiento con Daikin y disfrute de las ventajas de los equipos Daikin.

Quién mejor que el fabricante para garantizarle que su equipo está funcionando en óptimas condiciones. Sólo nuestros Servicios Técnicos Oficiales tienen la formación y el conocimiento del producto para ofrecerle el mejor servicio.

www.daikin.es
mantenimientos@daikin.es

Más información: 901 101 102

SMARTair™ Pro Wireless Online: la evolución digital en el control de accesos

Gracias a la evolución tecnológica producida en la última década los sistemas de control y gestión de accesos han vivido una auténtica revolución. Una de las últimas novedades lanzada al mercado es el sistema SMARTair™ Pro Wireless Online desarrollado por el departamento de I+D+i de Tesa Assa Abloy. Con esta solución un responsable de seguridad puede controlar el estado de seguridad de su edificio en tiempo real y desde cualquier lugar, abrir puertas de forma remota, hacerlo desde un teléfono móvil o editar los permisos de acceso en tiempo real. Todo ello a través de un único sistema flexible y escalable, que permite incorporar modificaciones o ampliaciones de la instalación, adaptándose a la evolución de los diferentes usos de las distintas estancias del edificio, y todo sin desplegar un solo cable.

Además, la seguridad del sistema es otro de sus puntos fuertes, ya que ante la pérdida de una credencial de acceso, ésta se puede suprimir con solo un *clic*. Otra de las soluciones, en este sentido, son los accesos Corporativos NFC desarrollados por SMARTair™ y Vodafone España, que permiten almacenarlos en la SIM del móvil, el lugar más seguro de un *Smartphone*, para poder acceder a la instalación.

Encriptaciones SSL y AES 128

El sistema cuenta con cinco componentes principales: un *software* de gestión con base de datos y servicios en marcha; Hubs de comunicación que permiten la conexión entre las puertas y el *software* de gestión; elementos o dispositivos de cierre inalámbricos, como las cerraduras electrónicas, los pomos electrónicos o lectores murales; credenciales de acceso que actúan como elementos de apertura que pueden ser, tarjetas, tags, pegatinas, llaveros o, gracias a la última innovación, *Smartphones* NFC; y los propios teléfonos móviles para apertura remota desde la APP de SMARTair. Gracias a los Hubs se realiza la comunicación entre el servidor y las puertas de manera inalámbrica para que no haya que desplegar ni un solo cable.

La comunicación entre los Hubs y los dispositivos se realiza de forma bidireccional por radiofrecuencia a 868 MHz y cuenta con la encriptación AES 128. Esta tecnología inalámbrica, segura y encriptada permite crear un sistema de accesos inalámbrico sin la necesidad de instalar un solo cable. El servidor puede manejar a través de la red Ethernet, y mediante comunicación segura SSL tantos Hubs como sean necesarios, y a su vez cada Hub puede comunicarse con hasta 30 elementos de cierre inalámbricos en un radio de 30 metros. Además, es posible prescindir del cableado para alimentación eléctrica, ya que todos los hubs tienen capacidad de alimentación POE (*Power Over Ethernet*), por lo que, si la red Ethernet cuenta con esta característica, se simplifica aún más el despliegue de nuevos elementos de control a lo largo de la vida del edificio.

La comunicación entre los dispositivos y el sistema de gestión es bidireccional y se realizan en tiempo real, de tal manera que el responsable de la instalación tiene el control de los accesos desde cualquier lugar y en cualquier momento mediante el *software* o el portal de Gestión web SMARTair™.

El uso del sistema de gestión es muy intuitivo y sencillo, no se requieren conocimientos técnicos para saber gestionarlo. Por ello, a la hora de añadir, modificar o borrar permisos de acceso, los gestores podrán realizarlo de manera sencilla. Además gracias al *software* se puede acceder al registro de actividad donde se encontrará el historial de apertura de cada una de las puertas de la instalación.



El sistema SMARTair ™ permite saber en tiempo real quién entra o quiere entrar, a qué puertas y en qué momento.

enerTIC Awards

V Edición

Premios a la innovación y tecnología para la eficiencia energética en la era digital

#enerTICAwards

Iniciativa que con el compromiso de todos los stakeholders permite **identificar**, **premiar** y **divulgar** casos de éxito y buenas prácticas, que sirvan de referencia para avanzar y concienciar sobre las oportunidades que ofrece la **digitalización de ciudades**, **industrias**, **centros de datos**, etc.

Una iniciativa consolidada y de prestigio

Datos de ediciones anteriores:

- +250 Proyectos presentados
- +211 Organizaciones participantes
- +5.000 Participantes en las votaciones
- +45 Galardonados
- +1.150 Impactos en medios y Guía Smart Energy

El compromiso de todos con la innovación y la eficiencia energética ¡Participa!

www.enerTIC.org/Awards

Presentación de candidaturas hasta el 25 de agosto de 2017.

Foro Tendencias enerTIC · Desayunos smart energy · Grupos de Trabajo enerTIC · Smart innovation · Programa Sectorial enerTIC

Newsletter · enerTIC Awards · enerTIC.org · Guía de referencia smart energy · Informe Sectorial enerTIC

Más información en: Awards@enerTIC.org - 91 279 48 25



¡Descárgate GRATIS la V Guía de referencia Smart Energy!
www.enerTIC.org/GuiaSmartEnergy

ORGANIZA

enerTIC

Plataforma de innovación y tecnología para la mejora de la eficiencia energética y la sostenibilidad

Visítanos en **www.enerTIC.org**

PRÓXIMAMENTE

smart energy CONGRESS 11-12 ABR 2018 MADRID

Diseño y ahorro energético con puertas giratorias de cristal de Assa Abloy

Las atractivas puertas giratorias de cristal de tres o cuatro hojas de ASSA ABLOY Entrance Systems, con sus exclusivas luces LED integradas en el techo, son los productos estrella de su gama de soluciones de bajo consumo energético, y una obra maestra de alta tecnología para cualquier edificio.



Sostenibilidad con la claridad del cristal

Con la puerta giratoria de cristal de Besam se puede proteger el clima interior de las instalaciones contra la entrada de aire no deseada, lo que permite controlar el consumo de energía sin dejar de ofrecer por ello una entrada acogedora y elegante.

Soluciones para todo tipo de instalaciones y necesidades

Cualquiera que sea el concepto de diseño de su edificio o sus preferencias de mantenimiento, la compañía puede asesorarle para que encuentre la solución más adecuada para su negocio. Las puertas giratorias de cristal de Besam son la solución ideal tanto para instalaciones internas o externas, como para instalaciones individuales o para varias entradas principales. Complete su solución de puertas giratorias con el motor para puertas batientes Besam SW200i, al que no le afectan las condiciones climáticas adversas, lo que lo convierte en una alternativa ideal para discapacitados y personas mayores. También están disponibles atractivas cortinas de aire que complementan la sensación de elegancia de las puertas giratorias de cristal, a la vez que aportan mayor comodidad.

Características de vanguardia

El avanzado selector de modo de la pantalla táctil funciona de manera muy intuitiva. Éste ofrece una representación gráfica de fácil comprensión de la configuración de la puerta, y no es solo el complemento perfecto del sistema de control, sino también un accesorio atractivo de la misma. Con el selector de modo de la pantalla táctil se puede acceder a las estadísticas de uso, comprobar el estado de mantenimiento de la puerta e incluso realizar una serie de pruebas de diagnóstico.

Belleza interior

El sistema de control se integra en la unidad motriz de última generación de las puertas giratorias Besam y está basado en tecnología de vanguardia. Junto con la completa gama de sensores monitorizados que son accesorios estándar en nuestras puertas, ofrece una funcionamiento suave y fiable, totalmente optimizado para la eficiencia y la seguridad personal.

Control vía web

Las puertas giratorias siempre han sido una alternativa cómoda para las personas que visitan edificios. Ahora, con la introducción de las funciones de control vía web, pueden ser igualmente convenientes para quienes están encargados de supervisarlas. Gracias a la tecnología de vanguardia del sistema de control, usted puede configurar y controlar la puerta a través de la interfaz web, independientemente de dónde se encuentre.

Belleza estética

* Puerta giratoria de cristal con luces LED integradas en el techo para crear una entrada impresionante y elegante.

Sostenibilidad

* Mantiene la climatización interior al impedir filtraciones de aire y corrientes no deseadas.

Características de vanguardia

* Rendimiento y funcionamiento mejorados con la unidad motriz de última generación y el selector de modo en pantalla táctil.



Un gran cambio

es sólo un pequeño paso.

Con las soluciones de videovigilancia de Axis para ciudades seguras usted se sentirá más seguro gracias a la visión clara mediante vídeo HDTV a tiempo real allá donde esté. Es fácil coordinar todo el sistema de vigilancia de forma centralizada e incluso compartir el vídeo en vivo.

Además, puede estar seguro de que Axis tiene una solución a prueba de futuro que está lista a día de hoy con la tecnología más avanzada para el día de mañana.

www.axis.com/safecities

AXIS COMMUNICATIONS

2º SEMESTRE 2017

Jornada FORAE Debate

22 de septiembre, Valladolid.

Bajo el título "¿Cómo podemos mejorar nuestros edificios?" el Clúster Mejores Edificios y la AVEBIOM organizan este foro de debate que se celebrará en el marco de Expobiomasa 2017 en la Feria de Valladolid. La jornada contará con representantes institucionales de esta Comunidad. Asimismo se visitarán casos reales ejemplares de edificación y rehabilitación urbana.

mejoresedificios.com

Workplace Conferences

A partir de julio, 3g Smart Group presenta un calendario con 15 conferencias en nuevos destinos. El 11 y 13 de julio Bogotá y Lima, respectivamente. En septiembre San José, Panamá y Santo Domingo. También Lisboa. En octubre, Madrid y Barcelona analizarán el sector Retail. El 24 y 26 de octubre, Bogotá y Lima acogerán la transformación en Educación.

Noviembre comenzará con la transformación en el sector Retail en Buenos Aires; Workplace en Sao Paulo; Educación, también, en Buenos Aires; y se estrenará el Hospitality Desing Conference en Madrid y Barcelona.

www.3gfoundation.com

Media Partner

22 Jornada Técnica sobre Gestión y Mantenimiento de Edificios

5 de octubre, Barcelona

AEM en colaboración con el Colegio de Aparejadores de Barcelona, ha previsto llevar a cabo la 22 jornada el próximo 5 de octubre en el salón de actos del propio Colegio.

www.aem.es

Media Partner

enerTIC Awards

12 de diciembre, Barcelona

Se celebrará la gala de entrega de los Premios a la innovación y tecnología para la eficiencia energética en la era digital en Smart Cities, Smart Energy, Smart Industry 4.0 y Smart Data Center.

www.enertic.org

Media Partner

CIFMers LATAM

Del 28 al 30 de noviembre, Buenos Aires, Argentina

Nueva edición del congreso latinoamericano de Facility Managers que servirá de plataforma de cohesión entre la comunidad de FMgers, proveedores, asociaciones y universidades.

www.cifmers.com

Media Partner

SCEWC

Del 14 al 16 de noviembre

La séptima edición del Smart City Expo World Congress acogerá a expertos internacionales para hablar entorno a las ciudades y el futuro de éstas en distintos ámbitos: Sostenibilidad, TIC, Gobernanza, Movilidad, Seguridad, Economía, etc.

www.smartcityexpo.com

Media Partner

FOROGEn

16 de noviembre, en Madrid

La El Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid acogerá la III edición del Foro Nacional de Gestión Energética – FOROGEn 2017, una cita anual ineludible con la eficiencia energética.

asociacion3e.org/forogen/

Media Partner

ePower&Building

Del 22 al 23 de noviembre, Madrid

ePower&Building se posiciona como el principal instrumento sectorial para el sector de la construcción. Se trata del I Congreso Europeo sobre Construcción, Habitabilidad, Economía y Liderazgo que se celebrará en el Centro de Convenciones Sur de Feria de Madrid.

www.ifema.es/epower_01s

TOTAL SERVICES

CBRE GROUP

CBRE Group es una de las mayores compañías de consultoría y servicios en este sector a nivel mundial. A través de la red de oficinas que CBRE posee en los centros financieros y comerciales más importantes de España, la empresa obtiene información local para alcanzar los resultados más beneficiosos para sus clientes en el mercado nacional. CBRE obtuvo el Premio Euromoney 2012 a la mejor consultora inmobiliaria a nivel global.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Consultora inmobiliaria.**
- **Asset Management.**
- **Global Corporate Services.**
- **Building Consultancy.**
- **Corporate Finance.**
- **Cross Border.**
- **Debt Advisory.**
- **Fondos de Inversión.**
- **Residencial,etc.**

www.cbre.es

APLEONA

Provenientes de la empresa de ingeniería y servicios Bilfinger SE. Desde diciembre de 2016, la división de Building and Facility Services del Grupo Bilfinger SE es ahora Apleona. Nace con dos divisiones: Apleona GVA, división proveedora de servicios de consultoría y Property Management Inmobiliario; y Apleona HSG, previamente Bilfinger HSG y HSG Zander, proveedora de servicios de Facility Management, con un énfasis técnico enfocado a instalaciones críticas, pero con la sensibilidad y expertise en la gestión de las expectativas en los usuarios de los edificios de sus clientes, sean éstas de la ídole que sean.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Facility Management Integrado.**
- **Facility Management Técnico.**
- **Facility Management de Infraestructuras.**
- **Consultoría de Facility Management.**
- **Gestión Energética.**

www.apleona.com

ILUNION FACILITY SERVICES

ILUNION Facility Services es especialista en soluciones profesionales y personalizadas de gestión de servicios en los principales sectores de actividad.

Asimismo, ILUNION es la consolidación del grupo de empresas de la ONCE y su Fundación que cuenta con una plantilla de 32.000 personas, el 35% con discapacidad, y presencia en toda España e Iberoamérica.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Facility Services.**
- **Seguridad.**
- **Mantenimiento Integral.**
- **Limpieza y Medioambiente.**
- **Lavandería y Servicios a Hostelería.**
- ***Outsorcing* y Servicios Industriales.**
- **Contact Center BPO.**

facilityservices.ilunion.com

FERROVIAL SERVICIOS

Ferrovial Servicios es un referente mundial en la provisión eficiente de servicios urbanos, operación, mantenimiento y gestión de instalaciones, así como en la provisión de soluciones medioambientales y en consultoría orientada a la gestión integral de activos de infraestructuras.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Facility Management.**
- **Mantenimiento de infraestructuras.**
- **Valorización de residuos**
- **Eficiencia energética.**
- **Cuidado de la vía pública.**
- **Gestión de residuos.**
- **Limpieza técnica y general.**
- **Gestión de activos.**
- **Mantenimiento y limpieza industrial.**

www.ferrovialservicios.com

CLECE

Clece gestiona un modelo de negocio diversificado y en constante crecimiento. Desde España, Portugal y Reino Unido trabajan más de 73.000 personas comprometidas para mejorar la calidad de vida de las personas, mantener y hacer más eficientes sus edificios; y cuidar y proteger el entorno de las ciudades y patrimonio natural.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **A las personas:**
  restauración, educativos y sociales
- **A la ciudad y su entorno:**
  residuos, alumbrado y medioambiente
- **A los edificios:**

limpieza	seguridad	auxiliares
energéticos	CRA	jardinería
mantenimiento	logística	facility

www.clece.es

GRUPO EULEN

Grupo Eulen es una de las compañías más importantes en España en la prestación de servicios generales a empresas y son especialistas en actividades de Facility Management & Services.

La firma se ha adaptado a la estrategia de sus clientes reduciendo los costes y encargándose de la gestión y operación de las propiedades, etc.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- Limpieza.
- Logística.
- Jardinería.
- Gestión de residuos.
- Servicios auxiliares.
- Seguridad.

www.eulen.com

ACCIONA

acciona Service

ACCIONA Service tiene más de 50 años de experiencia y es uno de los primeros operadores en el mercado del Facility Management/Facility Services. Cuenta con una organización basada en una alta especialización y enfocada a las necesidades del cliente, donde la innovación tecnológica y de procesos es imprescindible para ofrecer servicios más eficientes.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- Limpieza.
- Mantenimiento.
- Servicios logísticos internos.
- Jardinería.
- Servicios auxiliares y *Business Process Outsorcing*.

www.acciona-service.es

IMAN

IMAN

IMAN es un grupo empresarial con más de 25 años de experiencia que ofrece soluciones especializadas en el área de Facility Management (seguridad, servicios auxiliares, mantenimiento y limpieza) y en la de Recursos Humanos (trabajo temporal, selección y formación). Además dispone de líneas especializadas en sectores como la industria alimentaria, la logística, la hostelería o la automoción.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- Facility Management (seguridad, servicios auxiliares, mantenimiento y limpieza)
- Consultoría en eficiencia energética
- Recursos Humanos (trabajo temporal, selección y formación)
- Outsourcing (sector industrial, hotelero y comercial)

www.imancorp.es

GRUPO NORTE

Grupo Norte es una compañía especializada en la prestación de servicios con más de 40 años de experiencia. compromiso, cercanía e innovación en procesos conforman los principales rasgos diferenciales de su propuesta de valor.

www.grupo-norte.es

MULTISERVICIOS

SODEXO

sodexo
SERVICIOS DE CALIDAD DE VIDA

Sodexo, empresa especializaza en la prestación de soluciones integrales de servicios en todo tipo de clientes, se fundó en 1966 en Marsella, por Pierre Bellon.

Presente en 80 países, Sodexo ofrece una exclusiva combinación de servicios On-site, servicios de beneficios e incentivos y servicios a la persona y a domicilio a más de 75 millones de consumidores cada día. A través de una oferta de 100 servicios diferentes, Sodexo ofrece a los clientes una oferta integrada de servicios innovadores.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- Facility Management.
- Limpieza.
- Mantenimiento.
- Jardinería.
- Restauración.
- Seguridad.
- Servicios auxiliares.

www.es.sodexo.com

GRUPO OHL

OHL Servicios

OHL Servicios, división del Grupo OHL está especializada en servicios a las personas y a las infraestructuras, así como en la gestión, operación y mantenimiento de infraestructuras públicas y privadas. Ofrece soluciones de la máxima calidad a través de su filial de cabecera, OHL Servicios-Ingesan, en las áreas de Facilities Management, servicios urbanos y servicios sociosanitarios.

PRESTACIÓN DE PRODUCTOS:
- Facilities Management: limpieza, mantenimiento de instalaciones y edificios, eficiencia energética y servicios auxiliares.
- Servicios sociosanitarios: asistencia y cuidado en domicilio, gestión de residencias, pisos tutelados y servicios especializados.
- Servicios urbanos: limpieza de vías públicas, gestión de residuos, conservación de zonas verdes, mantenimiento de mobiliario urbano, alumbrado público y de infraestructuras de la vía pública en general.

www.ohlservicios.com

GRUPO SIFU

gruposifu
Facility Services & Management

Grupo Sifu es el Centro Especial de Empleo líder en la prestación de Facility Services socialmente responsables. Con más de 20 años de experiencia y más de 4.500 profesionales, el 87% con algún tipo de discapacidad, contamos con más de 1.600 clientes del ámbito público y privado y estamos presentes en todo el territorio nacional.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- Facility Management.
- Facility Services.
- Servicios Auxiliares Servicios Auxiliares.
- Limpieza Servicios Medioambientales
- Suministros.
- Consultoría

www.gruposifu.com

CLARO SOL FS

Claro Sol Facility Services es un grupo hispano-alemán con actividades en las distintas áreas de la gestión de inmuebles y servicios como son: mantenimiento integral de inmuebles, limpieza, logística interna, servicios auxiliares y Facility Management.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Limpieza.**
- **Logística.**
- **Restauración colectiva.**
- **Jardinería.**
- **Gestión de residuos.**
- **Mantenimiento.**
- **Obras.**
- **Servicios de hostelería.**
- **Servicios auxiliares:** consejería, plagas, control de acceso, recepcionistas y portería.

www.clarosol.es

SERVISECURITAS

Servisecuritas es una compañía del Grupo Securitas que cuenta con 20 años de experiencia y 4.000 empleados. Está especializada en ofrecer distintos tipos de servicios auxiliares que resultan imprescindibles para el buen funcionamiento de las empresas y su objetivo es prestar bienestar dentro de las organizaciones.

PRESTACIÓN DE PRODUCTOS:

- **Recepción.**
- **Acogida de visitas.**
- **Atención telefónica.**
- **Control y estadísticas de la ocupación del edificio.**
- **Conserjería.**

www.servisecuritas.es

GRUPO BARROSO

Grupo Barroso es una empresa de servicios auxiliares y que cuenta con más de 25 años de experiencia en sector.

La compañía, formada por un equipo profesional altamente cualificado, está especializada en el control de accesos y en la prestación de servicios en general.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Control de accesos.**
- **Conserjes.**
- **Porteros.**
- **Parkings.**
- **Limpiezas.**
- **Recepcionistas.**
- **Aparcacoches.**
- **Servicios auxiliares.**

www.grupobarrosobarcelona.com

SAMSIC

Samsic Iberia nace en 2006 como resultado de la integración de distinstas empresas de limpieza y servicios. A lo largo de estos años se han sumado a un único proyecto de ámbito estatal capitaneado por el Grupo Europeo Samsic.

www.samsic.es

SERVIMIL

Servimil es una empresa española con experiencia en el sector de la limpieza integral de todo tipo de edificios, oficinas, grandes superficies, fábricas, laboratorios y hospitales.

www.servimil.com

PARA ANUNCIARSE EN ESTE DIRECTORIO DE EMPRESAS, CONTACTE CON

marketing@borrmart.es

CONSULTORÍA TIC EN FM

TBA FACILITIES

TBA Facilities, perteneciente al Grupo TBA, es una compañía dedicada a la gestión integral de proyectos, construcción y explotación. También ofrece una gestión técnica delegada de activos inmobiliarios y gestión de espacios y nuevas implantaciones.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Gestión de servicios.**
- **Gestión y dirección de proyectos.**
- **Gestión de espacios.**
- **Gestión energética y sostenibilidad.**
- ***Workplace*.**

www.gruptba.com

CREA SOLUCIONES

Crea Soluciones Inteligentes es una empresa dedicada a la consultoría de procesos e implantación de soluciones tecnológicas aplicadas a todo el ciclo de vida de los activos inmobiliarios, industriales e infraestructuras. También, ofrece una amplia gama de servicios de apoyo a los gestores de inmuebles.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Consultoría en Facility Management:** Re-ingeniería de procesos, planificación estratégica de espacios; diseño e implantación de catálogos de servicios de FM y de cuadros de mando, etc.
- **Soluciones de Software:** Consultoría en selección e implantación de soluciones BIM, CAFM, IWMS, GMAO. Diseño e implantación de soluciones *Business Intelligence* aplicadas a todas las fases del ciclo de vida de los activos.

www.creasoluciones.es

TBK

TBK es una empresa independiente de consultoría y control de gestión en servicios generales y mantenimiento en edificios. Asimismo, TBK desarrolla toda la rama de eficiencia energética abarcando todas las etapas, desde la realización de auditorías energéticas y propuesta de mejoras, hasta la financiación para ejecución del proyecto y su mantenimiento.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Consultoría y asistencia técnica en FM.**
- **Control de gestión.**
- **Formación**
- **Eficiencia energétic**a (auditorías, proyectos ejecutivos, supervisión técnica y financiación de las intervenciones).

www.tbk.es

GRUPO CHILLIDA

Grupo Chillida es una empresa que gestiona la eficiencia energética y fabricación de unidades de climatización y refrigeración.

La compañía, que opera tanto en el sector público como privado, cuenta con 19 años de experiencia en FM.

www.chillida.es

SIEMENS

Siemens es una multinacional de origen alemán con presencia en nuestro país desde 1895. La compañía está presente en los sectores de industria, energía, *healthcare* e infraestructuras y ciudades. Asimismo, ofrece soluciones integrales, innovadoras y sostenibles en diferentes áreas.

www.siemens.com

PARA ANUNCIARSE EN ESTE DIRECTORIO DE EMPRESAS, CONTACTE CON

marketing@borrmart.es

TIC EN FM

SERVICEONE®-SII CONCATEL

SII Concatel forma parte del grupo SII, multinacional dedicada a la provisión de servicios TIC e ingeniería para la gestión empresarial. En el ámbito del FM&FS destaca por su herramienta ServiceONE®, la solución *smart* para la gestión de infraestructuras y servicios.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ServiceONE® : herramienta smart para la gestión de infraestructuras y servicios.
- MeasureONE: solución integrada con ServiceONE® para la gestión de la eficiencia energética.
- MobileONE: solución de movilidad de ServiceONE® para iOS y Android.
- SmartHotelONE – es la solución integral de ServiceONE® para el sector hotelero, una solución que proporciona información útil y en tiempo real sobre activos, consumos, servicios y necesidades del edificio, y, además, escucha, filtra y categoriza las opiniones y críticas que el cliente publica en la red acerca del hotel.

www.sii-group.es / www.serviceone.es

TESA ASSA ABLOY

Tesa Assa Abloy es uno de los principales fabricantes y proveedores españoles de soluciones de cierre y tecnología de control de accesos para los mercados residenciales e institucionales, así como es uno de los lideres en soluciones para apertura de puertas, dedicadas a satisfacer las necesidades de seguridad y conveniencia del usuario final.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Sistemas de control de accesos.**
- **Sistemas de cierre de seguridad.**
- **Soluciones tecnológicas de identificación.**
- ***Property Management* residencial, universidades, colegios, aeropuertos, hospitales, hoteles, instituicones,oficinas, etc.**

www.tesa.es

ROSMIMAN

Rosmiman Software Corporation es actualmente un proveedor de referencia en el sector de soluciones de Gestión de Activos para el Facility Management y las Smartcities en España, llevando a cabo los proyectos más relevantes y significativos de nuestro país, tanto del sector privado como público. .

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Consultoría en Facility Management.**
- **Certificaciones:** Certificado TÜV ID 9105073856. Certificación TÜV RHEINLAND ISO 9001:2008. Certificación TÜV RHEINLAND ISO/IEC 15504. Certificación TÜV RHEINLAND ISO/IEC 12207 es.

www.rosmiman.com

FREEMATICA

Freematica es una empresa que ofrece soluciones informáticas para la gestión empresarial. Unos servicios muy demandados por las compañías que necesitan aglutinar toda la información de su negocio en un único sistema de información.

www.freematica.com

FAMA SYSTEMS

Fama Systems es una de las empresas líderes y pioneras en España en lo que respecta al desarrollo, implantación y mejora continua (I+D) de sistemas de información propios que cubren todas las necesidades funcionales del Facility Management.

www.fama-systems.com

FIBERNET

Fibernet desarrolla y fabrica productos con tecnología propia de equipamiento de transporte y monitorización por Fibra Óptica. Actualmente cuenta con dos líneas de negocio consolidadas. Por un lado el transporte óptico, orientado a la conectividad de redes por fibra y a servicios de data center y disaster recovery. Y por otro lado la línea de monitorización enfocada a la seguridad y la integridad de la fibra.

Fibernet dispone de un Centro de Datos propio desde el que ofrece soluciones de conectividad óptica y servicios globales de continuidad de negocio con garantías de inviolabilidad y seguridad.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Soluciones para el transporte óptico.**
- **Soluciones de monitorización.**

www.fibernet.es

BESAM

Assa Abloy Entrance Systems es la división de Assa Abloy, especialista en soluciones globales de acceso automático para el flujo eficiente de bienes y personas en las aplicaciones comerciales e industriales. Cuenta con 7.600 empleados en todo el mundo y plantas de fabricación propias en Europa, Corea, EE.UU. y China. Assa Abloy Entrance Systems ofrece un gran número de productos y servicios a una clientela global en más de 75 países. Con sus marcas de producto Besam, Crawford, Albany y Megadoor, ofrece soluciones peatonales e industriales completas.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Puertas automáticas peatonales.**
- **Puertas automáticas industriales.**
- **Equipamiento para muelles de carga.**
- **Servicio de mantenimiento, reparación y modernización.**

www.besam.com

SIGE21

Sige21 es una empresa española de programación especializada en el sector del mantenimiento. Programan soluciones a medida y comercializan productos orientados a resolver la gestión del mantenimiento en tres tipos de empresas: propietaria de locales comerciales (patrimonio distribuido), propietaria de grandes locales y empresas mantenedoras.

PRESTACIÓN DE PRODUCTOS:

- **SigePro: producto especializado para empresas de patrimonio distribuido.**
- **SigeMan: producto especializado para empresas de mantenimiento.**
- **SigeMao: producto especializado para propiedades de grandes locales.**

www.sige21.com

TELEFÓNICA

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil y número de clientes. La entidad se está transformando en una 'Telco Digital' con el objetivo de adaptarse y transformarse ante las nuevas realidades tecnológicas.

www.telefonica.com

SCHNEIDER ELECTRIC

Schneider Electric, especialista global en gestión de la energía y con operaciones en más de 100 países, ofrece soluciones integrales para diferentes segmentos de mercado, ostentando importantes posiciones en energía e infraestructuras, industria, edificios y centros de datos, así como con presencia en el sector residencial.

www.schneiderelectric.es

CPD

GLOBAL SWITCH

Global Switch es un proveedor de centros diseñados específicamente para el almacenamiento de infraestructuras de telecomunicaciones, servidores y subsistemas de almacenamiento. Los centros de datos neutrales de Global Switch ofrecen entornos operativos robustos ideales para infraestructuras y equipamientos TI, proporcionan la adaptabilidad, conectividad, energía eléctrica y climatización adecuada.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Provisión de instalaciones.**
- **Mantenimiento preventivo.**
- **Colocación.**
- **Salas de datos compartidas.**

www.globalswitch.es

GESTIÓN DOCUMENTAL

THE MAIL COMPANY

The Mail Company es una empresa especializada en la consultoría y el desarrollo de soluciones personalizadas en los ámbitos de la Transformación Digital, Expediciones y Facility Services.

Su misión es ayudar a las empresas y comunidades de negocios a optimizar sus recursos, proporcionándoles soluciones y herramientas a medida para facilitar la gestión eficaz de los servicios externalizados y el control de sus presupuestos.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Consultoría en Transformación Digital, Expediciones y Facility Services.**
- **Soluciones de Trasformación Digital: cartelería, oficina sin papeles, comunicaciones certificadas online, contratos y SEPA online.**
- **Expediciones.**

www.themailcompany.es

IRON MOUNTAIN

Iron Mountain es una compañía de custodia y gestión de la información que ofrece sus servicios a más de 156.000 empresas en 36 países de los cinco continentes, custodiando, protegiendo y gestionan su información.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Gestión y custodia de archivos.**
- ***Backup* y recuperación de datos.**
- **Escaneado y digitalización.**
- **Destrucción segura.**
- **Gestión de la propiedad intelectual.**

www.ironmountain.es

PARA ANUNCIARSE EN ESTE DIRECTORIO DE EMPRESAS, CONTACTE CON

marketing@borrmart.es

CLIMATIZACIÓN

DAIKIN

Daikin es una de las empresas líderes en sistemas de climatización en España que ofrece cobertura a todo el territorio nacional. En este sentido, la marca cuenta con la más amplia y diversificada gama de productos, que van desde los sistemas de aire acondicionado tecnológicamente más avanzados del mercado, a las soluciones de calefacción basadas en la máxima eficiencia energética.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Equipos domésticos.**
- **Sistemas comerciales o semindustriales (como el VRV).**
- **Grandes enfriadoras industriales.**
- **Sistemas de ventilación para la renovación y la recuperación de energía en los edificios.**
- **Purificadores de aire.**
- **Integración en la domótica en los hogares, etc.**

www.daikin.es

GESTIÓN DE ESPACIOS

DIADEC

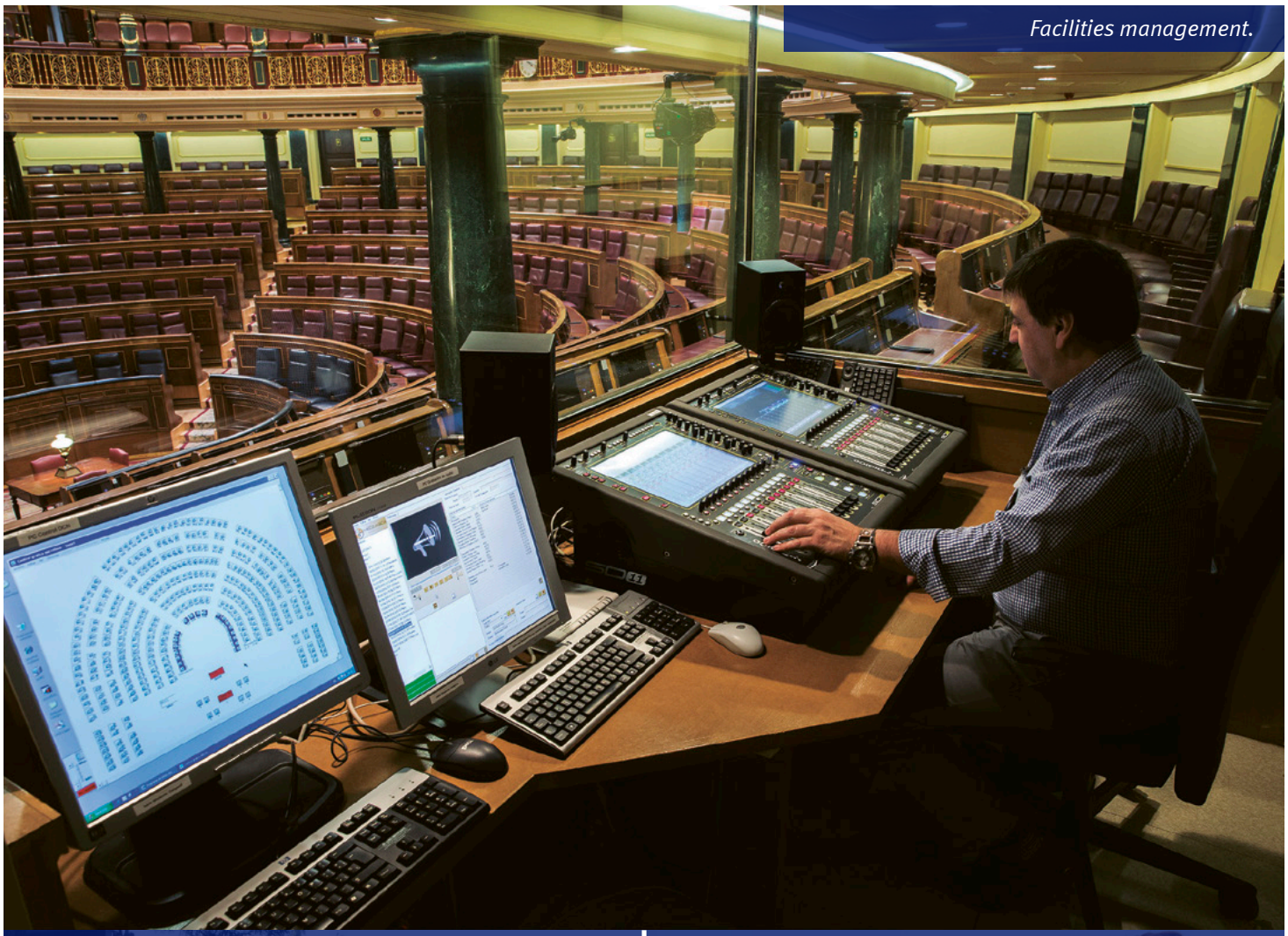
Diadec cuenta con más de 20 años de experiencia y se ha convertido en una de las empresas líderes de la industria de la construcción en España en el ámbito del *fit out* en Retail, Oficinas Corporativas y Hospitality. Forma parte de la multinacional inglesa ISG, lo que le ha permitido abrir sus capacidades a más territorios, ofreciendo resultados contundentes fuera de nuestras fronteras.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- **Servicios de fit out especializados en Retail, Oficinas Corporativas y Hospitality.**

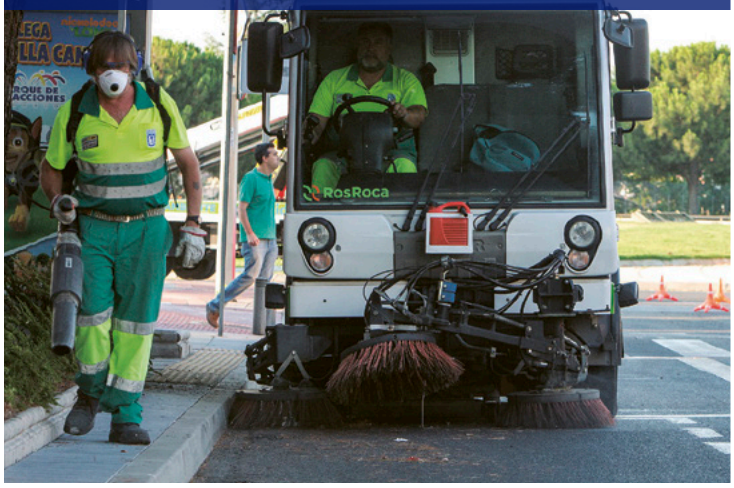
www.diadec.es





Facilities management.

Servicios urbanos.



Servicios sociosanitarios.



OHL Servicios

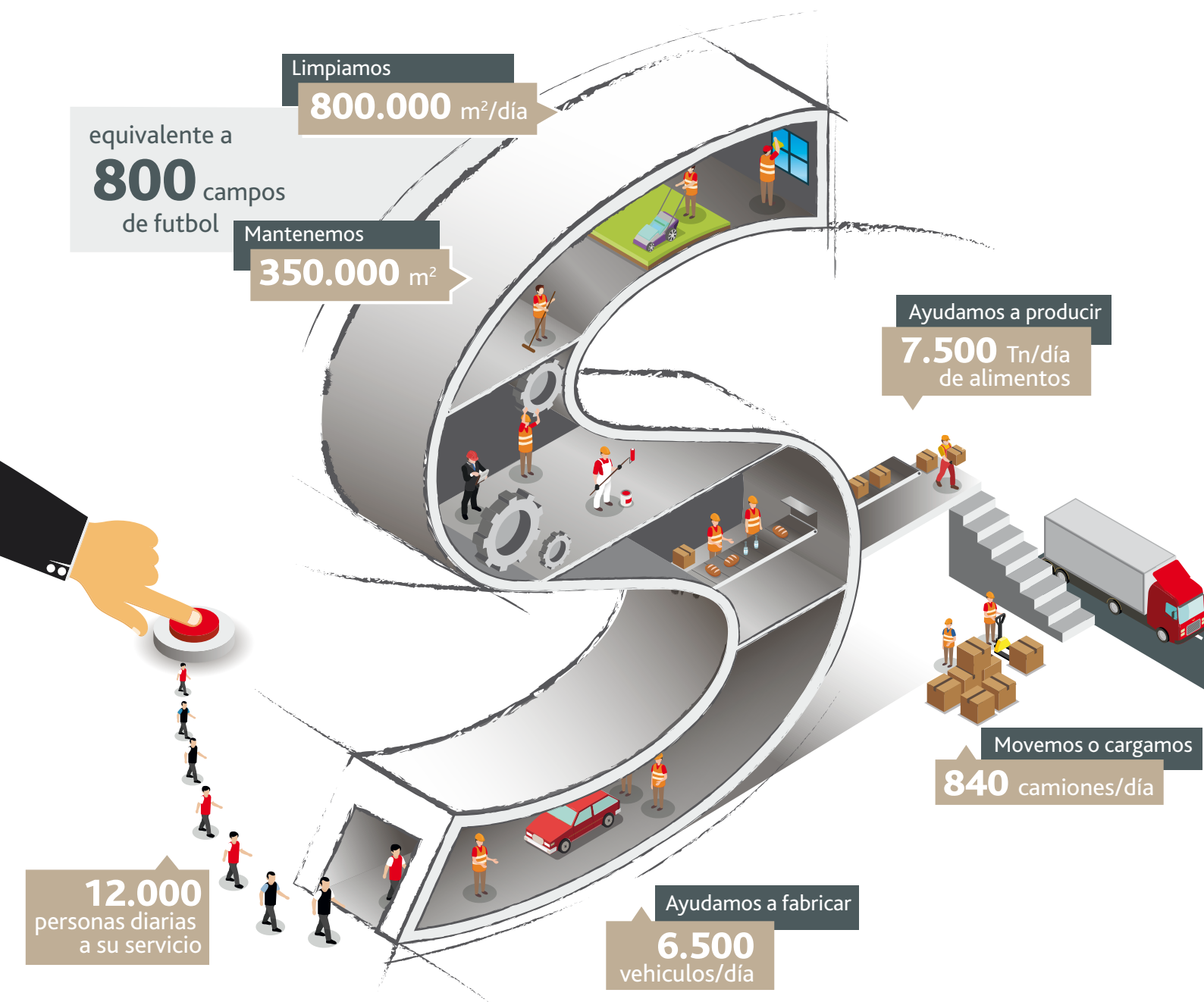
www.ohlservicios.com

Servicios a las **personas**
y a las **infraestructuras**

acciona
Service

Facility Services

Siempre a su servicio



ACCIONA Service
C/Anabel Segura 11, Edificio D
28108 Alcobendas (Madrid)
Teléfono: (+34) 91 142 03 00
Atención al cliente: 902 09 26 00

facilityservices@acciona.com
www.acciona-service.es