

# El libro del Facility Management

## Índice de temas y autores

Capítulo	Tema	Autores
1. Introducción	1.1. Origen de una disciplina	Enrique Chardon
	1.2. Competencias y habilidades del Facility Manager	Álvaro G. Feuerman
2. La gestión del FM	2.1. Estrategias y modelos de gestión	Julián Albinati
	2.2. Outsourcing	Vanesa Pirani
3. La gestión patrimonial	3.1. Real Estate Planning	Rafael Nolasco   Carlos Burgos
	3.2. Property Management	Víctor Yau
4. Planificación y gestión del espacio	4.1. Project Management	Javier Mosquera   Manuel Soler
	4.2. Space Planning	María Cristóbal
	4.3. Tendencias en espacios de trabajo	Víctor Feingold   Priscila Bertiz
	4.4. Construcción y remodelación	Aní Rubinat
	4.5. Relocalización y mudanza	Pablo Holassian
	4.6. Change Management	José Luis Sánchez Concha
	4.7. Teletrabajo	Fabio Boggino
5. Operación y mantenimiento	5.1. El ciclo de vida de los activos	Pedro Halle   Facundo Gago
	5.2. El aseguramiento de la calidad	Pedro Brumovsky
	5.3. Eficiencia energética	Claudio Blum
	5.4. Aislación térmica	Marilitta Giuliano
6. Seguridad y salud	5.5. Edificios y sistemas inteligentes	Sergio Ferrari
	6.1. Seguridad y salud en el trabajo	Rubén Gueler
7. IT y herramientas informáticas	6.2. Planes de evacuación y contingencia	Rubén Gueler
	7.1. Herramientas informáticas de soporte	Julián Albinati
	7.2. Data Centers	Carlos Morard
	7.3. Continuidad operativa en Centros de Cómputos	Hugo Bertini
8. Desarrollo sostenible	7.4. Continuidad operativa   UPS	Claudio Blum
	8.1. Responsabilidad Social Empresarial	Carlos Leyton
	8.2. Estrategias de reutilización y reciclado	Laura Lanzillotta   Aniceto Sanabria

# Reseña

## 1.1. Origen de una disciplina

¿Dónde y cuándo tuvo su origen el Facility Management? Un recorrido que abarca desde su nacimiento hasta su desarrollo como disciplina reconocida internacionalmente, nos muestra los factores que han tenido influencia y peso sobre su avance en la región.

## 1.2. Competencias y habilidades del Facility Manager

El Facility Management abarca e integra muchos y muy variados conceptos. En este capítulo se enuncian las competencias que debe poseer un buen FM para convertirse, ante todo, en un *Manager*, siempre alineado con la Dirección de la empresa y orientado hacia el cliente.

## 2.1. Estrategias y modelos de gestión

En este capítulo se exploran algunas de las opciones de las que dispone el Facility Manager para adquirir las competencias necesarias a fin de brindar al cliente un nivel de servicio acorde con sus expectativas y posibilidades.

## 2.2. Outsourcing

Las empresas siempre están en la búsqueda de soluciones que mejoren los niveles de productividad y ventaja competitiva. En este marco, el *outsourcing* se presenta como una herramienta que permite alcanzar el balance óptimo entre los recursos propios, internos y externos, maximizando los resultados.

## 3.1. Real Estate Planning

La economía globalizada genera cambiantes requerimientos de espacio en las empresas. El *Real Estate Planning* constituye el marco de decisión óptimo para definir los pasos más convenientes a seguir en este sentido. El rol del Facility Manager como clave para estudiar, analizar y elaborar esta estrategia.

## 3.2. Property Management

Un claro dominio sobre las diferencias entre Property y Facility Management permite analizar mejor las necesidades de cada propietario, elegir la mejor opción

para administrar el inmueble y así poder preservarlo, mantenerlo y cuidarlo mediante la implementación de las mejores prácticas.

#### **4.1. *Project Management***

Asignar recursos sin tener claros los objetivos es una de las principales razones por las que los proyectos no llegan a buen puerto. Un enfoque que permita lograr una organización integrada de todas las partes involucradas nos ayudará a alcanzar las metas fijadas.

#### **4.2. *Space Planning***

El Space Planning permite la optimización de un proyecto para lograr la mayor rentabilidad del mismo y ayuda a las empresas a sacar las conclusiones necesarias para tomar cualquier tipo de decisión relativa a la utilización de sus espacios.

#### **4.3. *Tendencias en espacios de trabajo***

Hablar de tendencias en espacios de trabajo es hablar de lo que está pasando aquí y ahora en nuestra sociedad. El hecho espacial es el reflejo de cambios más profundos que se están sucediendo en forma continua en el mundo contemporáneo. Un tema sobre el cual el FM debe actualizarse permanentemente.

#### **4.4. *Construcción y remodelación***

La ejecución de la obra insume muchas veces más del 90% de la inversión total de un proyecto, por lo que la gestión y la ejecución de la misma resultan clave para el cumplimiento de los objetivos. El arquitecto o empresa responsable debe trabajar en forma mancomunada con el FM para lograr llegar a buen puerto.

#### **4.5. *Relocalización y mudanza***

Una mudanza implica una carga de stress muy importante desde el punto de vista emocional. Es posible atenuar sus efectos negativos brindando pautas de acción para paliar su impacto, identificando y actuando sobre las causas que generan incomodidades.

#### **4.6. *Change Management***

La naturaleza del trabajo está cambiando drásticamente y por lo tanto también lo hacen los espacios donde trabajamos; esto trae un elemento de resistencia que es natural en el ser humano. Una buena gestión del cambio incentivará el apoyo y minimizará la resistencia, de modo que la transición ocurra rápida y fácilmente.

## 4.7. Teletrabajo

El teletrabajo aprovecha las nuevas tecnologías y mueve el trabajo hacia los trabajadores en lugar de que los trabajadores se muevan hacia el trabajo. Este es un nuevo paradigma que las compañías tienen que aceptar y conocer, si quieren bajar los altos costos de operación.

### 5.1. El ciclo de vida de los activos

Una buena planeación del presupuesto deberá tomar en consideración el estado de los equipos (activos) para decidir cuál será la estrategia más conveniente: reemplazo, *retrofit*, o simplemente ampliar el espectro de los mantenimientos a fin de conservarlos controlados y en buena condición de funcionamiento.

### 5.2. El aseguramiento de la calidad

Una de las leyes de Murphy dice: *“Si algo ha de pasar, pasará en el momento menos adecuado”*. Por ello, el Facility Manager debe cuidar permanentemente el cumplimiento de las premisas de calidad establecidas para cada procedimiento o proceso en particular, a fin de que el servicio resulte sustentable en el tiempo.

### 5.3. Eficiencia energética

En el contexto de la situación energética mundial, el Facility Manager debe alinearse con los objetivos de la Eficiencia Energética: reducir la utilización de energías no renovables y aprovechar el uso de energías renovables, ahorrar dinero, mejorar la calidad de vida y la imagen corporativa. En este capítulo encontrará algunas estrategias que ayudarán a cumplir con esta meta.

### 5.4. Aislación térmica

El aislamiento térmico es la forma más eficaz de ahorrar energía en los edificios ya que reduce las pérdidas de calor y es una forma pasiva de ahorro a partir de las propiedades constructivas. Aquí se expone una amplia variedad de soluciones para aplicar no sólo en edificios nuevos sino también en construcciones existentes.

### 5.5. Edificios y sistemas inteligentes

Es importante conocer cuáles son los factores y necesidades que motivan la creación y el desarrollo de un edificio inteligente. Este capítulo nos ayudará a comprender qué soluciones existen en el mercado actual, qué resultados se obtiene de su aplicación y cuáles son los puntos clave a considerar a la hora de operar, remodelar, especificar o adquirir un edificio inteligente.

## 6.1. Seguridad y salud en el trabajo

Todas las obras en las que se realicen tareas de construcción presentan peligros para las personas que en ellas se desempeñan, y por ende deben evaluarse los riesgos a los que están expuestas. Una correcta evaluación del riesgo permitirá aplicar controles que los minimicen.

## 6.2. Planes de evacuación y contingencia

Las contingencias suceden en la vida diaria. Si sabemos que un siniestro tiene alguna probabilidad de ocurrir, debemos elaborar un programa de trabajo para que las personas adecuadas se entrenen y desarrollen habilidades y actitudes seguras para actuar en ese momento.

## 7.1. Herramientas informáticas de soporte

Las herramientas informáticas de FM abarcan todos los procesos que este equipo desarrolla y pueden ser integradas con las plataformas corporativas y con otras tecnologías de soporte a esta función. En este capítulo veremos una descripción de las funcionalidades que una herramienta de FM debe incluir a los efectos de integrar los diferentes procesos e interlocutores.

## 7.2. *Data Center*

Así como las fábricas fueron los íconos de la era industrial, los *Data Center* serán los íconos de la sociedad de la información. Dado que esta inversión de capital tiene un gran impacto al momento de ser ejecutada es preciso que su enfoque sea tratado como una inversión estratégica y no como una adquisición tradicional.

## 7.3. Continuidad operativa en Centros de Cómputos

¿Cuál es el impacto de la caída de un Centro de Cómputos en el negocio? El presente capítulo pretende ilustrar sobre los distintos actores, dispositivos, componentes, procesos y procedimientos que se deben tener en cuenta para mantener la continuidad operativa de un Centro de Procesamiento de Datos.

## 7.4. Continuidad operativa | UPS

Con la mayor utilización de las redes informáticas la importancia de la protección de los sistemas contra todo disturbio en el suministro eléctrico se ha convertido en indispensable. Es necesario asegurar energía limpia y continua a los sistemas críticos, pensar en la mejor solución, y evaluar la mejor ecuación costo-beneficio.

## 8.1. Responsabilidad Social Empresarial

El equipo de FM es un componente clave para poner en marcha temas de Responsabilidad Social dentro de la organización: el bienestar de los trabajadores, el medio ambiente, la sostenibilidad de los proyectos y la calidad con la que estos son planeados y puestos en operación, pueden ser abordados con éxito desde esta perspectiva.

## 8.2. Estrategias de reutilización y reciclado

A través de estas prácticas, las actividades empresarias pueden reorientarse hacia la preservación del medio ambiente a fin de generar valor agregado, tangible e intangible, en una nueva cadena de valor que construya profundas conexiones con clientes, empleados, proveedores, accionistas y con la sociedad en general.

**AbsisConsulting**  
FACILITIES AND WORKPLACE MANAGEMENT

**BALKO**

interieur forma **Knoll**

**KNAUF**

