



FACILITY
MAGAZINE

AÑO 3

JULIO 2003
ISSN 1666-3446

Nº 5

ARGENTINA PESO (ARS) \$ 12 - BRAZIL \$ 5,15 - CHILE
\$ 1,490 - COLOMBIA \$ 5,000 - MEXICO \$ 20 - PERÚ \$ 8 -
ESTADOS UNIDOS \$ 2,30 - VENEZUELA \$ 2,000.



RELOCALIZACIÓN

¿DÓNDE, CÓMO Y POR QUÉ?

PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y PRODUCTIVIDAD



RELOCALIZACION

¿DÓNDE, CÓMO Y POR QUÉ?



PRESENTE Y PERSPECTIVAS

FACILITY MANAGEMENT EN EL PERÚ



FM BENCHMARKING

CONCEPTOS GENERALES DE
IMPLEMENTACIÓN



INTERVIEW

ENTREVISTA A AURELIO FROHAN

ÚNICO MEDIO DE DIFUSIÓN DE LA
SOCIEDAD LATINOAMERICANA DE FM
ÚNICO MEDIO DE FM EN ESPAÑOL

DALUX^{MR}

ENERGIA • DATOS • COMUNICACIONES S.A.

Redes de Datos • Categorías 5 y 6

Cableado Estructurado

Fibras Ópticas

Sistemas de Energía

Seguridad

Lavalle 730 5° (C1047AAP) Capital Federal

Tel. Fax: 4322.0913 (Rotativa)

E-mail: dalux@sinectis.com.ar

AVAYA



EDITORIAL

Unos meses antes de que terminara el año 2002 y en medio de la mayor crisis política y social que tengamos memoria, la continuidad del capítulo argentino del IFMA (International Facility Management Association) peligraba debido a la imposibilidad de la mayoría de los miembros de abonar una matrícula que no había sido pesificada, ni tampoco reducida, como la mayoría de nuestros ingresos.

Después gestiones tan numerosas como infructuosas ante el headquarter del IFMA, el certificado de defunción del capítulo local estaba redactado. Allí surgió la idea de impulsar una nueva asociación —la SLFM (Sociedad Latinoamericana de Facility Management)— que nos agrupara y que estuviera más en sintonía con la realidad con la que nos enfrentamos día a día, y que había quedado en ese momento más crudamente diferenciada que nunca, de la que viven los países desarrollados.

La dedicación de varias personas, y el apoyo de muchas otras, convirtieron a este emprendimiento en un éxito.

Una página web, tres jornadas desarrolladas, capítulos iniciados en Argentina, Uruguay, Perú y Chile, diez empresas patrocinantes y más de sesenta miembros, son sólo algunos de los números del suceso.

Facility Magazine, como medio gráfico de difusión de la SLFM, seguirá apoyando este proyecto que nos llena de satisfacciones. La EXPOFM que se está organizando para fin de año, será sin duda la frutilla que corone el postre.

Víctor Feingold
Arquitecto
Director FM

Proyectos especiales. División empresas. Una idea de la europea, líder en decoración de interiores. Para decorar, refaccionar o dar mantenimiento a empresas y corporaciones. Con un equipo de profesionales especialmente capacitados para brindarle todo el asesoramiento y las soluciones necesarias para transformar su espacio en un lugar pensado para trabajar.

STAFF

Director
Víctor Feingold, Arquitecto

Coordinación General
Gabriela Contardi, Arquitecta

Edición
Osvaldo P. Amelio Ortiz, Arquitecto

Comité Editorial
Lic. Fernando Lix Klett

Diseño y Producción
www.janttiortiz.com

Arte
Andrea Rodríguez Vidal Dg

Coordinación de Medios
Cecilia Berasay

Fotografía e ilustración
Producción FM

Corrección
Susana Duro

Facility Magazine es una publicación de
CONTRACT RENT S.A. Tucumán 117 - 1º piso
Buenos Aires, Argentina. Telefax +54 (11) 4516-0722
info@facilitymagazine.com.ar • ISSN 1666-3446
Registro de la Propiedad Intelectual en trámite.
Todos los derechos reservados.
Prohibida su reproducción total o parcial.
Si bien los editores seleccionan el material presentado,
las notas firmadas reflejan de cualquier manera la
opinión de los autores sobre los temas tratados, por lo
que su publicación no significa aceptación plena por
parte de la revista de todo o parte de lo expuesto.
La responsabilidad por el contenido de los avisos
publicitarios corre por cuenta de los respectivos
anunciantes.

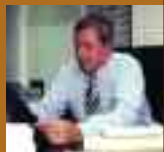
info@facilitymagazine.com.ar

INDICE

RELOCALIZACIÓN
¿DÓNDE, CÓMO Y POR QUÉ?
PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y PRODUCTIVIDAD



INTERVIEW
ENTREVISTA A AURELIO FROJAN



FM BENCHMARKING
CONCEPTOS GENERALES DE IMPLEMENTACIÓN



VOITH PAPER
FACILITY MANAGEMENT EN BRASIL

24 PRESENTE Y PERSPECTIVAS
FACILITY MANAGEMENT EN EL PERÚ

28 HABLEMOS DE RUIDO



32 AMBIENTES TECNOLÓGICOS
SEGURIDAD INFORMÁTICA

SPACE PLANNING
ARCHIVOS DESLIZANTES

42 CUANDO LA COMIDA RIGE A LA RAZÓN
UNA PROBLEMÁTICA EN LA OFICINA DE HOY

36



Obra: INEBA

Si piensa decorar o transformar su empresa, hay una sola medida que necesita tomar.

la europea

PROYECTOS ESPECIALES
4814-0123 • www.laeuropea.com
corporate@laeuropea.com



SILLONES



PUESTOS DE TRABAJO



MUEBLES ESPECIALES



**CHARLONE 5013 - (1653)
VILLA BALLESTER
TEL 4738-9226 - BUENOS AIRES
KREART@CIUDAD.COM.AR**



AGENDA Y NOVEDADES



**19 - 21 de octubre de 2003
IFMA'S WORLD WORKPLACE,
DALLAS CONVENTION CENTER**

El evento más importante del IFMA se realizará en Dallas, Texas durante los días 19, 20 y 21 de octubre del corriente año; a pesar de que la fecha aún parece lejana, decidimos incluirla en esta agenda ya que es conveniente anticipar reservas, entrevistas y contactos comerciales para que el evento resulte una verdadera herramienta de negocios para quienes decidan su participación en él. Tratándose del show que concentra la mayor audiencia de los profesionales más altamente clasificados de la actividad y del mundo, recomendamos informarse acerca de las múltiples actividades en la página www.ifma.org.



JORNADAS SLFM

La Comisión de Eventos, difusión y marketing de la Sociedad Latinoamericana de Facility Management, les agradece haber participado en la 1ª Jornada del 2003, realizada el 9 de Abril, con más de 80 participantes. Les informamos que ya se encuentran en nuestra Web: www.slfm.org las presentaciones de:

- Benchmarking: Criterios, sentido y definición de estándares Presentada por Julián Albinati y Elena Nador
- Obligaciones Laborales y Previsionales: Responsabilidad Solidaria Presentada por Gustavo D'Ipólito y Gisela Frade
- Encuesta Básica de Benchmarking

Les recordamos que nuestro próximo evento es el día 13 de agosto de 2003 en el Auditorio Nextel, edificio Puerto del Centro, calle Olga Cosentini 360.

Los invitamos a sumarse a nuestro Equipo de Trabajo: eventos@slfm.org

NUEVO CLUB Y CURSOS DE STRUCTURALIA PARA FM

El Facility Management es una de las disciplinas de mayor crecimiento mundial en el ámbito de la gestión. Esta disciplina surge como una planificación global de los edificios, evitando las improvisaciones del corto plazo. STRUCTURALIA ha desarrollado una Comunidad Virtual de profesionales del sector del Facility Management (Gestión de servicios Generales de Edificios) donde centenares de profesionales experimentados de España y Latinoamérica entrarán en contacto y compartirán su conocimiento profesional. Los profesionales relacionados con el Facility Management pueden hacerse socios del club en forma TOTALMENTE GRATUITA. Únicamente deben enviarnos la solicitud de inscripción junto con su currículum a la dirección: facilitymanagement@structuralia.com

Structuralia también ha desarrollado nuevos cursos de Facility Management, precedidos por el gran éxito que tuvo el Master en FM. Los temas a tratar en los cursos son: Modelos de Gestión de Servicios, Generales de Servicios, Gestión económico-financiera de los Servicios Generales de edificios, Gestión de espacios en edificios y Herramientas aplicadas a la Gestión de Servicios Generales de edificios.

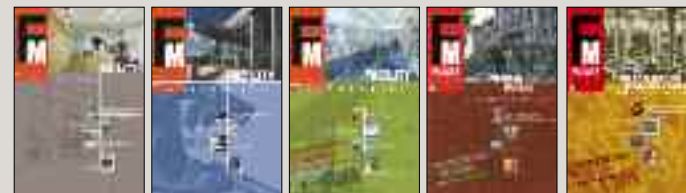
Más información relacionada con el club y con los cursos en: www.structuralia.com

16 - 18 de junio de 2003

NEO COM / WORLD'S TRADE FAIR FOR INTERIOR DESIGN AND FACILITIES MANAGEMENT

Neo Com tuvo lugar en Chicago y como dice su slogan, esta exposición es un viaje y no un destino. Numerosas oportunidades de negocios, miles de productos en exhibición, seminarios, conferencias y foros, fueron el marco de esta feria cuyo espacio para el FM crece año tras año.

Les recomendamos visitar la dinámica página del evento: www.merchandisemart.com donde encontrarán todas las secciones que lo han definido, e información especial para quienes fueron convocados desde países extranjeros.



FACILITY MAGAZINE

¡No se la pierda!

Suscríbase y reciba todos los números en su domicilio.

Envíenos los siguientes datos a:

info@facilitymagazine.com.ar

Apellido y Nombre

Empresa

Cargo

Domicilio • Código Postal

Provincia • Ciudad

País

Tel/Fax

E-Mail

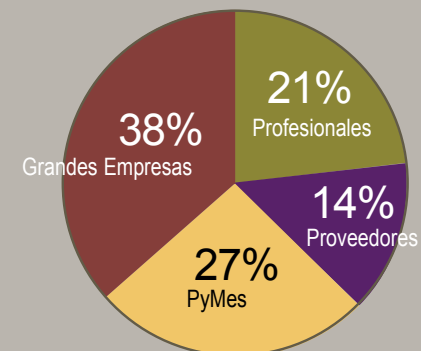
Profesión

Fecha de Nacimiento

PUBLIQUE EN FM MAGAZINE Y AMPLÍE SUS OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS

Llámenos al 4516-0722 o envíenos un mail a info@facilitymagazine.com.ar

¿Quiénes son los lectores de FM?



- Grandes Empresas que contratan productos y servicios de FM
- PyMes que contratan productos y servicios de FM
- Empresas proveedoras de productos y servicios de FM
- Profesionales

J.V.
Amoblamientos

- Carpintería de Medida
- Decoraciones
- Equipamientos para Oficinas y Comerciales
- Muebles

José Ignacio Rucci
3 3 9 3
(Alt. Ruta 3 km.
2 1 5 0 0)
I s i d r o
C a s a n o v a



Frank Lloyd Wright
S. C. Johnson & Son, Inc. · 1936-1939
Área de Trabajo

Re-localización

¿Dónde, cómo y por qué?



ARQ. VÍCTOR FEINGOLD
DIRECTOR GENERAL DE **contract**
EMPRESA ESPECIALIZADA EN DISEÑO,
CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE
AMBIENTES DE TRABAJO.

PLANIFICACIÓN,
DISEÑO Y
PRODUCTIVIDAD

LA MUDANZA DE UNA EMPRESA ES UN EVENTO EXTRAORDINARIO DENTRO DE LA COMPAÑÍA, QUE SUCEDE UNA VEZ CADA MUCHOS AÑOS, POR ESO, EN GENERAL, NO EXISTE UNA EXPERIENCIA PROPIA SOBRE CÓMO ENFRENTAR ESTE DESAFÍO. ADEMÁS, LA RESPONSABILIDAD SUELE RECAER SOBRE UN FUNCIONARIO QUE POCO O NADA CONOCE SOBRE EL TEMA, Y QUE, DE ACUERDO A SU FORMACIÓN (ADMINISTRACIÓN, FINANZAS, RECURSOS HUMANOS, TECNOLOGÍA) ENFOCARÁ EL PROBLEMA DESDE UN ÁNGULO MUY LIMITADO.

Es fundamental entender la conformación del ambiente de trabajo como un rompecabezas que se armará con varias piezas. Quien lidere el proyecto de re-localización de las oficinas deberá supervisar el diseño, la construcción, los presupuestos, el equipamiento, el financiamiento, traduciendo el resultado en un costo-beneficio seguro, estético y productivo. Para lograrlo deberá entender los requerimientos financieros, legales y de calidad, conocer e interactuar fluidamente con quienes toman las decisiones. Deberá combinar conocimientos de un broker inmobiliario y un arquitecto, con los de un administrador de empresas y un gerente de recursos humanos. Esta complejidad hace evidente la necesidad de contar con un profesional experto, que pueda discernir entre lo esencial y lo accesorio, maximizando los resultados con los recursos disponibles. Este artículo pretende describir el proceso que deberá seguir una compañía enfrentada a la re-localización de sus oficinas, señalando algunos aspectos sobre los que es conveniente reflexionar antes de tomar decisiones.

¿Dónde?

Se dice que el hombre es un ani-

mal de costumbres, se podría aplicar la misma definición a las organizaciones. Suele ocurrir que a la hora de buscar una nueva locación, las empresas lo hacen dentro del mismo radio donde se ubican en ese momento. Es muy probable que las razones que las llevaron a optar por esa localización hace algunos

La complejidad de una relocalización hace evidente la necesidad de contar con un profesional experto, que pueda discernir entre lo esencial y lo accesorio, maximizando los resultados con los recursos disponibles.

años, deban ser revisadas de cara a la realidad actual de la compañía. Preguntas claves que se deben hacer:

- ¿Dónde están mis clientes?
- ¿Dónde viven los empleados?
- ¿Dónde se encuentran mis proveedores?
- ¿Con qué servicios cuenta la nueva ubicación?
- ¿Qué medios de transporte hay?
- ¿Cómo se condice la zona y el

edificio con la imagen de la empresa?.

Estos parámetros deben ser ponderados dependiendo de cada empresa. De esta manera, para una compañía que brinda servicios de Call Center, será clave la accesibilidad del personal, más que la imagen institucional del edificio. Por otra parte, una empresa de manufactura preferirá priorizar su cadena de abastecimiento y su despacho de mercadería por sobre otros aspectos, y para una empresa de servicios, la proximidad de sus clientes deberá primar a la hora de tomar estas decisiones.

La figura A muestra una forma simple pero efectiva de analizar y evaluar las posibles alternativas que se nos presentan.

La anécdota

Una empresa de comunicaciones pidió la evaluación de tres posibles locaciones para sus futuras oficinas.

Un equipo de profesionales trabajó durante dos semanas a fin de analizar la ubicación más conveniente de los 7500m2 que requería el programa de necesidades. Los resultados se presentaron en una reunión con la presencia

Relación con respecto a	Ponderación *1	Muy satisfactorio 100%	Más que satisfactorio 75%	Satisfactorio 50%	Poco 25%	Nada 0%	Resultado Ponderado	
Clientes	30%		●				22.5	Resultado Ponderado
Empleados	20%			●			10	
Proveedores	10%			●			5	
Servicios	5%	●					5	
Infraest. edificio	20%	●					20	
Transp. público	10%			●			5	
Imagen	15%	●					15	
100%							82.5%	10
Imagen	15%				●		7.5	Resultado Ponderado
100%							66.5%	

Figura A
*1 La ponderación de cada variable deberá ser asignada dependiendo de la actividad de cada compañía.

Por cada ubicación posible se deberá realizar una planilla para luego comparar los resultados entre sí.

del CEO. El resultado señalaba claramente la conveniencia de una de las propiedades; había una segunda alternativa no del todo adecuada y finalmente una que, de acuerdo al análisis, debía ser descartada por costo de inversión y ubicación. Después de escuchar la presentación y las recomendaciones del equipo, para nuestra sorpresa el CEO decidió sobre la alternativa menos conveniente. Sus argumentos fueron vagos y laberínticos, pero su decisión estaba tomada. Tiempo después su asistente me dio la pista que echaba luz sobre lo ocurrido: A pocas cuadras se encontraba un campo de polo, y nuestro CEO tenía la costumbre de escaparse a practicar al mediodía.

Moraleja: Si ya tomó la decisión de la ubicación de sus nuevas oficinas, no solicite hacer un análisis de Site Location sólo para que, suerte

En nuestra cultura es común ver cómo se asignan espacios por la jerarquía de los funcionarios, más que por las necesidades de espacio que sus funciones requieren, y esta política no siempre genera mayor productividad.

mediante, confirme su deseo. Es menos alevoso, justificarse previamente sin los datos que

remarquen la arbitrariedad de su decisión. **¿Cuánto?** La organización como buen animal de costumbres que es, definirá la nueva superficie necesaria para las actividades de la empresa. Así, en más o en menos y tomando como referencia los metros cuadrados que ocupan en ese momento, se decidirá cual será el nuevo parámetro, sumando o restando a la superficie existente. La búsqueda del inmueble, se basa en este cálculo estimativo y raramente se verifican las necesidades de superficie reales. Durante la vida útil de los lugares de trabajo, estos van sufriendo innumerables modificaciones que se realizan sin un “master plan” que las oriente, respondiendo a satisfacer requerimientos inmediatos. Por otra parte, la misma organización ha sufrido

importantes cambios, para adaptarse a las constantes variaciones de las reglas de juego en el negocio en el que les toca actuar. Si mencionamos además, la transformación veloz que la tecnología ha tenido en los últimos años, no sólo demandará otra infraestructura edilicia, sino que sin duda ha modificado profundamente la forma de trabajar y las necesidades de espacio. Por estos motivos, tomar como referencia la superficie que actualmente ocupa la oficina sea probablemente una opción no válida. Este cambio de locación es el momento ideal para entender la oportunidad que esta situación representa para la compañía y que no se repetirá de nuevo en varios años. La figura B ilustra, de acuerdo a estándares predeterminados, una manera de estimar la superficie que la compañía va a requerir. * “El cálculo del espacio necesario surge de los requisitos espaciales

de cada actividad... esto se realiza luego de la identificación y clasificación de cada actividad y la asignación del espacio correspondiente”. *Facility Management, Edmont RONDEAU En nuestra cultura es común ver cómo se asignan espacios por la jerarquía de los funcionarios, más que por las necesidades de espacio que sus funciones requieren, y esta política no siempre genera mayor productividad. Un aspecto en el que no suele haber buen entendimiento con el broker inmobiliario, es saber de qué se está hablando cuando se define la superficie de un inmueble. No hay un parámetro claro en nuestro mercado, y el metraje al que se refiere la ficha técnica del inmueble no es siempre el mismo para todos. Es conveniente entonces pedir una aclaración sobre: Superficie Total: Incluye las áreas comunes (hall, accesos, circulaciones verticales), las áreas de servicio (sanitarios y salas de máquinas) y la superficie útil (alfombra.) Superficie propia: Incluye las áreas de servicio y la superficie útil. Superficie útil: Coincide en general con la superficie de alfombra.

Esta información también será muy necesaria a los efectos de comparar los precios de compra o alquiler. Llega así el momento en el que ya se preseleccionó el edificio y se estableció la superficie necesaria para el funcionamiento de la empresa. Será necesario aquí un chequeo más, antes de firmar el contrato. El metraje que se calculó es un número teórico, por lo tanto habrá que verificarlo en el inmueble para confirmar si es el correcto. Esto es imprescindible, ya que los rendimientos de cada planta son disímiles dependiendo de varios factores como: geometría de la planta, profusión, tamaño y ubica-



Frank Lloyd Wright
Larkin Company · 1902-1906
Área de Trabajo

ción de columnas, perímetro de ventanas, ubicación relativa de los núcleos sanitarios, escaleras y ascensores, solo para nombrar los más relevantes.

A esta verificación se la conoce como Test Fit y sin ser un lay-out, lo orientará claramente sobre el potencial del inmueble a la hora de encarar el proyecto definitivo.

La anécdota

Recién después de cerrar el contrato de locación de las nuevas oficinas, un laboratorio decidió convocar a los profesionales que iban a actuar en el desarrollo del proyecto.

Relevado el programa de necesidades y traducidos los requerimientos en espacios sobre los planos, se hizo evidente que al menos sobraba un 25% de la superficie alocada.

El desconcierto duró un tiempo en el que se inventaban nuevas solicitudes que inevitablemente derivaban en un costo de inversión no previsto además del precio de locación, expensas e impuestos de los metros cuadrados innecesarios.

La solución se presentó sincerando el error. Gracias a la buena voluntad del propietario y la gestión del broker inmobiliario la superficie excedente fue alquilada a un nuevo interesado.

Moraleja: Su empresa sabe seguramente mucho sobre su Core-business, pero poco o nada sobre como encarar una re-localización. Cuanto antes consulte con los que saben, mayor será su beneficio.

El proyecto

La próxima etapa es el diseño del espacio de trabajo.

Las primeras opciones a considerar son: el organigrama de la empresa, la jerarquía de cada funcionario, el tamaño y característica de cada posición, los lugares de archivo, la sala de servidores, el área de comidas, las redes de datos y comunicaciones, el mobiliario, etc.

En general, no es tenido en cuenta al planificar el ambiente de trabajo,

de qué modo este espacio sustenta la cultura, los objetivos y la estrategia de la empresa.

La organización deberá evaluar cómo las personas, los procesos y el espacio de trabajo se aúnan para optimizar la eficiencia y la productividad. La convergencia de la fuerza de trabajo (workforce), el flujo de trabajo (workflow) y el ambiente de trabajo (workplace) es vital para sostener una ventaja competitiva

Diseñar el ambiente de trabajo, es configurar el espacio, de manera de potenciar la interacción entre la fuerza de trabajo, los clientes y los proveedores, alentando ciertos comportamientos.

en el mercado en que se actúa. Cada vez más compañías están entendiendo a sus activos como una herramienta y un recurso, más que como un mero gasto.

El ambiente de trabajo debe reflejar la visión de la compañía, es trabajo del diseñador traducir esa visión en espacios.

El workflow es el trabajo que es producido vía la compleja red de interacciones de las personas que trabajan en ese espacio, determinadas por los procesos, las incumbencias, responsabilidades, objetivos, información, herramientas y tecnología de que disponen.

El éxito de una organización depende directamente de la forma de manejar la efectividad y eficiencia del flujo de trabajo; por eso el foco debe estar en la gente, en cómo trabajan, cómo se comportan, a fin de alcanzar los objetivos de los negocios, y todos estos aspectos dirigidos por una estrategia.

Será útil primero entender y definir los objetivos y la estrategia de la compañía, y evaluar el proceso de trabajo, a fin de perfeccionar el funcionamiento del espacio. Diseñar el ambiente de trabajo, es configurar el espacio, de manera de potenciar la interacción entre la fuerza de trabajo, los clientes y los proveedores, alentando ciertos comportamientos. Un diseño eficiente del espacio estimula a las personas a comprometerse con sus conductas y actividades.

A pesar de la maravillosa creatividad en el diseño de algunos interiores de oficinas y de las mejores intenciones al planificarlos, muchos de ellos son incompletos porque no se adecuan o se enfocan hacia el flujo de trabajo. Algunas consideraciones a tener en cuenta:

- ¿La productividad de la empresa, o de un sector, depende de la colaboración entre un equipo, o de un proceso autónomo de trabajo?
- ¿Cómo se comunica la gente entre sí y con qué frecuencia?
- ¿Cuáles son las vecindades requeridas entre las áreas y las personas de la empresa?
- ¿Cómo son asignadas y organizadas las tareas?
- ¿Cuáles son las pautas de comportamiento que la empresa espera de sus empleados?
- ¿Cómo es la cultura corporativa y cómo se deberá reflejar en el ambiente de trabajo?

Un espacio bien organizado y que refleje la cultura de la compañía, no solo ayuda a sostener los procesos y la imagen de la empresa, sino también a generar mayor satisfacción en el personal.

Las empresas exigen mayor productividad a sus empleados en el afán de no perder competitividad, pero no siempre cuidan y definen inteligentemente las herramientas que les brindarán para que realicen sus tareas.

El espacio de trabajo es entonces un recurso vital. La comodidad y ergo-

A R E A	Superficie asignable en m²	Cantidad de ambientes	Total m²
Presidente/Ceo	21	1	21
Director	18	3	54
Gerente	12	6	72
Jefe de Area	9	10	90
Puesto de Staff	4.5	94	423
Recepción	30	1	30
Sala reunión 4/5 personas	10	2	20
Sala reunión 6/8 personas	15	2	30
Sala reunión 10/12 personas	20	1	20
Archivo Gral.	10	2	20
Server room	9	1	9
Cafetería	30	1	30
Subtotal			1242
Circulaciones Primarias 30%			373
Total superficie utilizable			1615 m²

Figura B

nomía de un asiento o la calidad lumínica de un ambiente, como ejemplo, no suele estar necesariamente en las prioridades de una compañía (especialmente en nuestro medio), pero más de un accionista se preocuparía, si pudieran mensurarse los tiempos muertos por los cortes en el trabajo necesarios para desentumecerse, o las ausencias producidas por lumbalgias y cefaleas. La lista es larga e incluye la ergonomía del mobiliario, la calidad y temperatura del aire, la tecnología, la seguridad y la imagen corporativa, entre otros.

Todos estos son factores que si están mal definidos impactarán directamente sobre el rendimiento y la performance de la fuerza de trabajo. Ante la duda, es importante no dejar de evaluar el impacto de la inversión inicial en la vida útil de cada cosa, y los costos ocultos, difícilmente cuantificables, pero que sin duda, afectarán en la calidad del trabajo de las personas.

La anécdota

La primera reunión con el presidente de una prestigiosa compañía fue entusiasta. El ejecutivo estaba dispuesto a transformar radicalmente las características de los espacios de trabajo de la empresa, que por otra parte no habían sufrido mayores modificaciones durante los últimos 25 años. Proclamó vivamente la llegada de los nuevos tiempos y la necesidad de adecuarse a ellos con espacios más abiertos, luminosos y flexibles. Poco a poco, la línea de gerentes empezó a hacerse oír reclamando modificaciones en el proyecto que se traducían en más despachos cerrados, para más funcionarios.

Argumentos como la concentración, la privacidad, la confidencialidad, las jerarquías y hasta incompatibilidades de caracteres, fueron ganando fuerza y el lay-out terminó siendo prácticamente una planta de oficinas y pasillos más similar a un ministerio que a una empresa moderna. El flujo de trabajo, la si-

nergia, la flexibilidad del ambiente, los espacios definidos por su función más que por la jerarquía de los funcionarios, quedaron de lado perdiendo finalmente la pulseada.

El costo de la obra y la superficie necesaria aumentó sensiblemente.

Hoy, esta empresa debe recurrir a permanentes intervenciones en sus oficinas a fin de adecuarlas a los cambios que la movilidad de sus negocios le demandan.

Moraleja: La visión de la compañía debe ser compartida por todo el staff. La clásica resistencia al cambio requiere una tarea didáctica fuerte. Percepciones enfocadas en el ombligo de cada funcionario o área no brindan la visión global y sostenida en el tiempo que una organización requiere.

Flexibilidad, Mantenimiento e Inversiones

Hablar de la velocidad de cambio en nuestros días, suena casi a cuento repetido.

No por ello la necesidad de flexibilidad en los espacios es comprendida cabalmente en las empresas. Se debe entender que los requerimientos de espacios de cada organización mutarán necesariamente en el tiempo. Nuevas reglas de mercado, cambios de tecnología, los downsizing, el outsourcing y nuevas modalidades como el tele-trabajo impactarán sin duda en la configuración del ambiente de trabajo. Es imprescindible percibir ese espacio como un elemento moldeable en el tiempo y analizar la repercusión de la toma de decisiones presentes, en el futuro próximo.

No solo hablamos de gastos, sino de facilidad y rapidez en la implementación de esos cambios a fin de minimizar las incomodidades o la anulación de ciertas áreas durante las remodelaciones.

Está claro que una buena especificación en la calidad de los materiales que colocará durante la obra, le redituará con creces esa mayor inversión inicial en una calidad superior. Por otra parte no siempre es cuestión de dinero sino de seleccionar los materiales aptos para la función requerida.

Sólo piense por un instante en el engorro de cambiar una moqueta en rollo, desarmando puestos de trabajo, desconectando y re-conexionando puntos de red y telefonía. En definitiva evalúe su inversión a lo largo de la vida útil de las instalaciones y le ahorrará a su compañía mucho tiempo y divisas.



A U R E L I O F R O J A N

interview



FM entrevistó al arquitecto Aurelio Frojan, director de Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos Argentina SA, t-gestiona del grupo Telefónica.



¿En qué consiste t-gestiona?

Si resumimos un poco, podemos decir que realmente somos una Solución Integral de Infraestructura para las empresas del grupo, las cuales, desentendiéndose de toda esta problemática, pueden concentrarse en su negocio principal y variabilizar sus costos operativos con la confianza de contar con recursos profesionales y modernas tecnologías. Entonces, t-gestiona es una empresa del grupo Telefónica orientada en la prestación de servicios centrados en la reducción y variación de costos, que coordina procesos y adopta las mejores prácticas orientadas siempre a las prestaciones de servicios del merca-

do corporativo, bajo un modelo de outsourcing.

Hablaste de costos operativos, procesos, y outsourcing, concretamente ¿Cuáles son los servicios que prestan entonces?

Creo que sería más sencillo comenzar enumerando las áreas. Estamos compuestos por ocho áreas de actividad, a cada una de las cuales se les presentan servicios claramente definidos: Contabilidad balances e impuestos, Administración de fondos., Logística, Comercio Exterior, Recursos Humanos, Riesgos, Seguridad, Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales.

¿Por qué Telefónica decide unificar en una Empresa de Servicios todos estos rubros?

Todo pasa por la eficiencia. Este modelo de gestión responde a la necesidad estratégica de orientar todas las acciones a la creación de valor, y esto sólo es posible hoy a través de la focalización del gerenciamiento en cada una de las líneas de negocio. t-gestiona nace entonces, con la misión de especializarse en la prestación de servicios relacionados con las actividades de soporte no estratégicos para la línea de negocios de las empresas del grupo, que se convierten en unidades organizativas independientes, responsables por las



prestaciones del servicio brindado y por los resultados económicos obtenidos.

Una transformación importante que seguramente debe haber sido bastante compleja al momento de la implementación.

Sin duda, porque ante todo implica un cambio de actitud y comportamiento entre quienes prestan el servicio, y quienes lo reciben, entendiendo que los Servicios Compartidos implican un proceso de consolidación de funciones de soporte. Pero rápidamente resultaron muchos más los beneficios, que las complicaciones, y podríamos resumir estos beneficios del modelo, cualitativa y cualitativamente en:

Reducción de costos de operación por economía de escala, evitando además la duplicación de estructuras, y logrando el aprovechamiento de inversiones en tecnología, fundamentalmente en sistemas informáticos operativos; y Calidad de la prestación, ya que el personal que interviene cuenta con la especialización y la capacitación en la prestación que brinda, generando una cultura de compromiso y calidad para con el cliente.

Ahora, este modelo, ¿en qué país estaba ya implementado?

Es curioso, pero fue en Argentina donde se lanzó el proyecto en octubre de 1999. Luego y a la vista de los resultados, desde España se comenzó a coordinar e impulsar el proyecto en forma global, alcanzando en el año 2000 a los países donde tiene presencia Telefónica. Actualmente se está trabajando con distintos grados de avance, además de en Argentina, en España, centro de Europa, Brasil, México y Caribe, Chile y Perú.

Pasando a tu área de actividad específica, ¿qué es el módulo de Gestión Inmobiliaria, y qué servicios brinda?

Concretamente, es el área que nuclea todos los servicios Inmobiliarios y de Arquitectura que requieran ser brindados a las empresas del grupo, pero creo que sería bueno para conocer sus alcances hacer algo de historia.

En el momento de traspaso de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones a Telefónica, se transfirieron, como el pliego de privatización lo establecía, el personal y las actividades que éste desarrollaba; este personal contaba con una excelente capacitación técnica y estaban muy bien preparados para la realización de las tareas necesarias para el desarrollo de la compañía, pero carentes de organización y planificación. Los edificios de central se proyectaban según el criterio del profesional que tenía a cargo cada proyecto específico, lo que generaba disparidad de conceptos, originándose generalmente edificios sobredimensionados, carentes de imagen corporativa, y de formas caprichosas, siendo en algunos casos, imposible imaginar que detrás de las fachadas y muros revestidos en mármol sólo se albergaban equipos de Telefónica. Comparemos con el hoy de la empresa, en el que los nuevos edificios de central se han estandarizado y normalizado de acuerdo a la capacidad de líneas telefónicas que albergan; son de lenguaje único y reconocible, transformados en edificios simples y austeros, de bajo costo de mantenimiento, donde lo que se prioriza es su contenido, dotado de instalaciones de última generación y con un alto grado de seguridad.



interview

El enorme patrimonio con el que cuenta el grupo Telefónica, los cambios tecnológicos y regulatorios, y los nuevos conceptos en el área de trabajo, hacen sin ninguna duda que exista una gran oportunidad de incrementar la eficiencia y materializar valor, a través de la gestión global del patrimonio inmobiliario, y a eso estamos abocados.

¿Además de los cambios en lo que hace respecto al proyecto de obras, se hicieron cambios en el gerenciamiento?
Sí, la necesidad de brindar productos y servicios competitivos nos obliga a analizar los proyectos de arquitectura, no en forma individual, sino como una parte de un proyecto global. Por ejemplo, hasta no hace mucho tiempo, las áreas de proyecto y mantenimiento pertenecían a distintas gerencias; hoy, son lideradas por un mismo y único gerente, pues nada mejor que el responsable de mantener, también lo sea de proyectar; de esa manera, conoce la importancia que tiene un buen proyecto una vez construido, en los costos de mantenimiento.

Y estos cambios no solo fueron necesarios a nivel de Gerenciamiento. También la planta de personal sufrió modificaciones tendientes a la eficiencia. En principio el mantenimiento se hacía con personal propio, con todos los inconvenientes que esa operatoria tenía, como el control en los insumos, la dificultad de encontrar un responsable directo en caso de una contingencia o un error, y quién se hacía cargo de los costos que éstos podían generar. Además, fundamentalmente de la cantidad de personas que integraban la plantilla y que debían ser administradas —alrededor de 400—, hoy tan solo es un 10% de esta cifra, y es personal de supervisión. Ahora el servicio está delegado en empresas especializadas, que aseguran una relación calidad precio, y cuentan con personal capacitado que en gran parte fue transferido de nuestra compañía, en el momento en que éstas se hicieron cargo de esa función.

Hablamos de los proyectos y del mantenimiento: ¿Qué podríamos decir de la gestión de activos?

El enorme patrimonio con el que cuenta el grupo Telefónica, los cambios tec-

nológicos y regulatorios, y los nuevos conceptos en el área de trabajo, hacen sin ninguna duda que exista una gran oportunidad de incrementar la eficiencia y materializar valor, a través de la gestión global del patrimonio inmobiliario, y a eso estamos abocados.

Estas políticas son de carácter corporativo y están definidas por Inmobiliaria Telefónica S.L.U., dependiendo funcionalmente en este caso del Director General Internacional con sede en España.

Es decir, que en realidad tenemos una doble actividad, las funciones corporativas, y las operativas del Centro de Servicios Compartidos Inmobiliario en gestión, donde se desarrollan las labores inmobiliarias del día a día en función de las mencionadas directrices corporativas.

¿Cuáles son las funciones corporativas?

Fundamentalmente la realización de planes de eficiencia, planes directores, proyectos de ejecución y resolución de necesidades inmobiliarias. Encaminar la gestión actual hacia el plan de eficiencia, con acciones concretas como tener un inventario patrimonial clasificado, actualizado y valorizado.

Hablamos de las funciones corporativas, ¿cuáles son los servicios operativos que denominás del día a día?

Podemos dividirlos en tres grandes servicios:

Arquitectura e Ingeniería: Diseñamos, gerenciamos, construimos y ponemos en marcha obras civiles de arquitectura e infraestructura. Estos servicios contemplan el análisis y el asesoramiento de las distintas alternativas en lo referente a las últimas tecnologías constructivas.

Ofrecemos el servicio de ingeniería básica y de detalle, incluyendo la realización de toda la documentación técnica de la obra. Realizamos el diseño y la construcción de:

Sistemas elevadores (ascensores, rampas móviles, escaleras mecánicas, montacargas y puentes grúa), iluminación industrial, deportiva y especiales, instalaciones mecánicas, civiles, eléctricas, aire acondicionado, ventilación y calefacción, incluyendo memorias de cálculo y especificaciones técnicas.

Estructuras soporte de antenas (torres, mástiles y monopostes), refuerzos, enaltamientos, estructuras temporales o de armado rápido, estaciones satelitales, contenedores y sus obras complementarias. Desmante de estructura, balizamiento nocturno de acuerdo con la normativa de la fuerza aérea.

Servicios Inmobiliarios y de Administración: Llevamos a cabo la gestión de compra, venta y alquiler de inmuebles. Brindamos el servicio de Administración y control integral del pago de alquileres, tasas, servicios, impuestos y otros gastos asociados.

Servicios de mantenimiento y gestión de energía: Realizamos el mantenimiento integral de edificios oficinas, estructuras soporte de antenas, estaciones satelitales, contenedores y sus obras complementarias, efectuamos un estudio integral de la gestión de servicios (energía, agua, gas, etc.) y ofrecemos soluciones técnico-económicas para lograr racionalizar los consumos y ahorrar costos asociados.

Y hoy, después de una actividad tan intensa, ¿se encuentran trabajando en algún proyecto especial? —si es que se puede revelar, claro—

Sí, esto no es ningún secreto. Fundamentalmente estamos trabajando en un plan de ocupación y liberación de espacios.

Los edificios de central albergaban hasta la década del 90 en Argentina equipos electromecánicos que ocupaban un espacio muy considerable. A partir de los años 91 y 92 se comenzaron a cambiar estas centrales electromecánicas por centrales digitales, las que por el contrario ocupan un espacio reducido, generando así, espacios ociosos en la mayoría de

nuestros edificios de central. Estos espacios fueron rediseñados para ser utilizados como espacios de gestión, reubicando personal que trabajaba en edificios alquilados por Telefónica, permitiendo de esta forma una reducción de alquileres.

Otra acción concreta, fue la implantación de nuevos conceptos en puestos de trabajo, permitiendo reducir los espacios de ocupación en locales de oficinas a valores estandarizados, que rondan los 12 metros cuadrados por empleado.

Y es también un foco permanente de atención el análisis del mercado inmobiliario, ya que nos permite detectar potenciales oportunidades, tal es el caso del alquiler del nuevo edificio corporativo de Telefónica, —dicho sea de paso— esta acción permitió un considerable ahorro en gastos de alquiler y operación.

Retomando el principio de la charla: hoy seguimos como el primer día respondiendo al grupo como una Solución Integral de Infraestructura para las empresas y eso, es un trabajo que nunca termina.



physio

Tecnología Diseño Flexibilidad



fm

Benchmarking

A medida que el Facility Manager de una Organización focaliza su trabajo en temas más estratégicos que operativos, el manejo adecuado de la información se convierte en una de sus principales funciones. Más aún, los crecientes niveles de tercerización obligan a los Departamentos de Facility Management a mantener en forma continua un registro detallado del patrimonio y los procesos asociados.

CONCEPTOS GENERALES DE IMPLEMENTACIÓN

En todos los casos, el objetivo último de toda la información administrada es permitir la más acertada toma de decisiones para todos los procesos de Facility Management, entre los que se destacan el mantenimiento y la operación de los inmuebles, el pago de los costos indirectos y los servicios, la planificación y asignación de los espacios y la coordinación de las mudanzas.

Entre las diversas técnicas de toma de decisiones utilizadas actualmente, una de las más reconocidas es la de Benchmarking, que fue definida en sus orígenes (1979, Robert C. Camp y David T. Kearns) como el "proceso continuo de identificación y estudio de las mejores prácticas que generan un desempeño superior en sistemas de referencia, reconocidos como líderes".

En todos los casos la Estrategia de la Organización actúa como marco de referencia para la toma de cualquier decisión. El establecimiento de objetivos y su consolidación dentro de un Cuadro de Mando Integral a través de un conjunto balanceado de Indicadores, es el contexto más recomendable para iniciar un estudio de Benchmarking.

dio de Benchmarking.

Distintas Tipologías

A fines de establecer un lenguaje común, se han definido diferentes tipos de Benchmarking:

- Interno: Comparar las prácticas de la Organización con operaciones similares dentro de sí misma.
- Competitivo: Evaluar el producto, proceso o método de la Organización contra la mejor competencia. Tiene como desventaja la dificultad para obtener los datos.
- Funcional: Comparar las prácticas de la Organización con funciones similares dentro de la misma Industria. Sencillo y de gran valor agregado.
- Genérico: Investigar prácticas no utilizadas comúnmente en el propio trabajo, pero que pueden ser adaptadas a la función de la Organización. Innovador y de alto impacto.

Con la intención de asegurarse que todo estudio de Benchmarking sea amplio, se han establecido las siguientes categorías de Indicadores:

- Indicadores Técnicos y de consumo, relacionados con los sistemas críticos (calefacción, aire acondicionado, potencia eléctrica, iluminación, ascensores)
- Indicadores Financieros, relacionando el valor de los activos de

FM y el presupuesto de FM con los activos y presupuestos corporativos.

- Indicadores de Calidad, que abarcan: confiabilidad de los sistemas, proporción de mantenimiento correctivo, defectos post-obra, quejas y robos, entre otros.

El lugar del Benchmarking

La aplicación de un estudio de Benchmarking en una Organización debe ser realizada en colaboración con otras herramientas que pueden resultar más adecuadas para necesidades particulares, entre las que se incluyen: series de tiempo, modelos y simulación, diagramas causa-efecto y gráficos de Pareto.

Una expectativa usualmente equivocada es que luego de implementar el Benchmarking el Facility Manager gerenciará el patrimonio desde una planilla de cálculo. Esto no es así, ya que la naturaleza de los problemas seguirá estando en la gente, los espacios y los procesos con los que la Organización se desenvuelve. Finalmente, el Benchmarking tiene como objetivo ser una herramienta de mejora continua, más allá de indicar si el precio pagado por un servicio es correcto, e identificar si los niveles de servicio recibidos son adecuados.

Requisitos para aplicar Benchmarking Management Asso-

ciation (IFMA), quien ha definido en el año 1991 un conjunto de estándares que han dado lugar a su primera encuesta de Benchmarking. Luego de varios años de ajustes, estas prácticas han sido plasmadas en el año 1997 en las normas ASTM E1836-96, sobre las que se basan las principales publi-

glosario

Key Indicators: Medidas de desempeño, eficiencia, operación, economía y calidad del inmueble.

Best Practices: Aquellas prácticas que una Organización ha implementado, calificado y refinado, y que actualmente están siendo utilizadas en sus procesos de FM que demuestran una performance superior.

Best in Class: Aquella Organización reconocida como líder para un proceso en particular.

Performance Gap: Diferencia entre el desempeño de la Organización y el del Best in Class con quien se compara. Puede ser positiva o negativa.

caciones actuales de Benchmarks; entre ellas se incluyen las realizadas en EE.UU. (1997), Italia (1998) y España (1999)

En la Argentina, se han realizado durante los últimos años esfuerzos aislados para obtener información de referencia, de los que han resultado sobre todo, grupos cerrados



ING. JULIÁN
ALBINATI. ABSIS
CONSULTING S.A.

de profesionales que se reúnen para intercambiar información y estrategias.

Actualmente, la recientemente establecida Sociedad Latinoamericana de Facility Management (SLFM) está llevando a cabo su primer proyecto formal de Benchmarking, denominado Encuesta de Benchmarking I, que está alineado con las normas mencionadas y tiene como objetivo concretar el primer conjunto de Benchmarks para el mercado Argentino (ver cuadro al pie, Encuesta de Benchmarking I)

Por otra parte, son requisitos para la realización de un Benchmarking los que se mencionan a continuación:

- Utilizar Indicadores estandarizados
- Contar con compromiso gerencial e intención de mejorar a todo nivel
- Considerar los objetivos y la Estrategia de la Organización
- Disponer de información sobre los espacios y los costos, en concordancia con las normas que el IFMA propone.

Cómo realizar un Benchmarking

El siguiente esquema presenta un macro-proceso genérico de realización de Benchmarking.

Aquellas Organizaciones que dis-



ponen de un amplio portfolio de inmuebles, cuentan con la oportunidad de iniciar su proyecto de Benchmarking realizando un relevamiento interno.

En este caso, es común el inconveniente de que los Responsables internos intentarán dar la mejor imagen de sus procedimientos, dando como resultado un panorama demasiado optimista.

Sin embargo, la realización de un Benchmarking es una excelente oportunidad para establecer aquellos indicadores con los que luego serán medidos los resultados de los Departamentos de Facility Management y, sin lugar a dudas, los del

mismo Facility Manager.

El Ing. Julián Albinati se desempeña como General Manager de la Empresa Absis Consulting S.A. Es Ingeniero Industrial (ITBA) y ha realizado un Postgrado en Project Management (UB) Cuenta con más de 5 años de experiencia en la provisión de servicios de Consultoría de Facility Management en el país y en el extranjero.



Muebles de trabajo



(a)²

archivos activos[®]
www.archivosactivos.com 4923-3000



Argentina:
Ventas / Showroom: Avda. Boedo 1838/42
(C1236AAW) Capital - Buenos Aires
Sucursal Centro: M. T. de Alvear 1388
Capital - Buenos Aires
central@archivosactivos.com

Brazil:
Rua Turissu 2131 San Pablo
Tel/Fax: (5511) 36712961
huliot@orgativos.com.br

Uruguay:
Bertoni Ltda.
Canelones 1983 - Montevideo
Tels: (005982) 402-6937
bertollas@adinet.com.uy

USA:
8340 NW. 66 Street
Miami - Florida - 33166
Tel: (1-305) 5949993
Fax: (1-305) 5944540
sales@archivesystem.net

ENCUESTA DE BENCHMARKING I - SLFM.

La Sociedad Latinoamericana de Facility Management (SLFM) ha encarado en mayo del año 2003 la Encuesta de Benchmarking I, de carácter cuantitativo, que será distribuida entre aquellos que se sumen al Grupo de Benchmarking. No es requisito ser miembro de la SLFM para participar del mismo.

Sus resultados serán distribuidos en forma gratuita entre los Participantes de la Encuesta, y estarán accesibles para otros interesados a través del pago de un arancel.

Toda la información sobre edificios y Organizaciones particulares recabada en este estudio será mantenida en confidencialidad. No se difundirá información sobre una Organización en particular y los resultados serán informados sólo en forma consolidada.

Para solicitar la inscripción al Grupo de Benchmarking de la SLFM, y recibir gratuitamente los formularios, o bien recibir información adicional sobre los contenidos de la encuesta, se encuentra a disposición la siguiente dirección de e-mail: benchmarking@slfm.org.



Voith Paper

facility management en brasil



El proyecto de reestructuración de Voith Paper en el barrio de Jaragua, San Pablo, desarrollado por el estudio de Arquitectura Athie Wohnrath Asociados, modernizó tres bloques de edificios existentes que fueron integrados con la construcción de un nuevo anexo para recepción.



El retrofit de las instalaciones existentes en el contexto actual de oficinas proporcionó a sus usuarios más confort y mejores condiciones de operación, de las diversas actividades que integran el complejo administrativo Voith Paper. La intervención fue interna y externa, abarcando desde la recuperación de las fachadas, hasta la instalación de la sofisticada infraestructura de tecnología, con equipamiento adecuado a las tareas, procurando siempre aprovechar al máximo la iluminación natural.

Los números de este proyecto son:

- 169 estaciones de trabajo para staff.
- 37 tipo coordinador de área administrativa.
- 175 tipo técnica para área de ingeniería.
- 25 kits para salas de gerencia (reunión).
- 10 kits para salas de superintendencia.
- 327 sillas operativas.
- 35 tipo gerencial / ejecutiva.

FICHA TÉCNICA

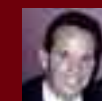
Local: São Paulo, SP

Proyecto: Athié Wohnrath Associados Projetos e Gerenciamento

Área: 5.911 m2

facility management en el Perú

presente y perspectivas



ALFONSO FIGUEROA ALVEAR
DIRECTOR GERENTE
PROPERTY & FACILITY MANAGEMENT
BINSWANGER PERÚ
REPRESENTANTE LOCAL DE LA SLFM.



La finalidad del presente artículo es situar a nuestros lectores, a grandes rasgos, en el contexto en el que surge el FM en el Perú; cómo éste se viene desarrollando y cuáles son sus proyecciones.

El FM es una disciplina relativamente reciente, el nombre formal nació en 1979 en USA cuando The Herman Miller Research Corporation fundó un centro independiente en Michigan para estudiar y enseñar FM que se llamó FMI (Facility Management Institute)

La definición que consideramos la más adecuada aparece en El Rincón IFMA de esta revista —en su número 2— donde leemos que el FM *“es la gestión y explotación eficiente de los recursos inmobiliarios y de los servicios generales de soporte ligados a ellos o a sus usuarios. Es la práctica de coordinar e integrar el lugar de trabajo con la gente y las actividades, operaciones y procesos de una organización, integrando los principios de la administración de empresas, arquitectura e ingeniería”*

Entendido como práctica o disciplina

que se ocupa del manejo (gerencia) de los recursos (facilities) propios de cada organización para operar, el FM se traduce como la gestión integral de los edificios, fundamentalmente los de oficina y de servicio público y que abarca las personas, el trabajo, el puesto de trabajo y los edificios que los alojan con sus equipos y sistemas. Pero, ¿cuándo, cómo y en qué contexto surge en el Perú esta disciplina o modelo de gestión?

Es importante destacar que hasta 1995, no existían en el Perú edificios con tecnología acorde con esos tiempos. En ese contexto las funciones de un FM, sin ningún tipo de tecnología ni especialización, recaían en los cargos administrativos tradicionales y desde éstos a personal de empírica experiencia así como a técnicos gas-

fiteros, electricistas, carpinteros etc. El boom de la construcción y los edificios de alta tecnología

A partir del segundo semestre del año 1992, en el marco de un clima ya pacificado por la derrota al terrorismo, habiéndose contenido la inflación, contando con reservas internacionales nada despreciables, ya reinsertados en la economía mundial con la subsiguiente inserción en el proceso de globalización y comenzando a captar inversiones extranjeras, el sector de la construcción fue uno de los que experimentó un mayor crecimiento, especialmente con los segmentos A+ y A, tanto en edificaciones de vivienda como de oficinas.

En este “boom” de la construcción jugaron un papel muy importante capitales peruanos procedentes de grupos como Graña y Montero, Cosapi, Sagitario, Interbank así como la privatización y la llegada de empresas multinacionales.

Así el desarrollo del mercado de oficinas se concentró en edificios con tecnología de punta que se caracterizan por tener las mejores prestaciones en cuanto a calidad, seguridad, sistemas, eficiencia de planta etc. A partir de 1995, surgen en el Perú los

llamados “edificios inteligentes” con sistemas computarizados centrales, que suman en la actualidad aproximadamente 225,000 m2 de oficinas tipo A+ y A en oferta, de los cuales alrededor de 50,000m2 se encuentran aún disponibles, sin contar con los m2 propios de organizaciones y corporaciones.

Este nuevo escenario obligó a las empresas a contratar personal calificado, es decir, Ingenieros, Arquitectos, Técnicos especializados, para que administren sus áreas aún sin el concepto integral del FM..

Sin embargo, a partir del año 1998, este proceso sufrió una drástica desaceleración por la coyuntura recesiva de nuestra economía, sumada a la coyuntura política generada por un régimen en franco desgaste y una corrupción en muchos niveles gubernamentales y empresariales.

Con la globalización se empieza a percibir una posible solución frente a un mercado interno cada vez más reducido. Con la necesidad de bajar costos y ser más competitivos en el ámbito internacional, la mirada se fue dirigiendo hacia los activos inmobiliarios que representan un porcentaje

importante del capital de una organización. Inicialmente los esfuerzos se dirigieron a optimizar el costo del m2 ocupado (nos referimos al monto de alquiler y compra) ya que estos precios sufrieron una drástica caída en



los últimos tres años. Sin embargo, la globalización al bajar las barreras arancelarias y permitir que se cierren negocios “globales”, trajo como lógica consecuencia tarifas internacionales de proveeduría de insumos y servicios, junto con la exigencia de estándares internacionales corporati-



vos.

Como una respuesta a estas nuevas exigencias de los tiempos y del mer-

Al ser una actividad multidisciplinaria el FM es integrador, no excluyente, es una disciplina complementaria que empuja a la organización a centralizar todos sus esfuerzos en el desarrollo de su core business de una forma más eficiente y competitiva.

cado es que empresas como Sodexo y Binswanger (Chesterton Blume-nauer Binswanger) deciden desarrollar el FM en el Perú como concepto integral e integrador compartiendo el mercado con empresas nacionales como Edificios S.A. que entendieron este proceso y lo implementaron con éxito con clientes nacionales como el Banco de Crédito del Perú. Otras corporaciones peruanas como

Belcorp (Ebel International) también entendieron este proceso optando por el FM vía outsourcing, al igual que otras multinacionales que operan en nuestro país como Citibank, IBM o Johnson & Johnson.

¿Gestión administrativa y de mantenimiento versus FM?

Sin embargo, muchas empresas y organizaciones en el Perú, si no la mayoría, aun no tienen considerado al FM en sus planes estratégicos, como una herramienta indispensable para la optimización de los recursos y para el crecimiento en la productividad y competitividad.

Parte de las funciones de un Facility Manager está distribuida entre los distintos cargos, en el interior de las organizaciones y recae en su mayor parte, sobre las gerencias administrativas, de recursos humanos o gerencias logísticas, pero sin el sentido integrador propio del FM, es decir, el de “un solo punto de contacto especializado”.

En el caso de las industrias, existen departamentos de mantenimiento o

gerencias de mantenimiento que se encargan también de una de las áreas de competencia del FM, a saber, Mantenimiento y Operación. En este caso, estas áreas muchas veces se ven enfrentadas con las de producción y comercialización al no existir el concepto integrador.

Horas-hombre calificadas para el desarrollo del core business se ven desviadas en temas propios de la gestión y explotación de los recursos inmobiliarios, generándose un desgaste innecesario sin obtener mejores resultados en el inmueble, en sus sistemas, en sus equipos, en los espacios, en el confort para los usuarios (ejecutivos, empleados y clientes) tanto en el aspecto cualitativo, como cuantitativo (reducción de costos) Por otro lado, la crisis ha generado que las empresas desvíen recursos asignados para mantenimientos preventivos a otras áreas del negocio, claro está, partiendo de una premisa no muy acertada ya que está claramente demostrado que “la factura de un correctivo es mayor que la de un preventivo”.

Va a ser necesario mucho trabajo de difusión para que se vaya entendiendo que el concepto de FM no reemplaza al de gerencia administrativa o de recursos humanos, ni siquiera a una gerencia o jefatura de mantenimiento, todo lo contrario, las refuerza para alcanzar el objetivo principal de una empresa, que es generar utilidades. Más aún, se irá comprendiendo que el FM posibilita que cada m2 sea “per se” más competitivo y por ende la organización entera.

Al ser una actividad multidisciplinaria el FM es integrador, no excluyente, es una disciplina complementaria que empuja a la organización a centralizar todos sus esfuerzos en el desarrollo de su core business de una forma más eficiente y competitiva. Hay mucho por hacer en el Perú, gran labor la del Capítulo peruano de la SLFM y la de los que estamos directa e indirectamente vinculados a la “disciplina del futuro” que es el FM. Creemos que el Perú con su riqueza pluri-regional y pluri-cultural tiene mucho que aportar con su cosmovi-

sión a esta actividad multidisciplinaria e integradora que es el FM. Creemos también que la creatividad presente en esa “síntesis viviente” que es nuestra cultura, aportará a una actividad como el FM que debe estar en constante adecuación, es decir, creándose y recreándose. Frente a la crisis: la optimización de recursos que genera el FM. Frente a la globalización: mayor competitividad a través del FM. Frente al corto plazo: el planeamiento, clave de la gestión del FM. Frente al conflicto (social y empresarial): el sentido integrador del FM. He ahí el aporte de una disciplina integradora como es el FM a la cultura empresarial de un país o región.

Alfonso Figueroa Alvear. Director Gerente Property& Facility Management Binswanger Perú. Representante Local de la SLFM.


Hans
A l f o m b r a s

Av. Pte. Quintana 114 Capital Federal (CP1014)
Tel/Fax: 4814-0180 4813-3159
www.hansalfombras.com.ar info@hansalfombras.com.ar



FRANCO

- DEMOLICIONES
- CONSTRUCCION EN SECO
- ALBAÑILERIA

C. LOPEZ BUCHARDO 5628 • CAPITAL FEDERAL
TEL/FAX: 4542.8340 • CEL:15-4558-

HABLEMOS DE RUIDO



Cuando comencé a pensar en el tema del ruido en ambientes poblados, no pude dejar de recordar cuántas veces tuve que levantar la voz en un restaurante, en la sala de espera de un aeropuerto, en un local bailable, en un subterráneo o negocios de ropa de mujer. Y cuántas veces tuve que salir a la calle para escuchar un celular en una llamada importante.

El tema del ruido puede llegar a ser causa de reclamos y juicios entre vecinos, y especialmente una fuente de daño para la salud, en las personas expuestas a niveles excesivos.

Para que se entienda mejor su esencia, vamos a definir lo que se entiende por ruido en un lenguaje comprensible.

Todos los que percibimos sonidos, lo hacemos por un mecanismo de nuestro oído que nos permite sentir las “ondas sonoras”. El ruido se transmite por el aire como una onda, de igual manera que al arrojar una piedra al agua vemos “olas” concéntricas que se transmiten en forma de círculos, alrededor del lugar en el que cayó. Si tuviéramos nuestra mano sumergida en el agua, sentiríamos el golpe de las olas sobre ella, y registraríamos el hecho de la caída. De la misma forma, si tomamos una soga por un extremo y la sacudimos, la onda se transmitirá hacia el otro extremo y sentiremos la fuerza transmitida desde allí al sostenerlo.

El oído tiene en su interior un sistema sensible a las vibraciones del aire provocadas por alguna perturbación, pero dependerá de las carac-

terísticas que posea para que el oído la “entienda”. A esto se lo llama “frecuencia”. Para decirlo de otro modo, una ametralladora, un bate-rista o un tren pasando encima de una unión de vías tienen distinta frecuencia de golpes. Como el sonido es una onda, la cantidad de veces que la cresta pasa por un punto en un segundo, será su frecuencia. Los sonidos graves tienen baja frecuencia, los agudos alta. La unidad de medida es el Hertz (Hz), y el oído humano percibe sonidos con frecuencias desde 20 a 20.000 Hz.. Los animales tienen más extendida su capacidad auditiva, y por ejemplo los perros y los delfines perciben los ultrasonidos (mayores frecuencias) De allí que los silbatos para animales no sean percibidos por los humanos.

Niveles de Ruido

Ahora que sabemos algo sobre el ruido, vamos a conocer cuáles son sus niveles y cómo se miden. Las ondas sonoras “nos pegan” como si fueran olas, por lo tanto, van a ejercer cierta presión, llamada “presión sonora” sobre nuestro organismo. El órgano más sensible, el oído, percibe esta presión rápidamente, pero si el nivel de ruido (su presión) es muy alto, podemos sentir en el

resto del cuerpo la vibración originada por el ruido. Esto es muy notorio cuando nos paramos junto a un parlante con el volumen alto, y sentimos la vibración en el estómago (parte blanda) De la misma manera el oído recibe la vibración, la analiza y la transmite mediante terminales nerviosas al cerebro, que lo decodifica e identifica como ladrido, bocina, melodía o silbido del viento. Cuanto más sea la presión sonora o nivel sonoro, más vibrará el oído y sus terminales nerviosas. Como se sabe, los nervios son los únicos órganos que están constituidos por células que no se regeneran cuando mueren. Por eso, si el ruido es excesivo, el daño es permanente, y como las terminales nerviosas “se especializan” en distintas frecuencias, la pérdida del oído comienza con una frecuencia determinada, pudiendo por ejemplo dejar de detectar la palabra, o el silbido de un tren, o el ladrido de un perro.

Algunas comparaciones

La unidad en que se mide la presión sonora se denomina decibel y se identifica con el símbolo dB. La escala que permite detectar el nivel sonoro con la mayor semejanza a la respuesta del oído humano se de-

nomina escala A, por lo que se verá en los valores de nivel sonoro la unidad dB(A). Para tener una idea de los niveles de ruido de actividades cotidianas e identificables, existe una tabla que los relaciona, llamada de Mathieu-Tronchet, que es simplemente ilustrativa, y cuyos principales valores son los que se reflejan en el cuadro A.

Ahora bien, ¿cuál es el nivel aceptable de ruido, que no provoca daño en el ser humano? Si nos guiáramos por la tabla, diríamos que 85 dB(A) es un nivel aceptable, para no sufrir molestias. Sin embargo, la naturaleza de cada oído es diferente y la sensibilidad al ruido, por lo tanto, también. Es por ello que las legislaciones de los diferentes países poseen diferentes valores máximos admisibles del nivel de ruido, y la mayoría está aceptando hoy que 85 dB(A) es el máximo nivel de ruido que una persona puede soportar durante 8 horas sin sufrir daño irreversible. Es decir que la recuperación propia del oído será suficiente para recomponer la facultad auditiva plena, mientras no se supere dicho valor.

Sin embargo la legislación argentina aún no adecuó sus valores, siendo 90 dB(A) el valor máximo admisible, aún a pesar de haberse probado

FACILIDAD DE CONVERSACIÓN	IMPRESIÓN SUBJETIVA	NIVEL SONORO dB(A)	GENERADOR DEL RUIDO
IMPOSIBLE	DESTRUCCIÓN DEL OIDO	140	Turbina de avión
UMBRAL	DE DOLOR	130	Molino de minerales a martillos
SOPORTABLES POCO TIEMPO		120	Cabina de piloto de avión de combate
DIFÍCIL		110	Helicóptero - Sierra de metales
SOPORTABLES Y PENOSOS		100	Moto sin silenciador - Salón bailable
EN VOZ ALTA		95	Telares - Sala de Compresores
		90	Tránsito fluido en avenidas
SOPORTABLES		85	Interior de auto con ventanillas abiertas
		80	Máquina de coser familiar
VOZ NORMAL		70	Conversación animada
CALMA	HABITUAL	60	Calle residencial con poco tránsito
		50	Canilla de agua abierta a chorro pleno
SUSURRO	SILENCIO	40	Residencia silenciosa
INFRECIENTE		30	Jardín o campo de noche
		20	Estudio de radio sin actividad

que el 7 % de las personas sometidas a ruidos de 80 dB(A) pierden positiva y progresivamente la capacidad auditiva, ello sumado a la pérdida normal por la edad, llamada presbioacusia, que comienza a manifestarse a partir de los 50 años en promedio.

La solución

¿Cómo se hace para no perder la audición? La única forma es atenuando el ruido, es decir reduciendo el nivel que el oído recibe. Es evidente que podemos optar por dos acciones, eliminar el ruido en la fuente o tapar los oídos. La segunda opción es posible en ambientes fabriles, o en operaciones laborales ruidosas, donde las personas expuestas a ruido utilizan protectores auditivos (en los operadores de pista de los aeropuertos, por ejemplo), protegiendo de esa manera su oído.

Pero en los ambientes ruidosos no fabriles, donde las personas pasan muchas horas expuestas a ruidos, es preferible atenuar la producción o propagación de las ondas sonoras. En oficinas, restaurantes, dis-

cotecas, etc., existen algunas posibilidades de atenuación que resultan económicas y proporcionan gran confort.

Alternativas de atenuación

La más utilizada es el aislamiento del cielorraso mediante paneles acústicos. Lo que se consigue de esta manera es anular la reflexión de los ruidos generados en el ambiente, es decir no baja el volumen de generación, sino que evitamos que las ondas se reflejen y se sumen, provocando un aumento del nivel sonoro que tiene el ruido. El efecto es el mismo que si nos ubicamos dentro de un tambor y alguien lo golpea desde afuera. La reflexión en la superficie será mayor cuanto más pulida sea ésta, siendo esto válido para pisos, paredes, puertas y ventanas.

Por eso se suelen utilizar materiales absorbentes, entre los cuales el usado en mayor medida por su bajo costo es el poliuretano, que se comercializa en placas de medidas estándar, y por su textura éstas pueden juntarse sin que se noten las

uniones. Entre sus ventajas encontramos el costo, la variedad de texturas para diferentes atenuaciones, su bajo peso, cuerpo propio que no se desgrana y facilidad de pegado con adhesivos sintéticos. Entre sus desventajas podemos nombrar su alta inflamabilidad, la emanación de gases tóxicos en caso de incendio, y la acumulación de polvo ya que contiene poros abiertos. Además, la variedad de colores en los que se consigue es baja, y en general son oscuros. Puede utilizarse también lana de vidrio revestida o aglomerada, que se comercializa generalmente en rollos o placas, siendo sus ventajas la incombustibilidad, cierta variedad de texturas y colores, y versatilidad para cubrir superficies, encontrándose entre sus desventajas el precio, la necesidad de usar sopletes para fijarlas y que se desgrana fácilmente generando polvo.

Con respecto a los pisos, el hecho de alfombrarlos baja significativamente los niveles de ruido por la absorción de las fibras, mientras que cualquier revestimiento cerámico, granítico o de mármol los incre-

mentará. La madera en cambio, es ligeramente absorbente dependiendo de su granulometría superficial, es decir maderas porosas absorben más que maderas duras. El plastificado de un piso de madera lo asemeja a un mosaico, y por lo tanto no absorberá el ruido.

En las paredes sucede algo similar. Los revestimientos cerámicos pulidos serán reflectantes, mientras que una pared revestida en tela, papel texturizado, o ladrillo a la vista, será más absorbente y por lo tanto menos reflectante. Lo ideal sería revestir con una tela pesada de tapicería, tela acolchada con poliureta-



no o agregar cortinas similares cuando se pueda. Finalmente, las ventanas con doble vidrio y separación interna de 5 a 10 mm, logran una atenuación significativa, en casi todas las frecuencias del ruido, es decir tanto sonidos graves como agudos. Se logran

disminuciones de hasta 30 dB, lo que representa, por ejemplo, la diferencia entre dormir y no dormir de noche.

Stella Hnos.

DESDE 1925

**Más de 75 años de experiencia en
Mudanzas y Transportes.**

- Logística integral en servicio de mudanzas
- Embalajes
- Guardamuebles



Ramallo 1655
Ciudad de Buenos Aires (C1429 DTA)
Tel.: 4703-3000 / 4702-1100 • Fax: 4702-9368
www.stellahnos.com.ar • e-mail: info@stellahnos.com.ar

NO TENEMOS SUCURSALES

SEGURIDAD FÍSICO / AMBIENTAL PARA CENTROS DE
CÓMPUTOS Y TELECOMUNICACIONES
(PARTE 1-CRITERIOS GENERALES)

ambientes tecnológicos

**EL NIVEL DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, DEPENDE
DE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS
QUE CADA ORGANIZACIÓN HAYA IMPLANTADO
PARA CONTRIBUIR A LA INTEGRIDAD,
DISPONIBILIDAD, CONFIDENCIALIDAD,
OPERATIVIDAD Y LEGALIDAD DE SUS
INFORMACIONES**

Gerenciamiento de cableado e
infraestructura en pleno bajo piso.



Sala de Servidores de Misión Crítica
en ambiente certificado EN 1047-2

Para iniciar un enfoque correcto sobre este tema, es condición necesaria entender que las áreas donde existen amenazas, riesgos y vulnerabilidades son:

1. Activos Técnicos (Hardware, Software)
2. Ambiente Físico (Entorno del Edificio, Edificio mismo, Piso del Data Center, Data Center mismo)
3. Recursos Humanos (Cultura Organizacional, Normas y procedimientos, Auditorías, Capacitación)

Conforme con los principios direc-

trices de la reciente Norma ISO / IEC 17799, "Gerenciamiento de Políticas de Seguridad para Tecnologías de la Información", una correcta evaluación de los riesgos —que son dinámicos y únicos para cada organización—, se debe hacer de manera sistémica e integral en las tres áreas de riesgo antes mencionadas y se deben identificar las vulnerabilidades en un momento determinado.

Se aplican a las vulnerabilidades detectadas en los recursos de Hard-

ware y Software, medidas de Seguridad Lógica y Técnica, sobre las cuales los "informáticos" tienen alta especialización.

Los Recursos Humanos, dependiendo de las políticas de capacitación implantadas, pueden ir evolucionando para ser cada vez menos una amenaza, y convertirse en un agente de la prevención de riesgos. Es dentro del Ambiente Físico, donde los recursos informáticos y humanos producen la "Inteligencia del Negocio".

En la Era de la Información, las proporciones dentro de un edificio corporativo se distribuyen de manera extrema, ya que dentro del 2% de la superficie de alfombra, se procesan, almacenan y comunican las informaciones que permitirán que las personas —que ocupan el 98% restante— puedan tenerlas disponibles, ya que sin ellas no podrían hacer más del 10% de sus tareas. A su vez, cada una de estas personas interactúa interna y externamente —on line— lo cual justifica sobremanera, re-

pensar cómo y por qué readecuar los ambientes para T.I., comúnmente llamados Data Centers.

Los Índices de Disponibilidad de los Sistemas de Información (S.I.) necesarios para las organizaciones actuales, exigen evitar interrupciones no programadas, y colocan en situaciones de colapso a aquellas que no puedan volver a la normalidad en pocos días, luego de haberlas impactado un evento o desastre. Los Servicios de Recuperación externos son indispensables para las



Tablero Eléctrico Plug-In ▲

Servidores de Misión Crítica ▶
instalados en sistema vertical
modular dentro de un ambiente
certificado EN 1047-2

aplicaciones que no pueden demostrar más de unas horas en restaurarse, y son muy útiles cuando la falla es de origen técnico en un solo computador; pero la pérdida de todos los equipos e informaciones es total cuando el desastre es concurrente, al impactar sobre un ambiente físico (Incendios, gases corrosivos, líquidos contaminantes, agua de combate de incendios, explosiones, radio-frecuencias, acceso no autorizado, impacto de escombros, etc.)

Un ambiente físico seguro para este 2% de área crítica (ambiente para T.I.) es aquél que garantiza la Integridad y Disponibilidad de sus informaciones (datos), y que posibilita una Recuperación más efectiva en caso de desastres.

En Sudamérica, el plazo de reposición de los computadores más potentes, tiene un piso de 120 días, y no

es inteligente asumir este riesgo sólo con un contrato de recuperación externa para algunas aplicaciones de alta disponibilidad, ya que su costo y su robustez fueron pensados sólo para “la contingencia” (símil Unidad de Terapia Intensiva)

El factor llave que mide la Efectividad de un ambiente para T.I., es el tiempo total desde la declaración de la Contingencia, hasta la vuelta a la situación anterior a ella, sincronizando medidas preventivas y correctivas — por aplicaciones—, para que este tiempo no supere la capacidad de supervivencia de la empresa.

En el Ambiente Físico convergen diversos dispositivos, equipos y sistemas, personas, y como “un todo” deben apoyarse en una infraestructura operacional de alta confiabilidad.

Es necesario crear un área denominada “De misión crítica”, que tiene

como propósito aislar a los recursos críticos (datos y/o aplicativos) de los agentes de riesgo de su entorno, y garantizar que, dentro de esa área núcleo (“Sala Cofre”) se mantengan las condiciones ambientales y la infraestructura para mantener la Integridad y Disponibilidad de dichos recursos.

Fuera del área “de misión crítica” es necesario proyectar un área “ergonómica” para los operadores, y desarrolladores de sistemas, que necesitan trabajar con altos niveles de concentración.

Según las aseguradoras, el 90% de los riesgos proviene del entorno y áreas menos controladas dentro del edificio; sólo el 10% suele ocasionarse dentro del ambiente de T.I., y el 90% de este 10% ocurre por fallas humanas.

La Tecnología específicamente desarrollada y testeada para aislar y garantizar la integridad de los activos informáticos del área núcleo (“Sala Cofre”) se basa en una nueva concepción normativa, que exige un procedimiento de test para un “ambiente completo” y que supera a los utilizados para certificar “materiales para la construcción”.

Materiales de construcción certificados (Seguridad aparente)

Estos materiales (paneles, paredes, puertas, etc.) verificados de manera aislada, al ser utilizados para construir un ambiente, no pueden ofrecer certezas sobre cómo funcionarían en caso de un siniestro. Desde la perspectiva actual, estos materia-

les de construcción testeados, cuando son utilizados para sectorizar áreas o para construir ambientes, son considerados “prototipos sujetos a prueba”. Bajo esta concepción nacieron los “Búnkeres” o “Bóvedas”, (en inglés “Vault”)

Los procedimientos de Test para certificar “materiales resistentes al fuego” son, entre los más conocidos, el UL-263 o ASTM E-119 pero no es propósito de esta modalidad de test proveer un “ambiente seguro”, sino, apenas un material que contribuya a retardar el paso de llamas de un incendio, sin comprometerse con los niveles de temperatura, humedad relativa ambiental y estanqueidad necesarios para la supervivencia de las Informaciones.

Ambientes completos certificados (Seguridad real)

Los procedimientos de Test correctos para certificar ambientes completos denominados “Salas Cofre” (en inglés “Data Room”) son los basados en las normas alemanas VDMA 24991, o las Euronormas 1047, o la British Standard 1047, o la Brasileira NBR 11.515

En las próximas notas sobre Ambientes para T.I., avanzaremos sobre los criterios para localizar, proyectar y equipar estos ambientes, orientando sobre los estándares más apropiados para cada nivel de criticidad.

ambientes
tecnológicos



LEVAL

LEVAL S.A. Ramírez de Velasco 517
C1414AQK Buenos Aires
tel 4854-4520 fax 4856-5733
leval@leval.com.ar - www.leval.com.ar

DISEÑO iluminación

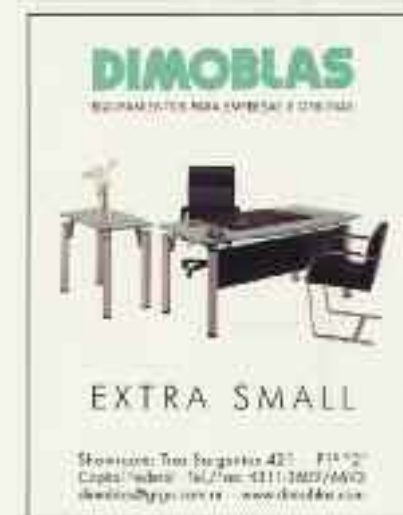


□ Proyecto y Provisión a Obra

□ Instalación, montaje

□ Diseños especiales

15 de Noviembre 2651, PB 4
Tel. 4941-5503 gafs@ciudad.com.ar



GEMIKA
FRIO & CALOR

INSTALACIONES
TERMOMECHANICAS

AIRE ACONDICIONADO
CALEFACCION CENTRAL
ASISTENCIA TECNICA

gemika@speedy.com.ar
TEL FAX
422.8705 - 427.0660 - 483.1377
Diagonal 79 Nro. 811 (1900)
La Plata - Buenos Aires - Argentina



Space Planning

archivos deslizantes

La eficiencia y adaptabilidad son puntos importantes cuando hay que planificar un nuevo diseño o renovar uno existente. Los altos costos inmobiliarios de los espacios comerciales y la rápida evolución de los negocios hacen que sea imprescindible diseñar mirando al futuro. Por lo tanto, el método de archivo a utilizar es un ítem fundamental dentro de cualquier diseño, no solo porque los sistemas tradicionales de archivo consumen en promedio un 21% del espacio total, sino también por su impacto en la eficiencia y en la productividad. La utilización de archivos deslizantes es una opción que optimiza el espacio disponible, con gran flexibilidad para adaptarse a las futuras necesidades.

¿Qué son? ¿Cuándo Utilizarlos?

El concepto de los archivos móviles es simple: un conjunto de módulos deslizantes sobre rieles, que permiten eliminar pasillos de acceso y maximizar el ahorro de espacio, duplicando la capacidad de almacenamiento de los diseños tradicionales.

Basándose en este concepto, son muchas las oportunidades en las cuales conviene utilizar estos archivos:

- **Espacio limitado:** los archivos deslizantes proveen el doble de capacidad de almacenamiento, además de liberar lugar para otras actividades.
- **Es esencial el almacenamiento in situ:** se puede almacenar en un mismo sitio una mayor cantidad de información —generalmente en el departamento que la utiliza— facilitando el servicio a los clientes, el acceso y monitoreo del material.
- **Es importante la flexibilidad:** el equipamiento interior de los archivos puede variar de acuerdo a las necesidades de almacenamiento, además de ser reconfigurado fácilmente cuando se necesite.
- **La seguridad de la información es crítica:** cuando la información a

conservar es confidencial o muy valiosa, el sistema posee una traba general de seguridad que permite bloquear el acceso a toda la batería de módulos.

Los módulos deslizantes constan del sistema de movimiento y equipamiento interno. El sistema está activado mecánicamente, accionado por medio de una manivela ergonómica; cuenta con un sistema de reducciones que asegura un suave y fácil deslizamiento de uno o varios módulos en forma simultánea. Se desplazan sobre ruedas de acero, las que corren sobre rieles fabricados en acero macizo con un diseño que evita los tropiezos al operador, de acuerdo a las normas de seguridad.

En cuanto al equipamiento interno, los módulos se pueden reordenar fácilmente debido a un sistema de regulación con encastre, que cuenta con la posibilidad de cambiar o modificar la distribución cuando sea necesario. Hay, además, una gran variedad de accesorios tales como carpetas colgantes, estantes, cajones, mesas deslizantes, etc.



Seguridad

El ahorro de espacio no es el único factor para tener en cuenta cuando se elige una solución. Un punto importante es la seguridad, tanto del material almacenado y del sistema como de los usuarios, cada vez más numerosos y diferentes. Muchos sistemas son diseñados con una sola idea en mente: cómo almacenar la mayor cantidad de cosas en el menor espacio, con el menor costo. Ignorar la seguridad puede tener un altísimo precio.

El sistema de movimiento reduce considerablemente el esfuerzo necesario para deslizar los módulos, y de este modo se logran baterías de archivos bastante grandes, a las que acceden varios usuarios simultáneamente. Por esto, los archivos cuentan con mecanismos de seguridad tales como una traba individual para cada módulo, accionada manualmente.

Por supuesto, el efecto del movimiento sobre los objetos almacenados es un punto a considerar. Si los módulos fueran deslizados sin ningún cuidado, los golpes entre ellos afectarían el contenido, lo que podría ocasionar problemas cuando el material archivado es muy frágil o

valioso. Por eso, los factores que brindan seguridad al conjunto son muy importantes: las protecciones en los perfiles de los módulos (juntas de goma de alta densidad que amortiguan el contacto entre ellos) y el diseño resistente, que evita deformaciones que afecten el movimiento (rieles desnivelados o ruedas de-

Los archivos deslizantes proveen beneficios que van más allá de una utilización más eficiente del espacio disponible. Su diseño, flexibilidad, moderna concepción permiten mejorar y hacer más efectivo el trabajo diario

formadas) Por otra parte, los sistemas anti-vuelco y de bloqueo se hacen indispensables para cuidar al máximo la instalación, la información y los usuarios. La seguridad de la gente, del material y del sistema es, entonces, un valor a tener en cuenta en el momento de elegir.



Beneficios

Los archivos deslizantes proveen beneficios que van más allá de una utilización más eficiente del espacio disponible. Su diseño, flexibilidad y

Aunque alguna vez fueron relegados al depósito, los archivos hoy en día pueden ubicarse en cualquier lugar, convertidos en elementos de diseño

moderna concepción permiten mejorar y hacer más efectivo el trabajo diario:

- **Menor tiempo de búsqueda:** el almacenamiento de la información en el mismo sitio donde será utilizada brinda un acceso mucho más rápido.
- **Gerenciamiento por Software:** los archivos poseen un software para el gerenciamiento y la fácil localización de la información. Este software está configurado para trabajos en red a nivel multiusuario con lo cual se puede localizar la información requerida en forma remota, y saber así en qué módulo se encuentra.
- **Control de acceso:** el sistema de bloqueo general permite cerrar la

batería de módulos inhibiendo el acceso a la información.

• Mejor organización del archivo:

La flexibilidad en la configuración interna más la gran cantidad de accesorios disponibles permiten almacenar información en distintos formatos dentro de un mismo archivo, y de manera más organizada.

• **Gran adaptabilidad estética:** debido a la terminación en el diseño se logra una total integración al ambiente de trabajo.

• **Jerarquizan la imagen corporativa:** la estética y la funcionalidad de los archivos realzan la imagen corporativa, logrando un ambiente más profesional.

Todos estos beneficios hacen que la elección de los archivos deslizantes sea la más acertada para mejorar y optimizar la eficiencia y la imagen de la empresa.

Conclusiones

Aunque alguna vez fueron relegados al depósito, los archivos hoy en día pueden ubicarse en cualquier lugar. Convertidos en elementos de diseño, permiten maximizar el ahorro de espacio sin sacrificar la estética general, y se integran al espacio de trabajo diario.



-González.... ¡¡veo que finalmente consiguió su despacho privado!!



Logros en época de crisis

Hace menos de un año, un reducido grupo, de lo que quedaba del Capítulo Argentino del IFMA, batallábamos por lograr alguna concesión o ayuda de la central, que le permitiera mantenerse con vida e incrementar actividades, a pesar de la tremenda crisis que vivía el país.

Si los que vivíamos aquí no podíamos entender bien lo que estaba pasando —aunque sufriéramos las consecuencias— menos podía esperarse que lo hicieran desde afuera. Consecuentemente, estábamos condenados a la extinción.

Era una lástima perder lo logrado, y no seguir difundiendo y desarrollando el Facility Management en la Argentina, sobre todo por lo útil y aplicable de este modelo de gestión para la mejora de resultados y la reducción de costos. Pensamos entonces en armar una asociación local, al al-

cance de muchos, para juntar voluntades y seguir adelante. Fue casi inmediato extrapolar las intenciones a América Latina. Las similitudes de entorno, idioma e idiosincrasia entre los países latinoamericanos podrían facilitar el intercambio de experiencias entre Facility Managers y empresas que enfrentaran problemas similares.

Para ese sueño de integración buscamos un medio de contacto fácil y permanente a través de la Web. De esa forma nos lanzamos a fijar los objetivos y sentar las bases de un funcionamiento abierto, participativo y ágil, y lo compartimos con colegas y empresas, para lograr colaboración y apoyo económico. La respuesta no fue buena ¡Fue buenisima!. Y así llegamos a la asamblea inaugural, en diciembre de 2002, con una nutrida concurrencia en la Universidad Católica Argentina.

A partir de allí se siguieron sumando ideas y aportes, de manera que hoy contamos con:

-Tres Jornadas realizadas, con conferencias surgidas del interés manifestado por los miembros, y con una asistencia media superior a las 80 personas.

-Representantes y grupos en Argentina, Chile, Perú y Uruguay.

-Más de 60 miembros registrados, de esos países y de México, España y USA.

-Más de 10 empresas patrocinantes de Argentina y Perú que apoyan el emprendimiento.

-Un Web Site: www.slfm.org, en español y portugués, que brinda información respecto de la SLFM, sus eventos y otros eventos internacionales, una biblioteca virtual que acumula artículos y conferencias para consulta de nuestros miembros, datos de páginas web de interés, empresas, proveedores, encuestas y otras funciones.


-Tres Comisiones de Trabajo activas:

1-Académica y de Contenidos: Orientada a velar por la calidad y el valor agregado de las charlas y conferencias, y a generar las bases para la constitución de un Postgrado o Maestría en FM. En ambos casos han venido trabajando, y se están estudiando y preparando estructuras y contenidos con la expectativa de generar un armazón académico para 2004.

2-Benchmarking: Con la misión de recolectar, procesar y ofrecer datos reales de FM, de los distintos tipos de empresas, para que sirvan de referencia a quienes trabajamos en este ámbito. Además de la exposición del tema en la primera Jornada de 2003, ya se están procesando datos de una encuesta cualitativa, y juntando información de otra cuantitativa, que en poco tiempo estarán disponibles. Se segmentaron ya dos grupos de empresas (Bancos y Laboratorios) con la intención de ofrecer datos más específicos para ellos.

3-Eventos y Marketing: Cuyo cometido es la organización de las Jornadas y encuentros, su logística y la difusión de éstos y de la SLFM. Además del armado de las Jornadas pasadas, ya se está trabajando en la organización del Expo LFM, encuentro latinoamericano de mayor duración y variedad (conferencias, mesas redondas, visitas, stands, encuentros de camaradería), previsto para fines de noviembre de este año.

Hay mucho, muchísimo, por hacer, pero si evaluamos lo realizado en estos meses, y seguimos aportando ideas, apoyo y colaboración entre todos, en poco tiempo esta joven asociación será una sólida y reconocida institución, de gran utilidad y valor para quienes la conformamos.

 FICHA DE INSCRIPCIÓN	
<p>También puede inscribirse a través de nuestra página web: www.slfm.org</p>	
<p>Complete y remita este formulario a SLFM, Tucumán 117, 1° - (1049) Buenos Aires, o por Fax al (54-11) 4516-0722.</p>	
<p>Nombre y Apellido: _____</p>	
<p>Profesión: _____</p>	
Empresa: _____	Cargo: _____
Dirección: _____	Código Postal: _____
Localidad: _____	País: _____
Teléfono: _____	Interno: _____
<p>Celular: _____</p>	
Superficie empresa (m2): _____	Áreas de acción: _____
<p>Solicito mi inscripción en la Sociedad Latinoamericana de Facility Management, como profesional de la categoría:</p>	
<input type="checkbox"/> A) Miembro Profesional Profesionales en ejercicio del FM	<input type="checkbox"/> B) Miembro Asociado Comercializadores de productos relacionados al FM
<p>Rubro de su empresa:</p>	
<input type="checkbox"/> Arquitectura, Ingeniería <input type="checkbox"/> Consultoría <input type="checkbox"/> Entidad pública (Nac., prov., Munic.) <input type="checkbox"/> Hotelería <input type="checkbox"/> Entidad Financiera, seguros <input type="checkbox"/> Mobiliario, equipamiento <input type="checkbox"/> Construcción <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Inmobiliario	<input type="checkbox"/> Sistemas y software <input type="checkbox"/> Telecomunicaciones <input type="checkbox"/> Electrónica y Hardware <input type="checkbox"/> Enseñanza <input type="checkbox"/> Químico, farmacéutico <input type="checkbox"/> Gestión integral de edificios <input type="checkbox"/> FM global <input type="checkbox"/> Transportes <input type="checkbox"/> Salud, sanatorios, hospitales <input type="checkbox"/> Otro
<p>¿Cómo se enteró de la existencia de la SLFM?</p>	
<input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> e-mail de la SLFM <input type="checkbox"/> Universidad / centro de estudios <input type="checkbox"/> Círculo profesional <input type="checkbox"/> Publicación	<input type="checkbox"/> Seminario <input type="checkbox"/> Anuncio <input type="checkbox"/> Amigo / conocido <input type="checkbox"/> Otro
<p>Forma de Pago:</p>	
<p>Efectivo Cheque al portador o a nombre de "Asociación Latinoamericana de Facility Management" Transferencia electrónica CBU 0170039840000030225596 CUIT N° 20-10964305-0 provisorio Tarjeta de Crédito (Próximamente disponible)</p>	
<p>Membresía anual U\$S 40.- pagados en la moneda local a los Representantes o Miembros de la Junta Directiva. Si hace una transferencia electrónica envíe el ticket por Fax, junto con el formulario.</p>	
<p>_____</p> <p style="text-align: right;">Firma</p>	



Fco. A. de Figueroa 1338 Capital Federal
 Tel.Fax: 4952-7021 (15)4-998-9964
TNA@fibertel.com.ar
www.tecnovaequipamiento.com.ar



Av. Pte. Perón 987
 (1754) · San Justo
 4659-9142 / 6410 / 7779



www.slfm.org



CUANDO LA COMIDA RIGE A LA RAZON

UNA PROBLEMÁTICA EN LA OFICINA DE HOY

Dentro de los muchos placeres que hacen más grata la vida de los seres humanos, sin duda podríamos elegir uno que nos convierte — tanto a hombres como a mujeres— en débiles criaturas inclinadas a la satisfacción del cuerpo: comer.

Esta ineludible necesidad fisiológica que nos equipara con el resto de los seres vivos, es precisamente la que hace que en determinados momentos del día, nuestra voluntad esté más regida por el estómago, que por la razón.

Así, quienes trabajamos en oficinas, cuando el sol va llegando al cenit y, dicho sea de paso, nuestras tareas nos permiten comprender que debajo de esa pila de papeles se encuentra aún un ser humano (¿?), comenzamos a dejar de pensar en lo que estamos haciendo para darle rienda suelta a la imaginación degustativa y gastronómica (generalmente insatisfecha).

Lo cierto es que el plato soñado termina convirtiéndose en sándwich y la bebida anhelada, en gaseosa, pero así y todo y pese a todo, comer, finalmente comemos; el único problema sin demasiada solución es dónde y cómo.

Haciendo un recorrido mental por distintas situaciones que hemos tenido la oportunidad de presenciar e incluso, por qué no, de vivir, podemos ver desfilar infinidad de recursos más o menos creativos: pasan-

do por el famosísimo “Taper” (para los amigos) hasta llegar a intrincadas formas de tratar de organizar el escritorio, buscando que se pueda crear un lugar más o menos propicio para armar algo así como una suerte de mesa más o menos bien preparada, incluso llegando en algunas oportunidades a la excéntrica utilización individuales, improvisados a partir de una buena hoja A4 (personalmente recomiendo el formato A3 que es más amplio)

El resultado es en estos casos siempre malo... y es natural. Ni el puesto está preparado para comer, ni la oficina está “dispuesta” a aceptar olores, sustancias y desperdicios que no sean los propios de las funciones específicas. Así un simple e impoluto cesto de basura, con la sola inclusión de un inofensivo elemento orgánico —un cabito de manzana, por ejemplo—, en pocas horas pasa a ser un auténtico “tacho” de basura que incluye también todas sus auténticas connotaciones.

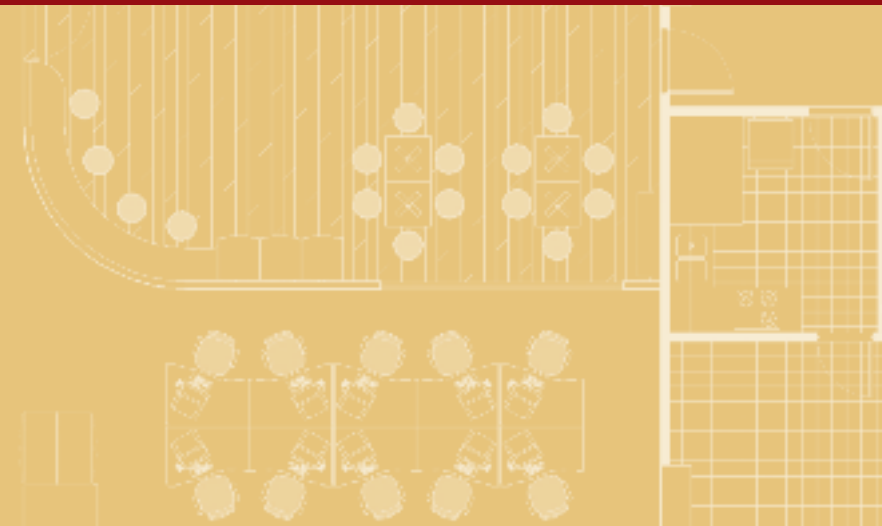
Por otro lado, comienzan a aparecer en la recepción, como por arte de magia, una cantidad casi ilimitada de folletitos de dudoso valor estético,

co, con una prolífera variedad de propuestas gastronómicas. Finalmente, es dable pensar que también podemos un mal día, encontrarnos al salir de la reunión más importante con los mejores clientes de la empresa, al cadete de la casa de comidas rápidas, conversando —bandeja mediante— con nuestra muy eficiente secretaria ejecutiva, mientras deposita una succulenta ensalada de frutas justo sobre el sector lustrado del escritorio.

Hay, por supuesto, honrosísimas excepciones en las cuales los arquitectos han previsto y cubierto muy exitosamente esta casi insignificante cuestión, pero en la gran mayoría de los espacios de trabajo, parecería ser que a la hora de proyectar, profesionales y empresarios han sólo pensado en “eso” (entiéndase en este caso “eso” como “trabajar”)

Fuera de broma, ahora sí, la problemática que surge en muchas empresas por la falta de un espacio pensado y diseñado específicamente para la comida dentro del ámbito laboral, es bastante compleja.

Factores propios del modo de trabajo actual sumados a los emergentes de las sucesivas crisis económi-



cas, hacen que ya en muchos lugares, el personal no pueda retirarse como antes para “tomarse” su tiempo de almuerzo fuera de la oficina. Esto, además de significar una incomodidad y una pérdida en la calidad de trabajo del empleado, hace que sea necesario contemplar otros espacios dentro de las empresas, apuntando también a satisfacer otras nuevas necesidades y paliar estas deficiencias.

Es lógico por otra parte, comprender que los jefes no quieran ver sus informes urgentes (¡Para hoy!) mezclados con un “árabe tostado de jamón queso y tomate”, pero también es lógico que esa persona, en determinado momento del día sienta que sin una mínima gratificación su cuerpo comenzará a no responderle como es debido.

Cada uno conocerá su empresa y de tal suerte, cada uno sabrá hasta qué nivel pueden llegar estas disputas, pero es importante que aún presentándose como posturas casi irreconciliables tienen solución.



Área de comidas Nextel - Puerto Madero

Realizando un sencillo estudio de las necesidades de la organización y acomodando algo la planta, es factible generar ámbitos adecuados para el refrigerio del personal sin que esto implique tener que montar en medio de la oficina un fast food.

Pequeños espacios pueden acondicionarse adecuadamente proveyéndoles de todos los servicios necesarios, entendiendo que todos, no necesariamente implica muchos, ni muy costosos, sino simplemente los estrictamente necesarios para salvar razonablemente la situación. Una heladera, una pequeña kitchenette, una buena cafetera o el lugar para una antiestética expendedora de café, algún sector de mesada, mesas y sillas, y la infaltable cocina a microondas, sazonadas con un

buen sistema de ventilación y extracción de olores, pueden configurar un kit básico para salir del paso y mejorar sensiblemente la calidad de vida en el lugar de trabajo. Ahora, después de que esté habilitado,



nunca más me traigan el Balance General de la Empresa decorado con mayonesa... ¡Por favor!

Giuliani

EVG S.A.

Fabrica de muebles para espacios de trabajo



26 PROFESIONALES VS "... está con gripe ..."

26 PROFESIONALES VS "... se fue de viaje ..."

26 PROFESIONALES VS "... no trabaja más acá ..."

26 PROFESIONALES VS "... está en una obra ..."

26 PROFESIONALES VS "... deje su mensaje para ..."

26 PROFESIONALES VS "... no puede atenderlo ..."

**Estamos en contra de la improvisación,
el más o menos y la inspiración esporádica.**

Si necesita rediseñar o construir su oficina, elija una empresa que le dé garantías. En esa especialidad, somos uno de los líderes del mercado.

Le aseguramos el mejor proyecto al mejor costo y un estricto cumplimiento en los plazos de entrega. Y después de realizada la obra, respondemos rápidamente ante nuevas necesidades.

Llámenos. Tenemos un equipo de profesionales que quiere sumarlo a nuestra lista de clientes satisfechos.

Contract. La tranquilidad de trabajar con una empresa.



contract
AMBIENTES DE TRABAJO
W O R K P L A C E S