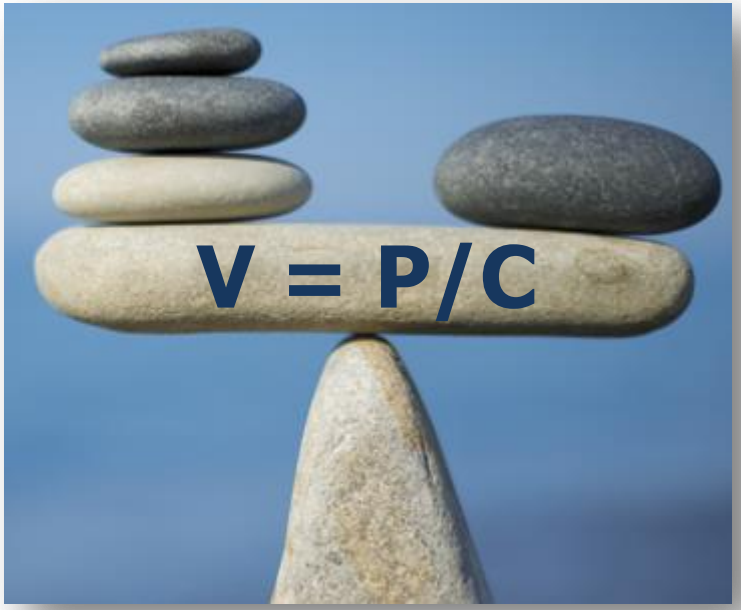
LAI-Madrid

26, Febrero 2020

Laurence D. Miler
Ingeniero de Compras de G.E. (USA)
Finales de la 2ª Gerra Mundial

La mayor parte de los productos y servicios no han sido estudiados de manera sistemática desde su concepción hasta su lanzamiento al mercado, de manera que puedan satisfacer todas las necesidades de los clientes y consumidores al menor coste con un determinado nivel de Calidad.



En términos empresariales se considera **"Valor"** a la relación **Prestación/Coste.**

FACILITY MANAGEMENT

Facility Management

<u>Cuatro dimensiones</u>
que nos llevan a una estructura más detallada, con 12 parámetros asociados a cada una de ellas

1. Personas

1.Satisfacción
2. Imagen
3. Cultura
4. Seguridad y Salud

2. Procesos

5.Productividad
6.Flexibilidad
7.Innovación
8. Riesgos

3. Finanzas

9.Costes
10.Valor de activos

4. Entorno

11.Responsabilidad Social Corporativa
12.Sostenibilidad

Facility Management

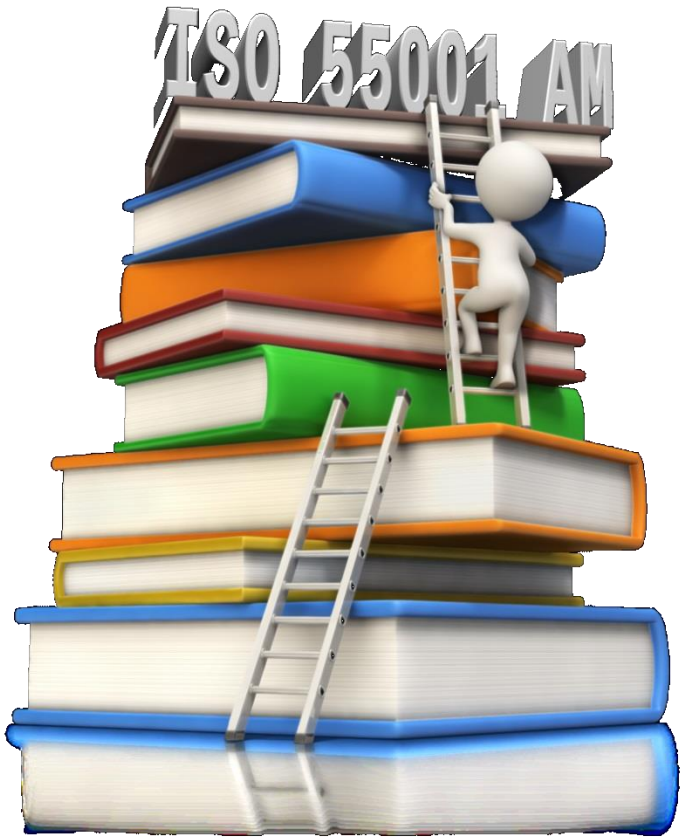
Contribuye a la mejora del rendimiento de la organización con respecto a las personas, los procesos, las finanzas y el entorno.

Optimización del Valor Añadido de los activos y servicios asociados, implantando un "Cuadro de Mando", que visualice el impacto en la cuenta de resultados.

¿Qué es un “Asset”?

Activo

ISO 55000: GESTIÓN DE ACTIVOS. ASPECTOS GENERALES, PRINCIPIOS Y TERMINOLOGÍA. 2014.



ISO 55001: GESTIÓN DE ACTIVOS. SISTEMAS DE GESTIÓN. REQUISITOS. 2014.

ACTIVO

"Un ACTIVO es algo que posee VALOR potencial o real para una organización".

ISO 55002: GESTIÓN DE ACTIVOS. SISTEMAS DE GESTIÓN. DIRECTRICES PARA LA APLICACIÓN DE LA ISO 55001. 2018.

ASSET MANAGEMENT

"Actividades, prácticas sistemáticas y coordinadas a través de las cuales una organización gestiona de manera óptima y sostenible sus activos y sistemas de activos, su rendimiento, los riesgos y costes sobre su ciclo de vida con el propósito de lograr su plan estratégico organizacional ".

- "La gestión de activos apoya **la obtención de valor** mientras balancea los **costes** financieros, ambientales y sociales, el **riesgo**, la **calidad** del servicio y el **desempeño** relacionado con los activos" (ISO 55000: 2014).

A
DESEMPEÑO FINANCIERO
B
TOMA DE DECISIONES
C
MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS
ISO 55000
BENEFICIOS
D
ORIENTADO A LOS RESULTADOS
E
RESPONSABILIDAD SOCIAL
F
CUMPLIMIENTO NORMATIVO
G
REPUTACIÓN. MARCA.
I
EFICIENCIA Y EFICACIA
H
SOSTENIBILIDAD ORGANIZACIONAL

Gestión de Activos

A

- Mejora el retorno de la inversión y la reducción de costes, mientras se preserva el valor de los activos sin sacrificar el logro de objetivos organizacionales de corto o largo plazo.

B

- Mejora la toma de decisiones y un eficaz balance de costes, oportunidades y desempeño.

C

- Facilita la reducción de pérdidas financieras, la mejora de la salud y la seguridad, la imagen y la reputación, minimiza el posible impacto social y ambiental… puede ayudar a reducir sus obligaciones (primas de seguro, multas y sanciones).

D

- Asegura que el desempeño de los activos puede conducir a la mejora de servicios y resultados y que ayude a que se pueda alcanzar o superar las expectativas de los clientes y de las partes interesadas.

Gestión de Activos

E

- Puede permitir reducir las emisiones, conservar los recursos y adaptarse al cambio climático le permite demostrar prácticas de negocio y administración ética y socialmente responsable.

F

- Ajustarse a los requisitos legales, estatutarios y regulatorios, así como adoptar procesos, políticas y normas de gestión de activos, que puedan permitir la demostración de cumplimiento.

G

- Mejora de la reputación a partir de la mejora en la satisfacción del cliente, la conciencia y la confianza de las partes interesadas.

H

- La gestión eficaz de efectos a corto y largo plazo, los gastos y el desempeño, permite mejorar la sostenibilidad de las operaciones y de la organización.

I

- La revisión y mejora de los procesos, los procedimientos y el desempeño de los activos puede mejorar la eficiencia y la eficacia y el logro de los objetivos organizacionales.

VALOR

Los activos existen para proporcionar VALOR a la organización y a sus partes interesadas.

ASEGURAMIENTO

La gestión de activos asegura que los activos cumplirán con su propósito.

ALINEACIÓN

La gestión de activos traduce los objetivos organizacionales en decisiones, planes y actividades técnicas y financieras.

LIDERAZGO

El liderazgo y la cultura organizativa son determinantes para la obtención del valor.

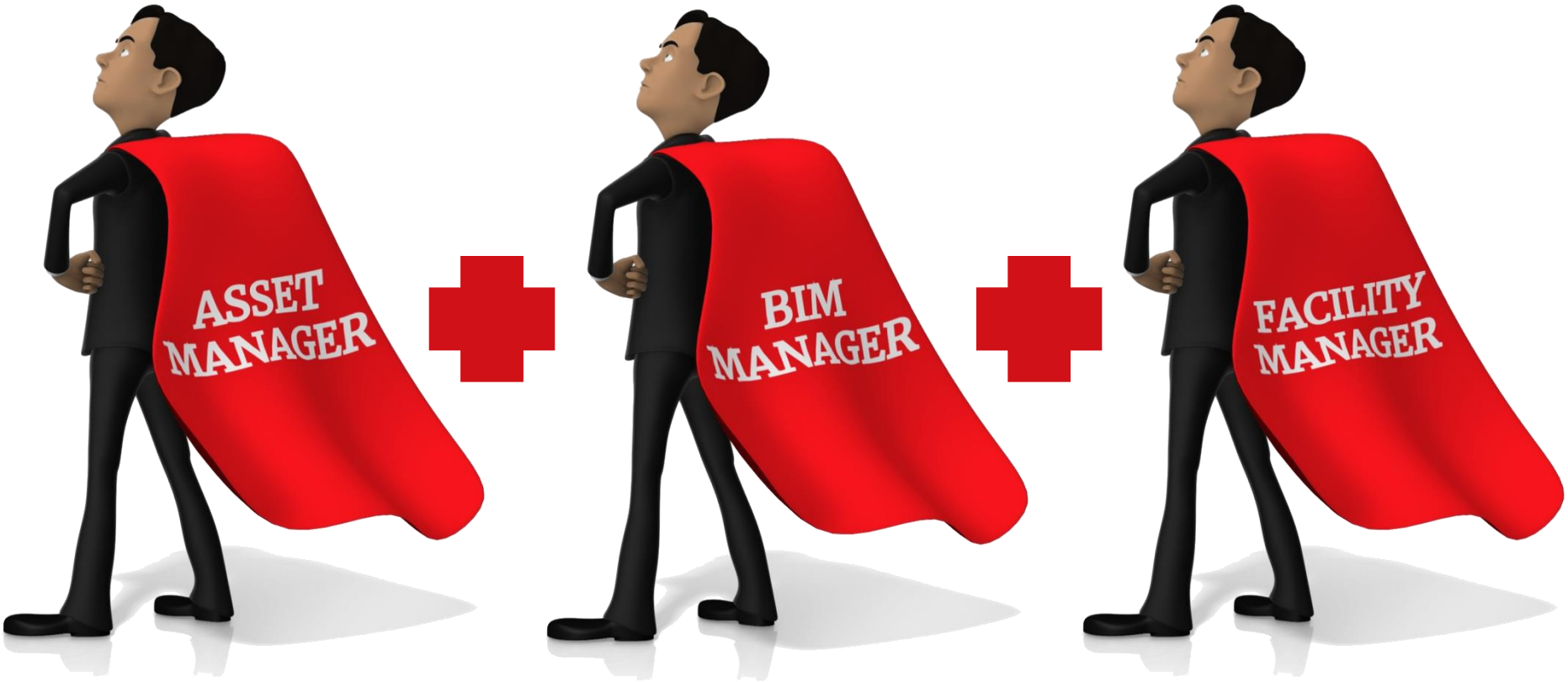
SSET MANAGEMENT FOR DIRECTORS". AUTOR: MONIQUE BEEDLES. AUSTRALIAN INSTITUTE OF COMPANY DIRECTORS. 2016. TRADUCIDO POR CREA SOLUCIONES INTELIGENTES.

FM y AM no tienen el reconocimiento esperado

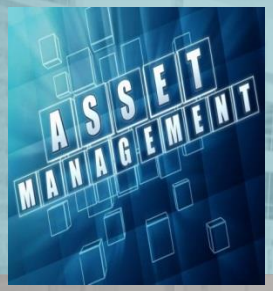
El enemigo es muy poderoso

El Facility Manager no es el bombero apaga fuegos

El área de FM no es el Equipo de Emergencia



La apuesta es integrar los Sistemas de Gestión de la Información de los Activos (BIM), Facility Management (FM) y Asset Management (AM) en una sola unidad



AIRBUS

Cómo aportar valor en la gestión de activos y servicios

La experiencia de AIRBUS en España

La aviación mueve la economía mundial.

El tráfico aéreo se duplica cada 15 años

3.600 millones de pasajeros

62,7 milliones de empleos

51,2 milliones de toneladas de carga

2,7 billones de dólares
3,5% PIB mundial al año

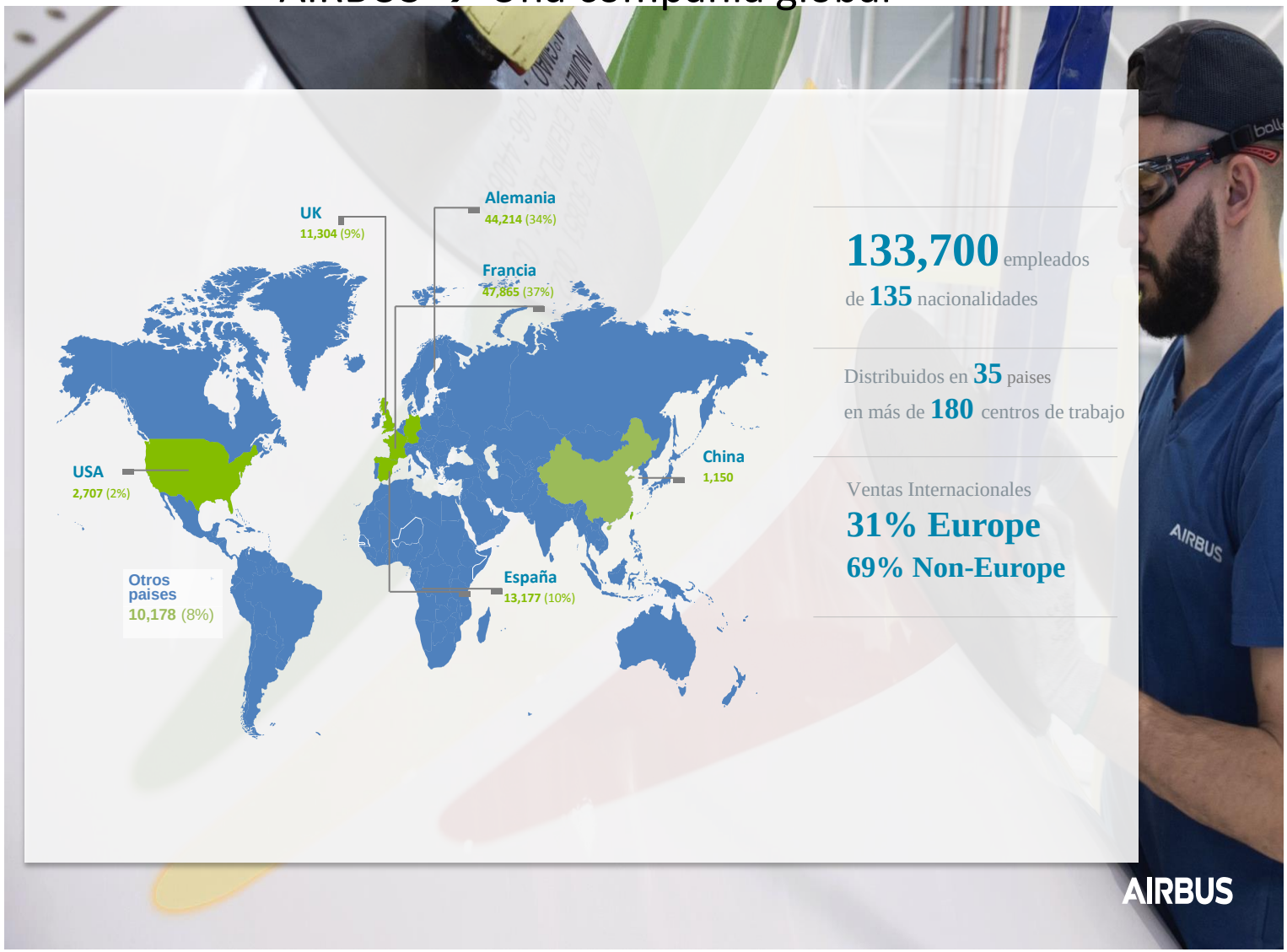
AIRBUS

AIRBUS → 2012 – 2018: Una historia de crecimiento

AIRBUS → Nuevo record en la entrega de aviones comerciales

AIRBUS

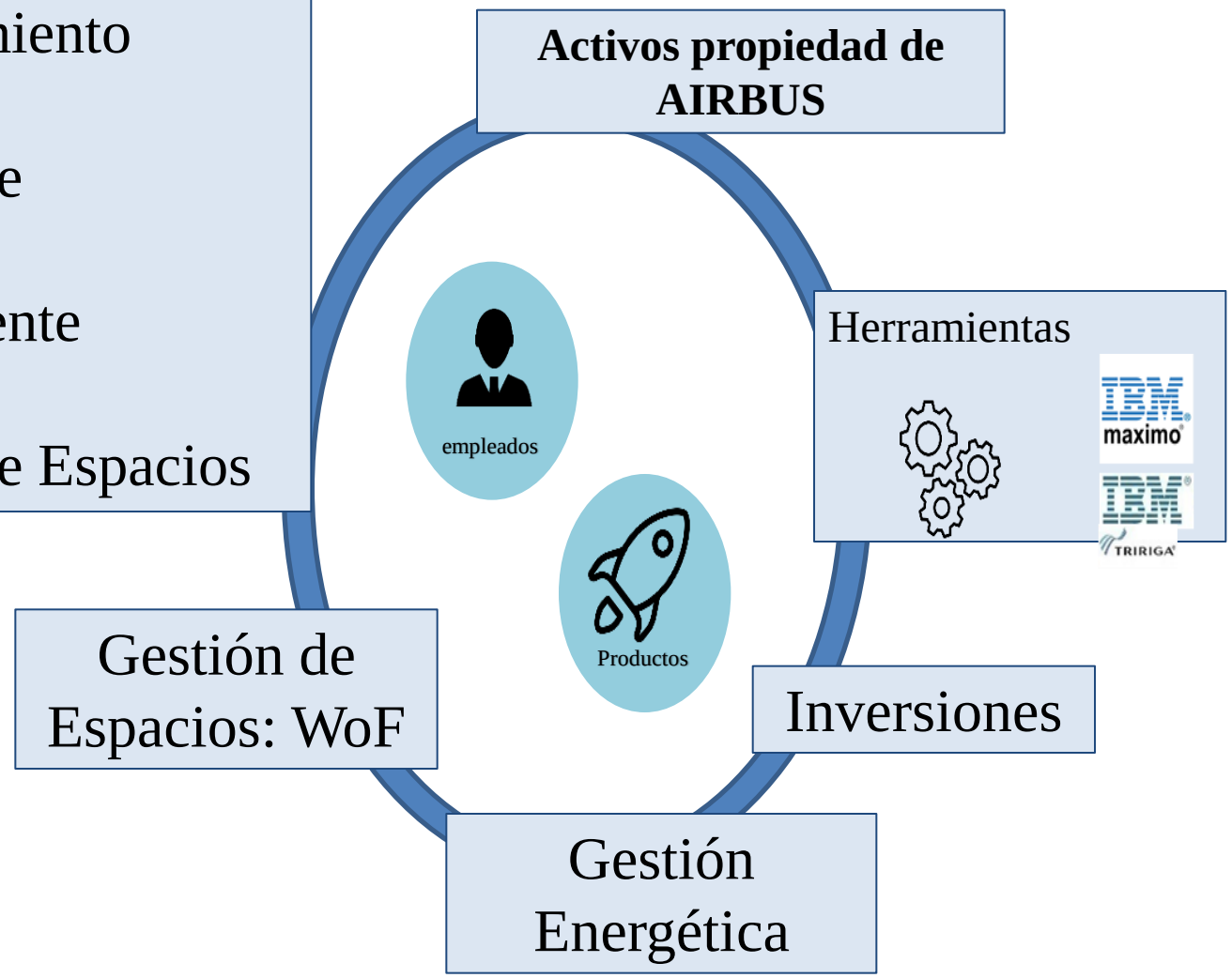
AIRBUS → Una compañía global



Gestión de Activos : Servicios de Facility Management

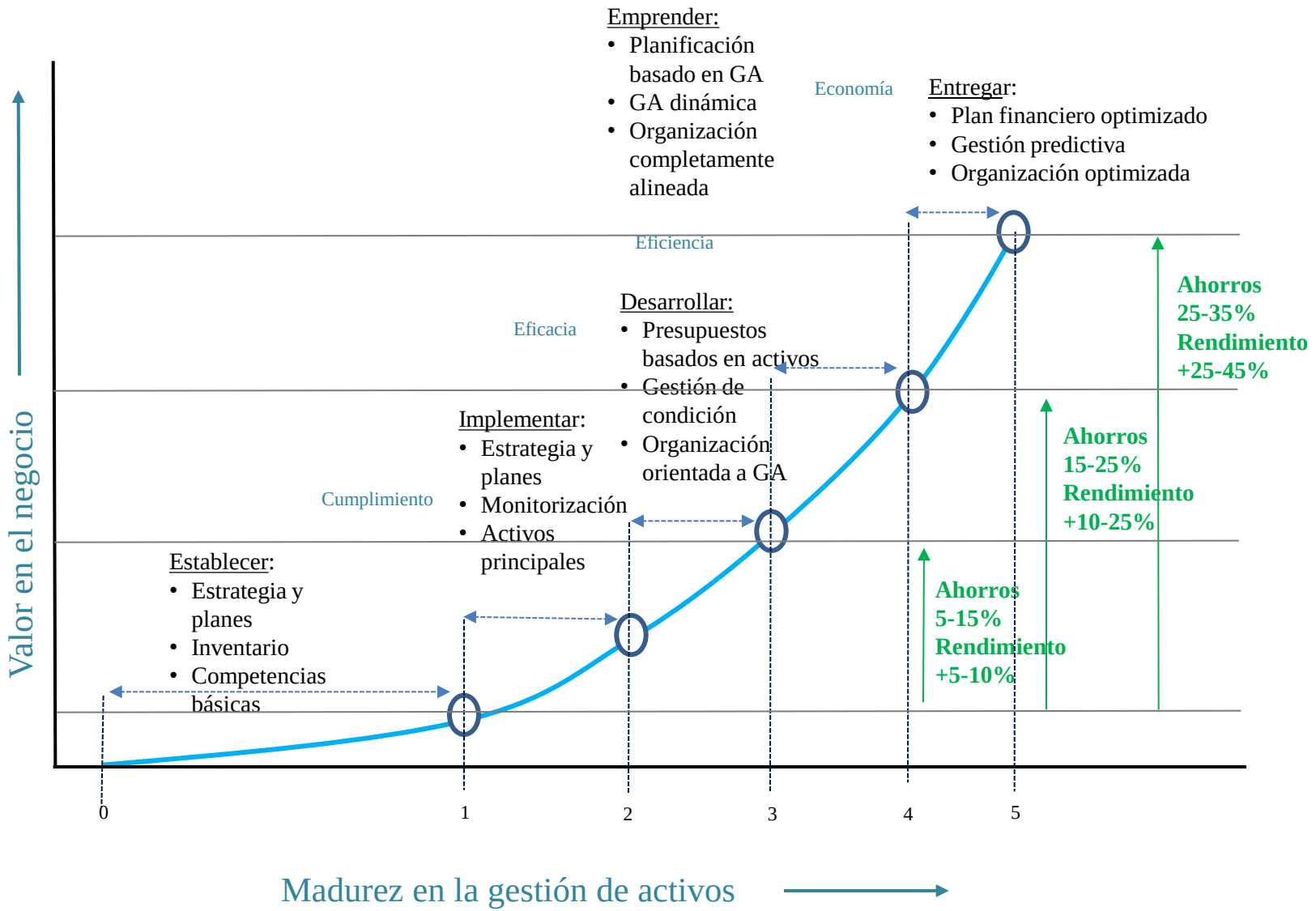
Contratos de Servicios:

- Mantenimiento
- Limpieza
- Transporte
- Catering
- M. Ambiente
- Residuos
- Gestión de Espacios



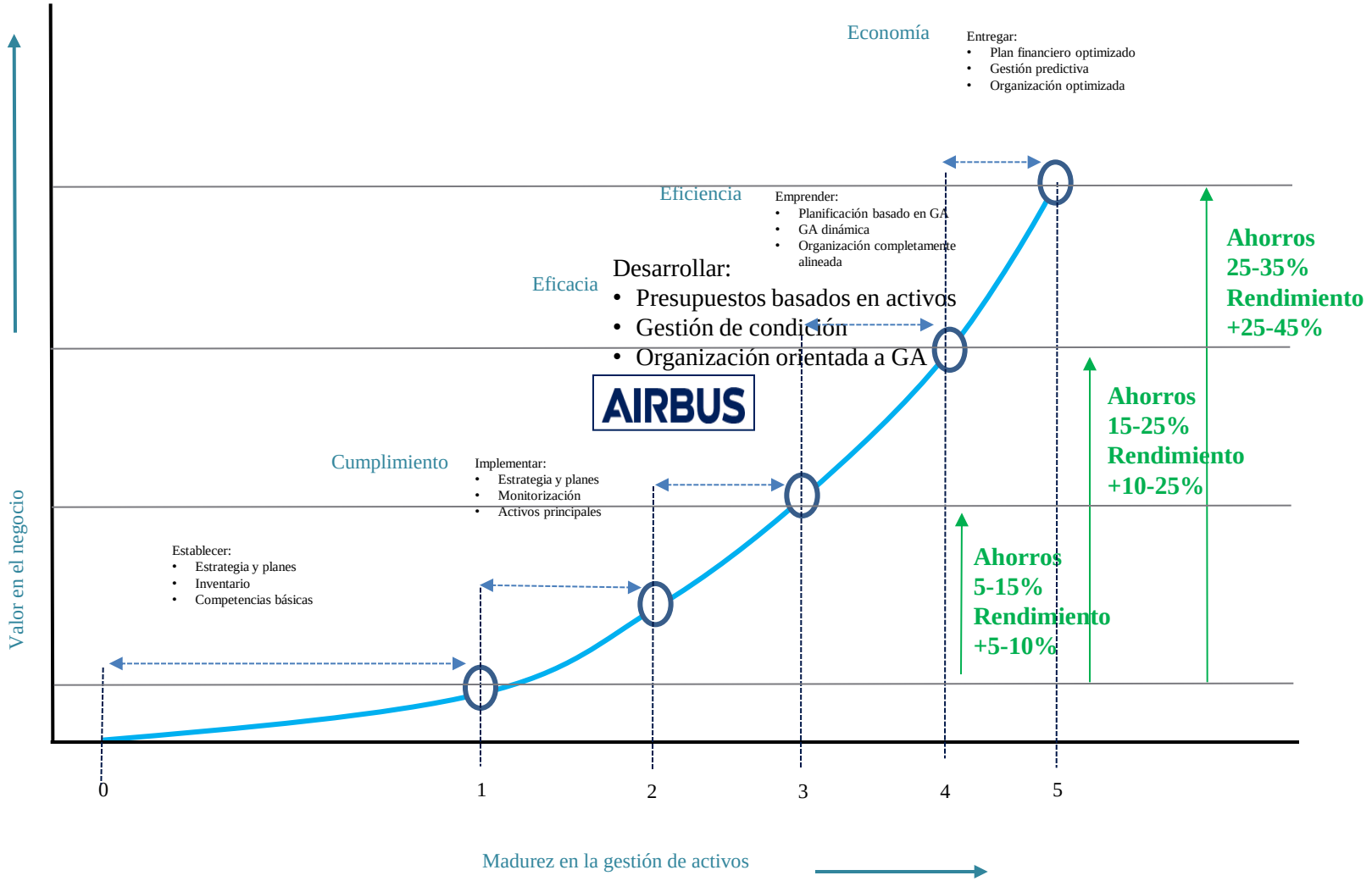
AIRBUS

Implantación modelo ISO 55000 .



AIRBUS

Implantación modelo ISO 55000 .

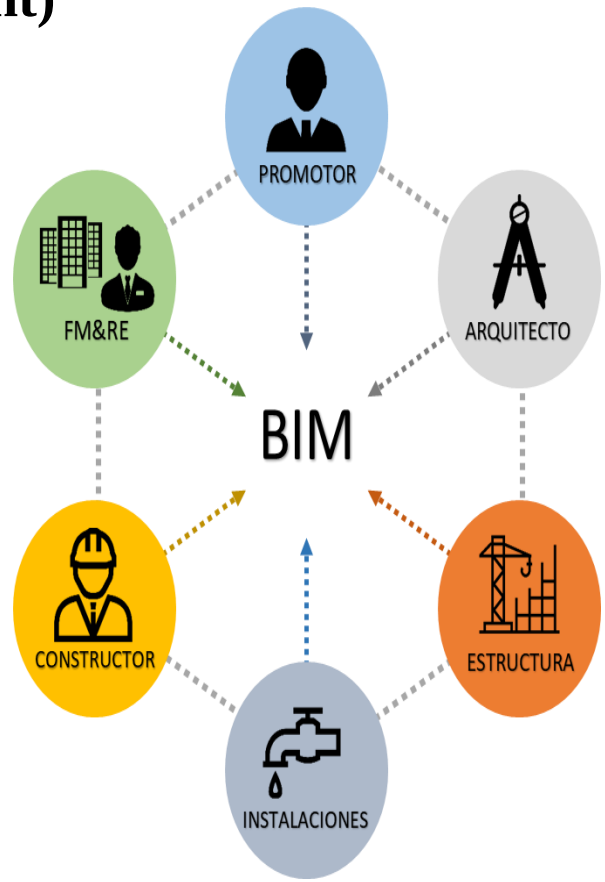


AIRBUS

Ejemplo de digitalización: Gestión activos → Implantación BIM

¿Qué es BIM? (Building Information Management)

- BIM es la **gestión de la información** del activo edificio, a lo largo del ciclo completo de vida.
- Genera **valor** porque consolida de un modo colaborativo la **creación, conciliación e intercambio de modelo compartidos y datos de modo estructurado**.
- **Evita pérdidas de información** durante el progreso en el ciclo de vida, durante las transiciones entre responsabilidades.

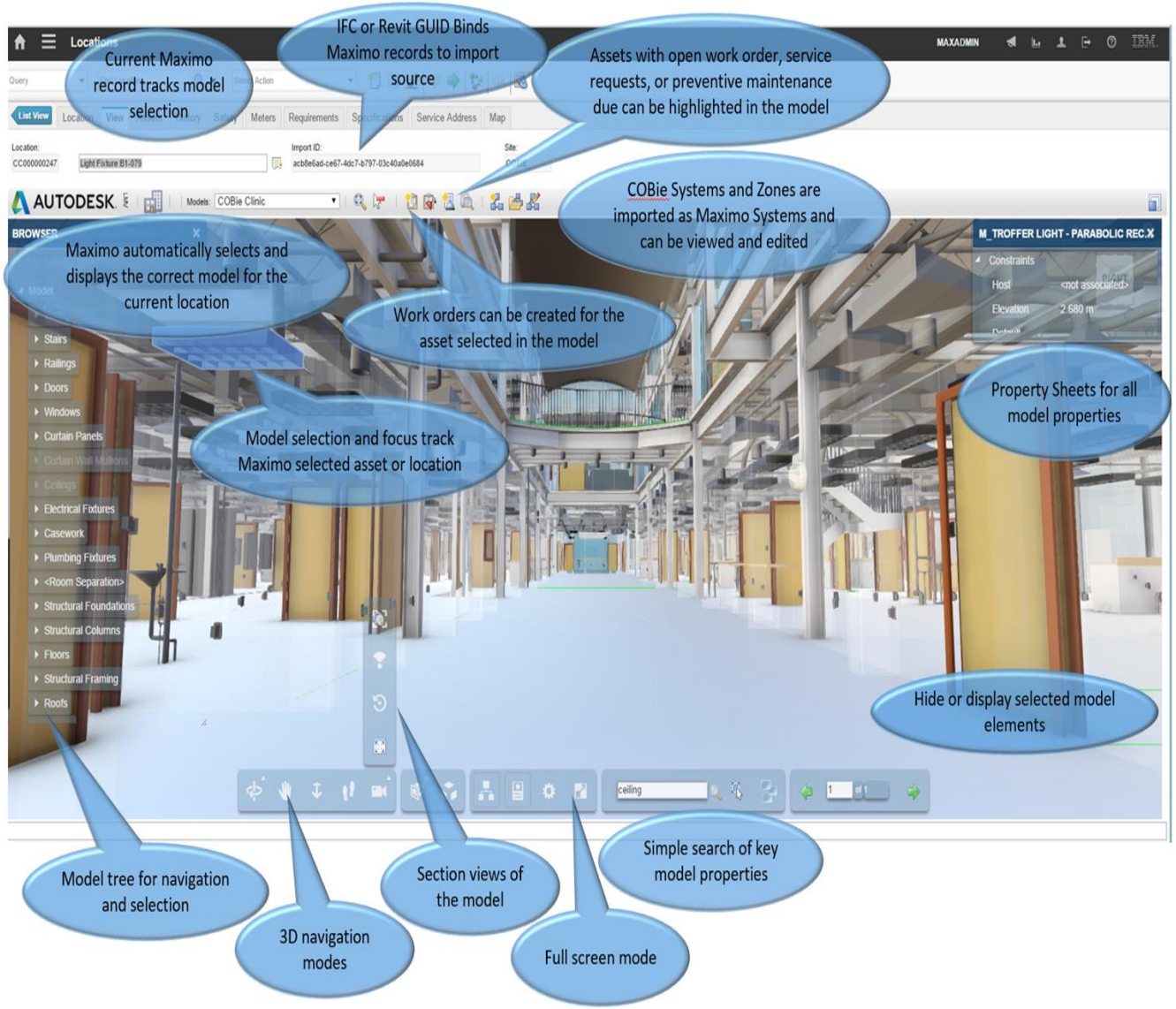


AIRBUS

BIM y GESTION DE ACTIVOS

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

1. El Modelo BIM centraliza toda la información recopilada durante las distintas fases del proyecto
2. Interconexión BIM/Maximo/Tririga
3. Simulación operaciones y Mantenimiento
4. Accesibilidad modelo virtual "on-site"
5. Realidad aumentada

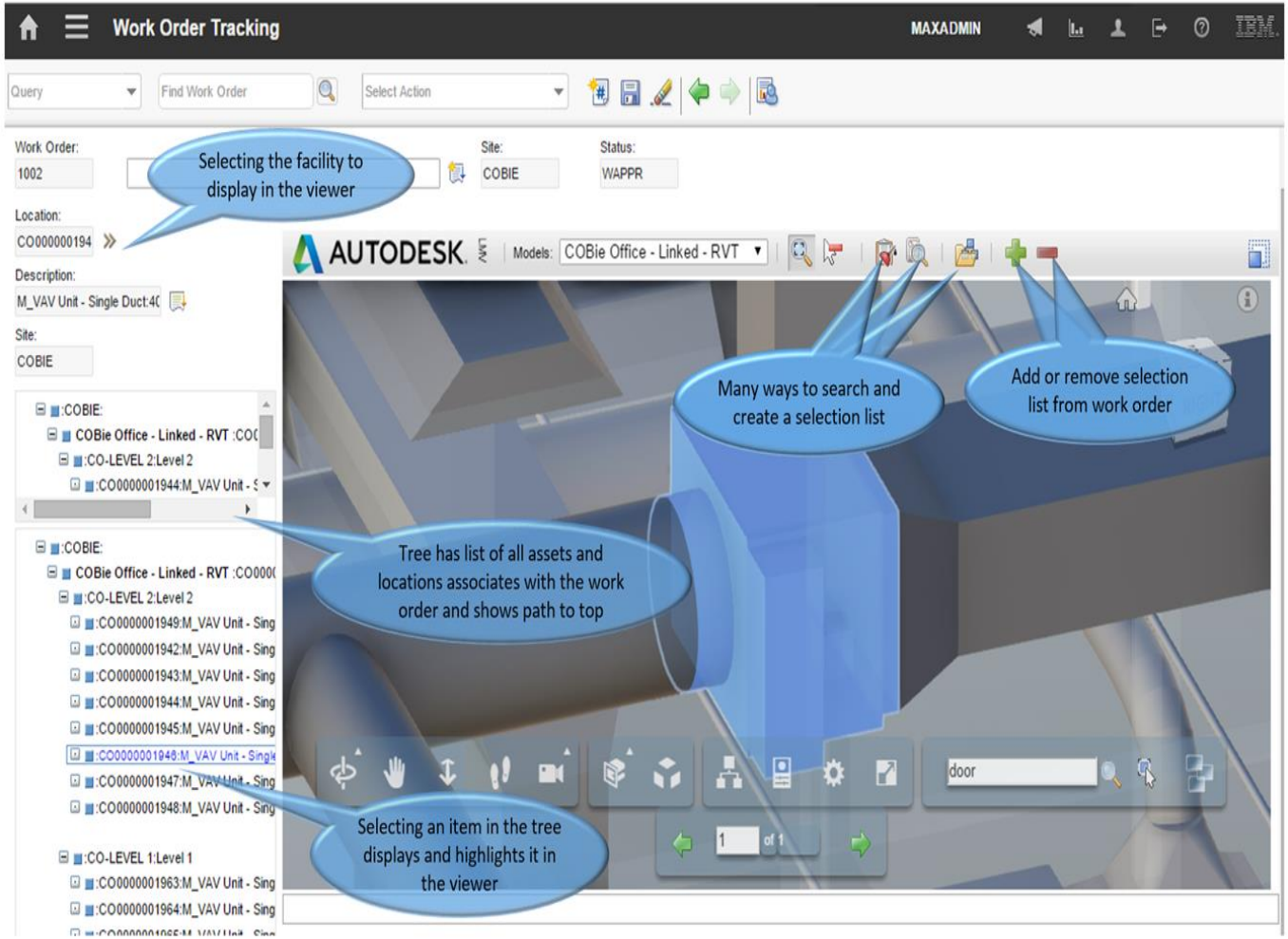


AIRBUS

BIM y GESTION DE ACTIVOS

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

1. El Modelo BIM centraliza toda la información recopilada durante las distintas fases del proyecto
2. Interconexión BIM/Maximo/Tririga
3. Simulación operaciones y Mantenimiento
4. Accesibilidad modelo virtual "on-site"
5. Realidad aumentada



AIRBUS

BIM y GESTION DE ACTIVOS

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

1. El Modelo BIM centraliza toda la información recopilada durante las distintas fases del proyecto
2. Interconexión BIM/Maximo/Tririga
3. Simulación operaciones y Mantenimiento
4. Accesibilidad modelo virtual “on-site”
5. Realidad aumentada

AIRBUS

AIRBUS en España ¿Dónde estamos?

AIRBUS

Cifras AIRBUS España

Planta CBC (Pto. Santa Maria-Cádiz)

- 600 personas diarias (450 Airbus)
- 72.000 m2 de edificios (5.800 oficinas / 66.200 producción)
- Número de edificios: 15
- Actividades: productos del A400M, A330/340, EFA y Boeing / Fan Cowls A320 Neo and B-737 Max

Planta Puerto Real (Cádiz)

- 800 personas diarias (400 Airbus)
- 62.000 m2 de edificios (8.000 oficias / 54.000 producción)
- Número de edificios: 19
- Actividades: CDT & Boxes A350 / L/B A330 / SA Elevators A320

AIRBUS

Cifras AIRBUS España

Planta de Tablada (Sevilla)

- 1300 personas diarias (950 Airbus)
- 68.000 m2 de edificios (1.400 oficinas / 66.600 m2 producción)
- Número de edificios: 35
- Actividades: preFAL A400M, C295, CN235, Eurofighter y A330 MRTT / HTP Falcon / Boeing

Planta de Albacete (Albacete)

- 700 personas diarias (500 Airbus)
- 29.000 m2 edificios (9.300 oficinas / 19.700 producción)
- Número de edificios: 21
- Actividades: FAL/Mating NH90 / FAL Tiger / Airframes / MRO
- Posible futuro HUB logístico Helicópteros

AIRBUS

Cifras AIRBUS España

Planta San Pablo Norte (Sevilla)

- 1000 personas diarias (100 Airbus)
- 17.000 m2 de edificios (1000 oficinas / 16.000 producción)
- Número de edificios: 35
- Actividades: MRO L&M / Harrier

Planta San Pablo Sur (Sevilla)

- 2.000 personas diarias (1.200 Airbus)
- 163.000 m2 de edificios (33.000 oficinas / 130.000 producción)
- Número de edificios: 36
- Actividades: A400M FAL y A400 Flight test. A400M, CN235 y C295 Training Center.
- Nuevo aparcamiento de Cisternas y construcción del Búnker

AIRBUS

Cifras AIRBUS España

Planta de Illescas (Toledo)

- 1300 personas diarias (850 Airbus)
- 179.000 m2 de edificios (9.000 oficinas / 170.000 producción)
- Número de edificios: 31
- Actividades: Centro de excelencia de componentes de fibra de carbono / A350
- Construcción de nuevo HUB logístico (18.500 m2 ADS / 13.500 m2 AI)

Planta de Barajas (Madrid)

- 700 personas diarias (400 Airbus)
- 55.000 m2 edificios (28.000 oficinas / 27.000 producción)
- Número de edificios: 22
- Actividades: Espacio (PAZ, INGENIO, CHEOPS, Proba 3, MTG, NGSAR, Telecom and Space launchers Ariane 5, Vega, Soyuz and Space X)

AIRBUS

Cifras AIRBUS España

Planta de Getafe (Madrid)

- 9000 personas diarias (6000 Airbus)
- 328.000 m2 de edificios (98.400 oficinas / 229.600 producción)
- Número de edificios: 98
- Actividades: Comercial (HTP A320, A330, A350 and S19 A380, A350), ADS (Market leading A330 MRTT and Eurofighter), Helicopter (Ingeniería de NH90 y Tiger).
- Ampliación Carpetania: Ariane 6, Urbanización fase 2, Ampliación Parking, Nuevo campus.

AIRBUS

Cifras AIRBUS España

Totales

8 Plantas: Cádiz (2) - Sevilla (2) - Albacete (1) - Illescas (1) - Madrid (2)

- 17.400 personas diarias (10.850 – 63% Airbus)
- 973.000 m2 edificios
  - 193.000 - 20% oficinas
  - 778.900 - 80% producción
- Número de edificios: 312
- Actividades: productos del A400M, A330/340, EFA y Boeing / Fan Cowls A320 Neo and B-737 Max; CDT & Boxes A350 / L/B A330 / SA Elevators A320; preFAL A400M, C295, CN235, Eurofighter y A330 MRTT / HTP Falcon / Boeing; FAL/Mating NH90 / FAL Tiger / Airframes / MRO; MRO L&M / Harrier; A400M FAL y A400 Flight test. A400M, CN235 y C295 Training Center; Centro de excelencia de componentes de fibra de carbono / A350; Espacio (PAZ, INGENIO, CHEOPS, Proba 3, MTG, NGSAR, Telecom and Space launchers Ariane 5, Vega, Soyuz and Space X); Comercial (HTP A320, A330, A350 and S19 A380, A350), ADS (Market leading A330 MRTT and Eurofighter), Helicopter (Ingeniería de NH90 y Tiger).

AIRBUS

Cifras AIRBUS España

Proyectos actuales Getafe (Madrid) – Entrada en servicio 2021

1. **Campus.**

- Superficie 50.000m2
- Edificio de Oficinas de Dirección, Oficinas de Servicios, Comedor, Edificio de Identificación, Aparcamiento y Urbanización
- Capacidad 1800 personas
- Inversión aprox 80M€

2. **Ariane 6.**

- Superficie 22.000m2
- Sala limpia, nave industrial y edificio de oficinas
- Capacidad 50 personas de oficina + 100 de taller
- Inversión aprox 35M€

AIRBUS

2020
Las Claves

Economía & Política

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- La economía española mantendrá la inercia expansiva durante los próximos años, manteniendo ritmos de avance superiores a los registrados en el conjunto de la eurozona pero mostrando una senda de desaceleración gradual.
- La inflación mostrará un perfil ascendiente a lo largo del periodo de previsión 2020-2024 pero no lo suficiente como para impulsar que se sitúe por encima del objetivo en la zona euro.
- Los tipos de interés a corto plazo se mantendrán a la baja mientras que los tipos de interés a largo plazo aumentarán progresivamente en los próximos años.
- Los riesgos de la economía española se encuentran orientados de manera predominante a la baja, si bien en el terreno político el Gobierno de coalición formado por el socialista Pedro Sánchez se enfrenta al difícil reto de contentar a los partidos que han hecho posible su investidura por un lado, y a Bruselas y a los mercados por otro.

Inversión

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- La positiva evolución de la economía española y de los fundamentales del sector en un entorno de tipos de interés bajos, seguirá atrayendo capital al sector inmobiliario.
- Es posible cierto recorrido a la baja en las yields de los activos más prime, pero en líneas generales se mantendrán estables en los mínimos históricos actuales.
- Amplio espectro de inversores por perfil y origen monitorizando el mercado a la búsqueda de oportunidades, destacando el mayor protagonismo de capital asiático y latinoamericano.
- La falta de producto junto a la búsqueda de mayores retornos favorecerá la entrada en proyectos en desarrollo, tanto en forward-funding como en forward-purchase.
- El predominio de estrategias de diversificación, tanto geográfica como sectorial, continuará en 2020. Ello favorecerá tanto al sector *multifamily* como el resto de sectores alternativos, con un amplio recorrido en España debido al desequilibrio entre oferta y demanda

Financiación

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- Aunque la competencia a la hora de financiar los mejores activos ha llevado los márgenes a niveles mínimos, los términos de financiación seguirán siendo en general conservadores, ante la disyuntiva que presenta un mercado cuya actividad no tiene visos de descender pero entra en una fase madura del ciclo.
- Aumento de inversores institucionales dispuestos a entrar en el mercado de deuda, limitando así el riesgo.
- La financiación en buenas condiciones de nuevas clases de activos inmobiliarios como la vivienda en alquiler, residencias de estudiantes, etc. seguirá siendo un reto.
- La actual situación del mercado de capitales hace improbable salidas a bolsa en 2020.
- La alta fragmentación de las socimis en el mercado español sigue apuntando a la consolidación y la especialización, mientras que seguiremos viendo liquidaciones y ventas de socimis con uno o pocos activos en sus portfolios.

Sector-Oficinas

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- Si bien se mantendrá elevada, la contratación de espacios de oficina descenderá ligeramente en 2020 como consecuencia de una menor creación de empleo en sectores demandantes de este tipo de espacios.
- La tasa de desocupación descenderá a un menor ritmo que el registrado en el último año, gracias a la salida de nuevo producto al mercado. Las opciones se amplían para los ocupantes.
- Las rentas seguirán creciendo, aunque a un ritmo menor al de los últimos cuatro años.
- El mercado español de oficinas sigue siendo muy atractivo para inversores nacionales e internacionales. Dado el contexto actual de elevada demanda y escasa oferta, no se descartan futuras bajadas en las yields prime.

Sector-Logístico

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- La demanda permanecerá activa en toda España con previsión de niveles de contratación en 2020 similares a los del año anterior.
- La falta de oferta de calidad, junto con la elevada demanda, presionará las rentas al alza de manera sostenida, excepto en la Zona Centro, debido a la elevada oferta en construcción.
- Continuará el interés por la puesta en marcha de nuevos proyectos en zonas con escasez de oferta y en el desarrollo y compra de suelo logístico.
- Auge de la automatización y sostenibilidad en las instalaciones, así como plataformas con entreplantas y multinivel.
- Los inversores continuarán enfocados en el sector logístico. Habrá interés tanto por producto de inversión de volumen como por producto last mile, así como por operaciones mid cap.
- Los aspectos laborales como acuerdos, mano de obra accesible, rotación y profesionalización serán claves en el sector en 2020.

Sector-Retail

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- La tasa de paro seguirá bajando, y en consecuencia el consumo y las ventas minoristas continuarán creciendo, aunque con una intensidad menor.
- Los retailers seguirán expandiendo con moderación, con aperturas estratégicas y la aparición de nuevos operadores físicos, pero también reajustarán su red de tiendas con cierres de locales secundarios. La expansión estará concentrada en los segmentos especializados (deporte, belleza, ocio & restauración, etc.) y menos en el segmento de la moda.
- El e-commerce volverá a crecer con mucha fuerza en 2020 e impulsará la omnicanalidad.
- El mercado de inversión experimentará un año moderado en cuanto a volumen, pero mejorará notablemente los resultados del año pasado.
- La promoción de centros comerciales será modesta en 2020, siguiendo la línea de los últimos años.

Sector-Multifamily & Residencial

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- El mercado *multifamily* & residencial en España está entrando en una fase más madura del ciclo y tanto la demanda como el precio de la vivienda crecerán a un ritmo más contenido.
- Las operaciones de Build To Rent incrementarán el parque de vivienda en alquiler y el mercado inversor seguirá interesado en este sector en las principales capitales.
- Se impulsará la colaboración publico/privada como medio para fomentar un mayor parque de vivienda accesible.
- Veremos un crecimiento de tendencias en living con desarrollos de co-livings, senior living, branded residences y serviced apartments.
- Auge de la tecnología, la construcción con criterios sostenibles - vía hipotecas verdes- y evolución de la construcción industrializada.

Sector-Hoteles

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- El 2020 marcará el inicio de un nuevo ciclo, tras varios años de gran crecimiento del sector. Varios factores indican una vuelta a la normalidad turística y hotelera.
- La finalización de proyectos actualmente en construcción añadirá nuevos hoteles de lujo en Madrid capital, la Costa del Sol y Baleares.
- Si bien España se mantendrá como uno de los destinos más atractivos para inversores, la falta de oportunidades para invertir será determinante.

Sector-Mercados Especializados

CLAVES PRINCIPALES PARA EL 2020

- Los grandes inversores institucionales y fondos continuarán interesados en este sector, principalmente en residencias de estudiantes y sectores healthcare.
- La consolidación de estos sectores todavía atomizados y poco maduros, continuará siendo tendencia con fusiones y adquisiciones de operadores que buscan incrementar su cuota de mercado.
- Las transacciones de portfolios de activos se incrementarán y provocarán la entrada de inversores de tipología core / core +.
- Ante la falta de producto, las adquisiciones de suelo para nuevos desarrollos así como las rehabilitaciones de activos seguirán teniendo lugar en estos sectores.

Sector-Centros de Datos

CENTROS DE DATOS

Actualmente existe desequilibrio entre oferta y demanda en este sector. Uno de los grandes desafíos a la hora de construir nuevos centros de datos es la escasez de suelo en localizaciones adecuadas y/o su alto precio. La alta demanda de este tipo de producto desde el punto de vista ocupacional está atrayendo nuevos inversores.

Los clientes hoy son…

+ EXIGENTES

+ INFORMADOS

+ SOCIALES

+ TECNOLÓGICOS

Estrategía CLIENTE

86% de clientes cambian de empresa por una mala experiencia.	**23%** nunca volverá a comprar una marca si se ha sentido maltratado.	**90%** de las interacciones no se recuerda, no impactan, se olvidan.	**60%** de los clientes aumentaría su gasto a cambio de una mejor experiencia.

Experiencia de Cliente (CX) es la estrategia de diferenciación con foco en el cliente, en lo que vive al relacionarse con una empresa o marca.

"El secreto del cambio es enfocar toda tu energía, no en luchar contra lo viejo, sino en construir lo nuevo"

Sócrates

Gracias