



Control
del Nivel de Servicio en
la
Gestión de los Contratos
Externos

Ponente:
Giovanni Giardina
CEO Mansis
MEGA Sistemas

www.foroSITinnova.es

#foroSITinnova



Presentación Mansis y Mega Sistemas



MEGA Sistemas es una empresa española, fundada en el año 1995 en la ciudad de Vigo (Galicia-España), que ha sido pionera en el desarrollo de soluciones para la **Gestión Integral de Infraestructuras, Activos y Servicios**

Su misión es ser un **referente** en el sector de las **nuevas tecnologías**, en términos de excelencia en el servicio, profesionalidad y compromiso con sus clientes, estableciendo con ellos una estrecha relación que permita mantener su confianza a largo plazo.

Desde el inicio se ha mantenido a la vanguardia de las nuevas tecnologías, a través de la innovación constante, un eficiente desempeño y un sólido crecimiento.

Qué ofrecemos a nuestros clientes?:

Desarrollo de software sobre marca propia **MANSIS**

Consultoría:

- Tecnológica

- Reingeniería de Procesos

- Formación/Capacitación




La sede central de **MEGA Sistemas** se encuentra en la ciudad de Vigo, en el Noroeste de España. Contamos con sede comercial en la ciudad de Madrid.

Cuenta con sedes en México y Panamá.

Mantiene acuerdos de colaboración con partners en Chile, Perú, Ecuador, Bolivia, Brasil, Argentina, Colombia, Italia, Marruecos, Argelia, EAU y Arabia Saudí.



 4 sedes

 12 delegaciones a través de partners

MANSIS es un software de gestión destinado al control de la gestión y explotación del Patrimonio (activos, inmuebles, infraestructuras...), la Gestión de Proyectos y Obras, la Logística y los Servicios Generales de una institución, con 4 posibles líneas de actuación:

GMAO / EAM

msAsset[®]

Tratamiento de todo el **ciclo de vida** de los activos físicos de una organización con el fin de maximizar su valor

Abarca todos los procesos desde la incorporación (diseño y adquisición) hasta la desincorporación de los mismos.

SERVICIOS GENERALES

msFacilities[®]

Asegurar y gestionar el **mejor funcionamiento** de los inmuebles y sus **servicios asociados**.

Contempla la gestión y control de los niveles de servicio, los contratos y el personal involucrado.

PROYECTOS Y OBRAS

msProyecta[®]

Permite realizar un **correcto control de los hitos y tareas** así como la **monitorización de los recursos** de un proyecto, tanto **humanos, como los activos/bienes involucrados**.

CRM - WMS

msLogis[®]

Gestión de todas las operaciones que buscan **garantizar la disponibilidad** de un determinado elemento (producto, servicio, información) en tiempo y forma óptimos

Abarca la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio.

Integración con ERP - Control Financiero

Business Intelligence

Suites y Módulos de MANSIS

msAsset®

Gestión de Patrimonio / Activos • Inventario • Bajas de equipos • Amortizaciones • Garantías / Seguros • Subvenciones • Otros	Gestión de Mantenimiento • Mantenimiento Preventivo Legal • Mantenimiento Correctivo o de Infraestructura: Clima Eléctrico Iluminación Sanitario Ascensores Exteriores o de Equipamiento o de Mobiliario o de Comunicaciones	Gestión de obras
Georreferenciación		Gestión de Flota vehicular
Gestión de Inversiones	Gestión de niveles de servicio	Gestión documental
App ciudadano / incidencias	Gestión de Reserva de espacio	RFID / GPS
Gestión de Energías	Informes y Gráficas de situación	Integración SCADA
Business Intelligence	Gestión de Almacén y Compras	Gestión de turnos / RRHH
		Gestión de calidad
		App Gestión de Actividad
		Integración con ERP

msFacilities®

Protocolos de actuación • Seguridad • Limpieza • Residuos • Jardinería • Lavandería • Estacionamiento • Catering/Cocina • Gases • ...	Peticiones de necesidad	Gestión de incidencias
	Gestión de niveles de servicio	Gestión de contratos
	Control de material entregado	Consigna / Taquillas
	Gestión de rutas	Control de accesos
Gestión de turnos / RRHH	Integración con ERP / Contabilidad	Gestión de Flota vehicular
Informes	Gráficas de situación del centro	Gestión de calidad
App Gestión de Actividad	Business Intelligence	Gestión documental

Gestión de Logística • Compras • Stocks • Distribución • Almacenes / Bodegas • Control de perecederos • ...	Gestión de Flota vehicular	RFID / GPS
	Gestión de rutas	Almacén robotizado
	Gestión de presupuestos	Control tara / Pesaje
Facturación / Recibos / Pagars	Integración con ERP / Contabilidad	Gestión documental
Informes y Gráficas	App: Gestión de la Operación	Business Intelligence

msLogis®

Gestión de proyectos	Gestión de obras	Gestión documental
Gestión de Activos	Gestión de facturación	Gestión de almacén
Informes	APP – Gestión de tareas	Business Intelligence

msProyecta®

mansis HEALTH

- »»» Soporta diferentes de Áreas Sanitarias para explotación unitaria e integral
- »»» Organización diferencial de Hospital / Centro de Salud / Centro de Especialidad
- »»» Incorpora los Sistemas Universales de Identificación de Productos Sanitarios **ECRI** y **GMDN**
- »»» **Cuadro de características por familias** específicas para equipamiento médico y servicios asistenciales

HTH

mansis INDUSTRY

- »»» **Integración SCADAS/BMS** para el fomento de la automatización total
- »»» Soporta **protocolos de comunicación M2M**
- »»» Mantenimiento predictivo basado en **análisis del dato** y algoritmos de **inteligencia artificial**

IND


mansis GOVERNMENT

- »»» Gestión integral de patrimonio para el **cumplimiento del Real Decreto 1372/1986**
- »»» Soporte de estrategias **Smart City**
- »»» **APP orientada a la ciudadanía** para el reporte de incidencias
- »»» Elaboración automática de **reportes** para el cumplimiento de la **ley de transparencia**

GOV

 Sector público




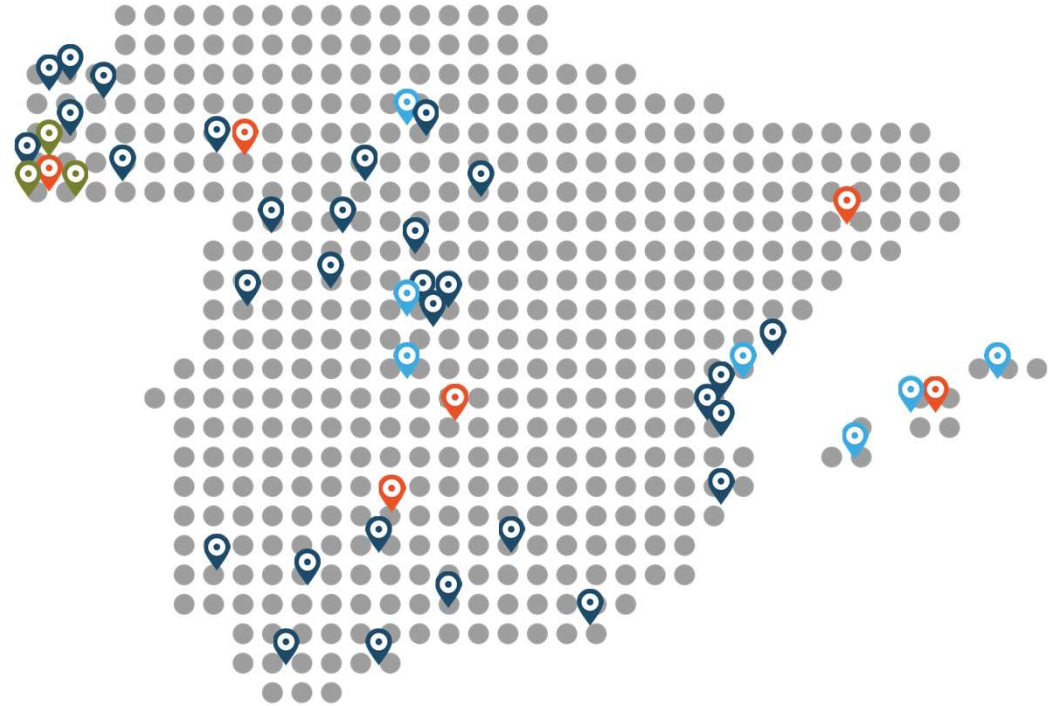
 Sector hospitalario



 Concesionarias



 Sector industrial



 Sector público



 Sector hospitalario



 Concesionarias



 Sector industrial



Implantación de MANSIS como Sistema Corporativo para la Gestión Integral de Activos y Mantenimiento



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

Inicio del Proyecto: Enero/2018

Duración: 24 meses

Datos de interés:

14 áreas sanitarias

176 hospitales integrados

1.518 centros de atención primaria gestionados

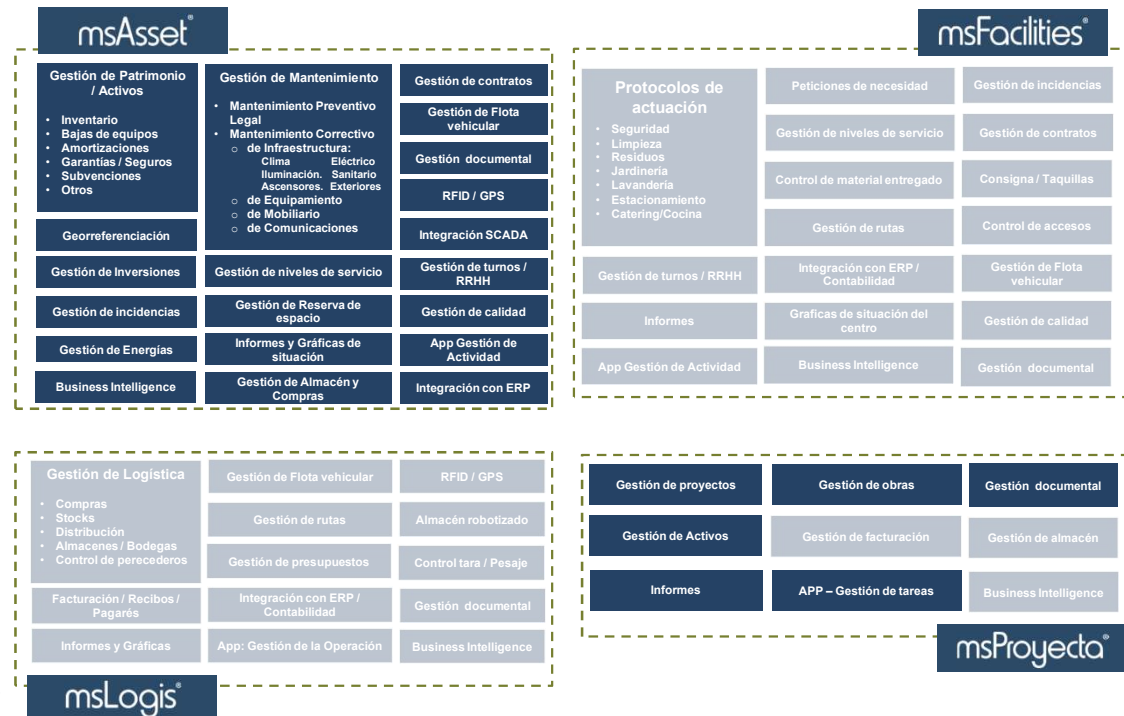
10 edificios administrativos

+5000 usuarios soportados (internos y externos)

Puntos clave:

- »» Dimensión **corporativa** para la gestión integral
- »» **Confortabilidad** de las instalaciones en el centro a través de la Gestión y Control de los Contratos Externos y sus Niveles de Servicio

Módulos Implantados:



Elaboración del Inventario Municipal, con una Gestión Integral del Patrimonio y un programa informático de gestión de incidencias internas-externas



»»» Plazo de ejecución previsto: 6 meses

»»» **Levantamiento de inventario:**

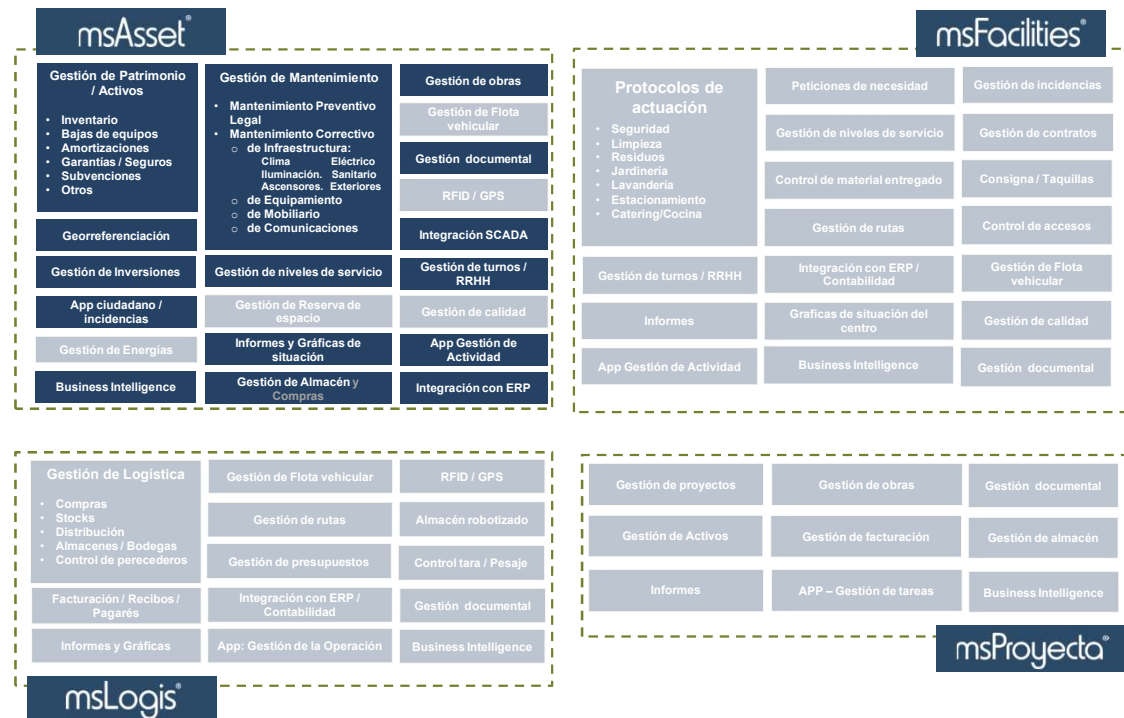
- 39 edificios previstos
- Activos con valor patrimonial contable; no se contemplan infraestructuras, ni mobiliario urbano

»»» **Consultoría:**

- Actualización del inventario
- Desarrollo de un manual de actualización
- Propuesta de conciliación contable

»»» **Herramienta:**

- On-premise
- Soporta multi-organismo
- Preparada para dar soporte a todas las actividades del Ayuntamiento (mantenimiento, compras, obras, seguimiento de vehículos...)
- Reporte de incidencias por parte del ciudadano
- Mantenimiento durante 10 años
- Integración con SICALWIN
- Integración con Catastro



Suministro de licencias de uso para un Sistema de Gestión Integral del Mantenimiento del Alumbrado Público Municipal



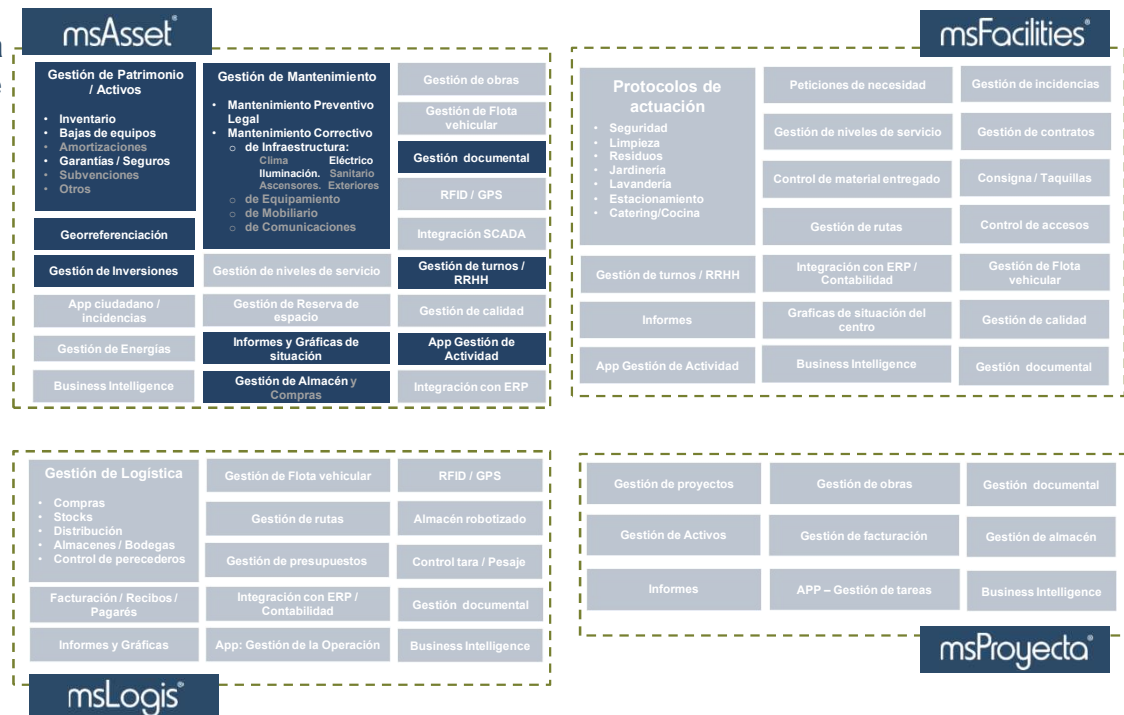
Plazo de ejecución previsto: 2 meses

No hay levantamiento de activos. El Ayuntamiento deberá proporcionar toda la información sobre los activos, que se deberán cargar en MANSIS

Herramienta:

- Gestión de las alarmas y la creación de las ordenes de trabajo asociadas al mantenimiento de la red de iluminación pública
- Identificación geográfica de los activos
- Gestión del almacén de repuestos
- Seguimiento de las obras relativas al alumbrado.

Mantenimiento: hasta completar 3 años.



Gestión patrimonial de los bienes y derechos pertenecientes al Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat para el cumplimiento de la ley de transparencia del sector público



▶▶▶ Plazo de ejecución previsto: 9 meses

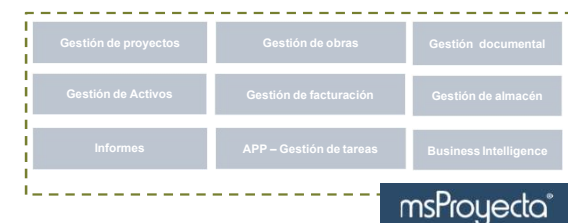
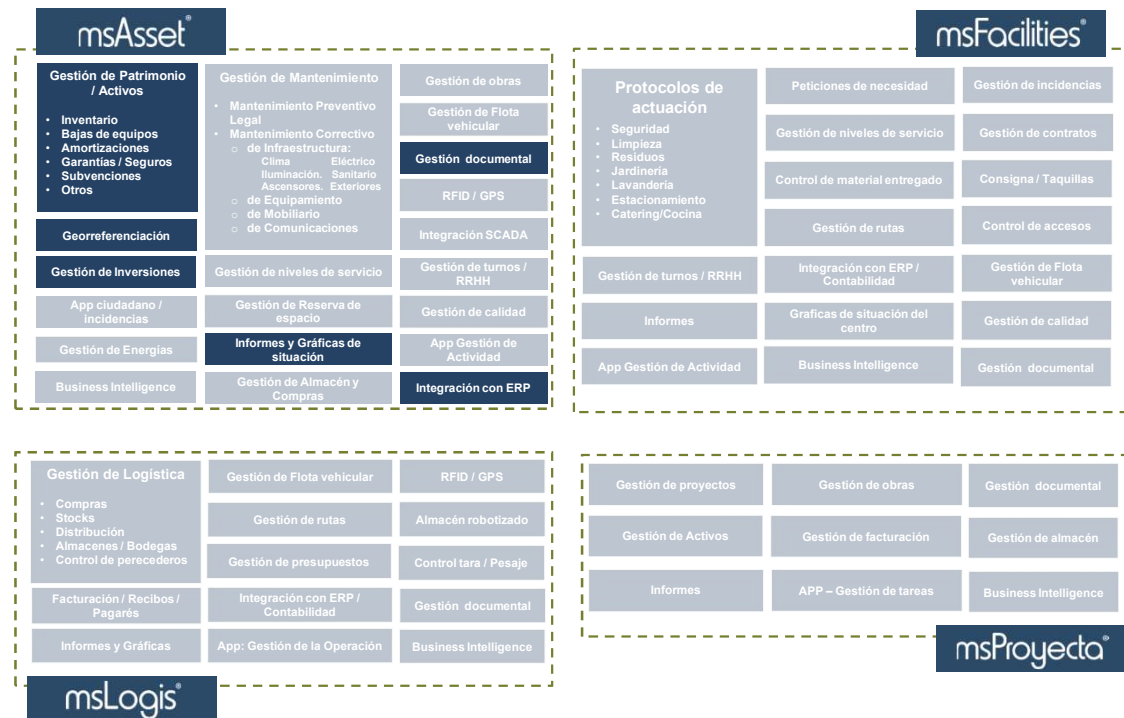
▶▶▶ **Levantamiento de inventario:**
Migración a MANSIS de la información ya disponible en el ayuntamiento desde el aplicativo previo.

▶▶▶ **Consultoría:**

- Actualización del inventario
- Desarrollo de integraciones
- Cruce con contabilidad

▶▶▶ **Herramienta:**

- On-premise
- Soporta multi-organismo
- Integración con contabilidad
- Integración con Catastro
- Integración Gestor de expedientes y gestor documental
- Integración GIS del Ayuntamiento



Implantación de MANSIS como Sistema Corporativo para la Gestión Integral de Activos e Instalaciones



Campus Universitario Sur de Galicia

Inicio del Proyecto: Marzo/2011

Duración: 10 meses

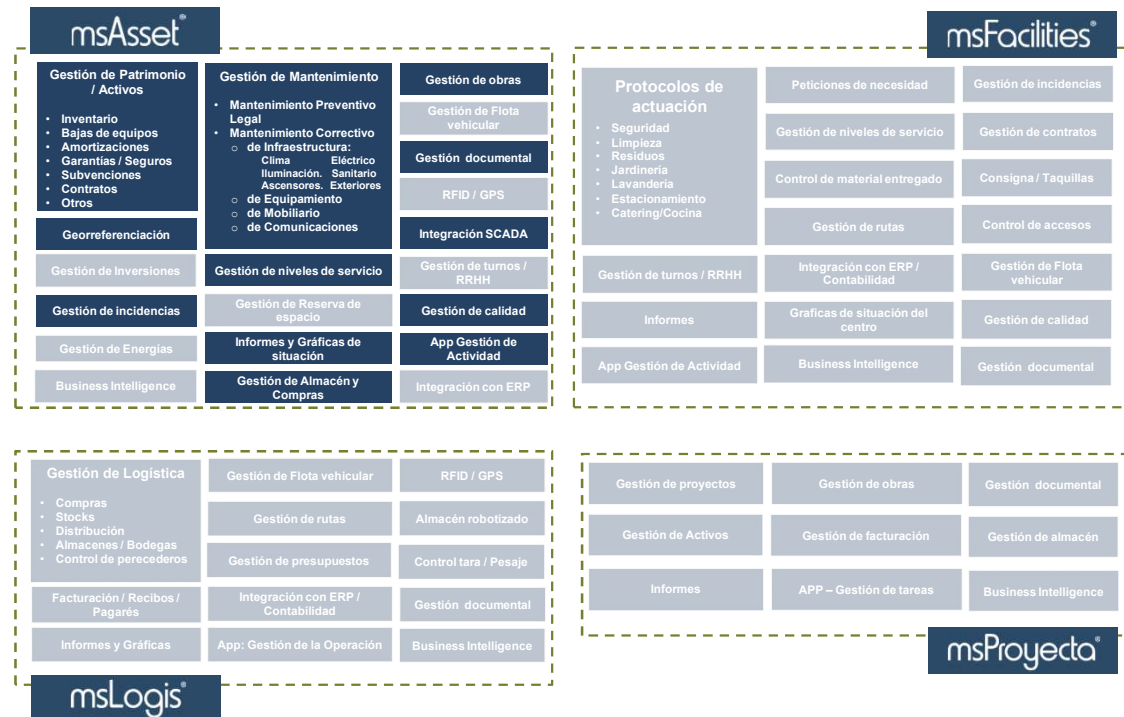
Datos de interés:

- 3** campus (Vigo, Ourense, Pontevedra)
- 13** facultades gestionadas
- 62** edificios monitorizados
- 530** laboratorios inventariados

Puntos clave:

- »» Identificación de todos los **activos** de la organización
- »» **Reducción de costes** de servicios externos, almacén y stock y relacionados con el equipo

Módulos Implantados:



Implantación de MANSIS como Sistema Corporativo para la Gestión Integral de la Operación de la Concesión



Inicio del Proyecto: 11/2011

Duración: 12 meses

Datos de interés:

750 camas

176.000 m2 gestionados

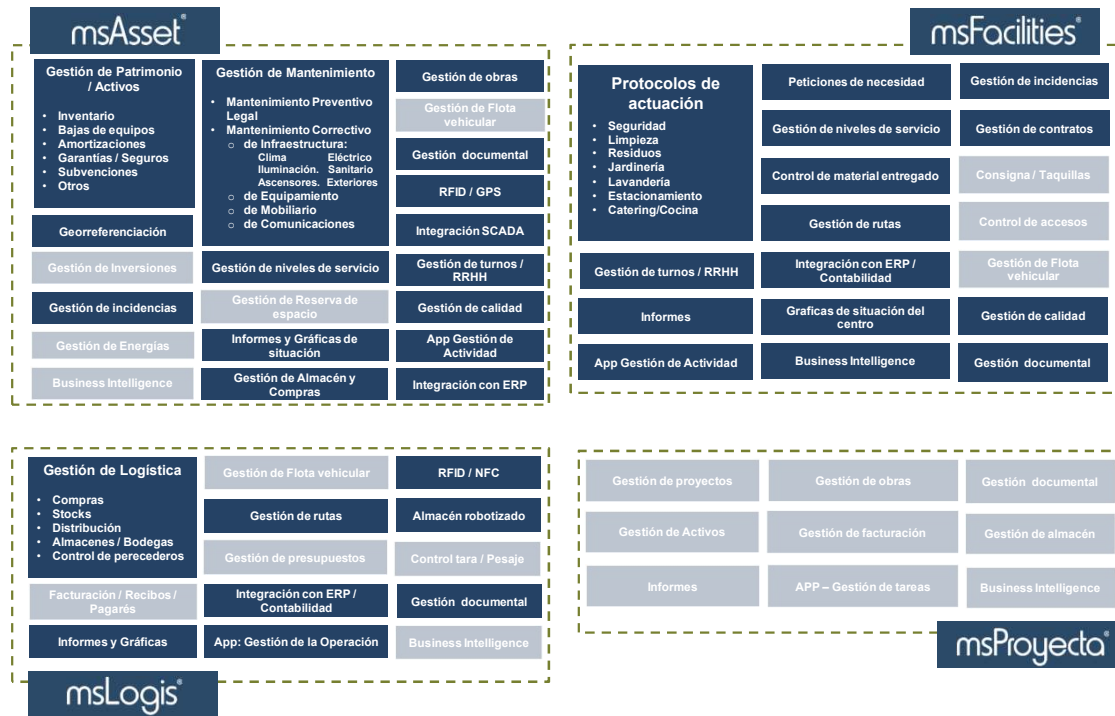
13 Servicios concesionados monitorizados

- Central de Energía.
- Central de Gases Medicinales.
- Centro de las comunicaciones y tecnologías de la información.
- Centro de abastecimiento y tratamiento de agua.
- Área de restauración, cafetería y comedor.
- Centro de gestión de material textil.
- Central de esterilización.
- Logística.
- Aparcamientos.
- Limpieza e higienización.
- Vigilancia y seguridad.
- Jardinería y urbanización.
- Mantenimiento integral de edificios, instalaciones y equipamiento.

Puntos clave:

- »» Medición del nivel de servicio
- »» Control de la operación de la concesión

Módulos Implantados:



Hagamos una Situación de Lugar
en la Administración Local

Control del Nivel de Servicio en los Contratos en la Administración Local

Solución Tecnológica ? Por qué?

PLANIFICAR
CONTROLAR



Equipos
Espacios
Contratos con proveedores
Recursos Humanos y Físicos
Stock
Estándares de calidad de Servicio
Documentación
Costes



DECIDIR
CORREGIR
EFICIENTAR

Medios Propios

Suministros

Mantenimiento

Limpieza

Obras

Seguridad

Residuos

Parques y Jardines

.....



Medios Externos



Activos / Equipos



Donde se **ubican**? A donde se **trasladan**? Y por **quién**?

Qué **estado de conservación** tienen?

Qué **gastos tiene asociados**? Por consumos? Por mantenimiento?

Se dan correctamente de **baja**? También financieramente?

Qué **contratos tiene asociados**? Y el tipo de contrato? Y las fechas de vencimiento y condiciones de renovación?

Tienen el **mantenimiento al día**? Se realiza mantenimiento preventivo sobre ellos?

Qué Activos tenemos y Cuantos tenemos ? :

Servicios Generales



Medios Externos ? Cuales son las **condiciones contractuales**?

Medimos la calidad del servicio?

Se controla el **nivel de facturación por parámetros**? (calidad del servicio / dedicación / tiempos máximos de respuesta)

Se aplican las **penalizaciones**?

Medios Internos ? **Control de la Actividad y la eficiencia**?

Recursos Humanos



Sabemos **qué hacen, cuándo y dónde** nuestros recursos?

Planificamos las intervenciones **en función de la disponibilidad** del personal?

Controlamos **aspectos legales** del personal de nuestros proveedores?

Controlamos los accesos de personal externo en relación a las políticas de seguridad?



Estrategia y Herramientas



GESTIÓN

Seguimiento de KPIs

Analítica para la toma de decisiones



OPERACIÓN

Gestión de la operación

Optimización del mantenimiento

Control de proveedores



MONITORIZACIÓN

Rendimientos

Calidad del servicio

Eficiencia



COLABORACIÓN

Servicio Público

Recursos

Retornos

HERRAMIENTAS IMPRESCINDIBLES

- »» Gestión de Servicios Generales: controla los servicios proporcionados por terceros y/o por medios propios (FACILITIES MANAGEMENT)
- »» Gestión de Activos (EAM) y Gestión del Rendimiento de los Activos (APM): nos sirve fundamentalmente para tener un inventario completo de los activos que tenemos en la Organización, con información enriquecida de los mismos
- »» Gestión de Mantenimiento (CMMS/GMAO): gestiona las acciones de mantenimiento a realizar sobre un determinado activo.

Objetivo >

- Monitorizar la **calidad** de los servicios externos proporcionados por terceros o por medios propios
- Gestionar las **subcontratas** de forma coordinada

Por qué? >

Coordinar los servicios externos

- Mejorar la eficiencia y los tiempos de respuesta evitando tiempos muertos, descoordinación por asignación de tareas, identificación de cuellos de botella

Asegurar el cumplimiento del contrato de servicios

- La Admón.Local sigue siendo responsable de controlar los KPIs aún con servicios externalizados
- Elemento de aseguramiento para hacer cumplir las penalizaciones
- Seleccionar proveedores en base a calidad/precio

Optimizar la contratación externa

- Optimizar la contratación en base a las necesidades reales de servicio, por tramos de utilización o con modelos flexibles de contratación

Especialización

- Derivar el trabajo a empresas especializadas, con mejores ratios de productividad y calidad en el servicio

Objetivo >

Conocer el **inventario** de todo aquello que tiene un valor para la Organización (físico, tecnológico e incluso RRHH)

Controlar el **estado**, en tiempo real, de dichos activos, su **valor**, el **coste** de cualquier acción realizada en los mismos, su **ubicación**, quien lo ha **utilizado**, para qué y cómo

Gestionar del ciclo de vida óptimo, para maximizar el valor del activo

Valorar el **nivel de riesgo** que asumo para cumplir el nivel de calidad de mi servicio en base a los activos que tengo y su situación

Por qué? >

Saber el **uso real** de dicho activo

- Control del ROI real (incluyendo tanto los gastos de adquisición como de mantenimiento y otros)
- Si hay algún tipo de relación entre gastos y uso
- Si hay algún tipo de relación entre gastos y usuarios

Agrupar la **documentación relacionada** a cada activo

- Tener disponibles manuales sobre el activo
- Establecer alertas de garantías o contratos asociados (tanto a fechas como a contadores)

Establecer **puntos óptimos de renovación**

Análisis de la **calidad** de los recursos (marca, modelo)

- Planificación inteligente de las compras

Actualización del **valor**

- Gestionar traspasos y ventas
- Actualización de la contabilidad

Objetivo >

Realizar un correcto **mantenimiento** de los activos

Gestionar las **acciones** que se realizan en dicho activo: quien las hace, cómo las hace, cuanto tarda en hacerlas, que elementos necesita para hacerlas –material, equipamiento, conocimientos-,

Maximizar la vida útil del activo

Por qué? >

Planificar las necesidades para el mantenimiento de dicho activo

- Mejora en la productividad del personal al gestionar correctamente que tipo de operarios van a trabajar en él, que formación necesitan, contratarlos si no los tenemos disponibles
- Planificar las compras de material y/o equipamiento necesario para realizar un determinado mantenimiento
- Planificar acciones de mantenimiento en función del uso real del activo

Reducir lo tiempos de inactividad de los equipos

- Prevenir paradas no programadas
- Mejora en la productividad general de las áreas afectadas

Asegurar el cumplimiento de la normativa legal asociada

- Evitar pérdidas de garantías
- Evitar accidentes por mantenimientos inadecuados

Monitorizar la actividad de los técnicos

- Conocer los tiempos de respuesta para controlar el agravamiento de las consecuencias directas o indirectas derivadas de posibles retrasos
- Controlar la ejecución y el rendimiento de los contratos externos de mantenimiento

Actualización del valor

- Asociar el valor del activo a las acciones de mantenimiento y su coste
- Calcular el punto óptimo de renovación en función del coste de mantenimiento vs. coste de sustitución (independientemente del valor de depreciación)

- Escalabilidad y actualización de las soluciones
- Integración de todas las áreas de la organización (inteligencia colectiva)
- Flexibilidad en la conexión y facilidad de uso
- Capacidad de integración con otras herramientas corporativas
- Soporte en la toma de decisiones, con información actualizada, fácilmente accesible y explotable a través de cuadros de mando tanto de los activos a mantener como de los recursos disponibles en la organización
- Especialización. Hay que usar cada tecnología para lo que está pensada

Qué le
debemos
exigir a la
Tecnología ?

Sistema Integral: FACILITIES + EAM + GMAO/CMMS



ROI – Retorno de la Inversión

Contratos con proveedores y Niveles de Servicio



del gasto corresponde a acciones no conformes o con algún tipo de incumplimiento

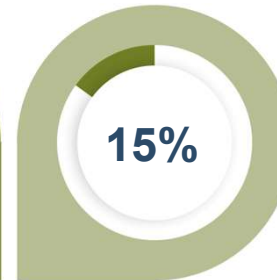


Del personal de operación NO conocen y/o aseguran el cumplimiento de los SLA

Ahorro por la gestión de contratos y facturas



20%



15%

Ahorro en la renegociación de contratos en base a la utilización real de los mismos



30%

Mejora en la productividad global por la aplicación de estrategias de producción externalizada a través de subcontrataciones especializadas

Coste-beneficio

Recursos Humanos

30%

Impacto en los beneficios por retrasos por **aprovisionamiento inadecuado, retrabajos o falta de personal cualificado disponible** en el momento requerido

20% -
30%

Accidentes están relacionadas con acciones de **mantenimiento**

Mejora en la **planificación de la contratación**

90%

80%

Reducción en los **accidentes laborales** relativos al estado del equipamiento

Optimización en los tiempos de mano de obra en base al **control exacto de las horas trabajadas**

10% -
30%

45% -
55%

Mejora en la **productividad del personal** a nivel global

Incidencias y Peticiones de Necesidad

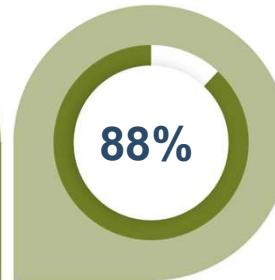
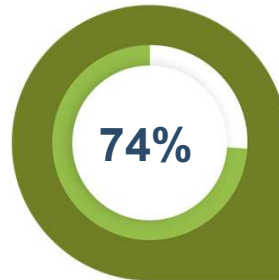


Retrabajos debidos a un
reporte ineficiente de las
incidencias

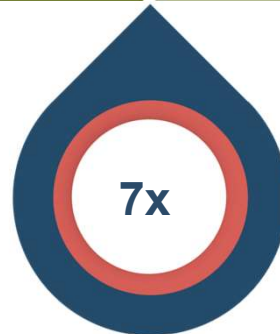


Quejas por peticiones no
atendidas o no atendidas
en plazo

Reducción en el tiempo de
respuesta en las incidencias
notificadas



Reducción de errores en la
resolución de incidencias



Mejora en la planificación de las
acciones/servicios a realizar

Coste-beneficio

Activos



de los activos de una organización están **infrautilizados**



los activos de una empresa son **activos zombie** (aparecen en la contabilidad pero se desconoce su ubicación)



los paros no planificados son debidos a la **edad del activo**



de las organizaciones fueron víctimas de **apropiación indebida de bienes**



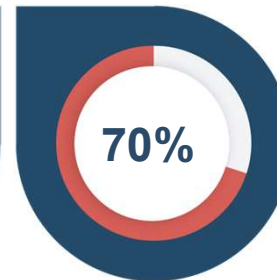
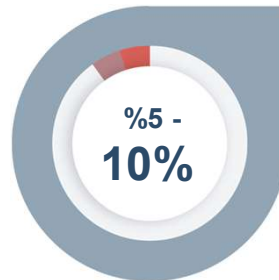
De los equipos en una organización cumplen con su **ciclo óptimo de renovación**

Mejora de la vida útil de los **activos**



Aumento de la **disponibilidad de los activos**

Ahorro en el gasto de **renovación de equipos**



Ahorro en **compras imprevistas**

Mantenimiento



De las intervenciones correctivas no programadas pueden evitarse



de las actividades preventivas están duplicadas o se realizan con demasiada frecuencia



De gasto se pierde en una incorrecta aplicación del Plan de Mantenimiento Preventivo



Costes de mantenimiento predictivo se realizan sobre activos que no suponen un riesgo de parada de la operación

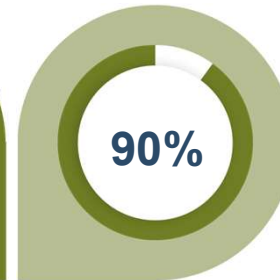


Costes de mantenimiento predictivo corresponden sólo al 25% de actividades



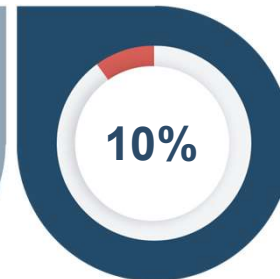
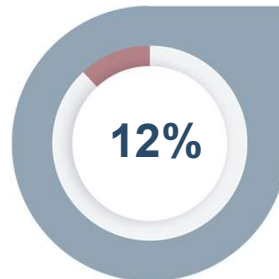
De los responsables de mantenimiento desconocen los costes asociados a las tareas que realizan

Ahorro en costes de mantenimiento



Reducción de fallos de primer nivel al cabo de 5 años de implantación

Reducción de duplicidades



Reducción de costes de energía derivados de una mejora en el performance de los equipos

Resumen de Beneficios del Control del Nivel del Servicio

ACTIVOS / EQUIPOS



Prolongación de la **vida útil** de los equipos

Conocer el **punto óptimo** de renovación

Análisis de la **calidad** de los equipos (marca, modelo)

- Relación entre el tiempo real de uso y las necesidades de mantenimiento

SERVICIOS GENERALES



Control de la ejecución

- Pagos por ejecución real
- Aplicar penalizaciones si existieran

Renegociación/Renovación en base a utilización real

Control de la **calidad del servicio**

Mejora en la **coordinación** entre proveedores

- Reducción de retrasos por descoordinación
- Control centralizado

RECURSOS HUMANOS

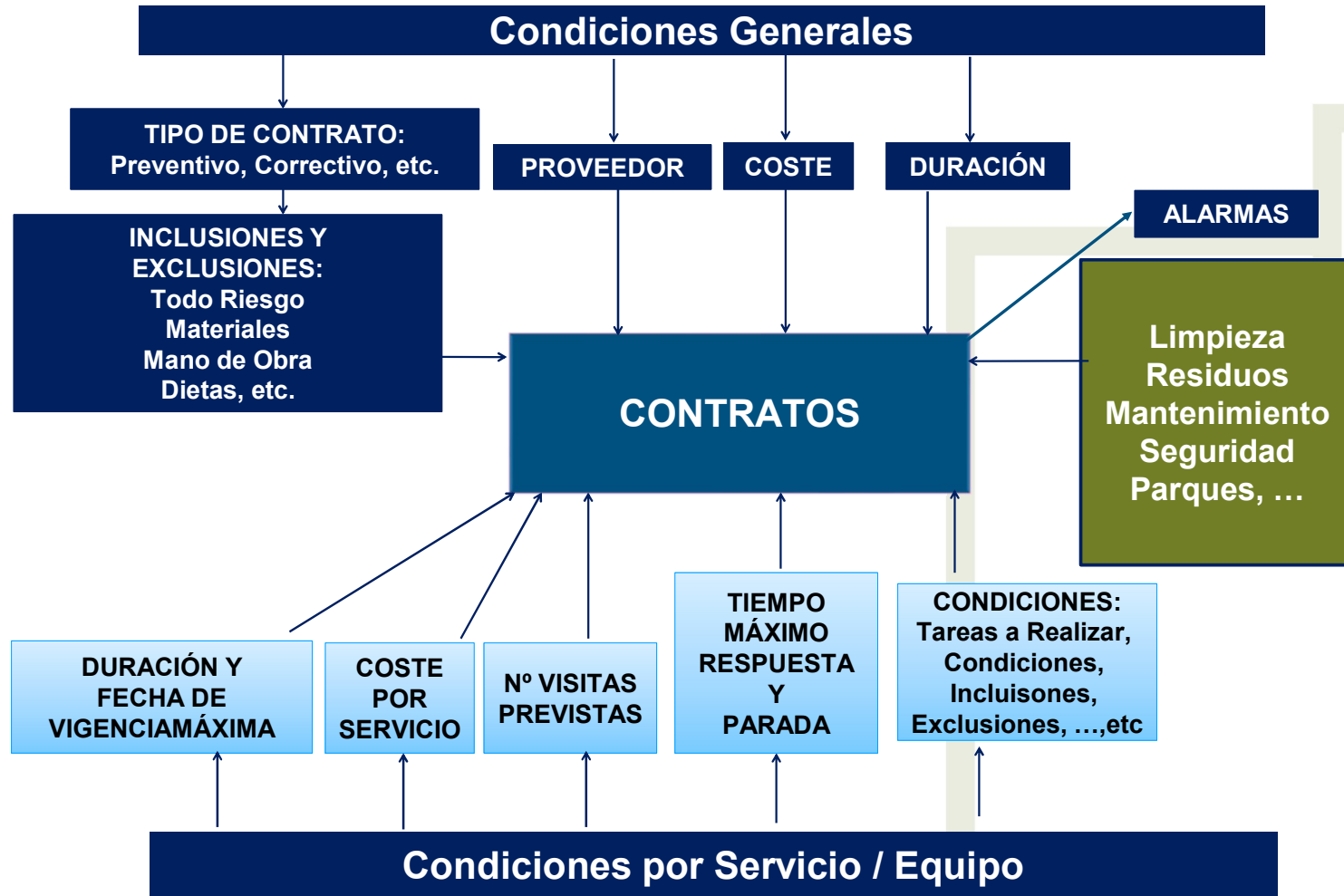


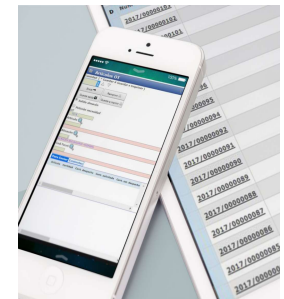
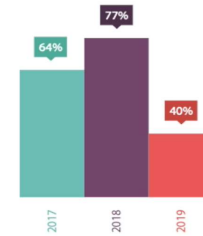
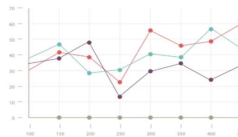
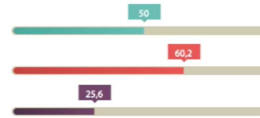
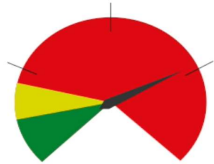
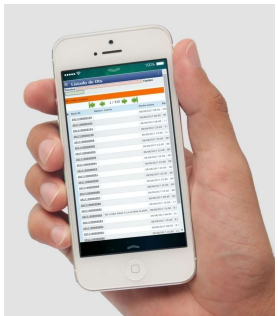
Dimensionamiento correcto del equipo (int/ext)

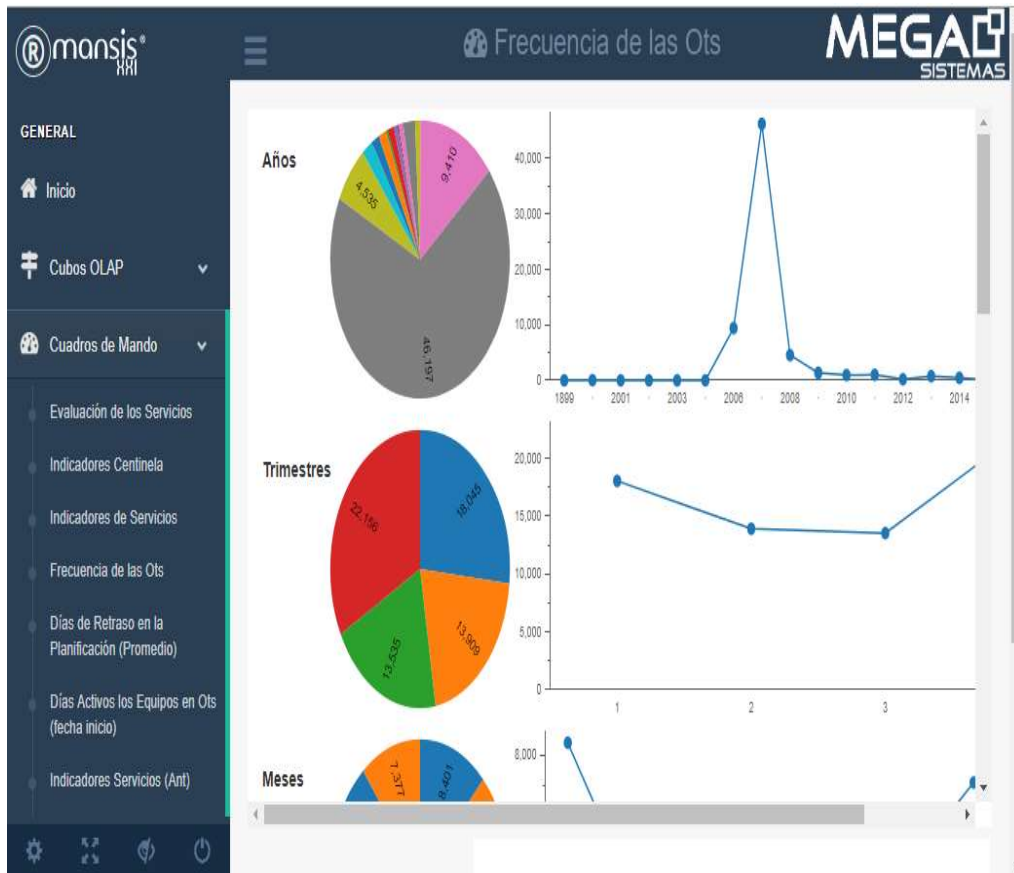
- Planificación de tareas (esp en mantenimiento preventivo)
- Trazabilidad real de horas

Control horario en movilidad

ALGUNOS DATOS







- El cumplimiento de la actividad según los objetivos administrativos y financieros de la administración.
- El grado de cumplimiento de cada uno de los contratos con proveedores externos.
- Las posibles sanciones a proveedores por incumplimiento de contrato.
- El plan acordado para la sustitución de equipos.
-



Optimización del Gasto y Presupuesto
Mejora del proceso de toma de decisiones

Muchas Gracias

Giovanni Giardina Fernández
CEO Mansis - Mega Sistemas

+34 639583139

giovanni@megasistemas.es