

# Caso de éxito Fibra Danhos

La gestión de mantenimientos es crucial a la hora de administrar los activos en cada uno de sus inmuebles.





# Fibra Danhos Antecedentes

Se enfoca principalmente en desarrollar, poseer, operar y arrendar inmuebles comerciales y de oficinas en México. Las FIBRAS en México funcionan de forma similar a los REITs (Real Estate Investment Trusts) en EE. UU. Permiten que inversionistas inviertan en bienes raíces sin necesidad de comprar los inmuebles directamente, recibiendo ingresos periódicos por rentas.

Cuenta con 11 malls operativos si contamos los "shopping centers" puros (7) más los proyectos de uso mixto con centro comercial.

- Ciudad de México (CDMX) – 9 malls.
- Naucalpan, Estado de México (ZMVM) – 1 mall.
- Puebla (zona metropolitana) – 1 mall.

Alcance geográfico: portafolio minorista icónico concentrado en la ZM de CDMX, además de Puebla y el Estado de México.

Escala retail: ~+435,000 m<sup>2</sup> de GLA retail y ~100 millones de visitantes anuales

Ocupación: retail con ocupación cercana a 95%; portafolio total con ocupación ~90% (datos corporativos).





# Desafíos de la empresa

Fibra Danhos ha tenido un crecimiento importante los últimos años y junto con ello se vio obligado a adaptarse a la magnitud de sus operaciones, considerando el incremento de sus colaboradores, tiendas y servicios que hasta ese momento eran gestionados por herramientas poco eficientes, obsoletas y muy alejadas a la realidad tecnológica que proyecta la compañía.

La gestión de activos (Asset Management) es crítica para la continuidad operacional en una gran cadena de centros comerciales porque conecta la estrategia inmobiliaria con la operación diaria. Su importancia radica en varios ejes clave:

1. Maximiza el valor económico del portafolio: Garantiza que los inmuebles mantengan y aumenten su valor en el tiempo, mediante renovaciones, mantenimiento preventivo y modernización de instalaciones.

Optimiza el mix comercial (tenant mix) para atraer más visitantes y elevar ingresos por renta.

2. Asegura la disponibilidad y continuidad operacional: Implementa planes de mantenimiento preventivo y correctivo que evitan cierres inesperados.

Reduce riesgos operativos: fallas en energía, sistemas de climatización, seguridad, ascensores, etc.

Actúa de forma proactiva ante emergencias (desastres naturales, fallas críticas).

3. Optimiza costos y eficiencia operativa: Monitorea consumo energético, agua, y servicios para reducir gastos.

Permite negociar contratos de mantenimiento y servicios con proveedores estratégicos.

Integra tecnología (IoT, BMS, CAFM) para gestionar activos en tiempo real.

4. Cumplimiento normativo y sostenibilidad: Asegura que cada centro comercial cumpla con normas de seguridad, accesibilidad y medioambiente.

Facilita certificaciones (LEED, EDGE, ISO 55001) que aumentan la reputación y el valor del portafolio.

5. Planeación de inversiones y ciclos de vida: Define cuándo renovar, vender o reconvertir un centro comercial según su ciclo de vida y potencial de mercado.

Evita obsolescencia funcional y mantiene la competitividad frente a nuevos formatos retail.





# AIM maximiza el uso de los activos de Danhos

AIM Manager es un habilitador clave de la gestión de activos en una cadena de centros comerciales porque centraliza la información, automatiza procesos y facilita la toma de decisiones. Aquí tienes cómo impactaría directamente:

1. Visibilidad centralizada de los activos
2. Mantenimiento preventivo y correctivo
3. Reducción de tiempos de inactividad
4. Optimización de recursos y costos
5. Cumplimiento normativo y auditorías
6. Toma de decisiones estratégicas

Beneficio directo en la continuidad operacional:

- Menos tiempo de inactividad no planificado.
- Mejor experiencia para los locatarios y visitantes.
- Incremento en vida útil de los activos.
- Facilita la gestión multi-sitio (10, 20 o más malls desde una sola plataforma).

**"Si nosotros programamos y hacemos mantenimientos preventivos, sin duda el correctivo va a ser mucho más caro. Entonces cuando haces una correcta programación de todos estos mantenimientos tanto internos como externos, en los tiempos correctos, de acuerdo a las especificaciones que emana cada uno de estos en nuestros centros comerciales, sin duda nos genera muchísimos ahorros.**

**Fernando de Corcuera, Director de Operaciones de Fibra Danhos.**





# Etapas del proceso

Este proceso abarca los requerimientos propios del día a día (ventilación, retiro de basura, filtraciones, etc.) que deben ser levantados y atendidos por el equipo de operaciones. Los locales llaman al call-center de Mallplaza, quienes ingresan la solicitud mediante CRM dynamics, los cuales generan diferentes tipos de hallazgos en AIM que son notificados a los responsables para atender el requerimiento rápidamente.

El objetivo principal es registrar y trazar los problemas operacionales de los locatarios para luego medir el tiempo de respuesta del equipo de operaciones de cada Mall.

- 1 Resultados esperados:**
  - Mejorar la experiencia de operadores.
  - Contar con información respecto a cada gestión realizada y su estado actual.
  - Reducir el tiempo de respuesta de proveedores.
- 2 Ejecuciones por evento:**

Se analizaron las ejecuciones por evento alcanzando las 898 ejecuciones mensuales en promedio. Se obtuvieron los siguientes beneficios:

  - Reduce tiempos de trabajo.
  - Permite obtener la trazabilidad de la información conociendo el estado de cada requerimiento en tiempo real.
  - Cada checklist se encuentra digitalizado al instante.
- 3 Reportes Automatizados:**
  - Permite identificar a tiempo cuellos de botella y puntos críticos.
  - No requiere de confección de informes, estos se encuentran siempre disponibles mediante la plataforma "Tableau".

**Lo más importante de mantener los equipos y mantener la operatividad al 100%. En las tiendas funciona exactamente igual, si el administrador de esa propiedad tiene un asistente electrónico que le dice qué hacer, cómo hacerlo y cuándo hacerlo, te va generar grandes ahorros, desde el mantenimiento a una puerta eléctrica, el control de nuestros almacenes, la limpieza, los sensores contra incendios, el control de cajas de extintores, licencia de funcionamiento, etc...**

**Fernando de Corcuera, Director de Operaciones de Fibra Danhos.**



# Payback

Al implementar AIM en los recintos de Danhos se evidenciaron mejoras tangibles e intangibles, mejorando cifras que en un comienzo no eran alentadoras.

Con AIM Manager se observó:

- El 100% de seguridad que se estén realizando los mantenimientos preventivos en el plazo correcto y de la forma indicada.
- Disminución considerable de los mantenimientos correctivos al llevar un calendario estricto de mantenciones preventivas.
- Un gran porcentaje de la optimización del tiempo del personal técnico en terreno y oficina, dedicando su tiempo a labores de real valor.
- Menos gasto en mantenimientos correctivos.
- 100% de cumplimiento de los contrato o reglas de negocio (arreglos o tiempos que comprometen).
- Mejor relación entre áreas o clientes por la transparencia.
- Asegurarse que el equipamiento esté operativo al 100% las 24 horas.
- Se extiende la vida útil de sus activo entre el 20% y el 40%.
- La reducción de los mantenimientos correctivos es de un 40% - 60% (Si se realiza el 100% de mantenimientos preventivos).

## Larga vida útil de activos críticos

**Al digitalizar el control y aplicar un plan preventivo riguroso, no solo se reducen costos operativos hasta en un 30%, sino que también se prolonga la vida útil de activos críticos, se mejora la experiencia de los clientes y locatarios, y se gana control total sobre la operación técnica del centro comercial.**

# Evidencia de cifras y comportamiento

Impacto del Mantenimiento Preventivo Rigurosamente Aplicado.  
Cuadro comparativo:

Concepto	Sin PM (solo correctivo)	Con PM riguroso (100%)	Mejora estimada
Intervenciones correctivas anuales	70	30	▼ -57%
Intervenciones preventivas anuales	30	70	▲ +133%
Costo promedio por correctivo	\$500	\$500	-
Costo total correctivo anual	\$35.000	\$15.000	▼ Ahorro de \$20.000
Costo promedio por preventivo	\$200	\$200	-
Costo total preventivo anual	\$6.000	\$14.000	▲ + \$8.000
<b>Costo total de mantenimiento</b>	<b>\$41.000</b>	<b>\$29.000</b>	💰 Ahorro neto: \$12.000/año
Vida útil promedio de activos	10 años	13-14 años	🕒 +30-40%
Fallas inesperadas / año	Alta	Baja	📉 Reducción significativa

# Eficiencia del equipo técnico al aplicar el 100% del mantenimiento preventivo

Implementar un plan preventivo riguroso permite:  
Incrementar entre un 20% y un 40% la eficiencia operativa del equipo técnico (Dependiendo del nivel de digitalización, planificación y tipo de activos gestionados).

Indicador	Sin PM riguroso	Con PM riguroso	Mejora estimada
Tiempo dedicado a urgencias	60-70%	20-30%	▼ -50% a -65%
Tiempo disponible para tareas estratégicas	30-40%	70-80%	▲ +40% a +60%
Repetición de tareas o reprocesos	Alta	Baja	▼ -30%
Uso del tiempo del equipo	Reactivo	Planificado	🎯 Mucho más eficiente





# ¿Por qué aumenta la eficiencia?

- El equipo trabaja con planificación, no apagando incendios.
- Se evitan dobles visitas, tiempos muertos y urgencias fuera de horario.
- Se puede reasignar tiempo a mejoras o análisis en lugar de solo resolver problemas.

**Importante: si además se digitaliza el proceso (con apps como AIM Manager), la eficiencia puede aumentar +50%, al eliminar papel, planillas y llamadas manuales.**

## 1 Aumento de la vida útil de los activos:

- Según la norma ISO 55000, el mantenimiento proactivo puede extender la vida útil de los activos hasta en un 40%. Infraspak Blog+1Wikipedia+1.
- Un informe de McKinsey indica que el mantenimiento predictivo puede incrementar la vida útil de las máquinas entre un 20% y un 40%. MicroMain.

## 2 Reducción de mantenimientos correctivos:

- El mantenimiento preventivo puede disminuir los costos de reparación de maquinaria hasta en un 40% en comparación con el mantenimiento reactivo. LinkedIn

## 3 Mejora en la eficiencia del equipo técnico:

- Un estudio de Plant Engineering mostró que el uso de mantenimiento preventivo aumentó del 47% al 51%, mientras que la estrategia de operar hasta el punto de falla disminuyó del 61% al 57%, indicando una mejora en la eficiencia operativa. onupkeep

## Conclusión

**Al digitalizar el proceso de activos y mantenimiento y aplicar un plan preventivo riguroso, no solo se reducen costos de la operación en un 30%, sino que también se prolonga la vida útil de activos críticos, mejorando la experiencia de los clientes y locatarios.**



# Caso de éxito Fibra Danhos

