

¿QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT?

Gestión de Activos Inmobiliarios, Infraestructura y servicios

RESUMEN

Actualmente se han incorporado diversas disciplinas tales como Project, Facility o Asset Management a los planes estratégicos de las organizaciones más avanzadas con el objetivo de mejorar las estrategias de gestión y producir ahorros significativos de presupuesto a dichas entidades. En las líneas que siguen se va a desarrollar desde una introducción al término Facility Management hasta un repaso de la historia y definiciones más relevantes de esta disciplina, todo ello a través de una investigación académica de la mano de los autores más destacados. Finalmente se realizará una breve conclusión de todos los datos expuestos en este artículo.

INTRODUCCIÓN

¿Project Management?
¿Energy Management?
¿Facility Management?

Hoy en día existe una gran confusión en el mundo del Facility Management, una confusión que es significativa y que se ha ido agravando relativamente a lo largo de los años. Esto se debe a que sobreviven en el ámbito estratégico y operativo de las principales empresas del mundo.

A pesar de que hoy en día poseemos un gran conocimiento y experiencia en lo que cada una de estas disciplinas conlleva, a nivel práctico es imposible que exista una integración que no acabe por ser superficial de hecho.

Así, una vez nos ponemos a analizar el fondo de cada una de estas cuestiones nos damos cuenta de que todas ellas tienen un aspecto común: GESTIÓN... Gestión de Proyectos (Project Management), Gestión de la Producción (Lean Management), Gestión Energética (Energy Management), Gestión



Management) y, Infraestructura y Management). Siempre porque siempre ha gestionar. ¿Qué ha entonces? ¿Por qué líneas novedosas?

ta a estas preguntas, sólo hay que reflexionar. El ha provocado la de estos términos acompañado durante: en el trabajo, en personal, en el...

¿El CAMBIO, sin puede decir que el cambio en la sociedad, en las nuevas tecnologías y, consecuentemente, en la forma de trabajar ha llevado a que sea necesario redefinir la forma de gestión que conocíamos hasta hace poco. Las necesidades han cambiado y por tanto la forma de trabajar debe cambiar.

¿QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT?

Cabe destacar que todo cambio tiene un objetivo final, entonces... ¿cuál puede ser ese objetivo? En mi opinión la MEJORA CONTINUA, que si nos paramos a pensar es lo que cada uno de nosotros deseamos tanto a nivel personal como profesional:

“Proponte ser la mejor versión de ti mismo”

(Nelson Mandela)



Esta reflexión de Nelson Mandela puede adaptarse perfectamente a lo que se pretende en todas y cada una de las empresas a nivel internacional (teniendo en cuenta desde el aspecto financiero al humano):

“Propongámonos que nuestras organizaciones sean la mejor versión de sí mismas”

En conclusión, todos los términos de los que se ha hablado anteriormente persiguen que las compañías actuales consigan ser día a día la mejor versión de sí mismas. En este artículo se busca dar a conocer en la forma en la que contribuye el Facility Management a lograr esta meta.

MARCO TEÓRICO

A continuación se realizará una exposición de todos los conceptos clave destacados en la literatura para poder adentrarnos en la disciplina de Facility Management.

¿Qué es el Facility Management?

El Facility Management es una integración de procesos dentro de una organización para mantener y desarrollar los servicios que apoyen y mejoren la efectividad de las actividades principales. De esta forma, debe cumplir los requisitos básicos de las personas en sus puestos de trabajo, dar soporte a los negocios principales de las organizaciones y aumentar el retorno de capital mediante el uso económico de servicios e infraestructura dentro del marco de procesos planificados, gestionados y controlados.

Según la Asociación Internacional de Facility Management (IFMA), ésta es una disciplina que engloba diversas áreas para asegurar y gestionar el mejor funcionamiento de los inmuebles y de sus servicios asociados, mediante la integración de personas, espacios, procesos y de las tecnologías propias de dichos inmuebles.

El Instituto Británico de Facility Management define esta disciplina como la integración de las actividades multidisciplinarias dentro de un entorno construido y la gestión de su impacto sobre las personas y el lugar de trabajo. También lo define como **“la coordinación práctica del trabajo físico con la gente y con el trabajo de una organización”**. Así, como indican Atkin y Brooks, esta expresión simple y bien enfocada de la gestión de las instalaciones, hace hincapié en la contribución que las instalaciones o “facilities” bien gestionadas pueden hacer a una organización.



¿QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT?

Otra definición a destacar es la de la Asociación de Facility Management de Australia, que habla de esta disciplina como una práctica de negocio que optimiza las personas, procesos, bienes y el medio ambiente de trabajo para apoyar la consecución de los objetivos empresariales de una organización. También se puede definir como la integración y la alineación de los servicios no básicos, incluidos los relativos a las instalaciones, que se requieren para operar y mantener un negocio para apoyar plenamente los objetivos principales de la organización (Pitt y Tucker, 2008). Cabe destacar una de las definiciones que mejor se adapta a esta disciplina:

“Un enfoque integrado para operar, mantener, mejorar y adaptar los edificios y la infraestructura de una organización con el fin de crear un ambiente que apoya firmemente los objetivos

principales de esa organización” (Barrett, 1995)

Tradicionalmente, FM se ha considerado como el “pariente pobre” sobre el trabajo en construcción y en propiedades inmobiliarias. Esto se debe al contexto entendido antiguamente sobre la conservación, limpieza, las reparaciones y el mantenimiento. De hecho, abarca la gestión inmobiliaria, la gestión financiera, la gestión de los recursos humanos, seguridad y salud y la gestión de contratos, además de la construcción y la ingeniería de servicios de mantenimiento, servicios domésticos y suministros de servicios públicos. Todos estos aspectos deben ser considerados para que la gestión de las instalaciones sea efectiva, tanto en aspectos más complicados como los financieros, como en otros más sencillos (Atkin y Brooks, 2000).

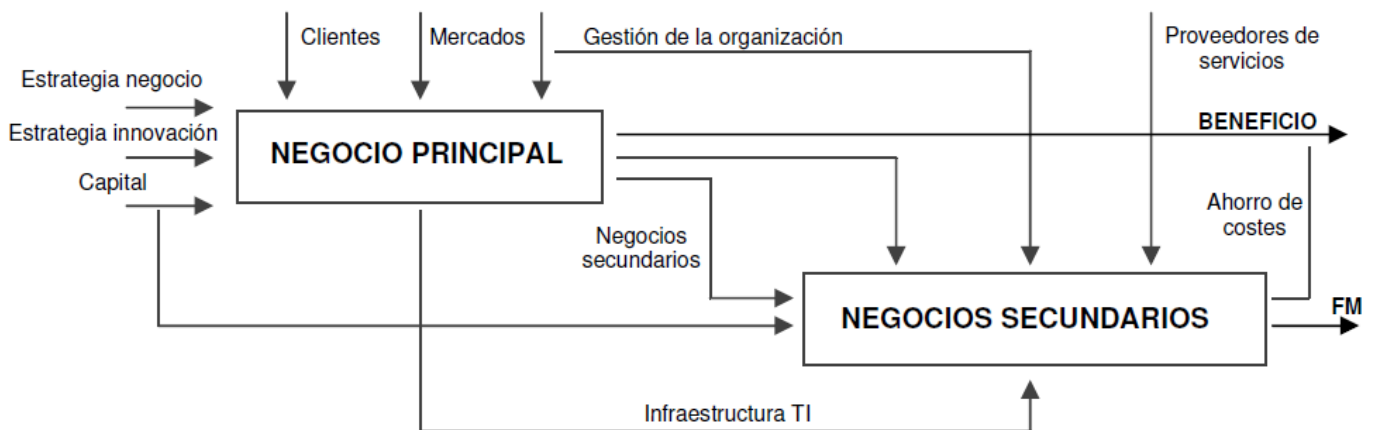


Figura 1.- Relación entre el negocio principal y los negocios secundarios (adaptada de Atkin y Brooks).



¿QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT?

Según la normativa Europea en Facility Management 15221/1, el Facility Management se define como **“la gestión de inmuebles y servicios soporte”**.

Todas las organizaciones, públicas o privadas, utilizan inmuebles, activos y servicios asociados a los mismos, para apoyar sus actividades principales.

A través de la coordinación de estos activos y servicios, utilizando su experiencia en gestión e introduciendo cambios en los ámbitos de la organización; el Facility Management presta su experiencia para actuar de una manera dinámica y cumplir con todos los requisitos. Esta gestión se realiza igualmente para optimizar los costes y el

funcionamiento tanto de los inmuebles como de los servicios.

La mayoría de los edificios representan inversiones importantes para las organizaciones y por lo general tienen que acomodar y apoyar una serie de actividades. Dentro de esas actividades se encuentra la actividad principal de la organización (core business) para la que se debe crear un ambiente adecuado, es decir, que un edificio (incluyendo sus instalaciones) haya sido diseñado teniendo en cuenta los fines para los que se utilizará. Sin embargo, en este sentido es importante no perder de vista los negocios adicionales o secundarios de la compañía.

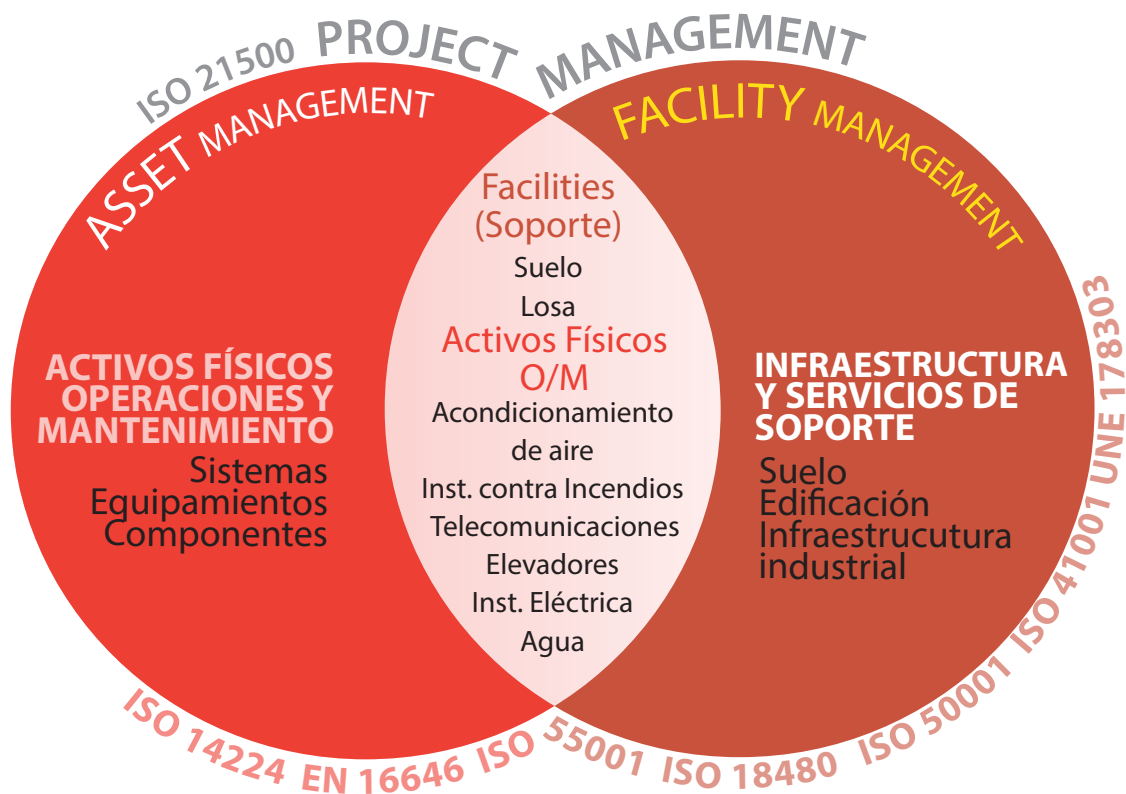


Figura 2.- Simbiosis de Normativas Asset, Project & Facility Management

Por lo tanto, se puede decir que esta disciplina cubre una amplia gama de servicios (los cuales serán priorizados de acuerdo a las necesidades de cada compañía) y su gestión puede contribuir al éxito o fracaso parcial de un negocio dentro de

una organización. Así, el objetivo final del Facility Management es **“agregar valor a la actividad principal de la organización a través de la satisfacción del cliente”**.

¿QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT?

Historia del Facility Management

Hacia los años 70, como indica el IFMA (Asociación Internacional de Facility Management) en su página web, el término Facility Management era desconocido para la mayoría de profesionales y quienes a ello se dedicaban no eran capaces de identificar correctamente su profesión.

En 1978 un grupo de Facility Managers se proponen darle un mayor reconocimiento y credibilidad a esta disciplina. En la primera reunión



que organizó este grupo de profesionales, George Graves se convertiría en el primer presidente de IFMA y Dave Armstrong tomaba las riendas del Instituto FMI, cuya función sería reunir a los profesionales del sector. A mediados de 1980, se habían establecido las bases para la formación de una organización que se llamaría National Facility Management Association. Ambos organismos trabajarían para dar a conocer esta disciplina en toda América (IFMA, 2014).

El Instituto FMI celebró su primera reunión anual en 1980. Un año después la cifra de personas que acudieron a esta reunión, se duplicó. Tras el enorme interés que despertó en Canadá la actividad del Instituto, se produce el cambio de nombre definitivo y nace a finales de 1980 la Internacional Facility Management Association (IFMA) como una asociación sin ánimo de lucro.

El Facility Management nació en EEUU y llegó a Europa a través de Inglaterra, pasando por Noruega y el Norte de Europa para llegar luego hasta Asia y América del Sur.

Esta profesión empezó a ser reconocida hace relativamente poco, empezando a tener importancia en organizaciones líderes del mercado. En la mayoría de las empresas hoy en día esta disciplina ha sido totalmente integrada en sus políticas y estrategias (IFMA, 2014). Así, a través de los años, el Facility Management ha ido creciendo como un campo de negocio y también como una disciplina científica, encontrando y anclando lentamente su posición entre los procesos de negocio de las organizaciones. En este aspecto la pretensión futura es que el Facility Management siga aumentando su influencia tanto en grandes como medianas y pequeñas empresas.



Como se ha comentado en párrafos anteriores, en este aspecto se creó la Asociación Internacional de Facility Management (IFMA), que es la mayor asociación profesional en el ámbito de la gestión de inmuebles. Goza del máximo reconocimiento y prestigio internacional. Esta asociación se estableció en 1980 como una asociación sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es promover la mencionada disciplina. Además identifica nuevas tendencias, realiza trabajos de investigación, ofrece programas de formación y ayuda a la empresa y a los responsables de esta área en el

¿QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT?

desarrollo de estrategias para la gestión de los recursos humanos y físicos. Actualmente, IFMA cuenta con cerca de 20.000 miembros. Su misión es representar, liderar y fomentar los avances del sector, así como reforzar y desarrollar aún más la base de conocimientos del mismo (como el propio IFMA indica en su página web).

Funciones del Facility Manager

Haciendo referencia al IFMA, el Facility Management tiene como funciones, entre otras, el desarrollo de las estrategias corporativas respecto a los recursos inmobiliarios, políticas de optimización de espacios, coordinación de los proyectos de construcción, renovación y reubicación, contratación de todos los productos y servicios relacionados con el correcto funcionamiento de

las instalaciones, conservación y mantenimiento de instalaciones e ingeniería.

Es cierto que siempre ha existido la profesión de “Persona de Mantenimiento de Servicios Generales”, en la que muchas veces no se conoce bien el alcance de sus funciones y, otras, no reciben el apoyo ni el reconocimiento necesario dentro de su propia compañía para desarrollar esas funciones correctamente. Sin embargo no deben confundirse la labor del Facility Manager con la de mantenimiento. Es decir, el Facility Manager no sólo se encarga de que funcione la luz en la oficina o haya folios en la impresora, sino que además posee un componente estratégico para ayudar a conseguir la meta de la empresa. La diversidad de funciones que engloba esta disciplina puede verse en la imagen siguiente:

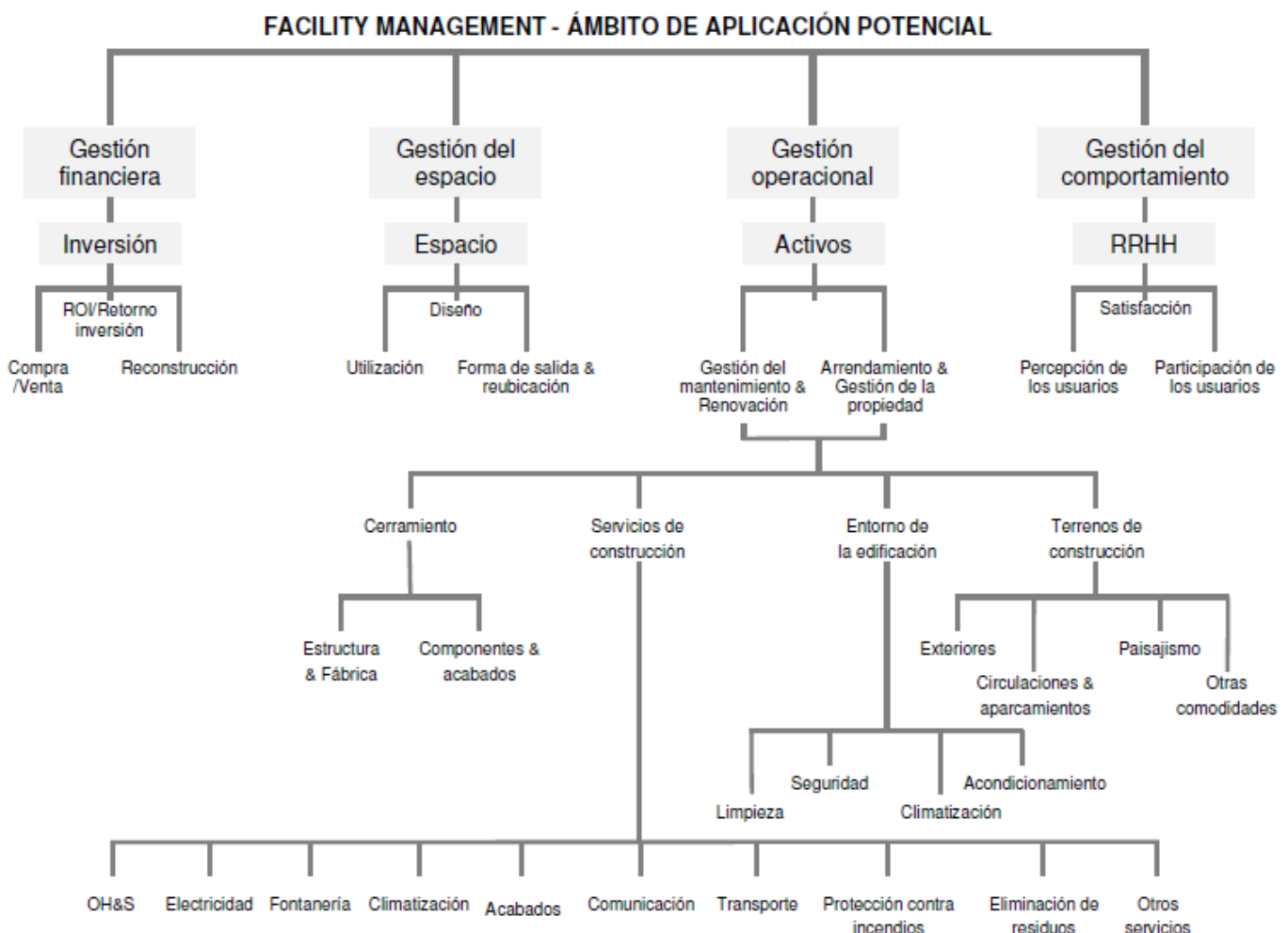


Figura 3.- Determinación del alcance del Facility Management (adaptada de Shiem).

¿QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT?

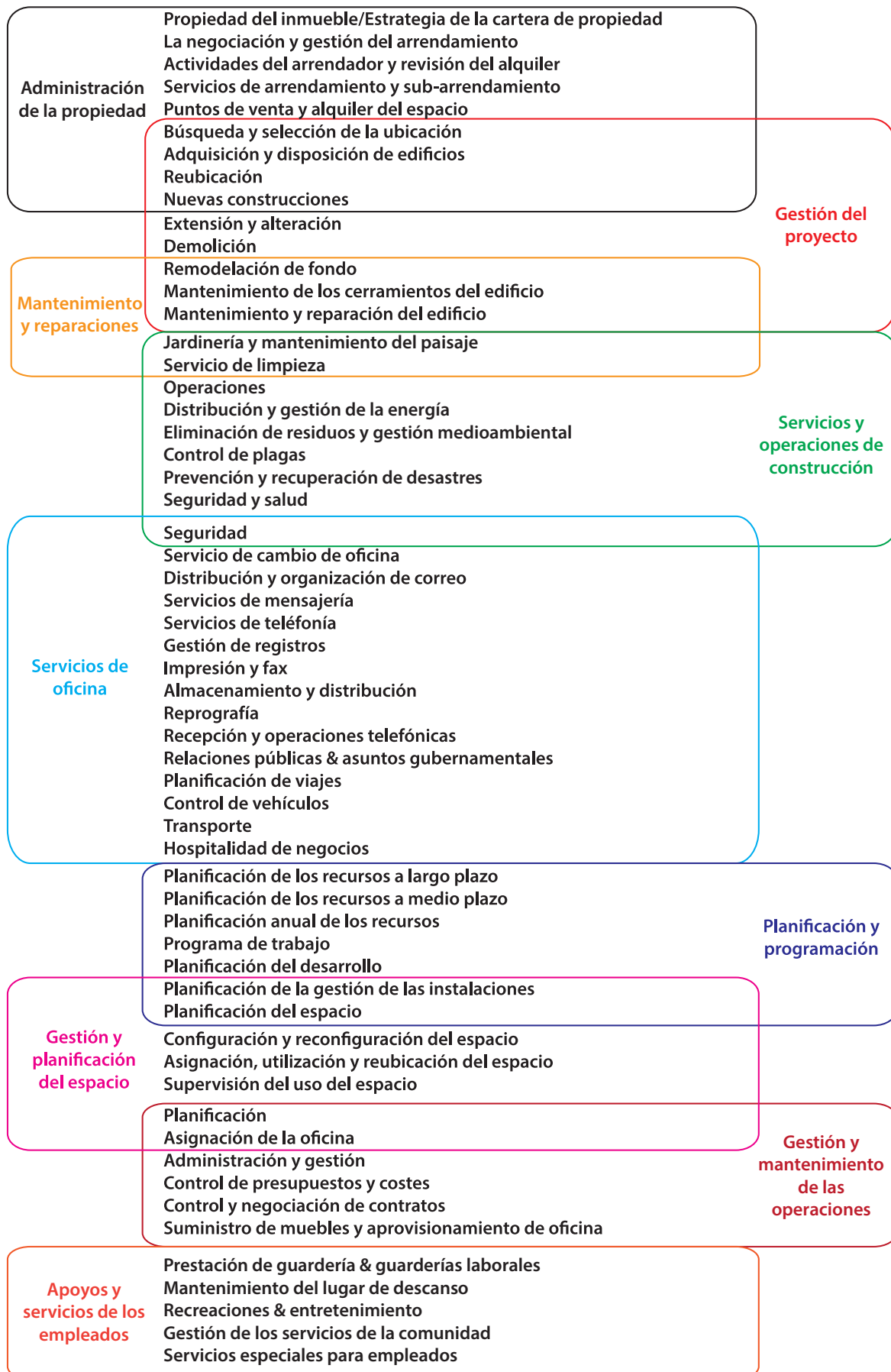


Figura 4.- Servicios de apoyo (adaptada de Chotipanich).

¿QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT?

Por ello actualmente se están realizando numerosas investigaciones y estudios académicos para establecer unos términos genéricos y comunes para la práctica de esta disciplina.

Conclusiones

El cambio en la visión empresarial hacia la reingeniería y outsourcing, así como los cambios constantes y la evolución tecnológica que han modificado la naturaleza del trabajo, han propiciado que la disciplina de Facility Management sea cada vez más necesaria.

Facility Management puede resumirse como la creación de un entorno que sea propicio para la realización de los negocios principales de la organización (core business) a través de la gestión de las instalaciones y servicios soporte; todo ello aportando una visión integrada de la infraestructura, los servicios y las personas.

Referencias

Atkin, B. y Brooks A. "Total facilities Management". The Further Education Funding Council and Blackwell Science, 2000.

Chotipanich, S. "Positioning facility management". Facilities, 22, n° 13/14, pp: 364 a 372, 2004.

IFMA. International Facility Management Association. Publicado en: http://www.ifma-spain.org/facility_management.php Consultado: Febrero 2014.

Pitt, M. y Tucker, M. "Performance measurement in facilities management: driving innovation?". Property Management, 26, n° 4, pp: 241 a 254, 2008.

UNE-EN 15221-3. "Gestión de Inmuebles. Parte 3: Guía sobre la calidad en la gestión de inmuebles y servicios soporte". AENOR, 2012.

web: www.pmm-bs.com - email: información@pmm-bs

MBA

Facility Management

Máster en Gestión de Activos inmobiliarios, infraestructura y servicios

Doble titulación

Disciplina pionera

Alineado a la normativa EN 15221

Sigue los principios definidos por IFMA

Dirigido a:

- Sector de mantenimiento e infraestructura
- Sector inmobiliario (centros comerciales...)

Certificaciones internacionales

- A1 The Benefits of Asset Management
- A2 Introduction to Asset Management system
- B1 The Benefits of Asset Management System
- B5 Implementation Asset Management Plans
- Certificado de 35 PDU's (Professional Development Units)

E07

Postgrado Especialista

Mantenimiento de Activos, Infraestructura y servicios

¡Da acceso al máster!

