

Tribuna de Óscar Molina Crivillen, consejero delegado de The Facility Box.

## Un buen analgésico contra la crisis

Una alianza estratégica de la gestión de facility management beneficia la competitividad.

**T**odo negocio debe tener como mantra, independientemente de una coyuntura en expansión o contracción, la optimización y racionalización de sus recursos y procesos para ser más competitivos. Éste es, como ha sido siempre, el objetivo del facility management y la principal contribución que las empresas de gestión de inmuebles y servicios de soporte pueden ofrecer a aquellas empresas cuyo espacio en donde se desarrollan sus actividades principales tiene un peso significativo en sus balances. Es como trasladar la metodología lean (de mejora continua) de la producción a la infraestructura de soporte.

Tradicionalmente este área funcional era gestionada internamente por las empresas, pasando posteriormente por un proceso de subcontratación de los servicios hasta llegar, finalmente, a la externalización de la propia gestión de las infraestructuras y servicios de la compañía de forma alineada con los objetivos corporativos.

### PERFIL PROFESIONAL

De la misma manera que las empresas recurren a compañías y profesionales altamente cualificados y colegiados para el diseño y construcción de sus inmuebles e infraestructuras, deben apoyarse posteriormente en perfiles similares para la operación y mantenimiento de los mismos garantizando la prestación de esos servicios con arreglo a unos estándares y técnicas consistentes y alineadas no sólo con las necesidades de la organización, sino también con la inversión llevada a cabo en la fase de diseño y construcción.

Es impensable contar internamente con todo el conocimiento y herramientas necesarias para una organización eficaz y estratégica de los inmuebles, motivo por el cual la disciplina del facility management lleva muchos años consolidada en los países desarrollados. Sin embargo, y por diferentes razones, lo



Óscar Molina Crivillen, consejero delegado de The Facility Box.

está en menor medida en nuestro país. El alcance del facility management es muy amplio cubriendo desde el mantenimiento de las instalaciones (clima, iluminación, fontanería, voz y datos...) pasando por la gestión de los espacios de trabajo, mudanzas, limpieza, residuos, energía, catering, seguridad, recepción o valija, sólo por citar algunos de los principales, por lo que la asesoría externa se hace casi imprescindible.

En línea con esa política de ahorro y eficiencia, la alianza con un socio para la gestión estratégica de los inmuebles y sus servicios de soporte (facility management) nos va a permitir apoyarnos en conocimiento acreditado y especializado, además de herramientas, diferentes según la naturaleza de los activos o sus necesidades. Esto sirve para canalizar y evaluar los servicios y el rendimiento de los proveedores, centralizar todas las incidencias y órdenes de trabajo que el inmueble y las actividades principales generan, o aliviar la carga de trabajo interno, reduciendo intermediarios y márgenes.

Todo ello tiene una repercusión muy positiva en los costes directos e indirectos del cliente. Mejora su cuenta de explotación al tiempo que aumenta la transparencia y trazabilidad de todas las actuaciones de forma integrada con el resto de Enterprise Resource Planning (ERPs, planes de servicios de la empre-

sa) que la empresa tuviera. Las principales ventajas que relatan los clientes que externalizan el facility management son bandas de ahorro entre el 10% y el 25%, mayor dedicación del personal cualificado y directivo a la planificación estratégica, una más eficaz gestión del riesgo y principalmente unas tasas de satisfacción del cliente, tanto interno como externo, más elevadas.

Aunque hay unas pocas empresas pioneras que prestan estos servicios en España desde hace más de una década y las principales herramientas tecnológicas están sólidamente implantadas en nuestro país, el facility management está experimentando una clara inflexión los últimos dos años por parte de la oferta, pero no a la misma velocidad que la demanda.

Además de la existencia de un buen número de empresas independientes, la crisis ha motivado un proceso de diversificación acelerada en muchas compañías tangenciales al FM, tales como ingenierías, inmobiliarias, tasadoras o incluso empresas proveedoras de servicios. Esto es bueno para fomentar la competitividad y rápido desarrollo de esta disciplina, aunque aún la demanda no avanza al mismo paso debido a diferentes resistencias y barreras.

### BARRERAS

Por citar algunas, además de la tradicional desconfianza de nuestro mercado hacia la consultoría, habría que destacar la escasa oferta académica que existía para la formación específica de profesionales de gestión de inmuebles sumada a la ausencia de titulaciones oficiales con atribuciones específicas como ocurre en el Norte de Europa o EE.UU.

Otra resistencia es la falta de ratificación de las administraciones públicas de las oportunas acreditaciones profesionales, que permitan el ejercicio de la profesión, además de la promoción de la práctica del facility management en la gestión de los propios activos públicos. En la actualidad se encuentra en fase de desarrollo una norma europea de gestión de inmuebles y servicios de soporte que homogeneizará el mercado europeo y posibilitará acelerar a los países más retrasados como el nuestro en la introducción de estas prácticas, además de instruir a aquellas instituciones y organizaciones más descolgadas de el alcance del facility management.