



Conclusiones Workshop:

Estrategia y FM: integración efectiva del Facility Management en las empresas

Aproximación a las empresas y a cómo acceden a las soluciones de FM, mediante un workshop promovido por la **Comisión de Organizaciones e IBEX35**, dirigido a conocer cuáles son las necesidades reales de las empresas contratantes en materia de FM y cuáles son las diversas estrategias para integrar políticas de FM en las compañías aportando cada vez más valor a su oferta.

LEER **Nota de Prensa** editada [AQUÍ](#)

El taller ha proporcionado una plataforma efectiva para el intercambio de conocimientos y la identificación de enfoques innovadores en la gestión de servicios empresariales. A través de la colaboración y el análisis conjunto, se han delineado estrategias prácticas para optimizar la contratación de servicios, mejorar la experiencia del usuario y promover la sostenibilidad en el entorno empresarial actual. Los hallazgos y las recomendaciones derivadas de este taller ofrecen un marco sólido para la implementación de mejoras significativas en las operaciones empresariales y la maximización del valor para todas las partes interesadas.

BLOQUE 1. Estrategias y Modelos de Contratación

MODELOS DE CONTRATACIÓN

ESTRATEGIAS EFECTIVAS:

- Integración de servicios para mejorar la eficiencia.
- Selección de proveedores con flexibilidad y capacidad de respuesta.

ADAPTACIÓN A LA EMPRESA:

- Modelos basados en la naturaleza y necesidades específicas de cada empresa.
- Estrategias diferenciadas para empresas de producción versus empresas de servicios.

ESTRATEGIAS DE CONTRATACIÓN Y GESTIÓN

COSTES Y MODELOS CONTRACTUALES:

- Modelos de coste fijo con posibilidad de ajustes por demandas extraordinarias.
- Uso de competencias y licitaciones para grandes gastos.

FLEXIBILIDAD Y CALIDAD:

- Desagregación de servicios en lotes pequeños para mejorar la calidad y la respuesta a necesidades específicas.

IMPACTO EN LA GESTIÓN Y OPERACIONES

INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA:

- Obligación de presentar innovaciones trimestrales por país para compartir mejores prácticas y realizar ajustes.

BLOQUE 1. Estrategias y Modelos de Contratación

IMPACTO EN LA GESTIÓN Y OPERACIONES

KPIS Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO:

- Control riguroso a través de KPIs puntuales y análisis mensuales y trimestrales.
- Importancia de la simplificación y efectividad en la recopilación de KPIs para evitar sobrecargas.

OPTIMIZACIÓN Y ADAPTACIÓN

FUTURO DEL FM:

- La necesidad de adaptar los modelos de contratación y gestión según las particularidades y cambios en el entorno empresarial.
- Continuar con la tendencia hacia la personalización y la calidad del servicio, garantizando la adaptabilidad y sustentabilidad de las operaciones.

BLOQUE 2. Posicionamiento de FM, Personas y Gobernanza

ROLES Y PERFILES EN FM

PROFESIONALIZACIÓN DE FUNCIONES:

Las funciones relacionadas con la planificación y gestión de FM están siendo cada vez más profesionalizadas en las capas superiores de la organización.

BLOQUE 2. Posicionamiento de FM, Personas y Gobernanza

ROLES Y PERFILES EN FM

EXTERNALIZACIÓN OPERATIVA

Aunque la gestión estratégica puede estar en manos de profesionales capacitados, la ejecución del día a día y la gestión operativa a menudo se externalizan o se delegan a empleados no especializados.

DEPENDENCIA ORGANIZATIVA DE FM

TENDENCIA ACTUAL:

Se observa una tendencia creciente hacia la integración de la gestión de Facility Management (FM) dentro del departamento de Recursos Humanos (RRHH). Esto se debe a la importancia que se le está dando a la experiencia del empleado en el lugar de trabajo.

IMPORTANCIA DE LA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO:

Las empresas están priorizando la creación de espacios de trabajo atractivos que fomenten la interacción y la colaboración entre los empleados, incluso por encima de los costos asociados.

UBICACIÓN EN EL ORGANIGRAMA:

La mayoría de los servicios de FM relacionados con las personas y la organización están siendo gestionados por RRHH. Sin embargo, en algunos casos, el departamento financiero aún mantiene el control sobre FM.

BLOQUE 2. Posicionamiento de FM, Personas y Gobernanza

COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

INTEGRACIÓN EMPRESA-EMPLEADO

Se destaca la importancia de una comunicación efectiva entre la empresa y los empleados, especialmente en situaciones de cambios organizativos como los ERTes o EREs

INVOLUCRAMIENTO DEPARTAMENTAL

La decisión de quién controla FM puede variar según el contexto económico y la sensibilidad al cambio en la organización, afectando la relación entre RRHH, Finanzas y otros departamentos.

AMPLIACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS FM

NUEVAS ÁREAS DE FM

Se mencionan áreas emergentes en FM, como el bienestar de los empleados, la gestión documental y la elección de sedes, que antes no eran consideradas parte de sus responsabilidades. Más que elección de sedes, gestión de espacios, viajes de empresa y flota.

ADAPTACIÓN A LAS NECESIDADES DEL PERSONAL

Se resalta la importancia de adaptar los servicios de FM a las necesidades y expectativas cambiantes de los empleados, especialmente las nuevas generaciones.

BLOQUE 3. Satisfacción del cliente y reportes internos

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y REPORTES INTERNOS

UTILIDAD DE LOS INDICADORES

Se enfatiza la importancia de seleccionar indicadores relevantes que justifiquen acciones y presupuestos, en lugar de recopilar datos excesivos.

ESTABLECIMIENTO DE COMITÉS:

Se recomienda establecer comités de seguimiento que aborden las necesidades del negocio y faciliten la toma de decisiones basadas en datos.

BLOQUE 4. Sostenibilidad e innovación tecnológica

SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD

FM está desempeñando un papel crucial en la sostenibilidad empresarial al influir en aspectos como la reducción de la huella de carbono y el cumplimiento normativo.

USO DE TECNOLOGÍA:

Se destaca el uso de tecnologías como el Internet de las cosas (IoT) y los servicios de ahorro energético (ESaaS) para mejorar la eficiencia operativa y reducir costos.



Conclusiones Workshop:

Estrategia y FM: integración efectiva del Facility Management en las empresas

Para ampliar información, clica **AQUÍ**

Almudena García señaló que ***“se ha dado una rápida evolución de los servicios FM en los últimos años. Inicialmente los Facilities se consideraban únicamente el mantenimiento y limpieza de los edificios, recepción, seguridad y restauración. Sin embargo, en la última década, las grandes compañías han incorporado dentro de la responsabilidades del FM un largo catálogo de servicios, a veces comunes y estandarizados y otros muy específicos para necesidades muy concretas propias de la cultura o propósito de la corporación”***. García añadió que ***“hasta hace poco más de 5 años no se consideraba realmente el teletrabajo en España, y hoy es fundamental si se tiene como base de la estrategia la retención del talento. Por este motivo, se ha tenido que reestructurar los espacios en las oficinas y el equipamiento tecnológico, dándole una gran importancia a cuestiones como la ciberseguridad y la privacidad”***.

¡Muchas Gracias a todos los participantes en el Workshop!



Valerio Gómez



Adela Cuadros



Diego Sánchez



Enrique Carrero
Jaime Rodríguez Pinilla



Guillermo Montis



Almudena García
Andrés Cortés



Ignacio Valencia



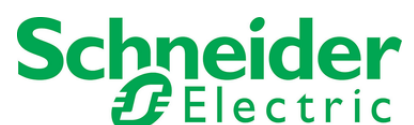
Pablo Povedano



José Luis Gion



Fernando Lallana



Fernando Fernández Mera
Svetlana Glazkova