

INNOVACIÓN EN LIMPIEZA EN EL FACILITY MANAGEMENT

Ampliamos la información aportada en la Mesa Redonda celebrada el 19/04/22.

Conoce toda la innovación que rodea al servicio de limpieza.



[VER AQUÍ...](#)



1

¿CUÁLES CREES QUE SON LOS PRINCIPALES CAMBIOS QUE VAMOS A VER EN EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS?

AINHOA PLA

CBRE

Soft Services Specialist

En los próximos años veremos personal más preparado y eficiente. Con contratos basados en cumplimientos de criterios de calidad, sin estipular horas de servicio ni número de presencias, incluso diría que esto conllevará más motivación. Además de contar de manera mucho más extendida con herramientas de trazabilidad, con información casi inmediata.

ENRIQUE PORRAS

ISS

Gerente de Excelencia Operacional del servicio de Limpieza y Workplace

Venimos de un periodo en el que la limpieza ha estado, más que nunca, en el punto de mira de la sociedad y, por tanto, las expectativas se han visto incrementadas.

Desde ISS ya estamos percibiendo los cambios que vamos a ver en un futuro próximo.

Cambios impulsados por la transformación digital y por una mayor aplicación de la robotización. Como es el caso del uso de robots para la aspiración de suelos de moqueta y para el fregado de grandes superficies despejadas de mobiliario (parking, halls,...). Asimismo, parece que se introducirá de manera paulatina, y hasta su utilización masiva, fregadoras de menor tamaño para baños, cocinas, comedores, coffe corners, halls...

Por otro lado, existe una creciente preocupación por la parte medioambiental y, desde las empresas de limpieza, tenemos la capacidad de aportar nuestro granito de arena en dicha materia. Por ejemplo, optando por productos químicos con etiqueta ecológica y utilizando métodos que conlleven un ahorro de agua. Todos estos cambios requerirán, a su vez, de un personal más especializado y con mayor formación.

Chief Strategy & Transformation Officer de Optima

La fuerte apuesta por la innovación y las nuevas tecnologías, con el objetivo de conseguir que personas y tecnología se integren en armonía. En un sector con un historial poco tecnológico, será momento de abrir los ojos y comprobar que automatizando procesos lograremos eliminar ineficiencias, obtener una mayor productividad, aportar mayor visibilidad y control, y mejorar la experiencia del usuario.

También habrá una firme y real apuesta por un desarrollo sostenible, garantizando un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado del medio ambiente. En este sentido, para ayudar a diseñar y alcanzar los objetivos de ESG, el "Smart Contract" y blockchain aportarán transparencia verificable sobre los KPI de ESG.

CheckingPlan General Manager

Principalmente la automatización con apoyo de tecnologías de IA, dispositivos IoT...

- Planificación desatendida, en base a lo aprendido en servicios de limpieza anteriores. Estimar recursos (humanos y materiales) necesarios.
- Detección de la necesidad del servicio de limpieza teniendo en cuenta factores externos: contadores de personas, niveles de CO2, encuestas, vuelos pendientes de llegada a un aeropuerto, consultas a los servicios meteorológicos, etc.
- Recepción de avisos a los operarios en app de campo y checklists de tareas.
- Puesta en marcha en remoto de sistemas automáticos de limpieza tipo robot aspirador, fregador, robot limpiacristales...
- Recogida de datos: tareas realizadas y pendientes, recursos empleados, tiempo de resolución...
Visualización de datos en tiempo real y envío automático de informes a los responsables para la optimización y toma de decisiones.

2

¿CÓMO VEIS EL EQUILIBRIO ENTRE SERVICIO HUMANO Y LA TECNOLOGÍA APLICADA EN EL SECTOR LIMPIEZA? ¿CÓMO CREÉIS QUE VA A EVOLUCIONAR?

AINHOA PLA

CBRE

Soft Services Specialist

Es básica la formación al personal y transmitir tranquilidad. La tecnología se irá implantando cada vez más, aportando mejoras en todos los ámbitos, pero esto no supondrá prescindir radicalmente del servicio humano.

Con la tecnología y la innovación aplicada al sector de limpieza, mejoramos a nivel de eficiencia, trazabilidad, gestión del medioambiente (reduciendo consumos, residuos, etc.) y, muy importante a nivel humano, la reducción de riesgos en los puestos de trabajo. Además, mejoraremos la eficacia del personal mediante herramientas que indican el grado de satisfacción de los usuarios sobre su trabajo, etc.

Su evolución será lenta, pero sin pausa. En limpieza se ha avanzado mucho, pero implantado muy poco en nuestro país. En muchos centros se trabaja todavía con un invento del año 1956 (¡¡la fregona!!) y con encontramos reticencia por parte de los trabajadores del sector a modificar su modo de trabajar. Es básico, como comentaba anteriormente, la formación, la motivación al personal, y con la renovación generacional de las plantillas cada vez será más fácil.

ENRIQUE PORRAS



Gerente de Excelencia Operacional del servicio de Limpieza y Workplace

El binomio personas y tecnología y la posible sustitución de las primeras en favor de las segundas ha sido siempre una de las grandes preocupaciones de la sociedad, algo que no solo afecta al sector limpieza. La implantación de soluciones tecnológicas aplicadas a los servicios de limpieza nos permitirá, por un lado, mecanizar aquellas tareas que suponen un esfuerzo físico o un trabajo repetitivo, mediante fregadoras automáticas, robots u otros mecanismos que facilitarán ese trabajo. Por otro, optimizar y personalizar el servicio de manera continua gracias a la utilización de sensores, móviles y otros dispositivos que permitan la trazabilidad de las tareas.

Pero también, en ISS tenemos claro que las personas son esenciales, porque no solo se trata de que el espacio esté limpio, sino también de dar la mejor experiencia tanto a las personas que realizan las tareas de limpieza como a los usuarios de las instalaciones. Y, como las tareas evolucionarán debido a la implantación de tecnología, se incorporarán al sector profesionales con una mayor preparación técnica.

Chief Strategy & Transformation Officer de Optima

Un “superquipo” con humanos y tecnología permite que trabajen en equipo y colaboren para resolver problemas, obtener conocimientos y crear un nuevo valor. Con la tecnología pasamos de un modelo estático a uno dinámico, lo que permitirá que los equipos de limpieza concentren su tiempo y atención en lo que se necesita, dónde y cuando se necesita. También están los cobots (robots colaborativos), que trabajarían al lado del humano realizando trabajos más mecánicos, repetitivos o extenuantes. Los cobots trabajarían junto al trabajador, no en su lugar (trabajo en equipo). También está el Digital twin, Blockchain e Inteligencia Artificial, tecnologías que, unidas, pueden ser un nuevo modelo predictivo, adaptable y confiable para la gestión de instalaciones.

CheckingPlan General Manager

El correcto funcionamiento de un servicio de limpieza se consigue si se da un equilibrio entre tecnología y personal humano. La tecnología es un apoyo y un recurso útil para las personas que realizan los servicios de limpieza o los gestionan. Facilita las tareas a los operarios (pudiendo ver las tareas planificadas, el material que necesitan, reportar incidencias...), y permite el control sobre las tareas y recursos a los gestores/dirección.

En el sector de la limpieza, el personal humano tiende a especializarse en un determinado tipo de limpieza (no es lo mismo limpiar una vía pública, que el quirófano de un hospital, o una cocina). Por ello, se necesitarán tecnologías que se adapten para aglutinar la gestión de los diferentes tipos de servicio, aunque reporten sobre la misma herramienta de gestión, cada uno con sus protocolos de limpieza.

3

MÁS ALLÁ DE LAS VENTAJAS QUE APORTAN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS AL SECTOR LIMPIEZA, ¿HASTA QUÉ PUNTO LOS CLIENTES ESTÁN SIENDO REALMENTE PROACTIVOS, INCORPORÁNDOLAS EN LOS PLIEGOS DE LICITACIÓN, O MÁS BIEN AÚN NO LAS CONOCEN O DEMANDAN? ¿CÓMO ESTÁ SIENDO EL PROCESO DE INTRODUCCIÓN EN EL MERCADO?

AINHOA PLA

CBRE

Soft Services Specialist

A pesar de que todavía es una minoría, sí hay clientes interesados. Solicitan la aplicación de innovaciones y tecnología en el servicio, sobre todo en el sector industrial, pero siguen siendo una minoría.

En mi opinión, las empresas del sector deberían ser las proactivas e informar al cliente de todas las novedades que van apareciendo en el mercado y que son aplicables en cada uno de sus clientes. Es fundamental transmitir los beneficios que pueden aportar al servicio, a sus usuarios o a los empleados de limpieza.

Los clientes españoles, en su gran mayoría, siguen pidiendo presencialidad, horas del servicio a cumplir, por ejemplo. Es necesario hacer un ejercicio didáctico para mostrarles todos los beneficios que conllevaría implementar nuevas formas de trabajar, herramientas de control de servicio y calidad, maquinaria y productos más eficientes tanto operativa como medioambientalmente.

En CBRE realizamos proyectos de transformación de manera escalonada, con un plan de transformación a 3/6/12 meses según el nivel del cambio en cada cliente. De esta manera se realiza la variación operativa de manera paulatina, dando tiempo a la correcta formación del personal, e incluso a la formación de los usuarios.

ENRIQUE PORRAS



Gerente de Excelencia Operacional del servicio de Limpieza y Workplace

En el mercado existen clientes de diversa índole, con exigencias de limpieza y necesidades muy dispares. Además de la repercusión en los costes que pueda suponer la implantación de estas tecnologías, el factor imagen, la preocupación por el medioambiente, así como el impacto de la limpieza en su negocio, son factores clave que inciden en esa proactividad.

Está claro que es una tendencia creciente, pero ello no significa que necesariamente hoy conlleve una reducción de costes finales.

Chief Strategy & Transformation Officer de Optima

La introducción de nuevas tecnologías en el sector de la limpieza no es fácil en un mundo que, históricamente, ha sido poco tecnológico. Pero, cada vez más, nos encontramos con licitaciones que piden un software para gestionar el servicio. Dando respuesta a una necesidad, cada vez, más solicitada, en Optima ya hemos incorporado en algunas licitaciones nuestra plataforma tecnológica Ignify: la herramienta de recogida y gestión de datos de nuestro disruptivo modelo de limpieza basado en datos, Wowex. Ignify integra tecnología, datos y empoderamiento de las personas de primera línea, además fomenta un nuevo estándar de engagement con el acceso al programa "Optima Bienestar Emocional", donde se les ofrece consejos y coaching por expertos.

CheckingPlan General Manager

Las empresas están siendo proactivas en el uso de la tecnología y suele ser visto como elemento diferenciador en una licitación.

Casi todas las empresas conocen soluciones tecnológicas específicas para cada necesidad. Pero se tiende cada vez más a buscar herramientas o plataformas capaces de aglutinar en una única solución, todas las actividades por diferentes que sean los servicios que se prestan, para que el acumulado de datos se gestione y se procese de una forma más eficiente.

Implantar una Plataforma de este tipo no deja de ser una mejora que supone una gestión más óptima del servicio, y una garantía de que se está cumpliendo con el contrato por parte de la Administración a través de la medición de parámetros objetivos.

4

TENIENDO EN CUENTA LA LIMPIEZA BASADA EN OUTPUTS O EN DATOS, ¿CÓMO VALORAS LOS BENEFICIOS DE ESTE MÉTODO? ¿CÓMO VES LA MADUREZ DEL MERCADO ESPAÑOL, INTERÉS DE LOS CLIENTES, RESPECTO A ELLO?

AINHOA PLA

CBRE

Soft Services Specialist

Cada vez más se están firmando contratos basados en cumplimientos de SLA's, con lo que ya el cliente nos indica que exige y demanda unos criterios de calidad mínimos. Pero en la mayoría de los casos no deja de lado la presencialidad y dentro de los KPI's, aunque resulte contradictorio, se exige un número de horas de servicio.

Como comentaba, hay que ser proactivo, ir informando y formando a nuestros clientes. Nosotros somos los profesionales y no solo prestamos servicio, sino que trabajamos constantemente en la mejora continua, enfocados optimizar los resultados del servicio prestado. Cuando el cliente ve la proactividad, muestra interés. Cuando le demostramos que la transformación le aporta mejoras, que dispone de la información de cumplimiento del servicio, los resultados de las auditorías realizadas, las acciones correctoras, etc., ve que puede cada vez más despreocuparse del día a día del servicio.

ENRIQUE PORRAS



Gerente de Excelencia Operacional del servicio de Limpieza y Workplace

El mercado está evolucionando rápidamente hacia una demanda de un servicio que se ajuste aún más a las necesidades actuales que a las tradicionales. Y, en este sentido, existe una tendencia a realizar la limpieza cuando sea realmente necesaria y no cuando esté programada.

Esto supondrá un enorme reto para la industria de la limpieza en España, una transformación progresiva durante los próximos años para dar respuesta a un nuevo contexto de espacios de trabajo flexibles y a las nuevas necesidades de los clientes. Todo ello, siempre teniendo muy presente el marco de legislación laboral y cuidando el componente social, ya que no debemos perder de vista que el pilar de este sector son las personas.

Chief Strategy & Transformation Officer de Optima

El futuro modelo híbrido de teletrabajo requerirá de espacios flexibles y colaborativos. Esto significa un flujo de personas irregular e impredecible que deberá gestionarse, de forma proactiva, con un modelo de limpieza con datos en tiempo real: pasando de un modelo estático de limpieza a uno dinámico, lo que permitirá que los equipos de limpieza obtengan datos en tiempo real sobre las necesidades de limpieza. Esto aportará máxima eficiencia, optimización de recursos, mejora del rendimiento, impulso del compromiso del personal y aumento de la satisfacción del cliente y usuario. El mercado español aún lo vemos lejos de lo que puede llegar a ser, pero, cada vez, vemos más clientes que solicitan propuestas de apps para gestionar su servicio de limpieza.

CheckingPlan General Manager

Los beneficios son innumerables, pero fundamentalmente el beneficio principal es la eficiencia en el servicio y el ahorro de costes.

Tomar decisiones de gestión basadas en datos gracias a la IA y Big Data, en lugar de sensaciones, lleva a planificar mejor la gestión del servicio, a realizarlo de una forma más eficiente y en menos tiempo y por lo tanto ahorrar en costes.

En este sentido el mercado español es aún incipiente. No hay una cultura clara de la gestión basada en la automatización y los datos. Hay mucho camino por recorrer y muchas dudas en las empresas. En este sentido, disponer de un partner tecnológico puede ayudar a diseñar los KPIs necesarios para medir de forma adecuada los flujos de trabajo realizados.

PARA MÁS INFORMACIÓN,
CONTÁCTANOS...



info@ifma-spain.org