IFMA™ España Chapter
International Facility Management Association

FMM FACILITY MANAGEMENT MAGAZINE

Número 23 | Septiembre 2023

FM y la mejora continua a través de la formación

ESPECIAL #FormaciónFM

04 | MOVILGMAO
Gestión eficiente de costes en mantenimiento y Facility Management

06 | FMHOUSE
...pero un máster, ¿de qué?

08 | INFRASPEAK
Hablemos de contratación y salarios en Facility Management

10 | CBRE
La necesaria formación para asegurar el futuro del FM

12 | ISS
Cómo reforzar el vínculo de empleados y clientes a través de la formación

14 | SERVEO
Formar y sensibilizar en seguridad para crear una cultura preventiva real y eficaz

16 | FRACTTAL
Cuando los activos conversan: interoperabilidad en el Facility Management

18 | UNISPACE
¿Cómo es un buen espacio de oficina en España?

20 | SOLARCOMFORT
Optimizando la eficiencia energética en edificios: el papel crucial de los Facility Managers

22 | DELIKIA
El futuro de la alimentación en tu empresa se encuentra en un nuevo servicio revolucionario: el Micromarket

24 | HONEYWELL
Optimización de la eficiencia energética y la experiencia de los ocupantes para las instalaciones actuales y futuras: ¿por dónde empezar?

IFMA España no se hace responsable de las opiniones vertidas por los autores de los reportajes contemplados en esta publicación. Del mismo modo, cualquier información, gráficos o fotografías publicadas, no podrán ser reproducidas total o parcialmente sin el consentimiento expreso de la asociación.

Esta publicación ha sido editada por IFMA España.

ESPECIAL #FormaciónFM

28 | ENTREVISTA
"El Facility Manager del futuro debe contar con una matrícula de honor en soft skills"
Raquel Valero Gómez. Executive Search Senior Associate at Hays

32 | OPINIÓN
Formación y mercado de trabajo, una visión sindical de la actualidad
Sergio López Rivera. Secretario Política Sectorial CCOO del Hábitat

34 | OPINIÓN
El valor de la formación en el actual mercado de trabajo
María Teresa Gomez Condado. Directora General de CEOE CAMPUS

36 | ENTREVISTAS
¿Qué piensan los responsables de RRHH del sector del Facility Management sobre el peso de la Formación?
Desde IFMA España hemos querido conocer la opinión de los responsables de Recursos Humanos y de Formación de cinco empresas relevantes del sector del Facility Management.

42 | SIMPLR
Tecnología para una mejor gestión de activos en las empresas

44 | FAMA
La receta del futuro para el Facility Management

46 | ARAMARK
Aramark lidera la transformación hacia una gastronomía sostenible con tres ejes de acción

48 | ILUNION
ILUNION Seguridad, un paso más allá

50 | .ARMONIA
La Importancia de la Formación en el sector de Facility Services

52 | RICOH
El análisis de datos: clave para la gestión y optimización de los espacios

54 | MONOLITIC
Solución para monitorizar la calidad ambiental en museos

Formación en FM, de los procesos a las personas

Siempre hemos dicho que el FM tiene un perfil polivalente y a lo largo de los años ha ido variando en función de las prioridades que han ido surgiendo en las empresas, pero siempre la formación ha sido parte fundamental del crecimiento y desarrollo del FM. Gracias a la formación, se mejoran los procesos se pueden evitar problemas técnicos, y no se perderán claras oportunidades de mejora en la gestión, la sostenibilidad y la productividad.

Una formación continua del FM, mejorará la satisfacción de los usuarios o de los clientes, y podrá cumplir la propia esencia del FM que es integrar con éxito personas, espacios de trabajo y procesos. De esta manera la propia figura del FM ganará valor y relevancia en la organización.

Los FM del siglo XXI deben estar formado tanto en recursos técnicos, muchos ya adquiridos por sus estudios vinculados a la arquitectura, la ingeniería; como tecnológicos. También debe ser competente en aspectos vinculados a la gestión, como la experiencia de usuario o la sostenibilidad.

Y cada vez más debe poder dar respuesta a los aspectos más sociales que pueden darse en un entorno donde conviven personas diversas en su edad, origen e inquietudes vitales. Unas competencias que todavía denominamos *soft skills* y que pasan por los recursos humanos, el liderazgo, la comunicación, la resolución de problemas, la multiculturalidad o la negociación...

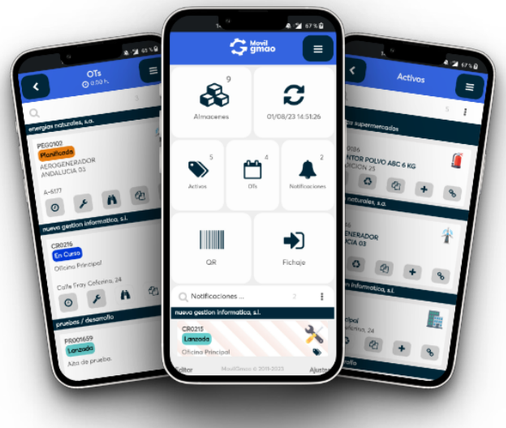
En definitiva, la formación continua y el desarrollo profesional son claves para tener una carrera exitosa en Facility Management. Pero esta formación no debe ser solo técnica sino que debe contar también con aspectos de gestión y sociales, especialmente estos últimos todavía ausentes en la oferta formativa. Está muy bien que los FM nos formemos para mejorar procesos, pero todavía mejor si también lo hacemos para hacer más felices a las personas con las que compartimos espacios de trabajo.

Raquel Cruz Almarza
Vicepresidenta de IFMA España.

Gestión eficiente de costes en mantenimiento y Facility Management

¿Por qué la optimización de costes es esencial en facility management para mantener operaciones eficaces y la calidad del servicio?

El mantenimiento y la gestión de instalaciones (facility management) son aspectos críticos para cualquier empresa o institución que desee mantener sus operaciones en óptimas condiciones. Una parte fundamental de esta tarea es la gestión eficiente de costes, que busca minimizar los gastos asociados a estas actividades sin comprometer la calidad y la eficacia del servicio. En este artículo, exploraremos diversas estrategias para lograr una gestión de costes efectiva en el ámbito del mantenimiento y facility management.



Planificación y programación

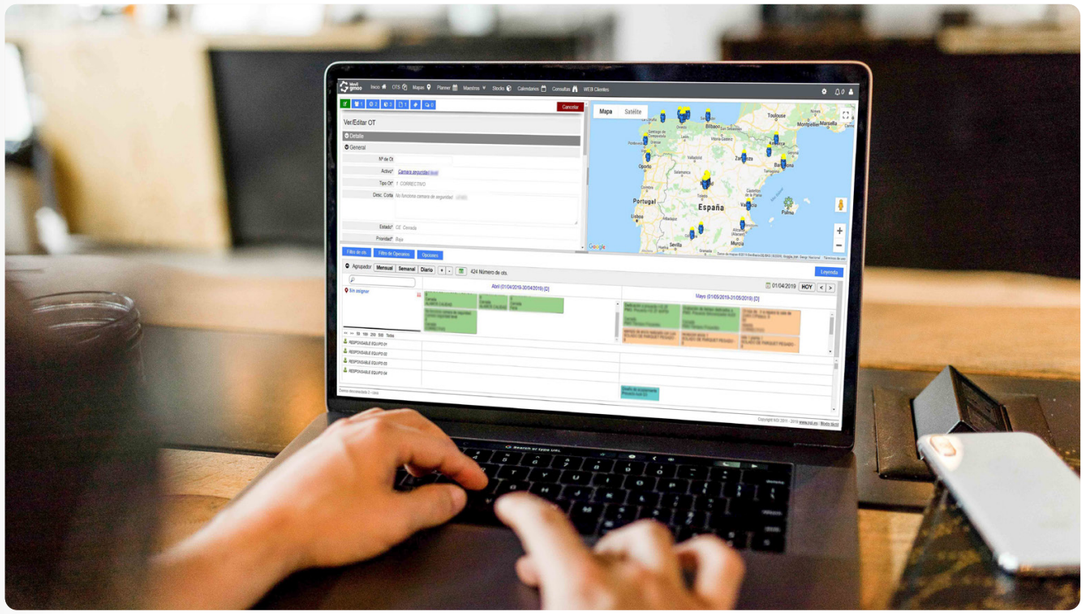
Un paso esencial para una gestión eficiente de costes en el mantenimiento y facility management es una planificación y programación adecuadas. Esto implica la creación de un plan detallado que identifique todas las tareas de mantenimiento y gestión de instalaciones necesarias, así como el establecimiento de un calendario para llevar a cabo dichas actividades. Una planificación adecuada ayuda a evitar trabajos de mantenimiento de emergencia, que suelen ser más costosos y disruptivos.

Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo es una estrategia clave para reducir costes a largo plazo. En lugar de esperar a que los equipos y sistemas se averíen, se realizan inspecciones y acciones correctivas de forma periódica para evitar problemas antes de que ocurran. Esto ayuda a prolongar la vida útil de los activos y reduce la necesidad de reparaciones costosas.

Uso de tecnología

La tecnología juega un papel crucial en la gestión eficiente de costes en el mantenimiento y facility management. La implementación de software de gestión de activos, programas de mantenimiento predictivo y sistemas de gestión de pedidos y solicitudes puede aumentar la productividad, optimizar las operaciones y reducir los tiempos de inactividad no planificados.



Contratación externa

En ciertas ocasiones, puede ser más rentable subcontratar ciertas tareas de mantenimiento o facility management a empresas especializadas. Esto permite acceder a personal capacitado y equipos sin incurrir en los gastos adicionales de capacitación y adquisición de recursos. Sin embargo, es fundamental seleccionar cuidadosamente a los proveedores externos y negociar contratos justos para asegurar la calidad del servicio y los costes asociados.

Gestión de inventarios

Una gestión adecuada de inventarios puede ayudar a controlar los costes asociados con la adquisición y almacenamiento de repuestos y materiales. Mantener un registro detallado de los activos y piezas de repuesto necesarios, así como mantener un equilibrio óptimo entre el inventario y la demanda real, evita gastos innecesarios en exceso de stock.

Capacitación del personal

El personal adecuadamente capacitado puede realizar tareas de mantenimiento y facility management con mayor eficiencia y precisión, lo que reduce el tiempo dedicado a las reparaciones y mejora la calidad del trabajo. Una inversión en capacitación puede tener un impacto significativo en la reducción de costes a largo plazo.

Monitoreo y análisis de datos

El análisis de datos es esencial para identificar áreas donde se pueden implementar mejoras y optimizaciones. Al monitorear el rendimiento de los activos, el consumo de recursos y otros indicadores clave, es posible tomar decisiones informadas para reducir costes y mejorar la eficiencia operativa.

La gestión eficiente de costes en el mantenimiento y facility management es un enfoque estratégico que requiere planificación, tecnología, enfoque preventivo y toma de decisiones informadas. Al implementar estas estrategias, las organizaciones pueden optimizar sus operaciones, reducir gastos innecesarios y garantizar que sus instalaciones funcionen de manera confiable y eficiente, lo que, a su vez, contribuirá al éxito general del negocio.

Covadonga Martínez Balbuena
Responsable de Marketing

...pero un máster, ¿de qué?

Esa sería la pregunta obligada si alguien dice que va a hacer uno en ingeniería, ya que puede ser eléctrica, mecánica, aeroespacial o bioquímica. Lo mismo pasaría si es un máster en arquitectura, la cuestión es en qué rama, ya que podría ir de urbanismo a edificación sostenible.

Cuando hablamos de Facility Management la cosa cambia. Pensamos que el título es suficiente, y ya no necesitamos más explicaciones, lo que es un error y demuestra la falta de entendimiento que hay.

Diversidad de oferta

En el mundo hay 84 universidades con la carrera de Facility Management, de las cuales 60 están en Europa. No hay dos carreras iguales, cada una tiene su estilo y su contenido. En los temarios se incluyen materias parecidas, pero no hay un guion común porque nuestra profesión no está regulada. No es necesario tener un título para ejercer, a diferencia de lo que pasa con abogados, médicos o ingenieros. Cada centro formativo incluye lo que le parece bien, o lo que aplica en cada mercado. Así en Estados Unidos los cursos tienen un carácter más operativo, en Inglaterra prima el workplace, en Holanda el tema de "Hospitality" o en los países germánicos hay un mayor vínculo con el Real Estate. Dando clases en los distintos países, te das cuenta de que se prepara a los alumnos para un mercado concreto. Incluso en los programas internacionales, se pone más el foco en el país desde donde se va a trabajar.

No hay una carrera de Facility Management en un país de habla hispana. Lo hemos intentado durante años, pero no lo hemos conseguido. Las universidades no le ven una salida clara o una necesidad, y (sólo) en parte tienen razón. El mercado no demanda en esos términos, las empresas no le dan la importancia que se merece al área. ¿Cuántas empresas conoces que tengan un departamento de Facility Management, con ese nombre? Yo menos de 20 y tenemos proyectos en más de 30 países. Los profesionales que trabajan en este campo, tanto en cliente como en proveedor no son los mejor pagados. No es una carrera que se demanda, ya que luego la salida laboral tampoco es la más atractiva.

Profesionalización

Digo que tienen sólo parte de razón porque la necesidad sí que existe, otra cosa es que no sea tan visible. Es cierto que nuestra joven profesión no se puede comparar otras con cientos de años de antigüedad. La diferencia es que, en cada empresa, no importa el sector o el tamaño, debe haber alguien que se encargue de los temas de FM. Puede ser una persona o un equipo de varios cientos, pero en cualquier caso se requiere de una profesionalización que va a retornar en una mejor operación. Ahí es donde entra la formación y la capacitación. Lo que sí debemos tener presente, es que cada uno necesita algo diferente, no sirve un mismo curso para todos.

En cada empresa, no importa el sector o el tamaño, debe haber alguien que se encargue de los temas de FM. Puede ser una persona o un equipo de varios cientos, pero en cualquier caso se requiere de una profesionalización que va a retornar en una mejor operación. Ahí es donde entra la formación y la capacitación.

Enfoque estratégico

Tenemos 3.000 horas disponibles en 65 productos diferentes, y aun así no lo abarcamos todo. Nos hemos querido centrar en las capas de gestión y coordinación, sin entrar en la parte más operativa. Cubrimos la metodología y modelos sectoriales de FM, tocando las grandes áreas de especialidad en su parte más estratégica. Nuestros másteres son "sólo" en Facility Management, aunque uno lleva el apellido de internacional. Por esto es necesario entender bien lo que se busca. Para ello hacemos una pequeña entrevista para conocer cada persona, lo que quiere, cual es la situación actual y sus expectativas de futuro. Somos nosotros los que preguntamos, ¿de qué quieres el curso de FM?

FMHOUSE

David Martínez
CEO de FMHOUSE

Hablemos de contratación y salarios en Facility Management

La contratación en FM

Es del conocimiento de todos que la industria enfrenta una preocupante escasez de contratación, desde técnicos a ejecutivos. Pero al final, ¿a qué se debe esta dificultad?
Tras algunas charlas con profesionales del área durante los eventos internacionales del IFM Tour 2023 y eventos de la industria en los que participamos a lo largo del año , identificamos tres grandes retos.

Falta de flexibilidad

El 76% de las personas buscan, a día de hoy, la oportunidad de tener horarios de trabajo flexibles. Si bien algunas tareas requieren presencia física, la tecnología moderna permite flexibilidad en muchas otras.

La brecha generacional

El promedio de edad de un gerente de FM es de 51 años y el 23% de los profesionales de FM tienen más de 20 años de experiencia en la industria. ¿Qué mensaje se está transmitiendo a los jóvenes? ¿Están considerando FM como una opción viable? Las empresas de FM y servicios deben hacer más para atraer y apoyar a esta generación más joven de talento.

La dificultad de estar a la vanguardia

Las personas buscan tener una sensación de singularidad y estar a la vanguardia en su campo. Y en el mundo actual, ¿qué representa eso? La tecnología.
Los colaboradores quieren trabajar en una empresa que les permita utilizar las mejores herramientas de gestión de instalaciones y trabajar de manera centralizada y colaborativa.

Como siempre, en la dificultad surge la oportunidad

Necesitamos adoptar prácticas que retengan al personal, que destaquen a tu empresa y atraigan la atención de nuevos perfiles. Hemos resaltado las oportunidades para aumentar tu éxito en la contratación en este **blog post**, en el que también encontrarás más detalles sobre nuestra investigación y nuestras fuentes.

Estudio de Salarios y Beneficios en FM & mantenimiento

Se necesita un cambio de mentalidad y esto surge de los esfuerzos comunitarios para mejorar la industria en beneficio de todos.
A lo largo de los últimos dos meses el equipo de la Comunidad Intelligence For Maintenance, de Infraspeak, se está dedicando a **distribuir un formulario sobre salarios y beneficios a los profesionales del sector en países como España, Portugal, Inglaterra, Brasil y Francia, que ofrecerá una visión global de la remuneración en nuestro sector**.
Os preguntamos sobre vuestras competencias y experiencia en el sector y sobre las oportunidades que vuestras empresas os brindan en lo que toca a salarios, al conjunto de beneficios y a las oportunidades de desarrollo profesional.

Conseguimos más de 700 respuestas y muy pronto lanzaremos el informe que recopila las conclusiones de nuestro estudio, en la **Comunidad IFM**

Por cierto, en el camino entrevistamos a profesionales de distintos países. No te pierdas la oportunidad de leer las opiniones de profesionales de España como **Rebeca Fdez. Farpón** (Gerente de IFMA España), **Marco Rapella** (FM Consulting and Advisory) y **Manuel Vinaroz** (Gerente de Mantenimiento en ALE-HOP).

Juntos, podemos promover prácticas salariales justas, empoderarnos y dar forma al futuro del #**FM** y el #**Mantenimiento**.

INFRASPEAK

La necesaria formación para asegurar el futuro del FM

En un mundo en el que la tecnología y la sostenibilidad marcan las estrategias corporativas de las empresas, el FM se enfrenta al gran reto de transformar sus recursos humanos para adaptarse a las necesidades de sus clientes.

Hoy en día es raro encontrar un edificio, tanto nuevo como antiguo, que no haya desplegado o esté planificando desplegar alguna solución relacionada con la robótica, el Internet de las Cosas, la automatización o la realidad aumentada. Todo ello, se combina con la necesidad de realizar recuentos de emisiones de carbono y la comprensión del impacto medioambiental, social y de gobernanza (ESG) de dicho activo.

Asimismo, debemos recordar que el Facility Management va mucho más allá de la gestión del buen funcionamiento de los activos y de cuidar su envejecimiento, sino que también deben analizar los datos de los edificios e impulsar la cultura y valores de una compañía.

Estas nuevas características de los edificios requieren de unas nuevas competencias de los Facility Managers que hasta hace una década no formaban parte de la descripción del puesto. Sin embargo, la dificultad no acaba ahí. Las plantillas de las empresas como CBRE GWS no pueden limitarse a tener conocimientos adaptados exclusivamente a unos activos modernos, sino que deben abarcar desde la comprensión de los sistemas arcaicos de los edificios históricos hasta de los complejos sistemas de automatización de última generación.

Este incremento de los requisitos, se suma a que la gestión de instalaciones no siempre es una opción profesional obvia para los recién graduados. E incluso si son conscientes, suelen preferir trabajar directamente en la organización del cliente final en lugar de un proveedor especializado. En este sentido, es necesario concienciar de las ventajas de trabajar en este sector y especialmente en una empresa especializada, así como el hecho de trabajar con activos muy diferentes y con clientes de sectores muy diversos.

Esta combinación de factores nos ha llevado a una situación de gran escasez de mano de obra, especialmente de ingenieros cualificados y a un alto déficit de competencias en las plantillas actuales. Tomando como referencia al mercado británico, según un estudio propio de CBRE GWS, existe un déficit de casi el 50% de empleados necesarios para cubrir toda la demanda del sector. Esto se suma a un estudio de Frost & Sullivan, que asegura que este mercado podría crecer en un 18,43% hasta 2027 respecto a 2022. En conjunto, esta situación nos lleva a pensar que nos encontramos ante un fracaso crónico del sector del FM a la hora de animar a los jóvenes a convertirse en ingenieros y técnicos cualificados.

No podemos olvidar que esta falta de mano de obra, sumado a la jubilación de los trabajadores actuales, puede generar una gran dificultad para las empresas a la hora de cumplir sus objetivos, tanto económicos como de digitalización y sostenibilidad.

Para lograr esta meta, desde CBRE GWS hemos desarrollado seis soluciones que se pueden convertir en la clave de este desarrollo formativo.

En primer lugar, resultará primordial trabajar de forma conjunta entre todo el sector, los centros educativos y el gobierno para atraer licenciados y aprendices que constituyan una nueva generación de empleados con conocimientos tanto de las antiguas competencias como de las nuevas tecnologías.

En segundo lugar, es fundamental aumentar la diversidad de la mano de obra en ingeniería, atrayendo nuevos perfiles y talento femenino que complementen y potencien a los trabajadores tradicionales, además de asegurar unas políticas de inclusión propias de los tiempos actuales.

En tercer lugar, resultará clave garantizar un alto nivel de satisfacción en los puestos de trabajo, reduciendo la rotación y logrando retener a estos nuevos perfiles, evitando una fuga de competencias.

En cuarto lugar, incrementar la inversión en formación interna enfocada en suplir las necesidades que los clientes tienen en el presente y tendrán en el futuro. Para ello, será fundamental realizar un análisis de carencias para identificar las competencias y necesidades actuales y diseñar una estrategia que desarrollen sus conocimientos y habilidades.

En quinto lugar, y vinculado a lo anterior, incrementar los incentivos a los empleados y crear trayectorias formativas y profesionales que inviten a que los trabajadores puedan aprovechar al máximo el aprendizaje ofrecido y volcarlo con los clientes.

Por último, y como resumen de lo anterior, la clave es que tanto los perfiles nuevos como los que llevan mucho tiempo trabajando en este sector puedan adoptar e interiorizar la innovación y las nuevas tecnologías. De esta forma aseguraremos un servicio no solo más eficiente y a nuestros clientes, sino también más sostenible.

Rosa Valencia
People Director Iberia
de CBRE GWS

Cómo reforzar el vínculo de empleados y clientes a través de la formación

Que la satisfacción de las personas que conforman una compañía impacta en su éxito y crecimiento no es ninguna novedad. Impulsar una cultura que fomente el bienestar y desarrollo de las personas dentro de las organizaciones resulta clave, más aún cuando cada vez valoramos más la comodidad y los 'intangibles'.

En el competitivo panorama empresarial actual, la importancia de mantener relaciones sólidas tanto con los empleados como con los clientes no puede ser subestimada. Establecer un fuerte vínculo entre estas dos partes tan esenciales para cualquier negocio, puede suponer una auténtica ventaja competitiva. Una estrategia efectiva para fortalecer estas relaciones, aunque sin duda no la única, es la inversión en formación de calidad.

Creando una experiencia del cliente excepcional

No cabe duda de que ofrecer las mejores experiencias a las personas que trabajan en una compañía tiene una correlación directa con la experiencia que tendrán sus clientes. Y, en este sentido, la formación es uno de los aspectos más demandados por los y las empleadas; un acceso a formación de calidad en materias que le sean de utilidad y que le permitan desarrollarse personal y profesionalmente.

Facilitar a las personas el acceso a los recursos necesarios para desempeñar mejor sus actividades, o acceder a otro puesto más afín a sus fortalezas o preferencias, impacta directamente en su motivación para dar lo mejor de sí mismas y elevar la calidad de su trabajo, incrementando, a su vez, el nivel de satisfacción del cliente.

La formación como motor de crecimiento de la cultura corporativa

A través de determinados programas formativos se fortalece la cultura empresarial, pues la formación nos ayuda a aterrizar aspectos estratégicos de la compañía como puede ser el modelo de liderazgo o el propósito.

Si bien es cierto que la formación no es un botón que puedas apretar para cambiar de un día para otro la cultura o para implantar un modelo concreto, desde luego es una palanca útil que puede contribuir a dicho fin. Una empresa que invierte en formación es sinónimo de una compañía que se preocupa por sus equipos humanos, por su desarrollo laboral y personal. Y, a su vez, resulta un factor determinante a la hora de que estos se sientan valorados, impactando indudablemente en su rendimiento y, por tanto, en el crecimiento del negocio.

Una empresa que invierte en formación es sinónimo de una compañía que se preocupa por sus personas, por su desarrollo laboral y personal.

Impulsar que los equipos tengan acceso a este tipo de acciones formativas, como aquellas relacionadas con el liderazgo, las habilidades personales y las denominadas *power skills*, conlleva el refuerzo del propósito corporativo. Destinar tiempo y recursos a estas formaciones fomenta que el propósito cobre vida dentro de la organización, y que cada persona lo sienta y viva como propio, trasladándolo asimismo a su día a día y a los clientes.

En un sector como el del Facility Management y los servicios generales, en el que la diversidad en su sentido más amplio se palpa en el día a día, hemos de tener claro que la apuesta por el desarrollo del talento juega un papel fundamental. Conocer a las personas que forman los equipos, sus inquietudes, necesidades y motivaciones es imprescindible. No solo porque son el motor principal del sector, las que a diario ofrecen sus soluciones y servicios, sino porque, además, son las que mantienen un contacto directo con el cliente y sus empleados. Las personas juegan un papel crucial para el bienestar y el buen funcionamiento de los centros en los que trabajan, y, por ende, para el progreso de toda la organización.

En un sector como el del Facility Management, en el que la diversidad en su sentido más amplio se palpa en el día a día, hemos de tener claro que la apuesta por el desarrollo del talento juega un papel fundamental.

Por ello, los cursos formativos enfocados a los equipos de primera línea deberán, no solo cubrir los conocimientos técnicos para el desarrollo de la actividad de forma segura, sino también reforzar aspectos que les ayuden – y motiven- a ir más allá en su labor diaria, a detectar oportunidades de mejora, y a vivir e impulsar una cultura centrada en el bienestar, para así ofrecer con su trabajo experiencias diferenciales.

En conclusión, la formación es una herramienta versátil que puede unir a empleados y clientes alrededor de un objetivo común: el éxito mutuo. Al invertir en el desarrollo de personal, las empresas apuestan por el fortalecimiento de las relaciones, para que estas sean más sólidas y duraderas entre los miembros de los equipos, contribuyendo, asimismo, a lograr no solo el propósito personal de cada persona, sino también del de la propia organización; en caso de ISS, conectar personas y lugares para contribuir a un mundo mejor.

Claudio Hernández
Gerente de Formación y Desarrollo en ISS España

Formar y sensibilizar en seguridad para crear una cultura preventiva real y eficaz

Como parte de nuestro compromiso por crear un modelo de negocio que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, la compañía apuesta por crear entornos de trabajo seguros, tanto para las personas que componen nuestra organización, como para nuestros clientes.

El plan estratégico de Salud y Seguridad Laboral de la compañía aborda el bienestar de la plantilla desde una aproximación holística, basada en cinco pilares fundamentales: competencia y formación, sistema de gestión, seguimiento y control, mejora continua, y compromiso y comunicación.

Formación

Nuestro Plan de Formación recoge 260 acciones y 125.000 horas de formación en prevención de riesgos laborales. Todas ellas son identificadas y diseñadas por los responsables de negocio y cuentan con la representación de los trabajadores para garantizar que el contenido se ajuste a las necesidades de la plantilla.

Todos los directivos, mandos intermedios y trabajadores de la organización planifican las iniciativas de formación y sensibilización que se implementarán a lo largo del año en Serveo. Este compromiso por la seguridad es fundamental para instaurar comportamientos seguros en los centros de trabajo.

Estas acciones se pueden cursar en diferentes modalidades (presencial, online o aula virtual), lo que nos permite adaptarnos a la situación de cada trabajador y abordar de forma ágil las necesidades que surjan en cualquier punto del territorio nacional.

En el último año, se han generado internamente más de 20 píldoras de formación para que los responsables de negocio conozcan cómo gestionar la prevención de riesgos laborales en sus áreas de actuación. Estos cursos, incluyen casos prácticos cuya resolución es tutorizada por el Departamento de Salud y Seguridad Laboral.

Sensibilización

Para sensibilizar a nuestra plantilla sobre la importancia de la salud y seguridad en el trabajo, realizamos de forma periódica diversos webinars y aulas virtuales con cada dirección de negocio.

Estas iniciativas son lideradas por el máximo directivo de cada ámbito de gestión, quien, junto con toda la línea de mando, comparte y analiza los principales KPI´s de seguridad y salud del área con el objetivo de establecer de forma conjunta los planes de acción.

En Serveo estamos convencidos del poder del ejemplo y del papel fundamental que juega esta involucración para crear líderes en seguridad y fortalecer el compromiso de toda la plantilla, desde los mandos hasta la última incorporación.

De igual manera, la utilización de reuniones de inicio y meta nos sirve para potenciar el compromiso entre los trabajadores. Para la preparación de estas reuniones, disponemos de la Escuela de Encargados, enfocada a la adquisición de habilidades y concienciación de los mandos, facultándolos de las herramientas básicas para trasladar, fomentar y concienciar sobre las líneas de trabajo establecidas por Serveo a toda la plantilla.

La cultura preventiva: un objetivo común

Cada esfuerzo suma para conseguir nuestro objetivo de cero accidentes, en Serveo trabajamos día a día para crear entornos seguros en nuestros centros de trabajo a través de la formación y sensibilización de toda nuestra plantilla.

serveo

Cuando los activos conversan: interoperabilidad en el Facility Management

El elevador de un concurrido centro comercial presenta repentinamente una avería. Los visitantes entran en la cabina, marcan un piso en el tablero y el elevador pasa de largo, se detiene en otros niveles, pero no en el solicitado. Un encargado de las operaciones del centro comercial recibe la información de la anomalía e inmediatamente la reporta a la administración.

Corresponde, entonces, llamar a la empresa que presta servicios de mantenimiento de los elevadores, si no se trata incluso del mismo fabricante. Los técnicos llegan, realizan una inspección, quizás un levantamiento del historial del elevador, reparan la avería y reportan el caso al gerente responsable.

En esta cadena de eventos hay dos situaciones simultáneas: se ha realizado un mantenimiento correctivo, y también inició y finalizó un flujo de información.

Respecto a lo segundo, fijémonos que la notificación de la avería, la solicitud del servicio, la inspección, el levantamiento, el reporte de la mantención y el historial del caso, todo ello, corresponde a un flujo de datos que debería estar ordenado y centralizado. Y vaya que eso sería muy necesario, en vista de que no solamente se recibirán reportes de fallas por elevadores, sino también por cualquier otro activo o elemento de infraestructura del centro comercial o instalación.

Así las cosas, el flujo de información en el ámbito del *facility management* demuestra ser incesante. Más aún cuando notamos que la gestión de edificios y/o instalaciones abarca lo que ocurre dentro del recinto, con las personas, y también lo que sucede afuera, al considerar el clima, los sistemas de transporte cercanos y la gestión de aguas blancas y residuales. Y estrictamente hablando, al menos desde el punto de vista de las certificaciones internacionales, debería incluirse la etapa de construcción del edificio, así como también la de su demolición.

De esta suerte, esta perspectiva del mantenimiento es en el fondo un problema de gestión de datos, de interoperabilidad. En el complejo concierto de los activos y de su funcionamiento operativo, nos corresponde armonizar todos los datos de todos los activos y combinarlos con todas las planificaciones y gestión de los equipos técnicos.

Si la interoperabilidad es el meollo del asunto, entonces la integración de los datos es la solución; la cual nos invita a preguntarnos: ¿cómo se pueden integrar los datos de mantenimiento desde todas sus fuentes posibles? ¿Y cómo sería la mejor forma de hacerlo? Además de todo esto, ¿cómo se interpretaría toda esta información correctamente?

Es evidente que habría que apoyarse en un software especializado en mantenimiento, probablemente alojado en «la nube» (esto es, en un servidor externo), para que podamos utilizarlo de manera remota y desde cualquier computador con conexión a internet. Sin embargo, para conseguir una verdadera interoperabilidad, este software debería «conversar» con otros softwares, periféricos o aplicaciones que también se utilizan en la empresa, particularmente con el ERP.

De lo anterior se deduce un principio rector que debería guiar a los gerentes de *facility management* al momento de comprar algún producto tecnológico, tanto físico como digital: verificar que el producto pueda integrarse con el sistema.

Si el activo, periférico (como un sensor, por ejemplo) o el software no puede integrase al flujo de datos del mantenimiento, entonces alguien tendrá que compensar la interrupción del flujo tipeando los datos manualmente, de un punto a otro. Un retrabajo o trabajo duplicado. Es fácil recordar los casos en el que un responsable de mantenimiento debe transcribir en SAP PM los datos de mantenimiento que ya están en una hoja de cálculo o software de mantenimiento.

Por eso, estos proveedores de productos tecnológicos, conscientes de esta realidad en la industria, deberían habilitar librerías, tutoriales, consultorías e instrucciones acerca de cómo sus APIs (*middlewares* o subprogramas que fungen de traductor/intermediario entre una aplicación y otra) pueden ser aprovechados para realizar integraciones.

Mientras más transparente sea el proveedor con esta información, es más probable que cuente con un robusto equipo de desarrollo, lo que a su vez es uno de los mejores avales para confiar en los softwares y soluciones que comercializan.

Salvador Suniaga
Product Marketing Specialist

¿Cómo es un buen espacio de oficina en España?

Los datos del informe "Returning for Good" de Unispace destacan lo que los trabajadores españoles quieren de sus oficinas.

El llamamiento a una mayor rentabilidad de las oficinas supone tanto un reto como una oportunidad para las empresas y profesionales de la gestión de instalaciones. Saber en qué consiste un buen lugar de trabajo hoy en día será fundamental para sacar el máximo partido a su cartera inmobiliaria.

El debate en torno a la vuelta a la oficina ha dominado la agenda empresarial desde que empezaron a remitir las restricciones por pandemia, pero la realidad es que los empresarios de todo el país y, de hecho, de todo el mundo, quieren que la gente esté en el espacio de trabajo más a menudo. Para los responsables de la gestión de instalaciones, esto supone tanto un reto como una gran oportunidad. Hay diferencias en la forma en que la gente quiere utilizar el espacio de oficina con respecto a hace unos años, por lo que muchos espacios se están quedando anticuados antes de lo esperado. En el lado positivo, sin embargo, aquellos capaces de ofrecer lugares de trabajo que satisfagan las nuevas necesidades de la mano de obra tendrán la ventaja competitiva. Pero, ¿qué quieren los trabajadores españoles de la oficina?

Espacio para colaborar

Según nuestro informe "Returning for Good" -un estudio de 9.500 empleados y 6.650 empleadores de 17 países de todo el mundo-, la posibilidad de conectar con los compañeros y colaborar son factores clave para volver a la oficina, pero muchos espacios existentes no permiten un equilibrio entre el trabajo en grupo y el trabajo de concentración más individual.

El estudio reveló que la principal razón por la que los profesionales en España quieren trabajar desde una oficina se debe a la posibilidad de interactuar socialmente con sus compañeros, citada por casi un tercio (32%) de los encuestados en todo el país. Le sigue la posibilidad de socializar después del trabajo (23%).

Sin embargo, los datos también revelan algunas discrepancias, sobre todo que, aunque los profesionales buscan oportunidades para socializar, también se sienten distraídos cuando trabajan en la oficina.

Los espacios que ofrecen zonas separadas para el trabajo individual, como zonas tranquilas o módulos de trabajo, junto con zonas de reunión y socialización, van a ser muy demandados

en los próximos años, ya que las empresas buscan el equilibrio entre el aumento de la productividad y la cohesión en el lugar de trabajo.

La inversión inmobiliaria sigue en alza

También es importante señalar que, a pesar de los temores iniciales de que el mercado inmobiliario se viera afectado negativamente tras Covid, nuestro estudio mostró que tres cuartas partes (75%) de las empresas españolas han aumentado su presencia inmobiliaria en los últimos dos años, en comparación con sólo el 7% de las que han reducido su tamaño. Aquellas que han ampliado su espacio han declarado que la principal razón ha sido la adaptación al cambio para hacer el espacio más flexible (41%), junto con el crecimiento del negocio (38%) y el deseo de crear un espacio de socialización para albergar más eventos (32%), al igual que la necesidad de más salas de reuniones para la colaboración y el espacio de trabajo individual (32%).

Aquellos que tienen o están buscando un nuevo espacio de oficinas indicaron que el principal factor que influiría en su decisión sobre una ubicación era el acceso a la luz natural (42%). Resulta interesante observar que el 43% de los empleados citaron este factor como un elemento importante de una oficina, lo que probablemente se deba al creciente reconocimiento de que el espacio de oficina tiene un impacto directo en el bienestar del personal. El acceso a elementos naturales, como la luz y el espacio exterior, está relacionado con la mejora de la salud mental, por lo que es probable que esta demanda aumente en un futuro inmediato.

La oficina no está en decadencia para los gestores de instalaciones de todo el país: ahora es un momento crucial que podría repercutir directamente en el éxito de futuras inversiones inmobiliarias. Proporcionar espacios que no sólo logren el equilibrio entre las áreas sociales y de concentración, junto con el acceso a la luz natural, sino que también sean lo suficientemente flexibles como para adaptarse a las necesidades emergentes, es más importante que nunca.

Descargue el informe completo en nuestra web : https://www.unispace.com/

Miguel Sanz Barnola
Associate, Client Solutions, Southern Europe at Unispace

Optimizando la eficiencia energética en edificios: el papel crucial de los Facility Managers

En el mundo actual, donde la sostenibilidad y la eficiencia energética son temas cada vez más importantes, los Facility Managers y los Asset Managers desempeñan un papel vital en garantizar que **los edificios sean operativos, eficientes y respetuosos con el medio ambiente**. Una de sus tareas es comprender y aplicar los métodos de eficiencia energética que existen en el mercado.

Una de las últimas tendencias para un cuidado responsable de los edificios son los *films* de control solar y, por tanto, de la eficiencia energética de sus instalaciones. Este artículo pretende mostrar la importancia de que los Facility Managers estén bien formados sobre las opciones de mejora energética, centrándose especialmente en las láminas de control solar para arquitectura como una solución simple y altamente efectiva.

El papel de las láminas de control solar

Las láminas de control solar se han convertido en una solución valiosa para mejorar la eficiencia energética en edificios. En el contexto de la arquitectura, estas láminas se aplican a las ventanas para conseguir una reducción en la entrada de rayos UV, lo que disminuye la necesidad de refrigeración mediante sistemas tradicionales de aire acondicionado, creando un ambiente más cómodo y reduciendo su gasto asociado.

Aunque a menudo se asocian con el control de la entrada de calor y la protección contra los rayos UV, estas láminas incluyen otros beneficios potenciales también muy interesantes como cierto ahorro en calefacción.

Mejorar el retorno sobre la inversión (ROI) a través de soluciones eficaces e innovadoras

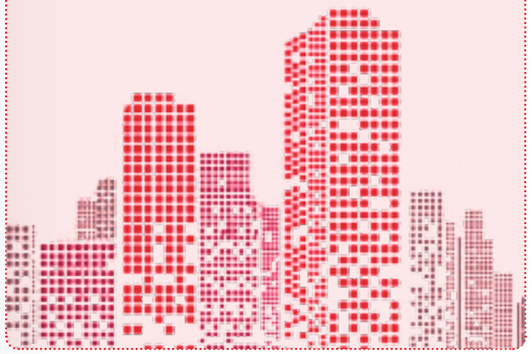
Elegir la solución adecuada en términos de eficiencia energética, no se trata únicamente de buscar sistemas más novedosos, sino de tener en cuenta ventajas reales, menores costes debido a la reducción de la demanda energética y por tanto, ahorros a corto, medio y largo plazo. En este contexto, Solar Comfort ofrece una clara solución: láminas de alta calidad y un asesoramiento personalizado que genera ahorros significativos en el consumo energético desde el primer día.

Este artículo tiene como objetivo brindar al Facility Manager la formación adecuada sobre las distintas posibilidades y soluciones más avanzadas compartiendo con vosotros.

Solar Comfort ofrece una clara solución: láminas de alta calidad y un asesoramiento personalizado que genera ahorros significativos en el consumo energético desde el primer día.

los beneficios que podéis obtener con nuestras láminas:

1. Reducción de la entrada de calor a través de las ventanas.
2. Protección contra los rayos ultravioleta ayudando así a prevenir los daños en la piel y de los objetos y mobiliario.
3. Confort visual, gracias a la reducción del deslumbramiento y resplandor causados por el sol.
4. Reducción del consumo de energía, lo que se traduce en una contribución sustancial en la reducción paralela de la huella de carbono y de las facturas de electricidad.



Para garantizar la óptima consecución de dichos beneficios, desde Solar Confort aplicamos una metodología de trabajo basada en **tres elementos** fundamentales:

- **Estudio detallado** de los resultados potenciales realizando un cálculo del **Balance Térmico del edificio**.
- Implantación del seguimiento, coordinación y supervisión del proyecto en cada una de sus diferentes etapas mediante un **Project Management personalizado**.
- Ejecución por parte de **instaladores expertos** y certificados de la instalación de la solución seleccionada con especial atención a la mayor **eficiencia en términos de tiempo e impacto en la organización** de nuestros clientes.

La instalación de láminas de control solar LLUMAR de Solar Comfort, supondrá un entorno eficiente, sostenible, cómodo y también saludable.

solarcomfort
Distribuidor Oficial Llumar®

Ricardo Martínez Barchin
Consejero Delegado

El futuro de la alimentación en tu empresa se encuentra en un nuevo servicio revolucionario: el Micromarket

El desarrollo de la tecnología y la búsqueda de la mejor experiencia de usuario en compras alimenticias para entornos de confianza llevó a Delikia al desarrollo un nuevo concepto de vending, los Micromarkets.

¿Qué son los Micromarkets?

Un Micromarket es una tienda auto-atendida ubicada en el interior de oficinas, centros comerciales y deportivos, aeropuertos, universidades...

Los Micromarkets existen gracias a dos grandes conceptos: las nuevas tecnologías y la confianza en las personas. Los clientes pueden elegir directamente el producto que desean de una forma tan sencilla

Descubre en este vídeo el futuro de la alimentación en tu empresa con el revolucionario Micromarket

como abrir la nevera de casa. Esta forma de compra permite, por ejemplo a lo trabajadores de una oficina, comparar mejor los productos, leer las etiquetas de ingredientes y consultar los valores nutricionales. Y pagarán sus compras mediante alguna tecnología de selfcheckout.

Ventajas de los Micromarket

Alimentos más frescos y saludables
Los micromarkets en las oficinas también pueden ofrecer opciones de comida saludable y alternativas a los alimentos procesados, lo que puede contribuir a mejorar la salud y el bienestar de los empleados.

EXPERIENCIA DE COMPRA SIMILAR A LA DE UN SUPERMERCADO
La experiencia de compra es similar a la de un supermercado, de ahí el nombre de este nuevo modelo de negocio. Es como coger algo directamente de la nevera de casa o del supermercado.

MÁS FACILIDAD PARA LEER LA ETIQUETA Y SELECCIONAR UN PRODUCTO
Hoy en día muchos clientes desean conocer los valores nutricionales e ingredientes de los productos. Con esta forma de compra los clientes pueden tener en sus manos el producto antes de comprarlo, leer su etiqueta y tomar una mejor decisión de compra.

SE PAGA TODO DE UNA VEZ
En lugar de introducir el efectivo cada vez que quieres sacar un producto, puedes coger todos los productos que deseas comprar y escanearlos en una caja self-service.

PERMITE VENDER PRODUCTOS A GRANEL, E INCLUIR ENVASES DE CARTÓN
Esto hace que los Micromarkets sean más sostenibles que el vending tradicional, ya que permite reducir el uso de plásticos.

¿Dónde instalar un Micromarket?

Los Micromarket están pensandos para entornos de confianza, como oficinas y empresas donde se busca el bienestar del trabajador, cada vez hay más empresas que apuestan por la creación de nuevas zonas de trabajo y de encuentro donde se fomenten las relaciones entre los trabajadores y los entornos colaborativos.

Un servicio de calidad, a medida, con alta tecnología para mejorar las zonas de descanso de tu empresa.

Optimización de la eficiencia energética y la experiencia de los ocupantes para las instalaciones actuales y futuras: ¿por dónde empezar?

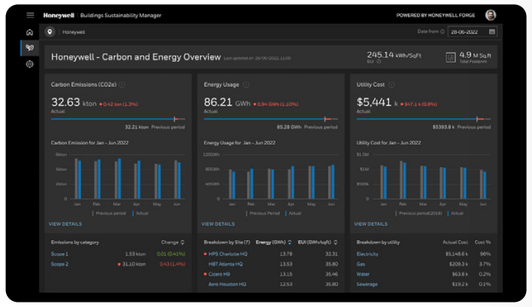
Cómo la tecnología está liderando el camino hacia la eficiencia energética y la experiencia de los ocupantes en los edificios

Con la creciente conciencia global sobre el impacto ambiental de los edificios, los responsables del mantenimiento de las instalaciones tienen la tarea de promover tanto la eficiencia energética como el bienestar de los ocupantes. Lograr un equilibrio entre la reducción de las emisiones de carbono y la creación de un ambiente interior cómodo y adecuado ya no es una elección, sino una necesidad. Tanto para las empresas como para las organizaciones sin fines de lucro, es imperativo invertir en soluciones que prioricen y mejoren tanto la eficiencia energética como el bienestar de los ocupantes para los edificios actuales y del futuro.

La clave para abordar simultáneamente la eficiencia y el bienestar de los ocupantes radica en la tecnología. Los responsables de las instalaciones deberían considerar invertir en un sistema de gestión de edificios (BMS) moderno, controlado por sensores, que ofrezca ventilación y filtración controladas dinámicamente para optimizar tanto la eficiencia energética como el bienestar de los ocupantes. Los BMS modernos utilizan redes de sensores y análisis para proporcionar una ventilación de respuesta dinámica, optimizando las condiciones en cada espacio en tiempo real en función de la ocupación y la calidad del aire, el clima actual y otras variables. Los sensores miden las condiciones interiores y exteriores, utilizando aire fresco cuando las condiciones son adecuadas para minimizar el gasto de energía del sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado (HVAC).

Con un software de autoaprendizaje que utiliza inteligencia artificial, el BMS moderno también puede detectar y minimizar el desperdicio de energía, algo crucial para grandes campus o conjuntos de edificios. Una encuesta reciente de investigación realizada por el Laboratorio Nacional del Noroeste del Pacífico descubrió que se puede ahorrar hasta un 30 % del consumo de energía del sistema HVAC de los edificios mediante una detección más precisa, el uso efectivo de los controles existentes y la implementación de controles avanzados como los incorporados en los BMS modernos.

Invertir en tecnología como HONEYWELL CARBON AND ENERGY MANAGEMENT (parte de Forge

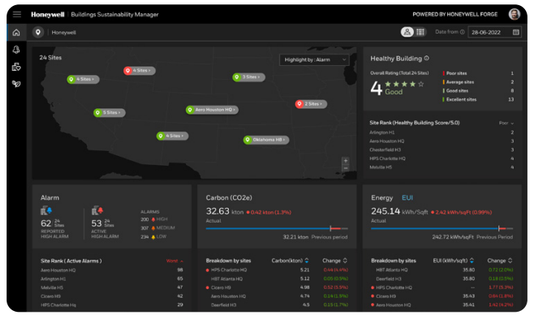


Sustainability+ para edificios) es una solución para los mantenedores de edificios que buscan mejorar la sostenibilidad y el bienestar de los ocupantes al mismo tiempo. HONEYWELL CARBON AND ENERGY MANAGEMENT es un sistema avanzado de control de edificios basado en la nube que aborda el desafío de reducir el impacto ambiental de los edificios sin sacrificar la calidad del aire interior y el bienestar de los ocupantes.

A diferencia de los sistemas tradicionales, HONEYWELL CARBON AND ENERGY MANAGEMENT mejora sustancialmente y en tiempo real el control de temperatura básico al tener en cuenta los niveles de ocupación en tiempo real y los datos de los sensores para optimizar el consumo de energía en zonas específicas dentro del edificio, utilizando inteligencia artificial.

Una de las características destacadas de HONEYWELL CARBON AND ENERGY MANAGEMENT es su adaptación inteligente y continua de las condiciones del edificio en función del estado de ocupación de varias áreas dentro de un edificio. Por ejemplo, en un edificio de oficinas, el sistema puede detectar si los espacios están vacíos o completamente ocupados, ajustando automáticamente la calefacción, la refrigeración y la ventilación en consecuencia. Mediante la optimización del uso de energía en función de los datos en tiempo real, HONEYWELL CARBON AND ENERGY MANAGEMENT proporciona una utilización eficiente de los recursos, lo que se traduce en importantes ahorros de energía.

Independientemente de que elijan invertir en HONEYWELL CARBON AND ENERGY MANAGEMENT u otras tecnologías, es fundamental realizar un análisis continuo de la evolución de la huella de carbono del edificio. Esto permitirá a los operadores identificar áreas para mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de



carbono. Esta tecnología de vanguardia no solo ayuda a los propietarios y operadores de edificios a avanzar hacia sus objetivos de sostenibilidad, sino que también ayuda a contribuir al bienestar general del planeta.

La reducción del impacto de la huella de carbono es posible independientemente del tamaño, la antigüedad y/o las limitaciones operativas de su edificio.

Los líderes de las empresas se dan cuenta de que estos dos factores son imperativos: la eficiencia energética y el bienestar de los ocupantes. No se excluyen mutuamente y se han convertido en una prioridad principal en los edificios que tengan en propiedad o que alquilen.

Iinvertir en soluciones que prioricen tanto la **eficiencia energética** como el **bienestar de los ocupantes** se ha convertido en una necesidad imperiosa para los edificios del futuro.

HONEYWELL CARBON AND ENERGY MANAGEMENT ayuda a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos de emisiones netas de carbono cero, asegurando el bienestar de sus ocupantes.

Honeywell

Alberto González
Sales Leader Iberia. Honeywell | Building Solutions

IFMA™ España Chapter
International Facility Management Association

FMM FACILITY MANAGEMENT MAGAZINE

Especial #FormaciónFM

#FormaciónFM

Entrevista

"El Facility Manager del futuro debe contar con una matrícula de honor en *soft skills*"

Raquel Valero Gómez. Executive Search Senior Associate at Hays

Opinión

Formación y mercado de trabajo, una visión sindical de la actualidad

Sergio López Rivera. Secretario Política Sectorial CCOO del Hábitat

El valor de la formación en el actual mercado de trabajo

María Teresa Gomez Condado. Directora General de CEOE CAMPUS

Entrevistas

¿Qué piensan los responsables de RRHH del sector del Facility Management sobre el peso de la Formación?

Desde IFMA España hemos querido conocer la opinión de los responsables de Recursos Humanos y de Formación de cinco empresas relevantes del sector del Facility Management.

Concretamente, hemos entrevistado a Rosa Valencia (CBRE GWS), Claudio Hernández (ISS), Jorge Macho (SERVEO), Gema Carvajal (GRUPO EULEN) y Camille Charmason (ONET).

Entrevista

RAQUEL VALERO GÓMEZ

EXECUTIVE SEARCH SENIOR ASSOCIATE AT HAYS

"El Facility Manager del futuro debe contar con una matrícula de honor en *soft skills*"

Ingeniera industrial especializada en procesos, experta en coaching y en Programación Neurolingüística (PNL); además de "eterna aprendiz", Raquel Valero Gómez comenzó su trayectoria profesional liderando equipos y proyectos industriales. Ahí se dio cuenta de la importancia de la gestión de las personas y de su impacto en la producción. En ese momento saltó al sector servicios, eliminando de la ecuación las máquinas y los materiales para centrarse en las personas y en el Facility Management.

¿Explíquenos cómo se pasa de la industria a las personas, pasando por el FM?
Empecé a investigar cómo podíamos acompañar al empleado para que viniera a trabajar con su mejor versión y se fuera, si cabe, todavía mejor. Vimos que eso funcionaba; aumentaba la productividad, el *engagement* del empleado, bajaba la rotación y las bajas, entre otros muchos indicadores; y se reflejaba muy positivamente en el negocio.

¿Cómo fue su llegada al FM y cómo ha visto la progresión de la especialidad?
Mi llegada al FM fue totalmente voluntaria. Quería un cambio de sector donde poder experimentar el sector servicios en su esencia, sin perder de vista toda mi experiencia industrial. Empecé entonces en el mundo del Facility Management donde el principal recurso en las operaciones para prestar el servicio son las personas. Es en esta etapa donde me formé en diferentes vertientes para acompañar a las personas y conseguir los mejores resultados. Tuve la oportunidad de ver y experimentar en el sector del Facility Management cual es el mejor talento que puede hacer diferenciar tu servicio. Y empecé a trabajar en esta transición para poder estar más en el lado de la consultoría para estar cerca de las empresas y a la vez del talento.

Centrándonos ahora en la formación, ¿qué ejes cree Ud. que debe contemplar la formación de los Facility Managers?
Un Facility Manager tiene que tener una formación técnica, tipo ingeniería, o arquitectura para poder ofrecer una visión amplia del mantenimiento de las instalaciones.

> "Los FM deberían ser los ¡¡Gerentes de Felicidad!!"

> "Una de las habilidades clave de un FM va a ser la flexibilidad, la resiliencia para saber adaptarse a cualquier tipo de situación."

Por otro lado, se necesitan conocimientos y formación en management para tener un enfoque en negocio tanto del cliente como de la empresa de servicios. Y por último, y no menos importante, considero que hay que tener unas *soft skills* desarrolladas que tengan que ver con la relación con las personas, la psicología en el puesto de trabajo, entornos productivos, bienestar organizacional...

¿Considera que los Facility Managers están suficientemente formados? ¿Qué temas, competencias o skills deberían potenciar y/o desarrollar?
Falta formación en negocio, procesos de gestión, habilidades directivas y/o de liderazgo personal. Tienen desarrollada muy bien la parte técnica, las *hard skills*, pero todavía falta desarrollar las *soft skills*. Este área más personal no se trabaja en las universidades, aunque ya hay alguna que ofrece por ejemplo para carreras de Ingeniería, asignaturas de humanidades. Creo que todos tendrían que ser ¡¡Gerentes de Felicidad!!

¿Considera que hay un perfil de FM diferente para cada sector de negocio?
Sí que hay perfiles de FM que tienen que ser diferentes, o por lo menos saber adaptarse a cada tipo de negocio. Del mismo modo que hay diferentes interlocutores del cliente a los cuales también hay que saber adaptarse. No es lo mismo trabajar para un entorno industrial que para un entorno de edificios de oficinas. Aunque la función del FM va a ser la misma, las prioridades del servicio van a ser diferentes. Es por esto que una de las habilidades clave de un FM va a ser la flexibilidad, la resiliencia para saber adaptarse a cualquier tipo de situación y cambio que se le presente, porque ese es su día a día.

¿Cómo especialista en selección ¿Cómo está la oferta y demanda en FM?
El sector del FM está en auge. Las organizaciones cada vez más optan por la

especialización en sus negocios, poner el foco en su *core business* y esto hace que externalicen cada vez más los servicios que no tienen impacto real en su cadena de valor. Hay demanda en el sector, y movimiento en el mercado. Además, el FM quiere mejorar sus condiciones laborales, y de ahí que haya rotación en el sector.

Del mismo modo, ¿cree Ud. que las organizaciones le dan el valor que corresponde a la formación? ¿Qué riesgos perciben desde su consultora?
Considero que no se le está dando importancia a la formación, crucial para que la persona vaya creciendo a nivel profesional y un indicador importante en el *engagement* de los empleados. El FM por la presión que tiene que soportar, por la adaptación que tiene que tener a los procesos del cliente, por tener que estar al día de lo que sucede, por tener que ser conocedor de las nuevas normativas que puedan aparecer, por saber las tendencias del mercado,... y muchos motivos más, tendría que estar en continua formación tanto de *hard skills* pero más todavía en *soft skills*.

¿A qué se refiere cuando se autodefine como una "eterna aprendiz"?
Como persona considero que estar siempre en este continuo aprendizaje te va a permitir adaptarte mucho mejor a todas las situaciones que acontezcan en tu día a día. Seguir aprendiendo es parte de mi automotivación. Estar al corriente de lo que pasa, cuáles son las tendencias en los comportamientos de las personas y de la sociedad en general, hace que pueda identificar mejor las necesidades de mi entorno.

"No se le está dando importancia a la formación, crucial para que la persona vaya creciendo a nivel profesional."

Cambiando de tema, Ud. también tiene una amplia formación en PNL y habla también de la felicidad en el trabajo ¿Puede explicarnos a qué se refiere?
Saber acompañar y ayudar a las personas ha sido siempre uno de los motivos que me ha conectado con mi propósito y movido a la acción. Es por esto que empecé a formarme en coaching y en diferentes técnicas como la PNL, entre otras, para poder conocer a la persona en todo su estado holístico. Ser consciente que en el trabajo es donde vamos a pasar la mayor parte de la vida, y queriendo vivir una vida plena, empecé a investigar y formarme en todo lo que tenía que ver con los entornos laborales. Creo que el puesto de trabajo es un lugar para poderte desarrollar como persona y como profesional. ¡¡Se puede ser feliz en el trabajo!!

"Existe un déficit de felicidad en general, y es por esto que tenemos esa necesidad de cambio, vivimos en la era de la inmediatez."

Sobre este tema, un reciente informe de una consultora señala que 1,3 millones de españoles no acuden regularmente a su lugar de trabajo ¿Qué le parece este dato? ¿Existe ahí un déficit de felicidad?
Totalmente, existe un déficit de felicidad en general, y es por esto que tenemos esa necesidad de cambio, vivimos en la era de la inmediatez. El empleado cada vez más necesita sentirse parte de la organización, poder adaptar su vida personal a laboral, dar importancia a su desarrollo profesional y que se prime su bienestar. Las organizaciones que no estén trabajando en estas estrategias para ofrecer a sus empleados, ya van tarde. ¿Y sabemos cuánto cuesta a las empresas que un trabajador no acuda a su puesto de trabajo? Realmente un valor elevado, y en muchos casos no calculado ni estimado.

Según la Guía HAYS del mercado laboral, un 63% de los profesionales está buscando un cambio de empleo de forma activa, ¡¡este valor es muy elevado!! Y esto se debe sobre todo a la desmotivación general que existe debido a este déficit de felicidad.

"Estamos viviendo "la renuncia silenciosa". Hemos vivido una desconexión real que está impactando en nuestra vida profesional."

Estamos viviendo lo que se le llama "la renuncia silenciosa". Las personas han vivido una desconexión de los motivos reales y de su sentido de vida, y eso impacta directamente en su vida profesional.

Para acabar ¿Cómo cree que debe ser el Facility Manager del futuro?
El Facility Manager del futuro tiene que ser una persona con "matrícula de honor" en *soft skills*. Tiene que tener un dominio claro de todas las políticas de diversidad e inclusión para que se vean reflejadas en los entornos laborales, de cómo mejorar la experiencia de usuario, y un enfoque humano del servicio. Esto es parte de la **¡¡Felicidad Organizacional!!**

Opinión

SERGIO LÓPEZ RIVERA

Formación y mercado de trabajo, una visión sindical de la actualidad

Nos encontramos inmersos en un proceso de cambio del modelo productivo que afecta a nuestra realidad laboral. Las profundas transformaciones en marcha, y las que están por venir, imponen la necesidad de ser resilientes, situando el foco en la formación, un elemento fundamental para garantizar la empleabilidad y el desarrollo profesional de los trabajadores y trabajadores en todos los sectores de nuestra economía. La realidad es tozuda, y las organizaciones sindicales seguimos constatando que la formación no solo mantiene la empleabilidad de las personas trabajadoras, sino que mejora la calidad de los servicios prestados y la famosa productividad. Es evidente que una fuerza laboral capacitada y actualizada en las últimas tendencias y las mejores prácticas de cada sector contribuye a aumentar la satisfacción de los clientes y la competitividad de las empresas, lo que a su vez se traduce en un mayor crecimiento económico.

Desde CCOO, defendemos la necesidad de una formación de calidad para toda la clase trabajadora que mantenga sus competencias y capacidades al día y permita una amplia y diversa trayectoria profesional. Sabemos bien que, cuando las plantillas están bien capacitadas y satisfechas con su trabajo, es más probable que se mantengan en el sector a largo plazo, reduciendo la rotación de personal y contribuyendo, así, a la estabilidad laboral. La formación, no lo olvidemos, puede proporcionar a los trabajadores y trabajadoras la oportunidad de avanzar en sus carreras y acceder, así, a mejores condiciones laborales (en salarios, en conciliación, en posibilidades de promoción y un largo etcétera) que contribuyan a mejorar su bienestar económico y social.

En el caso específico del sector de Facility Management, desempeña un papel crucial en la mejora de las habilidades y competencias de los empleados y empleadas, lo que a su vez incide en el éxito y la eficiencia de las empresas empleadoras. El sector es un área en constante crecimiento, con un ecosistema laboral caracterizado por la diversidad de tareas y la necesidad de adaptación constante a nuevas tecnologías y regulaciones, y donde la formación es y debe ser un pilar fundamental. Existen, por supuesto, otros factores cruciales, como la regulación y la normativa del sector, en constante evolución, y que afectan a aspectos que van desde la seguridad y la salud en el trabajo hasta las regulaciones ambientales (resulta esencial para garantizar que sus actividades cumplan con los requisitos legalmente establecidos). La formación es clave para prevenir sanciones y mantener un entorno de trabajo seguro y sostenible.

Uno de los desafíos más significativos a los que nos enfrentamos en todos los sectores es la rápida evolución de las tecnologías y la necesidad de adaptarnos a ellas y a la mejora constante de los procesos de trabajo. Desde la automatización hasta la gestión inteligente de edificios, las empresas del sector deben estar preparadas para adoptar y utilizar las nuevas posibilidades tecnológicas de manera eficaz y efectiva. Por ello debe abarcar toda la trayectoria profesional de las personas trabajadoras para que adquieran las habilidades necesarias en cada momento, manteniéndose al día en un entorno de exigencia creciente y en constante cambio, y evitando así que el camino hacia la transformación digital destruya más puestos de trabajo de los que genera. En este sentido, abogamos por políticas de formación que promuevan una igualdad real, que esté disponible y además debe resultar accesible para todas las personas trabajadoras, además de ser inclusiva y adaptarse a las necesidades individuales de las personas trabajadoras.

Defendemos la importancia de la formación en la mejora de las condiciones laborales del sector, y lo hacemos desde la convicción de que cualquier persona debería poder adquirir aquellas habilidades y competencias que le permitan negociar mejores salarios y mejores condiciones de trabajo. También puede ayudar a que las personas trabajadoras comprendan mejor sus derechos laborales y a que los defiendan de manera más efectiva, contribuyendo a la construcción de un sector más justo y equitativo, una perspectiva que, aun siendo todavía un tabú para algunas organizaciones empresariales, va siendo adoptada poco a poco por otras con una visión más realista y (por qué no decirlo) justa de las relaciones laborales y de producción.

La visión sindical de CCOO sobre el valor de la formación en el actual mercado de trabajo, y en particular en el sector de Facility Management, es, por lo tanto, clara: la formación es esencial para garantizar la empleabilidad, la calidad de los servicios prestados y la cohesión social en un sector en constante evolución. Factores como la capacitación tecnológica, la comprensión de la normativa vigente o la imprescindible promoción de la igualdad de oportunidades requieren de una apuesta decidida por una formación accesible y de calidad que opere como clave de bóveda en la mejora de las condiciones laborales y el desarrollo profesional de las personas trabajadoras. Y es responsabilidad de las empresas, los sindicatos y las autoridades competentes promover políticas de formación efectivas que beneficien a todos los actores involucrados en el sector.

Sergio López Rivera
Secretario Política Sectorial CCOO del Hábitat

Opinión

MARÍA TERESA GOMEZ CONDADO

El valor de la formación en el actual mercado de trabajo

Las transformaciones que estamos viviendo en las últimas décadas son impresionantes. Globalización, cambio climático, nuevo entorno geopolítico, cambios económicos y sociales y revolución tecnológica afectan por igual a personas y organizaciones. Se abren oportunidades extraordinarias, pero también se presentan desafíos insospechados.

La transformación digital ha afectado a nuestra visión del mundo, en todos los campos. Hoy ya no es una opción, porque el que no se adapte puede desaparecer. Los plazos de implantación de las nuevas tecnologías se aceleran en un crecimiento exponencial, difícil de asimilar. Hoy tenemos más tecnología en el bolsillo que la que llevó al hombre a la luna en 1969. Pronto usar la inteligencia artificial será tan común como la electricidad.

¿Y que nos espera en las próximas décadas? Como dice el profesor HUETE "*En los próximos 30 años se van a reconfigurar una gran parte de las instituciones de nuestra civilización y de los elementos de nuestra cultura*".

La innovación incremental, de continuas mejoras en productos y servicios que se ofrecen, está siendo desplazada por la innovación disruptiva, que proporciona productos o servicios nuevos.

Esto se traduce en una polarización del mercado. Como señaló MCKINSEY, se va a productos y servicios sofisticados y a otros destinados a clientes con bajas necesidades. En el medio, la demanda se contrae. Lo ha señalado uno de los mayores expertos mundiales en marketing GUY KAWASAKI: "*Al final... o eres diferente, o eres barato*"

A los profesionales nos está sucediendo lo mismo. Hay un exceso de profesionales demasiado cualificados para el valor que aportan y que buscan altas retribuciones. Lo

ha señalado el WORLD ECONOMIC FORUM *"el talento, más que el capital, representará el factor crítico de la producción"*. **Hoy más que nunca, la cuestión no va de tecnología sino de personas.**

El problema es que la expansión de las competencias profesionales requeridas para los puestos de trabajo ofertados se ha producido a una velocidad muy superior a la adaptación del sistema educativo. La educación, durante siglos, se ha basado en transmitir conocimientos y evaluarlos en base a su memorización. Esto ya no es suficiente para afrontar con garantías el complejo futuro que nos aguarda.

Según la OCDE, en España los desajustes de capacidades llegan a afectar a más del 33% de los trabajadores. Un informe del IESE destaca que el 72% de las compañías entrevistadas encuentra problemas para cubrir los puestos de trabajo que ofrecen.

Estamos sufriendo la "tormenta perfecta del empleo". Sobrecualificación, escasez de talento para encontrar a las personas adecuadas, desaprovechamiento de un sector importante de la población, que a los 50 años es expulsada del mercado de trabajo...etc.

La situación que vivimos exige una nueva definición del talento ¿Por qué? Como indica EL INSTITUTO DA VINCI, *"en 2030 más de 2.000 millones de trabajos habrán desaparecido y la mayor parte de los puestos del futuro no se han diseñado todavía"*.

Las competencias profesionales actuales deben entenderse como capacidad de los trabajadores de aprender y adaptarse a las cambiantes circunstancias. La transición verde y la economía digital exige abordar un desarrollo masivo para toda la fuerza laboral.

En esta nueva visión del talento, lo interesante, por extraño que parezca, no es ser inteligente. Lo verdaderamente esencial es saber qué hacer con esa inteligencia. Por eso el profesor MARINA ha redefinido el talento como *"inteligencia en acción, inteligencia triunfante, caracterizada por elegir bien las metas y movilizar los recursos intelectuales y emocionales necesarios para alcanzarlas"*

Dar respuesta a estas necesidades solo puede lograrse mediante formación, que es un factor de competitividad de primer orden.

La clave está en diseñar planes de formación a la medida de las necesidades de las empresas, que haga más empleables a las distintas generaciones, **con permeabilidad hacia el reskilling** (incorporación de nuevas capacidades) **y el upskilling** (capacitación adicional).

La etapa educativa no puede circunscribiese a ciertas edades, debe ser continua a lo largo de toda la vida. Con una buena formación el ser humano es capaz de crear oro: no hay competencia que no se pueda desarrollar a través de la formación profesional.

El desafío es para todos, pero principalmente para **los lideres**, que deben atender a la vez exigencias regulatorias, requerimientos de accionistas, stakeholders y clientes y exigencias de la fuerte competitividad actual del mercado.

Esta es la visión que tenemos en CEOE Campus, la escuela de negocios de CEOE. Desde 2019 hemos lanzado programas muy disruptivos e innovadores, sobre liderazgo y diversidad, digitalización, empresa saludable, sostenibilidad, aprendizaje en ecosistemas empresariales, fondos europeos y liderazgo público. **Su objetivo es común: hacer crecer a las empresas a través de las personas.**

María Teresa Gomez Condado
Directora General de CEOE CAMPUS

Entrevista

¿Qué piensan los responsables de RRHH del sector del Facility Management sobre el peso de la Formación?

Desde IFMA España hemos querido conocer la opinión de los responsables de Recursos Humanos y de Formación de cinco empresas relevantes del sector del Facility Management.

Concretamente, hemos entrevistado a **Rosa Valencia** (CBRE GWS), **Claudio Hernández** (ISS), **Jorge Macho** (SERVEO), **Gema Carvajal** (GRUPO EULEN) y **Camille Charmason** (ONET).

Después de hacerles las siguientes preguntas, compartimos con vosotros sus respuestas. Esperamos que sean de vuestro interés.

1 ¿Cómo consideras que han debido formarse los FM para hacer frente al nuevo escenario laboral y social que afrontan las empresas?

Rosa Valencia (CBRE GWS). Los Facility Managers, tanto juniors como seniors, han tenido que adaptarse a los nuevos tiempos explorando nuevas áreas de formación y desarrollo. Una de las más importantes, sin duda, ha sido la gestión e interpretación de los datos, a lo que se suman también factores como el teletrabajo o la gestión de nuevos activos inmobiliarios, como los edificios inteligentes o los inmuebles emblemáticos, como los palacios, por ejemplo.

Claudio Hernández (ISS). Las empresas atraviesan la denominada época post-pandemia, donde el teletrabajo está en auge y la forma de gestionar espacios ha cambiado. Es importante adaptar el nivel de servicio a la realidad de cada cliente, e influir en la motivación de los equipos. En este sentido, el rol del FM se está enfocando hacia el impulso de la vinculación de las personas para ofrecer una experiencia de servicio diferencial y personalizada.

Jorge Macho (SERVEO). El entorno laboral actual está cambiando vertiginosamente y demanda profesionales con una visión global de su ámbito de gestión. Nuestros responsables de negocio destacan por sus capacidades técnicas, que están constantemente actualizando, y también por sus conocimientos en otras áreas, como salud y seguridad laboral, económico financiero, modelos de eficiencia operativa, sostenibilidad, etc. Pero no solo es necesario desarrollar el perfil hard, sino también las habilidades que determinan como implementan estos conocimientos. Serveo les ofrece oportunidades de aprendizaje para potenciar su visión estratégica, su foco en el cliente, la colaboración, la gestión de equipos o la capacidad analítica, entre otras.

Gema Carvajal (Grupo Eulen). Desde el Instituto EULEN de Formación y la Universidad Corporativa, formamos a nuestros responsables de FM en todas las materias y actualizaciones que se nos presentan de acuerdo con el escenario actual.

Rosa Valencia
People Director en CBRE GWS Iberia

Claudio Hernández
Gerente de Formación y Desarrollo en ISS España

Jorge Macho
Jefe de Talento. SERVEO

Gema Carvajal
Directora Formación. Instituto EULEN de Formación / Universidad Corporativa EULEN

Camille Charmasson
HR Director - Onet Iberia - Division Internationale

> **"Los Facility Managers, tanto juniors como seniors, han tenido que adaptarse a los nuevos tiempos explorando nuevas áreas de formación y desarrollo."**
>
> **Rosa Valencia**
> People Director en CBRE GWS Iberia

Durante el pasado año recibieron diversas formaciones, por ejemplo: el cambio de la reforma laboral, prevención de delitos, sensibilización medioambiental, liderar la prevención y las responsabilidades del mando, etc.

Camille Charmason (ONET). El entorno laboral y social ha estado experimentando cambios debido a la globalización, la digitalización y otras tendencias. La formación se ha vuelto esencial para hacer frente a estos desafíos y mantenerse actualizado con las últimas tecnologías, prácticas sostenibles, regulaciones y normativas, así como para desarrollar habilidades de liderazgo y gestión de equipos.

2 ¿Qué peso tiene en su empresa la formación de los FM?

R.V. (CBRE GWS). La formación y el desarrollo es crucial en CBRE GWS. Aunque existen muchos candidatos talentosos dentro de este mercado laboral, con muy buenas competencias y conocimientos, a la mayoría les falta la

capacidad de aplicación en la vida real. Por este motivo, las compañías como CBRE GWS se convierten en auténticas escuelas de la verdadera práctica del FM.

Asimismo, la combinación de talento senior, que ejercen como grandes "enciclopedias" para los nuevos talentos, y junior, que traen consigo los conocimientos de las nuevas tendencias, puede resultar muy beneficiosa tanto para ellos como para la compañía.

C. H. (ISS). Los FM son uno de los colectivos clave y prioritarios para el área de Formación, principalmente porque se enfrentan a uno de los desafíos de mayor complejidad por la naturaleza de su trabajo; la gestión integral de un edificio y de los diferentes equipos multidisciplinares que lo componen. Para que los FM desempeñen con éxito su trabajo, el área de Formación debe poder ofrecerles soluciones que cubran todas las necesidades que puedan tener, tanto propias como de sus equipos, de una forma rápida, flexible y proactiva.

"Proporcionar oportunidades de aprendizaje es la única manera de asegurarnos que prestamos los servicios bajo los parámetros de excelencia operativa en los que nuestra compañía basa su gestión."

Jorge Macho
Jefe de Talento. SERVEO

J. M. (SERVEO). Serveo es una compañía que gira en torno a las personas, por un lado, clientes y usuarios; y, por otro lado, nuestra propia plantilla. En este contexto, es esencial contar con profesionales polivalentes capacitados para dar respuesta a cualquier necesidad del cliente de una forma ágil. Proporcionar oportunidades de aprendizaje es la única manera de asegurarnos que prestamos los servicios bajo los parámetros de excelencia operativa en los que nuestra compañía basa su gestión.

G. C. (Grupo Eulen). Cuando hablamos de la formación en el Grupo EULEN decimos que está dentro de nuestro de ADN, porque no solamente la formación y desarrollo de nuestros trabajadores forman parte del Código de principios y valores del Grupo, sino que la formación se viene realizando desde los inicios de la compañía, con finalidad de formar a los trabajadores y continuar la mejora de los servicios que prestamos.

Entre los programas de la Universidad Corporativa EULEN, contamos con el programa de gestión de servicios "Gestionate", enfocado a los gestores y gestoras de los servicios poniendo en valor dicha figura.

El programa Gestionate es una evolución de nuestra anterior "Escuela Eulen de Supervisión", con el objetivo de formar y desarrollar profesionalmente a los profesionales de la compañía para dar respuesta a las necesidades de los negocios en línea con el cumplimiento del plan estratégico y al mismo tiempo mantener y transmitir los valores y cultura del Grupo EULEN.

C. C. (ONET). La formación de los FM es crucial debido al impacto directo que tienen en la eficiencia operativa y en la experiencia de los empleados y clientes. Un FM bien capacitado puede contribuir a la optimización de recursos, la reducción de costes, la mejora de la productividad en las instalaciones y el desarrollo comercial, incrementando la satisfacción cliente.

"Cualquier competencia puede aprenderse y ser desarrollada, sin embargo, la formación de competencias será menos efectiva cuando no venga acompañada de experiencia práctica en un entorno profesional relevante."

Claudio Hernández
Gerente de Formación y Desarrollo en ISS España

En Onet apostamos fuertemente por la formación ya que nos permite reforzar nuestra excelencia operativa, garantizando el control de nuestros estándares profesionales, fomentar la fidelización y motivación de nuestros trabajadores e incrementar la experiencia del cliente.

3 | Hard y soft skills en FM, ¿Pueden aprenderse?

R.V. (CBRE GWS). Por supuesto. Todo se puede aprender con una mezcla de dedicación, esfuerzo y pasión y bajo la guía de un buen maestro. Sin embargo, sí que es necesario partir de unas competencias y aprendizajes básicos.

Para poder lograrlo, es necesario contar con una buena plantilla de profesionales de las que aprender e incluir programas de formación interna, con mentores, y un buen catálogo de cursos de formación externa. Todo ello, sin perder de vista las habilidades interpersonales, imprescindibles en nuestro sector.

C. H. (ISS). Considero que cualquier competencia puede aprenderse y ser desarrollada, sin embargo, la formación de competencias será menos efectiva cuando no venga acompañada de experiencia práctica en un entorno profesional relevante.

La experiencia nos demuestra, y existen estudios que lo corroboran (HBR 2019), que cualquier conocimiento adquirido, que no sea puesto en práctica en un breve lapso, se perderá. El reto para las áreas de Formación es cuadrar el momento de formación con la puesta en marcha del contenido de la misma.

J. M. (SERVEO). Todas las personas poseemos un amplio potencial de aprendizaje. A partir de las capacidades de cada persona, el esfuerzo y la perseverancia pueden llevarnos a adquirir tanto conocimientos como habilidades que en un principio parecían altamente desafiantes.

G. C. (Grupo Eulen). Sí, tanto las Hard como las Soft skills pueden aprenderse y mejorarse. Para ello, las tenemos cubiertas con distintas acciones formativas.

El Departamento de formación procura identificar exactamente con los responsables de cada uno de los modelos de negocio, qué Hard o Soft Skills son necesarias a abordar en el Plan de Formación.

Nuestro modelo de aprendizaje auna diferentes metodologías:

- Un modelo de Learning By Doing – aprendizaje a través de la experiencia
- Con la ganmificación como estímulo para el aprendizaje en algunos de los programas y en cursos concretos.
- Siempre combinando el conocimiento aportado por nuestros partners (externo) con la cultura y la práctica interna de la compañía en función de la materia tratada.
- Poniendo en valor el conocimiento interno e impregnado por el Modelo de Liderazgo del Grupo EULEN, la cultura y los valores que nos han permitido ser líderes en el sector por 60 años.
- Con partners de primer nivel - Escuelas de Negocio, Instituciones, Centros y consultoras con una probada experiencia.
- Con un espíritu transversal e innovador

"La ilusión, la motivación y el compromiso de los profesionales nos obliga a ofrecer una calidad digna de un líder en el Sector Servicios."

Gema Carvajal
Directora Formación. Instituto EULEN de Formación / Universidad Corporativa EULEN

Resulta un modelo en el que la ilusión, la motivación y el compromiso de los profesionales nos obliga a ofrecer una calidad digna de un líder en el Sector Servicios, contando siempre con el apoyo de la Alta Dirección a la formación.

C. C. (ONET). La formación en FM puede abordarse a través de cursos especializados, certificaciones, seminarios y capacitaciones en el lugar de trabajo. Para las hard skills, las certificaciones reconocidas en la industria, como las relacionadas con la gestión de proyectos o la eficiencia energética, pueden ser valiosas. Para las soft skills, el coaching, el mentoring y la participación en actividades de desarrollo personal pueden ser efectivas, aunque no hay que dejar de lado la transmisión interna de nuestras competencias y la tutoría entre compañeros.

En Onet tenemos la convicción de que nunca se adquieren mejor los conocimientos que cuando van acompañados de la experiencia de quien los transmite.

4 ¿Cómo cree Ud que la formación ayuda a un profesional a ser un mejor FM?

R.V. (CBRE GWS). La formación le otorga las herramientas necesarias para afrontar su día a día, especialmente en aquellas tareas más sencillas o tediosas, de forma que pueda dedicar más tiempo a aquellas más complejas o estratégicas. Además, la formación ayuda a la toma de decisiones y al reconocimiento y profesionalización de nuestra actividad por la sociedad.

C. H. (ISS). La formación es una palanca relevante para desarrollar las competencias de una persona, tanto a nivel profesional como personal, y este debe ser el propósito de las áreas de formación en todo momento. Los FM deben tener un dominio técnico relevante, evidentemente, pero por encima de eso deben tener unas habilidades personales muy desarrolladas, pues la gestión de equipos y el trato con los clientes es la base del éxito.

J. M. (SERVEO). Aprender es un viaje a nivel tanto profesional como personal. De hecho, es un viaje que no acaba nunca. La actitud que cada persona muestra ante ese viaje determina con frecuencia cómo de lejos consigue llegar. Aquellas personas con una actitud positiva hacia el aprendizaje continuo son habitualmente perfiles curiosos e inquietos, trasfieren lo que aprenden de un ámbito a otro, tienen múltiples focos de interés, son humildes y respetuosos al tiempo que son conscientes de las consecuencias de sus actos. Este tipo de personas son el impulso invisible que ayuda a construir un mundo mejor cada día.

"El entorno laboral cambia constantemente, y los FM deben estar dispuestos a aprender y adaptarse a las nuevas demandas. La formación es esencial para asegurar que los FM estén equipados para enfrentar los desafíos del entorno laboral y social en evolución, y para alcanzar el éxito en sus roles de gestión."

Camille Charmasson
HR Director - Onet Iberia - Division Internationale

G. C. (Grupo Eulen). La formación en el Grupo EULEN no es sólo recibir los conocimientos técnicos, habilidades y competencias, sino que es una manera de potenciar aquello en lo que el profesional considera que debe alcanzar la excelencia, de promover su crecimiento, ayudarle a ser más productivo y desarrollarse dentro de las distintas áreas del Grupo EULEN.

C. C. (ONET). El entorno laboral cambia constantemente, y los FM deben estar dispuestos a aprender y adaptarse a las nuevas demandas. La formación es esencial para asegurar que los FM estén equipados para enfrentar los desafíos del entorno laboral y social en evolución, y para alcanzar el éxito en sus roles de gestión. Por ello, nosotros como empresa, estamos totalmente comprometidos ofreciendo esa formación a nuestros trabajadores.

Tecnología para una mejor gestión de activos en las empresas

Gracias al software de gestión de activos optimizan su tiempo y recursos, mientras ajustan su rentabilidad y generan menos residuos.

La tecnología se encuentra presente en todas las áreas de nuestra vida cotidiana y en la mayoría de las ocasiones, son muchos los sistemas que tienen como objetivo facilitar o simplificar los procesos del día a día.

En el entorno profesional, las compañías integran cada vez más sistemas que les permitan agilizar tareas repetitivas, ganar en visibilidad y control, o también conectar los activos y empleados de la empresa, de manera que todo quede registrado en una única plataforma. No se trata solo del registro de los activos disponibles, sino que los cambios o estado de estos mismos, también se puede gestionar desde un único lugar, así como evitar el exceso de inventario inutilizado. Por ejemplo, una empresa que tenga un buen control de sus equipos electrónicos, será capaz de asignarlos a sus equipos de manera más eficiente, evitando la adquisición de nuevos activos y contribuyendo a la vez a generar menos residuos y mejorar eficiencias a largo plazo.

Las compañías integran cada vez más sistemas que les permitan agilizar tareas repetitivas, ganar en visibilidad y control, o también conectar los activos y empleados de la empresa, de manera que todo quede registrado en una única plataforma.

Los activos pueden variar desde propiedades físicas, equipos, tecnología de la información, hasta propiedad intelectual y recursos humanos. Su gestión implica una combinación de estrategias, tecnologías y prácticas que permiten a las empresas tomar decisiones informadas sobre la adquisición, uso, mantenimiento, actualización y disposición de sus activos.

Ventajas de un software de gestión de activos

Entre las ventajas del uso de esta clase de software destacan:

MAYOR EFICIENCIA OPERATIVA
Resulta más fácil asignar o desasignar los activos a equipos, añadir nuevos o devolver los que ya no se necesitan, todo desde un solo lugar.

CONTROL DE GASTOS MENSUALES
Tener visibilidad sobre los activos permite saber en qué se invierte el presupuesto de una empresa, anticipar costes inesperados y ayudar a mantener un mejor control si la empresa está en crecimiento o escala. También, en el caso contrario, que la empresa disminuya y exista la solución para deshacerse de estos costes.

GESTIÓN DE GARANTÍAS Y RENOVACIONES
Este tipo de softwares evitan olvidar la fecha de vencimiento de garantía o renovación de un dispositivo o vehículo, ayudando a que los activos se mantengan siempre en buenas condiciones y evitando adquirir nuevos innecesarios o sencillamente habilitando el cambio o renovar por otros sin fricción.

REDUCCIÓN DE RESIDUOS
Muchos de los dispositivos electrónicos son abandonados en vertederos una vez termina su vida útil. Tener un mejor control y seguimiento del estado de los mismos ayuda a alargar su vida útil y a reducir la generación innecesaria de residuos.

El software de gestión de activos suele ser una de las herramientas actuales más útiles que las organizaciones integran para tener un mejor control y gestión de sus productos y servicios. En el caso de Simplr, compañía pionera en España en economía circular y consumo por suscripción, la incorporación de esta tecnología permite tener el control de todos los activos de la empresa desde una sola plataforma adoptando una política de adquisición eco-responsable.

De esta manera, el gestor de activos permite que los usuarios puedan consultar todos los activos disponibles, como ordenadores, móviles, todo tipo de vehículos, sillas, mesas o material de oficina y asignarlo a los equipos correspondientes para un mejor control y seguimiento de los mismos. Además, la herramienta también cuenta con funciones que permiten solicitar nuevos activos y devolver los que ya no sean necesarios, en un solo click.

Por último, la gestión efectiva de activos no solo contribuye a la protección y seguridad de estos, sino también permite optimizar los costes y maximizar la rentabilidad. Así, mediante un seguimiento y análisis detallado se puede identificar activos subutilizados o redundantes. Al eliminar o reasignar estos, se reduce el gasto innecesario.

Por otra parte, un mantenimiento correcto puede extender la vida útil de los activos, impactando de manera positiva en el ciclo de vida de los mismos. Esto hace que las empresas tengan la posibilidad de posponer la inversión en nuevos activos, lo que ahorra dinero a corto plazo y aumenta el retorno de inversión. Todo ello va acompañado con un enfoque circular: los productos que se adquieren en Simplr serán re-circulados cuando ya no se necesiten. Asimismo, se calcula las emisiones de CO2e que generan y se ofrece a la empresa la posibilidad de compensarla para recibir un certificado CO2 Neutral.

Finalmente, la disponibilidad constante de activos y la reducción de tiempos de inactividad contribuyen a una mayor productividad. Los empleados pueden trabajar de manera más eficiente cuando tienen acceso a los activos que necesitan, y el conjunto de la gestión se agiliza, gracias al uso de este tipo de software.

simplr

Ángel Bou
CEO y co-fundador de Simplr

La receta del futuro para el Facility Management

La combinación de experiencia en el sector con robots autónomos, chatbots, chat GPT, inteligencia artificial, analítica de datos y las últimas tecnologías disponibles se convierten en los ingredientes fundamentales para la resolución de las necesidades actuales y futuras a las que debe hacer frente un Facility Manager.

Tras más de 25 años desarrollando soluciones tecnológicas al servicio del FM, en FAMA tenemos el compromiso y la obligación de escuchar las necesidades de nuestros clientes e ir un paso más allá en el desarrollo de nuestra plataforma, con el objetivo de proporcionarles la mejor tecnología disponible.

Desde nuestra experiencia, proponemos lo que hemos denominado la "Receta del futuro para el Facility Management", cuyos ingredientes principales describimos a continuación.

1 base de Experiencia en el Sector de buena calidad

Es esencial disponer de una buena base para construir la receta, por lo que deberemos prestar especial atención a 4 aspectos fundamentales: **equipo multidisciplinar, experiencia contrastada, tecnología utilizada** con flexibilidad/capacidad de adaptación.

1 puñado de Robots Autónomos

Pongamos el ejemplo de una organización que lleva a cabo la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) **con un gran volumen de usuarios, contratas y operarios** e imaginemos las ventajas de incorporar reconocimiento óptico mediante un robot sobre la herramienta de FM para validar importantes volúmenes de documentación por parte del cliente: eficiencia, precisión, ahorro de costes, flexibilidad y seguridad.

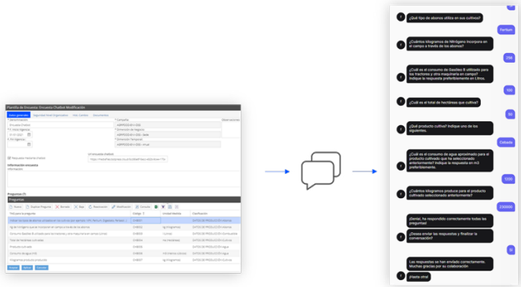
1 cucharadita de Chatbot

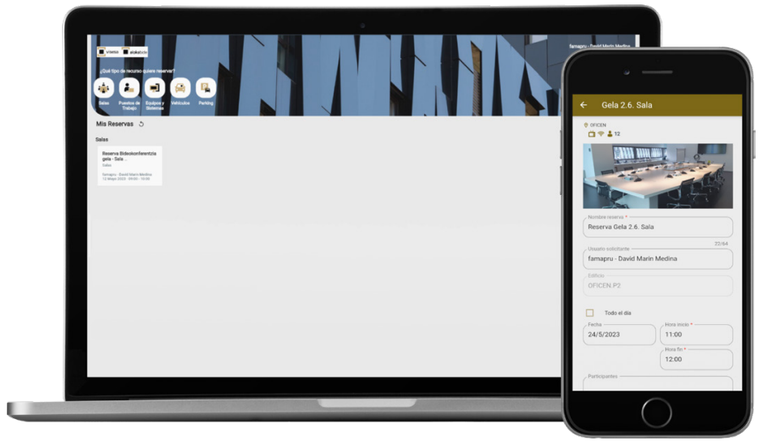
Pensemos en la dificultad del **proceso de adquisición de datos de campo** (por ejemplo, medioambientales) **y en el reporte de información**.

¿Qué pasaría si utilizásemos el Chatbot para obtener de manera sencilla los datos, acercando la tecnología a los usuarios a través de Whatsapp?

1 pizca de Chat GPT

¿Cómo facilitar y agilizar el proceso de aprendizaje y uso de la aplicación de FM por parte de cualquier tipo de usuario evitando los densos manuales de usuario tradicionales?





Una opción sería aplicar una Inteligencia Artificial (IA), tipo ChatGPT, sobre la herramienta de FM a través de preguntas que permitirán ir mejorando la documentación de ayuda al usuario a partir de las respuestas que obtenga.

3 tazas de Inteligencia Artificial

¿Y si lo que buscamos es **mayor agilidad en los procesos de implantación de un software de FM**, mayor calidad y detección de errores y menor tiempo de puesta en marcha?

La aplicación de IA en el inicio de los proyectos de implantación permitiría automatizar fases como la recogida, homogenización y estructuración de datos, la propuesta de catálogos de inventario y el despliegue, por ejemplo, para trabajar las sugerencias basadas en el análisis de datos.

Otra taza de IA se podría aplicar en el **primer testeo de los desarrollos** del software de FM, previo al testing de los implantadores con el objetivo de agilizar el proceso y poner en marcha la solución en menos tiempo con mayor seguridad de funcionamiento para el cliente.

1 cucharada colmada de Analítica de Datos

Nos damos cuenta de que, tan importante como proporcionar el dato relacionado con los inmuebles, es que se obtenga de forma ágil su interpretación y sugerencia de acciones asociadas.

Para ello es sumamente útil la aplicación de IA para analizar, de manera desatendida, los datos asociados a cualquier entidad y sugerir y aportar ideas para solventar situaciones.

1 toque de Última Tecnología disponible

Es muy interesante la aplicación de diferentes tecnologías de vanguardia para optimizar y automatizar la gestión de cualquier recurso dentro de la organización (más allá de salas o puestos de trabajo) y resolver las necesidades que tiene hoy en día el Facility Manager.

Por ejemplo, la última tecnología web app basada en Flutter ofrece interesantes ventajas como la realización de apps ejecutables en Android y en iOS con rendimiento nativo y gran agilidad.

La integración con Outlook a través de ad-in agiliza todo el proceso asociado a la reserva, accediendo a todas las opciones de selección sin necesidad de cambiar de aplicación, así como la integración con MS Office 365.

Y para que no se escape nada, aquí os dejamos el enlace a las instrucciones de preparación de esta sabrosa receta:

FAMA
a Cuatrochenta product

Aramark lidera la transformación hacia una gastronomía sostenible con tres ejes de acción

La compañía busca impulsar la vida saludable, minimizar el desperdicio alimentario e integrar la circularidad.

Aramark, compañía líder a nivel mundial en servicios de restauración, ha asumido un compromiso significativo con la promoción de una gastronomía más sostenible. En este sentido, la compañía ha creado un **Comité de Sostenibilidad** y ha puesto en marcha Be Well. Do Well., el plan de sostenibilidad de Aramark para acelerar la visión de futuro y que permita a la empresa seguir creciendo de forma social y ambientalmente responsable.

Para 2024, la compañía tiene por objetivo **impulsar la vida saludable, minimizar el desperdicio alimentario e integrar la circularidad mediante la reducción de los envases de plástico.**

Promoviendo un estilo de vida saludable a todos los niveles

En primer lugar, una de las prioridades de Aramark es fomentar la vida saludable tanto entre sus empleados como a sus consumidores al ofrecer opciones de alimentos nutritivos y equilibrados. Esto implica proporcionar menús con ingredientes frescos y de temporada, promoviendo la utilización de productos locales y priorizando alimentos con certificaciones de sostenibilidad. Además, la compañía busca educar y concienciar a los consumidores sobre una alimentación saludable, ofreciendo información nutricional y programas de promoción de hábitos alimentarios saludables.

Ejemplo de ello es el proyecto educativo "**Vida Saludable**", con el que Aramark ofrece actividades lúdico-educativas para enriquecer la experiencia de la comida para los estudiantes de los centros educativos que gestiona. Estas actividades incluyen cursos y talleres educativos sobre hábitos alimentarios saludables, concursos creativos con premios y exposición de los trabajos ganadores, y jornadas gastronómicas para explorar las cocinas de diferentes regiones y culturas del mundo.

Además, la compañía ha desarrollado la web y la app "**El Gusto de Crecer**", el canal online principal a través del cual ofrece información sobre nutrición, educación, salud y bienestar a las familias. Asimismo, también cuenta con la plataforma digital de salud y bienestar "**Bienestar365.es**" para impulsar hábitos de vida saludable entre sus consumidores, clientes y trabajadores.

Minimizando el desperdicio alimentario con estrategias efectivas y responsables

Aramark ha definido un sistema de medición del desperdicio en su cadena de valor, identificando las principales causas que lo originan y definiendo un Plan de Acción para **minimizarlo**. Para 2030, la compañía tiene como objetivo reducirlo en un 50%.

Entre las diferentes iniciativas que ya está impulsando la compañía destaca la **formación de sus equipos** de operaciones y la gestión de los centros para asegurar que se apliquen las buenas prácticas en prevención del desperdicio alimentario y que se dé una segunda vida a los excedentes inevitables, aptos para el consumo, incorporándolos en nuevas recetas o en ofertas de menús a precio reducido. Además, Aramark también dona o gestiona algunos excedentes a través de colaboraciones con **Too Good To Go**, **Somos Oreka**, **Banco de Alimentos** y **Cáritas**, entre otros.

La integración de la circularidad en la gestión de envases

Conscientes de que la gastronomía sostenible también implica la reducción de envases de plástico como parte de sus esfuerzos por minimizar el impacto ambiental, Aramark prioriza la utilización de materiales biodegradables, reutilizables o fácilmente reciclables para sus envases de venta al consumidor final. De hecho, la compañía apuesta por soluciones reutilizables preferentemente y siempre que sea posible.

Respecto al año pasado, en lo que llevamos de 2023 Aramark ha reducido el 23% de las compras de envases plásticos dirigidos al consumidor final. De cara a 2025, la compañía se ha propuesto que el 100% de sus envases de venta de un solo uso estén fabricados con materiales biodegradables, reciclados o reciclables.

Además, la gestión de los residuos en Aramark se realiza siempre cumpliendo los requisitos de funcionamiento establecidos en las autorizaciones de funcionamiento concedidas por las Consejerías de Medio Ambiente de las 19 Comunidades y Ciudades Autónomas, y las prácticas para la distribución responsable de los desechos son procedimientos diarios de su personal que es informado, formado y supervisado periódicamente.

aramark

ILUNION Seguridad, un paso más allá

Obtiene la Certificación del ENS en su máxima categoría

El pasado mes de junio ILUNION Seguridad recibió de manos de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), la certificación del **Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en la categoría Alta**, su máximo nivel.

El Esquema nacional de Seguridad es una Ley de obligado cumplimiento para las Administraciones Públicas (AAPP) y proveedores de servicios tecnológicos a las AAPP, que genera las condiciones necesarias para la confianza en el uso de los medios electrónicos.

Para que la comunicación a través de medios electrónicos entre los ciudadanos y las AAPP sea efectiva y esté basada en la confianza, es necesario que se proteja la información y que los sistemas que gestionan dicha información, presten sus servicios sin interrupciones, modificaciones o accesos no deseados.

El ENS, un paso más allá de la ISO 27001

Desde ILUNION Seguridad siempre hemos sido conscientes de la **importancia de la seguridad de la información**, ya que en 2020 obtuvimos el certificado ISO 27001, un paso previo al ENS. La Certificación ISO 27001 es un sistema de gestión basado en la mejora continua, considerando el análisis de riesgos e implantación de medidas/controles.

La certificación **ISO 27001 ayuda a cubrir el 75 % de los requisitos del ENS**. La Guía de Seguridad del Esquema Nacional de Seguridad reconoce la certificación UNE-ISO/IEC 27001 como soporte de cumplimiento del ENS, ya que este esquema contempla y exige la gestión continuada de la seguridad, para lo que debe aplicar un sistema de gestión de seguridad de la información.

En el caso del SGSI hablamos de política de seguridad de la información, requisitos u objetivos de seguridad de la información y la aplicación de un conjunto de controles técnicos y organizativos para conseguirlos; y en el caso del **ENS, la definición de la política de seguridad de la información es un requisito exigido.**

ILUNION Seguridad y el Esquema Nacional de Seguridad

En ILUNION Seguridad hemos seguido la senda de la protección de la información y su compromiso con la sociedad y las Administraciones Públicas. Este camino nos ha llevado a dar un paso más allá y abordar el proceso de certificación que se divide en ocho pasos: política de seguridad, categorización de sistemas, análisis de riesgos, declaración de aplicabilidad, plan de mejora de seguridad e insuficiencias del sistema, desarrollo de normativa y procedimientos con la consiguiente implantación, mejora continua y auditoría de certificación.

Todos estos pasos se cumplieron con éxito hasta alcanzar la certificación del ENS en su máxima categoría, ALTA, garantizando el riguroso cumplimiento de ILUNION Seguridad con los principios, requisitos y medidas de seguridad de los sistemas de información.

El certificado garantiza que los sistemas de información dan soporte a los procesos internos y su arquitectura de seguridad, alojada en infraestructura propia y externa, para los servicios de CRA (Central Receptora de Alarmas), COV (Centro de Operaciones de Videovigilancia), y CCN (Centro de Control Nacional), proporcionados a nivel nacional en nuestro centro Prometeo de Madrid, de acuerdo con la categorización del sistema vigente.

Este reconocimiento asegura el acceso, **la confidencialidad, la integridad y la conservación de los datos**, así como la información y los servicios utilizados por medios electrónicos. A su vez, el certificado garantiza que los **sistemas de información** que dan soporte a los procesos internos y su arquitectura de seguridad **están cuidadosamente vigilados y asegurados** de acuerdo con la categorización del sistema vigente.

Un modelo de Seguridad Integral

En ILUNION Seguridad tenemos claro que la gestión de la seguridad de la información es un **proceso sujeto a cambios constantes**, y sabemos que es necesario implantar un proceso de actualización permanente.

La certificación no es más que la revalidación de una apuesta en favor de la **innovación y la introducción de la tecnología en la seguridad**, impulsada en 2020 con un avanzado centro de servicios de seguridad, Prometeo, donde se combina un modelo de gestión proactiva de seguridad tradicional y seguridad integral.

ILUNION
Facility Services

La Importancia de la Formación en el sector de Facility Services

En Armonia, creemos firmemente que la actividad de Facility Services desempeña un papel fundamental en el funcionamiento eficiente de empresas e instituciones de todo tipo. Ofrecemos la mayor calidad en los servicios que prestamos:

- Limpieza y Logística
- Seguridad y Protección
- Hospitality
- Centro Especial de Empleo
- Eventos

En este contexto, la formación se ha convertido en un elemento crucial para garantizar la excelencia en la prestación de estos servicios.

Formación como base de la Excelencia

La formación dentro de Facility Services es un pilar esencial para mantener la calidad y la seguridad en la prestación de servicios. En Armonia afrontamos una gran variedad de retos cada día, desde la gestión de personal hasta la adopción de tecnologías innovadoras. Para abordar estos desafíos de manera efectiva, la formación y capacitación constante de todos nuestros empleados se vuelve imprescindible.

Armonia dispone de su propia plataforma LMS donde nuestros trabajadores pueden acceder a diferentes cursos online, gestionados directamente por un equipo de formación que se encarga de elaborar contenidos acordes con las necesidades de nuestro personal ordinario y de las personas con discapacidad, ya que somos CEE. Este año 2023 nuestro plan de formación ha estado muy enfocado a la discapacidad, y se han impartido formaciones de sensibilización, de bienestar emocional, inclusión, entre otras y más allá de aquellas técnicas que requieren los diferentes puestos.

Principales tipos de formación en los que trabajamos desde Armonia

FORMACIÓN EN SEGURIDAD
En un entorno donde la seguridad es primordial, la formación en este sentido es fundamental. Nuestros empleados deben ser conocedores y estar capacitados en procedimientos de seguridad, manejo de productos químicos y el uso adecuado de equipos de protección personal. Para ello, contamos con esfuerzo incansable de los departamentos operativos y de Seguridad y Salud.

TECNOLOGÍA Y AUTOMATIZACIÓN
En una clara apuesta por ser más eficientes y mejorar todos nuestros procesos, llevamos a cabo formaciones en el uso de sistemas de gestión de instalaciones y herramientas de automatización.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
La interacción con los clientes y la resolución de problemas son ejes fundamentales de nuestro trabajo diario. Nuestra formación en habilidades de comunicación y servicio al cliente marca la diferencia en la satisfacción del cliente.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Para garantizar un equipo motivado y comprometido llevamos a cabo formaciones como liderazgo o gestión estratégica.

Beneficios de la Formación

MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
Que los empleados de Armonia estén actualizados en las mejores prácticas y procedimientos contribuye a este objetivo.

SEGURIDAD
Reduce los riesgos de accidentes en el lugar de trabajo.

EFICIENCIA OPERATIVA
Los empleados capacitados son más eficientes en sus tareas, lo que ahorra tiempo y recursos y garantiza una mayor eficiencia del servicio.

COMPETITIVIDAD
Al poder ofrecer servicios de mayor calidad y adaptarse a las nuevas demandas del mercado.

Priorizamos la capacitación de nuestro personal para brindar un servicio de alta calidad y adaptarse a un entorno en constante evolución.

La formación dentro del mundo de Facility Services es un componente esencial para mantener altos estándares de calidad y seguridad. Desde Armonia, priorizamos la capacitación de nuestro personal para brindar un servicio de alta calidad y adaptarse a un entorno en constante evolución. En un mundo donde la eficiencia y la excelencia son clave, la formación se convierte en el motor del éxito de nuestra compañía.

.ARMONIA
we are facility solutions

Yolanda Cid Sanmartín
Head of Talent Development

El análisis de datos: clave para la gestión y optimización de los espacios

Sencillas apps para móviles mejoran la experiencia del empleado mientras que reporta información de valor al facility manager para analizar el uso eficiente de los espacios.

La pandemia afloró nuevas formas de trabajar y ha acelerado un puesto de trabajo digital y conectado, por lo que los espacios han sufrido una transformación para optimizar su uso. Monitorizar el uso de los espacios y analizar estos datos es imprescindible para quienes quieren optimizar el espacio de trabajo y el rendimiento empresarial.

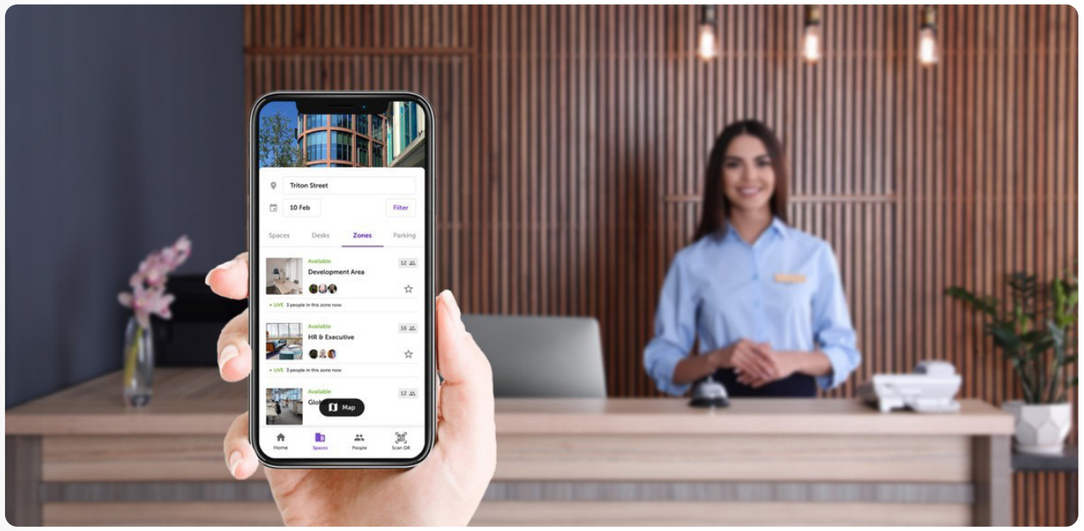
Apps e IoT, aliados para un puesto de trabajo inteligente y sostenible

Coincidiendo con el periodo vacacional, muchas oficinas lucen puestos de trabajo vacíos. Incluso el inicio o final de semana siempre son días con menor ocupación. ¿Cómo adaptar los puestos de trabajo a esta nueva flexibilidad?

Las aplicaciones para la gestión y reserva de espacios, como Ricoh Spaces, son el complemento perfecto para el trabajo híbrido. Permiten a los facility managers planificar con antelación las visitas y gestionar el control de accesos, colaborar en el ahorro de costes reduciendo el número de plantas/salas disponibles, facilitan información para la toma de decisiones mediante el reporte de datos, y combinado con el uso de sensores de IoT, garantizan el confort de los edificios ajustando climatizaciones para cuidar la eficiencia energética o analizando el nivel de ocupación. Su integración con Office 365 facilita mapas interactivos, búsqueda de salas, espacios y recursos, o muestran información de disponibilidad en cartelería digital, además de alinearse con las políticas de PRL de las empresas. Estas aplicaciones, accesibles a través del dispositivo móvil, permiten al usuario la reserva de manera ágil, sencilla y en tiempo real de escritorios, salas, aparcamiento, comedor o taquillas. Al estar todo integrado, el empleado dispone en una misma aplicación de todo lo necesario para su jornada de trabajo, mejorando su experiencia laboral.

El trabajo híbrido despega en easyJet gracias a Ricoh Spaces

La aerolínea líder en Europa ha apostado por esta app para transformar sus espacios y adaptarlos al trabajo híbrido y flexible. Un uso más rentable del espacio a través de entender el uso que le dan sus empleados, disponiendo de una misma aplicación para reservar puesto de trabajo, salas de reunión, aparcamiento y diferentes recursos corporativos. La parte analítica de datos y reporte ayuda a conocer el uso actual e histórico del espacio de trabajo y facilita la toma de decisiones a través de esta valiosa información.



El auge de las taquillas inteligentes

El puesto fijo está en extinción y el hot desking obliga al personal a montar y desmontar su puesto diariamente, y disponer de unas taquillas donde almacenar sus dispositivos y pertenencias. Los departamentos de IT ya dedican taquillas inteligentes para distribución de equipos y la entrega desatendida a las nuevas incorporaciones, devolución de materiales o gestión de activos delicados con una disponibilidad de 24/7 y modo autoservicio. También resultan eficientes en la entrega desatendida de paquetería, que libera las recepciones de los edificios. El uso más extendido se está observando en el sector retail, donde la fórmula del click and collect del comercio online está en auge. En alimentación o farma, las taquillas refrigeradas garantizan una entrega/devolución óptima. En todos estos casos, el uso inteligente de los datos que ofrecen las taquillas ayuda a obtener trazabilidad de todos los procesos, identificar incidencias y reducir el tiempo dedicado a tareas manuales, mejorando de esta forma la experiencia de usuario. Además, suponen un aliado en nuestros esfuerzos por la sostenibilidad, ya que garantizan la entrega, reduciendo el número de intentos fallidos, y por ende, la huella de carbono. Con ellas, se consiguen procesos más eficientes y personas enfocadas a lo que mejor saben hacer.

Los líderes del eCommerce ya confían en los Smart lockers

InPost, la plataforma líder de entregas a no domicilio para ecommerce en Europa, dispone de 100.000 taquillas inteligentes para mejorar la entrega, recogida y devolución de paquetería y alimentación las 24 horas y 365 días. Para garantizar la eficiencia y disponibilidad permanente de los servicios, la asistencia técnica, así como la instalación y el mantenimiento preventivo, InPost confía en Ricoh la administración de este tipo de soluciones para toda Italia. Es uno de los grandes proyectos en este sector, después de que el gigante de las compras por internet contratara a la multinacional japonesa para los mismos servicios.

RICOH
imagine. change.

Solución para monitorizar la calidad ambiental en museos

Presentamos este caso de éxito sobre la implementación de una solución IoT para monitorizar la calidad del aire en el interior de un museo. Este proyecto fue desarrollado por Monolitic en colaboración con M3I Controls para un importante museo en Barcelona.

La situación

La preservación de las piezas de arte en un museo presenta varios desafíos, las obras de arte son enormemente sensibles a mínimas variaciones de temperatura, humedad o iluminación.

El desafío es aún mayor al tener en cuenta que se trata normalmente de museos de grandes dimensiones donde no es fácil mantener una temperatura moderada en un espacio tan amplio, por lo que es esencial monitorear las fluctuaciones ambientales.

En varios casos los museos presentan una arquitectura compleja porque se encuentran dentro de edificios monumentales con muros y columnas de gran dimensión, características que dificultan la instalación de una red de transmisión de datos.

Atributos de la solución Edge IoT Bnergy.on

Plug&Play	Ahorro de costes de integración y configuración, simplemente selecciona de la lista y añade fácilmente nuevos sensores a la red. (Network Server Embedded)
Acceso Remoto	Visualiza toda la información de los sensores conectados a la red LoRaWAN® en tiempo real.
Integración MQTT y BACnet®	Envía/recibe los datos a tu sistema o plataforma IoT, mediante protocolo MQTT o BACnet®.
Gestión Local (Edge Computing)	· Genera alarmas en función de la información recogida por el sistema de sensores. · Implementa calendarios y reglas ***if then else*** con actuación sobre los controladores conectados a la red. · Descarga los datos almacenados de los sensores.

El reto

Recopilar datos exactos de las variables de calidad del aire, transmitirlos de forma inalámbrica e integrar estos datos mediante protocolo BACnet® en la plataforma de software del museo, Niagara Honeywell BMS.

La solución

bnergy.on

Solución Edge IoT para la integración de sensores y actuadores LoRaWAN®, facilita la implantación de proyectos IoT basados en LoRaWAN®.

Milesight

Sensores de monitorización para ambiente interior. Serie 300 de Milesight. Los sensores de la Serie 300 de Milesight integran 9 tipos de sensores para medir diversas condiciones ambientales como temperatura, humedad, PIR, iluminación, TVOC, CO2, presión barométrica, HCHO, PM2.5 & PM10, O3. Los datos se muestran en la pantalla de tinta electrónica en tiempo real, lo que ayuda a medir el ambiente interior y la comodidad. La transmisión de los datos del sensor usa tecnología LoRaWAN®.

Tecnología LoRaWAN

Teniendo en cuenta los requisitos del proyecto, la solución basada en tecnología LoRaWAN® fue la mejor opción. Los dispositivos LoRaWAN® cumplían todas las necesidades:

Características de los dispositivos LoRaWAN®

LoRaWAN®

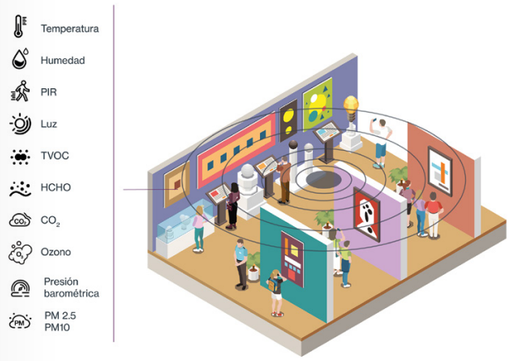
- Batería de larga duración
- Alta fiabilidad de los mensajes
- Datos visualizados
- Monitorización de los datos de múltiples ambientes
- Transmisión rápida
- Facilidad de despliegue

La arquitectura del museo de gruesos muros dificulta también la transmisión de datos, por lo que para mejorar la cobertura en algunas zonas se optó por la configuración Maestro – Esclavo de **Bnergy.on**.

Esta configuración simplifica al máximo el despliegue de la solución, ya que los Gateways que actúan como esclavos, únicamente reenvían los mensajes recibidos por los sensores al Gateway Maestro, que los descodifica y gestiona. Es éste el único donde se da de alta los sensores y se configura la integración con el BMS.

Protocolo de comunicación BACNET

"Building Automation and Control Networks" (BACnet®) es el protocolo de transferencia de datos más completo y potente empleado en la automatización y control de edificios. BACnet® simplifica la comunicación entre productos de diferentes fabricantes dentro de la automatización en edificios (climatización, iluminación, seguridad, etc.).



"La integración de todos los sensores instalados con el BMS actual del Museo mediante protocolo Bacnet ha sido muy sencilla gracias a la configuración plug and play de la solución Bnergy.on y el soporte recibido desde Monolitic".

Miguel López Mayor
Socio fundador en M3I Controls

El futuro de la automatización de edificios se encuentra en la capacidad y voluntad para ofrecer soluciones abiertas, totalmente integradas y unificadoras. Gracias a la solución Bnergy.on de Monolitic, esto ya es una realidad gracias la integración de dos grandes estándares: LoRaWAN® y BACnet®.

Si quieres conocer más sobre cómo nuestras soluciones IoT podrían ayudarte en la gestión de inmuebles, contáctanos y nuestro equipo técnico te asesorara.

monolitic

Daniel Cascante Nogales
IoT Business Manager

Patrocinadores IFMA España

Patrocinadores Oro

FMHOUSE
INFRASPEAK
Movil gmao

Patrocinadores Plata

CBRE
fracttal
ISS
serveo
unispace

Patrocinadores Bronce

AMBILAMP
APLEONA Facility Management
Aretha
commend
CPS
delikia fresh
Honeywell
isg
mediterráneo
minsait An Indra company
optima facility
OTIS
Planon Building Connections
sedus
Sige21
sodexo
solarcomfort
TDGI
the mail company

Empresas colaboradoras

acciona Service
ACTIU
AMBAR
aquaservice
aramark
ARMONIA
aspor ENGINEERING
BACHMANN We power your life.
Cohesive
ACTIVA CT SOLUTIONS
elecox
GRUPO EULEN
FAMA
FAMO
flippers
FUTURE MOTORS POWERED BY TURNTIDE
IC
ILUNION Facility Services
IMAN
Lacera
MANTOTAL Facility Management
metrikus
monolitic
NTT DATA
ojmar
ORACLE
PMM INNOVATION GROUP
RICOH imagine. change.
ROSMIMAN makes it simple
sacyr facilities
Sifu
simon
simplr
TTR MECHANICAL

IFMA España Chapter
International Facility Management Association

Pº de la Habana 9-11
28036 Madrid
(+34) 636 066 027 / (+34) 682 682 653
www.ifma-spain.org