IFMA™ España Chapter
International Facility Management Association

FMM FACILITY MANAGEMENT MAGAZINE

Número 24 | Diciembre 2023

Talento: la clave del éxito en el Facility Management

ESPECIAL #TalentoFM

04 | MOVILGMAO
¿Por qué es importante el mantenimiento preventivo de los activos?

06 | FRACTTAL
Mantenimiento de instalaciones: del costo a la inversión en la estrategia financiera

08 | INFRASPEAK
Salario, beneficios y satisfacción: conociendo la realidad española

10 | SERVEO
El FM en la Gestión de Activos

12 | ISS
La gestión de personas como propuesta de valor empresarial

14 | CBRE
Compromiso, cuidado e inversión: los 3 desafíos del FM para la atracción del talento

16 | SEDUS
Cómo convertir la oficina en un destino atractivo

18 | SODEXO
La transformación del trabajo: Vital Spaces o el lugar de trabajo como beneficio social del empleado

20 | OPTIMA
Trabajamos por la sostenibilidad y regeneración del planeta

22 | THE MAIL COMPANY
El Service Manager: la figura clave en un servicio de mensajería

24 | SOLARCOMFORT
Optimizando la sostenibilidad en edificios: láminas solares y su Impacto en Certificaciones LEED y BREEAM

26 | MEDITERRÁNEA
Mediterránea Group lanza la marca UNICO especializada en residencias universitarias

ESPECIAL #TalentoFM

30 | ENTREVISTA
"El talento es cada vez más relevante para crear experiencias llenas de sentido a clientes y empleados"
Juan M. Serrano. Socio Fundador de Transforma y experto en Economía de la Experiencia.

34 | ENTREVISTA
"Nuestra misión era explicar a los recién graduados que el FM es esencial para el funcionamiento de las sociedades"
Alejandro Mindricel. Data Center and Facility Management Account Manager en Serveo y Participante en el IFMA EMEA Young Professional Group.

36 | OPINIÓN
Las soft skills en la gestión del talento: Clave para el desarrollo de los Facility Managers
Lorena Espada. Directora, IFMA Global Board.

38 | TESTIMONIOS
¿Cuál es tu valoración tras participar en un programa de proyección del talento?
Dos jóvenes profesionales vinculados al Facility Management nos explican cómo ha sido su participación en sendos programas de gestión del talento interno desarrollados en sus empresas.

40 | OJMAR
Avanzando hacia el trabajo híbrido

42 | BACHMANN
Puntos de energía invisibles para entornos de trabajo modernos

44 | ACTIU
Confort acústico, el sosiego necesario en cualquier espacio

46 | .ARMONIA
Armonia Live, la nueva agencia de eventos de Grupo Armonia que apuesta por persona con discapacidad

48 | SIFU
Un círculo inclusivo

50 | IMAN
Transformación digital en la gestión de los servicios

52 | RICOH
Tecnología para atraer y retener el mejor talento

54 | AQUASERVICE
Aquaservice, un partner estratégico clave para la sostenibilidad de las operaciones de Facility Management

56 | FUTURE MOTORS
El tren de ventilación FAN ARRAY de Future Motors clave para la eficiencia energética, reducción de costes y emisiones de CO2

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.

Editorial

Talento y Facility Management, cada vez más aspectos en común

En agosto, Randstad y la CEOE publicaban un estudio donde explicaban que el 72 % de las empresas percibían problemas de escasez de talento, tanto en el mercado como en su propia empresa. El informe señalaba también que las compañías necesitaban ya más tiempo para encontrar el talento que antes de la pandemia.

La falta de talento en cualquier empresa es un aspecto negativo. Lo es desde el punto de vista económico: los mejores profesionales son los más rentables para las compañías, los que están más atentos al cambio y los que mejor atienden y entienden las necesidades de clientes y mercados; aportando valor, innovación y creatividad a sus tareas y proyectos.

Y Por supuesto que no fomentar el talento en una empresa es también un error social y corporativo; las compañías que no sepan motivar y mantener en su estructura a los mejores se verán superados por aquellos que sí sepan integrar y potenciar la diferencia en su estructura.

El informe apuntaba una serie de estrategias de las compañías para afrontar el déficit de talento: políticas de flexibilidad; employer branding; y el restablecimiento de los criterios de selección. Entre las medidas de flexibilidad más populares aparecía poder elegir el horario de entrada, contar con unas vacaciones flexibles, el teletrabajo y la jornada intensiva.

A estos aspectos, desde el Facility Management podemos incorporar el diseño y gestión de entornos de trabajo estimulantes, flexibles, transversales y colaborativos, que permita a los profesionales expresar sus ideas, asumir retos y aprender de sus errores.

Unos espacios de trabajo que ayuden a las personas a promover una cultura de feedback, comunicación y diálogo, que permita a los empleados recibir y dar información sobre su desempeño, sus expectativas y sus necesidades. Espacios laborales que les hagan sentirse como parte fundamental de dicha empresa y con la clara voluntad de permanencia, consiguiendo así que el mejor talento se quede en casa.

Raquel Cruz Almarza
Vicepresidenta de IFMA España.
Sponsor de la Comisión
de Comunicación

¿Por qué es importante el mantenimiento preventivo de los activos?

10 claves que te ayudarán a mejorar tu plan

El mantenimiento preventivo es una práctica esencial para garantizar el rendimiento óptimo y la longevidad de equipos y sistemas. Aquí te presentamos diez claves fundamentales para implementarlo con éxito en cada uno de tus activos sean de la clase que sean.

Planificación regular
Establece un calendario detallado para inspecciones, limpieza y mantenimiento de equipos. Programar revisiones periódicas es crucial para prevenir fallos o paradas.

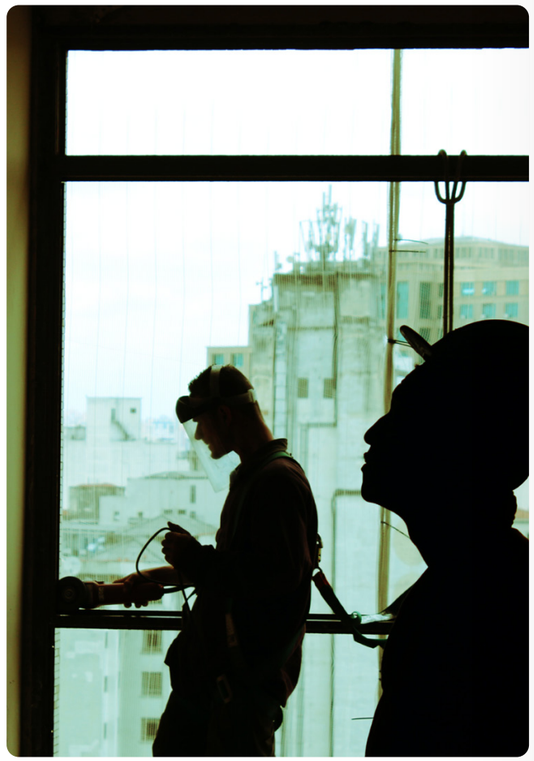
Inspecciones exhaustivas
Realiza revisiones minuciosas de cada componente. Busca signos de desgaste, corrosión o cualquier anomalía que pueda derivar en problemas.

Lubricación adecuada
Un componente clave del mantenimiento preventivo es garantizar una lubricación adecuada de piezas móviles. Esto reduce la fricción y previene el desgaste prematuro.

Formación del personal
Asegúrate de que el personal encargado del mantenimiento esté capacitado adecuadamente. Conocer los equipos y procedimientos de mantenimiento es esencial para realizar un trabajo efectivo.

Reemplazo de piezas desgastadas
No esperes a que las piezas se rompan. Reemplaza regularmente aquellas que muestran signos de desgaste, incluso si aún funcionan. Esto evita fallos inesperados.

Limpieza regular
El polvo, la suciedad y los desechos pueden afectar el rendimiento de los equipos. Realiza limpiezas periódicas para mantener todo en perfectas condiciones.



Monitoreo de condiciones
Implementa sistemas de monitoreo que detecten cambios en la temperatura, la presión o cualquier otro indicador relevante. Esto permite identificar problemas antes de que se conviertan en fallas importantes.

Uso de repuestos originales
Cuando sea necesario reemplazar partes o componentes, utiliza repuestos originales o de alta calidad. Esto garantiza la compatibilidad y el rendimiento adecuado.

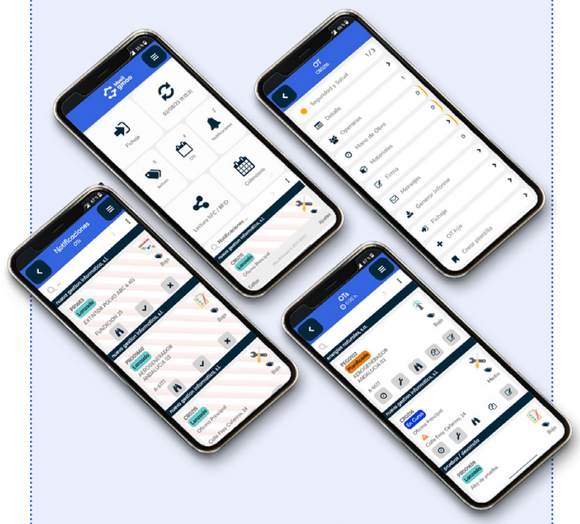
Evaluación y ajuste del plan
Regularmente, revisa y ajusta tu plan de mantenimiento. Las condiciones pueden cambiar, por lo que es importante adaptar las estrategias para mejorar la eficiencia.

Registro de datos
Mantén un registro detallado de las inspecciones, reparaciones y cualquier mantenimiento realizado. Esto proporciona un historial útil para identificar patrones o problemas recurrentes.

Digitalización de tus trabajos preventivos

El mantenimiento preventivo no solo evita costosas reparaciones, sino que también aumenta la eficiencia operativa y prolonga la vida útil de los equipos. Siguiendo estas claves, se puede establecer un programa sólido que asegure un funcionamiento óptimo y confiable a lo largo del tiempo.

Además, herramientas como los softwares GMAO o las apps de movilidad para la digitalización de procesos, nos pueden ayudar a cumplir todo nuestro plan de mantenimiento preventivo, dando así un mejor servicio a nuestros clientes y manejando información veraz y en tiempo real. El uso de las nuevas tecnologías en nuestros procesos de mantenimiento, permiten tanto al técnico como a los coordinares ya todo el personal de oficina tener un control exhaustivo de cada orden de trabajo y de cada activo.



¡Tenemos novedades! ¡Presentamos un nuevo diseño de MovilGmao App y nueva página web!
Hemos trabajado varios meses en la creación de una experiencia más atractiva y con más información sobre nosotros y sobre MovilGmao.

¿Qué encontrarás en la web?
Nuevo diseño de la App
Casos de éxito
Videos
Paquetes Saas
Y mucho más...!!

Si estás interesado en saber más sobre nosotros o en explorar cómo podemos ayudar a tu empresa, ¡no dudes en visitar nuestra nueva web y ponerte en contacto con nosotros!

Movil gmao

Mantenimiento de instalaciones: del costo a la inversión en la estrategia financiera

Aunque es evidente que el mantenimiento de edificios e instalaciones tiene sus particularidades y propias normativas, es posible, en virtud de la disciplina, establecer paralelismos con el sector industrial a nivel de estrategias técnicas y financieras.

Es común interpretar del área del mantenimiento y sus actividades una suerte de «mal necesario»: una cadena periódica e interminable de procesos que inevitablemente conducen a desembolsos para que las operaciones dentro de la instalación puedan llevarse a cabo sin interrupciones o riesgos.

Desde el punto de vista técnico u operativo, por ejemplo, hay que garantizar el correcto funcionamiento de elevadores, luminarias, infraestructura, salas climatizadas, sistemas de bombeo y suministro de aguas blancas, entre otros activos y elementos que, sin ellos, la instalación no tendría razón de ser. La traducción en términos financieros de esto es el costo de las operaciones, particularmente cuando el mantenimiento está íntimamente relacionado con los activos que generan valor.

Por el contrario, cuando las actividades de mantenimiento (y sus finanzas) no están relacionadas con activos que generan valor, estaríamos lidiando con un gasto. Y es aquí cuando realmente el mantenimiento estaría más cercano a las pérdidas que al beneficio. El caso paradigmático son las intervenciones de urgencia ante fallas inesperadas: el siempre habitual mantenimiento correctivo.

En este orden de ideas, cuando analizamos costos y gastos, hay un par de indicadores de la industria que pueden trasladarse a la gestión del *Facility Management*, los cuales ayudarían a reformular el mantenimiento como una inversión en vez de un costo. Estos serían el MTBF y el MTTR: el tiempo medio entre fallos y el tiempo medio de reparación, respectivamente.

Justamente, lo que conviene en el edificio es que el tiempo que transcurre entre falla y falla en un activo específico sea el más largo posible; y a la vez, cuando un activo finalmente falle, que el tiempo de su reparación sea el más corto posible. Bajo este principio heredado de las plantas industriales y líneas de producción, si optimizamos estos indicadores temporales, es posible reducir el tiempo de falla a casi cero. Además, se puede medir económicamente cuánto dinero entraría a la caja de ahorros de la empresa gracias a la implementación de una adecuada estrategia de mantenimiento. Este es el punto de inflexión entre costo e inversión.

Desde lo técnico, dicho punto de inflexión sería el paso del mantenimiento preventivo al predictivo. Con el preventivo se insiste en la mirada del mantenimiento como costo. Incluso, no sería raro incursionar en sobremantenimientos, realizando labores técnicas de inspección y recambio por

mera periodicidad de la planificación y no cuando realmente es necesario. Pero con el mantenimiento predictivo, y a través de una inversión en consultoría, sensores IoT y software CMMS/GMAO, se puede reducir paulatinamente, mes a mes, la cantidad de horas producto de paradas o fallos, así como el tiempo destinado a la mantención.

Los principales beneficiarios serán los usuarios y visitantes de las instalaciones, y se ha comprobado que, al sentirse mejor en ellas, tenderán a preservar el patrimonio dentro del edificio. Este es el secreto mejor guardado de la arquitectura histórica, que ha sobrevivido durante siglos, en contraste con nuestras construcciones contemporáneas.

En este sentido, las variables técnicas como el MTBF y MTTR, entre otras más, en complemento con las variables financieras, necesitarían de una estricta cultura organizacional basada en datos. Desde Fracttal insistimos mucho en el hecho de que el mantenimiento es, en el fondo, un problema de interoperabilidad, comunicación e información. Cada activo, repuesto, herramienta, inspección, inventario, equipo técnico, proveedor, orden de trabajo, variable a monitorear, contexto y tiempos deberían estar rigurosamente registrados; y lo conducente es la gestión de todos estos datos a través de un software que integre la inteligencia de negocios técnica, financiera y de sostenibilidad de la instalación.

El mantenimiento predictivo es, precisamente, una cultura de gestión de datos. Implica ordenarlos, encontrar patrones, analizarlos y proyectarlos para que luego puedan ser interpretados como información. Es a partir de esta información que pueden tomarse decisiones financieras óptimas, las cuales podemos comprobar al calcular el ROI, la TIR, el beneficio mensual y el *payback* al implementar una estrategia de mantenimiento de este estilo.

Salvador Suniaga
Product Marketing Specialist

Salario, beneficios y satisfacción: conociendo la realidad española

Diciembre ya está aquí y con él, para muchos, llega la hora de los balances anuales que preceden a las conversaciones sobre la remuneración y beneficios. Al final, todos queremos sentirnos debidamente recompensados... pero también, cada vez más, ¡felices!

No seamos crédulos: en el dinámico panorama del sector del FM y mantenimiento, los entresijos de la retención del talento, la satisfacción laboral y el éxito general de la organización dependen, en gran parte, de un elemento crucial: los salarios y la retribución.

A medida que las empresas se esfuerzan por atraer, retener y motivar a profesionales cualificados, un análisis exhaustivo de los puntos de referencia se convierte en algo primordial.

La comunidad IFM estaba consciente de esta preocupación, y era natural que interviniera participando en el debate.

Un informe que aporta respuestas

Como comunidad creada no sólo para conectar a profesionales innovadores del facilities management y del mantenimiento, sino también para ayudar a construir un sector más resiliente, la recopilación de información relevante sobre este asunto era fundamental para que todos pudiéramos acceder a los datos, debatirlos y trabajar con ellos.

Así nació la última iniciativa de IFM - Intelligence for Maintenance, una comunidad powered by Infraspeak: el **Informe sobre Salarios y Beneficios en FM & Mantenimiento**. A lo largo de tres meses, se recogieron más de 800 respuestas de profesionales españoles, portugueses, franceses, británicos y brasileños, lo que permitió trazar un panorama significativo de la realidad de la remuneración y los beneficios en cada mercado. Líderes de la industria, como **Manuel Vinaroz**, **Elies Gosalbez** o **Marco Rapella** contribuyeron, también, con sus valiosos puntos de vista.

Accede al Informe completo sobre **Salarios y Beneficios en FM y Mantenimiento**

Descargar Informe

IFM Intelligence for Maintenance • Powered by INFRASPEAK

Las conclusiones extraídas revelan que, en España:

- Las capacidades de liderazgo y gestión están tomando el relevo a las técnicas.
- El reconocimiento, la salud mental, la flexibilidad y el desarrollo profesional son la clave del éxito.
- Los salarios brutos medios siguen estando muy lejos de los de Francia o el Reino Unido.

En palabras de Rebeca Fdez Farpón, quien redacta el prólogo y respalda la iniciativa: "las conclusiones de este informe tan necesario van mucho más allá del enfoque retributivo y sitúan al Facility Management y, por supuesto, a sus profesionales en el centro del nuevo modelo, no solo de gestión de activos, sino de cómo debemos entender el mundo del trabajo a partir de ahora".

Rebeca Fdez. Farpón
Gerente IFMA España

El sector se encuentra, actualmente, en un estado de transición y crecimiento, y este informe profundiza en el innegable papel que desempeña la comprensión de las estructuras retributivas en la configuración del panorama laboral.

Examinando los puntos de referencia actuales de la indústria y sus implicaciones, se introducen en la discusión el entramado que vincula la remuneración, el desarrollo y los beneficios con el rendimiento y la satisfacción y, en última instancia, con la prosperidad de las organizaciones que operan en el sector del FM y el mantenimiento.

Construyendo el futuro del sector, ¡juntos!

Con este lanzamiento, la comunidad IFM Intelligence For Maintenance cierra un ciclo anual de importantes iniciativas relacionadas con la capacitación y el intercambio de conocimientos, reforzando su papel en la industria y confirmando su compromiso de aportar valor al sector, continuamente.

Creemos -y siempre creeremos- que las palabras de estos profesionales sirven para medir el pulso de los problemas a los que nos enfrentamos, son su barómetro y también proporcionan pistas para construir un camino común. Hay que escucharlos.

Únete a la Comunidad IFM, el lugar del que formar parte para un sector más justo, vibrante y preparado.

INFRASPEAK

El FM en la Gestión de Activos

Entrevistamos a Helena Martínez Campos,
Delegada de Gestión de Activos Inmobiliarios en Serveo.

¿Cómo ha sido tu trayectoria en el sector del FM en la gestión de activos inmobiliarios?
Hace más de 13 años que centré mi carrera en la Gestión de Activos Inmobiliarios, donde nuestra compañía colabora con diferentes entidades bancarias, gestorías inmobiliarias, y diferentes promotores y gestores públicos y privados, ayudándoles con nuestro mantenimiento y adecuaciones a optimizar mejor el valor de sus propiedades, ya sean residencial, terciario o suelos.

Puedo decir que estoy orgullosa de haber contribuido al crecimiento de este servicio dentro de Serveo, ayudando a establecer mejores prácticas y estándares de calidad en la gestión de activos, teniendo la oportunidad de trabajar codo con codo con muchísimos profesionales, y guiar a los más jóvenes en el campo del FM.

En resumen, podría decir que he tenido una sólida carrera en el sector de FM, donde he adquirido muchos conocimientos técnicos de la gestión de instalaciones y servicios de diferentes tipologías de inmuebles, gestionando, planificando y supervisando diferentes proyectos de construcción, reformas o mantenimiento.

La experiencia técnica sumada a la formación continua es esencial para realizar una buena gestión en este campo en constante cambio.

¿Qué tipo de profesional se necesita en este sector?
Los profesionales de la gestión de activos tienen formación en ingeniería civil o arquitectura que cuentan con capacidades financieras, comunicativas, adaptativas y de planificación para gestionar eficazmente los inmuebles.

La experiencia técnica sumada a la formación continua es esencial para realizar una buena gestión en este campo en constante

En Serveo creemos en la igualdad de oportunidades y, por ello, fomentamos ambientes de trabajo inclusivos, aplicamos políticas que garanticen la igualdad y ofrecemos programas de formación para impulsar el crecimiento profesional

cambio. Un perfil táctico y operativo que pueda dar respuesta inmediata a cualquier incidencia urgente o mantenimiento no planificado.

Es importante la capacidad de planificación y supervisión de proyectos técnicos y la familiaridad con el software de Gestion de Activos y herramientas de análisis de datos.

¿Cómo ha evolucionado el sector en la incorporación de talento femenino?
La incorporación de talento femenino en el sector del FM y en la gestión de activos ha experimentado una evolución significativa en los últimos años. En Serveo nos enorgullece afirmar que somos pioneros en la búsqueda de mayor diversidad de género en estas áreas.

La incorporación de talento femenino mejora la reputación de la compañía y la satisfacción de las personas empleadas. Actualmente, la Delegación de Gestión de Activos de Serveo cuenta con aproximadamente 300 profesionales, de los cuales, un 52% son hombres y un 48% mujeres. Un departamento muy equitativo si se tiene en cuenta, además, que el 55% de los cargos de responsabilidad están ocupados por mujeres.

En Serveo creemos en la igualdad de oportunidades y, por ello, fomentamos ambientes de trabajo inclusivos, aplicamos políticas que garanticen la igualdad y ofrecemos programas de formación para impulsar el crecimiento profesional. Esto también ofrece un enfoque para promover la igualdad de género, al permitir que el talento femenino destaque y crezca dentro de la organización.

serveo

La gestión de personas como propuesta de valor empresarial

Las compañías están experimentando uno de los mayores procesos de transformación de los últimos años. En un escenario laboral cambiante y en constante evolución, las organizaciones están dedicando sus esfuerzos en adaptarse al nuevo paradigma, abordando su propuesta y valores en torno a los nuevos modelos y dinámicas de trabajo.

En este contexto, el propósito de las empresas se está orientando de manera creciente y generalizada a impulsar un impacto positivo que no solo persiga los beneficios financieros, sino que se comprometa con objetivos que contribuyan al bienestar de las personas y su ecosistema. Y, a este respecto, una de las prioridades actuales de las compañías redunda en la creación de un ambiente de trabajo que tenga en cuenta las necesidades de los equipos, yendo más allá de lo estrictamente laboral.

Las organizaciones han comprendido que una de las claves para posicionarse a largo plazo en un mercado cada vez más globalizado y competitivo es ofrecer y favorecer un entorno de trabajo que facilite el crecimiento personal y profesional de las personas. Así, las empresas que ofrecen este tipo de oportunidades de desarrollo se convierten en grandes atractivos, especialmente para el talento joven.

Y es que las nuevas generaciones están muy comprometidas con los grandes desafíos actuales, y exigen cada vez más que las compañías se alineen con las causas sociales y medioambientales de nuestra era, convirtiéndose en parte de su solución de manera activa y proactiva. En este sentido, no solo desean que las empresas en las que trabajan desarrollen su actividad en torno a un propósito vertebrado por la inclusión, la diversidad o o el cuidado medioambiental, entre otros elementos, sino que aspiran a involucrarse directamente en las iniciativas de sostenibilidad.

Las organizaciones han comprendido que una de las claves para posicionarse a largo plazo en un mercado cada vez más globalizado y competitivo es ofrecer y favorecer un entorno de trabajo que facilite el crecimiento personal y profesional de las personas.

Por ello, los nuevos modelos de liderazgo deben tener en cuenta la importancia de incluir a los equipos en sus estrategias, permitiéndoles participar activamente en la toma de decisiones y convertirse en promotores de los valores de la compañía. Gracias a estos procesos de cocreación, además, se consigue un doble objetivo: atraer y retener talento, así como fomentar el vínculo con la cultura corporativa, lo que a su vez se traduce en una mayor motivación por parte de los y las empleadas y, por ende, en una mejora de la productividad.

Más allá de la alineación de los propios valores con el propósito empresarial, otro de los factores que el talento considera cada vez más indispensables es que la compañía invierta en su formación y capacitación, especialmente en un momento en que la irrupción de nuevas tecnologías está a la orden del día. Por tanto, las organizaciones que destinan recursos al desarrollo de habilidades, favoreciendo la adquisición de nuevas competencias, sobre todo en el marco de un entorno empresarial que avanza rápidamente, logran un mayor compromiso de las personas, al sentirse valoradas dentro de su compañía.

La formación no solo fomenta el crecimiento de las personas, sino que logra ese acercamiento a la cultura corporativa indispensable para que la organización opere como una unidad integrada, con un liderazgo que se preocupa por la capacitación, los anhelos y metas de su equipo. Solo de esta forma se favorece una relación de confianza tan necesaria para crear un ambiente laboral positivo y productivo.

Los nuevos modelos de liderazgo deben tener en cuenta la importancia de incluir a los equipos en sus estrategias, permitiéndoles participar activamente en la toma de decisiones y convertirse en promotores de los valores de la compañía.

Con todo, las organizaciones están cada vez más concienciadas con el bienestar de las personas, algo que, sin duda, se presenta como condición esencial para su pervivencia en el futuro. Para ello, las compañías están trabajando en alinearse con las necesidades personales y profesionales de sus empleados y empleadas, con especial foco en generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente. Porque las empresas son las personas que la forman, y su éxito es directamente proporcional al bienestar y compromiso de estas.

Ricard Casas
Director general de Personas y Cultura en ISS España

Compromiso, cuidado e inversión: los 3 desafíos del FM para la atracción del talento

El sector del FM y el mantenimiento técnico debe asumir un alto grado de compromiso, de cuidado y de inversión en sus propios empleados para lograr retener y atraer a una nueva generación de profesionales

El Facility Management y el mantenimiento técnico de los edificios es un sector en constante cambio. Su flexibilidad le permite adaptarse a cualquier coyuntura económica, política o social y a su consecuente repercusión en el mundo laboral. De hecho, el Covid-19 ha sido un ejemplo de adaptabilidad, pero no el único. La apuesta por la sostenibilidad o la búsqueda del bienestar de los empleados son algunas corrientes a las que también han tenido que habituar sus servicios y profesionalización.

De hecho, podemos afirmar que esto es lo que permite que el crecimiento del sector sea sostenido en el tiempo y su demanda se mantenga constante. Se estima que algunos mercados como el británico podrían crecer en más de un 18% hasta 2027 con respecto a 2022, atendiendo a uno de los últimos estudios de Frost & Sullivan. Ante este escenario, repleto de variables en incesante transformación, podemos considerar que hay un elemento estable común a todos: las personas.

Por esto, la capacitación de los profesionales de la gestión de instalaciones nunca ha sido tan importante. Los nuevos edificios que tienen que gestionar las compañías de FM y mantenimiento necesitan que sus gestores desarrollen nuevas competencias y habilidades. Es necesario que se adapten a las nuevas características de los inmuebles como la transformación digital y el aumento de edificios inteligentes con robótica, Internet de las Cosas (IoT), automatización, medidas de eficiencia energética y de respeto al medio ambiente.

Las compañías son conscientes de ello y por eso deben tener en sus filas a expertos en los sistemas tradicionales de mantenimiento de los edificios más históricos, pero también a profesionales con nuevas competencias, adaptadas al nuevo escenario. Esto significa que los profesionales tienen que contar con un conocimiento base, que deben enriquecer de forma persistente, algo que no puede conseguirse sin la ayuda de sus propias compañías.

Los beneficios de la experiencia de empleado no solo buscan reducir la rotación y retener a los trabajadores, sino convertir a nuestros empleados en embajadores de la compañía y atraer a nuevo talento y perfiles profesionales que ayuden en la renovación generacional.

Y ¿cuáles son las tendencias que impulsan esas nuevas habilidades? La primera es la aplicación de la tecnología en los edificios y los beneficios de su digitalización. Esto permite controlar el estado real de los espacios y realizar mantenimientos basados en condición, un modelo que requiere de unos conocimientos combinados tanto técnicos como de lectura y análisis de los datos, necesarios para utilizar sistemas como los BMS (*Building Management System*).

En segundo lugar, y totalmente ligado con la tecnología, nos encontramos con la búsqueda de ahorros y la apuesta por la sostenibilidad. La eficiencia energética es posible a través de sistemas de medición continua y fiable y que, de igual forma, centralicen sensores, contadores, puntos de luz o núcleos críticos de consumo de energía y agua.

Objetivo: la atracción del talento

Por toda esta combinación de factores, consideramos que hay tres desafíos para el desarrollo del talento profesional dentro del sector de la gestión de instalaciones.

El compromiso es el primero de ellos, es decir, la implicación de todos los agentes del sector para asegurar el futuro del FM. Mostrar la importancia de nuestros servicios y los beneficios del mantenimiento integral tanto de cara a la eficiencia energética, la gestión de costes o el bienestar de sus ocupantes será clave para el aumento de mano de obra y para la creación de una nueva generación de profesionales del FM. Este compromiso también debe reflejarse en la apuesta por la diversidad, la inclusión y el talento femenino.

En segundo lugar, las compañías tienen que cuidar a sus propios empleados. El bienestar y la satisfacción de nuestros trabajadores debe de ser un objetivo primordial. Los beneficios de la experiencia de empleado no solo buscan reducir la rotación y retener a los trabajadores, sino convertir a nuestros empleados en embajadores de la compañía y atraer a nuevo talento y perfiles profesionales que ayuden en la renovación generacional.

Como tercero, la inversión en todos sus sentidos. Las compañías como CBRE GWS debemos invertir en nuestros propios empleados. Por esto, será clave la formación interna y la renovación de las capacidades para poder atender las necesidades actuales y futuras de los clientes. Esta apuesta por el talento no tiene sentido sin el reconocimiento mediante un plan de incentivos y de creación de trayectorias profesionales que motiven a los trabajadores y contribuyan a que vuelquen todo su conocimiento en los clientes.

Rosa Valencia
People Director Iberia
de CBRE GWS

Cómo convertir la oficina en un destino atractivo

Los acontecimientos de los últimos años y las reflexiones sobre el trabajo que han provocado han dado paso a una nueva era de cambios en la oficina. Los trabajadores exigen un enfoque más equilibrado de los tiempos y lugares en los que trabajan. Y las empresas han respondido a estas nuevas expectativas con una mayor conciencia de la importancia de la salud y el bienestar de los empleados, así que veamos como traerlos de vuelta.

En este nuevo ecosistema laboral, la oficina debe desempeñar un papel renovado y centrado en las necesidades de las personas y su bienestar. Para satisfacer estas demandas, proporcionar un epicentro estructurado para culturas de trabajo híbridas y fomentar un uso más consciente de la tecnología, la oficina debe ofrecer un enfoque más equilibrado de la jornada laboral. Debe convertirse en el lugar al que la gente elige ir porque no solo les ayuda a trabajar bien, sino que también les hace sentir bien. Los estudios demuestran que los espacios que fomentan el bienestar e inspiran a las personas también les ayudan a tomar mejores decisiones sobre el uso que hacen de la tecnología. Es más probable que las utilicen de forma que mitiguen sus efectos negativos y reduzcan el estrés y las distracciones. He aquí algunos consejos:

Estimular el movimiento en la oficina

El movimiento y la actividad física son los primeros requisitos para sentirse bien y estar sano. Los diseños que fomentan el movimiento son de vital importancia. La combinación de mesas altas y bajas y diferentes opciones de asiento, como taburetes o sillas de trabajo, anima a la gente a moverse y, por tanto, a cambiar de postura y de forma de trabajar. Se pasa de las tareas individuales al trabajo en grupo, de estar sentado a trabajar de pie. Las investigaciones demuestran que, además de mejorar la circulación, se estimula más la actividad cerebral, lo que mejora la concentración y la atención a la tarea que se está realizando

Utilizar la biofília

Otras investigaciones han demostrado el valor de la relación natural e instintiva que el ser humano tiene con la naturaleza (biofilia) y la influencia positiva que el contacto con los elementos naturales tiene en su bienestar. Los efectos beneficiosos que tiene la naturaleza para controlar mejor los estímulos de los canales digitales, ayudan a las personas a no verse inmersas y distraídas por los contenidos y la información que se les ofrece.

Por estas razones, **la oficina debe diseñarse siguiendo los principios del diseño biofílico.** Es muy importante garantizar el contacto sensorial (vista, tacto, oído y olfato) con elementos naturales, incluyendo no solo plantas, sino también muebles con formas y acabados naturales.

Diseñar espacios de concentración

La necesidad de ofrecer a las personas espacios para trabajar a solas de forma concentrada ya se conocía antes de la pandemia. Los dos años de teletrabajo, no han hecho sino acentuar esta necesidad. Entre las nuevas expectativas que tienen los empleados, esta es una de las más importantes que esperan de una oficina. Así, **las oficinas deben diseñarse con espacios para el trabajo individual, en diferentes configuraciones.** Entornos de trabajo confortables que minimicen el ruido, ayuden a las personas a mantenerse concentradas y a limitar las distracciones.

Crear espacios sociales en la oficina

Numerosos estudios han demostrado que las personas sufren la falta de relaciones sociales «presenciales» cuando trabajan a distancia y cómo esto afecta negativamente a su motivación, su sentido de pertenencia y su bienestar. En consecuencia, las zonas más públicas de las oficinas deben diseñarse con sumo cuidado. Han tener como objetivo inspirar a las personas y crear las mejores condiciones para tejer conexiones sociales presenciales. Deben estar equipadas con servicios y zonas para la hospitalidad, como cafeterías, salas de estar, etc., para poder **fomentar la colaboración y las relaciones interpersonales**, crear experiencias de alta calidad para todos. No es de extrañar que empresas y diseñadores se inspiren cada vez más en el mundo hostelero para crear espacios sociales «inmersivos» y acogedores en las oficinas.

Si quieres conocer más sobre las últimas tendencias visítanos en Monitor de tendencias «Sedus INSIGHTS».

sedus
WHAT'S UP?

Miguel I. García
Managing Director SEDUS STOLL

La transformación del trabajo: Vital Spaces o el lugar de trabajo como beneficio social del empleado

En el mundo laboral actual, las oficinas tradicionales están desapareciendo a un ritmo vertiginoso. La respuesta a esta transformación es la creación de *Vital Spaces*, un enfoque revolucionario que va más allá de las oficinas convencionales y se adapta a las cambiantes necesidades de los colaboradores en la era pospandémica.

El enfoque central de esta revolución es poner a las personas en el centro de la transformación. De hecho, según una encuesta de Randstad Workmonitor, el 61% de los empleados valora un trabajo que ofrezca un equilibrio entre su vida personal y profesional, así como flexibilidad en términos de horarios y ubicación. Escuchar y comprender las necesidades de los colaboradores y su evolución dentro de la empresa es esencial. Este enfoque no solo fomenta la retención de talento, sino que también aborda problemas de salud mental y promueve su bienestar.

En este sentido, los *Vital Spaces* no se limitan a ser oficinas, lugares de trabajo, sino que buscan ser atractivos y multifuncionales. Aquí, los colaboradores pueden hacer ejercicio, asistir a clases de idiomas, disfrutar de alimentos saludables, socializar y participar de celebraciones. El bienestar es, por tanto, un pilar fundamental en la concepción de estos espacios. Algunas empresas han implementado programas de bienestar que incluyen cursos de mindfulness y medidas para gestionar el estrés. Estos programas contribuyen a mejorar el compromiso de los equipos y, en última instancia, a aumentar la productividad.

En efecto, esta diversidad de actividades tiene un doble objetivo claro: mejorar la felicidad de las personas y fomentar un entusiasmo genuino por la empresa y sus valores, de forma que las marcas creen una especie de Social Hub que aumente su capacidad para atraer y retener el talento. De hecho, según un estudio de la Escuela de Negocios Saïd de la Universidad de Oxford, los empleados felices son más productivos, lo que demuestra la importancia de cuidar su bienestar como parte integral de la estrategia empresarial.

Vital Spaces es un enfoque revolucionario que va más allá de las oficinas convencionales y se adapta a las cambiantes necesidades de los colaboradores en la era pospandémica.

La decoración también desempeña un papel crucial en estos espacios, siguiendo tendencias como la biofilia, que fomenta una conexión con la naturaleza y la vida, utilizando colores claros, tonos de madera y materiales naturales, junto con plantas y una estética que promueva la sensación de bienestar. Además, la tecnología y el Internet de las cosas se utilizan para hacer que las rutinas profesionales sean más eficientes y cómodas. La propuesta de valor *Vital Spaces* también se preocupa por aspectos como la temperatura, la iluminación y el mobiliario para garantizar la comodidad de las personas. Está demostrado que estos factores influyen directamente en el bienestar y la satisfacción en el lugar de trabajo.

A través de ellos, además, se promueve la creación de espacios de convivencia que fomentan relaciones más estrechas entre los colaboradores y eliminan las barreras jerárquicas. En estos *Vital Spaces* no hay despachos exclusivos para directivos, lo que permite que diferentes áreas se mezclen y colaboren de manera más efectiva. Los espacios de trabajo se reservan según las necesidades diarias, lo que brinda flexibilidad y comodidad. Es decir, ya no se trata de controlar, sino de liderar colaborativamente. En este sentido, los *Vital Spaces* han transformado la figura del supervisor, que en los nuevos *workplaces* desempeñan un papel fundamental en la identificación de las necesidades del equipo y en la anticipación de problemas.

Esta filosofía permite, por tanto, dar respuesta a las necesidades de las personas sin mimarlas, sin sobreprotegerlas, porque las actividades son diversas y no todos los colaboradores están en oficinas. Los *Vital Spaces* son el futuro de los entornos laborales. Son mucho más que oficinas; son espacios que promueven el bienestar de las personas y la colaboración, equilibrando las necesidades del empleado con la eficiencia empresarial.

En estos Vital Spaces no hay despachos exclusivos para directivos, lo que permite que diferentes áreas se mezclen y colaboren de manera más efectiva. Los espacios de trabajo se reservan según las necesidades diarias, lo que brinda flexibilidad y comodidad. Es decir, ya no se trata de controlar, sino de liderar colaborativamente.

Con esta apuesta decidida por el bienestar y la satisfacción de las personas, las empresas pueden mejorar la productividad y retener el talento en un mundo laboral en constante evolución. Por eso, hemos de entender el lugar de trabajo como un beneficio social del empleado, como un espacio de convivencia y de compartir un liderazgo colaborativo. Las oficinas han desparecido, en la actualidad el trabajo y las experiencias ocurren en espacios vitales y sostenibles, ocurren en los *Vital Spaces*.

Carina Cabezas
Directora General de Sodexo en España

Trabajamos por la sostenibilidad y regeneración del planeta

En Optima trabajamos para representar el **modelo de empresa sostenible y regenerativa más avanzado del mundo,** utilizando la fuerza de la empresa para cambiar el mundo. Trabajamos para lograr el objetivo de tener un mundo más sostenible, creando **impacto positivo** para resolver los desafíos ambientales y sociales que demandan más urgencia.

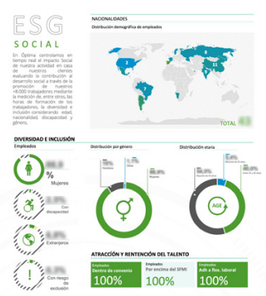
Somos agentes del cambio que impulsamos la transformación del sistema para crear una e**conomía más justa, más inclusiva y más regenerativa.** Porque es momento de pensar diferente y de cambiar el mundo.

Optima ha lanzado su "Plan NetZero" como compromiso hacia una transición de cero emisiones netas

En Optima queremos poder medir nuestro impacto en **sostenibilidad con una visión amplia bajo los criterios de ESG** (Enviromental, Social y Governance), que hacen referencia a los factores que convierten a una compañía en sostenible a través de su compromiso social, ambiental y de buen gobierno.

Por ello, hemos dado un paso más allá en nuestro compromiso climático y medioambiental con el lanzamiento de nuestro Plan NetZero, que nos guiará en los próximos años en **nuestro objetivo de cero emisiones netas** para todas las actividades de la compañía, incluyendo nuestra cadena de suministro. Nuestro Plan NetZero establece objetivos ambiciosos de reducción de emisiones, basados en la ciencia, **validado por "SBTi Science Based Target (SBTi)"** para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

Somos líderes en el FM en desarrollos tecnológicos en sostenibilidad, proporcionando a nuestros clientes un ***dashboard* a tiempo real** con más de 100 métricas que miden el impacto de los servicios de FM desde una perspectiva amplia de ESG, con el objetivo de ayudar a las organizaciones a progresar en su desempeño en sostenibilidad, es su **camino al cero neto**.



Optima forma parte de una alianza internacional para desarrollar un estándar en FM

Optima participa y lidera en España un foro internacional de compañías e instituciones, con el objetivo de **integrar la sostenibilidad en la gestión y operación en el sector del FM**, desarrollando un nuevo estándar internacional de sostenibilidad para calcular y mitigar las emisiones de Scope-3 en el ámbito del FM. Este foro internacional de empresas e instituciones líderes en sostenibilidad está participado por compañías como UBS, Aegon, Bouygues, Skanska e instituciones de referencia como el Institute of Workplace and Facilities Management (IWFM), UK Green Building Council (UKGBC), RICS y el Institute of Environmental Management and Assessment (IEMA), entre otros.

Optima es la **única compañía española participante** y tenemos el propósito, junto al resto de miembros, de compartir experiencias, conocimientos y las mejores prácticas en sostenibilidad, poniendo el foco en la investigación y el cálculo de las emisiones de Scope-3 en el ámbito del Facility Management, bajo una metodología de cálculo tanto "top-down" como "bottom-up".

Trabajamos para obtener la certificación SFMI

Optima está en proceso para obtener la **certificación** SFMI (Sustainable Facilities Management Index), la única certificación que mide la **sostenibilidad con visión ESG en el ámbito del Facility Management.** SFMI proporciona una evaluación de sostenibilidad sólida y transparente adaptada al sector del FM, así como una mejora anual continua, y Optima es la única empresa española en proceso para obtener esta certificación.

Proyecto "EcoRuta 360º": Mobilidad sostenible y Bienestar

El proyecto **"EcoRuta 360º"** tiene un impacto social significativo y un propósito evidentemente sostenible, con dos grandes objetivos de reducir la huella de carbono en el transporte y facilitar la conciliación de las personas que forman nuestros equipos, pero también es complejo llevarlo a la realidad si no existe la colaboración con los diversos actores y empresas del sector.

El objetivo de este proyecto es **ajustar las ubicaciones de los centros de trabajo** de nuestros empleados y empleadas en función de sus lugares de residencia. En esta línea, estamos trabajando con ayuntamientos y clientes para ampliar este enfoque más allá de nuestros propios equipos, fomentando la colaboración entre las empresas del sector. Queremos romper los techos de cristal y unirnos en un reto común, ya que esto podría tener un impacto social muy significativo.

El Service Manager: la figura clave en un servicio de mensajería

Maximizando la Eficiencia de la Mensajería Empresarial

Cuando no hay un Service Manager gestionando el servicio de mensajería, es muy probable que surjan desafíos para la empresa, **derivados de la falta de supervisión y gestión por parte de un especialista en logística documental** dentro de la organización. Esto conlleva a la infrautilización del servicio por parte de sus usuarios, la falta de información y conocimiento para poder optimizar el servicio y resolver problemas complejos y, en consecuencia, a un mayor coste económico para la organización.

Funciones de un Service Manager en el Servicio de Mensajería

El Service Manager desempeña un papel crucial en la implantación y la gestión de un servicio de mensajería. Sus responsabilidades incluyen:

1. **Implementación y mantenimiento:** Diseña, configura e implementa el servicio de mensajería de manera eficiente, asegurándose de que cumple con las necesidades y objetivos de la empresa. Además, se encarga del mantenimiento periódico del servicio.

2. **Defensor del cliente en la gestión de conflictos:** Resuelve conflictos y problemas de rendimiento, coordinando los equipos operativos y tomando medidas adecuadas para la resolución de incidentes.

3. **Capacitación y soporte:** Brinda capacitación y soporte a los usuarios para garantizar una correcta formación y un uso efectivo del servicio.

4. **Comunicación interna y externa:** Facilita la comunicación efectiva entre equipos de tecnología, operativos, usuarios y proveedores externos.

5. **Mejora continua y optimización del servicio:** Gracias a la información que aporta la plataforma GIO, monitorea el rendimiento del servicio, analiza métricas y estadísticas para identificar áreas de mejora y propone acciones para optimizar el servicio.

6. **Ahorros económicos:** En particular, se centra en identificar cómo se puede rediseñar el servicio y propone opciones para lograr ahorros económicos significativos para el cliente.

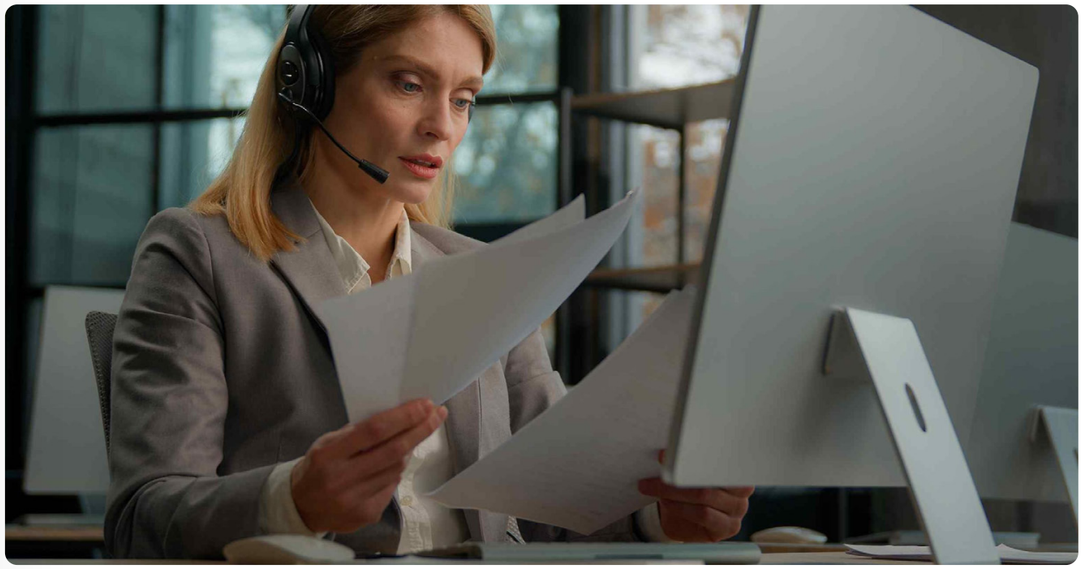
¿Qué sucede cuando una organización carece de un service manager en su servicio de mensajería?

La falta de un Service Manager en el **servicio de mensajería** de una organización hace que no haya una figura especialista supervisando el rendimiento y la evolución del servicio. En organizaciones con multitud de usuarios dispersos geográficamente y con necesidades específicas, puede resultar en graves problemas de calidad, ineficiencia operativa y dificultades para adaptarse a cambios inesperados.

Beneficios de contar con un Service Manager

La figura del Service Manager aporta varios beneficios:

1. **Mantenimiento de niveles de servicio adecuados:** Realiza un seguimiento constante y presenta informes mensuales que analizan tanto la facturación como la calidad global del servicio.



2. **Resolución de problemas de calidad y gestión:** Actúa como defensor del cliente en la resolución de problemas, identificando causas raíz y proponiendo acciones correctivas.

3. **Trazabilidad y análisis de datos:** Proporciona trazabilidad y análisis de datos para identificar ahorros de costos.

4. **Implementación de mejoras:** Propone mejoras anuales en base a datos y análisis para mejorar la calidad y eficiencia del servicio.

El impacto económico sin un Service Manager

En definitiva, y como evidencian las funciones que acabamos de citar, las empresas que trabajan sin un service manager no tienen mecanismos para entender qué utilización del servicio hacen los usuarios y más allá de recibir las facturas a final de mes no pueden controlar los costes, y tampoco disponen de información para identificar puntos de mejora. Esto sin duda tiene un gran impacto económico para la organización.

Conociendo al Service Manager de The Mail Company

Los Service Managers de The Mail Company son especialistas con más de 20 años de experiencia en el mercado de la mensajería. Gracias a la **plataforma GIO** utilizan datos precisos para configurar los servicios y poder seleccionar a los proveedores de mensajería más adecuados según la ubicación geográfica y las características de los envíos.

El Service Manager desempeña un papel clave al proporcionar **trazabilidad** de servicios y facturas, analizando exhaustivamente la eficiencia del servicio. Un buen ejemplo de su valor añadido es un caso de éxito donde, en la auditoría inicial a una de las mayores compañías comercializadoras eléctricas de España, el service manager detectó que la mayoría de las valijas viajaban vacías y propuso cambiar a un sistema de envíos bajo demanda, cosa que permitió a la compañía ahorrar 100.000 € el primer año.
Contar con la ayuda de una empresa especialista como The Mail Company, te permite disponer de soluciones personalizadas, **optimizar tus procesos de mensajería y paquetería**, y contribuir a la optimización de los costes.

Joan Jerez
Director de Negocio
en THE MAIL COMPANY

Optimizando la sostenibilidad en edificios: láminas solares y su Impacto en Certificaciones LEED y BREEAM

En el complejo mundo de la gestión de instalaciones, cada decisión cuenta. Desde la eficiencia operativa hasta el bienestar de los ocupantes. Una consideración clave que a menudo se pasa por alto, pero que tiene un impacto significativo, es el control solar en las ventanas.

¿Qué es el control solar en ventanas?

El concepto de control solar en ventanas se refiere a medidas destinadas a regular la cantidad de luz y calor que ingresa a un edificio a través de sus ventanas. Una solución efectiva en este sentido son las láminas de control solar: películas de bajo gramaje instaladas en ventanas para filtrar los rayos UV y reducir la transmisión de calor, que, por consecuencia, proporcionan un ambiente interior más confortable y reducen la dependencia de sistemas de aire acondicionado y calefacción.

Beneficios para Facility Managers:

1. Reducción de la entrada de calor: a través de la ventana, mantienen una temperatura estable, mejorando así la eficiencia energética.

2. Protección UV: Ofrecen una barrera contra los dañinos rayos ultravioleta, protegiendo la salud de las personas y prolongando la vida útil de muebles y equipos interiores.

3. Confort Visual y Privacidad: Reducen el deslumbramiento y mejoran la privacidad sin sacrificar la iluminación natural.

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 Comfort aplicamos una metodología de trabajo basada en 3 elementos fundamentales:

1. Estudio Detallado: Realizamos un cálculo del Balance Térmico del edificio, analizando detenidamente los resultados potenciales.

2. Implantación del Seguimiento: Coordinamos y supervisamos cada etapa del proyecto mediante un Project Management personalizado, asegurando una implementación efectiva.

3. Ejecución Eficiente: Nuestros instaladores expertos y certificados se encargan de la instalación de la solución seleccionada, con especial atención a la eficiencia en términos de tiempo e impacto en la organización de nuestros clientes.

Nuestras láminas se consolidan en el mercado como aliadas esenciales en la creación de edificaciones más eficientes y respetuosas con el medio ambiente

El Papel Crucial en Certificaciones LEED y BREEAM:
LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) y BREEAM (Building Research Establishment's Environmental Assessment Method) son dos certificados de construcción sostenible reconocidos a nivel mundial. Obtener estos certificados no solo refuerza la imagen de sostenibilidad de un edificio, sino que también puede influir en su valor de mercado y atractivo para inquilinos y visitantes.

La instalación de láminas de control solar diseñadas y fabricadas por EASTMAN puede contribuir significativamente a la obtención de puntos en las categorías de eficiencia energética y bienestar de los ocupantes en ambos certificados. Estas láminas cumplen varios criterios de sostenibilidad y eficiencia energética, haciendo que los edificios sean más atractivos en términos de certificación LEED o BREEAM.

Con estas certificaciones los FM demuestran un compromiso tangible con la sostenibilidad y la excelencia en la gestión de instalaciones. Nuestras láminas se consolidan en el mercado como aliadas esenciales en la creación de **edificaciones más eficientes y respetuosas con el medio ambiente.**

Desarrollando talento

Como Facility Manager, tener una visión estratégica es clave tanto en la planificación como en la ejecución de sus proyectos de mejora para el próximo ejercicio. La inclusión las láminas de Solar Comfort es una inversión con un alto retorno garantizado ya que no solo mejoran la eficiencia energética y el confort del edificio, sino que también posicionan a la propiedad de manera favorable para obtener certificaciones LEED o BREEAM. Estas mejoras pueden ser cruciales para cumplir con los estándares crecientes de sostenibilidad y eficiencia que se esperan en el mercado inmobiliario moderno.

solarcomfort
Distribuidor Oficial Llumar®

Mediterránea Group lanza la marca UNICO especializada en residencias universitarias

Uno de los grandes retos de actualidad que afronta la restauración colectiva es continuar **reforzando la personalización del servicio para cada segmento del negocio**. La propuesta de valor líder del sector pasa por conectar con los usuarios a través de una **oferta gastronómica que se adapte específicamente a sus necesidades.** Debemos **comprender cuáles son las preferencias individuales del segmento** para que el servicio de restauración aporte verdadero valor.

En esta línea, **las residencias universitarias obedecen a un modelo propio,** con una demanda muy concreta. Tratan a un consumidor joven, de entre 18 y 22 años, que destina gran parte de su tiempo al ocio y que ve en la **alimentación un punto de encuentro para entablar conversación con compañeros** y pasar tiempo con amigos.

Para responder a las necesidades específicas de este colectivo, Mediterránea Group, líder español en servicios globales de restauración colectiva, ha lanzado **UNICO, la primera marca especializada en residencias y cafeterías universitarias.** Un nuevo paso adelante en la estrategia de la compañía por especializar sus marcas y productos en cada segmento en el que opera. En este caso, ofreciendo un servicio de calidad ajustado a los gustos de un sector en auge y que contempla a **más de 90.000 estudiantes** en 925 centros entre residencias universitarias y colegios mayores en nuestro país.

Dentro de lo gastronómico, **la flexibilidad es el ingrediente principal** que permite adaptar el servicio a la ajetreada vida de los universitarios mediante **una oferta variada, atractiva y alienada con las últimas tendencias de consumo.** Para ello, se ofrece al usuario un **amplio abanico de oportunidades de consumo,** con opciones que van más allá de los espacios de desayuno, comida y cena gracias a córners, kioskos, puntos de vending, food trucks y cáterings virtuales para acompañar a los jóvenes en todos sus momentos de alimentación.

Además, la propuesta gastronómica se complementa con iniciativas que buscan fomentar **la creación de comunidad** y convertir la alimentación en momento compartido. De este modo, UNICO potencia el carácter social de la alimentación universitaria añadiendo un **plan innovador de actividades y ocio específico** para esta comunidad con acciones conjuntas con algunas marcas de gran penetración entre los jóvenes.

En este sentido, con colaboraciones con marcas de gran consumo como Monster y Coca-Cola, firmas de ropa como Bumpers, Esenzia, Old School y Becay, y compañías de ocio como Smartbox, Wasting Time y Autoescuela Lara, entre otras. Además, los estudiantes accederán a eventos e información exclusiva de la mano de QS, la consultora líder en educación de posgrados que colabora con centros universitarios y escuelas de prestigio mundial. **Partners estratégicos con los que dinamizar los espacios de restauración** y que, además, ofrecerán a los residentes universitarios un **club de beneficios** con descuentos y ofertas cruzadas enriquecidas.

Un valor añadido para las residencias y cafeterías de universidades, que hace **evolucionar al servicio de alimentación** de solamente dar comida a **crear experiencias inolvidables y únicas.** Así, UNICO revoluciona los momentos de alimentación con una fórmula novedosa y enriquecida que integra, por un lado, **una oferta gastronómica alineada con los gustos, preferencias y hábitos de consumo de los jóvenes**, y por otro, **acciones de ocio para disfrutar en grupo** con otros residentes, compañeros y amigos.

Un nuevo hito en la estrategia de la compañía por segmentar su porfolio de servicios que se suma a su especialización en comedores escolares, restaurantes de empresa, y centros hospitalarios, con el objetivo de **garantizar la excelencia del servicio y reforzar la relación con sus clientes** con propuestas de valor que contribuyan a la **captación y fidelización de los usuarios finales.**

Exponiendo estos ejemplos, queda claro que **la personalización de la oferta gastronómica es esencial** para dar una respuesta correcta a las necesidades únicas de cada comensal y momento de alimentación. Un reto en el que **UNICO supone una apuesta novedosa y completa para el segmento de las residencias universitarias,** con el fin de adaptarse mejor y más rápido a los nuevos hábitos de consumo, los gustos de los distintos tipos de usuario y avanzar con paso firme hacia **la excelencia en el servicio de restauración colectiva.**

mediterránea

IFMA™ España Chapter
International Facility Management Association

FMM FACILITY MANAGEMENT MAGAZINE

Especial #TalentoFM

#TalentoFM

Entrevistas

"El talento es cada vez más relevante para crear experiencias llenas de sentido a clientes y empleados"

Juan M. Serrano. Socio Fundador de Transforma y experto en Economía de la Experiencia.

"Nuestra misión era explicar a los recién graduados que el FM es esencial para el funcionamiento de las sociedades"

Alejandro Mindricel. Data Center and Facility Management Account Manager en Serveo y Participante en el IFMA EMEA Young Professional Group.

Opinión

Las soft skills en la gestión del talento: Clave para el desarrollo de los Facility Managers

Lorena Espada. Directora, IFMA Global Board.

Testimonios

¿Cuál es tu valoración tras participar en un programa de proyección del talento?

Dos jóvenes profesionales vinculados al Facility Management nos explican cómo ha sido su participación en sendos programas de gestión del talento interno desarrollados en sus empresas.

Con la participación de Susana Risco Pedraz, Ingeniera de proyecto junior en Serveo y de Luis Alarcón de la Lastra Vicente, PMO and Executive Assistant en ISS.

Entrevista

JUAN M. SERRANO

SOCIO FUNDADOR DE TRANSFORMA Y EXPERTO EN ECONOMÍA DE LA EXPERIENCIA

"El talento es cada vez más relevante para crear experiencias llenas de sentido a clientes y empleados"

El pasado WorkPlace Summit tuvo, entre sus ponentes más destacados, a Juan M. Serrano, profesor desde hace veinticinco años en prestigiosas escuelas de negocio y universidades, como la TIAS (Tilburg University and Eindhoven U. of Technology), IEDC (Bled School of Management), Headspring [Financial Times - I. E. Corporate Learning Alliance], o el IESE.

Juan M. Serrano fue el primer español reconocido con el certificado de Experto en Economía de Experiencia por Pine & Gilmore; y es socio fundador de Transforma, un despacho especializado en investigación y formación en la economía de la experiencia, vinculación de clientes y equipos e inteligencias múltiples. Nos habla de la vinculación entre Talento, Economía de la Experiencia y Facility Management.

Ud. es un reputado experto en la Economía de la Experiencia ¿dónde cree que encaja el talento cuando queremos hacer sentir experiencias "memorables" para nuestros clientes ya sean estos externos o internos?
Una experiencia que deje sensaciones memorables no es sólo aplicable a entornos B2C, sino también a entornos B2B y a Cliente Interno (de hecho, en mi opinión, de forma mucho más trascendente). El talento adquiere especial relevancia a la hora de crear una experiencia llena de sentido a estos tres tipos de destinatarios, precisamente por la complejidad que reviste, las distintas naturalezas de los retos implícitos y por ende por las diferentes inteligencias (Inteligencia Lógica, Espacial, Interpersonal, Intrapersonal... etc.) necesarias para abordarlos con éxito.

> "Una experiencia que deje sensaciones memorables no es sólo aplicable a entornos B2C, sino también a entornos B2B y a Cliente Interno."

Se han dado escenarios de "gran renuncia", al menos en algunos países. ¿Cree Ud., que una gestión del talento eficiente puede hacer que las personas se replanteen volver a su actividad laboral como antes?
La "gran renuncia" es un efecto de haberse roto una serie de inercias. Se han hecho muchas valoraciones, a favor y en contra, sobre este fenómeno. Desde un punto de vista pragmático, prefiero dirigir mi atención hacia lo que puedo hacer al respecto, desde mi interés en atraer y vincular talento. No digo que sea fácil, en absoluto, pero es evidente que, si la gente se está replanteando cuestiones fundamentales sobre su futuro profesional, surgirá una oportunidad de atraer talento. Talento procedente de organizaciones que no sean tan especiales como la nuestra. Talento atraído por experiencias llenas de sentido. El trabajo del Facility Manager puede ser una herramienta clave a la hora de darle razones a la gente, *para querer venir a mi casa...y para que se queden en ella.*

Estamos en un punto que distintas generaciones de profesionales coinciden en las empresas y colaboran ¿Cómo se puede trabajar ese talento y hacerlo multiplicador en favor de la empresa u organización y, en definitiva, de la sociedad?
Quienes llevamos años investigando en la Economía de la Experiencia tenemos muy claro que las distintas generaciones, formaciones, culturas, capacidades, dentro de un equipo que tiene que poner en escena la experiencia son un factor, si se sabe gestionar, exponencialmente enriquecedor de la misma.

Una experiencia (B2B, por ejemplo) no es un *servicio mejorado;* es creación de valor de naturaleza diferente (y a mi juicio superior). La aportación que esta *riqueza de unicidades* (cada individuo es –afortunadamente- diferente) puede ser un tesoro a la hora de crear experiencias llenas de sentido. Ahora bien, esa autenticidad de la experiencia tiene que estar amparada por una consistencia de

la misma, independientemente de la persona con la que el cliente (interno o externo) trate.

¿Cómo se consigue esa consistencia en la autenticidad de la experiencia que Ud. señala?
La consistencia no viene (como en la Economía Industrial o en la Economía de los Servicios) por estandarizar a las personas (como si fueran robots), ya que esto genera interacciones de "*plástico*" (fake, poco creíbles, artificiales). La consistencia viene por el resultado que se consigue en la experiencia (cliente interno o externo) de quien la recibe. Por eso hacemos tanto hincapié en la necesidad de crear, afinar y extender un *estilo de la casa* que sea palpable e inequívocamente identificativo de la organización a la que pertenecen y ahí reitero el valor del Facility Management.

¿Pero implantar ese estilo de la casa puede ser muy difícil?
¿Difícil? No tanto. Hay ejemplos de organizaciones que lo tienen y es algo muy potente. Es una forma de desarrollar talento y a la vez de aprovecharlo de manera que individuo es ella misma/él mismo y a la vez claro ejemplo de un estilo de la casa inconfundible. Debemos mediante la gestión del talento, mantener la autenticidad tanto de la persona, como de la organización, aprovechando esa riqueza de culturas, capacidades, edades, formaciones e incluso generaciones muy distintas para crear experiencias llenas de sentido.

Un informe elaborado por Randstad y CEOE apuntaba que un 72%, de las empresas perciben la existencia de problemas de escasez de talento, tanto en el mercado en general como dentro de su propia organización? ¿Cómo se soluciona este tema, especialmente el interno?
Sin ánimo de contradecir esta afirmación de CEOE y Randstad (que entiendo

"La consistencia no viene por estandarizar a las personas (como si fueran robots), ya que esto genera interacciones de "plástico" (fake, poco creíbles, artificiales). La consistencia viene por el resultado que se consigue en la experiencia (cliente interno o externo) de quien la recibe".

"Ante situaciones que no dependen de mi circulo de influencia mi pregunta ha sido siempre ¿qué puedo hacer de forma diferente? ¿qué parte de esto está en mi mano? ¿cómo puedo asumir la situación... ¡para cambiarla! al menos en "mi casa"?"

perfectamente), yo he ido siempre por otro lado en mi forma de pensar. Me ha tocado dirigir una empresa en California durante 5 años y otra en el sur de Europa y ahora llevo más de 25 años investigando y dando clase en escuelas de negocios en unos cuantos países. Ante situaciones que no dependen de mi *circulo de influencia* mi pregunta ha sido siempre ¿qué puedo hacer de forma diferente? ¿qué parte de esto está en mi mano? ¿cómo puedo asumir la situación... ¡para cambiarla! al menos en "*mi casa*"?

Desde esa óptica, creo que hay más talento del que pensamos. Siempre he querido pensar que hay clientes y empleados que se nos van... *porque no les damos buenas razones para que se queden.* Pues bien, desde esa lógica ¿podemos dar razones para que ese talento para que venga? ¿podemos dar razones al talento de la casa para que se entregue o para despertar/afinar/potenciar/desarrollar talento oculto que hay *en casa*? Yo creo que sí. Estoy convencido de ello.

En la actualidad está Ud. participando en un programa de formación con profesionales del Facility Management ¿Qué valoración hace al respecto?
Me sorprende mucho la buena acogida del programa. Son personas muy preparadas técnicamente, que agradecen mucho la ayuda que el programa les aporta en su día a día. Se implican, participan con mucho interés y a pesar de ser profesionales muy ocupados, es impresionante la dedicación y el espíritu de trabajo con que aprovechan cada sesión.

Estamos notando que temas como la experiencia cliente, la gestión de personas, el uso de inteligencias múltiples para abordar retos con ambos, la gestión de relaciones y acuerdos, por ejemplo, son materias de especial interés para los profesionales del Facility Management. Habilidades que vienen a complementar su ya sólida preparación técnica y les impulsan en el día a día. La verdad es que soy muy afortunado de haber encontrado unos participantes así. Tengo que reconocer que "juego con ventaja" porque ya hace bastantes años que estamos (mi equipo y yo) familiarizados con la labor de los Facility Managers y esto nos ayuda a entenderles mejor.

Entrevista

ALEJANDRO MINDRICEL

DATA CENTER AND FACILITY MANAGEMENT ACCOUNT MANAGER EN SERVEO
Y PARTICIPANTE EN EL IFMA EMEA YOUNG PROFESSIONAL GROUP

"Nuestra misión era explicar a los recién graduados que el FM es esencial para el funcionamiento de las sociedades"

¿Qué es el IFMA EMEA Young Professional Group y qué le llevó a inscribirse a este programa?
Es una iniciativa para profesionales del FM menores de 35 años que nos permite conocer las últimas tendencias del sector y atraer talento joven. Los países que lideraron la iniciativa fueron Italia, Suecia, España y Países Bajos, con el objetivo de crear conciencia sobre la situación actual del *Facility Management* para liderar su trayectoria en el futuro.

¿Cómo funcionaba y cuál era su estructura?
La compañera de Italia era nuestra coordinadora y estaba en contacto directo con IFMA EMEA. Cada 15 días nos reuníamos para debatir sobre la forma de acercarnos a los jóvenes y los temas de interés que queríamos que conocieran: tecnologías implantadas, estrategias, casos de éxito, etc. Entendimos que una de las mejores estrategias para llegar a ellos eran las redes sociales, por ello, creamos nuestra propia cuenta de LinkedIn: IFMA EMEA Young Professionals, donde cada semana publicábamos contenido sobre el FM que profesionales de todo el mundo difundirían por sus redes.

¿Qué tipo de conocimientos compartían? ¿Quiénes eran los tutores?
Principalmente eran casos de éxito. Todo el mundo quiere trabajar en unas oficinas bonitas, con buenas instalaciones y ciertas comodidades y eso solo es posible gracias al trabajo diario de los *facility managers*. Entendíamos que era importante transmitir la dedicación que hay detrás de todo esto. Nuestro tutor era la asociación, el capítulo, de IFMA de cada país, la cual nos ayudaba a dar visibilidad a nuestras publicaciones en LinkedIn y a dar visibilidad al resto de las iniciativas en los encuentros en los que participábamos con nuestros socios.

"IFMA EMEA Young Professional Group es una iniciativa para profesionales del FM menores de 35 años que nos permite conocer las últimas tendencias del sector y atraer talento joven".

¿Qué capacidades *soft* y *hard* desarrollaron?
Teníamos que ser capaces de explicar el mundo del FM a los jóvenes recién graduados; hacerles ver que el *Facility Management* necesita dedicación diaria y que es esencial para el funcionamiento de las sociedades: durante la pandemia el *Facility Management* fue clave para intentar volver a la normalidad o, mejor dicho, para "reinventarse". Conceptos como la digitalización, análisis de data o *partnerships* son importantes para llevar a cabo un FM eficaz y adaptado a las necesidades de los clientes.

¿Qué conceptos destacaría del bagaje aprendido?
Es un sector en continua evolución. Nuestro enfoque era llevar la industria hacia adelante, enfocándonos en las necesidades empresariales, nuevas formas de trabajo y experiencias laborales y comerciales que involucraran colaboración. Conceptos como sostenibilidad y tecnología tendrán cada vez más peso en el futuro cercano.

¿Le ha servido como complemento a su formación para ejercer el FM?
¡Por supuesto! Además de conocer profesionales de otros países que comparten la misma dedicación por el sector, también pude aprender nuevos enfoques del *Facility Mangement*. Eso siempre es enriquecedor, no solo a nivel profesional, sino también a nivel personal.

¿Lo recomienda a jóvenes que, como Ud., quieren continuar creciendo en el FM?
Es una iniciativa que implica dedicación, pero que merece mucho la pena, ya que, al estar rodeado de profesionales de gran calibre, el FM se convierte en algo fascinante que queremos conocer más en profundidad. Nuestra misión principal era hacer llegar este mensaje a los jóvenes graduados y hacerles partícipes del *Facility Management*.

Opinión

LORENA ESPADA

Las soft skills en la gestión del talento: Clave para el desarrollo de los Facility Managers

Soft skills es un anglicismo que, literalmente, significa "habilidades blandas". Sin embargo, a pesar de su nombre, no son en absoluto habilidades menores o de una importancia secundaria. Todo lo contrario, porque las soft skills, por definición, son difíciles de adquirir. Por eso son tan deseadas. Especialmente porque se refieren al conocimiento adquirido, en parte intuitivamente, en base a la experiencia laboral.

Las soft skills son competencias que no se enseñan, simplemente se tienen o se consiguen desarrollar con la experiencia. Además, son difíciles de cuantificar. Normalmente se relacionan con las habilidades sociales y con la capacidad de resolución de problemas. En este punto es cuando se entiende mejor por qué son tan valoradas por las empresas: no son fáciles de tener de manera natural o sin experiencia.

Hace tiempo que las soft skills han ido adquiriendo más y más relevancia, pero es sobre todo a raíz de la pandemia de Covid-19, en la que fueron esenciales para concretar la adaptabilidad que, en aquel imprevisto escenario, ayudó a las empresas a sortear la crisis. Y es que hoy en día las habilidades han cobrado una renovada fuerza. Antes de la pandemia las soft skills ya eran deseadas, hoy ya son casi imprescindibles en cualquier equipo.

Ya lo comentaba Raquel Valero en la entrevista realizada en esta misma revista en el mes de septiembre, "*El Facility Manager del futuro debe contar con una matrícula de honor en soft skills*", donde destacaba además 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 no puedo estar más de acuerdo.

En el mundo del Facility Management, las soft skills desempeñan un papel crucial en la gestión de talento y el éxito de la empresa. Estas habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva, la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, son esenciales para la formación de equipos flexibles y cohesionados, centrados en la mejora de la experiencia del usuario o empleado, y el desarrollo del liderazgo efectivo. Los profesionales de Facility Management tienen la responsabilidad de identificar, evaluar y desarrollar estas habilidades no solo en sí mismos, sino en todos y cada uno de los miembros de sus equipos que son Facility Managers, para así asegurar el éxito de los equipos que prestan cualquiera de los servicios que se gestionen desde nuestro departamento.

> **"Las soft skills son competencias que no se enseñan, simplemente se tienen o se consiguen desarrollar con la experiencia".**

¿Pero cuáles son esas "habilidades blandas" que debe desarrollar un profesional del Facility Management? Pues en mi opinión son principalmente 5:

1. **La Comunicación efectiva:** un FM debe tener la capacidad de expresarse claramente, escuchar atentamente y comprender las necesidades y expectativas de los usuarios a los que presta servicio.

2. **La Inteligencia emocional:** como Facility Managers debemos desarrollar la habilidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y de otros, especialmente en situaciones de stress.

3. **El Trabajo en equipo:** que tiendo a definir como la capacidad de colaborar y trabajar en equilibrio con otros para alcanzar metas comunes. Esto fomentará un ambiente de participación activa no solo de los miembros de nuestro equipo sino de los usuarios a los que prestamos servicio.

4. **Una amplia capacidad de Resolución de Conflictos:** como Facility Managers debemos tener la habilidad de manejar cualquier discrepancia y llegar a soluciones mutuamente beneficiosas, lo que contribuirá a un ambiente laboral más positivo y a unos índices de satisfacción altos, si hablamos de experiencia del usuario.

5. **Por último, pero no por ello menos importante, el Liderazgo y la motivación:** un buen Facility Manager debe tener la capacidad de inspirar y guiar a otros hacia el logro de metas y objetivos, siendo un elemento clave para el crecimiento profesional propio y de los equipos que gestiona.

Como Facility Managers, pero sobre todo como líderes, debemos fomentar el desarrollo de los soft skills en nuestros equipos, y una buena manera de conseguirlo es haciéndoles partícipes de tareas complementarias como, por ejemplo, la realización de presentaciones para que puedan desarrollar la comunicativa efectiva, o mediante el feedback positivo para fomentar el desarrollo de su empatía e inteligencia emocional.

Resulta fundamental hoy en día que gestionemos el talento basándonos en el desarrollo de los soft skills, asique pongámonos a ello y sigamos fomentando y haciendo crecer a los profesionales del FM y con ello nuestra disciplina y nuestra profesión!

Lorena Espada
Directora, IFMA Global Board

Testimonios

¿Cuál es tu valoración tras participar en un programa de proyección del talento?

SUSANA RISCO PEDRAZ

INGENIERA DE PROYECTO JUNIOR EN SERVEO

Mi experiencia en el programa Industry Graduate de Serveo ha sido excepcional, brindándome una visión integral de las diversas ramas de la industria en las que la empresa presta sus servicios. La estructura del programa, que abarca cuatro contratos en áreas tan diversas como logística y maniobras en una fábrica de trenes, mantenimiento industrial en el sector aeronáutico, mantenimiento de data centers, y proyectos de automatización y robótica desarrollados desde un departamento interno, ha superado mis expectativas.

La inmersión en estas distintas facetas no solo ha ampliado mis conocimientos técnicos, sino que también ha fortalecido mis habilidades de gestión. El trabajo en la logística y maniobras en la fábrica de trenes me proporcionó una comprensión profunda de los procesos de producción y gestión de la cadena de suministro. Asimismo, la experiencia en mantenimiento en el sector aeronáutico me permitió adquirir habilidades especializadas y una apreciación crítica de la importancia de la precisión y la eficiencia en entornos de alto rendimiento.

El desafío adicional de trabajar en el mantenimiento de data centers añadió una capa valiosa a mi desarrollo profesional. La gestión de la infraestructura crítica y la atención a los detalles se volvieron fundamentales, y me ha dejado con una apreciación más profunda de la importancia de la fiabilidad y la seguridad en el ámbito de IT.

Finalmente, la participación en proyectos de automatización y robótica internos de Serveo ha sido un punto muy importante. La oportunidad de contribuir directamente a la innovación interna me ha permitido aplicar mis conocimientos previos y explorar soluciones innovadoras. Además, trabajar en este departamento interno ha fomentado un ambiente colaborativo en el que se fomenta la mejora continua.

En resumen, el programa Graduates de Serveo no solo ha sido un impulso para mi crecimiento profesional, sino que también ha consolidado mi aprecio por la diversidad y la complejidad de la industria y del Facility Management. La empresa ha demostrado un compromiso con el desarrollo de las nuevas incorporaciones de recién graduados, proporcionando oportunidades significativas y una visión completa de su presencia en diversas esferas de la industria.

"Mi experiencia en el programa Industry Graduate de Serveo ha sido excepcional".

LUIS ALARCÓN DE LA LASTRA VICENTE

PMO AND EXECUTIVE ASSISTANT EN ISS

Nací en Córdoba hace 28 años donde viví hasta irme a San Sebastián para convertirme en Ingeniero Industrial por la Universidad de Navarra. Tras realizar el Máster habilitante de Ingeniería Industrial, me fui a Palo Alto, California, a trabajar en mi Proyecto de Fin de Máster en el SLAC, el mayor acelerador de partículas en Stanford University. En este punto, dudaba qué quería hacer con mi carrera profesional. Tenía 3 caminos, aunque yo lo tenía claro:

1. **Ingeniería:** muy específico
2. **Investigación:** muy monótono
3. **Empresa:** un mundo por descubrir, puertas abiertas y distintos retos asegurados

Lo mío era la empresa. Ahora tocaba encontrar el "perfect match". Factores que me motivaban:

a. Tener una cultura enfocada en las personas. Me gusta trabajar en equipo

b. Tener un trabajo que, bien hecho, tuviese impacto en cuantos más mejor

c. Trabajar en una empresa global: tener abierta la puerta a más experiencias internacionales

d. Tener la opción de conocer y aprender. Conocer cuanto más mejor antes de asentarme en un trabajo que no sé si me hará vibrar

e. Tener un plan de carrera en el que me sintiese valorado y con perspectiva de retos en el futuro

Hablando con mi profesor de Dirección de personas, Álvaro Lleó, me habló de nuevo sobre ISS. Él siempre la ponía como modelo de compañía durante el máster. Apliqué entonces al Global Management Trainee Program.

Ha sido un acelerador de mi carrera. Empecé con rotaciones en distintos departamentos en España y Noruega. Al terminar, trabajé 6 meses en el departamento comercial. Durante dos años y medio, ocupé el puesto de Transformación, liderando un equipo de 7 personas y reportando al director de la división con más facturación de ISS España.

Actualmente trabajo como PMO & Executive Assistant de la directora de HR y Transformación de la empresa a nivel Global. Estoy basado en nuestros HQ en Copenhague y tengo la oportunidad de participar de la estrategia de una empresa internacional desde la raíz.

Para terminar, reconozco que me he sentido siempre apoyado por el camino por líderes que han buscado mi desarrollo por encima de todo. Soy consciente de que el Trainee Program lo ha hecho más fácil y no puedo estar más orgulloso del día que decidí enviar mi cv.

"El Trainee Program lo ha hecho más fácil, ha sido un acelerador de mi carrera".

Avanzando hacia el trabajo híbrido

El trabajo híbrido y la gestión inteligente de espacios evolucionan, un reto mas para el Facility Manager

En un mundo post-Covid, el trabajo híbrido ha seguido siendo la práctica laboral estándar para la mayoría de las empresas en Europa. Según estudios recientes de la Oficina de Estadísticas del Reino Unido, a un 84% de los trabajadores les gustaría trabajar tanto desde casa como en la oficina. El estudio también revela la necesidad de que los empleadores se adapten a este cambio en los patrones de trabajo, lo que se está estableciendo también como una herramienta de retención y atracción de talento.

Aumento del "Hot desking"

A medida que los espacios de trabajo cambian y el mundo corporativo se adapta a esta forma de trabajar más dinámica y flexible, esto implica un aumento en el "hot desking" y una disminución de la tradicional política de "una persona, un escritorio". En un informe sobre lo esencial del "hot desking", la consultora inmobiliaria Knight Frank menciona que los empleados ya no "poseen un espacio" en la oficina y que por lo tanto necesitan un lugar donde puedan guardar sus pertenencias personales y de trabajo para sentirse involucrados y mantener el sentimiento de pertenencia.

Aquí es donde entran en juego los sistemas de gestión inteligentes; tanto de espacios, de salas de reunión y por supuesto de taquillas, haciendo que la gestión y empleo de éstas sea más fácil.

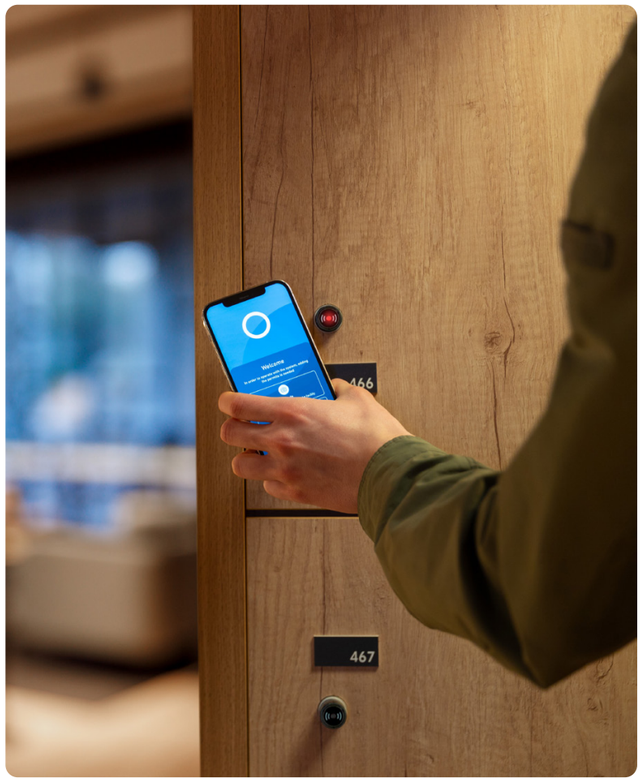
La solución perfecta se encuentra en Ojmar, el fabricante europeo líder en soluciones de cierre inteligentes para taquillas y mobiliario de oficina. Esta empresa centenaria con sede en Elgoibar; Guipuzcoa, ha lanzado recientemente la OTS® PULSE, la última incorporación a su conocida familia de cerraduras, diseñada específicamente para el mercado de las oficinas corporativas.

OTS® PULSE, la cerradura inteligente

La OTS® PULSE es la elección perfecta para las empresas que buscan una solución de cierre conectada, inalámbrica y con gestión en tiempo real. Lo cierto es que las taquillas desempeñan un papel integral en la experiencia del usuario, brindando flexibilidad y tranquilidad a los empleados al contar con espacios seguros para almacenar sus pertenencias.

Esta cerradura electrónica ofrece una vida útil de hasta 8 años antes de necesitar un reemplazo de pilas. Esto la convierte en una de las opciones más eficientes y duraderas disponibles en el mercado. Totalmente plug-and-play, conectada e inalámbrica, el sistema ayuda a que las oficinas y espacios de trabajo puedan ser flexibles con una mínima inversión.

Está diseñada para una instalación rápida y sencilla, sin cableados que acaban siendo complejos y costosos. Tampoco requiere de costosos servidores, solo es necesaria una sencilla conexión a Internet estándar gestionada a través de un PC, tablet o smartphone. Es fácil de operar sin necesidad de llaves o códigos, y mediante su APP cada usuario puede reservar, abrir y cerrar las taquillas directamente desde su propio teléfono vía Bluetooth. También se puede operar mediante el uso de tarjetas con tecnología RFID, opción muy habitual en empresas donde los empleados ya cuentan con una tarjeta para la gestión de accesos.



Datos e informes para la gestión del Facility Manager

Además, el sistema de gestión basado en la nube permite a los Facility Managers generar informes en tiempo real sobre el uso de las taquillas, análisis de ocupación, horas punta, etc. Para una gestión eficiente de las instalaciones. La cerradura OTS® PULSE se integra con tecnologías y plataformas existentes y está diseñada para funcionar sin interrupciones, incluso durante cortes de energía.

Para más información sobre soluciones de cierre tanto mecánicas como electrónicas, junto con orientación técnica, visite ojmar.com

Puntos de energía invisibles para entornos de trabajo modernos

En un mundo en el que los entornos de trabajo tienen que cambiar y adaptarse constantemente, las soluciones flexibles son cruciales. Los espacios deben ser flexibles y reconfigurables para adaptarse a distintos modos de trabajo y reunión. Muy a menudo, no existen conexiones eléctricas o son insuficientes. ¿Cómo pueden diseñarse infraestructuras que garanticen la electricidad y la conectividad en los espacios de trabajo? Es muy sencillo: mediante cajas de suelo inteligentes de OCS by BACHMANN.

Ya sea en oficinas colectivas, salas de conferencias o espacios de trabajo creativos, el acceso a la electricidad y la conectividad es esencial. La distribución eficiente de la energía es de vital importancia, ya que no solo optimiza el consumo energético, sino que también garantiza la seguridad y el confort en los edificios. Las infraestructuras de los edificios modernos deben sustentar una gran variedad de sistemas y aparatos eléctricos, como iluminación, calefacción, ventilación, aire acondicionado, tecnología de la información y la comunicación, sistemas de seguridad y muchos más. Esta diversidad requiere una distribución de la energía inteligente y versátil.

Planificación inteligente para lograr la máxima eficiencia

La planificación y ejecución de la distribución inteligente de la energía comienza con un análisis exhaustivo de las necesidades energéticas del edificio. Deben tenerse en cuenta factores como el tamaño del edificio, el tipo de equipos y sistemas utilizados, y las necesidades futuras. La eficiencia energética también es un aspecto importante, ya que una distribución eficiente de la energía puede reducir el consumo energético y los costes de funcionamiento.

Cajas de suelo como elemento clave de la distribución inteligente de la energía

Las cajas de suelo deben colocarse estratégicamente para satisfacer de forma óptima los requisitos de las salas. Para ello es necesario un análisis exhaustivo del uso de la sala y de sus necesidades energéticas. Por ejemplo, las salas de conferencias pueden necesitar enchufes adicionales para la tecnología de presentación, mientras que los espacios de oficinas requieren un suministro eléctrico flexible para los escritorios y los puestos de trabajo. El número y la posición de las cajas de suelo deben planificarse para satisfacer las necesidades actuales y futuras.

Innovaciones tecnológicas en la distribución inteligente de la energía

La tecnología desempeña un papel clave en el desarrollo de sistemas inteligentes de distribución de la energía. Las cajas de suelo modernas se integran de forma invisible en el entorno y permiten optimizar el suministro eléctrico. Eso incluye, por ejemplo:

1. **Uso inteligente de edificios:** las cajas de suelo pueden integrarse en sistemas inteligentes de gestión de edificios. Para los usuarios, eso significa poder suministrar electricidad inteligente a las salas.

2. **Eficiencia energética:** gracias a una buena infraestructura de los edificios, es posible controlar y optimizar su consumo de energía.

3. **Flexibilidad:** las cajas de suelo modernas ofrecen diversas conexiones y enchufes que pueden adaptarse a distintos equipos y tecnologías. Se garantiza así un alto grado de flexibilidad en el uso de las salas.

4. **Preparación para el futuro:** la planificación de las cajas de suelo también debe tener en cuenta las necesidades futuras, ya que la tecnología y el uso del espacio pueden cambiar con el tiempo. La integración de sistemas flexibles facilita la adaptación a las nuevas necesidades.

La distribución inteligente de la energía en los edificios es un aspecto crucial de la infraestructura de los edificios modernos. La planificación de las cajas de suelo desempeña aquí un papel fundamental, ya que garantiza un suministro eléctrico flexible y eficiente en las salas. Mediante la integración de tecnologías y teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras, los operadores y usuarios de los edificios pueden beneficiarse de una distribución de la energía optimizada. De este modo, no solo se reducen los costes de funcionamiento, sino que se mejora el confort y se incrementa la eficiencia energética de los edificios modernos.

Cuatro cajas de suelo para su solución

Nuestras cajas de suelo no solo son funcionales, sino que también contribuyen al diseño estético de su entorno de trabajo. Descubra el punto de energía invisible para los entornos de trabajo modernos: las cajas de suelo de OCS by BACHMANN.

- **SERVICEBOX:** adecuada para suelos de hormigón o para suelos técnicos.
- **RONDO:** Ideales para proyectos de renovación,
- **VELOX:** soluciones de alta calidad para edificios de oficinas modernos.
- **TETRA:** Perfectas para suelos técnicos.

BACH MANN
We power your life.

Confort acústico, el sosiego necesario en cualquier espacio

Las cabinas fonoabsorbentes de Actiu generan islas de privacidad para la concentración y la comunicación.

En Europa, uno de cada cinco personas debe levantar la voz en su espacio de trabajo para ser escuchada, al menos durante la mitad del tiempo. En los aeropuertos, el trajín y alboroto pueden ser abrumadores. Y en los centros educativos, en los que los más jóvenes pasan buena parte de su jornada, el guirigay durante las horas de estudio puede tener consecuencias negativas para su salud.

¿Qué tienen en común toda estas situaciones? El exceso ruido. Un día a día que se ve afectado por una contaminación acústica que entorpece el bienestar de las personas, tanto físico como emocional.

El ruido en el entorno de trabajo puede provocar estrés, elevar la presión sanguínea e incluso contribuir a los problemas de insomnio. También impide focalizar la atención e invita a la dispersión de la tarea que se tiene entre manos.

Y eso se refleja en todo tipo de espacios. Las nuevas formas de vivir, de trabajar, de viajar y de disfrutar han modificado los espacios que habitamos, de los que se espera que generen una experiencia única e integrada. Esos entornos híbridos reflejan las nuevas maneras en que las personas nos relacionamos.

Oficinas
Las cabinas acústicas generan 'puntos burbuja' que facilitan la concentración y privacidad, espacios que permiten distanciarse del ruido visual y acústico y trabajar de manera confortable para ser más eficientes en el día a día.

Aeropuertos
Qyos aporta entornos que mejoran la salud y el bienestar de visitantes y personal, generando un beneficio social y ambiental y colaborando en la transformación de los aeropuertos en lugares más confortables de trabajo y tránsito.

Healthcare
Las cabinas acústicas contribuyen a humanizar los espacios sanitarios, al crear un oasis de intimidad para la comunicación entre el médico y los familiares y para las conversaciones entre los acompañantes de los pacientes y las personas que están fuera del hospital.

Educación
Con Qyos, las instituciones educativas pueden mejorar el rendimiento de sus edificios y la experiencia de alumnos, docentes y personal de administración y servicios, optimizando el espacio existente y cuidando el confort acústico, sinónimo de creatividad y productividad.

Confort acústico y bienestar
Pero, si una cosa deben compartir todos esos entornos, es el bienestar. Y el confort acústico es esencial para ese bienestar tanto físico como emocional, con independencia del espacio y de la actividad que estemos desarrollando. Aislarse del trajín circundante es esencial para trabajar, para conversar, para leer y, por supuesto, para descansar.

De hecho, la certificación WELL - el estándar internacional que acredita el bienestar en el interior de los edificios - identifica el confort acústico como uno de los diez factores que puede influir, positiva o negativamente, en la salud de las personas.

Cabinas acústicas
Las soluciones que permiten mejorar el confort acústico de los espacios pasa por los paneles decorativos fornoabsorbentes y por las cabinas acústicas, que generan islas de privacidad en entornos abiertos y concurridos.

Actiu, fabricante de mobiliario especializado en soluciones para espacios corporativos y contract, posee una línea de paneles acústicos Agile que mejoran las condiciones ambientes, gracias a su tejido espumado interior de alta absorción acústica.

La última incorporación de la compañía de Castalla (Alicante) es Qyos, una nueva línea de cabinas acústicas modulares y sostenibles, diseñada y desarrollada por su equipo de I+D+i. Como la isla griega de Quíos, la cabina se presenta como un punto de calma y refugio en días intensos.

Qyos está disponible en cuatro tamaños que permiten acoger de una a cuatro personas. Aporta ergonomía y confort para el usuario y resuelve las necesidades concretas de privacidad que surgen en entornos compartidos.

Favorece el confort lumínico con Iluminación LED de bajo consumo y una amplia diversidad de accesorios, entre ellos, mesas bajas y altas, soft seating y taburetes y soluciones para colgar pantallas. Otras de sus características son la conectividad integrada, un sofisticado sistema de ventilación y renovación del aire y una excelente capacidad de aislamiento acústico del exterior al interior y viceversa, pues cuenta con espumas y materiales aislantes creados a partir de plástico reciclado PET y con vidrios fonoansorbentes.

ACTIU

Armonia Live, la nueva agencia de eventos de Grupo Armonia que apuesta por personas con discapacidad

La compañía internacional líder del mercado de facility apuesta por la creación de una nueva línea de negocio destinada a eventos para seguir dejando huella.

España se ha convertido en líder de la organización de eventos de empresa y atracción turística, por delante de Reino Unido, Alemania o Italia. Según datos oficiales, se estima que el 2023 terminará superando el centenar de ferias empresariales de carácter internacional.

Los eventos han evolucionado mucho en los últimos tiempos, y conceptos como la sostenibilidad, la presencialidad y la Inteligencia Artificial (IA) se han convertido en los "indispensables" de cualquier encuentro empresarial. Por ello, tras más de 40 años en el marcado de *Facility Solutions*, Grupo Armonia decide emprender un nuevo reto que se ajusta a la nueva era de los eventos: Armonia Live.

La nueva agencia de eventos Armonia Live nace con el mismo objetivo del grupo: seguir "dejando huella" en las personas. Y lo hace de la mano de Patricia Serrano, la nueva Directora de eventos de Armonia que, con un amplio recorrido en el sector, se une para dar forma a este nuevo proyecto que se adaptará a las tendencias de la industria.

Según datos de Ostelea, Asociación Internacional de Turismo y Ocio, el 50% de los eventos corporativos en España se están celebrando en Madrid y Barcelona, por lo que "*es el momento perfecto para hacernos un hueco en este sector y contribuir en su crecimiento. La pandemia la dejamos atrás, y aunque cuesta olvidarnos de ella, organizar encuentros de forma responsable siempre será la mejor opción. A pesar de que la IA nos dé todas las facilidades para conectarnos y obtener lo que queramos, no hay nada como vivir las experiencias de forma física, conocer a las personas de manera real y hacer partícipes y protagonistas a los asistentes de cualquier encuentro que se organice. El impacto es infinitamente mayor*", cuenta Patricia.

> **"A pesar de que la IA nos dé todas las facilidades para conectarnos y obtener lo que queramos, no hay nada como vivir las experiencias de forma física, conocer a las personas de manera real y hacer partícipes y protagonistas a los asistentes de cualquier encuentro que se organice. El impacto es infinitamente mayor".**

Hasta ahora, la compañía de origen francés centraba toda su atención en las personas, ofreciendo personal de recepción corporativa, seguridad y limpieza a las grandes empresas. Cuenta además con un Centro Especial de Empleo que se encarga de fomentar la integración laboral de personal con discapacidad. Sin embargo, "*la recuperación económica que está viviendo el sector de los eventos y el gran atractivo de España, unidos a la salud financiera y el proyecto de Armonia en España, hacen que sea el momento perfecto para embarcarnos en una nueva línea de negocio*", comenta Jorge Peláez de Castro, CEO de Armonia España.

Armonia Live también aprovecha el momento de recuperación turística que está viviendo nuestro país y, aunque su actividad principal es la organización de eventos, la agencia está ofreciendo un servicio de concierge a los asistentes que vengan del extranjero a un evento o por motivos personales. Este servicio de asistencia personal incluye: welcoming, servicio de transfer durante toda su estancia desde que llegan, atención de reservas a los restaurantes y lugares de ocio de Madrid, personal shopper o gestión de cualquier urgencia imprevista, entre otros. "*Nos adaptamos a la perfección a las exigencias de cualquier cliente independientemente de su procedencia ya que hemos trabajado durante años con distintas culturas. Además, la gente que viene a España por motivos de trabajo, viene emocionada por nuestra cultura, estilo de vida y el sol. Somos un país lleno luz: hay luz en la calle y en las personas, y eso hace que la gente quiera volver. ¡Tenemos que aprovecharlo!*", informa Patricia.

Según datos proporcionados por ICCA, la Asociación de Congresos y Convenciones

Internacionales, la industria de los eventos proporciona más de 87000 puestos de trabajo y está teniendo un impacto que ya supera los 12000 millones de euros este año. Con todo ello y a pesar de la gran competencia de agencias de eventos, "*Armonia Live viene para quedarse. Nos iremos adaptando a las nuevas tendencias e iremos creando el valor que nos diferencie de la competencia. La idea de agencia que tenemos es de una agencia de eventos con alma, que nace con el objetivo de ofrecer experiencias únicas que hagan que nos recuerden. Y aunque es un servicio de organización integral de eventos, el mayor valor se lo seguiremos dando a las personas que trabajen con nosotros, ya que son el motor de cualquier proyecto, y de su implicación, actitud e ilusión depende el buen resultado de cualquier evento. Además, queremos contar con personal de Centro Especial de Empleo (CEE) para labores como recepción, montaje, limpieza y otros servicios de apoyo*", concluye Patricia.

.ARMONIA
we are facility solutions

Un círculo inclusivo

La Rueda de la Inclusión de SIFU favorece la formación y la empleabilidad.

Formación, adecuación y apoyo son las claves esenciales para garantizar una inclusión laboral plena que conlleve una realización del trabajador y su perfecta adaptación al entorno laboral. Esto tiene un mayor sentido cuando se trata de personas con discapacidad.

Fundación SIFU, consciente de la necesidad no solo de empleabilidad del colectivo, sino de sus mejoras de condiciones de trabajo, ha puesto en marcha la denominada Rueda de la Inclusión.

Este proyecto supone la implicación del Área de Integración Sociolaboral y de su Plataforma de Formación, ya que su objetivo es doble: generar oportunidades laborales para el mayor número de personas con discapacidad y capacitar al trabajador en competencias generales o específicas relacionadas con los sectores productivos a los que se dirige. De esta manera, al mejorar los perfiles profesionales, los empleados pueden acceder con mayor facilidad a empleos cualificados y en mejores condiciones.

Formación, adecuación y apoyo son las claves esenciales para garantizar una inclusión laboral plena que conlleve una realización del trabajador y su perfecta adaptación al entorno laboral. Esto tiene un mayor sentido cuando se trata de personas con discapacidad.

Hablamos de un mercado laboral muy interesante. Recepcionistas, telefonistas con idiomas, programadores juniors y seniors o Project Managers informáticos con dominio del inglés... Son puestos que requieren unas habilidades más especializadas que la mayoría de los empleos disponibles en los centros especiales de empleo (CEE).

Las empresas con las que colabora SIFU requieren estos perfiles, y proyectos como la Rueda de la Inclusión facilitan su incorporación. Y una consideración crucial: el objetivo de este proyecto es que los trabajadores ingresen en la empresa convencional, y, para lograrlo, el programa apoya tanto al trabajador como a la propia empresa que lo va a incorporar.

Proceso

Esta es una iniciativa de acompañamiento específica para trabajadores que busca mejorar sus competencias laborales y transversales mediante formación específica y adaptada. Es decir, se aplica en personas que ya están trabajando en Grupo SIFU. Una vez iniciado el proceso, la Fundación emplea su plataforma de formación, la cual ofrece una amplia gama de módulos adaptados a las necesidades de las empresas y se imparten en un formato adaptado y accesible.

A la hora de realizar una inserción, se realiza un análisis previo de los puestos de trabajo, de los equipos y de la candidatura, buscando a la mejor persona para cada puesto y empresa, analizando sus competencias y marcando capacitación para aquellas que no la tengan en el momento de la contratación.

Una vez formado el trabajador, el siguiente paso es su integración en la empresa ordinaria, lo que requiere tiempo y habilidades. El personal del equipo de Integración Sociolaboral de la Fundación SIFU les ayuda a encontrar trabajo en empresas externas, como se mencionó anteriormente. El objetivo final, al igual que en cualquier otra contratación, es proporcionar empleados con la capacitación y las habilidades adecuadas para el puesto.

Para asegurar el éxito de la iniciativa, el proceso, que se lleva a cabo mientras estas personas trabajan en una empresa protegida, se adapta a los ritmos y necesidades del trabajador, el verdadero protagonista. El proceso es un círculo que se puede iniciar en cualquiera de los puntos, pero cuya finalidad es que puedan salir de él cuando ya estén trabajando en una empresa ordinaria.

Durante todo el proceso de adaptación al nuevo puesto, reciben el seguimiento y apoyo de su referente del Área de Integración de la Fundación SIFU. Pero si lo requieren, pueden volver a entrar en el círculo y buscar otro empleo en otra empresa o reinsertarse en el CEE.

A la hora de realizar una inserción, se realiza un análisis previo de los puestos de trabajo, de los equipos y de la candidatura, buscando a la mejor persona para cada puesto y empresa, analizando sus competencias y marcando capacitación para aquellas que no la tengan en el momento de la contratación.

Además, se colabora con empresas y equipos desarrollando formación en diversidad funcional para eliminar prejuicios e ideas erróneas sobre la discapacidad y para que los equipos que coinciden directamente con la persona contratada conozcan cómo trabajar. Es cohesionar equipos.

El año pasado, alrededor de medio millar de personas participaron en la Rueda de la Inclusión de la Fundación SIFU y la mitad de ellas participaron activamente en la transición de la empresa protegida a la ordinaria. Todo un éxito.

Miquel Ángel López
Director de Fundación SIFU

Transformación digital en la gestión de los servicios

Grupo IMAN ha experimentado una significativa transformación en su modelo de negocio durante el último año, orientándose hacia una oferta más digital mediante la creación del Global SOC (Centro Global de Servicios y Operaciones) y la implementación de la automatización de procesos y proyectos de robotización.

El **Global SOC** se ubica estratégicamente en la ciudad de Terrassa y cuenta con una infraestructura física y tecnológica de vanguardia. En términos físicos, el centro opera desde un edificio de oficinas de IMAN, donde un equipo compuesto por supervisores, técnicos/as y operadores gestiona servicios de manera remota con eficiencia y precisión. La infraestructura tecnológica incluye Centros de Procesamiento de Datos (CPDs) locales y en oficinas corporativas, así como en un Datacenter. Estos CPDs albergan servidores, aplicaciones esenciales e integración con aplicaciones en modalidad SaaS, cumpliendo con altos estándares de seguridad.

Las aplicaciones de automatización de procesos desempeñan un papel crucial, implementando soluciones de Robotic Process Automation (RPA) diseñadas por técnicos/as para mejorar la eficiencia en tareas específicas. En el ámbito de la robotización, proyectos innovadores incluyen tecnologías robóticas capaces de reconocer y responder a la voz, drones con cámaras térmicas para detección temprana de incendios, y robots físicos para vigilancia y limpieza. Este enfoque avanzado refuerza la capacidad del Global SOC para cumplir con estándares de seguridad y eficiencia.

IMAN Facility Services, especializado en vigilancia, mantenimiento, limpieza, seguridad y ciberseguridad, incorpora tecnologías para optimizar el trabajo y crear entornos laborales más seguros. La colaboración con el Centro Especial de Empleo de Grupo IMAN promueve la diversidad e inclusión laboral. La transformación digital no solo mejora la eficiencia, sino que también permite ofrecer servicios innovadores.

En cada proyecto, las personas desempeñan un papel crucial al diseñar servicios, planificar actividades y gestionar información. Grupo IMAN prioriza a las personas en su Plan Tecnológico, reconociendo su importancia como usuarios de tecnología y en la prestación de servicios. La selección de tecnologías se basa en criterios de diseño que priorizan seguridad, usabilidad e integración.

IMAN Facility Services, especializado en vigilancia, mantenimiento, limpieza, seguridad y ciberseguridad, incorpora tecnologías para optimizar el trabajo y crear entornos laborales más seguros.

El Global SOC se presenta como un centro equipado con tecnologías de seguridad, IoT, automatización de procesos y plataformas de gestión virtual. Ofrece información inmediata sobre instalaciones y evalúa el rendimiento de servicios. Para clientes, se introduce un servicio virtual basado en plataformas, permitiendo monitoreo en tiempo real, interacción y presentación de solicitudes. Empleados reciben atención de profesionales y robots de voz, con mecanismos de monitorización para su seguridad. La integración de una Central Receptora de Alarmas comunica incidencias a servicios de emergencia.

En este entorno digital en constante evolución, surge el concepto de servicio virtual y co-producción. Los clientes acceden a servicios basados en plataformas con aplicaciones que les permiten interactuar y monitorear en tiempo real. Los/as empleados/as obtienen mayor información y control sobre tareas asignadas, con atención tanto humana como robótica. El Global SOC, con su infraestructura robusta garantiza un servicio digital y eficiente las 24/7.

En el contexto actual, el valor del dato se destaca como un activo estratégico. Grupo IMAN abraza este nuevo paradigma, gestionando datos provenientes de sensores y entradas manuales. Este enfoque les permite adaptarse a demandas cambiantes y aprovechar el valor estratégico de la gestión eficiente de datos.

Grupo IMAN ha logrado una transformación digital integral en la gestión de servicios. Desde la creación del Global SOC hasta la implementación de tecnologías avanzadas en Facility Services, la empresa demuestra su compromiso con la excelencia, innovación y satisfacción del cliente. A medida que el entorno tecnológico evoluciona, Grupo IMAN se posiciona como líder en la adaptación a estas tendencias, garantizando servicios eficientes y seguros en el futuro digital.

Jordi Martínez
Director Técnico IMAN Seguridad

Tecnología para atraer y retener el mejor talento

El personal cualificado busca soluciones tecnológicas que les liberen de tareas tediosas, automaticen procesos y creen un puesto de trabajo inteligente.

¿Recuerdas tu primer día de trabajo en la empresa? Tu abordaje e inmersión en la cultura corporativa de la nueva organización marca un hito en la carrera profesional. De hecho, el *employee journey* empieza mucho antes, desde el preciso instante en que abrimos posiciones para reclutar talento y tu marca empleadora debe lucir. Un proceso donde los propios empleados son los mejores embajadores.

El empleado, en el centro

Dentro del trinomio clave para el éxito de la colaboración empresarial (espacios, tecnologías y personas), la segunda es un medio para que los otros dos factores adquieran coherencia, convirtiéndose en la columna vertebral de la colaboración, el compromiso de los empleados y la productividad. Dotar de activos necesarios para que los empleados generen valor añadido al negocio junto a una gestión eficiente de los espacios aumenta la productividad de las personas, mejora la experiencia en el puesto de trabajo e impulsa la marca empleadora. Y mientras el empleado se sienta cuidado por la empresa, será la mejor garantía de prescripción hacia nuestra marca. En empresas como Cuatrecasas, los departamentos de IT ya dedican taquillas inteligentes para la distribución de equipos personales a usuarios (smartphones, ordenadores y demás material IT) 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.

La importancia de monitorizar: gestión inteligente del dato

Detrás del uso de la tecnología y espacios se esconden datos valiosísimos para los Facility Managers. Rediseñar el puesto de trabajo para satisfacer las nuevas demandas de puestos de trabajo basándose en los datos reales de utilización del espacio Gracias a la sensórica y el Internet de las Cosas, conocemos qué necesidades y hábitos tienen los empleados, qué usos realizan de los espacios, obtenemos información para la toma de decisiones que mejoren el bienestar de las personas. Y en este momento en el que las nuevas formas de trabajar conllevan nuevas exigencias y expectativas, la oficina requiere de reimaginación constante para que al trabajador híbrido le merezca la pena desplazarse.

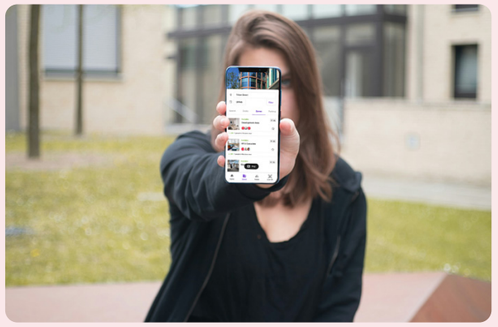
El poder de un integrador tecnológico de confianza

En un panorama digital cada vez más complejo, el valor reside en la integración para generar experiencias perfectas y unificadas, además de en la extracción de datos que ayuden a la toma de decisiones. Un abanico demasiado grande de soluciones puede retrasar nuestra elección, o peor aún, errar en ésta. Por eso debemos confiar en un socio tecnológico que conozca las últimas soluciones digitales y nos asesore para elegir la herramienta que más se ajuste a nuestras necesidades. En Ricoh llevamos 88 años liderando el cambio en el trabajo, innovando y diseñando soluciones para mejorar los entornos de trabajo con tecnología y servicios innovadores, facilitando el trabajo inteligente a las personas.

¿Cómo atraer al talento emergente?

Si hay que ir, se va. Pero ir pa ná es tontería... Parafraseando a Cruz y Raya, los nuevos talentos requieren de nuevos entornos donde desarrollar su trabajo, y atraerlos a la oficina cada vez supone un reto mayor. ¿Cómo adaptar los puestos de trabajo a esta nueva realidad?

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.



Tecnología para multiplicar la productividad y el engament: uno de cada tres empleados busca una mejor experiencia, incluyendo flexibilidad

Según Gallup, en 2022 aquellos empleados que trabajaron desde la oficina 3 días por semana son los que más *engagement* muestran en las encuestas (hasta 10 puntos de diferencia respecto a otras fórmulas). Pero para atraer al trabajador digital a la oficina debes sugestionarlo con ventajas que no tenga en ningún otro lado: socialización, tecnología de colaboración, herramientas que fomenten su creatividad, comodidades... Gracias a las nuevas formas de trabajar, el 98% de las compañías mejoran la productividad, la atracción y la retención de talento.

RICOH
imagine. change.

Aquaservice, un partner estratégico clave para la sostenibilidad de las operaciones de Facility Management

En el contexto empresarial actual, la sostenibilidad ha emergido como una fuerza motriz crucial para el éxito a largo plazo. Empresas de todos los sectores van siendo cada vez más conscientes de la necesidad de integrar prácticas sostenibles en sus operaciones, no solo como un deber moral hacia el medio ambiente y la sociedad, sino también como una estrategia vital para construir una reputación sólida y asegurar la continuidad del negocio en un mercado cada vez más consciente. En este escenario, la elección de colaboradores y socios estratégicos adquiere una nueva dimensión. Las empresas buscan activamente aliados que compartan su visión de la sostenibilidad y ofrezcan soluciones que les permitan cumplir con sus objetivos ESG (Environmental Social Governance).

En este sentido, los Facility Managers (FM) deben considerar entre sus múltiples actuaciones la reducción de la huella ambiental, el alcance del "residuo cero" y, en definitiva, la mejora de las medidas ESG en todas sus operaciones. La forma en que se consume agua se convierte en un activo clave a tener en cuenta dentro de las funciones de estos profesionales, por ello la elección del partner adecuado puede ser un factor determinante en la consecución de los objetivos antes mencionados.

Es por esto por lo que, en su compromiso constante por forjar un futuro sostenible, Aquaservice, empresa nativa en economía circular y líder en el sector de agua embotellada con dispensador en España, se erige como un socio estratégico clave para las empresas en el ámbito del Facility Management. Más allá de proporcionar soluciones de agua de alta calidad, Aquaservice se destaca como una compañía con certificaciones

de neutralidad en carbono, residuo cero, y con verificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU 2030, los 8 en los que positivamente impactan, consolidándose como un aliado esencial en la reducción de emisiones de alcance 2 y 3, entre otros aspectos.

La distinción de Aquaservice como la primera empresa del sector del agua embotellada en obtener el certificado de Carbono Neutro por parte de AENOR subraya su liderazgo y apuesta por la sostenibilidad. Este reconocimiento va más allá de un simple logro; representa un compromiso profundo con la reducción y compensación de emisiones de CO_2, marcando el inicio de un camino continuo hacia prácticas empresariales más responsables con el medio ambiente. En sintonía con esta visión, Aquaservice obtuvo también el certificado de Residuo Cero; una verificación que no solo resalta la eficiencia en la gestión de residuos, sino que también refuerza el compromiso de la empresa con la economía circular y la reutilización de recursos.

Sin duda, ambos certificados posicionan a Aquaservice como socio estratégico de sostenibilidad para las empresas, especialmente en el ámbito del Facility Management. Al elegir a Aquaservice, las empresas de FM no solo garantizan un suministro confiable de agua, sino que también se asocian con un líder que comparte su visión de un futuro empresarial sostenible.

En el horizonte, Aquaservice presenta un plan estratégico orientado a la continua reducción de emisiones y al fortalecimiento de sus iniciativas de sostenibilidad. Este compromiso a largo plazo reafirma la posición de la compañía como un referente en la integración de prácticas sostenibles en el tejido empresarial, construyendo un camino hacia un futuro donde la sostenibilidad y el éxito empresarial van de la mano.

aquaservice

El tren de ventilación FAN ARRAY de Future Motors clave para la eficiencia energética, reducción de costes y emisiones de CO2

El tren de ventilación FAN ARRAY equipado con los motores eléctricos inteligentes de Future Motors
es una gran propuesta para sustituir motores por encima de 15kW por una combinación de moto-ventiladores en configuración Plug Fan porque permite optimizar aún más la energía, y reducir el consumo controlando el caudal de aire necesario.

Se trata de una solución a medida con ventajas tangibles:

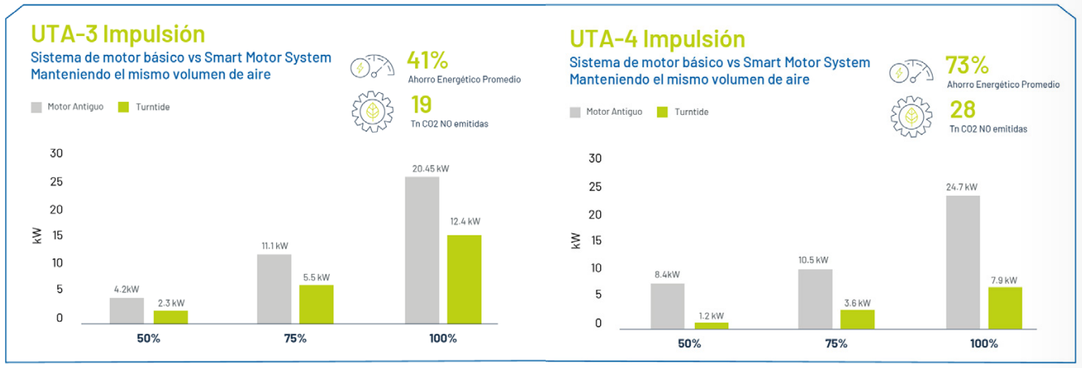
1. Se incrementa la "resiliencia"
2. Se elimina un único punto de fallo
3. Se reduce el mantenimiento
4. Se mejora la eficiencia a través del control de la velocidad

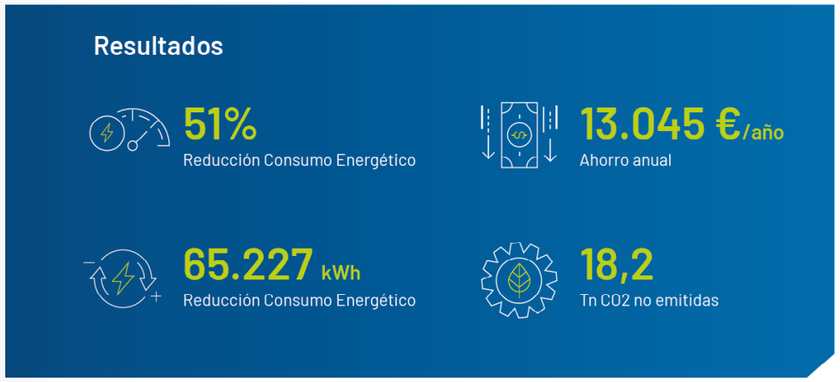
Además, se trata de una alternativa más respetuosa con el medio ambiente, dado que son motores que no emplean imanes permanentes ni metales de tierras raras.

La solución FAN ARRAY de Future Motors consigue ahorros energéticos de hasta un 73% en ciertas UTA´s para un referente mundial en la industria de la automoción y aeroespacial.

Para este gran proyecto, Future Motors ha utilizado su solución FAN ARRAY, tren de ventilación con motores de Turntide Technologies y equipado con la última tecnología de ventilación que ha permitido reemplazar los motores de las unidades de tratamiento de aire reduciendo drásticamente el consumo de energía y mejorando significativamente el flujo de aire.

Al operar a velocidades más bajas alcanzando el mismo volumen de aire, logramos una eficiencia energética sin precedentes. Además, con el monitoreo individual de cada motor a través del Supervisor, se ha conseguido mejorar enormemente el análisis de datos.



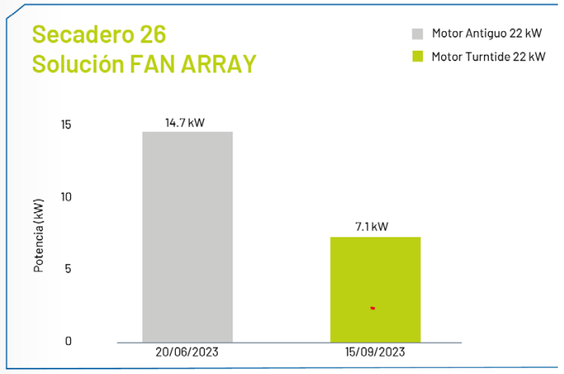


Cálculo de la amortización basado en datos reales según el **ahorro de energía:** Inferior a 1.7 años

Un Proyecto Exitoso: Ahorros Energéticos del 51%, Reducción de costes de más de 13.000 € anuales, y Amortización en Menos de Dos Años

Future Motors ha implementado su solución FAN ARRAY en una empresa líder en la elaboración de productos cárnicos, referente en España y a nivel internacional. Demostrando las posibilidades reales de mejorar el consumo energético y reducir de manera sobresaliente las emisiones contaminantes actuando sobre los sistemas de climatización.

El proyecto ha permitido a Future Motors lograr un cambio significativo, reemplazando los motores convencionales y logrando una reducción del 51% en el consumo energético y una mejora notable en los costes operativos.



Ambos casos de éxito destacan el compromiso continuo de Future Motors con la innovación, la sostenibilidad y la excelencia en eficiencia energética, sentando las bases para futuras soluciones disruptivas en el campo de la climatización de numerosos sectores.

FUTURE MOTORS
POWERED BY
TURNTIDE

Patrocinadores IFMA España

Patrocinadores Oro

Patrocinadores Plata

Patrocinadores Bronce

Empresas colaboradoras

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