



“LAS OFICINAS VAN MÁS ALLÁ DE LO FÍSICO Y YA SON ECOSISTEMAS MULTIGENERACIONALES Y SOSTENIBLES”

IFMA España, capítulo español de la International Facility Management Association, lanzó a finales de 2023 la primera edición del Playbook de la Oficina Sostenible, un libro blanco que define cómo debe ser una oficina sostenible desarrollando de manera integral los criterios ambientales, sociales y de gobernanza. Las codirectoras de este proyecto, que cuenta con la opinión de reputados expertos, así como ejemplos, son Susana Quintás, directora de la Comisión de Sostenibilidad de IFMA España, y Joaquina Garrido, vocal de la Junta Directiva de IFMA España y sponsor de la Comisión de Workplace y Personas de IFMA España. Nos explican qué es una oficina sostenible atendiendo a criterios ESG, que es mucho más que una oficina *verde*.

¿Cómo se está consolidando el papel de las oficinas físicas en el nuevo entorno de trabajo híbrido?

Susana Quintás: Lo más importante es encontrar un equilibrio entre la colaboración presencial y la flexibilidad remota. Es necesario crear espacios que sirvan como centros de socialización para los empleados. El teletrabajo aumenta la productividad, pero puede poner la creatividad en modo avión, por eso avanzamos hacia un mundo de espacios fluidos donde se fusiona lo físico y lo digital.

La oficina es más relevante que nunca, pero no hablamos de cualquier oficina. Nos referimos a un lugar transformador, un espacio de encuentro, un lugar al que ir, para la socialización, la interacción, el aprendizaje, la atracción y retención del talento.

Vamos pues hacia un nuevo modelo de oficina. ¿Cómo es ese espacio?

Joaquina Garrido: Es un espacio donde las compañías buscan generar impacto y marca, reflejar los valores de la empresa y producir un efecto wow en empleados y clientes. La oficina física en el nuevo entorno de trabajo es una oficina sostenible.

En IFMA España la visualizamos como un espacio digital y tecnológicamente habilitado, que impulsa un entorno productivo y multigeneracional, favoreciendo la colaboración y el cruce de caminos entre distintas áreas y generaciones. Un espacio donde la tríada del medio ambiente, las personas y los resultados económicos se unen armónicamente, conectados por la tecnología.

¿De qué manera se están transformando los servicios de *facility management* en este nuevo contexto?

S.Q: El FM ha dejado de considerarse un departamento de apoyo y centro de costes, para ser visto como una parte estratégica en la cultura empresarial y alineada con los objetivos empresariales. En este sentido, los *facility managers* más innovadores marcan la pauta a los demás con equipos multidisciplinarios y diversos para fomentar la creatividad y la innovación.

¿Cuáles son las funciones que deben asumir los profesionales del FM?

J.G: Deben estar centrados en la experiencia y el bienestar de los usuarios, utilizando datos y análisis para la toma de decisiones. Deben tener la capacidad para gestionar espacios flexibles y adaptables a las necesidades de las compañías y saber dar respuesta a los modelos de trabajo híbrido. Deben estar comprometidos con la sostenibilidad y la eficiencia energética y entender que la tecnología es la manera para gestionar su área adecuadamente.

Los profesionales del *facility management* deben ser proactivos, muy orientados a la innovación y capaces de adaptarse a un entorno en constante cambio y buscar el equilibrio entre eficiencia operativa, sostenibilidad y experiencia/bienestar del usuario.

¿Qué peso está teniendo la sostenibilidad en estos nuevos servicios?

S.Q: Si queremos descarbonizar el planeta, debemos tener en cuenta que los edificios consumen el 40% del total de la energía y son



SUSANA QUINTÁS

directora de la Comisión de Sostenibilidad de IFMA España

responsables del 36% de las emisiones. Es más, dos terceras partes del consumo se produce en el día a día de la gestión de los edificios.

La gestión sostenible de los edificios minimiza el impacto negativo en el medio ambiente, se maximiza el bienestar de los empleados y se contribuye directamente a la cuenta de resultados de la empresa y el valor de la cartera inmobiliaria. Por tanto, la sostenibilidad se convierte en un intangible con impacto en la reputación de las compañías y su competitividad.

¿Cuáles son los servicios más demandados por los usuarios para hacer más atractivo acudir a la oficina?

J.G: Para que la oficina se convierta en un espacio irresistible para los usuarios, debe contar con una serie de características y servicios que la distingan. Entre los más apreciados se encuentran ambientes de alta calidad, abundante luz natural y una conectividad ininterrumpida. Además, es esencial disponer de zonas específicamente diseñadas para fomentar la colaboración, el aprendizaje y la relajación. La oficina moderna va más allá de ser un lugar de trabajo; debe ser un espacio pensado y moldeado en torno a las necesidades y preferencias de quienes la ocupan. El objetivo es mejorar el confort y bienestar de los empleados, ya que esto tiene un impacto directo en la capacidad de la empresa para atraer y retener talento.

¿Qué ventajas económicas tiene una oficina sostenible?

S.Q: El *playbook* aboga por una sostenibilidad rentable, de manera que el impulso de los objetivos de desarrollo sostenible tiene impacto positivo en el ámbito financiero. La gestión en tiempo real en espacios de oficinas flexibles conduce a la disminución de los gastos de energía, identifica con claridad más allá de la intuición el espacio de verdad necesario y el uso del mismo con ahorros muy sustanciales en la línea de alquiler.



JOAQUINA GARRIDO

vocal de la Junta Directiva de IFMA España y sponsor de la Comisión de Workplace y Personas de IFMA España

La gestión en tiempo real de aspectos como el nivel de ruido o la calidad de aire repercute de manera directa en la salud y las bajas laborales, así como induce un aumento de la productividad. Es necesario avanzar en conceptos que están ya maduros en otros ámbitos como el retorno sobre la inversión, más allá del mero gasto.

¿Cuáles son las tecnologías que están transformando la gestión de los espacios de oficinas?

J.G: La oficina sostenible es, necesariamente, un lugar habilitado para la tecnología. A las oficinas les impactan la inteligencia artificial, desde la inteligencia artificial *every day* hasta la *AI game changing* que permite innovar, la migración a la nube y, sobre todo, el IoT, el mundo de la sensórica. La aparición de nuevos estándares, como el BIM y la incorporación del IoT, ha cambiado la forma en que diseñamos entornos de trabajo. Buscamos que sean útiles, funcionales y que se adapten a las necesidades de cada momento. Las oficinas se convierten en zonas configurables que favorezcan la interacción, que puedan volver a adaptarse y la tecnología debe estar integrada.

¿Qué importancia tiene la gestión de datos?

S.Q: Es crucial dirigir nuestra atención hacia la sostenibilidad a través de la conexión de datos, involucrando a los empleados dentro del sistema y proporcionándoles un ecosistema listo para abordar cualquier eventualidad. Además, el entorno laboral demanda una toma de decisiones respaldada por datos, donde la información en tiempo real se ha vuelto imprescindible y las tecnologías disruptivas son una parte integral del espacio construido. Si enlazamos datos de IoT con la analítica predictiva, podemos llegar, además, a reducciones en consumos de energía, en limpieza y otros. La Inteligencia Artificial generativa puede ser útil en la gestión del día a día del *facility management* en la oficina automatizando tareas administrativas, generando *insights*, soporte técnico, etc.