

FACILITIES MANAGEMENT

David Martínez, secretario de IFMA España

“¿Seré yo un facility manager?”



David Martínez, secretario de IFMA España.

Con el crecimiento y la difusión que la disciplina del Facility Management está teniendo en nuestro país en estos últimos años es fácil encontrarse interesados en que los engloben bajo esta especialidad pero también aparecen aquellos que sí lo están, lo practican y desconocen su implicación.

La disciplina del FM engloba la gestión de todas las actividades y servicios necesarios para que la organización desarrolle su actividad y que no estén directamente relacionados con el “core business”, es decir, con el negocio en sí. Además, podemos diferenciar entre aspectos estratégicos, tácticos y operativos dentro de esta gestión. La figura responsable de esta gestión es el facility manager con su equipo.

Andando por cualquier calle, encontramos inmuebles o edificios que sirven como oficinas para organizaciones de muy diversos tamaños, no solamente

aquellos que se ubican en grandes y exclusivos parques empresariales. Todas las empresas necesitan gestionar esas actividades de que se ocupa el FM. La primera barrera surge al identificar esas actividades y agruparlas.

Dentro de cada oficina aparecen profesionales que se dedican a gestionar servicios, a atender y resolver incidencias internas, a provisionar de bienes o a mantener o devolver el nivel de servicio de las instalaciones. Dicho un poco más claro, hay alguien encargado de llamar a los de mantenimiento cuando hay un problema, al que le pedimos un proyector para mañana o el que comunica que el viernes se va a apagar el servidor. Si la organización es mayor, además de alguien en recepción o centralita, seguro que existe un responsable de controlar los contratos de limpieza y calcular a cuanto le sale el metro² en sus inmuebles o gestionar el inventariado y plazos de amortización del equipamiento. Y si mañana no hay edificio (visualicemos el Windsor) alguien ha tenido que realizar un análisis de riesgos y definir un plan de continuidad para que la organización pueda desempeñar su labor.

COMPETENCIAS

Estas necesidades son conocidas, el problema es que las competencias están distribuidas entre personas y departamentos sin un objetivo común. Compras quiere lo más barato, finanzas pagar lo más tarde posible, administración las facturas al día... Para ninguno de ellos el nivel de servicio es un factor determinante. El usuario final no es una prioridad para nadie. ¿Dónde nos posiciona esto? Con un responsable con las manos atadas, con poco poder de decisión y el que da la cara cuando hace frío, no hay café, se va la luz o la puerta no cierra. Además el trabajo del FM lo sabe hacer todo el mundo... a quién se le ocurre discutir un presupuesto al financiero o un contrato al de legal, pero ¿cuántas veces hemos dicho, “las mesas estaban mejor antes”, “la fotocopiadora era mejor sin tarjeta”, o “me dan la plaza de parking a mala idea”?

En una oficina que crece, primero el papel de fotocopias se almacena en un cajón, luego las cajas se apilan al lado de la impresora, al tiempo hay que buscar un cuarto, que siempre acaba siendo el de la limpieza, y tras quedarse pequeño o tener algún problema hay que darle otra solución. Un Facility Manager lo ubica en una zona de poco uso pero fácil acceso a la zona de carga, un buen Facility Manager calcula a lo que le sale el metro² del área ocupado por el papel y lo imputa a las fotocopias, pero un excelente FM transfiere el riesgo a la empresa de reprografía y le dice que quieren el servicio siempre disponible y que le propongan soluciones.

GESTIÓN

Gestionar el segundo centro de costo de las organizaciones requiere de previsión, de estrategia y de control. Igual que los recursos humanos, primer centro de coste, tienen sus herramientas como la gestión del conocimiento, la retribución variable, la promoción interna o la retención del talento. Los FMs necesitan de las suyas. El año pasado, más de 150 asistentes que pasaron por los cursos que IFMA España (www.ifma-spain.org) imparte en temas como, niveles de acuerdo de servicios (SLA), indicadores, gestión de proveedores o planes de continuidad de negocio. preguntaban, ¿por qué nadie les había enseñado eso antes?, o ¿en qué carrera se estudiaban estos temas?. Ése es uno de los handicaps del sector, la falta de preparación específica coloca a expertos de diversos bagajes profesionales, como arquitectos, ingenieros y abogados. a desempeñar labores, para las que no han sido preparados de forma específica. En la actualidad la única certificación reconocida internacionalmente es la FMP y el CFM que expiden la Asociación Internacional de Facility Management, IFMA. La primera se consigue a través de formación y la segunda requiere demostrar experiencia. ¿Seré yo?, ¿seré yo? nos seguiremos preguntando, mirando de reojo si ese reconocimiento es una bendición o una maldición. El día que con la respuesta afirmativa se nos de la llave del gimnasio de directivos, una silla en el consejo de toma de decisiones o que por lo menos se nos avise cuando la borrasca asome por el horizonte y no cuando esté lloviendo, diremos, sí, sí, yo soy el Facility Manager.