



LA VISIÓN DEL FACILITY MANAGEMENT

Por la Arq. Mariana Tambussi de Proyecto TK
(Arqs. Tambussi & Kurcbart)



Facility management is a profession that encompasses multiple disciplines to ensure functionality of the built environment by integrating people, place, process and technology ”

IFMA INTERNATIONAL FACILITY MANAGEMENT ASSOCIATION (FACILITY MANAGEMENT DEFINITION)

También la pandemia deja un cimbronazo en esta especialidad, pero desde el lugar de hacernos más conocidos y seguramente más necesarios.

Por muchos años se relegó la visión del Facility Management solamente a lo operativo, al Mantenimiento (generalmente correctivo) y en pocos casos se pudo valorar el importante rol que cumple el Facility Manager en el ambiente de los espacios de trabajo (cuales quiera sean estos). Recién ahora, cuando la realidad nos llevó “de la cama al living” pensamos en quién podría ser el que reúna en un solo perfil, tantas necesidades: tan básicas como la limpieza, tan urgente como asegurar la salud, tan importantes como ahorrar y bajar costos de operación.

El rol del Facility Manager en el Mundo Corporativo cubre 11 disciplinas, entre ellas:

Comunicación y change management:

No sería suficiente en la vuelta a las oficinas con tener personal para pegar señalética en ascensores, ingresos, livings, (¡que también lo hacemos!), sino acompañar a los usuarios en la creación de hábitos. Nadie va a cumplir la distancia social solamente

con poner un cartel en las sillas en las que NO podemos sentarnos.

Como se dice más arriba, nuestros genes nos llevan a la desobediencia y tendemos a pensar que las reglas son sólo para los demás. El Facility Manager está todo el tiempo en contacto con los usuarios y será el encargado de difundir el porqué de los nuevos hábitos, fomentando el compromiso y haciendo la diferencia. Si estoy dispuesto a cumplir las reglas, entiendo que los demás también y no al revés. Sólo así se crean los hábitos.

Operaciones y Mantenimiento:

Acá tenemos un alto porcentaje de trabajo por hacer y nos vamos arremangando para empezar: Ahora tal vez tengamos presupuesto para limpiar y cambiar filtros de los aires acondicionados, para colocar más posiciones de sanitización de manos ...las que nos quedaron pendientes de la pandemia anterior ...del H1N1.

Vamos a crear circulaciones seguras, vamos a pedir a cada uno que participe del circuito de sanitización, para sentirnos tan seguros como en casa. La diferencia la hace la confianza y eso se construye.

Ahora que la OMS dijo que el virus puede transmitirse por aire, será vital entonces que revisemos conductos, cámaras de mezcla de aire exterior, filtros, ventiladores de fan coil, en fin todas las partes del sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado.

Los lugares oscuros y húmedos deberán limpiarse con mayor frecuencia, los accesos entre áreas de personal habitual y ocasional, también; en sanitarios y áreas de consumo de alimentos, se sanitizan las manos antes de entrar y antes de salir.

Definir los caminos seguros, buscar proveedores y sistemas para que cada vez sea más Touch less y más simple, que no haya que pensar, o pasar por al lado sin ver: también es nuestra tarea.

Tecnología:

Aprovechar la tecnología que existe para saber la ubicación de cada uno, el uso que se da a escritorios y áreas de trabajo dedicadas, la cantidad de personas que utilizan los sanitarios y en que horarios, toda la información que pueda recolectarse, servirá para planificar servicios, compra de insumos, preferencias, restricciones de uso.

Y si se puede comunicar a través de apps, teléfonos u otros dispositivos, servirá para

crear mapas y rutinas que nos darán mas certeza a la hora de tomar decisiones, y seguridad a la hora de re habitar espacios.

Space planning, o planeamiento del espacio:

Habrà que organizar turnos, transito, definir horarios de ingreso, asignar lugares disponibles y establecer distancias sociales que no podrán ser ignoradas.

También se totalizarán los costos de las diferentes acciones temporarias y permanentes y se alojarán a los centros de costos que correspondan para evaluar factibilidad.

Home office, pero de verdad:

Si llegara a ser necesario hacer home office de forma permanente, también habrá que tomar acción en la seguridad y protección de la salud, no solamente por la pandemia, sino también por la salud labora en temas tan importantes como la ergonomía, la privacidad, el balance del trabajo y de la vida familiar.

A cantidad de factores a tener en cuenta en casa, es hasta mayor que la de la oficina. Pero nos da mas seguridad, porque la manejamos nosotros mismos y no se la delegamos a otros.



Pero de perpetuarse esta situación, deberemos evaluar seriamente, y poder conversar e inspeccionar:

- ¿Dispone del espacio necesario?
- ¿Existe buena conectividad y es segura?
- Elementos de trabajo: escritorio y silla ergonómicos, buena iluminación, matafuegos.
- ¿Cómo se compone la célula familiar: posibilidad de privacidad, confidencialidad, delimitación de horarios?
- ¿Cómo es el trabajo: necesidad de contacto con el equipo, visitas de clientes, necesidad de cumplir horarios comerciales, acceso a showroom, demos, etc.?
- Tiempo frente a la computadora sin levantarse, capacitación, balance con la vida personal.

Algunos temas importantes a tener en cuenta, no es cierto?

Preparación para emergencias:

Esta es otra de las incumbencias del Facility Manager, estar preparado, hacer un plan y analizar todas las opciones que podrían ocurrir:

- Si no podemos salir del edificio
- Si no podemos ingresar
- Si la amenaza está dentro
- Si hay que evacuar
- Y por supuesto, si no podemos volver.

Estamos preparados para todo:

Tenemos copias de planos en lugares diferentes y en distintos medios tecnológicos. Tenemos acceso a contratistas que pueden y pudieron construir mamparas, dispensers, alfombras, etc. ¡en tiempo récord!

Tenemos acceso a conseguir insumos de forma mayorista. Podemos realizar obras de adecuación de forma rápida y eficiente.

Conocemos de precios y costos. Tenemos acceso a información de salud y de prevención, estamos capacitados para planear y reaccionar con eficiencia y velocidad actuando en conjunto con profesionales de Seguridad e higiene.

Recursos Humanos:

Conocemos los usuarios, sus ubicaciones, sus costumbres, sus preferencias. Sabemos quiénes son los líderes naturales, y de hecho compartimos los ejercicios de evacuación.

Podemos involucrarlos y comprometerlos en la creación de nuevos hábitos para hacer la oficina más segura. Podemos trabajar en conjunto con Recursos humanos combinando necesidades laborales con posibilidades del espacio y capacidades.

Finanzas:

Conocemos el presupuesto operativo en detalle y podemos realizar simulacros de vuelta a la oficina, de la forma que se requiera, aportando la información de los costos necesarios para la toma de decisiones. Una vuelta atrás, puede ser muy cara y hacernos perderla confianza totalmente.

Bienes Raíces y gestión de proyectos:

La gestión de los proyectos es otra de las especialidades y está basada en el conocimiento de las dotaciones de empleados los lugares desde donde viajan, la ocupación de las oficinas en días horarios, la ocupación de salas y espacios comunes, el crecimiento estratégico, los lugares vacantes.

Es mucho lo que se puede colaborar, en cuanto al concepto de oficinas satélites tan bien explicado en el cuerpo del newsletter. A la hora de planificar, se tratarán aspectos de Facility como:

- Cercanía de los lugares en donde viven los empleados.
- Uso de los espacios en días franjas horarias.
- Estándares de la corporación, y conocimiento sobre posibles modificaciones.
- Costos de mudanzas



- Costo de mobiliario estándares
- Áreas operativas que deben tener reuniones presenciales.
- Posibilidades de transporte y transfers.
- Impacto en el presupuesto
- Auditoria de edificios propuestos en cuanto a instalaciones, sistemas y seguridad

Medio ambiente:

Nos ocupamos de la seguridad medioambiental, las iniciativas sustentables, la alimentación, el agua, el aire. La alimentación y la nutrición, tanto en las oficinas como en el home office, serán elementos clave sobre los que habrá que actuar definitivamente. Analizar alternativas, viandas, menús, guías, personal de gastronomía, vending, caterings, todo un mundo que cambiará de forma dramática.

La bromatología es una ciencia asociada con el tema y los profesionales son colaboradores directos del Facility Manager en cuanto al manejo de estos espacios, desde el office mas simple hasta el comedor de una planta.

Liderazgo y estrategia:

Sin ser la más importante de las competencias, es tal vez la que ordena y unifica a todas las demás bajo un mismo signo. En un caso de crisis profunda, en este caso de generación lenta, (que nos dio un poco más de tiempo para planificar y organizar) las decisiones a tomar deben ser:

- Estratégicas.
- Ajustadas al presupuesto (muy limitado).
- Eficientes (la vuelta a tras sería con un alto costo a la marca, a la con fianza y a la productividad).
- Completas (deberán involucrar a todas las disciplinas y áreas de negocio).
- Eficaces (sin solución de continuidad y orientadas a la solución).
- A tiempo.
- Cualitativas y cuantitativas (sin dejar de lado la calidad que provocaría más costos en el corto plazo, y con evaluación de impacto).

La figura del Facility Manager interno o externo, Senior o Regional, que domine todos estos campos podrá sumar un expertise no muy común pero sí muy valorado para conducir equipos más allá de esta o cualquier crisis que involucre a los edificios, personas, tecnologías y procesos.

O sea, el campo de acción por naturaleza de nuestra disciplina.

Escrito en el Año 1 de la Cuarentena.

