

LA DIGITALIZACIÓN EN EL *FACILITY MANAGEMENT*

La gestión de los servicios y suministros afectos a la explotación de los activos inmobiliarios comprende un buen número de procesos y tareas que, a su vez, generan elevados volúmenes de información que debe ser recogida, procesada y analizada, convenientemente. Por citar algunos ejemplos ilustrativos, los datos recopilados durante la rutina de mantenimiento preventivo de un equipo, quizás, puedan ser indiciarios de una importante avería, que, eficazmente atajada, podrá ahorrar elevados costes y problemas operativos.

El mapa de calor de las áreas más frecuentadas por los servicios de seguridad de un edificio puede servir para identificar vulnerabilidades o puntos críticos de control que deben ser apoyados por otros medios o los datos de consumo energético, apropiadamente desglosados y en tiempo real, nos pueden ayudar a la optimización económica y ambiental de nuestros activos.

¡¡¡Y qué decir del reporte en vertical!!!! La información, rápidamente recopilada, procesada y estructurada en la cantidad y formato adecuado para el tratamiento por parte de los distintos órganos de decisión, puede ser un factor decisivo que agilice la toma de decisiones estratégicas.

En Gentalia hemos entendido la criticidad de este asunto y estamos abordando un importante proceso de transformación digital de nuestro departamento técnico, lo que nos lleva a querer compartir algunas de las principales conclusiones en cuanto al enfoque de un proyecto de esta magnitud.

La digitalización no va solo de implementar una serie de aplicaciones y herramientas informáticas que nos ayuden a automatizar tareas e informes. Se trata de algo mucho más complejo y profundo y como punto de partida se debería abordar la reingeniería de todos los procesos del departamento u organización, partiendo de un análisis de cómo se realizan, actualmente, todas sus actividades (*as is*) y cómo se deberían llevar a cabo en un entorno digitalizado (*to be*).

Como punto de partida se debería abordar la reingeniería de todos los procesos del departamento u organización

Es muy importante no saltarse este paso, ya que va a permitir identificar de una forma mucho más precisa las futuras necesidades de procedimientos, herramientas e, incluso, perfiles, formación y desarrollo de sus empleados. En este paso es importante considerar los roles y habilidades de los principales usuarios (desde un operario de mantenimiento hasta un director general), dándole un enfoque holístico en el que se contemplen desde los procesos más operativos como son las rutinas de mantenimiento, seguridad y limpieza, o la gestión energética y de residuos, pasando por los procesos de soporte como la gestión de la información, administración, recursos humanos, compras o *reporting*, hasta llegar a los de tipo estratégico como es el caso de la planificación del negocio o la gestión del conocimiento.

Una vez que se tenga claro el nuevo mapa de procesos dentro de un ecosistema digitalizado, se debería abordar la búsqueda de aquellas herramientas que nos van a permitir la automatización de tareas y el tratamiento y análisis de la información. En este caso, la casuística es muy diversa, habiendo numerosas organizaciones que ya tienen una serie de aplicaciones, previamente implantadas, como puede ser el caso de ERPs, programas de facturación, sistemas de gestión del mantenimiento asistido por ordenador (GMAO), etc., que deberán ser evaluados para decidir si son integrables en los nuevos sistemas.

También será preciso identificar qué otras nuevas funcionalidades se han de incorporar, habiendo de nuevo un amplio abanico de posibilidades, que va desde sistemas de análisis de datos y *business intelligence*, herramientas para automatización de reportes, aplicaciones para gestión de proyectos y flujos de trabajo e, incluso, módulos más específicos para compras, gestión energética, análisis de riesgos o gestión de incidencias de todo tipo.

En esta fase es muy importante diseñar la arquitectura de todo el sistema, con las distintas herramientas que lo van a componer, sus interacciones y las entradas y salidas de información que van a requerir cada una de ellas. Es muy recomendable que las distintas aplicaciones estén integradas en una plataforma que les de una capa de uniformidad y permita tener todas las herramientas a la vista para facilitar su manejo y trabajar con bases de datos comunes, que eviten la duplicidad de información sobre un mismo asunto.

También, durante el proceso de definición de la arquitectura core, se debería planificar la integración de la sensorización de los parámetros de control del funcionamiento de los edificios, con una clara orientación al IoT y el *big data* para analítica predictiva, paradigmas que abren un amplísimo abanico de posibilidades en la gestión de los activos.

Una importante disyuntiva durante el proceso de definición y búsqueda de las herramientas será la de recurrir a sistemas de gestión "comerciales", donde podemos encontrar una gran variedad, o embarcarnos en el proyecto de un desarrollo a medida. La decisión dependerá de múltiples factores y cada empresa deberá analizar sus propios objetivos y circunstancias. Mientras que los sistemas comerciales suelen permitir una implantación mucho más rápida a unos costes, normalmente, más reducidos y con la garantía de que ya están testados y funcionando en otras compañías, hay casos en que la especificidad de los procesos y casuísticas de determinadas organizaciones pueden conducir a optar por un desarrollo propio que se pueda ajustar mejor a sus necesidades.

Por último, estaría la fase de desarrollo e implantación en la que será preciso involucrar a los principales grupos de usuarios, para que los nuevos sistemas se ajusten lo mejor posible a sus necesidades. En este caso, es conveniente darle un enfoque evolutivo, es decir, el sistema que vayamos a implantar no debe ser algo cerrado en el que los cambios sean realmente complicados, sino que hay que plantearlo como algo que debe evolucionar conforme a las circunstancias y necesidades de la organización.

Llegados a este punto y como principal idea sobre todo lo anterior, las organizaciones que quieran realizar una gestión eficaz y eficiente en el ámbito del *facility management*, lo tienen muy difícil trabajando de la manera tradicional, con procedimientos y herramientas que requieren una



LUIS BARAJAS

director técnico de Gentalia

intensiva dedicación de los recursos humanos y que están expuestos a numerosos errores e incidencias propios de la gestión, basada en las capacidades y dedicación de las personas. La digitalización de procesos no es ya solo un factor diferenciador que pueda hacernos más competitivos, sino que se está convirtiendo en un elemento fundamental de supervivencia de todas aquellas empresas que quieran operar en el mercado del *real estate*, bien sea como propietarios, gestores o proveedores de distintos servicios.

La digitalización no es ya solo un factor diferenciador, sino que se está convirtiendo en un elemento fundamental de supervivencia