



Associació Catalana de Facility Management

SAVILLS: Visión Usuario

STAKEHOLDERS EN LA GESTIÓN INMOBILIARIA

Associació Catalana de Facility Management
info@acfm.cat · www.acfm.cat
Av. Diagonal, 630 – 2n 2a · 08017 Barcelona



PRE COVID: QUE BUSCABAN LOS USUARIOS?

- **Espacios con un look diferente**
- **OBJETIVO → Retener o atraer talento**

¿QUE ESTÁ PASANDO AHORA?

- **Teletrabajo ¿qué proporción? / ¿Cuántos m2 a contratar?**
- **¿Cómo tiene que ser la nueva oficina? Para que a la vuelta, los empleados se sientan cómodos.**

NUEVOS ENTORNOS DE

El modelo centrado en el **proceso** a un modelo centrado en las **personas**

1970

1980

1990

2000

2010

2020

DENSI DAD



- El espacio de la oficina es **100% operativo**
- Grandes muebles y equipos informáticos
- **Despacho/ puesto/ sala**

EFFECTI VI DAD



- Las primeras **praderas**
- Un modelo rígido que muestra las primeras **deficiencias: privacidad y colaboración**

ELECCI ÓN



- El programa funcional se **diversifica**.
- Consolidación del **activity-based working**

EXPERI ENCI A



- El entorno de trabajo debe permitir, además al usuario **desarrollarse, aprender, estar motivado, divertirse y sentirse orgulloso del negocio al que pertenece.**

FLEXI BI LI DAD



- La pandemia Covid-19 provoca una **aceleración de los modelos de flexibilidad, apoyados en la integración de lo digital y el balance de la vida personal-profesional**, y reflexionando sobre modelos híbridos

¿Qué quieren los usuarios?

- ✓ **Espacios flexibles y polivalentes**
- ✓ **Edificios con zona “pulmón”**
- ✓ **Poder reducir o aumentar superficie de manera rápida.**
- ✓ **Salud en los edificios**
- ✓ **Digitalizar los servicios**



Associació Catalana de Facility Management

STAKEHOLDERS EN LA GESTIÓ IMMOBILIÀRIA

El Facility Manager y sus circunstancias

Antoni Quintana



Facility Management según la oficialidad normativa: EN 15221

Facility Management: Integration of processes within an organisation to maintain and develop the agreed services which support and improve the effectiveness of its primary activities.

Gestión de Inmuebles y Servicios de Soporte: Integración de los procesos dentro de una organización con el fin de mantener y desarrollar los servicios acordados que proporcionan apoyo y mejoran la eficacia de sus actividades principales.

La esencia del Facility Manager



El **Facility Manager** **acoge**, cuida el **activo** inmobiliario incluyendo sus **moradores** para **facilitarles la actividad** que allí se desarrolla

Foco en el Activo



Lo mantiene en buena forma, trabaja para alargar su vida útil

Mantiene su valor venal al máximo nivel posible.

Mantiene el activo en la máxima posición del ranking de su naturaleza

Mantiene la TIR del negocio, con permiso del Property Manager, si es que éste existe en el caso concreto

Foco en la Actividad (si hay negocio, en el negocio)

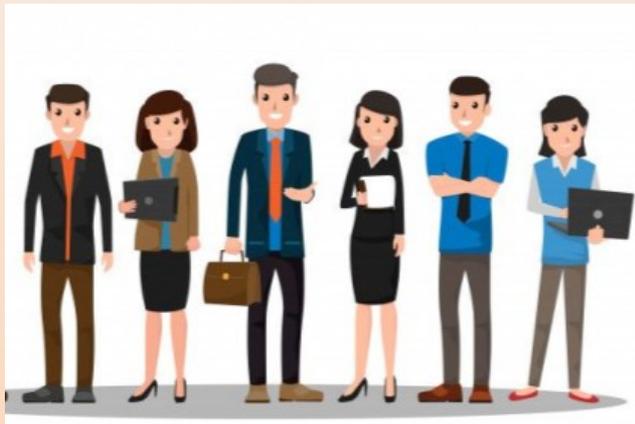


Facilita el desarrollo de la actividad

Facilita disponibilidad, seguridad, calidad, funcionalidad de los servicios, cumplimiento del marco normativo, OPEX adecuado, prestigio.

Pone los medios para que la actividad se desarrolle en un entorno que optimice la eficacia de la actividad

Foco en las Personas



Para garantizar su seguridad, su confort, su bienestar, y hacerles la vida más fácil y agradable.

Les escucha, gestiona sus problemas de su interacción con el entorno.

Y esto lo hace para los viajeros, compradores, comensales, pacientes, inquilinos, empleados, propietarios, conductores, pero siempre, **usuarios**

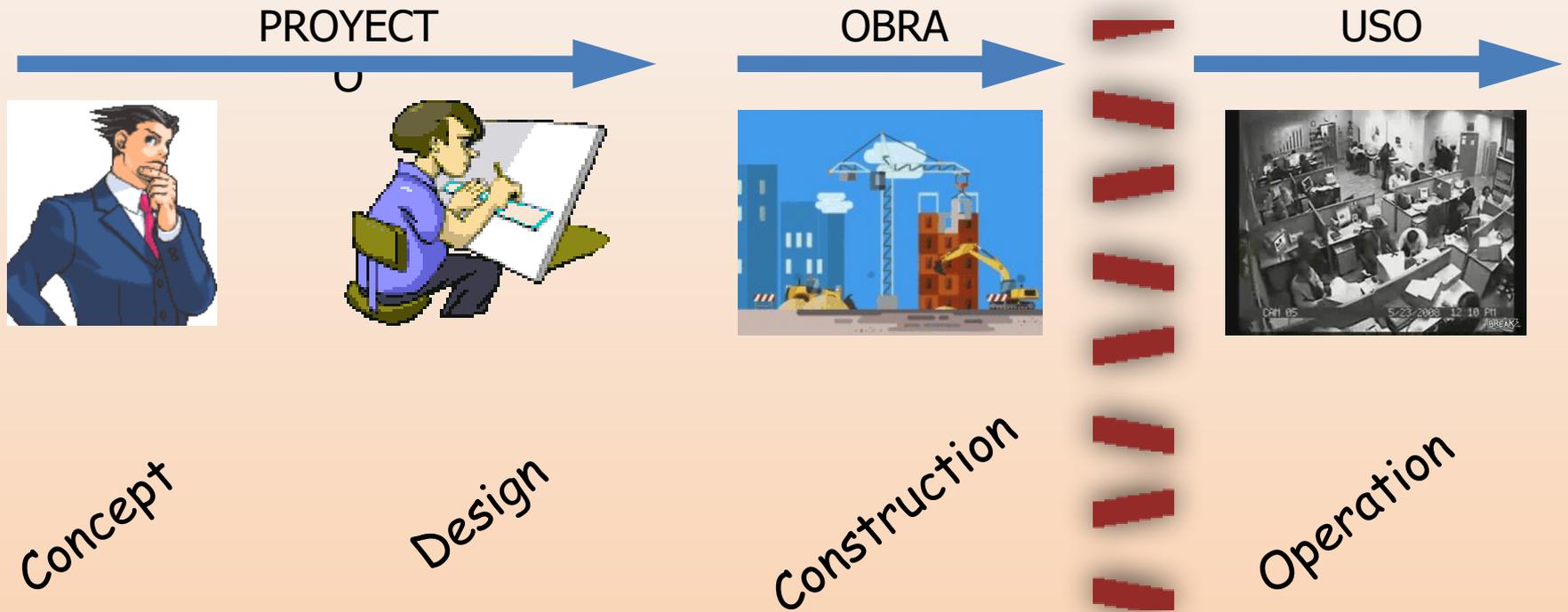
Las circunstancias del Facility Manager

De Tiempo: Cuándo debe estar y se le espera?

De Lugar: Dónde aparece, en que ecosistemas vive, dónde es más previsible avistarlo en el mundo actual? Cual es su hábitat natural?

De Modo: Cómo interactúa con su entorno, cómo se relaciona con los demás agentes del proceso de construcción y explotación de los activos?

Cuándo interviene el FM Antes, durante, después? → SIEMPRE



Dónde: En que ecosistemas se le encuentra?



Oficinas



Museo



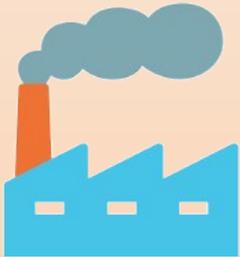
Hospital



Vivienda



Aeropuerto



Fábrica



Pantano



Autopista



Crucero

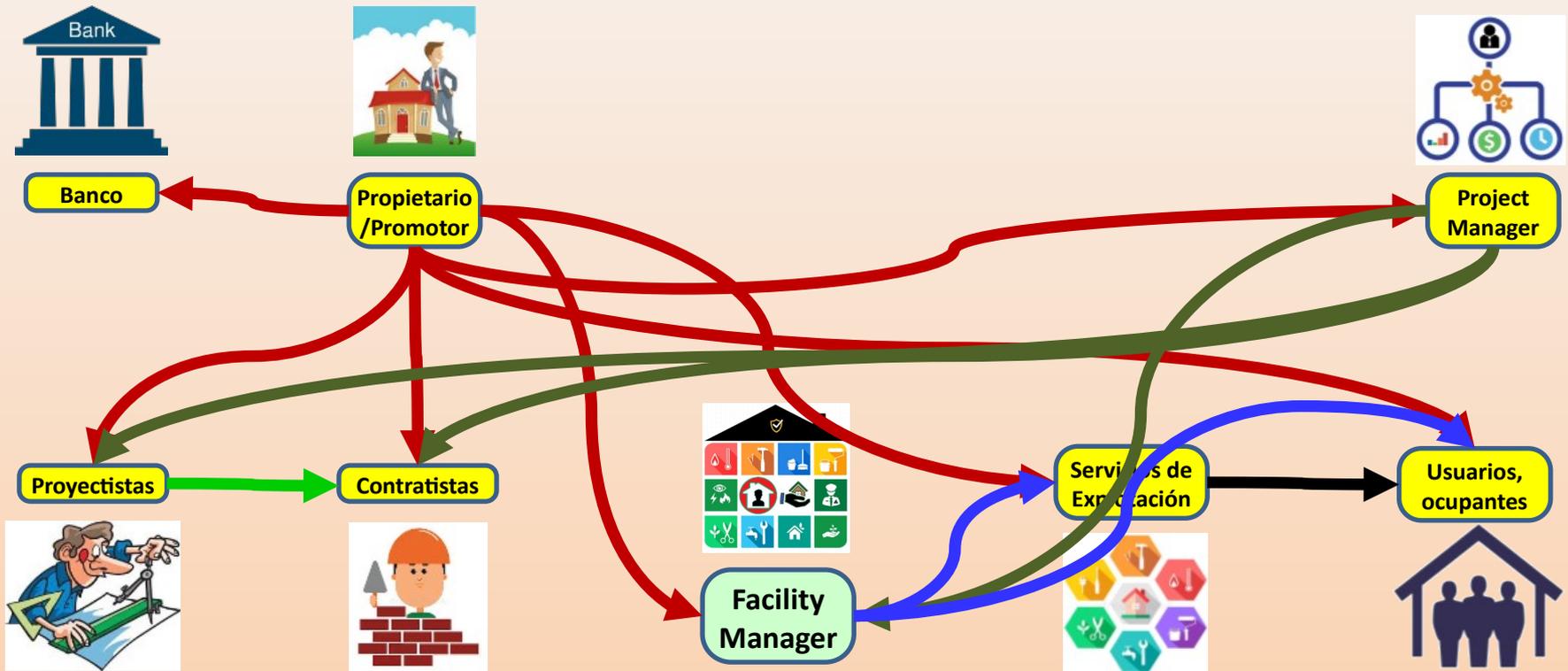


Tren

Cómo: N° de agentes naturales, prioritarios



Más allá del Real Estate (sin Asset ni Property Managers)



DESPEDIDA

Moltes gràcies!

Antoni Quintana Poblet

Enginyer Industrial ETSEIB, Col. 3076 COEIC



antoniquintana@gmail.com



619 227 828



Associació Catalana de Facility Management

CBRE GWS: Proveedores de Servicios STAKEHOLDERS EN LA GESTIÓN INMOBILIARIA

Associació Catalana de Facility Management
info@acfm.cat · www.acfm.cat
Av. Diagonal, 630 – 2n 2a · 08017 Barcelona



CBRE's Three Global Businesses

Advisory Services

- Advisory & Transaction Services
 - Capital Markets
 - Asset Services
 - Valuation & Advisory Services
-

Global Workplace Solutions

- Hard Services**
 - Facilities Management**
 - Project Management**
 - Projects&Installations**
-

Real Estate Investments

- Development Services (Trammell Crow Company)
 - Investment Management (CBRE Global Investors)
-

COMPRA vs CONTRATACIÓN



VS



COMPRA DE PRODUCTOS

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

¿Cuál es la casuística en los inmuebles
sector terciario?

FACILITY SERVICES VS PROPIEDAD (ASSET MANAGER)?

¿QUIENES SON?

Propiedad

Compras/financiero

Operaciones

¿QUE BUSCAN?

Maximizar rentas

Minimizar costes

Sostenible en el tiempo. Inversión

Alta ocupación. Quejas mínimas

¿COMO LES AYUDAMOS A CONSEGUIR SUS OBJETIVOS?

- Control técnico y ahorros
 - Estandarización de servicios en portfolio
 - Propuestas de mejora, inversión o ahorros.
 - Ownership & Accountability
- Punto de atracción
 - Personal on-site contacto directo con inquilinos
 - Imagen del inmueble

FACILITY SERVICES VS (GESTIÓN DEL EDIFICIO (FM) & CLIENTE (PROPERTY MANAGER))

¿QUIENES SON?

Dir. Técnico

Técnico (AS)

FM

Auto gestion

Gestion externalizada

¿QUE BUSCAN?

Evitar riesgos y fallos operacionales

Fuga de conocimiento no reglado

Quejas de inquilinos

Escalaciones

¿COMO LES AYUDAMOS A CONSEGUIR SUS OBJETIVOS?

- Disminuir riesgos
 - Sistema de gobernanza
 - Plan de gestión de activos
 - Soporte oficina técnica
- Proporcionar información operativa para tomar decisiones estratégicas. Dashboards (No GMAO)

Cómo puede ayudar la empresa de FACILITY SERVICE. 3 PASOS

1. IDENTIFICAR PROBLEMAS EN EDIFICIOS MONO USUARIO / MULTI USUARIO.

- COVID. Baja de ocupación y rentabilidad (a través de costes)
- Correlación certificaciones-renta
- Quejas típicas de mantenimiento: Too Hot, Too Cold, ascensor, etc.
- % que los FM/Resp. Tec pasan haciendo **micromanagement** de contratas
- Falta de formación de FM/Resp Tec.
-

Cómo puede ayudar la empresa de FACILITY SERVICE. 3 PASOS

2. RE-FRAME

- Utilizar al mantenedor como ANCLA para inquilinos de calidad y rentabilidad de inversión.
- El FM/Property/técnico in-house no es un monitorizador del proveedor es un **“TOMADOR DE DECISIONES”** estratégicas e implantador de mejora continua e innovación.
-

Cómo puede ayudar la empresa de FACILITY SERVICE. 3 PASOS

3. EVIDENCIAR SITUACIÓN ACTUAL & CAMBIO

- Encuestas de **satisfacción**
- Dedicación FM / Responsable técnico
- **TCO** = Total Cost of Ownership