

## ISO 41001 – FACILITY MANAGEMENT

### ¿Qué es Facility Management?

Según la Asociación Internacional de Facility Management (IFMA), el Facility Management (en adelante FM) es una disciplina que engloba diversas áreas para asegurar y gestionar el mejor funcionamiento de los inmuebles y de sus servicios asociados, mediante la integración de personas, espacios, procesos y de las tecnologías propias de dichos inmuebles.

El Instituto Británico de Facility Management define esta disciplina como la integración de las actividades multidisciplinares dentro de un entorno construido y la gestión de su impacto sobre las personas y el lugar de trabajo.

Otra definición a destacar es la de la Asociación de Facility Management de Australia, que habla de esta disciplina como una práctica de negocio que optimiza las personas, procesos, bienes y el medio ambiente de trabajo para apoyar la consecución de los objetivos empresariales de una organización.

Según la norma europea EN15221-1 *Facility Management*, el FM se define como "la gestión de inmuebles y servicios soporte".

Por tanto, podemos decir que FM y sus múltiples disciplinas relacionadas tienen una influencia en la eficiencia, la productividad y las economías de las sociedades, las comunidades y las organizaciones y sus trabajadores. FM afecta la salud, el bienestar y la calidad de vida de gran parte de la población mundial a través de los servicios que brinda, y tiene un impacto directo en la vida laboral, social, recreativa y otras formas de vida no relacionada con el trabajo.

Según ISO 41013 - *Facilitymanagement — Scope, keyconcepts and benefits* los servicios de FM pueden incluir lo siguiente:

- administración de bienes inmuebles o sitios que proporcionan espacio (por ejemplo, fábricas, oficinas, laboratorios, aulas, hospitales, tiendas, almacenes, centros de datos, aeropuertos, instalaciones militares, hoteles, museos, parques infantiles, prisiones, carreteras internas, estacionamiento, jardines, parques);
- gestionar la infraestructura (por ejemplo, carreteras, puentes, presas, canales, diques, ferrocarriles y sistemas de tránsito);
- gestión de equipos y sistemas (por ejemplo, componentes estructurales, mobiliario y equipos de trabajo, tecnología de la información y la comunicación, iluminación, sanitarios, calefacción, ventilación y aire acondicionado, ascensores, seguridad y vigilancia, automatización de edificios y gestión de la información, FM asistido por ordenador, vehículo de transporte flota, sistemas específicos de negocios primarios);
- administración de servicios (por ejemplo, electricidad, gas, petróleo, calefacción urbana, energía solar, energía geotérmica, aire a presión, gases técnicos, tratamiento del agua);
- gestión de seguridad, restauración, control de acceso, gestión de flotas, servicios de recepción y de visitantes, servicios de impresión, servicio de jardinería, servicio de invierno, gestión de eventos, etc.;

- servicios específicos para usuarios e invitados, que hacen que todos estos recursos sean productivos para ellos y para la organización y que mantengan su funcionalidad.

### **¿Es necesario normalizar en Facility Management?**

Desde hace años el sector de Facility Management demanda un conjunto de lineamientos comunes, normas o buenas practicas que ayuden a homogeneizar los conceptos, áreas de conocimiento o servicios de este campo. Aunque se han llevado a cabo actuaciones, como el conjunto de normas europeas EN 15221 – *Facility Management* (que abarca desde la gestión de la calidad de inmuebles y servicios de soporte, medición de superficies, hasta Benchmarking) no existía una norma certificable con requisitos de sistemas de gestión que dirigiera el sector en una misma dirección y poder de esta forma comparar, evaluar y medir los servicios prestados de Facility Management por diferentes empresas a nivel nacional e internacional. Por ello el Comité Técnico ISO/TC 267 - *Facilitymanagement* ha sido cubierto esta necesidad con la reciente publicación, abril 2018, de la norma *ISO 41001 - Gestión de inmuebles y servicios de soporte. Sistemas de gestión. Requisitos con orientación para el uso*, o *ISO 41001 – Facility Management*.

Esta norma especifica los requisitos de un sistema de gestión de inmuebles y servicios de soporte (FacilityManagement) cuando una organización:

- a) necesita demostrar que la entrega efectiva y eficiente de FM respalda los objetivos de la organización cliente;
- b) tiene como objetivo satisfacer las necesidades de las partes interesadas y los requisitos aplicables;
- c) aspira a ser sostenible en un entorno globalmente competitivo.

Los requisitos especificados en ISO 41001: 2018 no son específicos del sector y están destinados a ser aplicables a todas las organizaciones, o partes de ellas, ya sean públicas o privadas, e independientemente del tipo, tamaño y naturaleza de la organización o ubicación geográfica.

El Comité Técnico ISO/TC 267 - Facilitymanagement ha desarrollado también las normas:

- ! ISO 41011:2017 - Facilitymanagement – Vocabulary
- ! ISO 41012:2017 - Facilitymanagement -- Guidance on strategic sourcing and the development of agreements
- ! ISO/TR 41013:2017 - Facilitymanagement -- Scope, key concepts and benefits

### **Objetivo de la norma**

Esta norma de requisitos tiene como objetivo elevar el nivel de cuidado e incrementar los niveles de calidad, estimulando así la madurez organizacional y la competencia para la entrega transfronteriza de bienes y servicios.

Este objetivo nace de la necesidad que tienen las organizaciones de FM de sobrevivir en un entorno globalmente competitivo, y para ello las organizaciones y los proveedores de FM deben comunicarse, entre ellos y con las partes interesadas, utilizando principios, conceptos y términos comunes, incluida la evaluación y la medición del desempeño.

El valor esperado con esta norma incluye:

- ! mejorar la productividad, la seguridad y la salud y el bienestar de la fuerza de trabajo;
- ! mejorar la comunicación de los requisitos y las metodologías entre las organizaciones del sector público y privado y entre ellas;
- ! mejorar la competencia y, por lo tanto, mejores beneficios de costos para las organizaciones de FM;
- ! mejorar la consistencia del servicio y, por lo tanto, reducir el riesgo para los compradores;
- ! proporcionar una plataforma común para las pequeñas empresas y para empresas de economías en desarrollo.

#### Beneficios

La implementación de un sistema de FM alineado a ISO 41001 provee de los siguientes beneficios:

- ! En términos financieros, FM constituye el segundo costo más alto para cualquier organización con pocas excepciones y puede, cuando sea relevante, hacer una contribución considerable al resultado final de forma continua.
- ! En términos de eficiencia, FM tiene la responsabilidad de la administración, operación y mantenimiento de los activos de la empresa, lo que influye en el costo de vida y la facilidad de uso.
- ! En términos de cumplimiento, FM es responsable de la salud, la seguridad y la administración del edificio, asegurando que la organización cumpla con sus obligaciones para con quienes usan el espacio de trabajo y es probable que se vean afectados por sus operaciones.
- ! En términos ambientales y de sostenibilidad, FM es responsable de las operaciones en el lugar de trabajo, así como del impacto que sus operaciones tienen en el entorno local y general.
- ! En términos de reputación, ISO 41001 permitirá que el lado de la oferta de las organizaciones adquiera la certificación como un diferenciador del mercado y ayudará a las organizaciones del sector público y privado a establecer puntos de referencia que esperan que cumplan sus proveedores de suministro. Esto, en última instancia, será en beneficio de todas las partes

## **Alcance de la Norma**

ISO 41001 especifica los requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y proporcionar un sistema documentado de administración integrada de instalaciones (FM) dentro del contexto de la gestión de las operaciones y los riesgos de una organización. El ámbito de aplicación depende de factores tales como la misión y las políticas generales de la organización cliente (el cliente puede ser interno o externo a la organización), la naturaleza de sus actividades, productos y servicios, y la ubicación y las condiciones en las que funciona.

ISO 41001 es aplicable a cualquier organización que desee:

- a) establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema integrado de FM;
- b) asegurarse de la conformidad con su política de gestión establecida;
- c) demostrar conformidad con esta Norma Internacional al:
  1. hacer una autoevaluación y autodeclaración;
  2. buscar la validación de su conformidad por las partes que tienen un interés en la organización, como los clientes;
  3. solicitar la confirmación de su autodeclaración por una parte externa a la organización;
  4. buscando la certificación / registro de su sistema de FM por parte de un organismo de certificación acreditado.

La norma viene dividida en un parte principal donde se especifican los requisitos certificables del sistema de gestión y una segunda parte denominada ANEXO A – Orientación sobre el uso de esta Norma Internacional, que tiene por objeto ser una guía de implementación para que la organización diseñe, implemente, y mantenga un sistema de FM alineado a los requisitos de ISO 41001.

## **Requisitos y enfoque de procesos**

Como la práctica totalidad de normas de sistema de gestión, ISO 41001 plantea el enfoque de procesos para desarrollar, implementar y mejorar la efectividad de la Norma de Sistema de Gestión para mejorar la satisfacción del cliente al cumplir con sus requisitos. La siguiente figura muestra la metodología que plantea ISO 41001 para el enfoque de procesos de FM.



Figura 1: Metodología del enfoque de procesos en FM. Fuente: Adaptado ISO 41001:2018

Cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión FM, este enfoque enfatiza la importancia de:

- a) comprender y cumplir los requisitos de la organización cliente a través de la organización integrada y los procesos de planificación de FM;
- b) la relación entre el proceso de planificación integrado y las cláusulas 4-10 del sistema de gestión de FM;
- c) la documentación asociada con los requisitos del sistema de gestión de FM y la auditoría de certificación;
- d) todo lo anterior en el contexto de los niveles de gestión;
- e) mejora continua de los procesos basados en la medición objetiva.



Figura 2: Modelo de procesos de FM con requisitos ISO 41001. A. Sánchez 2018

Como se observa en la Figura 2, para obtener una vista previa del sistema de gestión de FM, el proceso central comienza entendiendo y definiendo en la fase de "ESTRATEGIA DEL CORE BUSINESS HABILITADA A TRAVES DEL FM" el contexto de la organización (clausula 4), Liderazgo (clausula 5), en la fase "POLITICA FM" aprobando la política, en la fase "PLAN FM" alineando la planificación de las instalaciones (ver 6) con los objetivos estratégicos y asegurando el apoyo requerido (clausula 7) en forma de recursos financieros, humanos y tecnológicos está en su lugar.

Con los requisitos en su lugar, en la fase "IMPLEMENTACION" la organización puede implementar y controlar los procesos de la operación (clausula 8) para entregar los diferentes servicios de FM de una manera integrada. En la fase "MEDIDA" la evaluación del desempeño (clausula 9) se usa para monitorear y asegurar que se cumplan los objetivos. En la fase "MEJORA" y para completar el ciclo de mejora del desempeño (clausula 10), se realizará una revisión que comprenda encuestas de partes interesadas, estudios de instalaciones y evaluación comparativa para identificar e implementar iniciativas de mejora.

## Conclusión

ISO ha comenzado el proceso para normalizar Facility Management, y este proceso va a dar luz al papel fundamental que desempeña el Facility Manager dentro de la organización consiguiendo que el cliente (interno o externo) vea como valor añadido su función y se convierta en un aliado estratégico fundamental en la consecución de sus objetivos y el ciclo de vida de los activos del cliente.

Armando Sánchez Morales

PMM Enterprise Certification

IFMA España-Comisión Research