



CARLOS FITA
gerente del centro comercial Lagoh



La pandemia obligó a adaptar los servicios de *facility management* (FM) en los centros comerciales. Lo primero, y de forma urgente, fue hacer frente al cumplimiento de medidas higiénico-sanitarias relacionadas directamente con diferentes áreas propias del FM, estableciendo protocolos que permitieran el cumplimiento de dicha normativa. Las principales actuaciones, dentro de una política de contención de gastos, se centraron en garantizar el normal desarrollo de la actividad comercial del centro velando por la seguridad de clientes y trabajadores. Las medidas fueron auditadas por la compañía SGS.

La situación de pandemia nos ha llevado a reforzar el foco sobre nuestro cliente con el objetivo de recuperar el hábito de visita. Fruto de ello ha sido la adaptación de algunas de esas primeras medidas a la nueva normalidad para mejorar la experiencia de visita del cliente creando un entorno más seguro y confortable.

A modo de ejemplo, en Lagoh implementamos H.G.I (Herramienta Gestión Incidencias). Es una herramienta de gestión interna que permite realizar un seguimiento del estado del centro, así como establecer procesos para resolver las incidencias detectadas; todo ello con el objetivo de mejorar la experiencia de visita y compra de nuestros clientes.

Por otro lado, la Plataforma Malcomm establece un canal de comunicación entre los operadores y los diferentes niveles de gestión y servicios del centro comercial, tales como la petición de autorizaciones de acceso fuera del horario comercial o la información de incidencias y reparaciones del propio operador... Esto supone disponer de un canal efectivo de comunicación entre operadores y gerencia en cuestiones relativas, entre otras, a la seguridad, el mantenimiento y la limpieza del centro.

Los equipos de medición de la calidad del aire permiten una monitorización en tiempo real a través de sensores colocados estratégicamente, lo que nos facilita conocer la calidad del aire interior en el momento.

La situación de pandemia nos ha llevado a reforzar el foco sobre nuestro cliente con el objetivo de recuperar el hábito de visita



WALTER GONZÁLEZ
responsable de servicios generales de Vialia Estación de Vigo



La pandemia ha supuesto un reto al que hemos tenido que ir adaptándonos en tiempo récord, improvisando y aplicando el sentido común.

Debido a que nos encontrábamos en plenas obras de construcción durante el período más difícil de la pandemia, se tuvieron que implantar medidas excepcionales orientadas principalmente al personal durante ese período.

Una vez abierto el centro, en septiembre de 2021, fuimos muy cuidadosos en prestar especial atención y seguir las normativas estatales y regionales que se iban publicando. Todas ellas orientadas a respetar la distancia social, el uso obligatorio de la mascarilla, la limitación del aforo, la separación de los flujos de circulación de personas, la colocación de cartelera recordando las normas vigentes y de dispensadores de gel hidroalcohólico, etc.

Actualmente, los equipos de mantenimiento y limpieza se adaptan a lo que consideramos que son las nuevas prioridades: desinfecciones diarias de las zonas sensibles y puntos de contacto, desinfección continua de los equipos de climatización y aumento de los caudales de renovación de aire, entre otras medidas, para tratar de neutralizar las posibles vías de contagio que se pudieran producir en nuestras instalaciones. De esta manera, se transmite una sensación de seguridad a todos en el centro, en especial a nuestros clientes.

También fue de suma importancia la negociación con las empresas de servicios en relación a la reducción de las prestaciones contractuales, ajustes de horarios, disminución de puestos y servicios, con el fin de limitar el impacto económico por la disminución de la actividad.

En relación al servicio al cliente, parte fundamental del trabajo del *facility management* debe ser la escucha activa de los trabajadores y los clientes. Esto nos permite tener información de primera mano de las necesidades, gustos e inquietudes que tiene cada uno. De esta forma y, con esa visión global que nos aporta la diversidad de servicios que ofrecemos, conseguimos proponer ideas innovadoras para los espacios que gestionamos, así como la búsqueda de soluciones sostenibles en la práctica y en el tiempo.