



# Auditoría, la gran desconocida de Facility Management

A veces dentro del día a día de la gestión de los edificios nos encontramos con una auditoría, un auditor haciendo preguntas y mirando cómo hacemos el trabajo, y entonces nos surgen algunas preguntas:

- ¿Qué vienes a hacer?
- ¿Viene a sumar?
- ...

A través de este artículo se pretende dar una definición a ésta, al igual que los múltiples alcances que tienen y sus beneficios, tanto para el propio Facility Manager como para la propiedad, siendo su principal objetivo la mejora continua de la calidad. Veamos primero su definición.

## DEFINICIÓN AUDITORÍA

Según la Real Academia Española (RAE) se trata de la revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas, criterios y objetivos que aquellas deben someterse. Etimológicamente viene del verbo latino “audire”, que significa ‘oír’, que a su vez tiene su origen en los primeros auditores, que ejercían su función juzgando la verdad o falsedad de lo que les era sometido a su verificación, principalmente mirando. Sin embargo, también se dice que viene del verbo en inglés “to audit”, que significa ‘revisar’ o ‘intervenir’.

Otra definición es la marcada por la ISO, que describe la auditoría como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (reglamentos, legislación, normas, buenas prácticas, etc. contra la que se evalúa).

El término de auditoría es más conocido como el proceso de inspeccionar los pormenores de la contabilidad de una determinada empresa o institución, a fin de establecer con precisión los recursos de los que se dispone. Y a partir de este se han derivado otros, por lo que nos referimos

a distintos tipos de auditorías (energética, informática, medioambiente...), siempre conservando la noción de inspeccionar, analizar y contrastar la información para conocer su verdadero estado, siguiendo una metodología, con base en el cumplimiento de las obligaciones normativas, buenos criterios/prácticas, así como de las políticas y lineamientos establecidos por la propia entidad de acuerdo a la manera en que opera y se administra.

## Cabe indicar que hay varios tipos de auditorías:

- **Auditoría Interna o de Primera parte:** realizada por un agente interno de la empresa. Tiene como función realizar un análisis profesional, objetivo y crítico como resultado de la evaluación de los controles internos y el fiel cumplimiento de programas o planes, con el fin de asegurar el mantenimiento, desarrollo y mejora de las operaciones y sistemas de la empresa.
- **Auditoría Externa de Segunda parte:** es una auditoría externa hacia las instalaciones y/o proveedores y subcontratistas de la organización, en base a sus necesidades. Su objetivo es determinar, con respecto a las instalaciones, su estado y cumplimiento de reglamentos y directivas nacionales e internacionales, y referente a proveedores y subcontratistas, evaluar su calidad y determinar las capacidades para suministrar los recursos/servicios de acuerdo con los requisitos especificados.
- **Auditoría de Certificación o Externa de Tercera Parte:** es una evaluación realizada por un organismo comercial y contractualmente independiente de la organización, sus proveedores y sus clientes. La Auditoría de tercera parte, es una evaluación realizada por una entidad externa de acuerdo a unas especificaciones, con el objetivo de determinar su cumplimiento con estas. Un ejemplo de auditoría externa es la realizada por un organismo de acreditación para determinar si una organización cumple con una norma ISO.



Por tanto, una auditoría es un proceso sistemático, documentado y realizado por profesionales competentes (internos o externos a la organización) que tiene el fin de, a través de las evidencias de auditoría, detectar oportunidades de mejora y aportar valor en el proceso.

#### ALCANCE DE UNA AUDITORÍA

El alcance de una auditoría como las energéticas, de cuentas, medioambientales...están regladas, pero otras son a medida del solicitante, y según sus objetivos, en el que se puede auditar un área, un proceso, un procedimiento de trabajo o el sistema de gestión al completo. Así como como un tipo de instalación de un edificio en concreto o de todos los que estén contemplados en el contrato.

En Facility Management este alcance es marcado por el solicitante, y puede requerirse una auditoría para asegurar resultados, en cualquier momento del ciclo de vida de un edificio. De tal forma que el Facility Manager puede optar por una auditoría en cualquier circunstancia, con los siguientes objetivos:

- Dar seguimiento al servicio que está dando o que está contratando.
- Dar valor a su trabajo, a la organización y/o estado de las instalaciones.
- Detectar mejoras en sus procesos de funcionamiento, organización y/o instalaciones.
- Ser un canal más de entrada, para poder evaluar el mejor modelo de gestión para la organización.
- Validación de KPIs
- Dar veracidad a datos registrados en un GMAO.
- ...

Para la realización de auditorías que cumplan con los objetivos anteriores es necesario emplear auditores competentes, y pueden ser realizadas por personal de Facility Management que sea experto en la materia, a través de auditorías internas.



El riesgo que tienen estas auditorías es la imparcialidad y objetividad del auditor respecto a lo que se audita al poder estar "contaminado" por el día a día de la organización y/o conflicto de intereses que puedan tener. Puede provocar un análisis deficiente de los hallazgos de auditoría, no aportando el valor añadido que se espera con esta actividad.

Este riesgo se mitiga o elimina al utilizar personal independiente de la organización a través de auditoría externas que aseguren los resultados y generen valor añadido al poder comparar los procesos, instalaciones y/o servicios de la organización, con las mejores prácticas del sector a través del know-how que adquieren los auditores en el desarrollo de su profesión, y exponer los resultados y oportunidades de mejora detectados delante del Comité de Dirección



### BENEFICIOS DE UNA AUDITORIA

Los beneficios de realizar una auditoria pueden ser muchos, dependiendo del objetivo de la auditoria a realizar. Algunos de ellos pueden ser los siguientes:

- **Garantizar el éxito de las decisiones de gestión adoptadas.** Disponer de información veraz del área de responsabilidad, objetiva, como punto de partida certero del estado de una situación.
- **Real Estate, Property.** Confirmar que los contratos de arrendamientos donde se realiza la actividad de los inmuebles son los adecuados y cumplen los aspectos mínimos (Licencias, Vigencias, Instalaciones y Sostenibilidad...).
- **Instalaciones.** Confirmar si las instalaciones que tiene el inmueble son las que requiere la organización, y aseguran la continuidad del negocio 24\*7. Detalle para cada tipo de uso de inmueble donde las instalaciones son diferentes: oficinas, CPD, comercial, industrial, instalación de climatización, electricidad (CT, GE, UPS, Tableros, superinmunizados, baterías condensadores, etc), PCI, etc. Así como la obsolescencia de las mismas, vida útil, tipo de contrato de mantenimiento que se realiza.
- **Espacios y Ocupación.** Para obtener espacios inspiradores, actualizados, que retengan el talento, productivos, donde se instale el mayor número de puestos que permita la normativa; considerando las nuevas formas de trabajo, con tamaños de mesas, donde el empleado puede elegir dónde sentarse cada día. Y con dotaciones adecuadas para reunirse, descansar, trabajar solo o en grupo, tomarse un café o comer. En todo ello la imagen es muy importante, que se corresponda con la cultura de la empresa, y donde los empleados se desarrollen profesional y personalmente.
- **Equipamiento, Mobiliario, adecuado en espacio, coste, diseño, ergonomía de silla, ordenadores.** Actualizado, que cumpla PRL.

- **Servicios FM** de mantenimiento de instalaciones, limpieza, seguridad, etc. Que aseguren que el alcance contratado es correcto, con los mejores proveedores, al mejor precio, adjudicado en función del alcance, por regiones, criticidad, etc.
- **Innovación** y anticiparse al futuro al analizar e implementar nuevos procesos, automatizar, digitalizar, para ser los mejores y centrarse en lo que aporta valor.
- **Mejorar objetivos de rentabilidad**, con una gestión eficaz y adaptada a lo que requiere cada empresa, a su cultura, para mejorar la rentabilidad de la inversión del accionista, y a la vez ayudar a las personas y darles la oportunidad que trabajen en sus organizaciones y se desarrollen profesional y personalmente.
- **Mejorar la fiabilidad de las instalaciones/servicios**, al tener resultados de evaluación de las instalaciones y/o servicios mediante auditorías externas de una entidad independiente de la organización, asegurando la objetividad de los resultados.
- **Mejorar la reputación**, al tener un sistema de gestión certificado por un ente certificador independiente de la organización, que da fe de cumplimiento normativo por tres años.

Desarrollar una auditoria es garantía de éxito y de mejora en los resultados económicos. Como resultado se van a tomar las mejores decisiones, y a optimizar costes porque las decisiones a adoptar van a ser las justas y necesarias para garantizar la continuidad del negocio y se acometerán las inversiones o mejoras estrictamente necesarias, y donde además se reflejará la mejora de la cuenta de gastos de inmuebles al contratar los servicios que requiere cada organización, y el mejor precio. Es la oportunidad para que, con el apoyo del Comité de Dirección se desarrolle una metodología de trabajo entre todos los departamentos y áreas de la empresa, y donde el resultado será altamente satisfactorio para todos.



## CONCLUSIÓN

Concluyendo el artículo, una auditoría muestra el estado real de los aspectos revisados, siendo un canal más de entrada de información para la toma de decisiones y contribuir en la mejora continua, dando Valor Añadido al trabajo del Facility Manager.

Desde el Grupo de Auditoría de Comisión Research se está trabajando para profundizar en los distintos aspectos mencionados;

- ¿Cuándo debo realizar una auditoría?
- Alcances de una auditoría. ¿Cómo nos puede ayudar?
- ¿Cómo seleccionar a un proveedor de Auditoría?
- Introducción a la ISO 41001

### **Rubén Fuste Murillo**

[Ruben.Fuste@es.tuv.com](mailto:Ruben.Fuste@es.tuv.com)

[info@es.tuv.com](mailto:info@es.tuv.com)

TÜV Rheinland Ibérica ICT, S.A.

IFMA España-Comisión Research

**NOTA:** Desde la Comisión Research de IFMA España, en el Grupo de Trabajo de Auditorías, estamos elaborando una guía sobre las Auditorías en el Facility Management.