

Javier Carrasco Director General de la división de Facility Management de Grupo Norte

“Aportamos innovación en los procesos para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios que ofrecemos”

Grupo Norte cuenta con una trayectoria de más de 40 años en el mercado y tiene una clara vocación por generar una oferta de multiservicios basada en la creación de soluciones globales, competitivas y eficientes para sus clientes. Para ello, disponen de un equipo humano compuesto por más de 11.000 profesionales y su volumen de facturación asciende a unos 200 millones de euros anuales. Su capital es 100% español y está presente en todo el territorio nacional, Chile y Perú.

¿Cuáles son las principales áreas de negocio de Grupo Norte?

Las actividades de Grupo Norte se dividen en cinco líneas esenciales de negocio:

- Facility Management
- Soluciones de Recursos Humanos, donde contamos con una empresa líder en trabajo temporal, formación a medida, selección y recolocación.
- Outsourcing, una parcela que engloba dos categorías: gestión de procesos productivos, especialmente logísticos y administrativos, y gestión de contact center y servicios auxiliares.
- Área de servicios sociales y educativos, con tres líneas básicas: gestión de centros para personas mayores y personas dependientes, infancia y juventud (soluciones educativas, centros de acogida, etc.) y servicios de atención a colectivos desfavorecidos y personas en riesgo de exclusión.
- Correduría de Seguros, con la que ofrecemos un modelo de riesgos exclusivo que se ajusta a las necesidades del cliente.

¿Qué ofrece Grupo Norte en el ámbito del Facility Management?

Contamos con una oferta consolidada que nos permite afrontar cada servicio con la máxima profesionalización. Estaríamos hablando de parcelas como la limpieza, mantenimiento, seguridad, jardinería, higiene medioambiental, control de plagas, etc. En este área integramos también soluciones de seguridad, con vigilancia y sistemas, y un centro especial de empleo con el que fomentamos la inte-

■ “Gestionamos servicios globales desde una propuesta basada en la ingeniería de procesos para anticiparnos a las necesidades del cliente”

gración de personas con discapacidad. Evidentemente también nos complementamos con las otras divisiones de actividad del grupo para encontrar la mejor propuesta. No se trata de agrupar servicios sino de gestionarlos de forma global, como un proveedor único.

¿Están especializados en algún sector concreto?

Sí, dentro de lo que es el ámbito de la limpieza, ofrecemos servicios a la rama industrial -sobre todo alimenticio y químico-, sanitario, edificios y locales, con una gran especialización en la gestión de centros hospitalarios y, en concreto, en zonas críticas como son urgencias o quirófanos.

¿Cómo es la metodología de trabajo de Grupo Norte en el apartado de Facility Management?

Trabajamos sobre un plan que tiene tres fases: en la primera de ellas, colaboramos de forma conjunta con el cliente para conseguir los objetivos que nos demande en cuanto a calidad, eficiencia y



máximo la calidad y el servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Por tanto, no se limitan a diseñar y prestar un servicio, sino que su labor va mucho más allá.

En efecto, no nos quedamos quietos en ningún momento. Nuestro valor añadido reside en que somos capaces de crear soluciones innovadoras que aporten eficiencia. No somos simplemente una compañía que gestiona personas sino que consolidamos propuestas basadas en la ingeniería de procesos para anticiparnos a las necesidades del cliente.

¿Hacia dónde se dirigen sus objetivos a corto, medio o largo plazo?

Los principales objetivos de la división de Facility Management de Grupo Norte están centrados en posicionarnos como líderes del mercado español en externalización de servicios y en ser reconocidos por generar propuestas de carácter innovador tanto desde un punto de vista técnico como desde la vertiente de procesos.

productividad. En una segunda fase, establecemos el modelo de mejora continua en base a los servicios que previamente nos han establecido; y por último, en una tercera fase, realizamos propuestas de innovación sobre el servicio que prestamos con la intención de adelantarnos a las necesidades futuras que puedan surgirle a ese cliente.

¿Cuáles son sus principales valores diferenciales con respecto a otros competidores?

En primer lugar, Grupo Norte es una empresa de capital 100% español cuya pretensión es proporcionar servicios globales de manera autónoma e independiente en base a las necesidades de cada uno de sus clientes. Por otra parte, llevamos a cabo un proceso muy minucioso de innovación y mejora continua, por lo que disponemos de un departamento único y centralizado para todas las actividades de la entidad que está dotado de un equipo de profesionales con la misión primordial de pensar en soluciones que mejoren al

