

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

Comité Técnico de Normalización Gestión de instalaciones y servicios de soporte (Facility Management)

gob.pe/inacal/



Ing. Roberto Torres

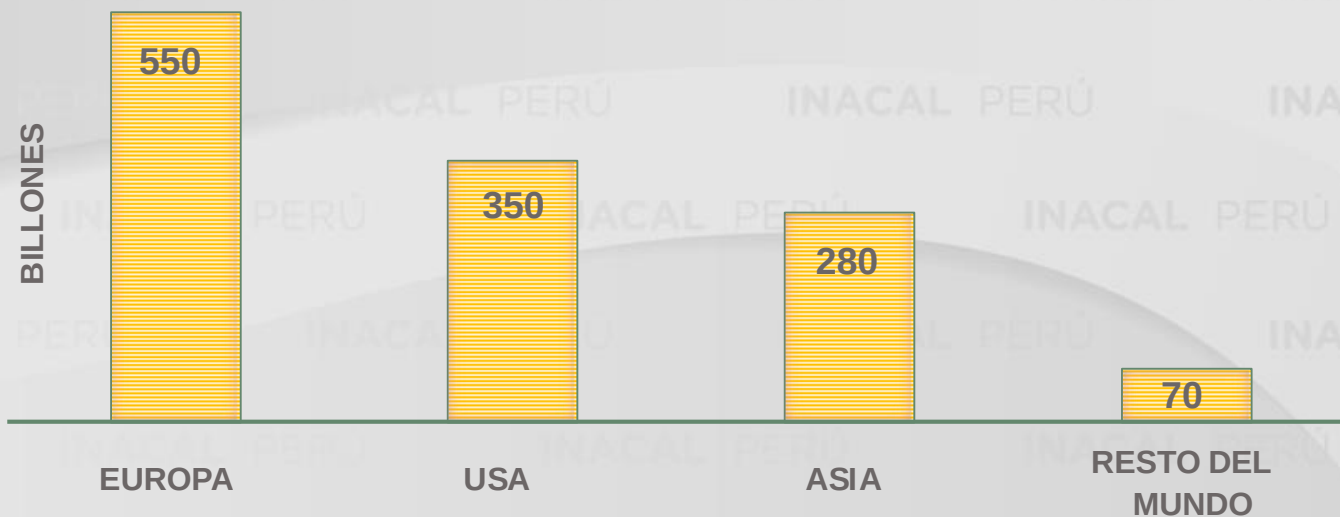
Presidente del CTN 161 FM

01

CONTEXTO MUNDIAL Y NACIONAL DEL FM

2do mayor gasto de las empresas a nivel mundial es FM (IFMA)

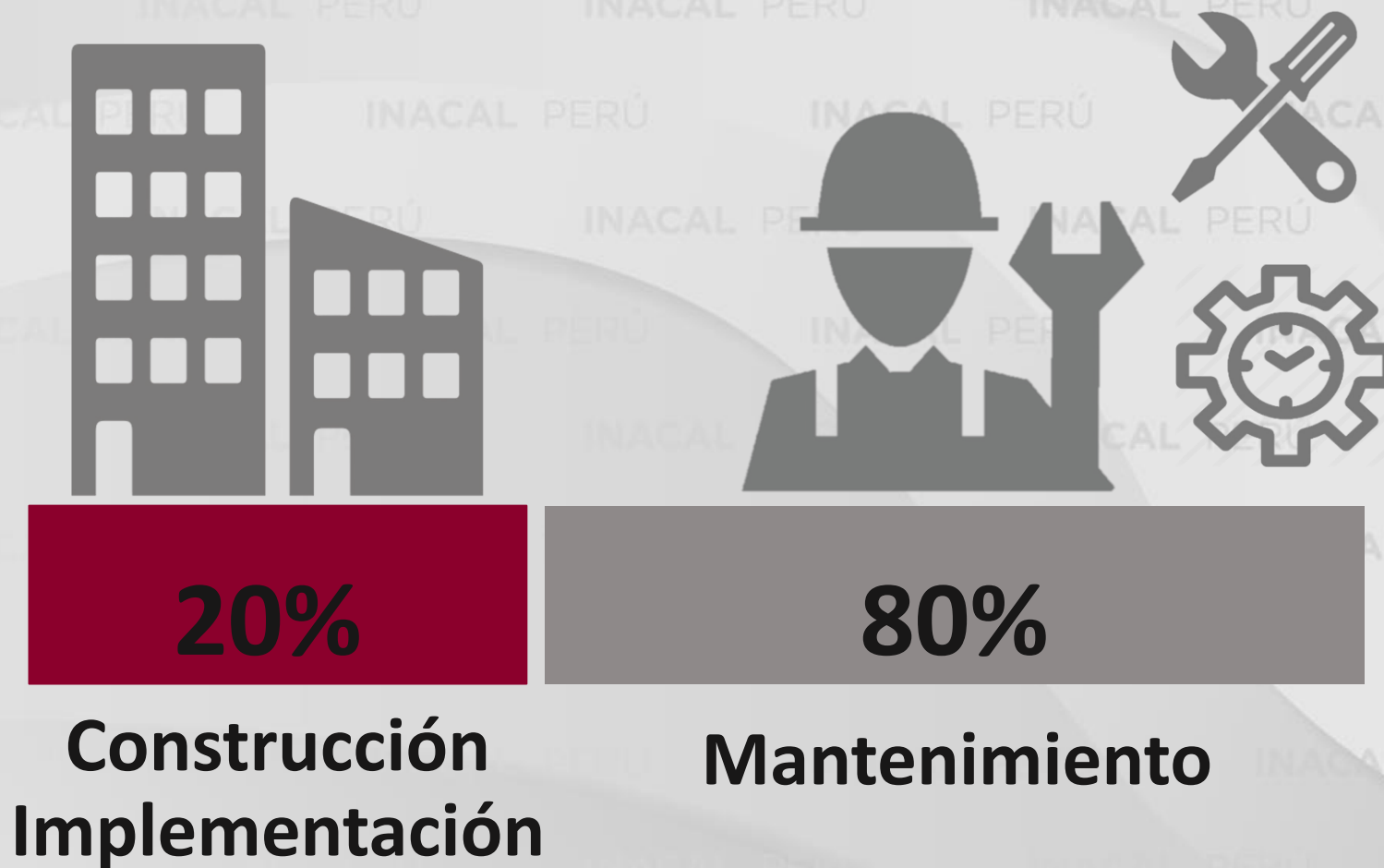
\$1.25 Trillones Mercado Global del FM



**AMÉRICA
LATINA**

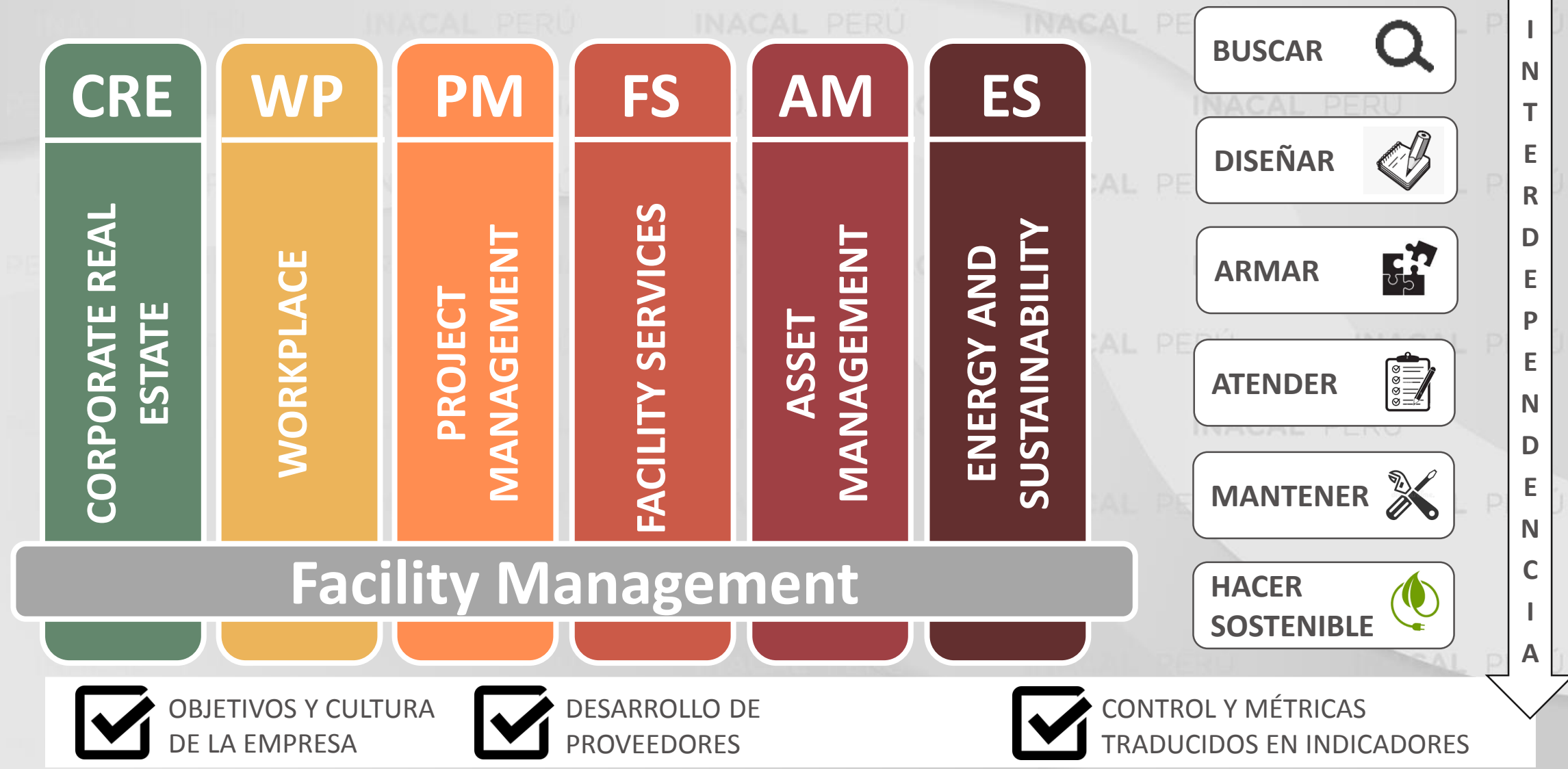
**17 BILLONES
0.3% - 0.4% GDP**







Facility Management





COMITÉ TÉCNICO DE NORMALIZACIÓN

Gestión de instalaciones y servicios (Facility Management)

CTN 161 Gestión de instalaciones y servicios (FM)

Campo de actividad

Normalización en el campo del Facility Management o Gestión de Instalaciones y Servicios, vinculadas a la necesidad de la empresa, para desarrollar marcos, orientación y herramientas de apoyo que garanticen una adecuada gestión de su infraestructura y servicios de soporte en sus organizaciones.

Secretaría

Asociación Peruana de Facility Management (APEFAM)

Presidente

Sr. Roberto Torres Salas

Vice-Presidente

Sr. Jorge Canales Gonzales

Secretario

Sr. Jorge Espinoza Bisbal

Miembros del CTN Gestión de instalaciones y servicios (FM)



PRIVADO



PÚBLICO



ACADÉMICO

Total miembros: 16

Miembros del CTN Gestión de instalaciones y servicios (FM)

SECTOR

ORGANIZACIÓN

- | | |
|-------------|---|
| ■ Privado | Asociación Peruana de Facility Management - APEFAM |
| ■ Privado | Asociación Peruana de Mantenimiento y Gestión de Activos - AEMA |
| ■ Privado | DP WORLD PERÚ |
| ■ Privado | ENGIE |
| ■ Privado | FALABELLA CORPORATIVO PERU S.A. |
| ■ Privado | Jones Lang LaSalle |
| ■ Privado | REAL PLAZA |
| ■ Privado | TGESTIONA |
| ■ Privado | TNC Contratistas |
| ■ Público | Banco de la Nación |
| ■ Público | MTC - Proyecto Especial Legado Juegos Panamericanos y Parapanamericanos |
| ■ Académico | Colegio de Arquitectos del Perú - Regional Lima |
| ■ Académico | Universidad Científica del Sur – Facultad de Arquitectura |
| ■ Académico | Universidad de Lima – Facultad de Arquitectura y/o Ingeniería |
| ■ Académico | Universidad San Ignacio de Loyola – Facultad de Ingeniería |
| ■ Académico | Consultor Gabriel Aliaga |

Principales hitos del CTN Gestión de instalaciones y servicios (FM)

CONFORMACIÓN

del CTN Gestión de
instalaciones y servicios

DIC 2020

COMITÉ ESPEJO

ISO/TC 267 FM

Participación en el
trabajo técnico
internacional

MAY 2021

NTP-ISO 41001:2021

Publicación: Sistemas de gestión.
Requisitos con orientación para
su uso. 1ª Edición

ENE 2022

FEB 2021

INSTALACIÓN

y primera sesión del
CTN 161 FM

NOV 2021

NTP-ISO 41011:2021

Publicación: Gestión de
inmuebles y servicios de
soporte. Vocabulario. 1ª Edición

MAY 2022

PRTP-ISO 41013:2022

Discusión Pública: Gestión
de inmuebles y servicios de
soporte. Alcance, conceptos
clave y beneficios. 1ª Edición

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

Comité Técnico de Normalización Gestión de instalaciones y servicios de soporte (Facility Management)

gob.pe/inacal/



GRACIAS

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

NTP-ISO 41011:2021 Gestión de inmuebles y servicios de soporte. Vocabulario. 1ª Edición

gob.pe/inacal/



Arq. Jorge Jave

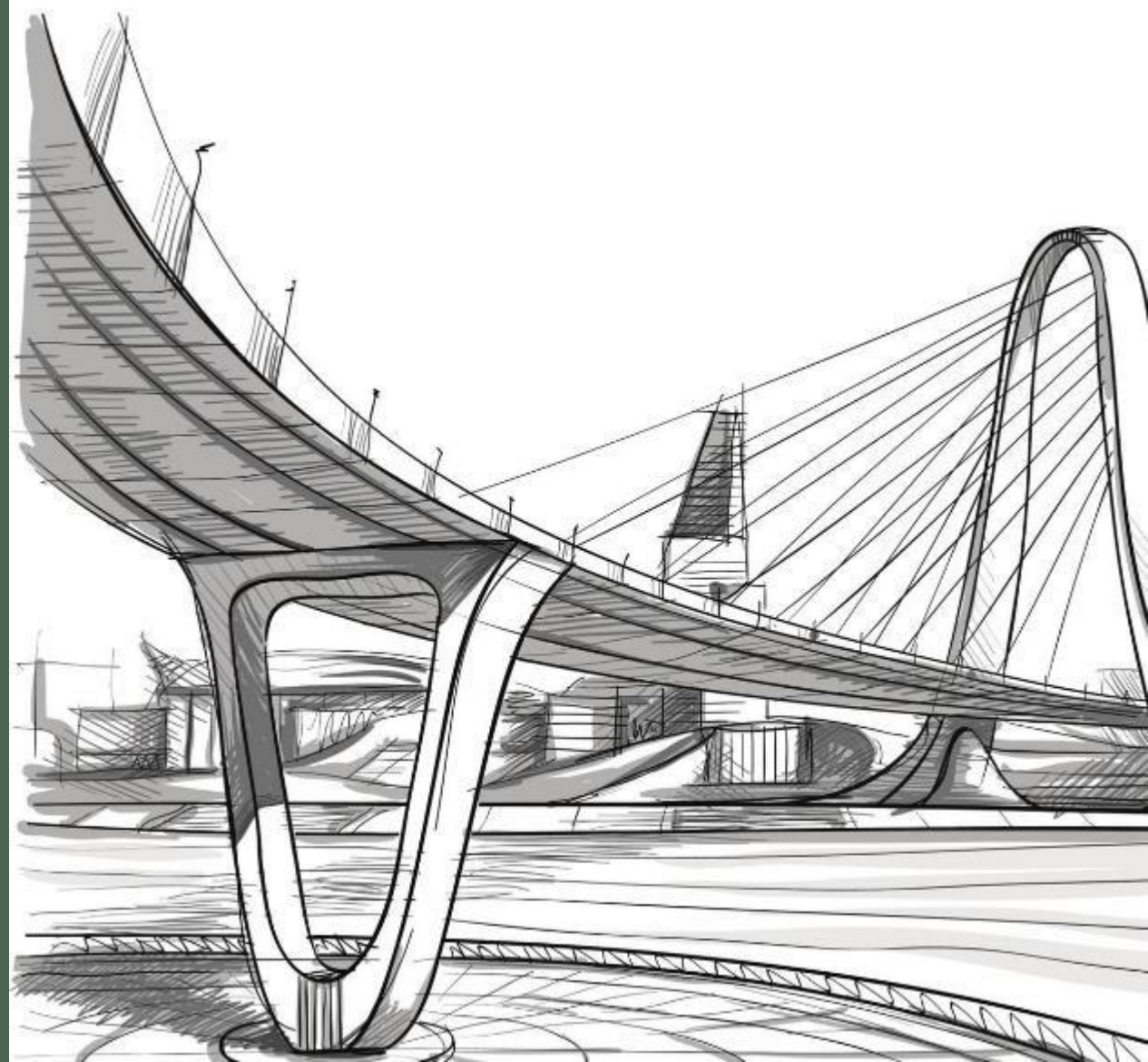
Colegio de Arquitectos del Perú
Regional Lima



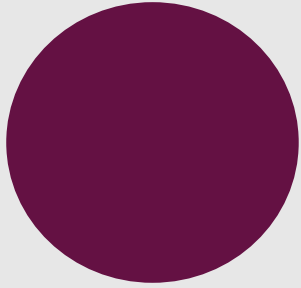
LAS NORMAS DE VOCABULARIO - CIMIENTO PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD REPLICABLE

IMPORTANCIA DE UN LENGUAJE COMÚN

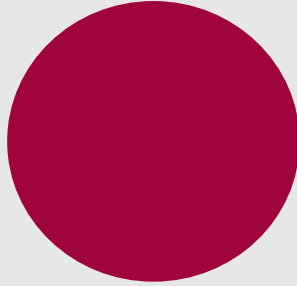
“ Contar con vocabulario claro y preciso de los conceptos del FM es el cimiento para generar puentes que unen la mejora de la calidad de vida de las personas con la productividad del negocio principal de la organización ”



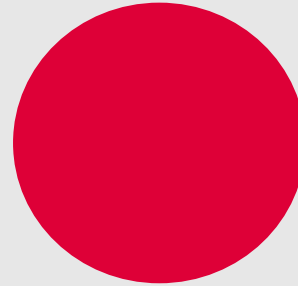
IMPORTANCIA DE UN LENGUAJE COMÚN



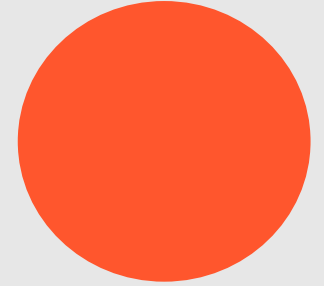
**Un lenguaje común
aporta a una
comunicación más
efectiva**



**Una norma
implementable es
una norma que es
comprensible**



**Permite la
interoperabilidad y
la recolección de
data compartida.**



**Facilita el intercambio
de servicios a nivel
internacional.**

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

NTP-ISO 41011:2021 Gestión de inmuebles y servicios de soporte. Vocabulario. 1ª Edición

gob.pe/inacal/



Ing. Bruno Ramírez

Asociación Peruana de
Facility Management

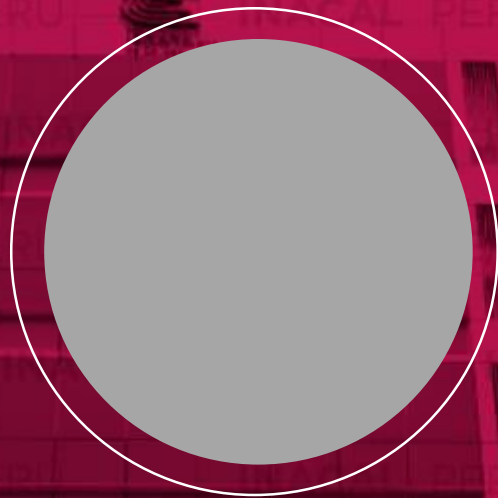


PRINCIPALES TÉRMINOS Y CONCEPTOS DEL FM



ORGANIZACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE FM





“

*gestión de inmueble y servicio de soporte
gestión de inmuebles y servicios de soporte*

FM

*función organizativa que integra personas, lugares
y procesos dentro del entorno construido con el fin
de mejorar la calidad de vida de personas y la
productividad del negocio principal*

”

TÉRMINOS MÁS FRECUENTES SOBRE...



TÉRMINOS MÁS FRECUENTES SOBRE...

personas

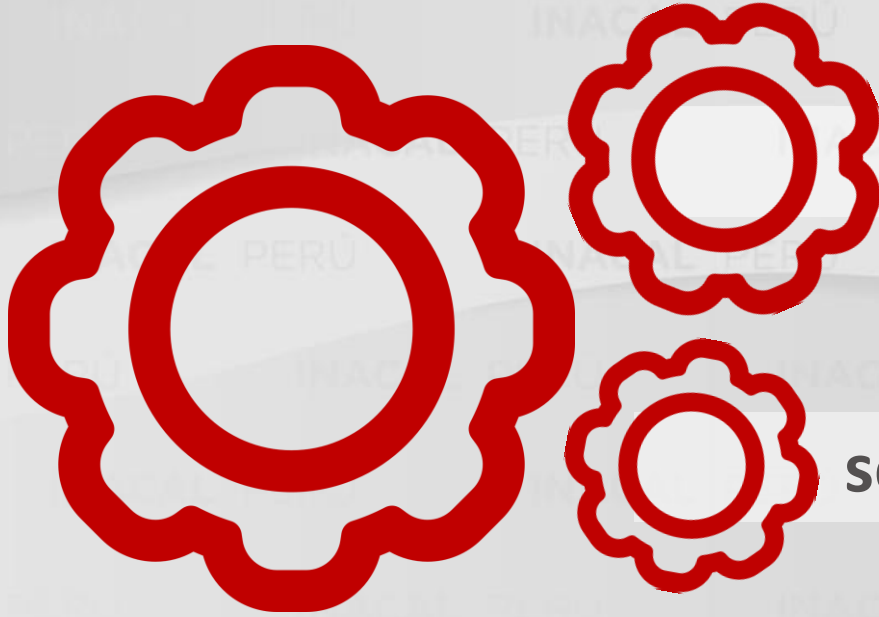
**organización
demandante**

usuario final

acuerdo

abastecimiento

TÉRMINOS MÁS FRECUENTES SOBRE...



producto

servicio

procesos

costo del ciclo de vida



finanzas

TÉRMINOS MÁS FRECUENTES SOBRE...

los negocios
en general

nivel
estratégico

nivel
táctico

nivel
operativo

indicador clave de
desempeño (KPI)

estudio comparativo
(benchmarking)

medición

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

Comité Técnico de Normalización Gestión de instalaciones y servicios de soporte (Facility Management)

gob.pe/inacal/



GRACIAS

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

NTP-ISO 41001:2021 Gestión de inmuebles y servicios de soporte. Sistemas de gestión. Requisitos con orientación para su uso.

1ª Edición.

gob.pe/inacal/



Lic. Ernesto Saldarriaga

Jong Lang LaSalle



NTP-ISO 41001:2021 Gestión de inmuebles
y servicios de soporte. Sistemas de gestión.
Requisitos con orientación para su uso.
1ª Edición.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NTP-ISO 41001:2021

Este documento especifica los requisitos para un sistema de gestión de inmuebles y servicios de soporte (FM) cuando una organización:

- a) necesita demostrar una prestación eficaz y eficiente de FM que apoye los objetivos de la organización demandante;
- b) tiene por finalidad satisfacer de manera consistente las necesidades de las partes interesadas y los requisitos aplicables;
- c) aspira a ser sostenible en un entorno competitivo a escala mundial.

Los requisitos definidos en este documento no son específicos a un sector y están destinados a ser aplicables a todas las organizaciones o partes de ellas, ya sean del sector público o privado, e independientemente del tipo, tamaño y naturaleza de la organización o ubicación geográfica.

REQUISITOS PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE FM

Anexo. ORIENTACIONES PARA
EL USO DE LA NTP-ISO



METODOLOGÍA DEL ENFOQUE A PROCESOS EN FM

Organización demandante

Apoyo a la estrategia de negocios por parte de FM



BENEFICIOS DE SU IMPLEMENTACIÓN

- ✓ Impulso de la profesionalización de la disciplina del Facility Management en el país.
- ✓ Genera cadenas de valor en el sector que conecta una serie de proveedores especializados para brindar los servicios bajo estándares de calidad.
- ✓ Asegura una entrega de servicio de calidad a las organizaciones demandantes (Sector Privado y Público).
- ✓ Impulsa al sector académico local con implementación de formación en Facility Management.
- ✓ Impacta en la eficiencia y reducción de costos operativos en las organización.

*La normalización de la disciplina
contribuye enormemente en los planes de
sustentabilidad del país*

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

NTP-ISO 41001:2021 Gestión de inmuebles y servicios de soporte. Sistemas de gestión. Requisitos con orientación para su uso.

1ª Edición.

gob.pe/inacal/



Ing. Jorge Canales

TGESTIONA



APLICACIÓN E IMPACTOS



Propósito

Recoge los estándares establecidos en la ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001 y los complementa con el modelo de gestión del Facility Management, donde se recoge:

- a) La estandarización y mejora de procesos.
- b) La aplicación de metodologías eficientes, calidad de servicio, y la responsabilidad con el medio ambiente.

¿Por qué conviene el FM?

El FM afecta de manera directa la salud, el bienestar y la calidad de vida de gran parte de la población mediante los servicios que ofrece; tiene una influencia en la eficiencia, la productividad y las economías de las sociedades, las comunidades, las organizaciones y sus trabajadores.

¿POR QUÉ CERTIFICARSE?

- a) Porque a través de la certificación se obtiene una mejora de sus operaciones.
- b) Refuerzan su reputación organizacional.
- c) Acceso a ciertos mercados que requieran sistemas de gestión certificados.

Con esta certificación las empresas demuestran que cuentan con procesos óptimos, alineados al objetivo de su organización a fin de operar sus instalaciones de forma eficiente, efectiva y organizada, trabajando bajo el esquema de mejora continua en sus procesos, indicadores y lineamientos operativos; para mejorar la experiencia de sus usuarios y mejorar la vida útil de sus activos.

Algunos datos importantes...

- El 6.4% del PBI de España está en el sector del Facility Management.
- En EEUU los servicios subcontractados de FM se prevé lleguen al trillón de dólares para el 2025.
- Es un mercado al alza del que se espera un rápido y constante crecimiento.

FINANCIERO

constituye el segundo costo mas alto en el organizaciones.

EFICIENCIA

tiene la responsabilidad de administración, operación y mantenimiento de los activos de la empresa afectando el costo y facilidad de uso.

CUMPLIMIENTO

responsable de la salud, la seguridad y la administración del edificio asegurando que la organización cumpla con sus obligaciones para quienes usan las instalaciones y se vean afectados.

AMBIENTAL Y SOSTENIBILIDAD

es responsable de las operaciones en el lugar de trabajo así como su impacto en su entorno.

RIESGO Y OPORTUNIDAD

mejorar la gestión de los riesgos, la protección de las personas y el medio ambiente.

VALOR

brindar mayor capacidad para ofrecer servicios y productos consistentes y mejorados aumentando así el valor a los clientes y partes interesadas.

REPUTACIÓN

permite una ventaja diferenciadora en el mercado permitiendo a las empresas del sector público y privado establecer puntos de referencia que esperan cumplan sus proveedores que será un beneficio para todas las partes.

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

Comité Técnico de Normalización Gestión de instalaciones y servicios de soporte (Facility Management)

gob.pe/inacal/



GRACIAS

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

Importancia de un enfoque basado en Facility Management para una gestión de las organizaciones públicas, privadas y académicas

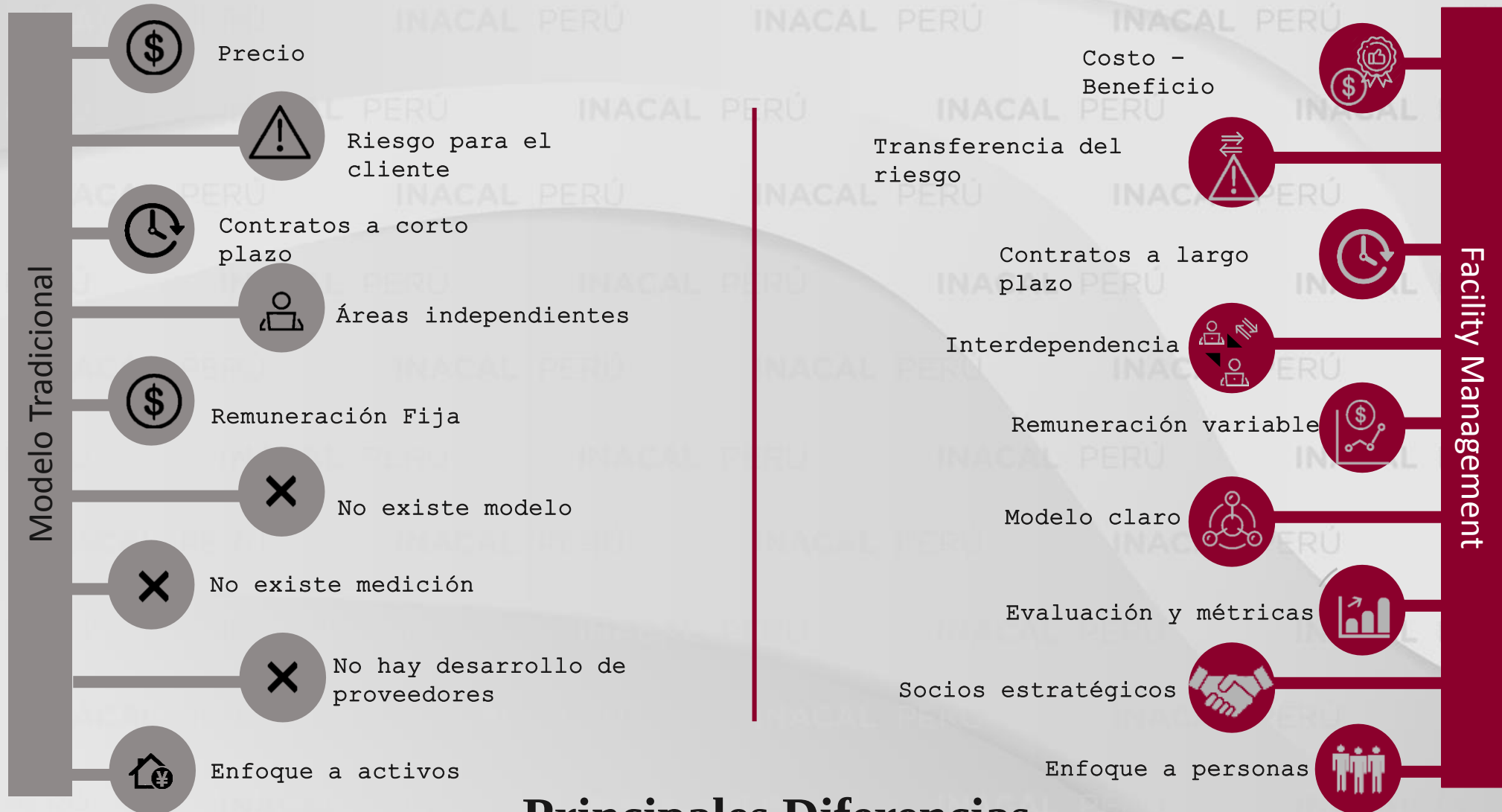
gob.pe/inacal/



Tadashi Nakamoto

TNC Contratistas

ENFOQUE TRADICIONAL VS ENFOQUE FM



Principales Diferencias

Conclusiones

- Importante que nuestros líderes tomen conciencia, de como podemos ser mas eficientes en el segundo mayor gasto que tienen las organizaciones.
- La normalización de la disciplina nos ayuda a lograr niveles internacionales de cumplimiento de calidad, eficiencia, seguridad, respeto al medio ambiente. Cruciales para la competitividad y sostenibilidad del país.
- Lograr estándares internacionales medibles en relación con la gestión, prestación de servicios y desarrollo de productos en las instalaciones.
- Optimizar procesos, al disponer de más datos y registros sobre los mismos.
- Estar preparados para implementar procesos de adaptación al cambio, alineados a la continuidad del negocio.
- La tecnología es la nueva revolución, herramienta crucial para ser mas eficientes y cada vez más al alcance de todos.

INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

Comité Técnico de Normalización Gestión de instalaciones y servicios de soporte (Facility Management)

gob.pe/inacal/



GRACIAS