



## INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

Importancia de la Normalización en la gestión de inmuebles y servicios de soporte (Facility Management)





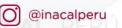
Ing. Roberto Torres **EXPOSITOR** 

Presidente del CTN 161 FM







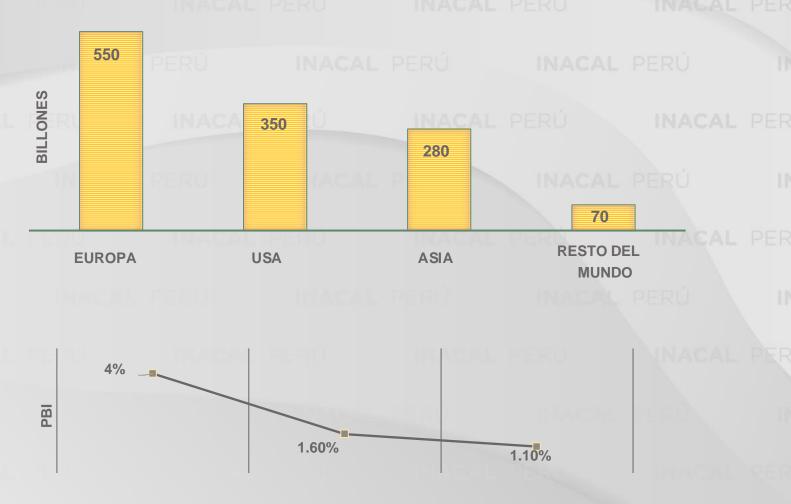






## 2do mayor gasto de las empresas a nivel mundial es FM (IFMA) L PERÚ

## \$1.25 Trillones Mercado Global del FM



AMÉRICA LATINA

17 BILLONES 0.3% - 0.4% PBI





**Fuente: Fortune Business** 

Costo de Ciclo de vida

CAPEX OPEX COSTES DE COSTES DE COSTES DE DESARROLLO INVERSION OPERACION DISEÑO COSTE MANT CORRECTIVO + IMPACTO EN PRODUCCIÓN + IMPACTO AMBIENTAL COSTES DE LA BAJA FIABILIDAD = RIESGO ADQUISICIÓN. COSTE OPERACIÓN + MANT. PLANIF. DESINCORPORACION TIEMPO (AÑOS) INVESTIGACION CONSTRUCCION

Ciclo de vida de un activo físico, en el cual se involucran los costos capitales (CAPEX) y los de operación (OPEX).



Ú

PER

INACAL



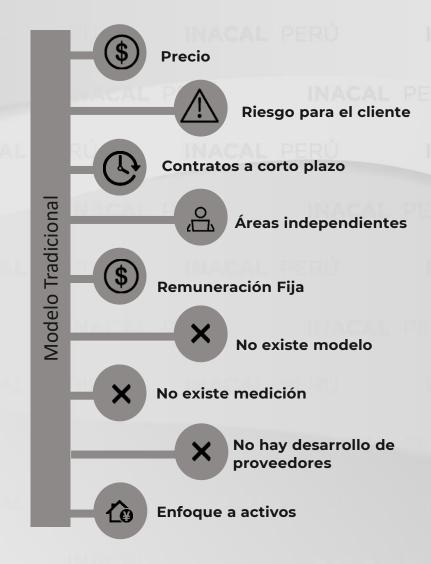
20%

Construcción Implementación 80%

Mantenimiento



# **Enfoque Tradicional vs Enfoque Facility Management**







Fuente: Stan Mitchell (Chair de la ISO - ISO41001)

# Importancia de la Normalización en la gestión de inmuebles y servicios de soporte (Facility Management)

Permite establecer estándares y criterios claros para la prestación de servicios y el manejo de los recursos. Esto garantiza que se cumplan las expectativas de los usuarios y se optimice el uso de los recursos disponibles, lo que puede llevar a una mejora en la calidad del servicio, una mayor eficiencia en la gestión de los inmuebles y una reducción en los costos.

Promover la transparencia y la rendición de cuentas, ya que se establecen procesos y procedimientos claros para la toma de decisiones y el seguimiento de los resultados. Esto puede aumentar la confianza de los usuarios y las partes interesadas en la gestión del sector público, lo que puede ser especialmente importante en contextos de escasez de recursos o alta demanda de servicios.





# Importancia de la Normalización en la gestión de inmuebles y servicios de soporte (Facility Management) en el sector público

El concepto de transferencia de riesgo nos dice que es un error que se decidan exactamente cómo se deben dimensionar las soluciones si no se conocen todas las posibilidades, lo que dice es que nadie como el cliente va a poder dimensionar cuáles son los objetivos a cubrir y que se deje a una tercera parte que le proporcione cuál es la mejor forma de satisfacer esas necesidades ya que ese es su negocio y a lo que se dedica.





El concepto del valor del dinero en el FM nos indica la Cair expectativa que se obtiene o espera el mejor valor por el dinero que se está pagando o se va a pagar, pero siendo consciente que tiene un costo y que si bajas de ese precio no tienes por qué obtener el mismo valor.



IMPORTANCIA DE UN LENGUAJE COMÚN PERU



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.



# Beneficios de Implantación de las Normas ISO41000 FM

#### **Productividad**

Las organizaciones se enfrentan a una presión constante para mejorar el rendimiento general. Dentro de las empresas, la función de facility management compite con otras funciones por recursos limitados, lo que desafía a los gestores a optimizar el rendimiento mediante la integración de los procesos de manera aún más eficaz y la prestación de soporte de manera más eficiente

#### Impacto sobre las personas

Al proporcionar entornos construidos y de trabajo eficaces, el facility management contribuye a la salud, la seguridad, la protección y las necesidades medioambientales de las personas. Los lugares de trabajo bien diseñados y operados ayudan a aumentar la motivación y la productividad, lo que resulta en un impacto positivo en la contratación y la retención de empleados, la cultura corporativa y la identidad de marca.

#### **Costos y Calidad**

El objetivo es equilibrar la demanda y la oferta dentro de una organización. Es poder alcanzar la combinación optimizada entre requisitos, niveles de servicio y capacidades, constricciones y costos de los servicios de soporte.

#### Mitigación de los riesgos

El análisis de riesgos es un proceso utilizado para comprender la naturaleza, las fuentes y las causas del riesgo. Una evaluación cuidadosa asegurará que los riesgos previsibles sean identificados, cuantificados y, cuando sea posible, eliminados. También se utiliza para estudiar los impactos y las consecuencias

#### Sostenibilidad

La sostenibilidad es un tema importante y se está convirtiendo más en una práctica obligatoria que en una tendencia opcional. Muchos factores globales, financieros y ambientales están contribuyendo a la necesidad de un cambio hacia la sostenibilidad



**Fuente: CREA Soluciones Inteligentes** 

# Conclusión - Importancia MACAL PERÚ

La normalización en la gestión de inmuebles y servicios de soporte es importante porque permite establecer estándares y criterios claros para la prestación de servicios, lo que conlleva innegablemente a una mejora en la calidad del servicio, una mayor eficiencia en la gestión de los inmuebles y una reducción en los costos, así como a promover la transparencia y la rendición de cuentas de una manera adecuada.





Ing. Roberto Torres **EXPOSITOR** 

Presidente del CTN 161 FM

















Gestión de inmuebles y servicios de soporte: RTP-ISO/TR 41013 - 2022

# Alcance, conceptos clave y beneficios

gob.pe/inacal/

Ing. Karime Perales
PONENTE

Representante del CTN 161 FM









# CONTENIDO

01 DEFINICIÓN DEL FACILITY MANAGEMENT (FM)

02 ALCANCE DEL FM

O3 ANTECEDENTES DEL PROCESO DE NEGOCIO

04 CONCEPTOS CLAVE

PROPÓSITO Y BENEFICIOS



05





# **FACILITY MANAGEMENT**

Es la gestión integral de inmuebles y servicios de soporte en una organización. Su objetivo es optimizar recursos, mejorar eficiencia y calidad de vida, asegurando el buen funcionamiento de activos físicos y servicios asociados. **La norma ISO 41011** brinda un marco para su aplicación.

## Recursos para la búsqueda de términos e información:

**ISO 41001** 

Gestión de inmuebles y servicios de soporte

Plataforma de búsqueda en línea de ISO

Disponible en http://www.iso.org/obp

Electropedia de IEC

Disponible en http://www.electropedia.org/







## Alcance del FM

La gestión del Facility Management tiene como objetivo asegurar que el soporte necesario esté disponible de acuerdo con la misión y estrategia de la organización. Esto implica *garantizar que el soporte sea adecuado en términos de calidad y cantidad, y que se brinde de manera eficiente en términos de costos.* 









# ANTECEDENTES DEL PROCESO DE NEGOCIO



# Antecedentes del procesos de negocio

#### Core

Actividad principal, competencias distintivas e indispensables en la cadena de valor de la organización

#### **Non Core**

La organización depende de los servicios de soporte para que la infraestructura de sus actividades principales sean efectivas

#### A medida

La interfaz entre los servicios y las actividades principales necesitan ser decididas por cada organización de acuerdo a las necesidades

### Ejm:

El FM organiza y gestiona los procesos necesarios para fabricar automóviles de manera eficiente, asegurando un entorno adecuado, suministro de energía y supervisión de los espacios de fabricación. Su objetivo es lograr una fabricación efectiva y eficiente de los vehículos.

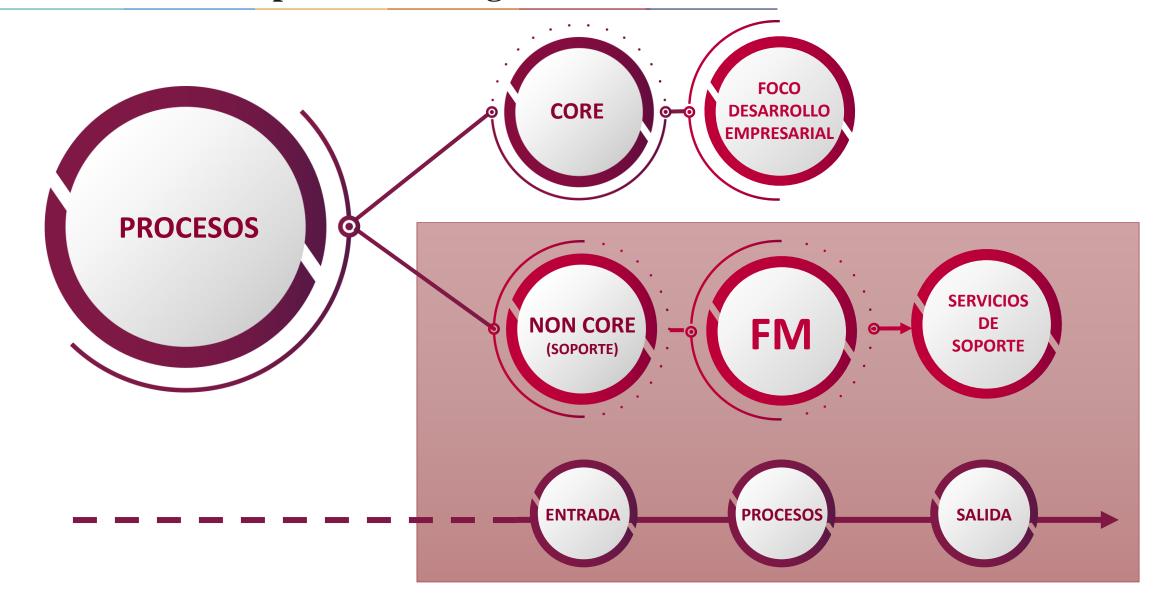








# Antecedentes del procesos de negocio









# CONCEPTOS CLAVE



# **CLAVE**

El FM se alinea con los objetivos y las estrategias a largo plazo de toda la organización, pero también traduce esta alineación en el servicio diario para las personas, su bienestar, su productividad y su calidad de vida.

### Logra resultados a todo nivel:





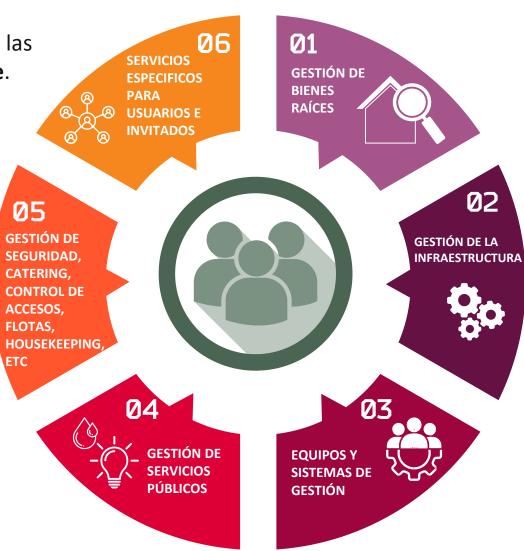


# **CLAVE**

Cada organización decide la distinción entre las actividades principales y los **servicios de soporte**.

Una instalación es un conjunto de activos construidos, instalados o establecidos para satisfacer las necesidades de **personas y de organizaciones:** 











# PROPÓSITO Y BENEFICIOS



# **BENEFICIOS GENERALES**

Impulsa la reputación, mejora percepción y responsabilidad con las comunidad

01

•

Mejora de la sostenibilidad (Ciclo de vida y reducción de riesgos)

Concepto simple y manejable de las responsabilidades

02

06

05

Reducción de conflictos, menor número de interfases

Comunicación transparente, punto único de contacto

03

07

Mayor integración y coordinación, más calidad y eficiencia

Mayor eficacia en las sinergias entre servicios

04

08 In

Información transparente (Niveles de servicio y costos





# PROPÓSITO Y BENEFICIOS DEL FM



Mejora constante del desempeño y la competitividad de la organización demandante. Espacio de trabajo costoefectivo para el éxito económico.

#### **IMPACTO EN LAS PERSONAS**

El FM contribuye a las necesidades de salud, seguridad y medio ambiente de las personas. También ayudan a aumentar la motivación y la productividad; y ayuda a la contratación y retención de empleados, la cultura corporativa y la identidad de marca.



#### INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD

# **INDICADORES LEGADO**

#### Resultados de encuestas - PUCP

"El 96% de los ciudadanos que frecuenta los recintos de Legado señalaron estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio brindado en las sedes. Esta satisfacción está explicada, principalmente, por una alta amabilidad del personal, y la claridad de la información brindada tanto del personal como la señalética, la organización de los espacios, la limpieza de las instalaciones y la reducción en los tiempos de espera. repercutió en el bienestar Esto emocional de la ciudadanía, que en un 82% manifestó sentirse más alegre y en un 72% más esperanzado."





# PROPÓSITOS Y BENEFICIOS DEL FM

#### **RIESGOS**

Análisis de riesgos, estudio de impactos y consecuencias como:

- Incumplimiento de obligaciones reglamentarias o legales;
- Aumento de costos;
- Reducción de productividad;
- · Flexibilidad reducida;
- Impacto ambiental adverso;
- Mayor responsabilidad de funcionarios y directores.

#### **SOSTENIBILIDAD**

De tendencia a práctica obligatoria. El FM cumple un amplio espectro de actividades relacionadas con los aspectos económicos, ambientales y sociales.

Análisis de ciclo de vida para proporcionar una evaluación financiera mejorada. Evita conflictos entre "diseño y construcción" y la "administración, el mantenimiento y la operación de los edificios"

#### **IDENTIDAD**

EL FM asesora a la alta dirección en la búsqueda la infraestructura contribuya a la calidad visual del mundo exterior y la percepción de la organización desde el exterior. Se alinea con la misión y visión de la organización y ayuda a crear un ambiente de sentirse cómodo en el trabajo; espacio de incluyendo el trato a los visitantes y clientes.

#### **COSTO Y CALIDAD**

Juicio de valor sobre el costo aceptable para la entrega de resultados aceptables. Ecualiza requisitos y niveles de servicio con capacidades, limitaciones y costos.

- Alineación entre servicios y necesidades; y la intención estratégica;
- Criterios de desempeño del servicio e impacto en KPIs de desempeño.
- Ventaja competitiva;
- Análisis de riesgos;
- Retorno de la inversión.















**PONENTE** 







