

# Permítanos facilitarle su trabajo



## CARTA DE SERVICIOS

Assessment Facility Management:  
"Ahorro global hasta un 30%"  
Project & Facility Management:  
"Aumento del 15% en cumplir  
costes y plazos en proyectos"  
Asset & Facility Management:  
"Beneficio neto del 9%"  
Gestión del Espacio:  
"Aumento de productividad 30%"  
Facility Maintenance;  
"Optimización de costo 10-30%"  
Smart City  
"Diseño y planificación de la  
ciudad, aumento de eficiencia"

*Gestión de la Infraestructura  
Gestión de las Instalaciones y Servicios  
(Operaciones y Mantenimiento)  
Gestión de Espacios  
Consultoría Smart Cities*

# FACILITY MANAGEMENT



# ¿Qué es Facility Management? ¿Por qué Facility Management?

## QUÉ ES EL FACILITY MANAGEMENT

El Facility Management es la integración de procesos dentro de una organización para mantener y desarrollar los servicios que apoyen y mejoren la efectividad de las actividades principales. Así, se garantizan las condiciones mínimas de confort de las personas en su puesto de trabajo, se da soporte a los negocios principales de las organizaciones y se aumenta el retorno de capital mediante el uso económico de servicios e infraestructura dentro del marco de procesos planificados, gestionados y controlados.

De este modo, el Facility Management puede resumirse como la creación de un entorno que sea propicio para la realización de los negocios principales de la organización (core business) a través de la gestión de las instalaciones y servicios soporte; aportando una visión integrada de la infraestructura, los servicios y las personas.

## POR QUÉ EL FACILITY MANAGEMENT

Los cambios constantes y la evolución tecnológica han cambiado la naturaleza del trabajo y la forma en la que se gestionan muchas organizaciones; exigiendo un replanteamiento fundamental en el suministro, uso y gestión continua de instalaciones tradicionales y de la infraestructura y servicios de apoyo asociados a éstas. De esta forma, la visión empresarial hacia la reingeniería, outsourcing y "deslocalización" son iniciativas que tienen un impacto directo sobre las estrategias que afectan a la gestión de instalaciones y servicios soporte.

Por ello, actualmente, se está haciendo cada vez más evidente la necesidad de gestionar estos servicios de manera externa a la empresa, puesto que una de las frases más mencionadas hoy en día por parte de los directivos es:

“Quiero centrarme en mi negocio”

Todas las organizaciones, independientemente de que sean privadas o públicas, utilizan inmuebles, activos y servicios asociados a los mismos para apoyar a sus negocios principales.

“El Facility Management logra optimizar la **Gestión de Instalaciones y Servicios Soportados de la organización**”



# NORMAS Y ESTÁNDARES

## Modelo de Asset y Facility Management

En este contexto, para permitir que las empresas puedan centrarse en sus actividades principales, nace la disciplina de Facility Management, que establece las bases para gestionar y planificar de una forma holística todos estos servicios.

Con ello, se pretende por un lado lograr los objetivos estratégicos y por otro optimizar los costes y el funcionamiento tanto de las infraestructuras como de los servicios, sin perder de vista la satisfacción del cliente y permitiendo siempre a las organizaciones "dedicarse a su negocio" (core business).

### NORMAS Y ESTÁNDARES

Dentro de la gestión de instalaciones y servicios soporte (Facility Management), donde los procesos, la tecnología y la productividad deben integrarse y convivir equilibradamente, es importante tener una taxonomía común que apoye la disciplina, con el objetivo de conseguir las metas de productividad y transparencia establecidas. Para conseguir este objetivo se cuenta con las normas EN 15221 - Facility Management, ISO 55001 - Asset Management, UNE 178303 - Ciudades inteligentes, Gestión de activos de la ciudad, ISO 41001, 41011 & 41012 - Facility Management.

Respecto a la relación entre el Facility Management y el Asset Management, es importante también mencionar la normativa utilizada en esta última disciplina. Bajo este contexto se encuentra la Norma ISO 55001 Asset Management, que proporciona las directrices, requerimientos y elementos clave para la implementación de un sistema de gestión de activos.



**El modelo de Asset & Facility Management asegura el mejor funcionamiento de su infraestructura y servicios de soporte, a través de la integración de personas, tecnología y procesos"**



# PMM Institute for Learning Consulting

## ACERCA DE PMM INSTITUTE FOR LEARNING

PMM está formado por un equipo multidisciplinario de profesionales con competencias demostradas en la industria, líder en la implementación de proyectos orientados a la optimización de activos físicos, dedicado a ayudar a las organizaciones a lograr la rentabilidad y sostenibilidad de su negocio, ofreciendo servicios de consultoría especializada en Facility Management, bajo el lema "Aprender haciendo" y bajo el enfoque "Transferencia Tecnológica".

PMM como organización de prestigio a nivel internacional, cuenta con la acreditación del IAM como Endorsed Assesor IAM (Institute of Asset Management).

El objetivo de PMM Institute for Learning es promover la productividad y la calidad en las grandes y pequeñas empresas, partiendo de que la organización conozca el estado en que se encuentran sus instalaciones y servicios soporte, aplicando soluciones a medida para el Real Estate, llevando a cabo una mejor planificación y funcionalidad del espacio de trabajo, a través de un ciclo de mejora continua de la gestión de sus instalaciones y servicios soporte (electricidad, agua, sistemas contra incendios, gas...), y desarrollando las competencias de los empleados clave en la gestión de infraestructuras y servicios soporte de la mano de los últimos estándares y normativas.

## FACILITY MANAGEMENT & CONSULTING

PMM Institute for Learning a través de sus servicios de Facility Management & Consulting proporciona el soporte al "Core Business" de las empresas, en lo referente a la gestión y funcionamiento de sus inmuebles, infraestructura y el control de servicios de soporte, adecuándolos a la estrategia de la empresa y poniendo a disposición de los empleados las mejores condiciones de trabajo y a los usuarios excelentes condiciones, a costo óptimo. Dentro de esta área de actividades también se incluye la planificación, control de servicios tercerizados (outsourcing) y definición de organizaciones adecuadas evaluando el desarrollo de la figura del gestor o facility manager.

El objetivo es lograr la racionalización y optimización del uso de los recursos internos y los servicios externalizados. Este enfoque se puede aplicar a infraestructuras como fábricas y centros de producción, hoteles, centros de salud, centros comerciales, complejos hospitalarios, colegios y universidades, aeropuertos, estaciones y bancos.

## QUÉ OFRECEMOS

Los servicios de PMM están orientados a que las organizaciones logren alinear las acciones hacia el logro de su Business Plan. Para ello PMM presta servicios de soporte en:

- Assessment (Diagnóstico para la identificación del GAP) alineado a las normas internacionales.

- Análisis de Brechas, desarrollo de Hoja de Ruta y desarrollo de la estrategia
- Desarrollo de política y planes estratégico de gestión de activos, infraestructura y activos inmobiliarios.
- Coaching para la Implementación u Optimización de soluciones a medida
- Pre-auditoría de certificación.
- Integración de la ISO 55001, UNE 178303 e ISO 41001, 41011 & 41012 con el sistema de gestión integral existente de la empresa.

PMM le ofrece servicios de asesoría y recursos con experiencia comprobada en proyectos de Gestión de Facility Management.

## NUESTRA METODOLOGÍA

Antes de decidir qué mejorar hay que establecer el punto de partida, de forma que permita definir el modelo a aplicar en los tres ámbitos de acción de la organización: estratégica, táctica y operativa.

Es este sentido, PMM Institute for Learning co su metodología de las 3Ps (People, Process and People), SAM (Self Assessment Methodology) y SAM+ identifica y analiza las oportunidades de mejora en las áreas implicadas en la Gestión de Instalaciones y Servicios Soporte

Existen varias herramientas, enfoques, modelos y teorías referidas al Facility Management. En este sentido las necesidades de las organizaciones crecientes nos permiten identificar los escenarios más apropiados para cada organización y enfocar el Facility Management como una inversión en

vez de como un gasto

Te facilitamos las **gestiones** para que te centres en tu **negocio**

**PMM Institute for Learning"**

# Nuestra metodología

## BENEFICIOS DEL FACILITY MANAGEMENT

Consiga una mejor planificación y funcionalidad de su espacio de trabajo "Aumento de la Productividad en un 30%"

Aplique soluciones a medida para el "Real Estate" de su organización Sin desperdicios"

Logre que la gestión de sus facilities esté alineada con la Estrategia del negocio. Céntrese en el Core business"

Conozca el estado en que se encuentran sus instalaciones y servicios soporte "Ahorro global con los servicios de Facility Management de un 30%"

Desarrolla tus competencias de la mano de los últimos estándares y normativas "Disminuye gastos en un 20%

Mejora continua de la gestión de sus Instalaciones y Servicios soporte" "Beneficio neto gracias al Facility Management del 9%"

Aumente la eficiencia de la Ciudad recorriendo el camino hacia la "Smart City"

Estas etapas le ayudaran a responder las siguientes preguntas:

### 1. Assessment

¿Cómo está gestionando su empresa sus instalaciones y servicios soporte (electricidad, agua, gas, sistemas contra incendios, etc.)? ¿Su espacio de trabajo se encuentra optimizado de manera que se fomente la máxima productividad? ¿Cómo se podría optimizar el rendimiento de su infraestructura de manera que genere el máximo valor a su organización?

### 2. Alignment

¿Qué pasos debe seguir su empresa para optimizar su infraestructura y los servicios asociados (electricidad, agua, gas, sistemas contra incendios, etc.)?

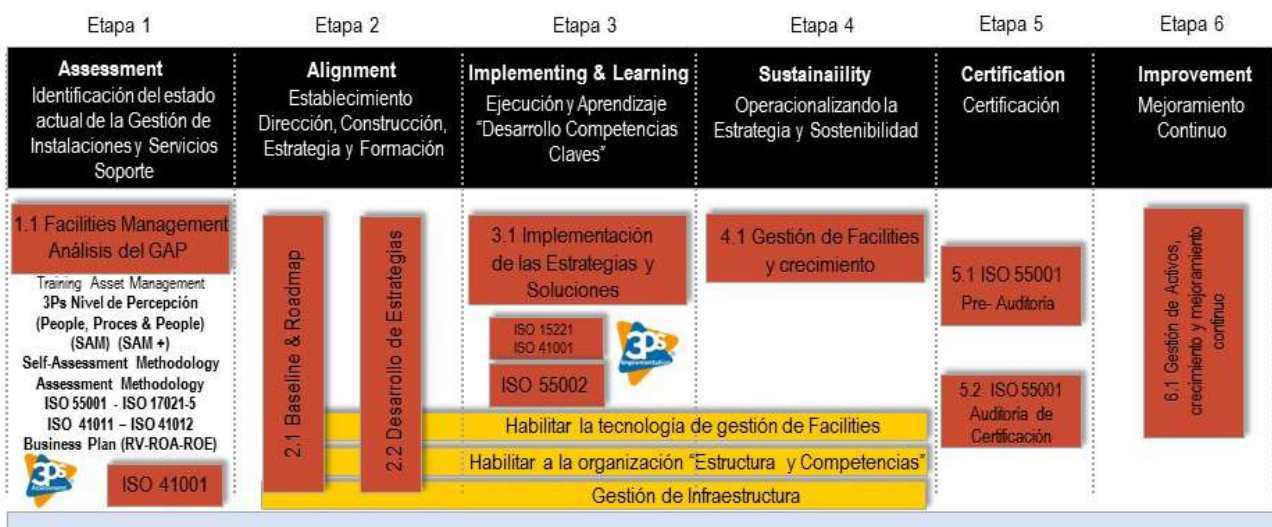
### 3. Implementing & Learning

¿Qué herramientas usar?, ¿Qué medir? y ¿Cómo hacerlo?

### 4,5,6 Sustainability , Certification & Improvement

¿Se está haciendo bien? y ¿Cómo asegurar la mejora continua?

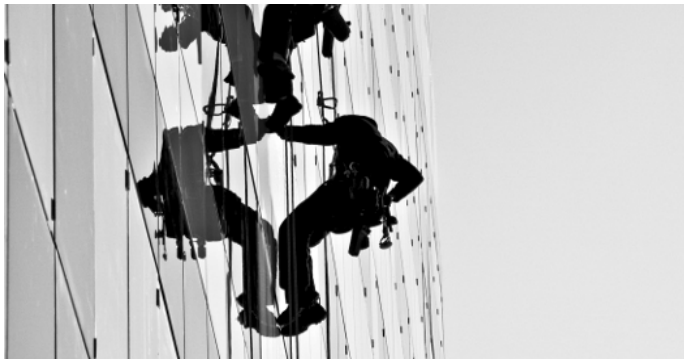
En la figura adjunta se muestran el modelo y las etapas desarrolladas por PMM Institute for Learning para la implementación y optimización del Facility Management.



# Servicios de Facility Management

## ASSESSMENT FACILITY MANAGEMENT:

El objetivo es identificar el GAP acerca del estado actual de la Gestión de Instalaciones y Servicios de Soporte (Electricidad, Agua, Gas, Sistemas Contra Incendios, etc.). El diagnóstico es realizado a través del modelo definido por PMM Institute por Learning de 3Ps Nivel de Percepción (People, Process & People) y las herramientas asociadas al diagnóstico de la gestión de activos alineados a la ISO 55000 (SAM). A través del Assessment se identifica en qué punto está la organización y hacia dónde debería guiar las acciones alineadas a su Core Business.



## GESTIÓN DEL ESPACIO:

La gestión de espacio busca maximizar el uso del mismo, cuidando los aspectos como la ergonomía y los sistemas de mobiliario bajo altos criterios de funcionalidad, seguridad y confort. De este modo se persigue que la organización pueda maximizar el uso de sus instalaciones bajo el equilibrio óptimo entre rendimiento del uso del espacio y bienestar y seguridad de los empleados y usuarios.

Bajo este enfoque PMM Institute for Learning aborda junto con el cliente la planificación y cuantificación de espacios, teniendo en cuenta también la configuración y/o reconfiguración y utilización del mismo, en base a la normativas internacionales de clasificación de espacios y a las necesidades del negocio.



## ASSET MANAGEMENT SMART CITIES:

Las Smart Cities surgen para ser más inteligentes y eficientes en el uso de recursos, reduciendo costes y ahorrando energía, mejorando los servicios proporcionados y la calidad de vida, y reduciendo la huella medioambiental, todo ello con la ayuda de la innovación y una economía baja en carbono.

Por ello, PMM Institute for Learning, proporciona servicios de consultoría para el diseño y planificación de ciudades inteligentes: Smart utilities, mobility, building & homes.



## ASSET & FACILITY "OPERACIONES Y MANTENIMIENTO"

PMM Institute for Learning le asesorará en cómo conducir de forma óptima la definición de estrategias, acciones y servicios relacionados con los bienes inmuebles (Real Estate). Esto abarca desde las acciones de mantenimiento, operaciones, seguridad, definición de mejores estrategias preventivas, predictivas y proactivas e identificación de oportunidades de mejora. Con esto PMM busca ayudar a sus clientes a realizar un uso eficiente y racional de sus recursos, a fin de que la organización pueda centrarse en su Core Business.



## PROJECT & FACILITY MANAGEMENT:

PMM Institute for Learning, bajo las buenas prácticas, estándares y normas internacionales de gestión de proyectos y Facility Management, desarrolla la planificación, programación y el seguimiento y control de los recursos asociados al proyecto tanto a corto, como a medio y largo plazo. El alcance abarca desde la definición del programa de trabajo, hasta el seguimiento y control del mismo.

Por otra parte, bajo el enfoque de mejora continua, PMM Institute for Learning asesora a nivel de gestión de proyectos internos y proyectos de mejora. Ello abarca la identificación, evaluación, planificación y ejecución.





### SERVICIOS GENERALES:

Contratación integral de servicios de limpieza técnica & alimentaria, servicios control de accesos, portería y recepcionistas, servicios de seguridad, jardinería y tratamiento DDD, azafatas y eventos, de trabajo temporal y selección de directivos, servicios de outsourcing, así como todo tipo de servicios especializados.

## Tools & Técnicas

- Asset Management
- ISO 55000
- Reliability
- CAPEX - OPEX
- Optimización del espacio de trabajo
- Project Management ISO 21500
- Training
- Maintenance Planning
- Coaching
- Assessment en Facility Management
- Optimización de proyectos de rehabilitación
- Assessment en Asset Management
- Smart Cities
- Assessment en Project Management
- Cost Optimization
- Energy Management
- Business Plan

Externalización

ASSESSMENT

IFMA

Gestión Inmuebles

Facilities

SERVICIOS SOPORTE

Alineamiento

Gestión Integrada

Optimización de Cost

Planificación del Espacio

Operaciones & Mantenimiento

ESTRATEGIA



PMM en el Mundo

- Oficinas Regionales **PMM**
- Sede de la Empresa **PMM**
- Partners Europa Sur-Africa
- Partner Australia
- Partners América
- PMM Asset & Project Management SAS (Colombia)
- PMM Institute for Learning (España)  
PMM Enterprise & Business School SL  
PMM Enterprise Certification SL
- PMM Asset & Project Management Ltda (Chile)
- PMM University LLC (Florida – USA)
- PMM CIEx LLC (Florida – USA)

# CONSULTING



®

[www.pmmlearning.com](http://www.pmmlearning.com)

PMM INSTITUTE FOR LEARNING  
 Avda. Calle Hermanos Machado, 13  
 Oficina 211, CP 46019  
 Valencia  
 Tel.: +34 963 456 661  
 PMM S.A.S.  
 World Trade Center, calle 100  
 N°8A-55 T.C Piso 10 Oficina 1005  
 Bogotá.Colombia  
 Tel: +57 (1) 6467430

PMM LTDA.  
 Alcántara 200, Piso 6, Oficina 601  
 Las Condes. CP 7550159.  
 Santiago de Chile  
 Tel.: +56 (2) 23684569  
 PMM LLC  
 2200 N Commerce Parkway suit  
 214, Weston, FL 33326  
 .Florida; EEUU  
 Tel. +1954 357 3768