

FM-01

Mejora en la gestión y optimización de costes de servicios a través del *Facility Management*



COLABORA: IFMA ESPAÑA



ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La Norma UNE-EN 15221-1:2007 *Gestión de inmuebles y servicios. Soporte. Parte 1: Términos y definiciones*
- La Norma UNE-EN 15221-2:2007 *Gestión de inmuebles y servicios. Soporte. Parte 2: Directrices para la elaboración de acuerdos*

DIRIGIDO A

Directores o responsables de inmuebles o servicios generales, directores o responsables de compras, directores financieros, *facility managers* o *site managers* o todos aquellos profesionales que se relacionen con la gestión o coordinación de servicios.

OBJETIVO

- Ser capaces de dimensionar un servicio basándose en las necesidades reales y controlando los niveles de transferencia de riesgo y maximizando el valor añadido
- Dotar a ese servicio de unos indicadores adecuados que nos permita establecer niveles de control y gestión que permitan controlar el coste
- Aplicar esos acuerdos de nivel de servicio establecidos (SLA) para alinearse con la organización y reducir costes de explotación de los inmuebles y sus servicios asociados

CONTENIDO

- Introducción
 - Definición e historia
 - Alcance de la disciplina
 - Competencias del *Facility Management*
- Dimensionado de servicios
 - Identificación de servicios. Productos
 - Relación entre servicios
 - Uso de los SLA. Relaciones inter-departamentales
 - Desarrollo de un nivel de acuerdo de servicios
- Gestión y Control de Servicios
 - Métricas e Indicadores de medida y control
 - Cómo controlar el nivel de servicio
 - Necesidad de implantar una política de retribución variable
 - Alineación estratégica con las organizaciones
- Provisión del servicio. Implantación
 - Cómo gestionar un concurso con SLAs
 - Selección y control de proveedores
 - Gestión del cambio

CALENDARIO Y PRECIOS

FM-01

1 día - 7 horas. De 10:00 a 19:00.

Lugar	Fechas de impartición
Madrid	10 / marzo / 11
Madrid	24 / octubre / 11

Importe 495 € + 18% IVA

Miembros de AENOR 10% descuento.
Este coste incluye la documentación del alumno, los cafés, almuerzos y certificado.