



**NUEVO**  
**FM-01**

#### DIRIGIDO A

Directores o responsables de inmuebles o servicios generales, directores o responsables de compras, directores financieros, facility managers, site managers y en general 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

## 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.*

(Salvo descatalogación de las mismas.)

#### CALENDARIO Y PRECIOS

Lugar	Fechas de impartición
Madrid	26 / abril / 10
Madrid	7 / octubre / 10

1 día - 7 horas. De 10:00 a 19:00.

Importe 495 € + 16% IVA

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