

Gestión de los inmuebles, sus servicios y los procesos asociados

Desarrollo de una estrategia de gestión de los inmuebles, sus servicios y los procesos asociados (ISO 41014:2020)

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN GET19 *La gestión de los inmuebles, sus servicios y los procesos asociados*, cuya secretaría desempeña IFMA ESPAÑA.



EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 41014

UNE-EN ISO 41014

Gestión de los inmuebles, sus servicios y los procesos asociados
Desarrollo de una estrategia de gestión de los inmuebles, sus servicios y los
procesos asociados
(ISO 41014:2020)

Facility management. Development of facility management strategy (ISO 41014:2020).

Facility management. Élaboration d'une stratégie de facility management (ISO 41014:2020).

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 41014:2020, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 41014:2020.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 41014

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

© UNE 2021

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo europeo	7
Declaración.....	7
Prólogo.....	8
0 Introducción.....	9
0.1 Generalidades.....	9
0.2 Enfoque de proceso.....	10
1 Objeto y campo de aplicación.....	11
2 Normas para consultas	12
3 Términos, definiciones y abreviaturas.....	12
3.1 Términos relativos a la gestión de los inmuebles, sus servicios y los procesos asociados	12
3.2 Términos relacionados con los activos	13
3.3 Términos relacionados con las personas	13
3.4 Términos relacionados con la contratación	14
3.5 Términos relacionados con los procesos.....	14
3.6 Términos relacionados con las finanzas.....	15
3.7 Términos relacionados con los negocios en general.....	15
3.8 Términos relativos a la medición	16
3.9 Abreviaturas.....	16
4 Conocimiento de la organización demandante	17
4.1 Organización	17
4.1.1 Generalidades.....	17
4.1.2 Estructura.....	18
4.1.3 Capital humano	18
4.1.4 Sistema de valores y cultura organizacional.....	19
4.1.5 Estilo de gestión	19
4.2 Gobernanza.....	19
4.2.1 Generalidades.....	19
4.2.2 Propiedad y uso.....	20
4.2.3 Liderazgo	20
4.2.4 Regulación y compliance	20
4.2.5 Política y procedimientos.....	20
4.2.6 Madurez de actividades, procesos y sistemas.....	20
4.3 Contexto	21
4.3.1 Generalidades.....	21
4.3.2 Estrategia empresarial	21
4.3.3 Objetivos, necesidades, limitaciones e inductores de valor	22
4.3.4 Medida del éxito.....	22
4.3.5 Métricas de desempeño.....	23
4.3.6 Mercados y análisis competitivo.....	23
4.3.7 Relación entre actividades principales y otras	23
4.3.8 Modelo operativo objetivo	23
4.3.9 Otras actividades actuales y planificadas.....	24
4.3.10 Objetivos de mejora.....	24
4.3.11 Tecnología de la información y las comunicaciones	24
4.3.12 Gestión de la información	25
4.4 Gestión de riesgos	25

4.4.1	Amenazas y oportunidades.....	25
4.4.2	Planificación de la continuidad y la recuperación	26
4.5	Alineación estratégica	26
5	Elaboración de los requisitos de FM.....	27
5.1	Interés actual y futuro en las instalaciones	27
5.1.1	Generalidades.....	27
5.1.2	Naturaleza de las instalaciones	27
5.1.3	Provisión de espacio sostenible	32
5.2	Madurez del FM.....	32
5.2.1	Generalidades.....	32
5.2.2	Competencias actuales	33
5.2.3	Objetivos de mejora.....	33
5.3	Consultas para las instalaciones nuevas y renovadas.....	33
5.4	Partes interesadas	34
5.4.1	Generalidades.....	34
5.4.2	Usuarios de las instalaciones	35
5.4.3	Niveles de especificación	35
5.5	Accesibilidad, inclusión e igualdad.....	35
5.6	Requisitos funcionales.....	36
5.7	Alcance de los servicios.....	36
5.7.1	Generalidades.....	36
5.7.2	Servicios técnicos	36
5.7.3	Soporte operativo.....	37
5.7.4	Modelo Integrador	37
5.8	Especificaciones del servicio.....	37
5.9	Resultados y objetivos.....	38
5.9.1	Generalidades.....	38
5.9.2	Desempeño ambiental.....	38
5.9.3	Desempeño Social	38
5.9.4	Desempeño económico.....	38
5.10	Niveles de servicio	39
5.11	Opciones de prestación de servicios	39
5.12	Contratación.....	39
5.12.1	Generalidades.....	39
5.12.2	Provisión interna de servicios.....	40
5.12.3	Provisión externa de servicios	40
5.13	Innovaciones en la prestación de servicios	41
5.14	Auditoría de mercado	41
5.15	Verificación y retroalimentación.....	41
6	Formulación de la estrategia FM.....	42
6.1	Elaboración de la estrategia	42
6.2	Formato y contenido	42
6.3	Necesidades presupuestarias	42
6.4	Adquisiciones.....	43
6.5	Comunicación y retroalimentación	45
6.6	Plan de implementación	45
7	Gestión del desempeño	46
7.1	Monitorización y control del desempeño	46
7.2	Indicadores de desempeño	46
7.3	Medición del desempeño.....	46
7.4	Revisión de desempeño	46
7.5	Acciones correctivas.....	47
7.6	Retroalimentación y lecciones aprendidas.....	47

8	Mejora de los resultados	47
8.1	Aplicar las lecciones aprendidas	47
8.2	Reevaluación de los resultados y objetivos	48
8.3	Actualización de la estrategia FM	48
8.4	Actualización de la política de FM	48
Anexo A (Informativo)	Ejemplos de amenazas y oportunidades	49
Anexo B (Informativo)	Ejemplos de factores que afectan a la estrategia empresarial	51
Anexo C (Informativo)	Consideraciones al formalizar en el documento de estrategia de FM	53
Anexo D (Informativo)	Ejemplo de una estrategia de FM	56
Bibliografía		59
Índice términos		61

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices para el desarrollo de una estrategia de gestión de los inmuebles, sus servicios y los procesos asociados (FM) cuando la organización de FM:

- a) tiene la intención de asegurar la alineación entre los requisitos de FM y los objetivos, necesidades y restricciones de las actividades principales de la organización demandante;
- b) desea mejorar la utilidad y los beneficios proporcionados por las instalaciones para la mejora de la organización demandante y sus actividades principales;
- c) tiene como objetivo satisfacer las necesidades de las partes interesadas y las disposiciones aplicables de manera consistente;
- d) busca ser sostenible en un entorno global competitivo.

2 Normas para consultas

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 41011, *Gestión de inmuebles y servicios de soporte. Vocabulario.*