

## Profesores

**D. Juan Alonso,**  
GE Real State Iberia

**D. Fernando Careros,**  
MICROSOFT IBÉRICA

**Dña. Raquel Cruz,**  
ISS

**D. Fernando Fernández,**  
REPSOL

**D. Pedro García,**  
NEINVER

**Dña. Joaquina Garrido,**  
ACCENTURE

**D. Miguel Hernandez,**  
IE BUSINESS SCHOOL

**D. Salvador Illa,**  
GENERALITAT DE CATALUNYA

**D. Eduardo Sánchez Tomé,**  
EULEN

**Dña. Ana López Siguero,**  
UNEDISA

**D. Javier Matas,**  
BARCLAYS

**D. David Martínez,**  
IFMA

**D. Luís A. Morejón,**  
JHONSON Controls GWS

**D. Albert Pilger,**  
EURO FM

**D. Jack Pringue,**  
PRINGLE BRANDON

**Dña. Eva Porras,**  
IE BUSINESS SCHOOL

**D. Francisco Vázquez,**  
3G OFFICE

**D. John Vos,**  
PLANON INTERNACIONAL

## Información General

### DURACIÓN Y FECHAS DE CELEBRACIÓN

El programa de desarrollo se celebrará los días **3, 4 y 5 de Junio 2008**, en el IE Business School, según el horario que figura en el programa y en el Aula **CP-101** del edificio situado en la calle **Castellón de la Plana, 8, 28006 Madrid.**

### DOCUMENTACIÓN

Todos los asistentes recibirán el material didáctico que se utilice en el programa y que servirá de apoyo y consulta a las explicaciones de los profesores. Además recibirán un cuestionario de autodiagnóstico para poder evaluar la situación de su empresa en Facility Management.

### DERECHOS DE INSCRIPCIÓN

El precio total del programa será de 2150 euros , incluyendo además de su asistencia a las sesiones, la documentación, los almuerzos y los cafés previstos en el programa. Los Antiguos Alumnos de Programas Master del Instituto de Empresa, podrán acceder a una bonificación del 10% y para miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos del Instituto de Empresa la bonificación será del 30%.

### CANCELACIONES

En caso de no poder asistir al programa una vez formalizada la matrícula, se devolverá el 90% del importe, siempre que se comunique con al menos, tres semanas de antelación a la fecha del inicio. La sustitución de la persona inscrita por otra de la misma empresa podrá efectuarse hasta el día anterior al del inicio del programa.

### FORMALIZACIÓN DE LA MATRÍCULA

La formalización de la matrícula se podrá realizar:

- Por teléfono llamando a los números: 902 30 21 30 / 91 745 47 60.
- Por fax: Enviando el Boletín de Inscripción al número: 91 561 77 68.
- Por correo electrónico: enviando sus datos a la dirección: inscripciones@ie.edu
- A través de nuestro Boletín de Inscripción on-line, disponible en nuestra web: <http://www.execed.ie.edu>

La inscripción se realizará por riguroso orden de reserva.

### CERTIFICADO

Los participantes recibirán un certificado acreditativo de su participación en el programa que se entregará a la finalización del mismo.

### ALOJAMIENTO

Con objeto de facilitar el alojamiento a las personas de fuera de Madrid, el Instituto de Empresa mantiene acuerdos de colaboración con diferentes hoteles próximos a la Escuela, donde se ofrecen interesantes descuentos para los asistentes al curso.

### DIVISIÓN DE PROYECTOS IN-COMPANY

El Instituto de Empresa a través de su división de Proyectos In-Company, ofrece la posibilidad de desarrollar acciones de formación y consultoría, tanto en el ámbito nacional como internacional, acordes con las necesidades específicas de su empresa.

Pueden ampliar esta información en el teléfono: 91 745 47 61.

### PRÓXIMOS PROGRAMAS RELACIONADOS

**Designing Strategies for Value Creation**  
12, 13 y 14 de Mayo 2008

**Compras y Aprovisionamiento en Supl Chain Management**  
27, 28 y 29 de Mayo 2008

**Control Integrado de Proyectos mediante Earned Value Management: Optimización de los Costes y Tiempos en la Gestión de Proyectos**  
4 y 5 de Junio 2008



**ie** business  
school  
Executive Education

Con la colaboración de :

**IFMA**  
Capítulo Español

### EXECUTIVE EDUCATION

Castellón de la Plana, 8  
28006 Madrid. España UE  
Tel: (34) 902 30 21 30 - (34) 91 745 47 60  
Fax: (34) 91 745 47 62  
E-mail: [mariaangeles.osorio@ie.edu](mailto:mariaangeles.osorio@ie.edu)  
[www.execed.ie.edu](http://www.execed.ie.edu)



**ie** business  
school  
Executive Education

Seminario

# Facility Management: Gestión de Infraestructuras y Servicios

Cómo pasar de lo operativo a lo estratégico para conseguir una mayor productividad y ahorro de costes

Madrid  
3, 4 Y 5 DE JUNIO DE 2008



# Facility Management: Gestión de Infraestructuras y Servicios

## Cómo pasar de lo operativo a lo estratégico para conseguir una mayor productividad y ahorro de costes

### IE BUSINESS SCHOOL EXECUTIVE EDUCATION

El IE Business School, escuela de negocios fundada en 1973, tiene como objetivo formar los mejores líderes en los campos de la creación, la dirección y el asesoramiento de empresas, líderes que contribuyan a la creación de valor colectivo desde iniciativas empresariales competitivas, responsables y comprometidas con el entorno.

En este sentido, el IE Business School, a través de sus programas de Executive Education, ofrece soluciones innovadoras a directivos de empresas de todo el mundo. Nuestro enfoque desarrolla la visión, habilidades y capacidades de gestión necesarias para afrontar con éxito los retos a los que se enfrentan las organizaciones actuales.

El modelo de formación de nuestra Escuela impulsa el desarrollo profesional, personal e intelectual dentro de un marco global que refuerza la perspectiva internacional de los participantes. Los programas que desarrollamos, abiertos y/o a medida de las empresas, tienen como objetivo proporcionar la mejor experiencia de aprendizaje que se traduce en un impacto directo en la gestión empresarial.

Le invitamos a formar parte de la comunidad de directivos del IE Business School y participar de una experiencia que le posicionará en un entorno de relaciones de máximo nivel, tanto en el ámbito profesional como personal.

### OBJETIVOS DEL SEMINARIO

En la actualidad, el Facility Management (FM) es una de las disciplinas de mayor crecimiento a nivel mundial en el ámbito de la gestión empresarial. Definido por la nueva normativa Europea UNE-EN 15221-1 como "la integración de procesos dentro de una organización con el fin de mantener y desarrollar los servicios acordados que proporcionan apoyo y mejoran la eficiencia de sus actividades principales", esta norma se ha preocupado de traducir esta disciplina al castellano como "gestión de inmuebles y servicios de soporte".

Aunque en España entró más tarde que en otros países europeos, en los últimos años el mercado español es uno de los de mayor crecimiento, ya que se observa un sensible incremento en la demanda por el valor añadido que la implantación de este tipo de estrategias aporta, no sólo en la conservación de los activos inmobiliarios o la mejora de niveles de servicio sino el consecuente incremento del rendimiento de los propios trabajadores. Este cambio en la forma de gestionar es aplicable tanto a la empresa privada como a la Administración Pública. Entre las ventajas de una correcta administración de los servicios operativos de inmuebles, según diversos estudios nacionales e internacio-

nales (en algunos de los cuales ha participado el IE Business School), destacan el que se puede incrementar en un 30% la productividad de las compañías y que los ahorros derivados de su aplicación pueden alcanzar los 1.800 millones de euros anuales, frente a los 2.500 millones de pérdidas que ocasiona la carencia de este tipo de servicios.

Por este motivo, el IE Business School pretende, con este Seminario, destacar que lo fundamental es entender que la gestión de la propiedad e instalaciones de una empresa deben integrarse en la estrategia general de las compañías, ya que si los recursos con los que se cuenta son bien gestionados y se planifica su administración, pueden contribuir al bienestar de los empleados y mejorar la productividad y eficiencia, facilitando el éxito empresarial de manera sostenible en el tiempo.

### METODOLOGÍA

El contenido del programa tiene un carácter eminentemente práctico, ya que se combina el estudio de casos expuestos por los máximos responsables de los proyectos presentados, con sesiones lectivas, conferencias magistrales de relevantes ponentes internacionales, y mesas redondas en las que los asistentes podrán intervenir para compartir experiencias con los ponentes a través del coloquio.

Esta metodología facilita la puesta en marcha de los conceptos aprendidos a lo largo de las sesiones, tanto durante el desarrollo del programa como en las propias empresas. Además, para facilitar la aplicación del Facility Management, se entregará a los asistentes un cuestionario de autodiagnóstico con cuya aplicación podrán evaluar en qué situación se encuentran sus empresas. El diagnóstico se analizará al final de las sesiones.

### ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

#### SECTORES

- Constructoras
- Promotoras
- Inmobiliarias
- Fabricantes de equipamientos
- Empresas proveedoras de servicios
- Entidades financieras/aseguradoras
- Ingenierías y Consultoras
- Estudios de Arquitectura
- Administración Pública
- Sociosanitario
- Hostelería
- Centros Comerciales
- Recintos FERIALES
- Universidades

#### CARGOS

- Presidentes
- Vicepresidentes
- Consejeros Delegados
- Directores Generales
- Gerentes
- Expertos en Gestión
- Directores de Operaciones
- Directores de Sistemas
- Prestadores de Servicios
- Arquitectos
- Administradores de Fincas
- Consultores

## Programa

### ✦ Martes 3 de Junio

**8.30 a 9.00 h.**

**Acreditación de los asistentes y recogida de la documentación**

**9.00 a 9.30 h.**

**Inauguración y Apertura por el Moderador de la Jornada**

- ¿Qué es el Facility Management?
- ¿Por qué es necesaria una visión estratégica?
- ¿En qué situación se encuentra el FM en España?
- ¿Cuáles son sus perspectivas de evolución para los próximos años?

**D. Francisco Vázquez**, Ex Presidente de **IFMA España**, Presidente de **3G Office** y Profesor del Programa Superior de Empresas Inmobiliarias del **IE BUSINESS SCHOOL**

**9.30 a 10.15 h.**

**UNA VISIÓN ESTRATÉGICA: OPORTUNIDADES EN EL FACTOR HUMANO Y EN EL FACTOR ECONÓMICO**

- El concepto estratégico del FM
- ¿Cómo pasar de bombero a facilitador?
- ¿Cómo mejorar la productividad de mi empresa y aumentar la retención del talento a través del FM?
- ¿Cómo optimizar el segundo centro de costes de mi empresa?

**D. Luis .A. Morejón**, Regional Executive **Iberia de Johnson Controls GWS**

**10.15 a 11.00 h.**

**TENDENCIAS DEL FACILITY MANAGEMENT EN EL MUNDO**

- Las nuevas estrategias para aportar valor y sostenibilidad al negocio
- Modelos de Gestión
- Principales Organizaciones Internacionales

**D. Albert Pilger**, Chairman de **EuroFM**, **IFMA Fellow**, **CFM**

**11.00 a 11.30 h.**

**ENTREGA DE UN CUESTIONARIO DE AUTODIAGNÓSTICO A LOS ASISTENTES**

**D. Francisco Vázquez**, Ex Presidente de **IFMA España**, Presidente de **3G Office** y Profesor del Programa Superior de Empresas Inmobiliarias del **IE BUSINESS SCHOOL**

**11.30 a 12.00 h.**

Café

**12.00 a 13.00 h.**

**EL CONCEPTO DE LA GESTIÓN INTEGRADA DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS COMO RESPUESTA A LAS NECESIDADES DEL NEGOCIO: CASO BARCLAYS BANK**

- El Facility Management visto desde el área de negocio
- ¿Por qué es necesaria la figura del gestor integral en las organizaciones?
- ¿Cómo se integra el FM en los sistemas ya existentes en mi empresa?

**D. Javier Matas**, Director del Operacional **HUB de Barclays** en Zaragoza

**13.00 a 14.00 h.**

**EL PROCESO DE CREACIÓN DE UNA NUEVA INFRAESTRUCTURA: PROYECTO CAMPUS, NUEVA SEDE DE REPSOL EN MADRID**

- El diseño de un edificio de dentro a fuera
- La sostenibilidad como valor clave desde la fase de diseño
- El proyecto de mantenimiento incorporado desde la fase de diseño

**D. Fernando A. González Fernández**, Gerente Proyecto Campus de **Repsol**

**14.00 a 16.00 h.**

Almuerzo

**16.00 a 17.00 h.**

**FACILITY MANAGEMENT COMO MODELO ESTRATÉGICO: SOLUCIONES PRÁCTICAS A MEDIDA**

- Cómo diseñar un modelo estratégico de FM
- Tendencias de los modelos estratégicos
- Importancia del cuadro de mando de gestión

**Dña. Raquel Cruz**, Gerente de Integrated Facility Management. **ISS**

**17.00 A 18.00 h.**

**LA NECESIDAD DEL GESTOR INTEGRAL DE INFRAESTRUCTURAS EN LAS ORGANIZACIONES. ¿ES REALMENTE UNA ACTIVIDAD DE SOPORTE O PUEDE LLEGAR A SER ESTRATÉGICA PARA EL NEGOCIO?**

Mesa Redonda

**Moderador: D. Miguel Hernández**, Director del Programa Superior de Empresas Inmobiliarias del **IE BUSINESS SCHOOL**

**D. Fernando González Fernández**, Gerente Proyecto Campus de **Repsol**

**D. Juan Alonso**, Asset Management Leader **GE Real State Iberia**

**D. Luis A. Morejón**, Regional Executive **Iberia de Johnson Controls GWS**

**Dña. Raquel Cruz**, Gerente de Integrated Facility Management de **ISS**

Coloquio

### ✦ Miércoles 4 de Junio

**9.30 a 10.15 h.**

**LA IMPORTANCIA DE LOS ESPACIOS DE TRABAJO PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y LA RETENCIÓN DEL TALENTO. EL CONCEPTO DEL TRABAJO FLEXIBLE.**

- ¿Se corresponden hoy día nuestras instalaciones a las funciones que realizamos en ellas?
- El trabajo flexible como una realidad
- Cómo implantar un sistema de trabajo flexible: Riesgos y oportunidades

**D. Francisco Vázquez**, Ex Presidente de **IFMA España**, Presidente de **3G Office** y Profesor del Programa Superior de Empresas Inmobiliarias del **IE BUSINESS SCHOOL**

**10.15 a 11.00 h.**

**IMPLANTACIÓN DEL TRABAJO FLEXIBLE EN LAS ORGANIZACIONES: CASO MICROSOFT ESPAÑA**

- ¿Qué lleva a una organización a decidir la implantación de un sistema de trabajo flexible?
- ¿Cuáles son las fases en su implantación?
- La gestión del cambio como elemento clave para la implantación de una oficina flexible

**D. Fernando Carneros**, Responsable de Inmuebles de **Microsoft Ibérica**

**11.00 a 12.00 h.**

**TENDENCIAS DE DISEÑO DE ESPACIOS CORPORATIVOS EN EUROPA: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL DISEÑO DE ESPACIOS\***

- El espacio como elemento generador de valor
- ¿Qué está ocurriendo en Londres en el diseño de los espacios corporativos?
- ¿Qué buscan los grandes bancos cuando diseñan nuevas sedes? Productividad y retención del talento

**D. Jack Pringle**, Ex Presidente de la **Asociación Inglesa de Arquitectos (RIBA)**, Socio Director de **Pringle Brandon**

\*Esta ponencia se realizará en inglés.

**12.00 a 12.30 h.**

Café

**12.30 a 13.15 h.**

**CLAVES PARA EL DISEÑO DE UNA SEDE CORPORATIVA. METODOLOGÍA Y TENDENCIAS: CASO UNEDISA (EL MUNDO-RECOLETOS)**

- ¿Cómo afrontar el diseño de una nueva sede corporativa?
- Aspectos claves en el diseño: flexibilidad y calidad del espacio
- El espacio como motor de integración en una fusión

**Dña. Ana López Sigüero**, Responsable de Inmuebles y Servicios Generales de **UNEDISA**

**13.15 a 14.00 h.**

**LA IMPORTANCIA DEL DISEÑO DE LOS ESPACIOS DE TRABAJO EN RELACIÓN A LA OPTIMIZACIÓN DE COSTES, INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y RETENCIÓN DE LAS PERSONAS CLAVE EN NUESTRAS ORGANIZACIONES**

Mesa Redonda

**Moderador: Dña. Eva Porras**, PhD en Finanzas y Profesora de Finanzas del **IE BUSINESS SCHOOL**

**D. Fernando Carneros**, Responsable de Inmuebles de **Microsoft Ibérica**

**Dña. Ana López Sigüero**, Responsable de Inmuebles y Servicios Generales de **UNEDISA**

**D. Francisco Vázquez**, Ex Presidente de **IFMA España**, Presidente de **3G Office** y Profesor del Programa Superior de Empresas Inmobiliarias del **IE BUSINESS SCHOOL**

Coloquio

**14.00 A 16.00 h.**

Almuerzo

**16.00 a 17.00 h.**

**TECNOLOGÍA ASOCIADA A LA GESTION DE ESPACIOS CORPORATIVOS. MODELOS DE GESTIÓN\*.**

- La importancia de la tecnología en la gestión integral de infraestructuras.
- ¿Cómo repercutir los costes de uso del espacio a cada unidad de negocio?
- ¿Qué información nos aporta un programa de gestión de espacios?

**D. John Vos**. Vice President **Planon Internacional**

\* Esta ponencia se realizará en inglés

**17.00 a 18.00 h.**

**LA GESTIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS: DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION**

- ¿Cómo definir un modelo integral de gestión de servicios?
- ¿Cómo se aplican los contratos de nivel de servicio?
- ¿Por qué son importantes los indicadores de gestión?

**D. David Martínez**, Secretario y Responsable de Formación de **IFMA España**. Presidente del Comité Español de Normalización de Facility Management de **AENOR**

**18.00 a 19.00 h.**

**EL MODELO DE GESTION DE UN CAMPUS DE JUSTICIA BAJO LA FORMULA DE UN PFI: CASO DE LA CIUDAD DE LA JUSTICIA DE BARCELONA.**

- Importancia de contar con un modelo de gestión en edificios complejos
- ¿Cómo se define un modelo de gestión?
- ¿Cómo se implanta? Algunas limitaciones en el sector público

**D. Salvador Illa**, Director General de Infraestructuras del **Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya.**

### ✦ Jueves 5 de Junio

**9.30 a 10.15 h.**

**LA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LAS EMPRESAS.**

- ¿Cuándo externalizar un servicio?
- Ventajas e inconvenientes de una externalización
- ¿Cómo se pone en marcha?

**D. Eduardo Sánchez Tomé**, Director de la Unidad de Grandes Cuentas del **Grupo EULEN**

**10.15 a 11.00 h.**

**LA DECISIÓN ESTRATÉGICA DE EXTERNALIZAR: EL MODELO DE GESTIÓN DE ACCENTURE**

- ¿Cuál es la visión estratégica del modelo de gestión de Accenture?
- ¿Hasta donde se puede/ debe llegar con la externalización de servicios?

**Dña. Joaquina Garrido**, Responsable de Facilities & Services del **Grupo Accenture en España**

**11.00 a 11.30 h.**

Café

**11.30 a 12.15 h.**

**LA TECNOLOGÍA ASOCIADA A LA GESTIÓN DE SERVICIOS. CASO INMOBILIARIA NEINVER.**

- ¿Cuáles son las necesidades de tecnología en un desarrollo de un nuevo modelo de gestión?
- ¿Qué debemos esperar de la tecnología?
- ¿Cómo seleccionarla e implantarla con éxito?

**D. Pedro García**, Real Estate Asset Management & Facilities Management Corporate Manager de **Neinver**

**12.15 a 13.00 h.**

**SERVICIOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN INTEGRAL DE EDIFICIOS: ¿ CUALES SON LOS SERVICIOS QUE CONVIENE SUBCONTRATAR Y CUALES NO?**

Mesa Redonda

**Moderador: D. David Martínez**, Secretario y Responsable de Formación de **IFMA España**. Presidente del Comité Español de Normalización de Facility Management de **AENOR**

**D. Eduardo Sánchez Tomé**, Director de la Unidad de Grandes Cuentas del **Grupo EULEN**

**Dña. Joaquina Garrido**, Responsable de Facilities & Services del **Grupo Accenture en España**  
**Pedro García**, Real Estate Asset Management & Facilities Management Corporate Manager de **Neinver**

Coloquio

**13.00 a 14.00 h.**

**Análisis de los cuestionarios de Autodiagnóstico**

**14.00 h.**

**Clausura del Programa y Entrega de Diplomas**