



“Se el mejor en lo que haces, nosotros nos encargamos del resto”.

State Group

Facility Services & Management

NUESTROS SERVICIOS

SERVICIO DE LIMPIEZA
SERVICIO DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL



Agenda

1

Conócenos

2

Facility Management

3

Portafolio de Soluciones

4

Modelo de Servicio

5

Modelo Comercial

6

¿Por qué State Group?

Conócenos

¿Quiénes Somos?



Especialistas en integrar, ejecutar y gestionar aquellos servicios de soporte que necesita una organización.



Modelo Único de Gestión: Facility Services & Management



Soluciones integrales de soporte al negocio (“non core business”).



Gestión de las **instalaciones** y los servicios asociados.



Conjunto de actividades derivadas del **lugar físico**.



Facilitando servicios que proporcionan entornos de trabajo confortables y seguros.



Gestión personalizada e **interlocución única**.



Procesos eficientes y **Reducción de Costos**

Nuestro objetivo: ayudar a nuestros clientes a enfocarse en su “core business”.



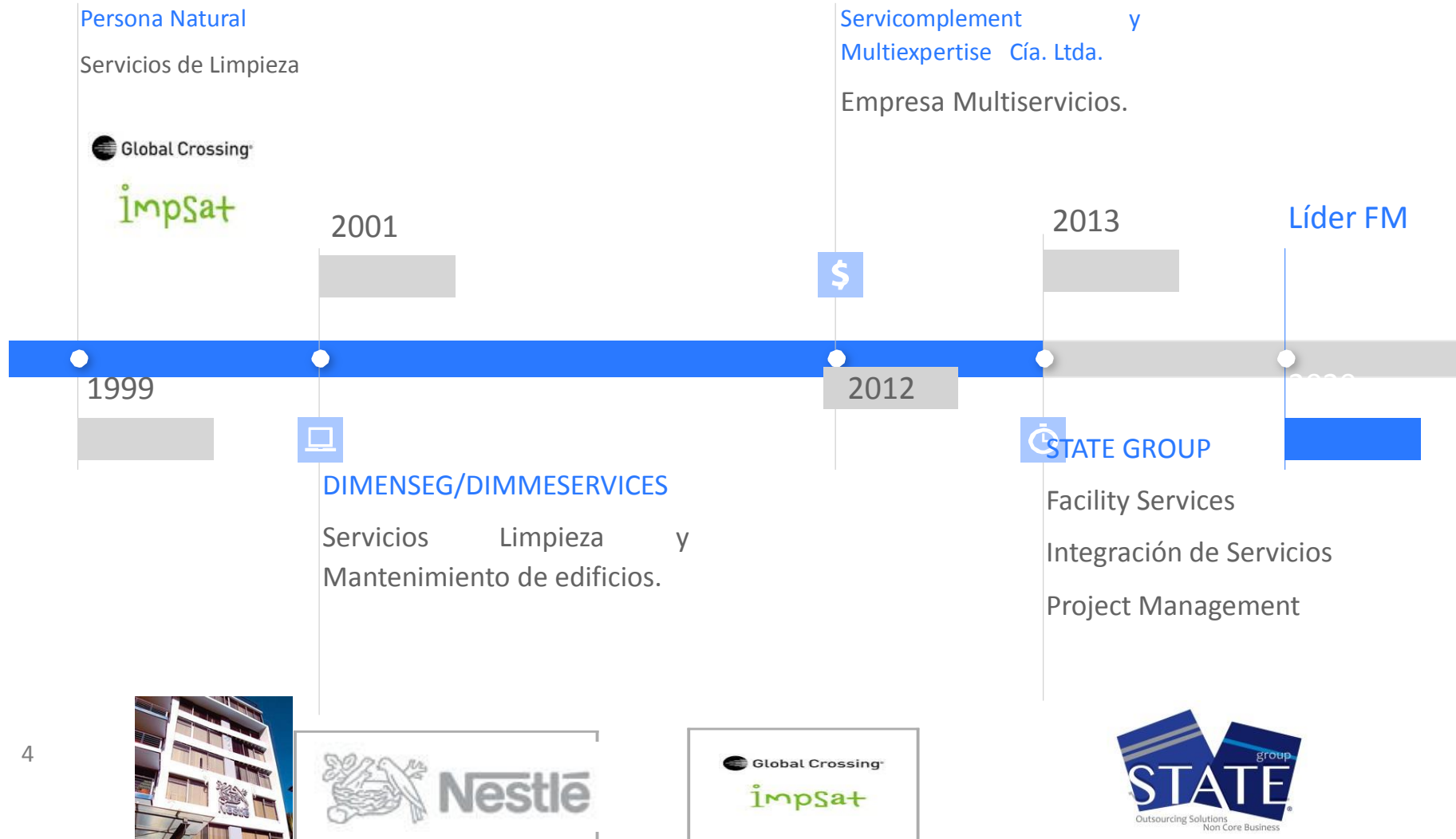
Operar con un tercero las tareas que no agregan valor al negocio central.



Socio Estratégico en la Operación de Facility Services

Evolución State Group

15 años de Experiencia



Quienes han o están confiando

Nuestras Credenciales



Agenda

1 Conócenos

2 Facility Management

3 Portafolio de Soluciones

4 Modelo de Servicio

5 Modelo Comercial

6 ¿Por qué State Group?

Facility Management

¿Qué es?

- Disciplina empresarial
- Engloba diversas áreas
- Asegurar y gestionar el mejor funcionamiento de los inmuebles y sus servicios asociados.



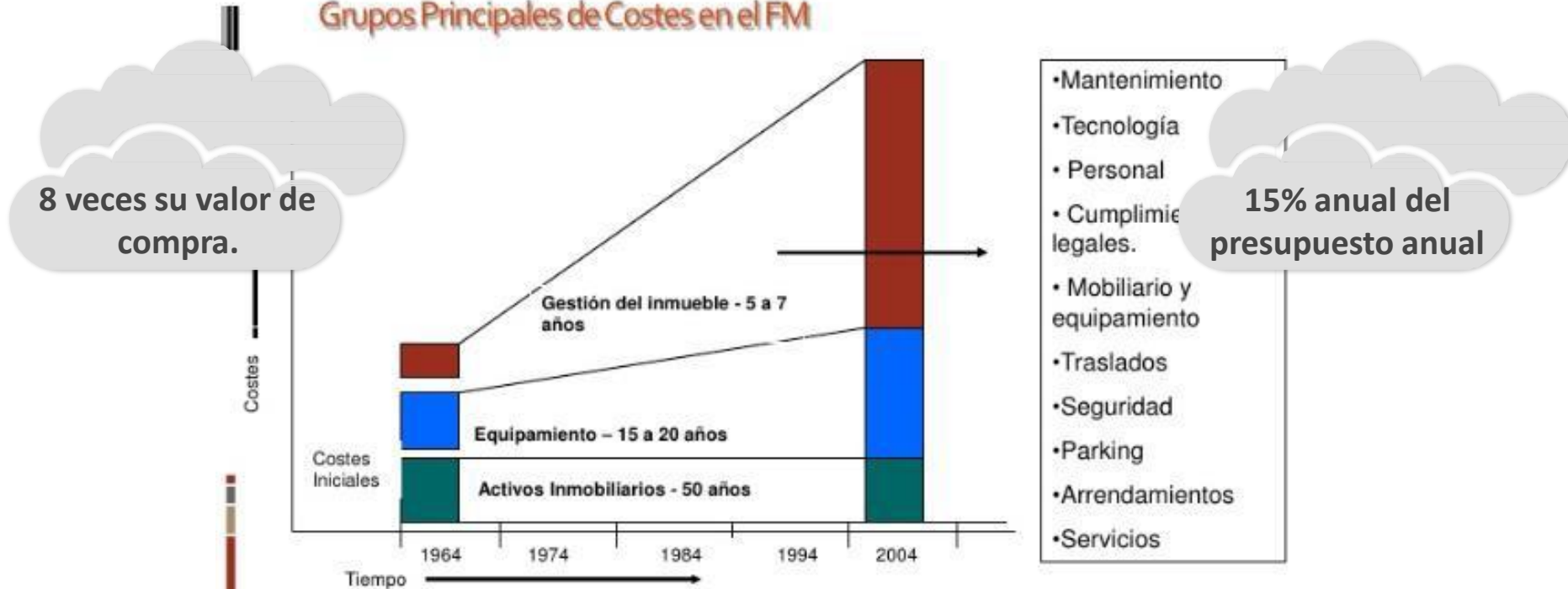
Gestión de los edificios y sus servicios

Facility Management

¿Por qué es necesario éste enfoque?

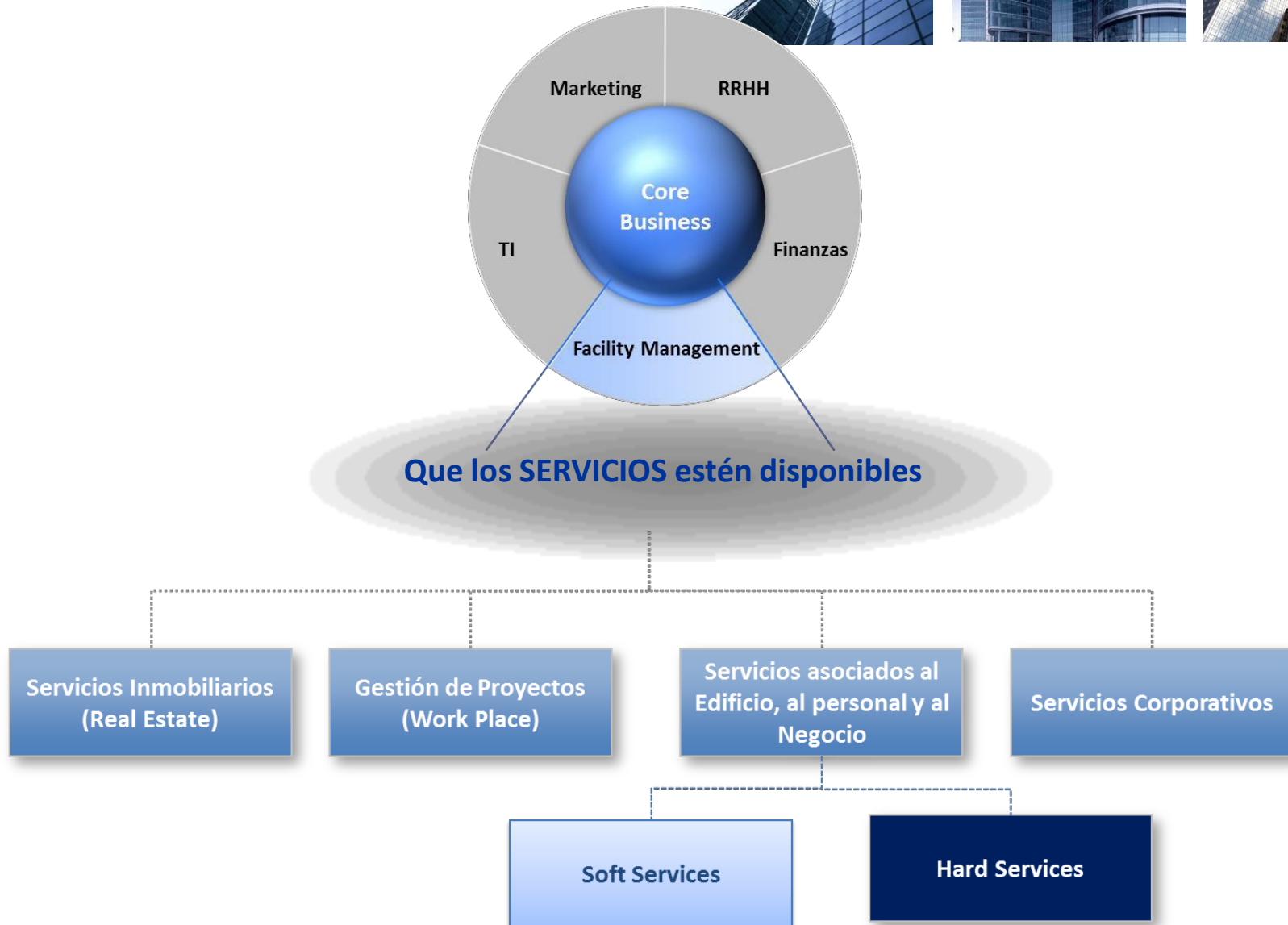


Grupos Principales de Costes en el FM



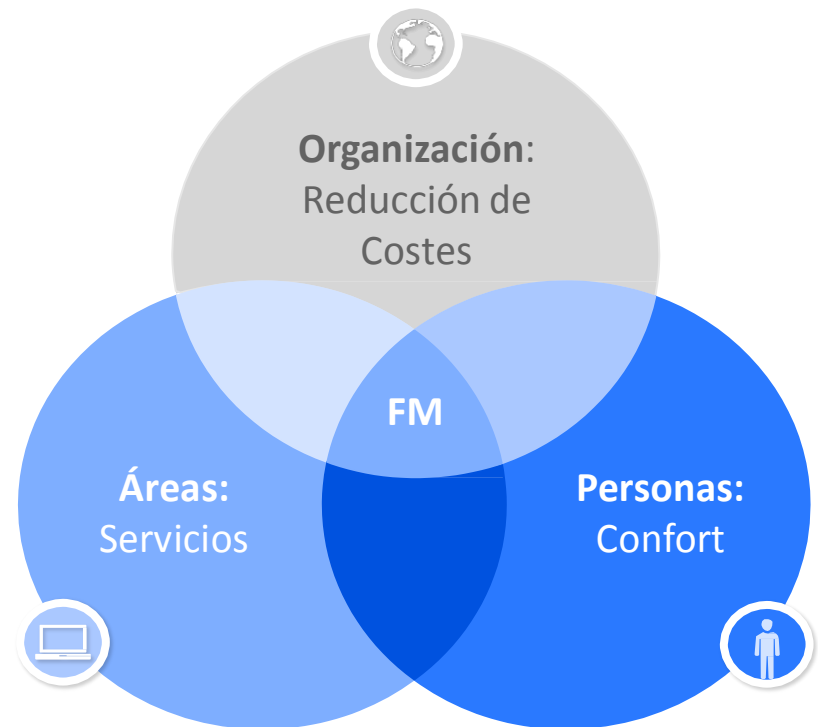
Facility Management

¿Cuál es la función principal?....



Facility Management

¿Cuáles los stakeholders de la función de FM?



Una tendencia global que sigue creciendo

ACTIVOS Leasing Bancolombia
Compañía de Fincanciamiento

Publicación para Pyms y Grandes empresas - Edición 14 - Julio de 2010

¿Sabe cuánto le cuesta sudar los equipos a su compañía?

El Grupo Bancolombia listo para apoyar al sector de los hidrocarburos

Facility Management, una tendencia que crece en el mundo y que llega a Colombia

facilities management MIDDLE EAST

SPECIAL ISSUE

40 5 Minutes With... About 13 years, managing partner, Gholi

WINNING BIG!

TARIQ CHAUHAN AND HIS TEAM CELEBRATE EFS BEING NAMED BEST FM COMPANY FOR THE SECOND YEAR RUNNING

"Fulfilling Promises"

ECM ON HOW IT SAVED ONE DOWNTOWN DUBAI COMPLEX \$270K IN ENERGY AND WATER

SYSK: Green Clean

MYTH-BUSTER: GREEN CLEANING PRODUCTS ARE ACTUALLY 20% CHEAPER THAN CHEMICAL-BASED ONES

MAN V MACHINE

TARIQ REVEALS A 20% DIFFERENCE BETWEEN A CLEANING MACHINE AND MAN AND MOP. BUT IS THE CLEANING WOULD READY TO GO AUTONOMOUS? P12

Pest Problem

DUBAI MUNICIPALITY ISSUES WARNING ON DANGEROUS PESTICIDES P88

FM FACILITY MAGAZINE

MANUTENIMIENTO DE EDIFICIOS GASTOS BAJO CONTROL

DOS ENFOQUES SOBRE LA CRISIS

RELOCALIZACIÓN REFUNCIONALIZACIÓN LA EXPERIENCIA DE SYSC

LA ARQUITECTURA CUANDO SE LA COMPARAN

EL MEDIO DE DIFUSIÓN DE LA SOCIEDAD LATINOAMERICANA DE FM

UNICA REVISTA DE FM EN ESPAÑOL

LA SERVICIO ENTREVISTA A ROBERT WILSON

facility management services

REVISTA ESPECIALIZADA EN GESTIÓN DE ACTIVOS Y SERVICIOS Nº 16 OCTUBRE 2014

Agenda

1

Conócenos

2

Facility Management

3

Portafolio de Soluciones

4

Modelo de Servicio

5

Modelo Comercial

6

¿Por qué State Group?

Oferta de Valor

Somos expertos en **facilitar** la vida a nuestros clientes, al ayudarles a **enfocarse** en su core negocio y **ahorrarles** tiempo, esfuerzo y dinero gracias a la **integración** de servicios en un **único** proveedor.

“One Stop



Portafolio de servicios

Facility Management

Servicios de Limpieza



- Limpieza Interior y Exterior
- Desinfección y desodorización de áreas de basura y vidrios.
- Limpieza completa de líneas de producción
- Recogida y clasificación de residuos
- Limpieza tapizados
- Tratamiento específico de superficies.
- Limpieza en alturas

Office Support



- Mantenimiento de jardines interiores y exteriores.
- Distribución de correo interno
- Gestión de salas
- Control de Accesos
- Logística Interna: apoyo en eventos contratados con otros proveedores
- Coordinación, supervisión y control de proveedores.
- Operación de servicios Generales.

Servicios Multi técnicos



- Mantenimiento Eléctrico
- Mantenimiento Generador Eléctrico
- Mantenimiento y operación integral de edificios e instalaciones.
- Sistema de Climatización.
- Mantenimiento Bombas.
- Sistema contra incendios.
- Reparaciones locativas (Handyman).
- Cableado estructurado y fibra óptica.

Servicios Especializados



- **Gestión de Proyectos:** Gestión de la construcción y remodelaciones. Diseño y construcción de espacios de trabajo
- Relocalización
- **Seguridad Industrial:** Elaboración de Planes de Emergencia
- Reglamentos de S&SO
- Evacuación
- Conformación de Brigadas Contra incendios
- Riesgos de trabajo

Agenda

1 Conócenos

2 Facility Management

3 Portafolio de Soluciones

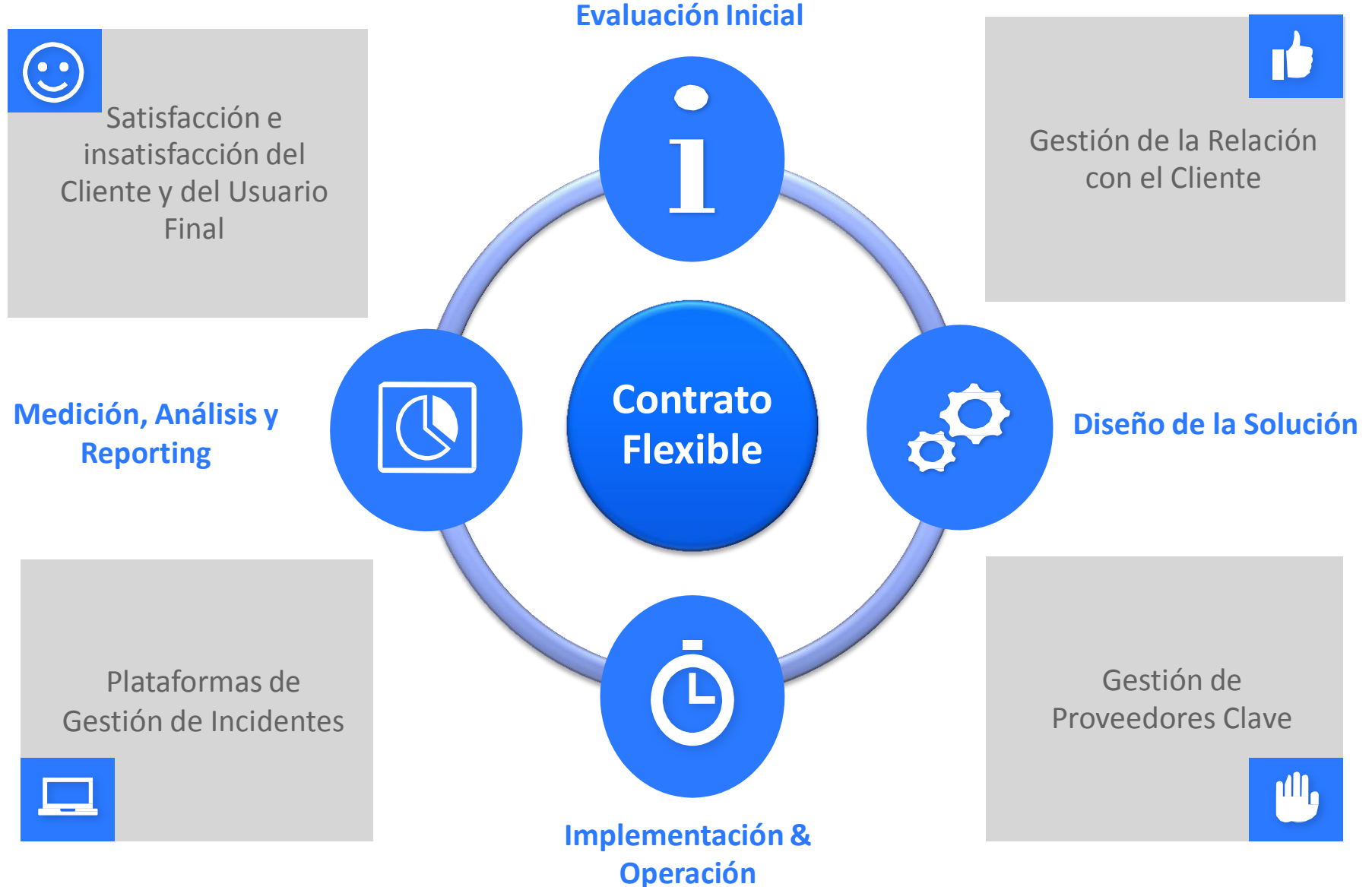
4 Modelo de Servicio

5 Modelo Comercial

6 ¿Por qué State Group?

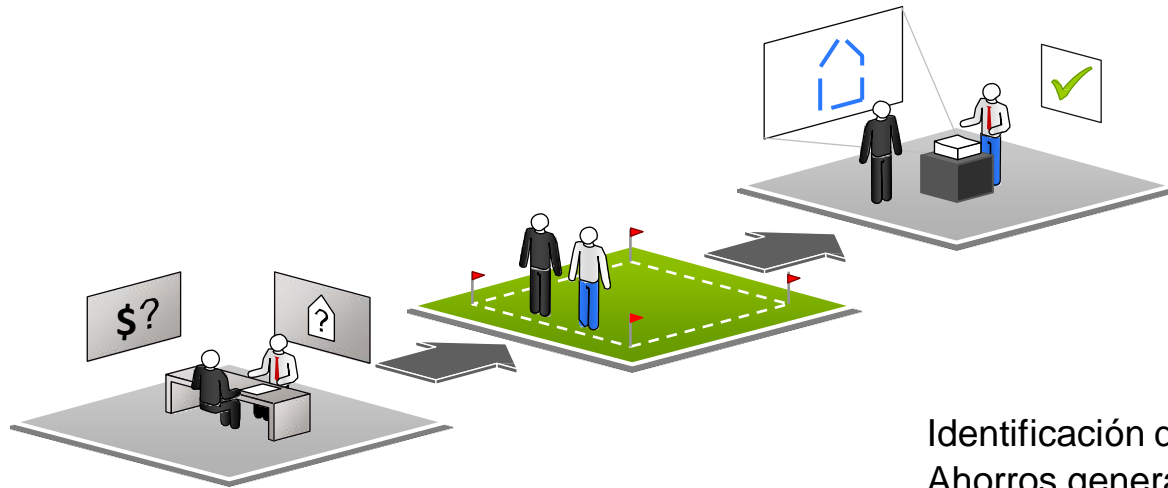
Modelo de Servicio

¿Cómo proporcionamos el servicio?



Modelo de Servicio

Evaluación Inicial



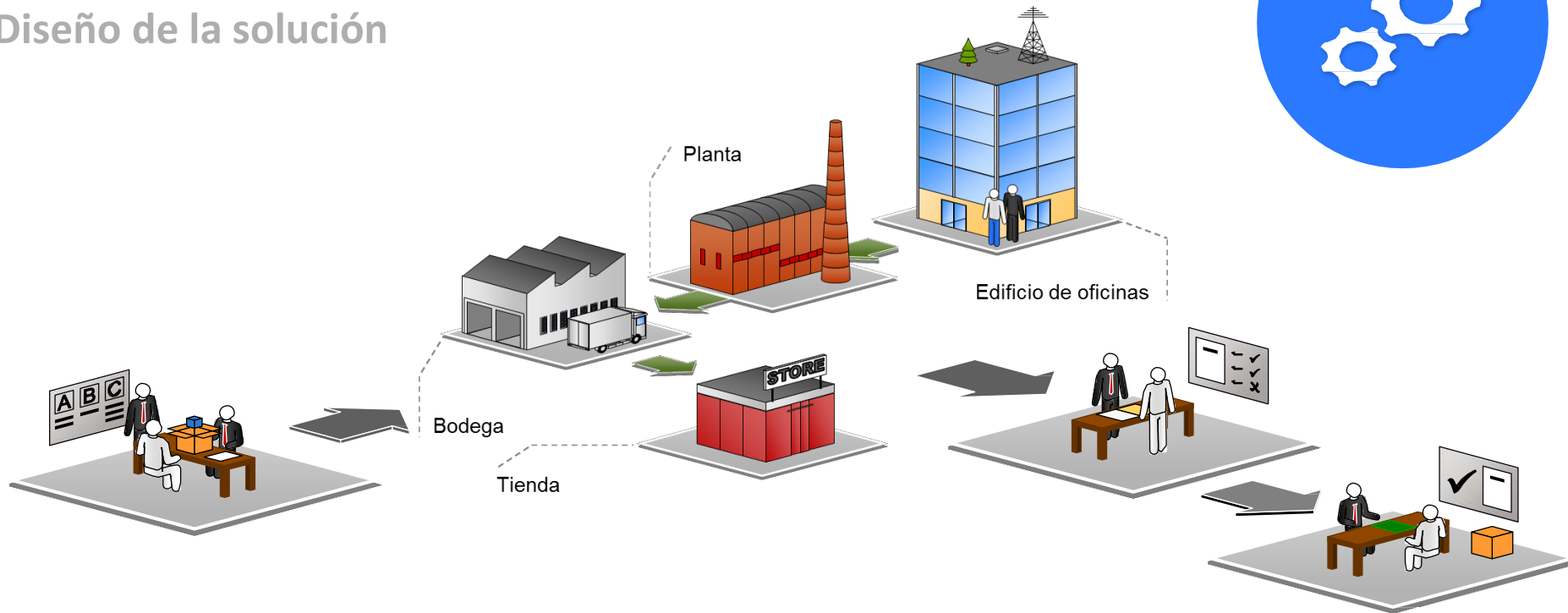
Entendimiento de necesidades o
Service Definitions
Levantamiento de requerimientos

Identificación de sinergias entre servicios
Ahorros generados por la integración

- Inspección Site
- Evaluación cualitativa y cuantitativa servicios existentes
- Análisis preliminar vs. Detallado
- Evaluación referencial vs. Evaluación Integral (Caso de Negocio)

Modelo de Servicio

Diseño de la solución



Diseño de la solución considerando las necesidades y particularidades del cliente.

Integración de servicios a la medida
Integración de locaciones:
Categorización y priorización

Definición de Service Level
Definición de indicadores y FM-KPI

Parámetros de servicio & calidad

- Fichas técnicas.
- Listado de Frecuencias.
- Manual de Calidad.
- Estándares de Calidad.
- Listado de chequeo.

Modelo de Servicio

Diseño de la solución.- Service Level (SL)

SEDES		Categoría
Oficina Centrales		A
Tiendas	Gold	B
	Standar	C
	Basic	D
Edificio Técnico Matriz		A
Edificio Técnico Sucrusales		B

PRIORIDADES



SEDES	Categoría	Prioridad	Respuesta	Resolución	
Oficina Centrales	A	MUY ALTA	1 HORAS	4 HORAS	
		▪ Situaciones que paralizan totalmente actividades, instalaciones o equipos críticos. Ej: Oficina de Presidencia, acceso a tienda, Generador, etc			
		ALTA	3 HORAS	8 HORAS	
		▪ Situaciones que paralizan parcialmente actividades (instalaciones o equipos) normales de trabajo. Ej: apagón de luz, vidrios rotos, etc.			
		MEDIA	6 HORAS	24-48 HORAS	
		▪ Situaciones que interrumpen el uso normal de la actividad, instalación o equipos. Ej: exceso de frío o calor			
		BAJA	24 HORAS	high	
▪ Situaciones incidentales que no afectan seriamente la actividad, instalación o equipo. Ej: Limpieza puntual por incidentes, etc.					

Otras áreas para indicadores en el SLA's

- Personal
- Reporting
- Relación otros departamentos
- Mejora Continua

Modelo de Servicio

Implementación & Operación



Kick Off de Inicio

Firma de Alianza Estratégica



- Transición y programación de cada locación
- Nombramiento de todos los recursos a implementar
- Definición conjunta de controles
- Plan de comunicación definido.

1-2 semanas

- Recolección de datos.
- Gestión de proveedores
- Registros de equipos y activos.
- Pruebas del sistema
- Reclutamiento, entrenamiento y traslado de personal

4-8 semanas

- Estabilización de estructura, proceso y entrega de Servicios
- Formación e Integración

4 semanas

- Entrega de información y datos
- Auditoría de la transición
- Revisión y medición de la satisfacción

5 días

Modelo de Servicio

Implementación & Operación

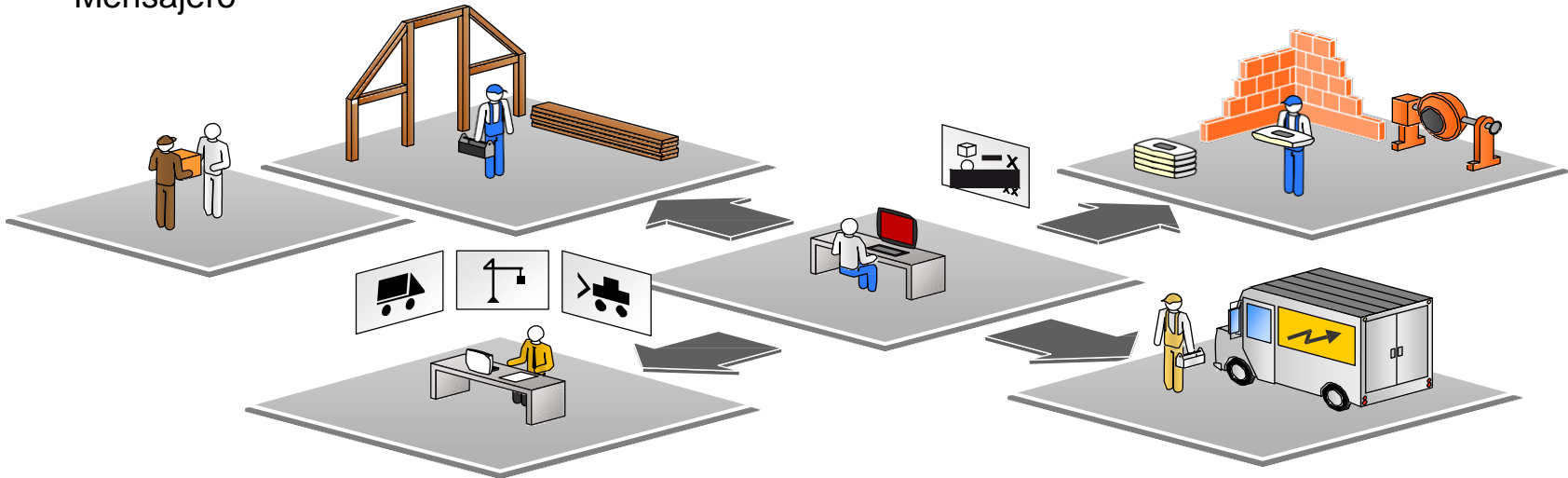


Maestro de Obra

Personal de Limpieza

Site Manager

Mensajero



Supervisor/Arquitecto

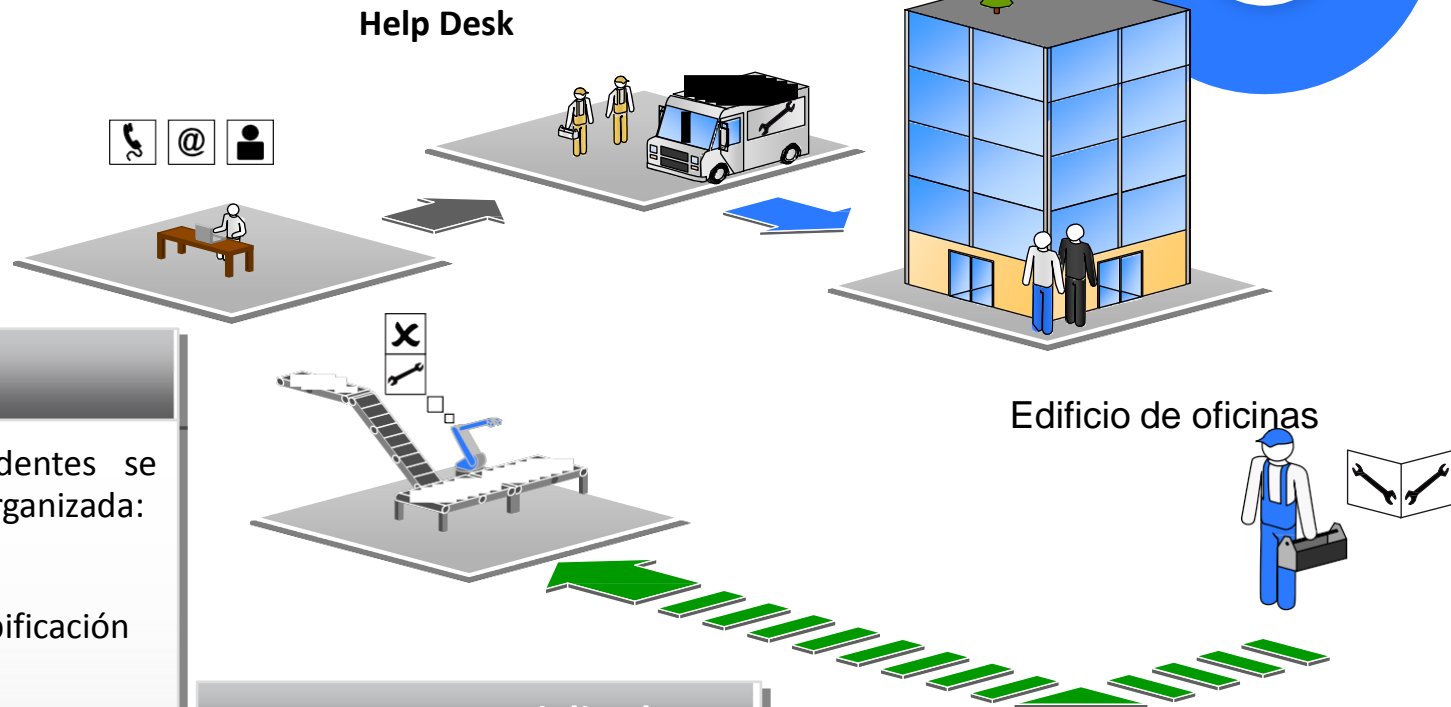
Handyman & Técnicos de Mantenimiento



Servicio 24-7

Modelo de Servicio

Implementación y Operación.- Gestión de Incidentes



Gestión centralizada

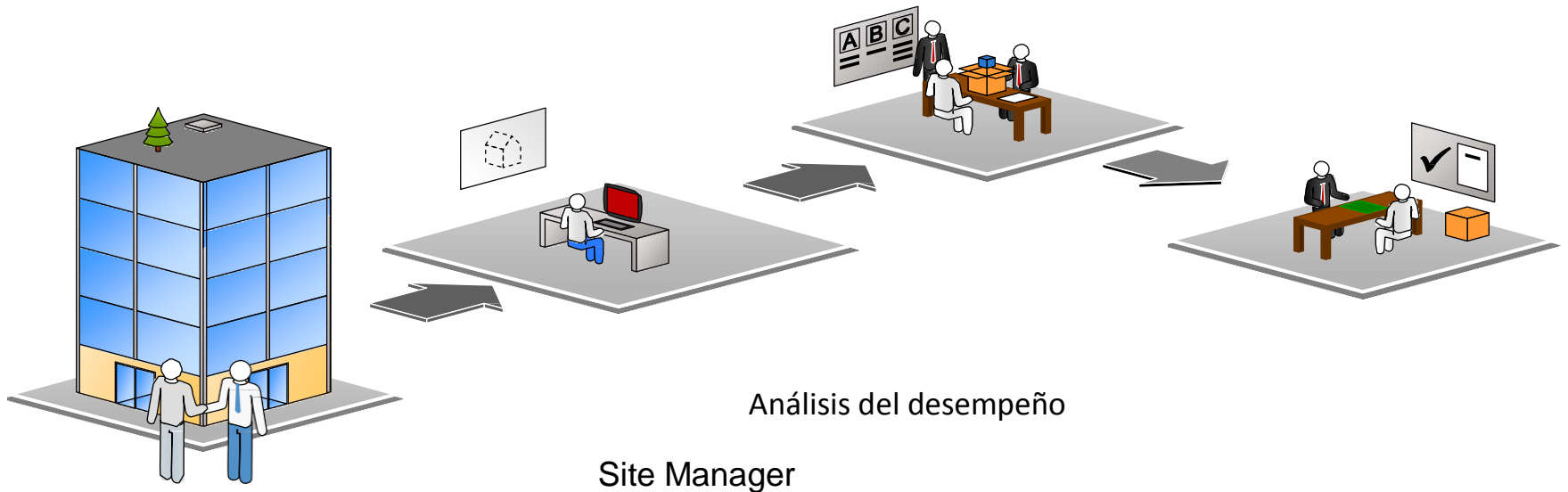
- Requerimientos e incidentes se centralizan de manera organizada:
 - Registro
 - Categorización/Tipificación
 - Priorización
 - Diagnóstico
 - Enrutamiento
- Se asegura el control de las actividades y ejecución final de los trabajos.

Recurso especializado

- Se asigna al recurso de acuerdo a los criterios señalados en el ANS.
- Se genera una orden de servicios para que la solicitud sea ejecutada.

Modelo de Servicio

Medición, Análisis y Reporting



Medición del servicio:

- Cumplimiento
- Disponibilidad
- Satisfacción

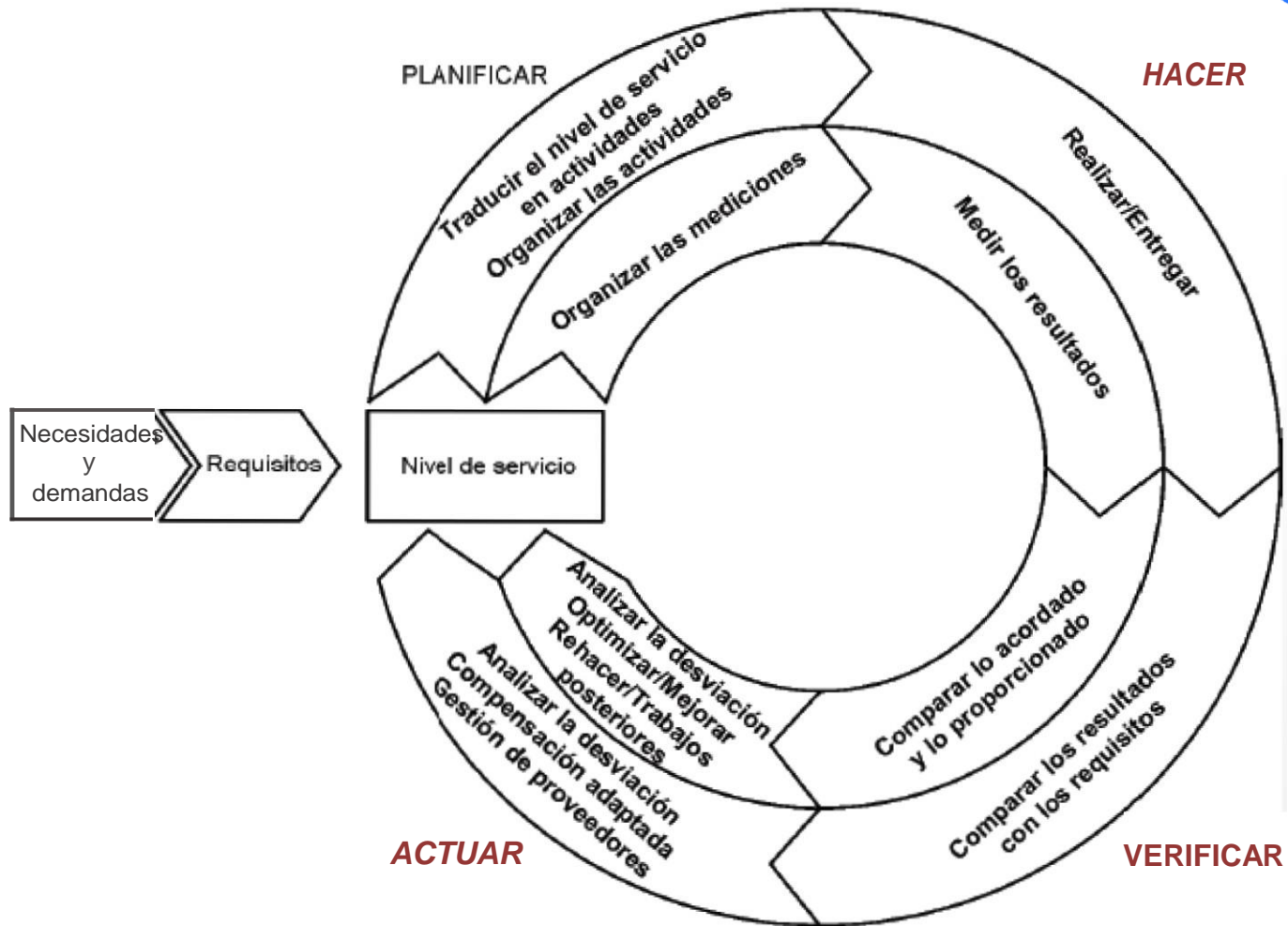
Presentación de resultados

Reporting y Mejora Continua

- Reportes e informe periódicos
- Tangibilización del servicio
- **Mejora Continua**

Modelo de Servicio

Medición, Análisis y Reporting.- Mejora Continua



Agenda

1 Conócenos

2 Facility Management

3 Portafolio de Soluciones

4 Modelo de Servicio

5 Modelo Comercial

6 ¿Por qué State Group?

Modelo Comercial

Tipos de Contratación



Cost Plus + Open Book

Fee (%) sobre costo Modelo de libros abiertos Transparencia absoluta de costes Transferencia del Riesgo

Modelo de Retribución fija + variable

Fix Price

Modelo precio fijo.

Estándar.- incluye servicios fijos para el mantenimiento habitual. Se factura la mano de obra y materiales de intervenciones extraordinarias aparte.

Todo Riesgo.- incluye todo riesgo en mantenimiento, es decir, mano de obra y algunos materiales fungibles, sin incluir aquellos elementos esenciales para la vida de los equipos.



Agenda

1 Conócenos

2 Facility Management

3 Portafolio de Soluciones

4 Modelo de Servicio

5 Modelo Comercial

6 ¿Por qué State Group?

Beneficios de contratar a State Group.



Productividad

Mejora Productividad

- ✓ Concentración en su “core Business”
- ✓ Único interlocutor. Un solo nexo de conexión con proveedores
- ✓ Calidad de servicio: SLA
- ✓ Solución a la medida



Riesgos

Reducción de Riesgos

- ✓ Acceso inmediato a especialistas.
- ✓ Continuidad del negocio.
- ✓ Mejores prácticas.
- ✓ Cumplimiento Normativo.



Flexibilidad

Flexibilidad

- ✓ Capacidad de adaptación a los cambios.
- ✓ Visualización del impacto de los servicios en el bienestar de sus colaboradores.
- ✓ Reportes e informes técnicos, (SLA) e indicadores clave (KPI)

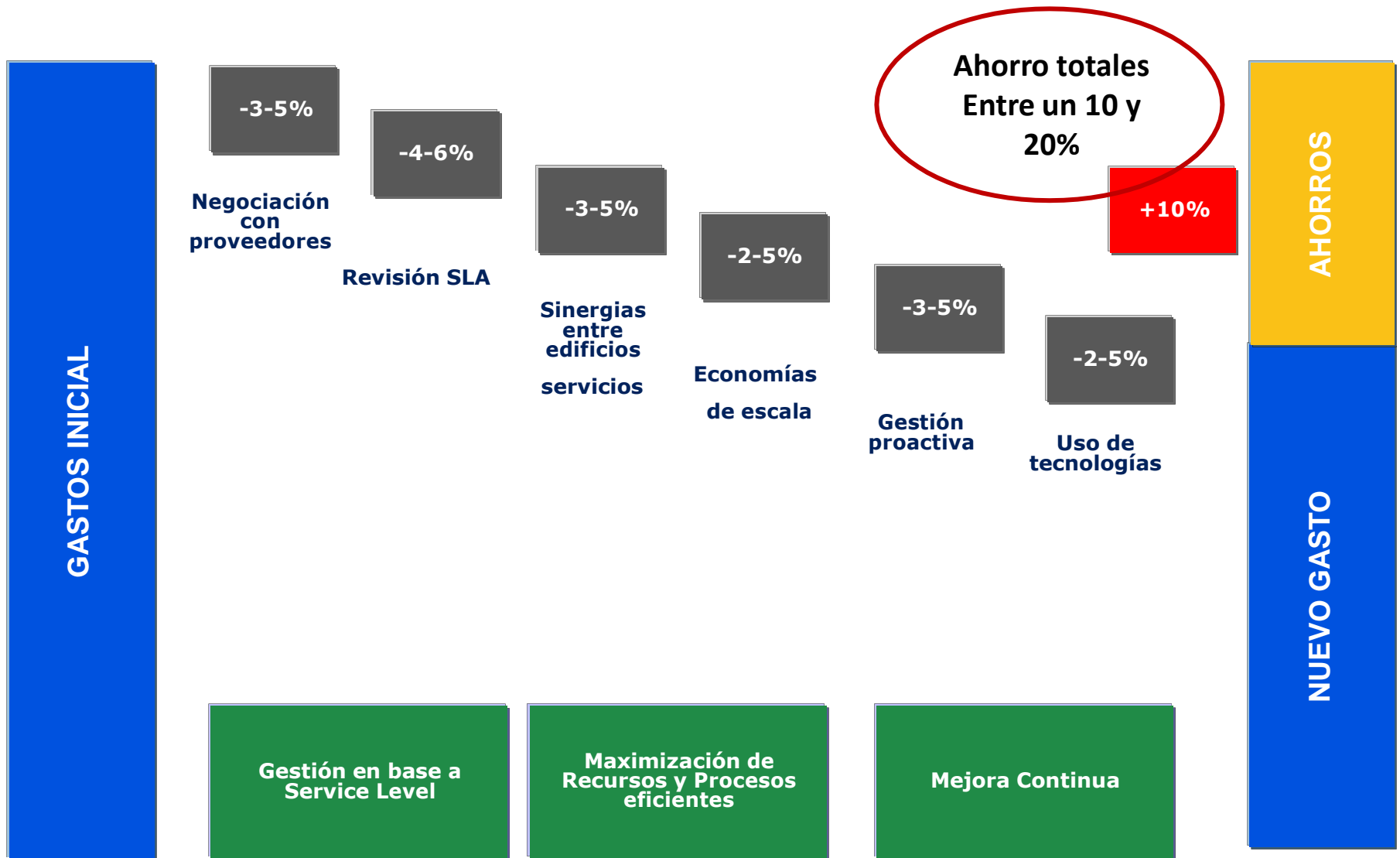


Costos

Reducción de Costos

- ✓ Reducción de costos vinculados a la gestión de edificios y servicios generales.
- ✓ Disminución en el uso de recursos internos o se destinan a otras funciones.
- ✓ Economías de escala.
- ✓ Se crean sinergias entre servicios.

Ahorros comprobados de nuestra gestión



¡Reflexión!

“Cuando una compañía hace algo que otros pueden comprar o hacer de forma más eficiente, está sacrificando una Ventaja Competitiva. **Concéntrese** en aquello que proporciona a su empresa ventaja competitiva, **SUBCONTRATE** el resto. El Outsourcing es uno de las herramientas de gestión más importantes de los últimos 75 años.”

Harvard Business Review

A photograph of three business professionals in a meeting. Two women on the left and one man on the right are all smiling and looking towards each other. They are dressed in professional business attire (suits). The background is a light-colored tiled floor.

Contáctanos

Ángel Cevallos V.

- ❖ Proyect Manager.- PMP
- ❖ Facility Management

Teléfonos: 0987727504 /_096 867 6804 / 2030029

acevallos@stategroup.com.ec
grupostatemanagement@gmail.com

Quito-Ecuador