

Gestión de inmuebles y servicios de soporte (FM, *Facility Management*)  
Vocabulario  
(ISO 41011:2024)

Esta norma ha sido elaborada por el grupo específico de carácter temporal GET-UNE 19 *La gestión de los inmuebles, sus servicios y los procesos asociados*, cuya secretaría desempeña IFMA ESPAÑA.



**EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 41011**

UNE-EN ISO 41011

Gestión de inmuebles y servicios de soporte (FM, *Facility Management*)  
Vocabulario  
(ISO 41011:2024)

*Facility management. Vocabulary (ISO 41011:2024).*

*Facility management. Vocabulaire (ISO 41011:2024).*

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 41011:2024, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO 41011:2024.

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN ISO 41011:2018.

## **EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN ISO 41011**

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 2024

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 .....                                                                   | 5  |
| Declaración.....                                                                        | 5  |
| Prólogo.....                                                                            | 6  |
| 0      Introducción .....                                                               | 8  |
| 1      Objeto y campo de aplicación .....                                               | 8  |
| 2      Normas para consulta .....                                                       | 8  |
| 3      Términos y definiciones.....                                                     | 9  |
| 3.1    Términos relacionados con la gestión de inmuebles y servicios de<br>soporte..... | 9  |
| 3.2    Términos relacionados con los activos .....                                      | 10 |
| 3.3    Términos relacionados con las personas .....                                     | 11 |
| 3.4    Términos relacionados con el aprovisionamiento .....                             | 12 |
| 3.5    Términos relacionados con los procesos.....                                      | 15 |
| 3.6    Términos relacionados con las finanzas .....                                     | 16 |
| 3.7    Términos relacionados con los negocios en general.....                           | 18 |
| 3.8    Términos relacionados con la medición .....                                      | 22 |
| 3.9    Términos relacionados con la tecnología .....                                    | 23 |
| 3.10   Términos relacionados con la sostenibilidad .....                                | 23 |
| Bibliografía.....                                                                       | 25 |
| Índice alfabético.....                                                                  | 26 |

## **Prólogo europeo**

Esta Norma EN ISO 41011:2024 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC 267 *Gestión de inmuebles* en colaboración con el Comité Técnico CEN/TC 348 *Gestión de inmuebles y servicios de soporte*, cuya Secretaría desempeña SN.

Esta norma europea debe recibir el rango de norma nacional mediante la publicación de un texto idéntico a ella o mediante ratificación antes de finales de agosto de 2024, y todas las normas nacionales técnicamente divergentes deben anularse antes de finales de agosto de 2024.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento estén sujetos a derechos de patente. CEN no es responsable de la identificación de dichos derechos de patente.

Esta norma anula y sustituye a la Norma EN ISO 41011:2018.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En la web de CEN se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

De acuerdo con el Reglamento Interior de CEN/CENELEC, están obligados a adoptar esta norma europea los organismos de normalización de los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Macedonia del Norte, Rumanía, Serbia, Suecia, Suiza y Turquía.

## **Declaración**

El texto de la Norma ISO 41011:2024 ha sido aprobado por CEN como Norma EN ISO 41011:2024 sin ninguna modificación.

## Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

ISO llama la atención sobre la posibilidad de que la implementación de este documento pueda conllevar el uso de una o varias patentes. ISO no se posiciona respecto a la evidencia, validez o aplicabilidad de los derechos de patente reivindicados. A la fecha de publicación de este documento, ISO no había recibido notificación de que una o varias patentes pudieran ser necesarias para su implementación. No obstante, se advierte a los usuarios que esta puede no ser la información más reciente, la cual puede obtenerse de la base de datos de patentes disponible en [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents). ISO no será responsable de la identificación de parte o la totalidad de dichos derechos de patente.

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 267, *Gestión de inmuebles*, en colaboración con el Comité Europeo de Normalización (CEN) Comité Técnico CEN/TC 348, *Gestión de inmuebles y servicios de soporte*, conforme al acuerdo de cooperación técnica entre ISO y CEN (Acuerdo de Viena).

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO 41011:2017) que ha sido revisada técnicamente.

Los cambios principales en comparación con la edición previa son los siguientes:

- se han añadido a esta norma categorías de términos relacionadas con la tecnología (3.9) y sostenibilidad (3.10);
- se han actualizado los apartados 0.1, 0.2 y 0.3 de la introducción;

- se han añadido los siguientes términos: organización de gestión de inmuebles y servicios de soporte (3.1.4), espacio de trabajo (3.1.14), activo construido (3.2.4), vida en servicio (3.2.8), plan de comunicación (3.3.1), impacto intercultural (3.3.3), matriz de asignación de responsabilidades (3.3.6), evaluación del impacto de las partes interesadas (3.3.8), co-abastecimiento (*co-sourcing*) (3.4.3), especificación de desempeño (3.4.11), plan de compras (3.4.13), servicio de prestación propia (3.4.14), plan de las instalaciones (3.5.6), análisis del ciclo de vida (3.5.7), resultado (3.5.9), salida (3.5.10), evaluación postocupación (3.5.11), etapa de trabajo (3.5.16), coste de adquisición (3.6.1), economía circular (3.6.3), coste de construcción (3.6.4), análisis coste-beneficio (3.6.5), coste de fin de vida (3.6.6), coste de mantenimiento (3.6.8), costes de explotación (3.6.10), coste de renovación (3.6.11), coste total del ciclo de vida (3.6.12), ciclo de vida de la instalación (3.7.8), estrategia de gestión de inmuebles y servicios de soporte (3.7.10), mantenimiento (3.7.11), nivel operativo (3.7.14), resiliencia (3.7.17), plan estratégico de las instalaciones (3.7.19), calidad del ambiente interior (3.8.4), FM asistida por ordenador (CAFM, IWMS) (3.9.1), edificio inteligente (3.9.2), gas de efecto invernadero (3.10.1), emisión de gas de efecto invernadero (3.10.2), desarrollo sostenible (3.10.5) y bienestar (3.10.6);
- los términos han sido clasificados en apartados;
- el término "política" ha sido sustituido por "política de gestión de inmuebles y servicios de soporte";
- el término "usuario" se ha convertido en el término preferido, sustituyendo a "usuario final";
- se ha suprimido la entrada terminológica "parte interesada" y se ha añadido este término como término admitido en la entrada terminológica "*stakeholder*".

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html) se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

## **0 Introducción**

### **0.1 Objetivo**

Las normas internacionales sobre gestión de inmuebles y servicios de soporte (FM, *Facility Management*) desarrolladas por el comité ISO/TC 267 describen las características de la gestión de inmuebles y servicios de soporte y están destinadas para su uso tanto en el sector público como en el privado.

### **0.2 Relación con otras normas**

Se han identificado prácticas comunes que pueden aplicarse en todo el entorno de la construcción donde las personas trabajan, viven y desempeñan sus funciones. Esto incluye una amplia variedad de sectores de mercado, tipos de organización, actividades de proceso y zonas geográficas. Y su aplicación ayudará a:

- mejorar la calidad, la productividad y el desempeño financiero;
- mejorar la sostenibilidad y reducir los impactos ambientales negativos;
- desarrollar entornos contruidos funcionales y motivadores;
- mantener el cumplimiento reglamentario y proporcionar lugares de trabajo seguros;
- optimizar el desempeño del ciclo de vida del inmueble y sus costes;
- mejorar la resiliencia y la adaptabilidad;
- proyectar la identidad y la imagen de una organización con mayor éxito.

### **0.3 Destinatarios**

Este documento va dirigido principalmente a:

- a aquellos que estén considerando cómo mejorar el valor para su organización basándose en la gestión de inmuebles y servicios de soporte;
- a aquellos que participan en la creación, implantación, mantenimiento y mejora de un inmueble;
- a aquellos que participan en la planificación, diseño, implementación y revisión de las actividades de gestión de inmuebles y servicios de soporte.

## **1 Objeto y campo de aplicación**

Este documento define los términos utilizados en la gestión de inmuebles y servicios de soporte (FM, *Facility Management*).

## **2 Normas para consulta**

En este documento no hay normas para consulta.