



ISS Facility Services, servicios orientados a la excelencia individual

Érase una vez una organización consciente de que la participación del empleado es imprescindible, que ofrece un empleo de calidad a sus trabajadores, respeta la sociedad y el medio ambiente y, además, genera beneficios proporcionados para los accionistas.

JOSÉ ANTONIO CARAZO, director de CAPITAL HUMANO

Fotos: ISS Facility Services

No, no es un cuento con final feliz, es una empresa que existe de verdad: ISS España, una multinacional de origen danés cuya estrategia de expansión le ha llevado a adquirir e integrar durante su trayectoria numerosas empresas especializadas en diferentes áreas de actividad –limpieza, control de plagas, jardinería, mantenimiento, higiene ambiental y catering– y el crecimiento en nuevos servicios. En tan

solo diez años, la compañía ha comprado e integrado un total de 50 empresas y emplea a más de 28.000 personas en España.

Todo esto no es más que el marco de una visión muy avanzada, fruto de una mentalidad diferente en la que es imprescindible la participación directa del empleado. Esta filosofía germina en Dinamarca en 1901 y hasta casi un siglo después no brotó en España, un terreno hostil para arraigar la semilla de que para atraer talento hay que ofrecer oportunidades de desarrollo y responsabilidad en el negocio. En la actualidad, cuenta con una plantilla de más de más de 480.000 trabajadores, repartidos en 53 países.

La filial española del Grupo danés es hoy un referente por su estrategia de adquisiciones y capacidad de integrar empresas especializadas en servicios generales, haciéndose cargo de todas las tareas necesarias para el funcionamiento eficaz de un edificio, industria o centro de negocios.

Ricard Casas, el director de RR.HH. de ISS España, nos habla de la fórmula del éxito escandinavo para gestionar la fidelidad y

FICHA TÉCNICA

Autor: CARAZO, José Antonio.

Título: ISS Facility Services, servicios orientados a la excelencia individual.

Fuente: Capital Humano, nº 241, pág. 48, Marzo, 2010.

Resumen: La estrategia de expansión acometida por la filial danesa de ISS en España le ha llevado a adquirir e integrar numerosas empresas especializadas en diferentes áreas de actividad profesional –limpieza, control de plagas, jardinería, mantenimiento, higiene ambiental y catering– y el crecimiento en nuevos servicios. En tan solo diez años, la compañía ha comprado e integrado un total de 50 empresas y emplea a más de 28.000 personas en España.

Descriptor: Gestión de RR.HH. / RSC / Motivación / Plan Estratégico.



automotivación de su plantilla, lo que ha hecho posible que ISS Facility Services preste servicio a más de 15.000 clientes de diferentes sectores: edificios e instituciones, centros comerciales, sanidad (hospitales, clínicas, centros de atención primaria...) e industria (alimentación, laboratorios, automoción...). Entre ellos destacan: Telefónica, Alcampo, Servicio Andaluz de la Salud, RENFE, El Corte Inglés, Mercadona, Hipercor, Comunidad de Madrid, Carrefour, BBVA, Hewlett Packard, Caja Madrid, Repsol, Banco de Santander, Indra y Heineken.

P.- ¿CUÁLES SON LA MISIÓN Y VALORES DE LA COMPAÑÍA?

Nuestra filosofía empresarial se sustenta en cuatro valores: la honestidad, la responsabilidad, la calidad y la iniciativa. La misión de ISS Facility Services, que este año celebra su en España su décimo aniversario, es ayudar a que nuestros clientes se concentren en su actividad principal de negocio, prestando y

gestionando de manera eficiente la mayoría de servicios auxiliares de sus edificios e instalaciones. Todo ello, ofreciendo un empleo de calidad a nuestros trabajadores, respetando la sociedad y el medio ambiente y generando beneficios proporcionados para los accionistas.

P.- ¿CÓMO ES LA ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA? ¿Y LA RELACIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES?

En España empleamos cerca de 28.000 trabajadores, de los cuales un 83 por ciento son mujeres (24.493). En la compañía, trabajan diferentes grupos profesionales, desde auxiliares administrativos a ayudantes no titulados, así como ingenieros técnicos, peritos y ayudantes titulados, ingenieros y licenciados, jefes administrativos y taller; oficiales 1ª y 2ª; oficiales 3ª y especialistas; oficiales administrativos, peones, sin cotización y subalternos. Los peones, con 22.867 profesionales (un 77 por ciento del



total), son el grupo con más representantes en ISS España.

**P.- OTROS DATOS DE LA PLANTILLA:
ANTIGÜEDAD MEDIA, EDAD MEDIA,
FORMACIÓN MEDIA, PROCEDENCIA
DE LOS INMIGRANTES, ETC.**

La antigüedad media de los empleados de ISS es de 6,19 años y su edad media es de 45 años. El 13 por ciento de la plantilla, es decir, cerca de 4.000 empleados son inmigrantes procedentes de 80 países distintos: Argentina, Bangladesh, Bolivia, Bulgaria, Cuba, Ecuador, Francia, Ghana, Italia, Reino Unido, Rumanía, etc.

**P.- ¿HAY ESTABLECIDO UN PROCESO
DE SELECCIÓN? ¿CUÁL ES?
¿ES FÁCIL INCORPORAR PERSONAL
EN ESTOS MOMENTOS?**

Las personas que quieren trabajar con ISS tienen hasta tres maneras distintas de ponerse

en contacto con la empresa: las más de 50 oficinas que tenemos en España, portales de Internet especializados y nuestra propia web. En ella, existe un apartado bajo el título “Trabaja con nosotros” a través del cual todos los interesados pueden hacernos llegar su CV.

**P.- ¿QUÉ ATRAE A LAS PERSONAS HACIA
ISS: EL SALARIO, EL TIPO DE CONTRATO,
LOS BENEFICIOS SOCIALES?**

ISS España atrae al talento porque se trata de una multinacional, lo cual transmite cierta tranquilidad en lo referente a la solvencia de la compañía; y porque estamos en constante expansión. Hasta el momento, ISS Facility Services ha adquirido 50 empresas en los 10 años que lleva en España. Otro de los motivos por los que la gente quiere trabajar con nosotros son los beneficios sociales que damos a nuestros empleados.

**P.- ¿QUÉ TIPO DE FORMACIÓN SE REALIZA?
¿EXISTE UN PLAN DE FORMACIÓN? ¿LA
FORMACIÓN ES SIEMPRE INICIATIVA DE
LA EMPRESA O TAMBIÉN PUEDE HABER
INICIATIVA DE LOS EMPLEADOS?**

La formación de empleados es un pilar básico en nuestra estrategia. La empresa tiene

“Nuestra filosofía empresarial se sustenta en cuatro valores: la honestidad, la responsabilidad, la calidad y la iniciativa”, Ricard Casas, el director de RR.HH.

en marcha un programa que dedica más de 210.000 horas anuales a la preparación de sus trabajadores. Durante el 2008, más de 7.800 alumnos participaron en alguno de los 52 cursos de distintas temáticas que se impartieron. Normalmente es la propia empresa quien determina el contenido de los cursos y quien los elabora junto a las mejores escuelas de negocio o formación. De todos modos, el diálogo entre los trabajadores y la empresa es muy fluido, por lo que atendemos todas las peticiones que nos hacen llegar en este sentido.

P.- ¿HAY FORMACIÓN DE ACOGIDA?

Cuando un nuevo trabajador entra a formar parte de ISS recibe una guía de acogida y le es asignado un gestor laboral cuyo objetivo es atender las necesidades de los empleados. Es decir, se responsabiliza de tramitar, informar y solucionar inmediatamente cualquier tema laboral.

UNA EMPRESA CON CONCIENCIA

ISS España considera la Responsabilidad Social como parte de sus valores y cultura organizativa, por ello, la apuesta por el crecimiento sostenido desde el punto de vista económico, medioambiental y social. La labor en materia de RSE de la compañía le ha valido la obtención de la certificación SA 8000, siendo la primera empresa de su sector que consigue esta norma con validez para todo el territorio nacional.

El compromiso en materia de conservación y preservación del medio ambiente se concreta en la reducción y reciclaje de los productos utilizados, la no admisión de productos de consumo que agreden a la ecología y un firme compromiso en la implantación de las políticas medioambientales más avanzadas en toda su organización. Ello les ha valido el Certificado de Sistema de Gestión Integrada otorgado por AENOR. Este documento acredita la labor de la compañía en su gestión por la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales. ISS ha sido la primera compañía a nivel nacional de servicios generales que obtiene esta certificación.

ISS cuenta también con el reconocimiento de la UNESCO y el apoyo internacional de Union Network Int., la agrupación de sindi-

catos más grande del mundo. Además es miembro del Global Compact de las Naciones Unidas y cumple con los diez principios del acuerdo. En la misma línea, y desde 2005, forma parte del Club de Excelencia en Sostenibilidad, un grupo creado por grandes empresas que apuestan por el crecimiento sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental.

P.- ADEMÁS, ISS ESPAÑA DISPONE DE CINCO CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO Y DA TRABAJO A CIENTOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ¿POR QUÉ SE CREARON LOS CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO? ¿QUÉ LABORES DESARROLLAN O A QUÉ SE DEDICAN ESAS EMPRESAS?

Hemos creado seis centros especiales de empleo, en los que trabajan unas 300 personas de los 894 trabajadores con discapacidad que forman parte de su plantilla. Todos ellos trabajan en igualdad de condiciones que el resto de empleados, tanto en responsabilidad como en salario.

El compromiso de ISS con las personas, en especial con los colectivos que tienen menos oportunidades, se concreta en la Fundación ISS Una Sonrisa Más.

P.- ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE ESTE ORGANISMO?

La Fundación ISS Una Sonrisa Más es una entidad sin ánimo de lucro cuyo principal



Ricard Casas, director general de RR.HH. de Grupo ISS.

objetivo es recaudar fondos para financiar proyectos de generación de empleo en países en vías de desarrollo. Creada en 2007, la Fundación ISS Una Sonrisa Más está financiada con los céntimos de la nómina que, de forma voluntaria, aportan los trabajadores de la propia empresa. Con el importe íntegro de sus aportaciones, la Fundación ha puesto en marcha tres proyectos solidarios en Ecuador, Perú y Burkina Faso (África).

P.- ¿DÓNDE SE HAN CREADO LOS PUESTOS DE TRABAJO Y QUÉ TIPO DE TRABAJOS SON?

Hasta el momento, se han creado seis microempresas (cuatro empresas lácteas, una cooperativa de mujeres bordadoras y una cooperativa agrícola) en las comarcas de Azuay, Cañar y Cotopaxi (Ecuador), cinco microempresas recicladoras (tres recolectoras de reciclaje de residuos y dos de limpieza de calles) en la zona de San Juan Bautista (Perú) y tres unidades de producción de anacardos y mangos en la Región des Cascades en Burkina Faso (África). En total, ISS ha generado 1.000 puestos de trabajo directos y más de 15.000 indirectos.

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS EMPLEADOS

Asimismo, apoyan la integración de los inmigrantes (representan el 13 por ciento de la plantilla) y disponen de un procedimiento especial para víctimas de violencia de género. Otra de las acciones impulsadas ha sido la edición de un código de conducta para empleados, que complementa las políticas, reglas y orientaciones del Grupo y forma parte de las condiciones de trabajo. Por promover políticas de conciliación de vida familiar y laboral, ISS ha obtenido el Certificado efr otorgado por Fundación Másfamilia.

P.- ¿CUÁLES SON LAS LÍNEAS GENERALES DE ESE CÓDIGO DE CONDUCTA?

Sienta una serie de principios básicos aplicables a todas sus actividades que deberán guiar el comportamiento del personal: conducta del empleado, anticorrupción y soborno, reglas sobre la competencia, relaciones de ISS con clientes y proveedores, estándares para el puesto de trabajo y la RSC. El código complementa las pautas ya existentes en la compañía, y forma parte de las condiciones de trabajo de ISS. ▲

