



VERSIÓN ACCESIBLE



¡Te damos la  
bienvenida a  
la gran familia  
de ISS!



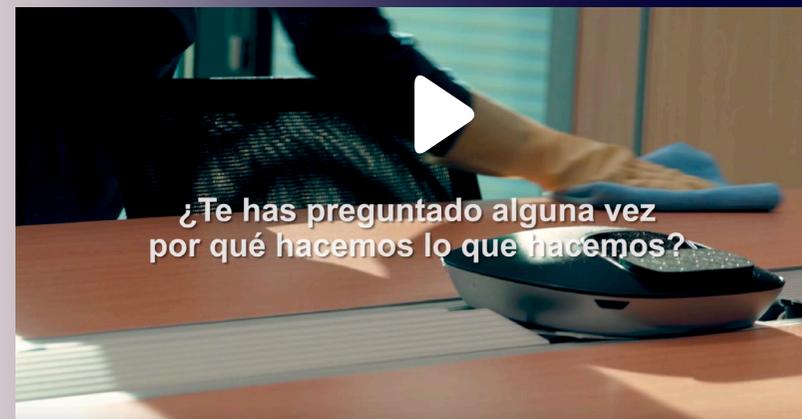
# Carta de bienvenida

La **satisfacción** de nuestros clientes y colaboradores es el **objetivo primordial** de ISS

Compartir nuestra cultura y valores con todas las personas que forman parte de ISS es fundamental para nosotros. Por ello, te entregamos esta guía en la que te mostramos nuestra estrategia, cultura y organización para que nos puedas conocer mejor. También encontrarás toda la información necesaria para tu correcta relación laboral con ISS.

Es muy importante que leas con atención el documento y que lo conserves para poder consultarlo siempre que tengas alguna duda. Te recordamos que tienes a tu entera disposición un equipo de profesionales en todas nuestras oficinas para poder resolver aquellas cuestiones que puedan surgirte. Recuerda que tanto tu satisfacción como la de nuestros clientes y colaboradores es el objetivo primordial de ISS.

Javier Urbiola,  
*Presidente Ejecutivo de ISS Spain*



# Índice

## ¿Quiénes Somos?

Propósito y propuesta de valor	4
Personas	5
Principios de liderazgo	6

## ¿Qué ofrecemos?

Programa “Tu Manzana”	7
Formación	9
Responsabilidad social	11
Fundación ISS Una Sonrisa Más	13
Becas a la excelencia	15
Más cerca de ti	16

## ¿Cómo lo hacemos?

¿Cómo nos comunicamos?	17
¿Cómo, cuándo y cuánto cobrarás?	19
Ámbito legal	21
Ámbito social	23
Código de conducta	25
Canal de denuncias: “Habla claro”	27
Protección y cuidado de las personas	28
Protección de datos personales	29
Prevención de riesgos laborales	31
Buenas prácticas frente al COVID-19	33
Normas de seguridad	34

# Propósito y propuesta de valor

## PROPÓSITO

Conectamos personas y lugares para contribuir a un mundo mejor

## NUESTROS VALORES



## PROPUESTA DE VALOR

Creamos ambientes de trabajo excelentes, que contribuyen al éxito de nuestros clientes, haciéndoles la vida más fácil, productiva, agradable y siempre con personas comprometidas



# Personas

La Política de Personas ISS (Global People Standards) ofrece una garantía en la gestión y el trato de sus colaboradores, desde el momento de su selección y durante toda su relación laboral.

Los temas más representativos y que en ISS tienen una gran importancia debido a nuestra actividad son:

- Los derechos humanos.
- Las prácticas laborales.
- La salud y seguridad de las personas.
- El cumplimiento de la legalidad.
- La gestión de la cadena de valor.

La política de personas fija los estándares mínimos para el desarrollo de la actividad laboral de nuestros empleados de cualquier categoría y nivel, siempre cumpliendo con los requisitos legales de cada país.

ISS dispone de un plan de igualdad de empresa, además de un protocolo de acoso moral en el trabajo y de apoyo a las mujeres víctimas de violencia de género.



*Si quieres conocer con más detalle nuestras políticas, accede a través nuestra web.*



**AQUÍ**

# Principios de liderazgo

Los principios de liderazgo de ISS establecen la forma en la que dirigimos y gestionamos la empresa de acuerdo con nuestra estrategia.



**1** "En ISS el cliente es lo primero"

**2** "En ISS tenemos pasión por los resultados"

**3** "En ISS fomentamos la innovación"

**4** "En ISS respetamos a las personas"

**5** "En ISS lideramos con el ejemplo"

**6** "En ISS lideramos transfiriendo la facultad de decisión a nuestros colaboradores"

**7** "En ISS fomentamos nuestro desarrollo y el de los demás"

**8** "En ISS el trabajo en equipo es la base de nuestro rendimiento"

**9** "En ISS somos una compañía con valores compartidos, una marca y una estrategia"

# Programa “Tu Manzana”

## “Tu Manzana”: un programa de reconocimiento con mucho corazón

En ISS contamos con el programa de reconocimiento ‘Tu Manzana’.

Un proyecto que busca hacer crecer a nuestros equipos, además de detectar y reconocer aquellos comportamientos que nos ayudan a convertirnos en la mejor organización de servicios del mundo.

El programa consta de 3 apartados:

**1. ENCUENTRA TU PROPÓSITO:**  
Service With a Human Touch.

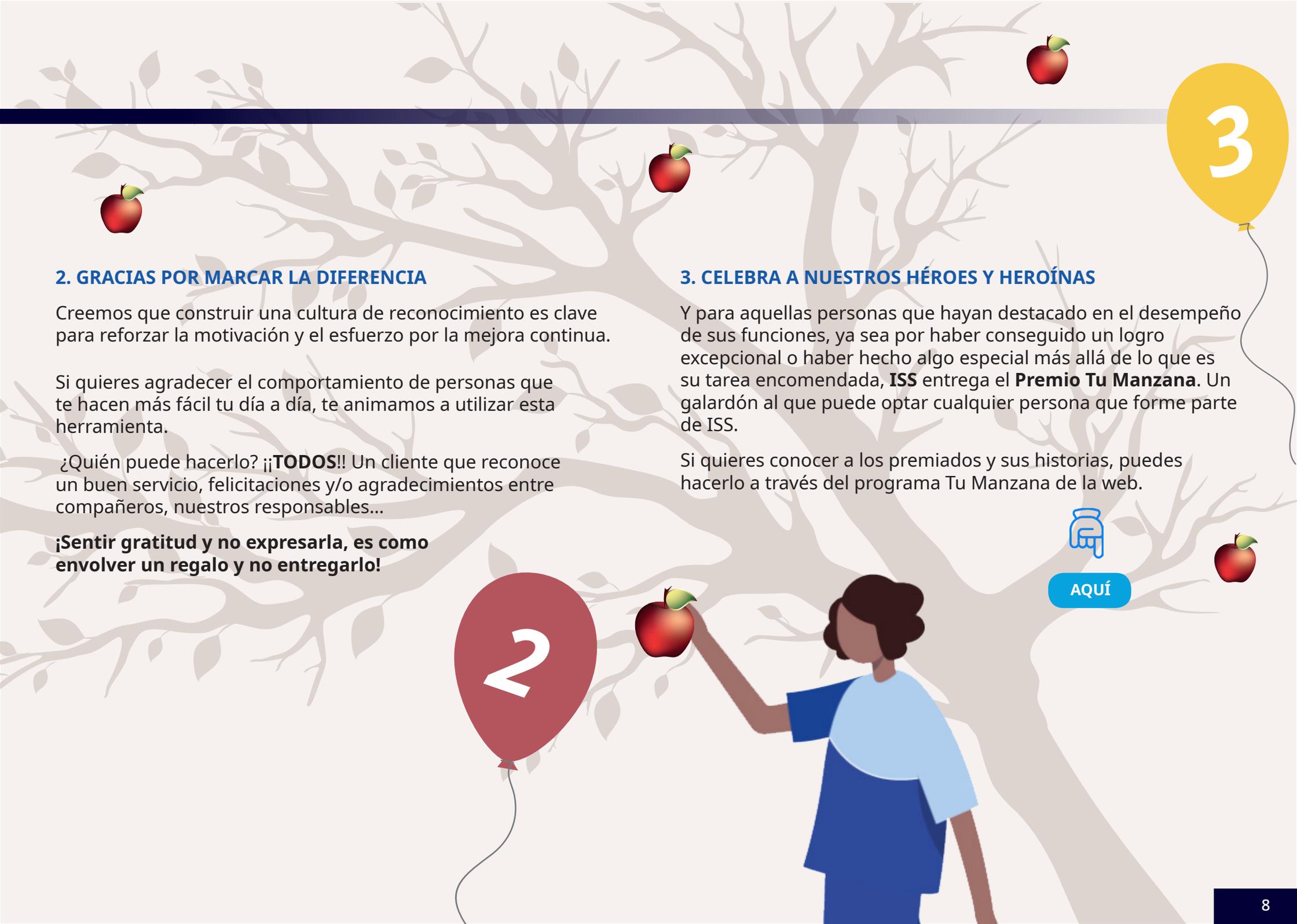
**2. GRACIAS POR MARCAR  
LA DIFERENCIA.**

**3. CELEBRA A NUESTROS  
HÉROES Y HEROÍNAS.**

### 1. ENCUENTRA TU PROPÓSITO: *Service With a Human Touch*

Encontrar nuestro propósito y el sentido a nuestro trabajo nos ayuda a colaborar con las necesidades de los clientes y sus objetivos. Para conocer los propósitos de cada persona de ISS, impartimos los cursos *Service With a Human Touch* que facilitan este aprendizaje de manera dinámica e interactiva.





3

## 2. GRACIAS POR MARCAR LA DIFERENCIA

Creemos que construir una cultura de reconocimiento es clave para reforzar la motivación y el esfuerzo por la mejora continua.

Si quieres agradecer el comportamiento de personas que te hacen más fácil tu día a día, te animamos a utilizar esta herramienta.

¿Quién puede hacerlo? ¡**¡ TODOS!!** Un cliente que reconoce un buen servicio, felicitaciones y/o agradecimientos entre compañeros, nuestros responsables...

**¡Sentir gratitud y no expresarla, es como envolver un regalo y no entregarlo!**

## 3. CELEBRA A NUESTROS HÉROES Y HEROÍNAS

Y para aquellas personas que hayan destacado en el desempeño de sus funciones, ya sea por haber conseguido un logro excepcional o haber hecho algo especial más allá de lo que es su tarea encomendada, **ISS** entrega el **Premio Tu Manzana**. Un galardón al que puede optar cualquier persona que forme parte de ISS.

Si quieres conocer a los premiados y sus historias, puedes hacerlo a través del programa Tu Manzana de la web.



AQUÍ

# Formación

El Área de Formación genera espacios de aprendizaje para que los empleados se desarrollen profesionalmente, y de esta forma tomen decisiones efectivas que faciliten el propósito del cliente.

El bienestar de nuestras personas es fundamental. Para ello se desarrollan actividades formativas en el área de prevención de riesgos laborales, e itinerarios para la mejora de su salud física y emocional.

Nuestros cursos están diseñados e impartidos buscando su fácil aplicación en las tareas diarias, pero también como vía de mejora

profesional. Seguir aumentando nuestra capacidad, conocimiento y empleabilidad durante todo el proceso laboral.

Nuestro programa formativo más especial, *Service With A Human Touch*, nos enseña a encontrar nuestro propósito como colaboradores de ISS y a superar las expectativas de nuestros clientes.



**OBSERVA MIS  
SEÑALES**



**COMUNÍCATE  
CONMIGO**



**APÓYAME**



**HAZ QUE  
ME SIENTA  
DIFERENTE**



**HAZLO BIEN,  
POR MI**

En nuestra organización contamos con un ecosistema de formación *on line* formado por CAMPUS ISS y MyLearning.

**CAMPUS ISS** incluye un catálogo de cursos gratuitos de diferentes áreas, dirigidos a cualquier empleado en activo de ISS. Esta herramienta te servirá para aprender nuevas competencias, mejorar en tu trabajo, y en definitiva, desarrollarte.

**My Learning** es nuestra plataforma de formación Global que incluye los cursos necesarios para el desempeño de tu puesto de trabajo.



# Responsabilidad social

## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La **Responsabilidad Social** es un conjunto de políticas sociales y medio ambientales que **ISS** adopta de una manera voluntaria, con el objetivo de ser una empresa cada vez más sostenible.

Además, creemos firmemente que nuestra responsabilidad no solo abarca nuestros actos, sino también los de nuestros proveedores, distribuidores, contratistas, subcontratistas, etc.



*Conectar personas  
y lugares para  
contribuir a un mundo  
mejor, exige ser una  
empresa responsable  
y sostenible.*

## ¡CONOCE NUESTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN!

### SOLIDARIDAD DE PROXIMIDAD E INTERNACIONAL:

- Voluntariado corporativo con la colaboración de empleados de ISS.
- La Fundación de ISS 'Una Sonrisa Más' para la creación de empleo en países en vías de desarrollo.



**Fundación ISS**  
*una sonrisa más*

### AYUDA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Buscamos emplear a personas con necesidades especiales. Actualmente, más de un 5% de nuestra plantilla pertenece a este colectivo.

### APOYO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO:

- Medidas preventivas para las mujeres que trabajan en ISS.
- Colaboración con el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad ó Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social

### PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:

Colaboramos con nuestros clientes para aplicar las mejores prácticas en reducción de consumo, reutilización y reciclaje.



## ¿QUÉ ES LA FUNDACIÓN?

La Fundación ISS, Una Sonrisa Más es la fundación de todas las personas que trabajan en ISS Spain.

Nuestra Fundación nació en abril de 2007 con el objetivo de crear empleo digno en países en vías de desarrollo.

El patronato está constituido por ISS Facility Services y los sindicatos CC.OO y UGT.

Nuestros programas facilitan las siguientes herramientas a los beneficiarios:

- Acceso a formación y capacitación profesional.
- Acceso a microcréditos y otros tipos de ayudas a la inversión.
- Acceso a mercados.

## ¿CÓMO SE CONSIGUEN LOS RECURSOS?

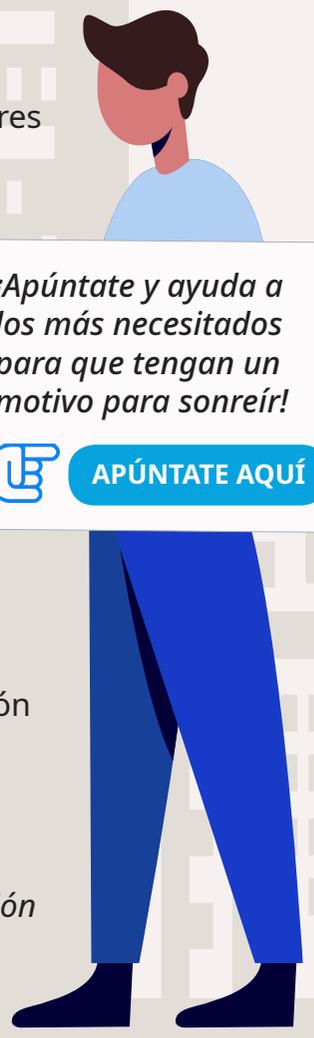
Los proyectos son financiados por las donaciones que, de manera voluntaria, aportan los colaboradores de ISS. El 100% de la recaudación se destina a los proyectos de creación de empleo digno.

## ¿Y YO, CÓMO PUEDO COLABORAR?

¡Con tu ayuda regalamos sonrisas!

- Céntimos solidarios: aportando los céntimos de tu salario.
- Euros solidarios: también puedes escoger una cantidad fija mensual que se descontará de tu nómina.
- Haciéndote voluntario: puedes inscribirte como promotor de sonrisas dando a conocer la fundación entre tus compañeros.
- O sencillamente ¡Aportando tus ideas!

Si quieres más información visita la web de la Fundación [www.unasonrisamas.org](http://www.unasonrisamas.org), o infórmate a través de tu gestor/a laboral o de servicio, o bien mediante el teléfono **900 81 18 18**.



¡Apúntate y ayuda a los más necesitados para que tengan un motivo para sonreír!



APÚNTATE AQUÍ

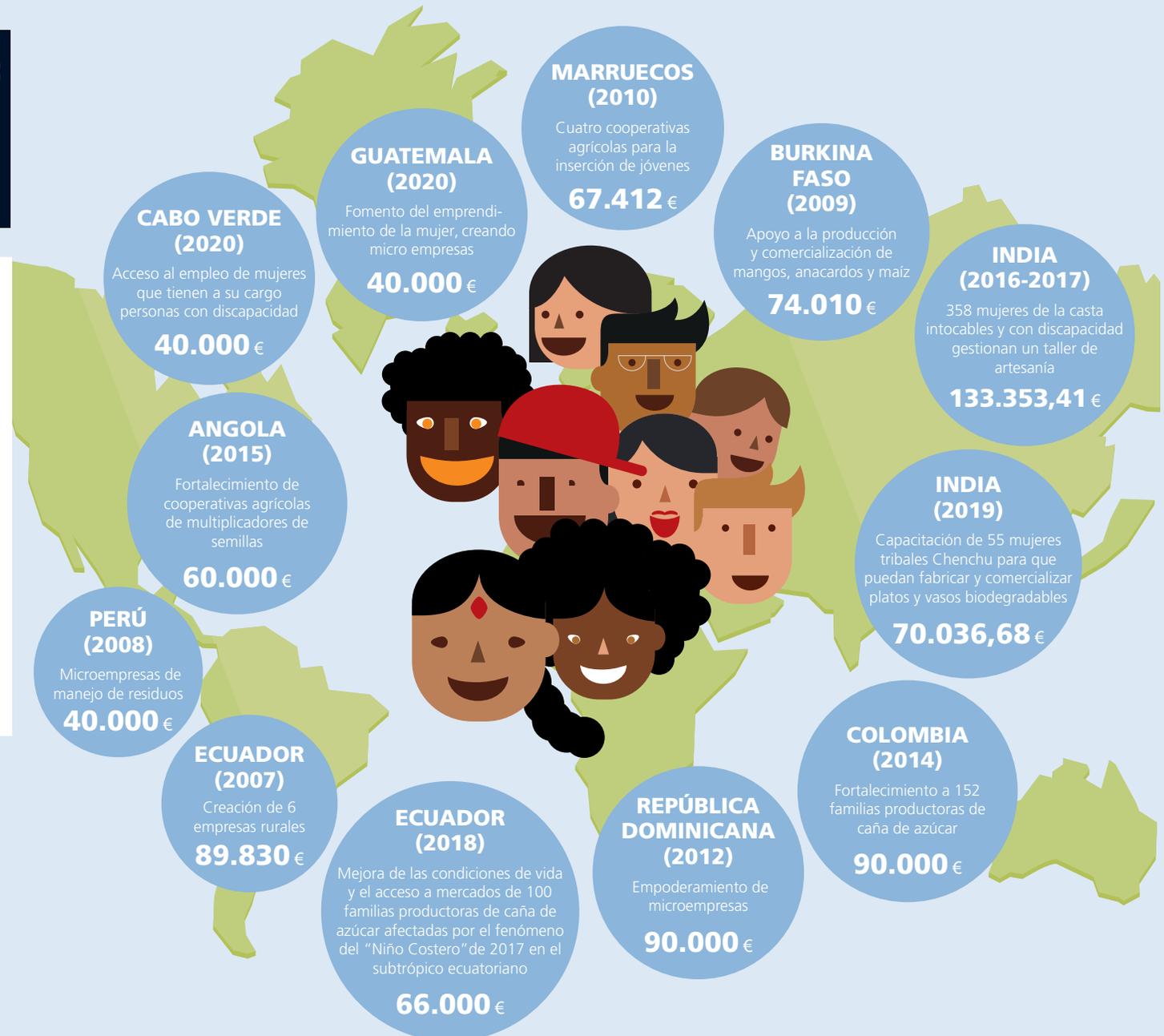
## NUESTRO PROPÓSITO:

Crear **empleo sostenible** en países en vías de desarrollo

**7.672** personas de ISS Iberia son socios de la fundación

En 13 años, hemos creado **8.865** empleos directos en diez países

**830.642,28 €** invertidos en 12 proyectos con las donaciones de los empleados de ISS y proveedores



# Becas a la excelencia

En ISS estamos muy agradecidos y queremos gratificar todo el apoyo recibido. Creemos que la manera de seguir construyendo sonrisas y un mejor futuro es a través de la educación.

*Desde 2012, ISS concede becas a familiares de empleados que colaboren con la Fundación ISS, Una Sonrisa Más.*

Los beneficiarios de las becas obtienen una **ayuda económica de 2.000 euros**.

## ¿CÓMO SE PUEDE OPTAR A UNA BECA?

Las Becas a la Excelencia tienen como fin ayudar a los jóvenes que son excelentes estudiantes y quieren iniciar los estudios universitarios.

Estas ayudas económicas van dirigidas a los hijos/as, hermanos/as o nietos/as de personas de ISS que colaboran con la Fundación ISS, Una Sonrisa Más y que han logrado excelentes calificaciones en sus estudios de bachillerato y en las pruebas de acceso a la Universidad.

Cada año, ISS hace públicas las condiciones que se han de cumplir para tener opción a ellas.

*Para más información acceder a la web de ISS.*



AQUÍ



# Más cerca de ti

Queremos estar cada día más cerca de ti, mantenernos en contacto y conocer en todo momento tu opinión.



## REVISTA ENCUENTRO

ISS edita una revista interna con información de interés común: noticias, novedades y todo lo relacionado con la actualidad de ISS en España.

 **Revista Encuentro**  
- ISS España  
([issworld.com](http://issworld.com))

## Redes sociales

([Linkedin](#), [Youtube](#), [Twitter](#), [Instagram](#))

Síguenos en nuestras redes sociales:

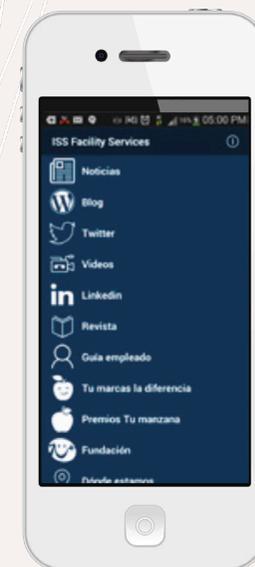


## NOTICIAS VÍA MAIL



## APP

Descárgate nuestra app ISS Facility Services. Allí encontrarás noticias, videos y más.



## WEB ISS SPAIN

 Entra en nuestra web:  
[www.es.issworld.com](http://www.es.issworld.com)

**¡Aquí encontrarás toda la información sobre nuestros servicios!**

# ¿Cómo nos comunicamos?

## ¿CÓMO PUEDES COLABORAR EN LA MEJORA DE TU EMPRESA? ¿CUÁLES SON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN? ¿CÓMO DEBES ACTUAR?

ISS facilita a todos sus colaboradores mecanismos de participación para conseguir una mejor organización.

Tu Gestor/a Laboral y tu Area Manager o Facility Manager son los responsables de informarte y asesorarte. Además, dispones de un canal de denuncias online basado en nuestro Código de Conducta.

## ¿CUÁNDO DEBES LLAMAR A TU AREA MANAGER O FACILITY MANAGER?

**1** Cuando detectes cualquier incidencia relacionada con tu seguridad o salud, o con las de algún compañero o compañera de trabajo.

**2** Cuando el cliente del lugar de trabajo donde prestas servicio, contacte contigo para cualquier tema relacionado con el trabajo.

**3** Recuerda que si en tu lugar de trabajo existe un gestor/a de centro o encargado/a, deberás contactar previamente con él.



## ¿CUÁNDO DEBES LLAMAR A TU GESTOR/A LABORAL?

**1**

Quando necesites cualquier documento o certificado relacionado con tu condición de colaborador de ISS.

**2**

Quando cambien tus datos personales básicos, tales como domicilio, teléfono, estado civil, cuenta bancaria, dirección de correo electrónico, etc.

Tendremos en cuenta tus aportaciones para seguir mejorando cada día.

**¡Asegúrate de tener el contacto directo con tu gestor/a laboral (teléfono o correo electrónico), para que todo sea más sencillo y rápido!**

**3**

Quando detectes cualquier error o anomalía en tu nómina.

**4**

Quando tengas dudas sobre las medidas de prevención de riesgos laborales de tu puesto de trabajo. También puedes dirigirte al técnico/a de prevención de tu oficina. Para ponerte en contacto con él/ella puedes llamar a tu oficina o solicitar su teléfono al Area Manager o Facility Manager.



# ¿Cómo, cuándo y cuánto cobrarás?

ISS paga a todos sus empleados el último día hábil de cada mes, a no ser que el convenio colectivo de aplicación establezca una fecha anterior. Se hace mediante transferencia bancaria, salvo que se trate de finalización de contrato. En cuyo caso se hará mediante cheque. De forma simultánea, recibirás tu recibo de salario por correo electrónico en la cuenta que hayas proporcionado a la empresa si ésta fue tu vía de comunicación elegida o por correo postal unos días más tarde.

Si detectas algún error en tu nómina, debes comunicárselo inmediatamente a tu Gestor/a Laboral. Una vez realizadas las comprobaciones oportunas, se te comunicará la respuesta adecuada y se procederá a subsanar el error, ingresando, si es el caso, la diferencia en tu cuenta bancaria antes del pago de la siguiente nómina.

ISS respeta en todos los casos las condiciones salariales estipuladas en los convenios colectivos de aplicación, así como todos aquellos conceptos salariales de carácter personal que por derecho pueda tener reconocidos el colaborador. Las nóminas u hojas de salario se ajustan a los conceptos retributivos fijados en el convenio colectivo de aplicación.



ISS ofrece a todos sus empleados la posibilidad de enviar el recibo de la nómina por correo electrónico. Esta opción te aportará la ventaja de una mayor rapidez y seguridad en las comunicaciones con la empresa facilitándote en este caso, la comprobación inmediata de tu recibo salarial.

**Recibir la nómina por correo electrónico conlleva tres ventajas:**



**1** Antes de finalizar el mes recibirás un recibo de salario provisional.

Podrás comprobar que es correcto.

En caso de que detectes algún error puedes ponerte en contacto con tu Gestor/a Laboral, quien gestionará las correcciones oportunas antes del ingreso definitivo.

**2** Unos días después del final de mes recibirás el recibo del salario definitivo.

**3** De vez en cuando te mandaremos información sobre ISS.

En ningún caso, utilizaremos este canal para enviarte información ajena a la empresa ni facilitaremos tu dirección de correo a terceros.



# Ámbito legal

## ¿QUÉ TEXTOS LEGALES REGULAN NUESTRA RELACIÓN LABORAL?

Tu relación laboral con ISS está regulada por dos textos principales:

- El Estatuto de los Trabajadores.
- El Convenio Colectivo de Aplicación.

Puedes consultar ambos textos en las oficinas de la empresa. También puedes consultarlos en las sedes de las centrales sindicales.

Recuerda que puedes dirigirte a los representantes legales de los trabajadores de tu provincia o centro operativo de trabajo siempre que necesites asesoramiento o aclarar alguna duda.



ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES



CONVENIO COLECTIVO DE APLICACIÓN





## ¿QUÉ DOCUMENTOS DEBES FIRMAR?

Antes de empezar a trabajar debes firmar los siguientes documentos:

- 4 copias del Contrato de Trabajo o Pacto de Estabilidad en el Empleo de Convenio Colectivo, si tu relación laboral ha sido subrogada por ISS. Una copia es para ti.
- Declaración de circunstancias personales para determinar la retención.
- Acuse de recibo de toda la documentación y uniformidad que se entrega.
- Si todavía no estás afiliado a la Seguridad Social, deberás firmar también la Solicitud de Inscripción a la Seguridad Social y el parte de Alta.
- Documentación acreditativa de que has recibido información y formación suficiente y necesaria de prevención de riesgos laborales, una vez hayas sido formado e informado, así como de las políticas de la organización que debes seguir según el puesto de trabajo que ocupes.
- Certificado de antecedentes penales para aquellos casos en los que la legislación lo exija.
- Documento de ofrecimiento de vigilancia de la salud.

Previo cotejo con el original, se efectuará una fotocopia de tu DNI, NIF, NIE (en caso de los empleados extranjeros), documento de afiliación al régimen general de la Seguridad Social que incluye tu número personal y datos bancarios para el pago de tu nómina mediante transferencia.

## ¿QUÉ DEBES HACER EN CASO DE INCAPACIDAD TEMPORAL O PERMANENTE?

En caso de baja médica por incapacidad temporal, debes:

1. **Avisar inmediatamente** a tu Responsable Operativo (Area Manager o Facility Manager, Gestor/a de Centro, etc.) indicándole que no vas a poder asistir al trabajo.
2. **Hacer llegar a la empresa**, el parte de baja médica en el plazo máximo de 3 días desde su expedición. Para ello, puedes contactar con tu Gestor/a Laboral, con tu Area Manager, Facility Manager o con tu encargado/a de centro. De manera complementaria, puedes enviarlo por correo electrónico o por fax, avisando del envío o de la entrega del parte original correspondiente - copia para la empresa.
3. **Deberás entregar a la empresa el parte de confirmación en el plazo de 3 días**, desde la fecha de expedición por parte de tu médico de familia.
4. Cuando recibas el **alta médica**, deberás **comunicarlo inmediatamente** a tu Responsable Operativo y mandar por fax o correo electrónico el **Parte de Alta** a tu Gestor/a Laboral. Debes presentar el Parte de Alta original en las oficinas de tu Unidad de Negocio en el plazo máximo de 24 horas a contar desde el día de expedición del parte.
5. Comunicar y enviar resolución del INSS (Instituto Nacional de la Seguridad Social) sobre reconocimiento o denegación de incapacidad inmediatamente a la empresa.

## ¿QUÉ DEBES HACER EN CASO DE ACCIDENTE LABORAL?

En general, un accidente laboral es aquel que ocurre durante el tiempo, en el lugar y como consecuencia del trabajo en ISS, o aquel que se produce al ir o volver del trabajo. **En caso de accidente grave o urgencia justificada**, dirígete al centro hospitalario más cercano y comunícaselo a tu Responsable Operativo.

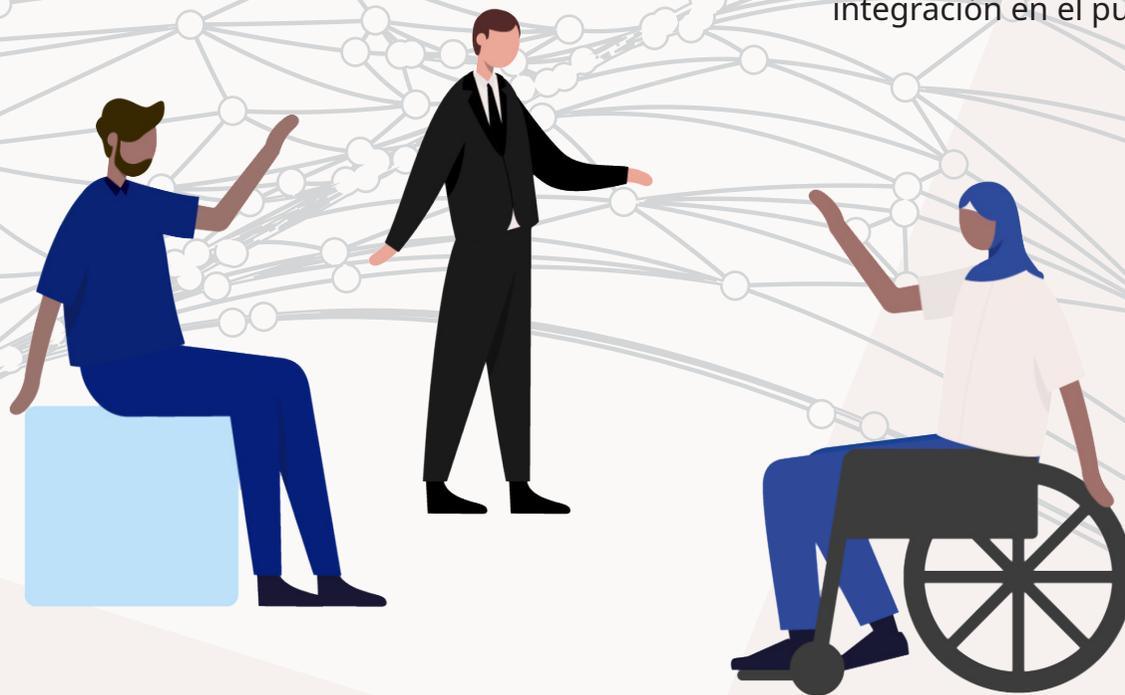
En el resto de casos, debes:

1. **Informar detenidamente de lo ocurrido** a tu Responsable Operativo (durante las primeras 24 h). A continuación se emitirá el volante correspondiente.
2. **Dirigirte al centro asistencial de la Mutua de accidentes de la empresa** más cercano con el volante de asistencia. El nombre y ubicación de este centro debes conocerlo antes de empezar a trabajar. En caso de duda puedes solicitar información a tu Area Manager. Los gastos de desplazamiento correrán a cargo de la Mutua (en aquellos casos en los que no puedas desplazarte por tus propios medios).
3. Enviar por correo electrónico o por fax el **Parte de Baja** o el **Parte médico de asistencia sin baja** a tu Gestor/a Laboral. El Parte de Baja original deberá estar en las oficinas de la Unidad de Negocio en un plazo máximo de tres días desde el día de la expedición del Parte.
4. También debes informar a tu Gestor/a Laboral de cualquier efecto secundario relacionado con el accidente.

5. Cuando recibas el **alta médica**, deberás **comunicarlo inmediatamente** a tu Responsable Operativo y enviar por correo electrónico o por fax el Parte de Alta a tu Gestor/a Laboral. Debes presentar el **Parte de Alta** original en las oficinas de tu Unidad de Negocio en el plazo máximo de 24 horas a contar desde el día de expedición del parte.

### PERSONAS CON CAPACIDADES DISTINTAS

En ISS Spain existen oportunidades para trabajar en diferentes actividades y en diversos puestos y perfiles profesionales adecuados para personas con discapacidad. Si éste fuera tu caso, no dudes en comunicarlo a la empresa, que de manera absolutamente confidencial tratará esta información para emplearte en condiciones favorables y adecuadas con tu discapacidad y también para vigilar tu salud y tu correcta integración en el puesto de trabajo.



# Código de conducta

Son los principios básicos aplicables a todas nuestras actividades y que guían el comportamiento de todas nuestras personas.

## CONDUCTA PERSONAL DEL EMPLEADO DE ISS

- Se debe cumplir siempre con la ley.
- Se debe regir por los valores de la empresa: honestidad, calidad, iniciativa y responsabilidad.
- Hay que actuar en todo caso de acuerdo con la buena fe contractual.
- Deben evitarse actividades que entren en conflicto de interés con ISS y se está obligado a informar de cualquier conflicto de interés a un cargo superior.
- Se debe tratar con respeto a los clientes, compañeros y demás colaboradores.
- La discriminación y el acoso, incluyendo el acoso sexual, son inaceptables y están prohibidos en ISS.
- No se debe desempeñar el trabajo bajo la influencia del alcohol o las drogas.
- En caso de cualquier duda, se debe consultar con un superior o con otro responsable.

## PROHIBICIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

- ISS condena cualquier tipo de corrupción y soborno, y se compromete a luchar contra este tipo de prácticas.
- ISS compite en el mercado en condiciones justas y únicamente en atención a los méritos de sus servicios.
- Independientemente de los usos locales, queda estrictamente prohibido cualquier pago personal, comisión ilícita o soborno entre ISS y clientes, proveedores o funcionarios públicos.
- Es inaceptable recibir regalos u otras gratificaciones de clientes o proveedores, excepto cuando sea costumbre local y siempre que sean de pequeño valor.

## CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES SOBRE LA COMPETENCIA

- La práctica empresarial de ISS está basada en el cumplimiento de todas las normas y disposiciones vigentes en materia de competencia.
- ISS no establece acuerdos con empresas de la competencia para fijar precios, conceder servicios, cuotas de ventas o dividir mercados.
- ISS no manipula ofertas ni intercambia información sobre licitaciones con empresas de la competencia.
- ISS no difunde a las empresas de la competencia su estrategia empresarial referente a precios, descuentos, bonificaciones, condiciones de venta, etc.

## RELACIONES CON CLIENTES Y PROVEEDORES

- ISS se asegura de que sus proveedores y clientes están informados, a través de los canales adecuados, sobre su Código de Conducta, y les pedirá que lo tengan en cuenta en todas aquellas circunstancias que les puedan parecer apropiadas.
- Los servicios de ISS en las instalaciones de los clientes se ajustan a los niveles acordados en cuanto a calidad, salud, prevención, y seguridad en el trabajo.
- Se respeta la privacidad del cliente y se protegen sus datos de acuerdo con la ley.
- Se presta una atención efectiva a las quejas y reclamaciones, ya que éstas son consideradas una valiosa contribución para asegurar altos niveles de servicio.

## ESTÁNDARES DE ISS PARA EL PUESTO DE TRABAJO

- ISS asegura unas condiciones de trabajo adecuadas para sus equipos, incluyendo los niveles apropiados de seguridad y salud.
- ISS no tolera ningún tipo de discriminación contra sus personas en el ámbito laboral, teniendo todos sus empleados derecho a un trato justo e igual.
- ISS respeta la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva; todas las personas tienen libertad de afiliación a organizaciones sindicales, así como para constituir las o implantar su representación en la empresa de conformidad con las previsiones legales.
- ISS asegura una prestación de trabajo libre y voluntaria.

- ISS respeta el ordenamiento jurídico acerca de la prohibición de contratar a menores.
- ISS ofrece salarios adecuados que, como mínimo, cumplen la legislación aplicable, incluyendo los convenios colectivos.
- ISS apoya y promueve aquellas políticas salariales que garanticen ingresos dignos.
- ISS ofrece a todo su equipo oportunidades formativas ajustadas a la función que desempeñan.
- ISS respeta la intimidad de las personas y sus datos, de acuerdo con la ley.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- ISS es miembro del Global Compact de las Naciones Unidas y está comprometida con los diez principios del acuerdo.
- ISS respeta, apoya y promueve los derechos humanos, de conformidad con la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo.
- ISS actúa de acuerdo con los principios de buen gobierno corporativo.
- ISS se compromete a reducir, de forma continuada en sus actividades, cualquier efecto medioambiental adverso.
- ISS actúa como buen ciudadano corporativo en todos los entornos donde está presente.
- Los compromisos sociales, medioambientales y éticos de ISS están presentes en todas sus relaciones con clientes, empleados, proveedores, accionistas y contratistas.

# Canal de denuncias: “Habla claro” (Speak-Up Policy)

## CANAL DE DENUNCIAS: “HABLA CLARO”

De acuerdo con nuestros Valores y Código de Conducta, en ISS la integridad empresarial en la gestión de la empresa no es un tema negociable. Estamos absolutamente comprometidos con el desarrollo de nuestro trabajo de acuerdo con la ley y los estándares éticos más estrictos.

Por ello, hemos establecido un canal de denuncias (Política “Habla Claro” – “Speak-Up”) así como una Guía explicativa de dicha política, que permite que todas las personas de ISS, clientes, proveedores y demás partes interesadas puedan denunciar cualquier **asunto grave que afecte negativamente a la actividad y reputación de ISS y que no puede transmitirse por la vía habitual.**

En la web de ISS encontrarás el canal de denuncias para asuntos tales como:

- **Actividades ilícitas o ilegales.**
- **Fraude financiero** (por ejemplo, manipulación de la contabilidad, incumplimiento de procedimientos de control internos, apropiación indebida de activos o informes financieros falsos).
- **Soborno o corrupción** (por ejemplo, conflictos de interés, soborno, patrocinios o donativos inapropiados, regalos o pago de favores).

- **Violación de las leyes de la competencia** (por ejemplo, acuerdos de fijación de precios, intercambio de información sensible de precios, connivencia con la competencia).
- **Serio peligro de exposición para el medio ambiente, la salud y la seguridad**, o actuaciones que constituyan una conducta seriamente impropia (por ejemplo, prácticas discriminatorias, uso de trabajo infantil, violaciones de los derechos humanos).

Todas las comunicaciones llevadas a cabo en el marco del procedimiento de denuncia serán estrictamente confidenciales, si bien la denuncia requerirá de su identificación para dar cumplimiento a la normativa española. Con el fin de ayudar a que ISS lleve a cabo la investigación adecuadamente, es fundamental aportar toda la información posible.

Toda la información será tratada de forma seria y correcta, garantizando que cualquier persona que formule una denuncia de buena fe será tratada con respeto y protegida de discriminación o represalia.

# Protección y cuidado de las personas

## MANUAL DE BUENAS COSTUMBRES DE ISS

En ISS damos mucha importancia a que los ambientes de trabajo sean saludables para todas las personas que prestamos servicios en ellos. Por ello, tenemos un manual de buenas costumbres que explica qué conductas pueden constituir acoso moral, sexual o por razón de sexo, dependiendo del contexto en el que sucedan. El manual contiene un protocolo que indica cómo actuar si padecemos o conocemos una situación de acoso, a quién reportarla, etc., y las medidas que ISS podría adoptar en el caso de que la conducta denunciada sea efectivamente verificada.

Dado que en ISS nos tomamos muy en serio la protección de los derechos de las personas, debemos saber que las denuncias de hechos manifiestamente falsos podrían conllevar sanciones disciplinarias para quienes hagan un uso voluntariamente inadecuado del protocolo.

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE NIÑOS Y ADULTOS VULNERABLES

Como empleados de ISS ayudamos a nuestros clientes a que sus instalaciones sean entornos seguros y lo hacemos prestando nuestros servicios pensando en las personas que ocupan dichas instalaciones, especialmente cuando se trata de personas vulnerables como niños o adultos que no pueden valerse por sí mismos. Por ello, disponemos de unas directrices sencillas que nos indican cómo prestar nuestros servicios de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes y, además, con el cuidado y respeto necesario cuando los prestamos en hospitales, colegios, centros de menores o asistenciales, etc., evitando situaciones que podrían ser consideradas de abuso o de riesgo.

# Protección de datos personales

En ISS tratamos miles de datos personales a diario y nos aseguramos de hacerlo de forma ordenada y cumpliendo los estándares más rigurosos. La protección de los datos personales de nuestros colaboradores, clientes y usuarios es esencial para ISS, y por este motivo ISS respeta los principios de equidad y buenas prácticas, transparencia y confidencialidad, asegurándose de que se tratan solamente los datos imprescindibles con la finalidad para la que han sido solicitados.

## ¿QUÉ SON DATOS PERSONALES?

Cualquier información que permita identificar a una persona. Por ejemplo, nombre, apellidos, dirección, correo electrónico, datos de contacto, número de DNI, NIE o pasaporte, fotografía, información sobre salud, etc.

## ¿POR QUÉ QUEREMOS PROTEGER LOS DATOS PERSONALES EN ISS?

Queremos proteger los datos personales para protegerte a ti, proteger a tus compañeros y a nuestros clientes frente a pérdidas, utilización abusiva y accesos irregulares a esos datos.



## ¿CON QUIÉN TENGO QUE CONTACTAR?

Si en algún momento tienes dudas o quieres hacer alguna pregunta sobre protección de datos, contacta con tu responsable o dirígete al Responsable Local de Protección de Datos. Puedes encontrar sus datos, así como información útil sobre la política de privacidad de ISS en la web de ISS

## ¿QUÉ DEBO HACER / NO HACER?

**SI**

- Conserva tus datos personales de forma segura y no los compartas con quien no deba tener acceso a ellos.
- Elimina los documentos y correos electrónicos cuando ya no los necesites (si son confidenciales o contienen datos personales deben ir a los contenedores de destrucción confidencial).
- Informa a tu responsable si en tu trabajo tienes acceso a información y documentos con datos personales a los que en realidad no necesitas tener acceso.

**NO**

- No dejes documentos con datos personales en zonas comunes o públicas, tales como mesas, salas de reuniones, zonas de impresoras o recepciones.
- No dejes archivos o armarios con documentación confidencial o datos personales sin cerrar con llave.
- No divulgues información confidencial sin autorización ni compartas tus contraseñas de acceso a ordenadores u otros dispositivos.

### ¡UTILIZA EL SENTIDO COMÚN!

Cuando tengas que tratar datos personales, pregúntate antes si querrías que alguien tratara los tuyos de la misma manera.



# Prevención de riesgos laborales

La Prevención de Riesgos Laborales en ISS está perfectamente integrada en el proceso productivo y tiene como finalidad garantizar las condiciones de Seguridad y Salud de todas las personas. Para ello, la compañía dispone de un Servicio de Prevención Mancomunado debidamente constituido y formado íntegramente por técnicos superiores, con amplia experiencia en el área preventiva.

Siempre que lo creas conveniente o tengas alguna duda o sugerencia en materia de Prevención, puedes contactar con tu Encargado/a / Gestor/a Laboral, o bien con miembros del Comité de Seguridad y Salud, quienes lo analizarán y, en caso necesario, lo harán llegar al Servicio de Prevención.

## ¿ES OBLIGATORIO UTILIZAR EL UNIFORME DE EMPRESA Y LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL?

El **uniforme de ISS** ha sido diseñado para reducir el riesgo de accidentes laborales, facilitar el trabajo y resaltar la imagen de la empresa. Por ello, su uso es obligatorio y no está permitido hacer “arreglos” que modifiquen su diseño original; asimismo, su utilización es exclusiva para prestar el servicio y no está permitida para otras actividades.

También es **obligatorio** utilizar todos los **Equipos de Protección Individual (EPI)** que te entregue la empresa en el lugar y situación que se te haya explicado previamente. Cada vez que se te entregue un EPI, debes firmar un acuse de recibo del mismo. La buena conservación del uniforme y de los EPI es importante para la imagen que proyectamos y tu seguridad. Cuando la vida útil del equipo finalice, deberás comunicarlo para su restitución si antes no han sido cambiados por la empresa.

## ¿CUÁLES SON TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD?

### Derechos:

- Recibir información sobre los riesgos de tu puesto de trabajo, las medidas de protección o prevención para evitarlos y las medidas en caso de emergencia.
- Recibir la formación adecuada sobre los riesgos relativos a tu puesto de trabajo así como las medidas de seguridad para evitarlos.
- Recibir formación específica sobre cómo actuar en caso de emergencia.
- Cuando debas utilizar equipos o maquinaria, tendrás derecho a recibir formación impartida por personal competente sobre el uso adecuado y, si fuera necesario, sobre su mantenimiento cotidiano.

- Disponer de **los equipos y medios de seguridad adecuados**, así como recibir formación impartida por personal cualificado para usarlos correctamente y en el lugar adecuado.
- Poner en conocimiento de tu encargado/a / Area Manager / Facility Manager / Gestor/a Técnico/a o de la empresa, cualquier situación de riesgo que detectes, especialmente si ese riesgo pudiera ser grave e inminente para ti o tus compañeros.
- Tienes derecho a la vigilancia periódica de tu estado de salud en relación a los riesgos inherentes a tu puesto de trabajo.



### Obligaciones:

- **Cumplir las medidas de seguridad** establecidas en tu centro de trabajo y las generales de ISS.
- Cumplir diligentemente con las instrucciones impartidas por tu encargado/a / Area Manager / Facility Manager en materia de Prevención.
- **Utilizar y conservar correctamente los medios y equipos de protección** facilitados por la empresa, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- **Cooperar con la empresa** en la implantación y seguimiento de los sistemas de seguridad y salud adecuados.
- **En ciertos casos, el reconocimiento médico es de carácter obligatorio.** Si éste fuera tu caso, deberás hacerlo para poder realizar la prestación del servicio.

La empresa evalúa siempre los diferentes puestos de trabajo y tiene en cuenta en esta labor los riesgos para las personas especialmente sensibles y para las empleadas embarazadas y en periodo de lactancia. Es muy importante que la empresa conozca si perteneces a alguno de estos dos grupos de empleados, para poder ajustar el trabajo a un puesto adecuado, bien sea de manera temporal o de forma definitiva.

Las obligaciones señaladas son fundamentales y su incumplimiento podría conllevar una **sanción disciplinaria**.

# Buenas prácticas frente al COVID-19

## Entre todos podremos hacer frente a la pandemia del coronavirus

La situación provocada por el coronavirus (COVID-19) nos afecta a todos, familias y empresas. **Es por ello por lo que queremos trasladarte nuestro ánimo y fuerzas aportando todo lo que esté en nuestra mano. En este sentido, hemos creado esta pequeña guía de buenas prácticas**, de acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

En esta guía encontrarás recomendaciones y algunas de las medidas preventivas principales para evitar el contagio. La eficacia de estas medidas dependerá de la concienciación, responsabilidad y solidaridad de todos, motivo por el que aprovechamos la ocasión para pedirte tu colaboración en el cumplimiento de las mismas.



# Normas de seguridad

Con nuestra visión 100 en salud, seguridad y medioambiente buscamos:

**1** : Ser el número uno de nuestro sector, ofreciendo un servicio excelente a la vez que cuidamos la seguridad, salud y el medioambiente.

**0** : Cero accidentes mortales en el transcurso de nuestras actividades laborales.

**0** : Cero accidentes graves o lesiones en nuestros centros de trabajo.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Las normas de seguridad de ISS abarcan estas actividades:

### PARALIZACIÓN DE ACTIVIDADES INSEGURAS



No se realizarán aquellos trabajos que, por falta de medidas de seguridad, puedan suponer un riesgo grave e inminente para nosotros o nuestros compañeros (caídas de altura, espacios confinados, manejo de productos tipo químicos, etc.). Si te encuentras en una situación de este comunícalo inmediatamente a tu responsable.

### SEGURIDAD ELÉCTRICA



Los peligros eléctricos pueden causar descargas eléctricas, quemaduras, electrocución o incluso la muerte. Antes de iniciar cualquier operación de este tipo asegúrate de identificar correctamente todos los riesgos, evaluarlos y activar todas las medidas de seguridad necesarias.

## AISLAMIENTO DE FUENTES DE ENERGÍA



Recuerda aislar cualquier fuente de energía antes de llevar a cabo una operación de mantenimiento sobre un equipo específico. Los aislamientos y descargas controladas de energía deben llevarse a cabo por personal debidamente cualificado y autorizado. Para restringir el acceso a los equipos aislados se utilizarán sistemas de bloqueo y etiquetado.

## CONDUCE CON SEGURIDAD



La Seguridad durante la conducción es esencial para evitar accidentes. Cuando conduzcas un vehículo, ya sea como parte de tu trabajo en ISS o bien durante tu tiempo libre, respeta todas las normas establecidas en el código de circulación vial, asegúrate de que el vehículo se encuentra en perfectas condiciones y evita el uso de teléfonos móviles u otros dispositivos al volante.

## ORDEN Y LIMPIEZA



El orden y limpieza en el puesto de trabajo promueve buenas prácticas, facilita la intervención en caso de emergencia o evacuación, y minimiza el riesgo de lesiones por caídas y tropiezos en las zonas de trabajo, incluso para los visitantes y el público en general. Las salidas de emergencia y elementos contraincendios (extintores, bocas de incendio...), así como las áreas de paso y las escaleras deben estar siempre libres de obstáculos.

## MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS



El correcto manejo, uso y almacenamiento de los productos químicos es esencial para evitar que se produzcan daños a las personas y/o al medio ambiente. Nunca mezcles productos químicos y utiliza únicamente aquellos que han sido autorizados por ISS, siempre con los EPI (guantes, gafas, etc.). Mantén los productos etiquetados y lejos de fuentes de calor. Si tienes cualquier duda consulta a tu responsable, o bien la Ficha de Datos de Seguridad del producto.

## MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS



La manipulación manual de cargas es cualquier operación de transporte o sujeción de una carga, que por sus características o condiciones puede entrañar riesgos. Antes de realizar la actividad, comprueba si es posible eliminar la tarea de manipulación manual mediante el uso de un método alternativo más seguro. Si no dispones de medios adecuados, examina la carga y adopta una postura adecuada (evita flexionar la espalda). Pide ayuda a tus compañeros si es necesario.

## ACCESO O ENTRADA A ESPACIOS CONFINADOS



Cualquier actividad en un espacio confinado, deberá llevarse a cabo por personal debidamente cualificado y autorizado. A la vez, en términos generales, será necesario un control continuo de la atmósfera en el interior del espacio, disponer de un permiso de trabajo de acuerdo a las operaciones previstas, formación específica debidamente acreditada y un certificado de aptitud médica reciente.

## TRABAJO EN ALTURAS



Evita siempre que sea posible los trabajos en altura. Cuando no puedas evitar el trabajo en altura, se deben adoptar medidas de seguridad para reducir el riesgo de caída, adoptando medidas de protección colectiva y los EPI. Los trabajos en alturas requieren de un permiso de trabajo de acuerdo a las operaciones previstas, formación específica debidamente acreditada y un certificado médico de aptitud reciente.

## PERMISO DE TRABAJO



El permiso de trabajo es un sistema de autorización que sirve para garantizar que la realización de determinados trabajos, se realizan bajo condiciones controladas. Es muy importante el uso de dicho permiso en aquellas actividades, cuyo riesgo de accidente puede comportar consecuencias graves (trabajos en alturas, espacios confinados, trabajos eléctricos, aislamiento de fuentes de energía...). Está terminantemente prohibida la realización de estas actividades sin el correspondiente Permiso de Trabajo.

## Grupo ISS

C/ Obenque, N°2  
28042 - Madrid  
Tel: +34 914 842 400  
Fax: +34 916 615 208

Jesús Serra Santamans, N°7  
08174 Sant Cugat del Vallés  
(Barcelona)  
Tel: +34 935 903 060  
Fax: +34 936 741 139

[www.es.issworld.com](http://www.es.issworld.com)

