CURRICULUM EMPRESARIAL

ISS Facility Services



PRESENCIA ISS A NIVEL MUNDIAL

Soportando el servicio, tomando acciones en todos los niveles.

Fundada en Copenhague en 1901, ha crecido hasta convertirse en uno de los proveedores líderes en servicios de Facility Services a nivel mundial con ingresos de 264 billones de Pesos Mexicanos en 2018.



Presencia mundial en más de 49 países
con más 480,000 empleados

Presencia ISS en México

Nos adaptamos a las diferentes necesidades de los clientes.

Con más de **12,000 empleados**



Presencia nacional

Casa Matriz CD México
8 Sucursales Regionales
19 Centros de soporte

Ventas anuales por aprox. **MXN $2,189 millones**

ISS México reconocida por la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo en 2017.

Datos Generales ISS



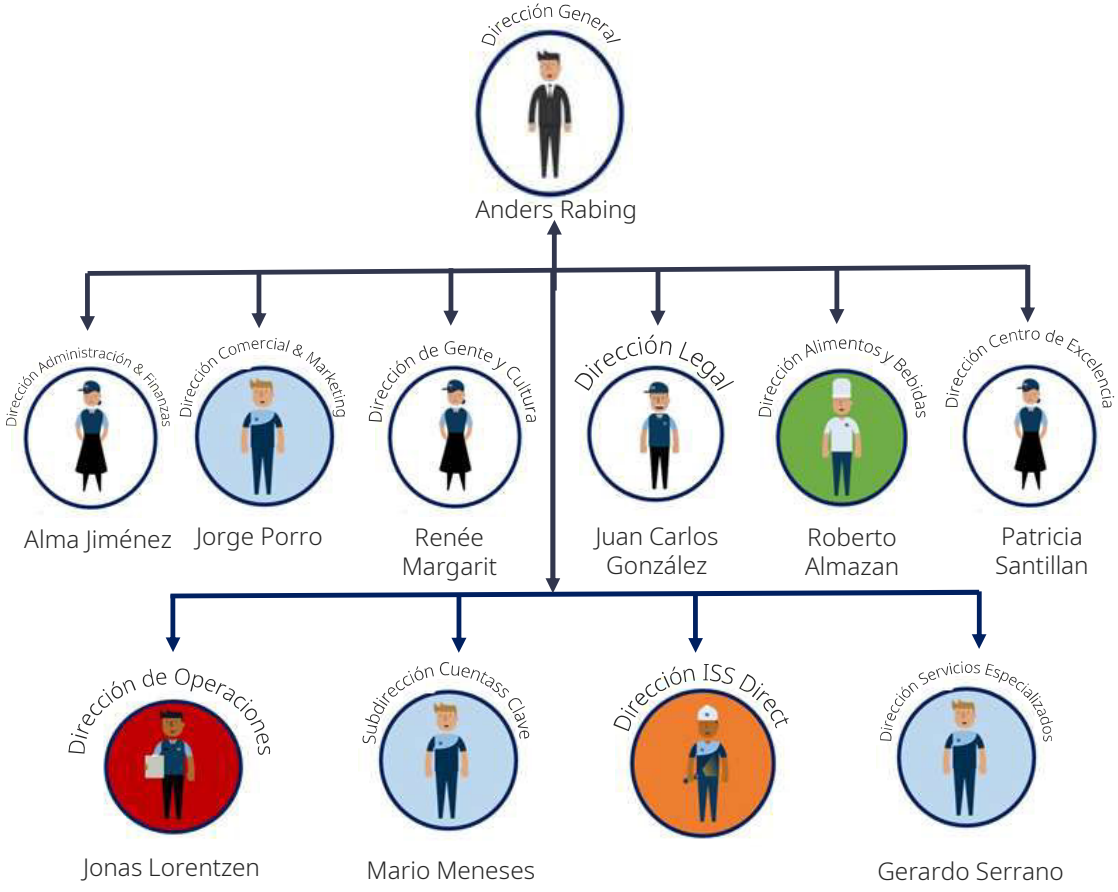








Dirección General



Reconocimientos

Cada año, IAOP, la Asociación Internacional de Profesionales del Outsourcing, elabora un ranking con las mejores empresas de externalización del mundo, y por 6° año consecutivo, ISS recibe la máxima calificación en la lista de Outsourcing del mundo.

Certificaciones


DNV·GL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

This is to certify that the management system of

ISS Facility Services. S.A. de C.V.
Av.1o de Mayo No. 120, Piso 4, Col. San Andrés Atoto, C.P. 53500, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México

and the sites as mentioned in the appendix accompanying this certificate

have been found to conform to the Quality Management System standard:

ISO 9001:2015

This certificate is valid for the following scope:

Supervision of Catering, Cleaning and Pest Control services.


DNV·GL

CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Se certifica que el sistema de gestión de

ISS Facility Services. S.A. de C.V.
Av.1o de Mayo No. 120, Piso 4, Col.San Andrés Atoto, C.P. 53500, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México
y las sedes que se mencionan en el Anexo que acompaña a este certificado

es conforme a la Norma del Sistema de Gestión de Calidad:
ISO 9001:2015

Este certificado es válido para el siguiente campo de aplicación:
Supervisión de servicios de Catering, de Limpieza y de control de plagas.

ema


ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
SECRETARÍA DE SALUD

15 AP 09 008 0010

16/06/2015


Protection Program
Socio

Otorga a

ISS Facility Services, S.A. de C.V.
(ISS)

el *Distintivo Protección Bayer®* con las responsabilidades y derechos inherentes durante el periodo **2020-2021**

Fernando Guerra
Marketing Manager PCO Bayer® ES Mexico

No. de certificado: KA002
No. de licencia sanitaria: 15.AP 09 008 0010
Fecha de vencimiento: 31 Diciembre 2020

Recertificación ISO9001 – 2015

Nuestros diferenciadores

Esforzarse por hacer que el consumo de todos los recursos sea lo más sostenible posible.

Entrega con recursos propios

- Habilidad para integrar servicios en una solución IFS
- Un punto de contacto único
- Modelo de servicio flexible

Procesos y sistemas

- Procedimientos
- Insight@ISS – sistema de gestión de información comparativo
- Inversión en centro de excelencia



Nuestra estrategia

Referencias

- Casos de estudio – enfocado en servicios y segmentos
- Libro de referencias de clientes
- Encuestas de satisfacción de clientes (cNPS)
- Testimoniales de clientes

Servicios críticos de negocio

- Capacidad técnica y dura en FM
- Centros de datos
- Área limpia

"Soporte" funciones

- Gestión del cambio y capacidades de transición
- Centros de excelencia
- Procesos y normas de RRHH

Personas

- Universidad y academia ISS
- Procedimientos de reclutamiento y evaluación
- Encuestas a empleados (eNPS)

Mitigación de riesgos

- Marco de procesos de negocio ISS
- Protección de Marca
- Uso de mejores practicas mundiales y expertos en la materia
- HSE y gestión de la ley laboral local

Nuestros valores

Honestidad

Nuestra honestidad no es negociable. Respetamos a nuestros clientes, a nuestros colegas y a nuestra compañía.

respetamos

Espíritu Emprendedor

actuamos

Las acciones dicen más que las palabras. Todos nuestros empleados tienen una "licencia para actuar" y se espera que lo hagan.

Responsabilidad

La indiferencia es inmoral. Nos preocupamos por lo que hacemos y para quien lo hacemos.

nos preocupamos

Calidad

Somos profesionales con una pasión por la calidad. Cumplimos nuestra promesa

entregamos

Seguridad e Higiene









Industria Farmacéutica



En el trabajo con los clientes farmacéuticos, ponemos mucha atención en analizar y entender las demandas de este entorno de negocios.

Nos centramos en la integración y diseño de servicios dedicados para asegurar el cumplimiento y entregar el servicio de soporte adecuado para la producción, investigación y desarrollo de las actividades empresariales.

Trabajamos con:

PiSA FARMACEUTICA

Baxter

Shire

Roche

AstraZeneca

PRAXAIR
Haciendo nuestro planeta más productivo

Retail





A través de nuestras relaciones de trabajo con clientes en este sector, entendemos que las tiendas y los locales tienen que estar en excelentes condiciones en todo momento, lo que refleja los valores de marca.

Los mercados son muy competitivos y las expectativas de los compradores y usuarios son muy altas, por lo que es imperativo que como proveedor de facilities nos integremos plenamente con la operación de las ventas de los clientes.

Trabajamos con:

GUCCI, MATTEL, NIKE, THE HOME DEPOT, LEGO, CONVERSE, amazon, H&M

Industria y Manufactura



No hay empresas iguales, por lo que se trabaja en estrecha colaboración con los clientes en este segmento para analizar y entender sus necesidades específicas.
Los factores clave de ISS son la competencia y la excelencia en la prestación de servicios, asegurando que los lugares de trabajo sean seguros y generen valor a través de la alta calidad y la reducción de costos.

Nos asociamos con los clientes para impulsar la innovación que necesitan para apoyar su éxito.

Trabajamos con:

Holcim APASCO · 3M · NISSAN · DAIMLER · GERDAU CORSA

Alimentos y Bebidas



Tenemos relaciones de largo plazo con nuestros clientes en la industria de alimentos y bebidas, algunos con más de 40 años. Trabajamos en estrecha colaboración para entender sus necesidades específicas, valores de la marca y los requisitos estrictos de cumplimiento.

Trabajamos con:

GRUPO PEÑAFIEL

MARS

Totis

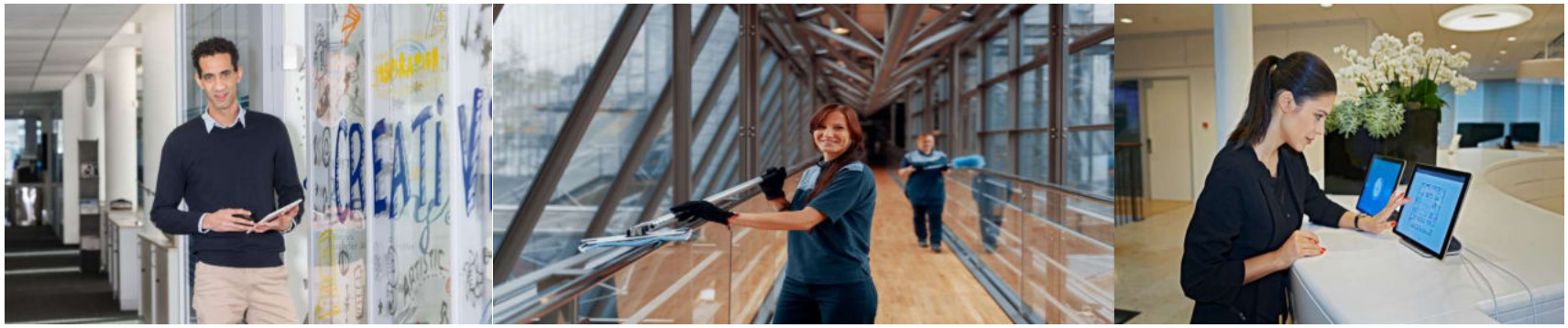
Mondelēz International

CORONADO DESDE 1932

Jugos del Valle

NESPRESSO

Tecnología



Nos involucramos activamente con los clientes para entender sus necesidades. Nuestras relaciones de largo plazo con las organizaciones de servicios financieros, servicios de negocios y de IT nos dan una idea de estos ambientes de negocios especiales.

Trabajamos con:

axtel

EPSON

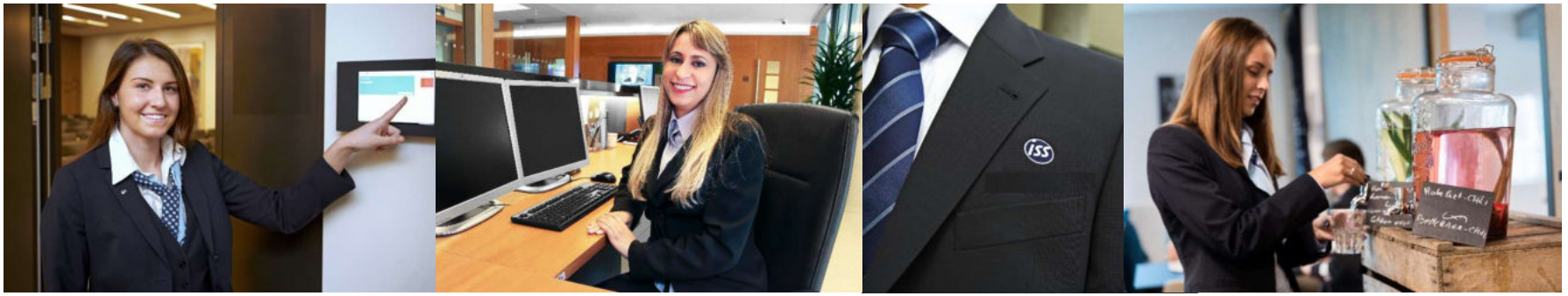
AT&T

movistar

HUAWEI

TELMEX

Bancos



Trabajamos con las organizaciones de servicios financieros como clientes individuales para analizar sus necesidades y objetivos específicos con el fin de diseñar la solución de servicio en las instalaciones adecuadas.

Trabajamos con:

BBVA

AXA reinventando los seguros

citibanamex

CHUBB®

HSBC

Santander

BARCLAYS

Scotiabank®

Hotelería

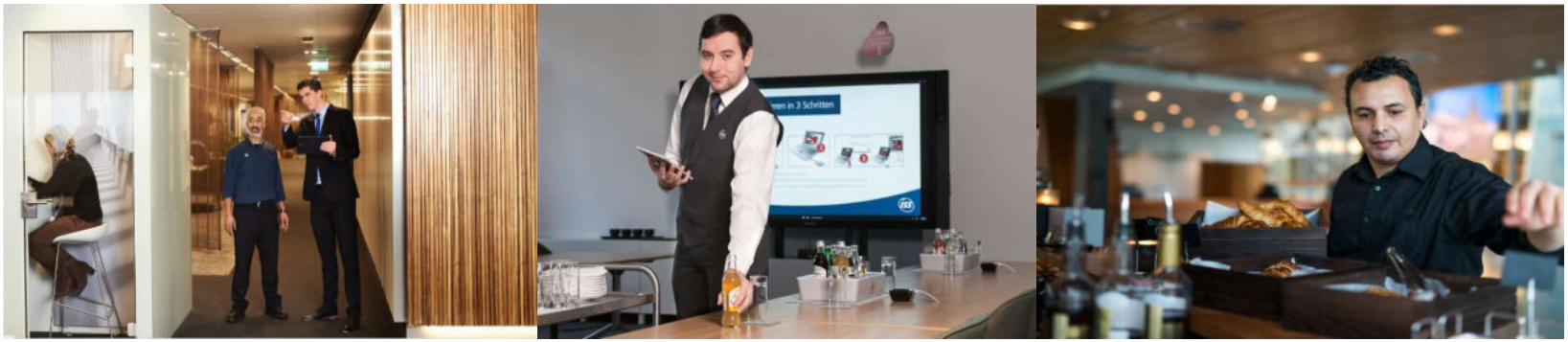




Este es un sector dinámico, con constantes cambios impulsados por la competencia, la innovación, las nuevas ofertas, los gustos cambiantes y crecientes expectativas de los huéspedes.

Nuestro objetivo es apoyar su marca y la competitividad a través de servicios de instalaciones que ofrecen un ambiente cálido a los huéspedes al mismo tiempo que reducir sus costos.

Educación



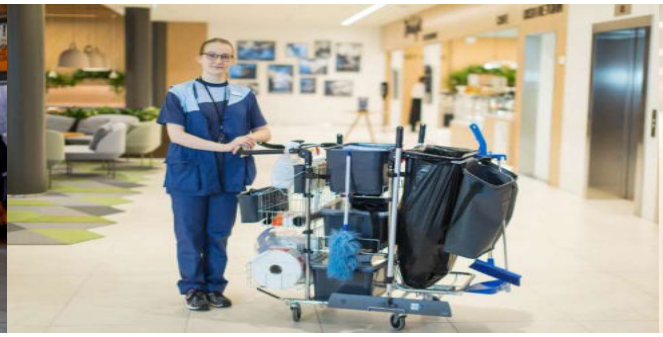
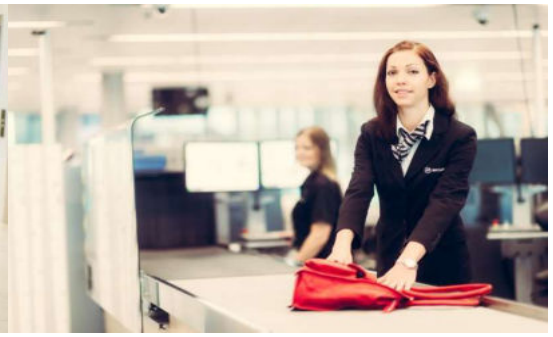
Trabajamos en estrecha colaboración con los clientes de este segmento para lograr relaciones estrechas que nos permitan entender la naturaleza dinámica en el sector de educación.
Nuestra atención se centra en la entrega planificada y gestionada que cumple y supera los requisitos del cliente.

Trabajamos con:

Tecnológico de Monterrey

UNIVERSIDAD DE COLIMA

Transporte e Infraestructura

Trabajamos en estrecha colaboración con los clientes de este segmento para lograr relaciones estrechas que nos permitan entender la naturaleza dinámica de la industria.

El movimiento constante de los servicios de transporte requiere soluciones especiales de apoyo para ayudar a los clientes a mantener sus horarios y cumplir las altas expectativas de sus pasajeros.

Trabajamos con:

Sector Público y Privado





Trabajamos con Organizaciones Públicas y Privadas en todas las regiones y nos comprometemos con los clientes para analizar y entender sus necesidades específicas. Somos sensibles al entorno de los sectores, donde es imperativo demostrar a las partes interesadas que las organizaciones operan con una eficacia óptima de costos y dan valor por su dinero.

Nuestra propuesta de valor se ha desarrollado para responder a los retos y expectativas del público que aplica a este sector.

Trabajamos con:

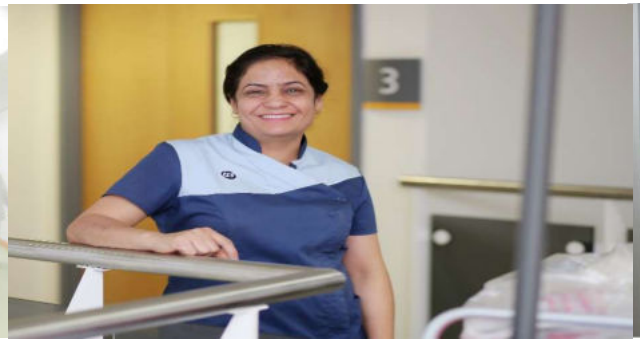
Embajada Británica en México

Embajada de Dinamarca

GIA

EMBAJADA DE AUSTRALIA

Salud



Para ISS, la atención sanitaria es un entorno crítico en el que las normas de higiene son vitales para proteger a los pacientes, personal y visitantes. En nuestra amplia experiencia con los clientes de este sector, hemos trabajado diligentemente para comprender la forma en que ellos nos necesitan para apoyar su enfoque en la recuperación del paciente y su bienestar.

Trabajamos con:

TECSalud. DEL SISTEMA TECNOLÓGICO DE MONTERREY

HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA

Centro Médico issemym

ISSSTE INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO



Nuestros Servicios

Contacto: Patricia Moreno
patricia.moreno@mx.issworld.com
Teléfono:5541886748

Nuestra Oferta de Servicios

Facility Management



- Único punto de contacto
- Administracion de propiedades
- Optimización de los recursos del cliente
- Ahorros en costos de operación
- Información confiable
- Mejores prácticas del sector
- Potencial de crecimiento para el personal transferido



Limpieza *

- Limpieza General
- Limpieza de Industrias
- Limpieza de Servicios Especiales
- Limpieza de vidrios de altura, domos, estructuras y fachadas
- Recolección de basura
- Habilitación Sanitaria



Soporte de Oficina *

- Recepcionistas
- Telefonistas
- Help & Service Desk
- Distribución de correo y paquetería



Mantenimiento *

- Mantenimiento en: AA, UPS, Plantas de Emergencia subestaciones, eléctrico e hidrosantario, servicios generales
- Manejo Integrado de Plagas
- Jardinería
- Mantenimientos integrales, preventivos, predictivos y correctivos



Catering *

- Comedores corporativos
- Comedores industriales
- Servicios de coffee break



Seguridad **

- Control de accesos
- Vigilancia intramuros
- Monitoreo CCTV
- Sistemas de Seguridad GPS
- Sistemas de intrusión

Facility Management

Garantizamos que las instalaciones funcionen de la mejor manera para proporcionar un buen entorno de trabajo.

- Único punto de contacto
- Administración de propiedades
- Optimización de los recursos del cliente
- Ahorros en costos de operación
- Información confiable
- Mejores prácticas del sector
- Potencial de crecimiento para el personal transferido



Limpieza

Haciendo un esfuerzo adicional para superar las expectativas en cada situación.

- Limpieza General
- Limpieza de Industrias
- Limpieza de Servicios Especiales
- Limpieza de vidrios de altura, domos, estructuras y fachadas
- Recolección de basura
- Habilitación Sanitaria



Soporte de Oficina

- Recepcionistas
- Telefonistas
- Help & Service Desk
- Distribución de correo y paquetería

Mantenimiento

- AA, UPS, Plantas de Emergencia subestaciones, eléctrico e hidrosanitario, servicios generales



Manejo Integrado de Plagas Jardinería

- Mantenimientos integrales, preventivos, predictivos y correctivos



Garantizar que las operaciones se desarrollen sin inconvenientes para los usuarios

Catering

- Comedores corporativos
- Comedores industriales
- Servicios de Coffee break

Haciendo un esfuerzo adicional para superar las expectativas en cada situación.



Trabajamos con marcas líderes en el mercado



Caso de Estudio – Hewlett Packard

Datos

PAIS:	EMEA, APAC, Américas	**Industria:**	TI	**Cliente desde:**	2008
No. de Sites Administrados:	930	**Total Mt.² Administrados:**	32,000,000	**No de Empleados ISS :**	5,000

Alcance del Servicio

Facility Management, Operación y Mantenimiento de Edificios y Sistemas Técnicos, Gestión de Proyectos, Servicios de Soporte de Oficina, Catering y *Vending*, Limpieza, Planificación de Espacios, Mantenimiento de Terrenos, Gestión de Residuos y Help Desk

Necesidades del Cliente

Para centrarse en las competencias de su negocio, HP ha subcontratado la función IFM durante varios años, anteriormente a múltiples proveedores dedicados de servicios, como Seguridad, administrados por unidades de negocio fuera de HP *Global Real State* (GRE). La intención del contrato más reciente era para consolidar a los proveedores que brindan servicios de Base de IFM y que HP GRE proporciona a un solo proveedor. Esto permite una administración/medición simplificada del proveedor y mayores eficiencias, lo que resulta en servicios entregados consistentemente, KPI's estáticos y un mayor potencial para ahorros futuros. Este enfoque se convierte en una tarea costosa para HP, que es el sector mobiliario, en una ventaja competitiva.

Resultado

HP ha logrado muchos ahorros e incrementado las iniciativas de servicio con el apoyo de ISS. A través del modelo de la prestación de servicios integrados, ISS ha podido compartir recursos a través de líneas de servicio (proveedores) previamente dedicados. Esto ha permitido a HP e ISS trabajen estrechamente para identificar ajustes de nivel de servicio creativos para utilizar mejor al personal de ISS y reducirlo cuando sea necesario para cumplir objetivos de ahorro de HP GRE a través de la estandarización y la flexibilidad.
ISS aumentó el nivel de servicios profesionales disponibles para HP, incluyendo ingeniería, proyectos, energía y administración de espacio que le ha permitido a HP solicitar servicios adicionales, en algunos casos, lo que resulta en una dotación de personal o un mayor enfoque del personal de HP con un objetivo estratégico. Debido a que muchos de los empleados profesionales de ISS están asignados a la cuenta por otros motivos que no son específicos de los solicitados, el valor de HP proviene no solo de las habilidades de esos individuos, sino del costo de los servicios en relación con las tarifas de mercado para servicios similares.
Dada la estructura de la organización HP GRE, existe un pequeño equipo dedicado que se coordina estrechamente con los expertos en materia (SME) de ISS. Debido a la base de conocimiento de las PYMES de ISS y el tamaño limitado del equipo de programa HP GRE, ISS a menudo tiene influencia como socio estratégico para ayudar a identificar proyectos innovadores u oportunidades para aumentar la experiencia de la población del sitio, simplificar los procesos que hacen más eficientes y logran ahorros a ISS, GRE o ambos equipos.

Solución

El modelo de entrega de ISS es transparente y de alta calidad para HP GRE a través de un equipo que respalda las decisiones de GRE. ISS hace esto capacitando a sus empleados para "ser dueños" de su rol en HP y de los objetivos de crecimiento y dar el paso adicional para facilitar el trabajo en HP. Un componente clave es la integración de los empleados a través de las líneas de servicio para maximizar el uso de sus habilidades, generar soporte interno para el equipo, fomentar el desarrollo/sucesión de los empleados, desarrollar redes inter-funcionales / geográficas dentro de ISS para documentar y compartir las mejores prácticas. El resultado es una mayor respuesta a las necesidades del cliente con un toque personal, mayor satisfacción con HP GRE e ISS, mayores solicitudes de servicio *Above Base* y el desarrollo de una asociación estratégica a largo plazo con HP.



Evidencia / Beneficios del Cliente

El valor se crea a través de una red global integrada por empleados de ISS que se comunican regularmente, comparten las mejore prácticas y una lluvia de ideas para llevarlas a la cuenta de HP. Un equipo que apoya las iniciativas estratégicas de HP GRE. Las mejoras implementadas se documentan con HP a través del Programa de Mejora Continua y se comparten con HP a través de ISS utilizando la herramienta de Excelencia Operacional que compara las mejores prácticas y pone la información a disposición de otros empleados de ISS

Si necesitas información adicional de nuestros servicios, nos puedes contactar en:



Info@mx.issworld.com

Tel 1: 555764 6666
Tel 2: 5541886748

O nuestro sitio web:

www.mx.issworld.com

Av. 1° de Mayo 120 4to piso Of. 402
Col. San Andrés Atoto 53500,
Naucalpan, Edo de México

BLOG