

100%

de las empresas
certificadas en calidad

+280

días al año en
auditorías internas

12.500

analíticas de control
alimentario anuales

A photograph showing a young man with a beard, wearing a red short-sleeved shirt, assisting an elderly man. The elderly man is wearing a blue textured cardigan over a green and white checkered shirt. The caregiver is standing behind the elderly man, with his hands on the elderly man's arms, providing support. The background is a simple indoor setting with white curtains and a lamp.

Comprometidos

CON LA EXCELENCIA

COMPROMETIDOS
CON LA EXCELENCIA

El compromiso con la excelencia de Clece sienta sus bases en su apuesta por la calidad, el medio ambiente, la innovación tecnológica y la seguridad de la información.



Calidad

Para garantizar la calidad de sus servicios, Clece apuesta por tres principios básicos: cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes; un riguroso cumplimiento de la legislación; y la mejora continua de los procesos e indicadores de gestión.

Estos principios se plasman en la realidad diaria con más de 200 días al año en auditorías externas y más de 280 días al año en auditorías internas. Además de cerca de 12.500 analíticas de control alimentario y 1.170 auditorías higiénicas sanitarias al año. Un exhaustivo seguimiento en el que participa un equipo humano de 31 técnicos superiores y 17 técnicos en materia de seguridad alimentaria, dietética y nutrición.

Como resultado, el 100% de las empresas del Grupo están certificadas en calidad y, lo más importante, esto se traduce en un alto grado de satisfacción de los clientes. Más de 430 han valorado a Clece por encima de un 8 sobre 10.

8 sobre 10

DE VALORACIÓN MEDIA
ENTRE MÁS DE 430 CLIENTES



Entre las certificaciones de 2015, destacaron las obtenidas para el desarrollo de actividades y proyectos específicos tanto a nivel nacional como internacional. Es el caso de las certificaciones para el desarrollo de la actividad de atención a pasajeros con movilidad reducida, PMRs, en el aeropuerto de Belfast; y para el proyecto de limpieza y marinería del Puerto de Melilla. También el servicio de restauración del Hospital de Majadahonda fue certificado en base a la norma ISO 22000 de Seguridad Alimentaria.



Medio Ambiente

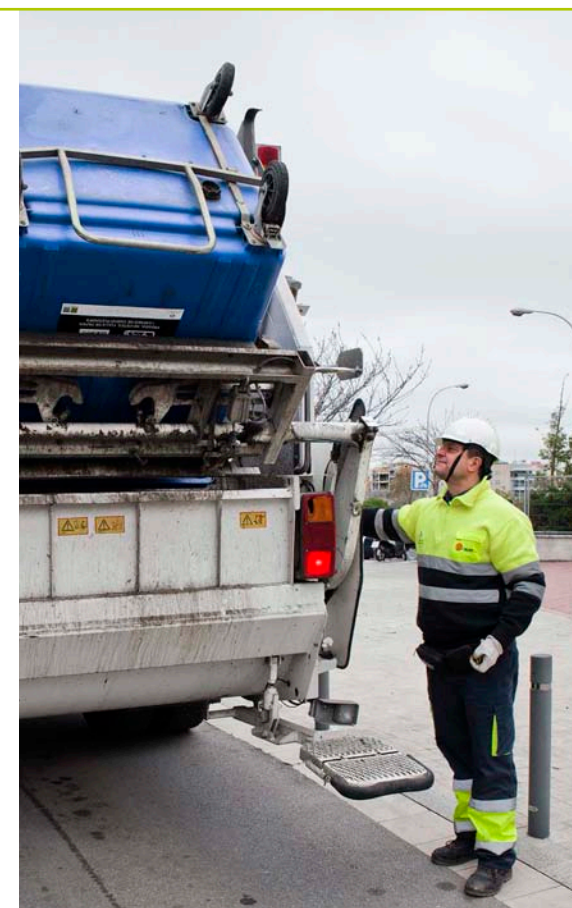
Dentro del compromiso de Clece con el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible, el 90% de las empresas del Grupo tienen la certificación ISO 14001.

Entre los principales hitos de 2015 en materia medioambiental, cabe destacar las certificaciones obtenidas por Talher para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos, RSU, y para el servicio de Gestión de Puntos de Información Turística llevado a cabo en Zaragoza.

En lo que se refiere a actuaciones de eficiencia energética, gracias a la implantación de calderas de biomasa en sustitución de gasóleo en seis centros residenciales de Castilla y León se evitó la emisión de 821 toneladas de CO₂. Una reducción del impacto medioambiental que se traslada a cualquiera de los proyectos energéticos gestionados por Clece. Entre ellos, los contratados en 2015 para los Edificios de Usos Múltiples de Tenerife y el Hospital FREMAP de Sevilla.

90%

DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO
TIENEN CERTIFICACIÓN ISO 14001





Innovación

La apuesta por la innovación tecnológica encuentra uno de sus mejores exponentes en el proyecto de desinfección hospitalaria *Xenex*. En 2015, Clece importó de forma exclusiva para España y Portugal este sistema pionero para la desinfección en el ámbito sanitario. Dos sistemas *Xenex* fueron implantados con excelentes resultados en los hospitales Vall d'Hebron de Barcelona y La Fe de Valencia. Un tercero se ha destinado a ensayos y pruebas de verificación técnico-científicas en el Centro Nacional de Biotecnología, CNB, del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, CSIC.

En 2015 también se implantó el programa *Asisto* en varios centros en los que Clece presta servicios y ya más de 770 auxiliares lo utilizan. Por otra parte, Clece patentó el sistema de control de presencia a través de la tecnología NFC (Near Field Communication), sistema de comunicación inalámbrico de corto alcance.



Xenex

SISTEMA EXCLUSIVO Y PIONERO
DE DESINFECCIÓN SANITARIA

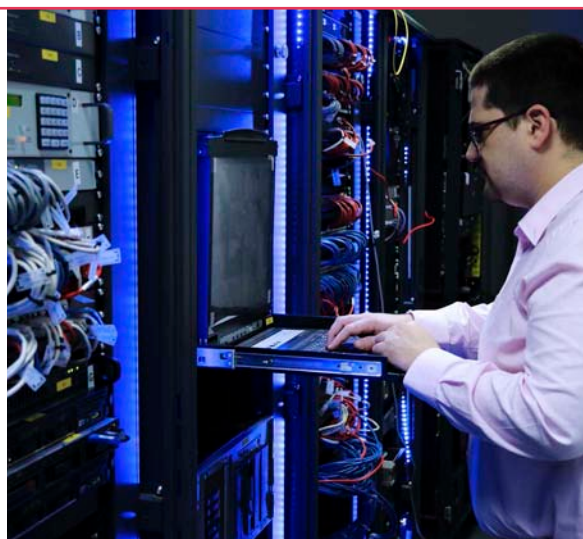
Clece extiende la innovación a todas sus actividades como demuestran algunos de los proyectos en fase de desarrollo. Entre ellos, el control de rutas escolares con tecnología NFC; la implementación de robótica en tratamientos sociosanitarios; la incorporación de un software de atención asistencial en residencias; o la telegestión del riego para el mercado verde.



Seguridad de la Información

Para una protección eficaz de la información empresarial, tanto propia como de los clientes, Clece cuenta con un sistema de gestión de seguridad para velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de todos los activos de información de la compañía.

En este marco, Clece, Clece Seguridad, Integra CEE y Logística se certificaron bajo la nueva versión de la norma ISO 27001.



Certificación ISO 27001

PARA CLECE, CLECE SEGURIDAD,
LOGÍSTICA E INTEGRA CEE



Objetivos 2016

En línea con la mejora continua, los retos marcados para seguir trabajando en estas áreas son:

- **Actualizar los sistemas de gestión** con los requisitos de las nuevas normas ISO 9001 y 14001 editadas en el 2015.
- **Implantar un software** para la identificación, evaluación y seguimiento de riesgos.
- **Certificar a Clece Portugal** por las normas ISO 9001 y 14001.
- **Ampliar el alcance** de los certificados de Clece Seguridad, con los nuevos servicios de la Central Receptora de Alarmas, CRA.
- **Ampliar la certificación ISO 9001 y 14001** en Clece Care Services, CCS, a la actividad de atención de personas de movilidad reducida, PMRs, en el aeropuerto de Luton.

Certificaciones Grupo Clece

	9001	14001	OTRAS
SERVICIOS INTEGRALES			
Limpieza	•	•	• (27001)
Mantenimiento integral inmuebles/instalaciones	•	•	• (27001)
PMR	•	•	—
Logística	•	•	—
Teatros del Canal	•	•	—
Limpieza Hospitalaria	•	—	—
SERVICIOS EDUCATIVOS			
Escuelas infantiles	•	•	—
Servicios educativos auxiliares	•	—	—
SERVICIOS SOCIALES			
Atención a domicilio (SAD)	•	•	• (158000)
Residencias	•	•	• (158000)
Centros de día	•	—	• (158000)
Centros de menores	•	—	—
Teleasistencia	•	—	• (158000)
Residencia Las Viñas (Madrigueras, Albacete)	•	—	—
Residencia Santa María de Benquerencia (Toledo)	•	—	—
CADIG Santa María de Benquerencia (Toledo)	•	—	—
Residencia Núñez de Balboa (Albacete)	•	—	—
RESTAURACIÓN			
Hospital Arnau de Vilanova (Lérida)	—	—	• (ISO 22000)
Restauración	•	•	—
Hospital Universitario Puerta de Hierro (Madrid)	—	—	• (ISO 22000)
CLECE CENTRAL Y DCC	—	—	• (27001)
EFICIENCIA ENERGÉTICA	•	—	• (50001)
I+D+I	—	—	• (UNE 166002/166001)
CLECE SEGURIDAD	•	•	• (27001)

	9001	14001	OTRAS
INTEGRA			
Centro especial de empleo	•	• Limpieza	—
Andalucía	•	• Limpieza	—
Centro especial de empleo Cataluña	•	• Limpieza	—
Valencia	•	• Limpieza	—
Certificación AENOR Centros Especiales de Empleo RP-CSG-028	—	—	• (CEP-2013/002)
Integra	—	—	• (27001)
TALHER			
Varias actividades	•	•	—
Áreas de juego (Cáceres y Málaga)	—	—	• (UNE-EN.1176-7 BV)
EMAS (zonas verdes Cáceres y Córdoba)	—	—	• (EMAS III ES V0003)
Huella de Carbono	—	—	• (ISO 14064)
MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS			
Limpieza de instalaciones e interiores de aviones	•	•	—
Gestión PMR	•	•	—
Gestión Salas VIP	•	•	—
Gestión FBO	•	•	—
LIREBA SERVEIS INTEGRATS	•	•	—
LAFUENTE SERVEIS INTEGRALS	•	•	—
LIMPIEZAS DEYSE	•	•	—
NET BRILL	•	—	—
NDAVANT	•	•	—
ESCUELAS INFANTILES CAVALL DE CARTRÓ (CATALUÑA)	•	—	—
UTE ESCUELAS PÍAS	•	•	—
CLECE CARE SERVICES LTD	•	•	—
UTE HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA CLECE/VALORIZA	•	•	—

