



# Clece

Informe Anual 2010

# Clece

## Informe Anual 2010

<b>1. Carta del Presidente</b>	3
<b>2. Evolución de los negocios</b>	7
<b>3. Presencia en todo el territorio</b>	9
<b>4. Empresas del Grupo Clece</b>	11
<b>5. Actividades</b>	13
Servicios Sociales	15
Servicios Aeroportuarios	19
Servicios Energéticos	23
Mantenimiento	27
Logística	31
Servicios Educativos	35
Limpieza	39
Servicios Medioambientales	43
Restauración Social	47
Servicios Integrados	51
Integra CEE	55
Publimedia	59
<b>6. Recursos Humanos</b>	63
<b>7. Responsabilidad Social</b>	67
<b>8. Sistema Integrado de Gestión</b>	69
<b>9. Comunicación</b>	71



## Carta del Presidente

**Cuando Clece arrancó hace ya unos años,** nadie hubiera imaginado una transformación tan profunda como la que iba a experimentar la compañía en las siguientes dos décadas. Hemos evolucionado desde un primer modelo focalizado en la actividad de limpieza de instalaciones y dependencias públicas hacia una amplia variedad de servicios a entidades tanto públicas como privadas.

Nuestra historia está íntimamente relacionada con la tendencia hacia la externalización que ha protagonizado nuestro país en todo este tiempo. Nuestro gran valor añadido radica, precisamente, en la capacidad para entender y dar respuesta a los objetivos que llevan a empresas y administraciones a depositar en manos de terceros determinadas facetas de su funcionamiento que no forman parte del núcleo esencial de su negocio. E incluso a delegar la operativa completa de determinadas actividades.

Una parte de los proyectos en que intervenimos tienen, pues, un carácter más bien parcial, es decir, de una parte concreta de la actividad. En esta línea, ayudamos a grandes corporaciones a materializar sus procesos logísticos, asumimos el servicio de restauración en hospitales o facilitamos a personas con movilidad reducida su acceso a instalaciones aeroportuarias, por poner sólo tres ejemplos.

Pero en otras ocasiones lo que el cliente confía a Clece son soluciones integrales de gran valor añadido. Hablamos, por ejemplo, de proyectos a largo plazo de eficiencia energética tendentes a optimizar

el consumo de recursos en edificios. O de la gestión integral de un espacio cultural, desde su programación hasta la venta de entradas pasando por la limpieza y mantenimiento de las instalaciones. O del cuidado integral de las personas dependientes, tanto en centros especializados como en su propio domicilio. O de la formación y atención a niños de 0 a 3 años en escuelas infantiles en las que Clece aplica un proyecto y metodologías educativas avaladas.

Esta evolución nos ha llevado a liderar el sector multiservicios de España y a ser pioneros en algunos de sus ámbitos más novedosos, como los servicios energéticos o la gestión de determinados servicios sociales.

Durante el año 2010, este liderazgo quedó nuevamente refrendado con el crecimiento obtenido en la cifra de negocios: un 6 %, hasta situarse en 1.081 millones de euros. También quedó patente en nuestra capacidad para seguir generando empleo en tiempos tan duros como los actuales: más de 1.000 nuevos trabajadores al cierre de 2010, hasta situar la plantilla total en unas 51.000 personas.

Nuestra compañía afronta con realismo los próximos años, sabedora de que las dificultades del entorno económico seguirán impactando sobre el conjunto del sistema empresarial español y también sobre la capacidad de las administraciones para sostener sus políticas de externalización. Pero Clece afronta este escenario con plena confianza. Nuestra diversificación de los últimos años nos ha hecho más fuertes. En efecto, ahora estamos mejor preparados para adaptarnos con agilidad a las circunstancias cambiantes del mercado, aprovechando las mejores oportunidades de crecimiento y rehuendo las que presentan mayores riesgos. Una solidez que, unida a nuestra experiencia y la profesionalidad de nuestros profesionales, nos permite ser el socio adecuado en un contexto tan difícil y cambiante como en el que nos encontramos.

Y es que una cosa no ha cambiado en este tiempo, ni lo hará en el futuro: nuestra vocación por ayudar a crecer a nuestros clientes. Nuestro compromiso esencial con ellos es ser algo más que un proveedor: somos un *partner* en el que apoyarse. Queremos mejorar día a día para serles más útiles. Nos alegramos como el que más de sus éxitos y sufrimos con sus dificultades. Y esto es posible gracias a nuestra gente. Porque somos, y seremos siempre, una empresa de personas para personas.

Le invito a adentrarse en las páginas de este resumen de actividades 2010. Nos conocerá, así, un poco mejor. Y descubrirá la fórmula que explica el éxito de este proyecto empresarial: **la pasión por el servicio.**

Atentamente,

**Cristóbal Valderas**

*Presidente*





## Evolución de los negocios

**El éxito de las estrategias** de diversificación y consolidación de mercados que ha venido desarrollando Clece en los últimos años ha permitido mantener la senda de crecimiento a pesar de la crisis.

En 2010, el Grupo facturó 1.081 millones de euros, lo que supone **un 6% más que en 2009**, una tasa de crecimiento inferior a la de los últimos años pero por encima del ratio medio del sector y de otros indicadores de actividad en España, como la evolución del PIB y de la cifra de negocios del sector servicios (IASS). De esta forma, Clece acumula un crecimiento anual medio desde su creación del 14,3%.

En cuanto a las líneas de negocio, destacar también el crecimiento constante de la mayoría de las divisiones. Servicios Sociales ha sido la actividad que ha experimentado un mayor auge, convirtiéndose en el motor del crecimiento de la compañía en los últimos años, con una cifra de negocio que alcanzó los 240 millones en 2010, lo que supone un 27% más que en el año anterior e incrementa su peso en el conjunto hasta un 22% del total de los negocios.

En un mercado tan maduro como el de Limpieza se mantuvo, no obstante, un crecimiento moderado del 3% que situó a la actividad en los 499 millones de euros. Por su parte, Mantenimiento presenta crecimientos moderados pero mante-

nidos, superando los 108 millones de euros y representando ya el 10% del total. Además, el desarrollo de los Servicios Energéticos dentro de esta actividad hace prever una mejora del negocio en los próximos años.

La Restauración es una actividad que está despegando en Clece en los últimos tiempos. En 2010, alcanzó una cifra de negocio de 45 millones de euros, un 17% más que el año anterior, y consolida su tendencia alcista que comenzó en 2008.

A pesar de la considerable caída en la licitación pública en el Mercado Verde en los últimos años, en Clece esta actividad se ha mantenido,



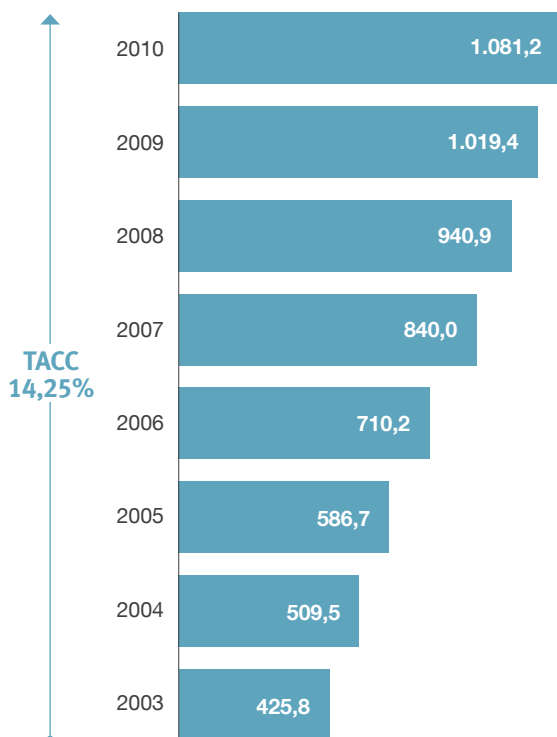
experimentando sólo ligeros decrecimientos. Algo similar ha ocurrido en el negocio Aeroportuario que, tras un fuerte crecimiento hasta 2009, ha sufrido el impacto de la crisis quedándose su cifra de negocio en los 69,3 millones de euros.

Por último destacar los excelentes resultados del Centro Especial de Empleo, una actividad en fase de lanzamiento y aún con poco volumen, que sin embargo alcanzó casi los 10 millones de euros, con un crecimiento del 64%. Subrayar también la

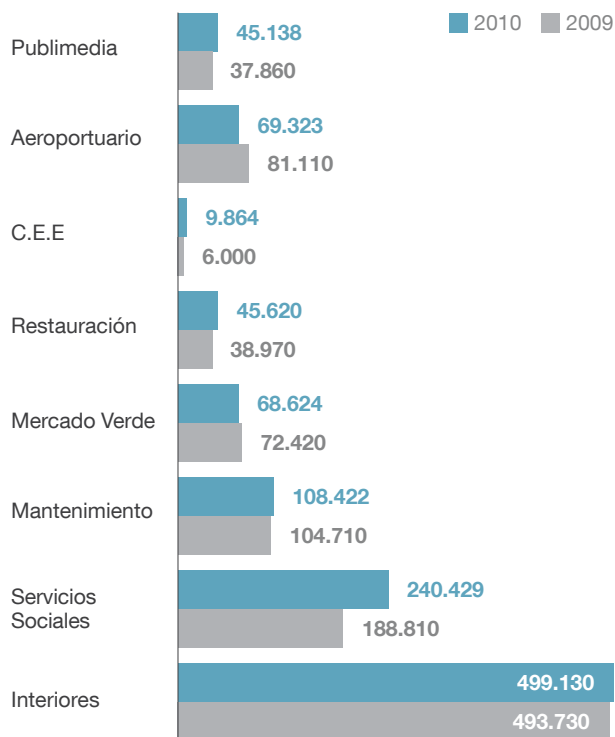
recuperación de la actividad de Publicidad, tras el marcado retroceso del mercado en 2008, y que muestra ya una evolución positiva.

Finalmente, señalar que a pesar de que los índices españoles de abono a proveedores se han situado entre los más altos de Europa, los pendientes de cobro de Clece están en niveles mínimos. Esto, unido a los buenos resultados, ha permitido el sostenimiento de la rentabilidad y el aumento constante de la plantilla.

### Evolución de las cifras de negocio de Clece desde 2003 (Ventas)



### Comparativa de las cifras de negocio por servicios, entre 2009 y 2010



## Presencia en todo el territorio



## Clece está presente en toda la Península Ibérica tanto a través de la propia marca Clece como mediante diferentes compañías y filiales en las distintas actividades en las que opera.

Estructurada en seis divisiones regionales y con delegaciones en las principales capitales españolas, Clece tiene capacidad para ofrecer una amplia gama de servicios integrales (limpieza, servicios sociales y educativos, mantenimiento, servicios energéticos, servicios logísticos, servicios aeroportuario, restauración y servicios medio ambientales) a empresas e instituciones en cualquier punto de España.

Su extensa red nacional, formada por unos 51.000 empleados, le permite trabajar en la actualidad con cientos de clientes, entre administraciones públicas –incluyendo comunidades autónomas, diputaciones provinciales y ayuntamientos– y empresas públicas y privadas en multitud de localizaciones en España.

### Destacada presencia en Portugal

Con sede central en Lisboa y con unos 1.500 empleados, Clece está presente en Portugal desde comienzos del 2007 desarrollando principalmente, en la actualidad, actividades de limpieza, mantenimiento y servicios aeroportuarios. Además de llevar a cabo los servicios de limpieza y/o el mantenimiento en edificios públicos y diferentes organismos –como la Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, el Comando Metropolitano de Policía de Segurança Pública o el City Retail Park de Chaves–, Clece opera también en Portugal a través de sus filial Multiservicios Aeroportuario. Ésta última cuenta con la licencia exigida por INAC (Aviación Civil portuguesa) y desarrolla diferentes servicios aeroportuarios en los 3 principales aeropuertos del país: Lisboa, Oporto y Faro.



## Empresas del Grupo Clece

A lo largo de estos años, el Grupo Clece ha ido incorporando nuevas compañías en áreas específicas de actividad o en determinadas regiones geográficas, ofreciendo así un servicio a medida tanto a través de la propia marca Clece como mediante sus filiales.

### Multiservicios



### Limpieza



### Mercado Verde



### Servicios Aeroportuarios



### Ascensores



### Centro Especial de Empleo



### Publicidad



### Internacional





## Expertos en gestión de servicios externalizados

Las actividades de Clece están en evolución continua, al compás de las nuevas tendencias en externalización de servicios para todo tipo de organizaciones, públicas y privadas.

Esta capacidad evolutiva quedó nuevamente de manifiesto en 2010, año en el que Clece dio un firme paso para convertir el concepto de mantenimiento integral de edificios en una nueva fórmula que sintoniza plenamente con las actuales expectativas del mercado. Se trata de los servicios de eficiencia energética, impulsados por la Administración a través del Plan330 y del Plan 2000ESE, gracias a los cuales se emprenderán reformas en 2.000 inmuebles de toda España a la búsqueda de la optimización de los consumos de energía.

La eficiencia energética en establecimientos administrativos tuvo en 2010 su lanzamiento con el concurso relativo al complejo Cuzco, Madrid, sede del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Se impuso el proyecto presentado por Clece –junto con otras tres firmas– lo que sitúa a la compañía en una posición privilegiada para liderar este tipo de servicios.

En el marco de su estrategia de búsqueda de nuevas oportunidades en el sector multiservicios, Clece consolidó en 2010 su apuesta por los de tipo educativo. Además de adaptar a este ámbito

su oferta más tradicional (limpieza, mantenimiento de edificios, etc.), la compañía ha sido capaz de generar un proyecto educativo propio, lo que le ha permitido entrar con fuerza en la gestión integral de escuelas de educación infantil.

Una voluntad parecida de anticipación fue la que estuvo en el origen, en 2005, de la entrada de Clece en el campo de los servicios sociales, dentro de los cuales se ha convertido en líder absoluto de segmentos como la asistencia a domicilio. El paulatino despliegue de la Ley de Dependencia es el marco en el que Clece fija su horizonte de crecimiento en los próximos años dentro de este epígrafe, en el que también figuran servicios específicos para personas dependientes y colectivos en riesgo de exclusión social.

Esta visión global sobre la implantación de Clece en sus ámbitos de actividad quedaría incompleta sin una mención a su ya amplia presencia en el sector aeroportuario, con clientes como las líneas aéreas, los operadores de handling y el gestor aeroportuario (AENA).

**Clece** está especializado en la gestión de personas y la optimización de recursos para la prestación de servicios sociales, medioambientales, de limpieza, mantenimiento y logística a instituciones y empresas de cualquier sector.



Servicios Sociales



Servicios Aeroportuarios



Eficiencia Energética



Mantenimiento



Logística



Servicios Educativos



Limpieza



Medio Ambiente



Restauración Social



Servicios Integrados



Integra CEE



Publimedia



## Servicios Sociales

Por el bienestar de las personas



La división de Servicios Sociales cubre las necesidades de los colectivos más vulnerables de la sociedad, en estrecha colaboración con las administraciones públicas.

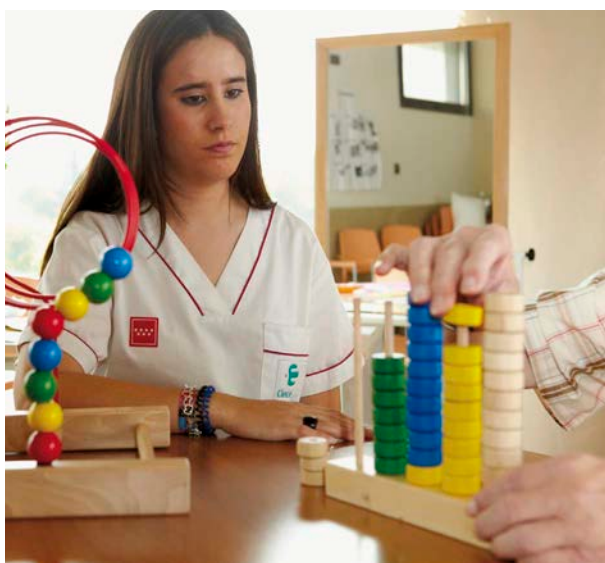
Entre los principales destinatarios de los servicios de Clece están: mayores, personas con alguna discapacidad (física, psíquica o sensorial) y mujeres víctimas de violencia de género, así como otros colectivos en riesgo de exclusión. En esta línea, busca el bienestar de más de 100.000 personas a quienes proporciona Servicios de Atención Domiciliaria (SAD), servicios asistenciales, de ocio y socio-culturales en centros de día, residencias, centros ocupacionales o casas de acogida.

Para Clece, el componente social de esta área requiere una especial sensibilidad y cercanía, así como una clara vocación de servicio. Factores intangibles que se unen a una fuerte implantación geográfica y a la capacidad logística necesarias para dar altos estándares de calidad de servicios y condiciones en que se prestan. El objetivo es aportar la solución que requiera cada caso con el fin de promover el completo desarrollo de las personas, la autonomía personal, la integración social



y una mayor calidad de vida. Bajo estas premisas, la labor de Clece ha alcanzado un importante peso en la sociedad. Su expansión ha sido muy significativa en los últimos años y ha ido pareja a la evolución de la realidad de nuestro país. La creciente sensibilización en temas sociales, como el aumento de personas con pérdida de autonomía, ha dado lugar a legislaciones como la Ley de Dependencia. Con una implantación ya del 80% y previsiones del 100% para 2015, reconoce el derecho a las personas en situación de dependencia a recibir la atención necesaria para desarrollar las actividades esenciales de su vida ordinaria.

Favorecidos por este contexto, 2010 vino a consolidar la positiva evolución de Servicios Sociales en Clece. Administraciones como las diputaciones de Almería, Málaga o Jaén renovaron su confianza prorrogando los contratos suscritos para la prestación de Servicios de Atención Domiciliaria (SAD). Como resultado, Clece gestionará durante 2 años más el SAD de la Diputación de Almería; y durante un año más, los SAD de las Diputaciones de Málaga y Jaén. Subrayar también la renovación de contratos relevantes como los alcanzados con los Ayuntamientos de Barcelona, Granada y Valladolid para la gestión de estos servicios. Asimismo, el Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía, complejo asistencial de referencia en el tratamiento de esta enfermedad en nuestro país, seguirá siendo gestionado por Clece hasta 2014.



Junto a las renovaciones, importantes administraciones locales engrosaron la cartera de clientes en 2010. También en ayuda a domicilio, destacan los concursos adjudicados por los Ayuntamientos de Córdoba, Málaga y Zaragoza. En el caso concreto del consistorio zaragozano, la adjudicación del SAD del Ayuntamiento de Zaragoza, no sólo supuso un nuevo contrato sino también la entrada en Aragón. Buscando una mayor presencia territorial, Clece también inició nuevas actividades en otras direcciones regionales, como por ejemplo Galicia, con la gestión de un centro de discapacitados.

Asimismo, 2010 significó alcanzar importantes logros en calidad. Se amplió el alcance de la ISO 9001 a las nuevas actividades de Acompañamiento de Transporte Escolar, Aulas matinales y Monitores de alumnos con necesidades especiales. Por otra parte, se consiguieron las certificaciones de UNE 158101 para residencias en el Centro de Alzheimer Reina Sofía y de 158301 para los SAD de Almería y Barcelona.



## Ayuntamiento de Barcelona

### Control presencial en ayuda a domicilio

**Retos.** El consistorio de Barcelona se planteaba como objetivo conseguir el control presencial en el Servicio de Ayuda a Domicilio, de tal manera que supiera fehacientemente que el auxiliar se encuentra en el domicilio del usuario durante el servicio planificado, teniendo como restricción la imposibilidad de utilizar el teléfono fijo del domicilio.

**Solución.** La solución diseñada por Clece se basa en la tecnología RFID, cuya aplicación permite establecer una comunicación automatizada que reconoce tanto al auxiliar como el domicilio del usuario donde se está realizando el servicio. Cuando no se produce esta comunicación, el sistema emite una alerta para su resolución por los operadores y coordinadores de Clece.

**Resultados.** El sistema comenzó a desplegarse a mediados del 2010 y a finales del mismo estaba prácticamente implantado y funcionando correctamente en la mayoría de los hogares en los que se presta la ayuda a domicilio. De esta manera, se prevé reducir el número de incidencias que pudieran producirse como consecuencia de la falta de realización efectiva del servicio.

## Ayuntamiento de Barcelona y Diputación de Almería

**Retos.** Demostrar a las correspondientes administraciones y a los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio en Barcelona y Almería, así como a sus familiares, la voluntad de conseguir una calidad óptima en el servicio.

**Solución.** Conseguir el certificado UNE 158301. Esta certificación de calidad, específica del ámbito de servicios sociales y única en Europa, cuenta con una corta trayectoria en España y garantiza que las personas reciben un servicio de calidad. La UNE 158301 desarrolla los requisitos mínimos que debe cumplir la prestación del servicio de ayuda a domicilio para entidades públicas y privadas. Se centra en los aspectos de información previa a la prestación del servicio, prestaciones y tareas, atención personal, coordinación con la red profesional, procedimientos y actuaciones documentadas, recursos humanos, técnicos y materiales y seguimiento y mejora de la calidad del servicio.

**Resultados.** A través de su Servicio de Ayuda a Domicilio, Clece atiende a más de 6.000 usuarios en Barcelona y más de 1.600 en la provincia de Almería. Clece se esfuerza cada día para prestar este servicio con los niveles de calidad que los mayores merecen, procurando en todo momento su completo desarrollo, su autonomía personal, su integración social y su máxima calidad de vida. En este sentido, para evidenciar la máxima calidad del servicio prestado, Clece consideró importante someter su Servicio de Ayuda a Domicilio en Barcelona y Almería a las correspondientes auditorías para garantizar que su cumplimiento se hace tal y como indica la norma, logrando así la certificación correspondiente, otorgada por SGS.





## Servicios Aeroportuarios

### El despegue de un sector



Con más de 30 años de experiencia en el sector, Clece es líder a nivel nacional en la prestación de Servicios Aeroportuarios.

Actualmente, tiene presencia en 34 aeropuertos de la red de infraestructuras aeroportuarias (AENA), cuenta con un equipo de más de 9.000 empleados y trabaja para las principales compañías aéreas del territorio nacional. Para ello, opera bajo la propia marca Clece pero también mediante las filiales especializadas **Multiservicios Aeroportuarios (MA)** y **Clever Handling Services**.

Mediante una completa gama de servicios, Clece ofrece todo tipo de soluciones en aeropuertos, que

estructura en tres líneas de negocio. En Asistencia en Tierra, Clever Handling Services abarca las actividades de carga y descarga de aeronaves y la asistencia y atención a los pasajeros; mientras que Multiservicios Aeroportuarios se encarga del servicio de atención a personas de movilidad reducida (PMR). Dentro de Servicios a Aeronaves, la filial Multiservicios Aeroportuarios realiza la limpieza y mantenimiento de los aviones. Por último, a través de su línea de Servicios en Terminales, Clece realiza funciones de mantenimiento y limpieza así como servicios



de Atención al Pasajero tales como Información y Chaquetas Verdes, Gestión de equipajes, Servicios y Salas VIP, Restauración, Carritos Portaequipajes, etc. De cara a las aerolíneas también ofrece servicios de Atención a las Tripulaciones, Mayordomía y mantenimiento de los Contenedores ULD.

El 2010 ha consolidado la presencia ya destacada de Clece en la mayoría de aeropuertos de la Península Ibérica. Dentro de los Servicios a Aeronaves, Multiservicios Aeroportuarios ha sido adjudicataria de la limpieza de los aviones del operador de handling Flightcare en el aeropuerto de Barcelona y del operador de handling Portway en los aeropuertos de Lisboa, Oporto y Faro. Destaca también la prórroga del contrato durante cuatro años más con el operador de handling Groundforce en los aeropuertos de Las Palmas y Bilbao. Por otro lado y en virtud del acuerdo marco con Iberia, Clece gestiona la limpieza de sus aviones, locales y equipos en pista –así como de terceras compañías asistidas por la compañía aérea– en todos los aeropuertos nacionales.

A lo largo del año, Clece obtuvo licencias como operador de handling en los aeropuertos de Málaga –bajo la marca Clever– y de Lanzarote y Fuerteventura en UTE con Iberia. Como parte también de Ser-

vicios en Tierra, la compañía aérea Condor adjudicó a Clece el servicio de handling de pasaje y rampa en el aeropuerto de Málaga, donde ya realizaba este mismo servicio para la línea aérea Lufthansa y que se prorrogará por 3 años más.

Con las adjudicaciones logradas en 2010 para la asistencia y atención a personas de movilidad reducida (PMR) –Fuerteventura, La Palma, Jerez, Valencia, Murcia, Reus, Ibiza, Vitoria, Oviedo, Santiago y Vigo–, Clece realiza ya este servicio en 11 aeropuertos españoles garantizando su libre acceso al transporte aéreo.

En el aeropuerto de Madrid-Barajas, Clece continuará asumiendo –a través de su marca Multi-servicios Aeroportuarios– la gestión y explotación de las Salas VIP y el Centro de Negocios de Aena durante 5 años más. En 2010, la compañía remodeló completamente una de las Salas VIP de la Terminal 4, La Revoltosa, y puso en marcha un plan de comunicación para dinamizar e impulsar el uso de estos espacios. En este aeropuerto, Clece realiza también la gestión de los carros portaequipajes. Asimismo, se adjudicó el contrato de transporte de carga entre las distintas terminales y la terminal de carga para Iberia en el aeropuerto de Madrid-Barajas.





### AENA

**Reto.** Gestión del Business Center y las Salas VIP en la Terminal 4 del Aeropuerto de Barajas.

**Solución.** Desde la inauguración de las nuevas terminales T4 y T4S del Aeropuerto de Barajas en el año 2006, Multiservicios Aeroportuarios se encarga de la gestión de las Salas VIP y el Centro de Negocios de AENA. De acuerdo con una política de crecimiento basada en acuerdos de colaboración con diferentes entidades y una constante optimización de estas áreas, Multiservicios Aeroportuarios ha desarrollado una gestión orientada al incremento del tráfico de viajeros.

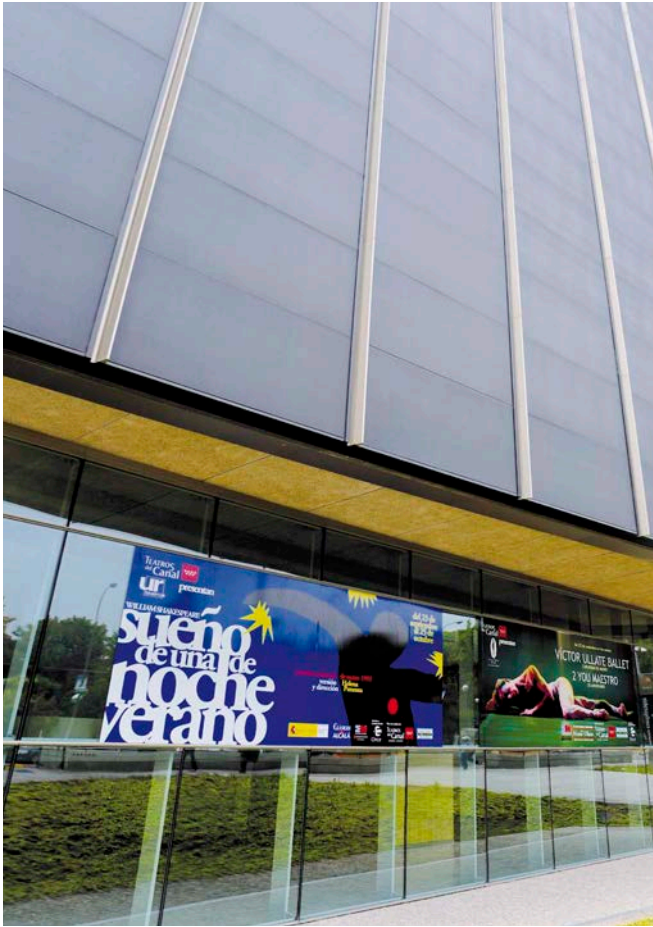
**Resultados.** Con más de 70.000 usuarios al año, las Salas VIP y el Business Center de AENA se han convertido en un espacio de referencia para turistas y viajeros de negocios, como espacios orientados al descanso o al trabajo. En el caso concreto del Business Center, empresarios y profesionales acuden diariamente a este Centro de Negocios ubicado en las inmediaciones del Puente Aéreo de la T4 de Barajas bien para continuar con su actividad fuera de su entorno de trabajo, bien para celebrar una reunión o evento en el entorno del Aeropuerto, de forma económica y con todas comodidades a su alcance. En cuanto a las Salas VIP de AENA “La Revoltosa” y “Amnios”, ofrecen a los viajeros la posibilidad de disfrutar de un espacio de descanso o trabajo a cambio del pago de una tarifa de acceso individual. Por otra parte, y tras la puesta en marcha de un Plan de Calidad implantado recientemente con éxito, la gestión de las Salas VIP y el Centro de Negocios de AENA han obtenido el certificado ISO 9001 que da buena cuenta del éxito del trabajo de Multiservicios Aeroportuarios.

### Iberia

**Reto.** En 2006, con motivo de la inauguración de las nuevas terminales del aeropuerto de Barajas, se hizo necesaria la creación de un servicio que permitiera salvar las distancias que existen entre el NAT (Nueva Área Terminal) y la Terminal de Carga. Iberia necesitaba un partner que fuera capaz de poner en marcha el Servicio de Transporte de Carga entre su actual Terminal de Carga y las aeronaves, y prestarle un servicio 24 horas los 365 días del año durante los siguientes 4 años, hasta 2010.

**Solución.** La filial de Clece, Multiservicios Aeroportuarios, resultó adjudicataria de este proyecto. Para poner en marcha el servicio asumió tanto la selección de personal como el desarrollo de un proyecto complejo que incluía desde la colaboración con el fabricante para el diseño de los camiones hasta la aplicación informática con la que se gestiona el servicio en tiempo real. Actualmente, el servicio se presta las 24 horas los 365 días con una plantilla de unas 100 personas y una flota de vehículos compuesta por 30 camiones grandes (3 ejes), 25 camiones medianos (2 ejes), 17 camiones pequeños y 6 camiones frigoríficos. Estos últimos se incorporaron a la flota a finales del 2010 y permiten que se mantenga la cadena de frío desde la aeronave a la Terminal de Carga, ampliando de esta manera el servicio a un tipo de carga, los perecederos, que hasta ahora no estaba contemplado.

**Resultados.** El éxito del servicio prestado, garantizando los niveles de calidad exigidos por Iberia, unido a la alta implicación en el proyecto –participando en el diseño de los camiones– y a la constante innovación –por ejemplo, la introducción de camiones frigoríficos para productos perecederos– ha tenido como resultado la prórroga hasta 2014 por parte de Iberia del contrato del Servicio de Transporte.





## Servicios Energéticos

### Eficiencia energética, un reto hacia la sostenibilidad



Con el objetivo de optimizar los consumos y costes energéticos, Clece lleva a cabo la gestión integral de todos o de parte de los aspectos energéticos presentes en cualquier activo inmobiliario.

Para ello desarrolla e implanta planes de eficiencia energética a medida y ofrece diferentes soluciones y servicios:

- Asesoramiento en contratación de los suministros energéticos (electricidad, gas,...)
- Implantación de sistema de gestión energética basado en norma UNE 21630.1 ó EN16001.
- Monitorización y seguimiento del consumo de la instalación, con elaboración de informes.
- Auditoría energética de detalle, analizando los sistemas de iluminación, calefacción, climatización y envolvente térmica.
- Diseño e instalación de energías renovables: energía solar térmica, energía solar fotovoltaica, biomasa, etc.
- Diseño e instalación de sistemas de alta eficiencia: cogeneraciones y trigeneraciones.
- Contratos de servicios energéticos integrales o de rendimiento energético.
- Ahorros garantizados.
- Ahorros compartidos con financiación parcial de las obras y reformas resultantes de la auditoría energética.
- Suministro y gestión energética con financiación de las obras y reformas.

Clece logró situarse en 2010 como una de las compañías referentes en el ámbito de la eficiencia energética. Un posicionamiento avalado por la consecución de contratos tan relevantes como el del Complejo de Cuzco. La adjudicación de este concurso en modalidad de UTE, junto a Dragados, Gas Natural y Socoin, supondrá una intervención integral sobre las instalaciones para la mejora de la eficiencia energética de la climatización. Dentro de





la solución técnica, se invertirán en la instalación de una máquina de trigeneración, que proporcionará un ahorro energético superior al 10% y una mejora en la calificación energética del edificio hasta la categoría C.

El Complejo de Cuzco es una actuación especialmente reseñable ya que surgió como un proyecto piloto del ambicioso plan 2000ESE, cuyo fin es dinamizar el sector de los servicios energéticos en España. Con un plazo de ejecución de 2 años, la gestión y explotación de las instalaciones se prolongará durante un periodo de 16 años.

En 2010, Clece también resultó adjudicataria del servicio de mantenimiento de electricidad, aire acondicionado, fontanería, seguridad física y jardinería de los centros dependientes de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social. Para este contrato se estableció la novedosa figura del Gestor Energético con titulación a nivel Euro-

peo y un plan de medida y verificación de ahorros energéticos, certificado en el protocolo internacional IPMVP. Se estima que los ahorros energéticos podrán alcanzar hasta el 20% de la facturación energética actual.

Porcentajes similares o superiores se obtuvieron durante 2010 en algunos de los principales edificios gestionados por Clece. Entre otros registros, la división de Servicios Energéticos logró ahorros del 40% en el Puerto de Algeciras; del 30% en el Palacio de Festivales de Cantabria; del 22% en la Residencia Reina Sofía y hasta del 48% en los Teatros del Canal y del Escorial.

En el apartado de calidad y, con el fin de cumplir con el objetivo de ahorro energético y la lucha contra el cambio climático, en septiembre de 2010 Clece obtuvo la certificación en la norma UNE EN 16001 siendo una de las primeras empresas del sector en obtener dicho certificado.



### **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**

**Reto.** Actuación integral que suponga la mejora de la eficiencia energética de la climatización en el Complejo Cuzco de Madrid, sede del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y parte del Ministerio de Economía y Hacienda. Con una superficie de 212.072 m<sup>2</sup>, el complejo fue construido entre los años 1973 y 1980. La mejora se cuantifica en los siguientes objetivos:

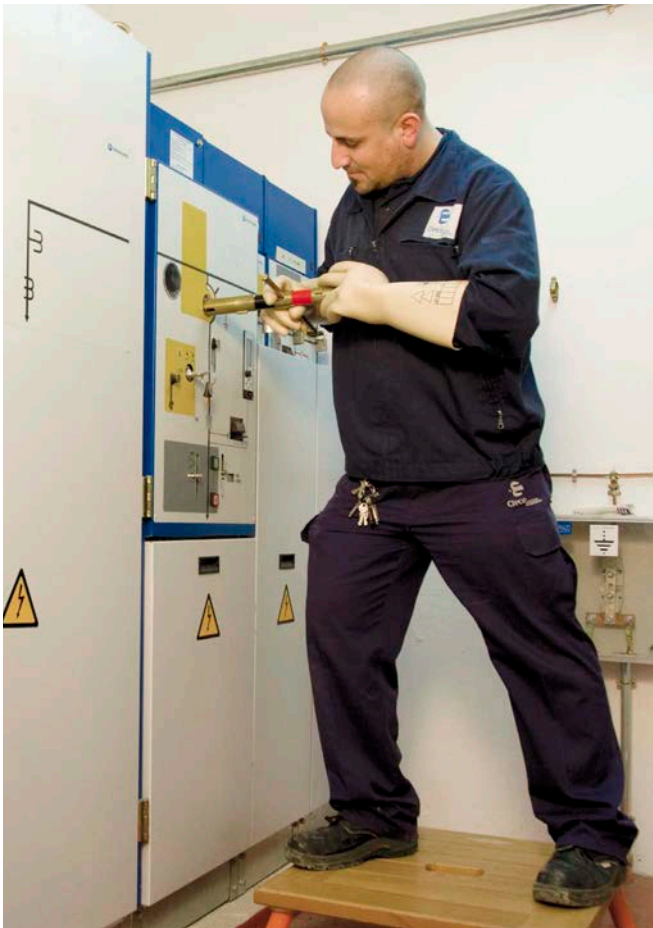
- Ahorro energético superior a un 10%
- Ahorro en emisiones de CO<sub>2</sub> superior al 13%
- Mejorar la Calificación Energética del Complejo de F a C

**Solución.** La solución diseñada consiste en la combinación de distintas actuaciones como el cambio de combustible en la producción de calor; la renovación del sistema de distribución de aire primario y climatizadores o la renovación de bombes de climatización e instalación de variadores de velocidad. Además, Clece implantará una planta de cogeneración de 1MWe con máquina de absorción dual adicional y una planta solar fotovoltaica de 17,28 kWe. La solución también incluye la ampliación del Sistema de Control-Integración de los nuevos equipamientos así como la incorporación de un Sistema de Monitorización de Gestión Energética.

### **Tesorería de la Seguridad Social**

**Reto.** Adjudicación del servicio de mantenimiento de los centros dependientes de la Gerencia de Informática de la Tesorería de la Seguridad Social. Por un período de dos años, prorrogable a otros dos, el contrato abarca la conducción, el mantenimiento preventivo y correctivo, así como las necesarias modificaciones de las instalaciones, que consta de cuatro edificios. Los edificios de las Calles Doctor Tolosa Latour y de Alcuñeza, en Torrejón de Ardoz son los Centros de Procesos de Datos de la Tesorería de la Seguridad Social. Por su parte, los edificios de las Calles Albasanz y San Máximo albergan mayoritariamente oficinas, aunque también tienen equipos informáticos instalados.

**Solución.** Para realizar este servicio, Clece tiene en las mismas instalaciones del complejo con un equipo integrado por un Ingeniero Técnico Industrial, un encargado y 17 Oficiales 1<sup>ª</sup> Climatización/Electricidad. Cuenta además con el apoyo de un Gestor Energético a nivel Europeo y un Certificador Oficial del Protocolo Internacional de Medida y Verificación de Ahorros Energéticos.





## Mantenimiento

### Garantizando el valor de los activos inmobiliarios



Desde sus inicios, la actividad de Clece ha estado ligada al mantenimiento de instalaciones y activos inmobiliarios.

En este ámbito, proporciona un servicio integral para conseguir una adecuada conservación y optimización de los activos. Los servicios profesionales de Clece ayudan a alargar la vida útil de las instalaciones e inmuebles, más allá de su periodo de amortización, evitando su deterioro por envejecimiento y degradación a causa del uso, las condiciones ambientales y la obsolescencia técnica y funcional originada por avances tecnológicos o nuevos requerimientos de sus usuarios. A través de un equipo de cerca de 2.000 profesionales se realizan tanto

trabajos planificados –conductivos, predictivos, preventivos gestión de almacenes, gestión de espacios y correctivos– como no planificados.

Así la firma Clece está presente en oficinas, hospitales, universidades, edificios públicos de la administración, edificios culturales, instalaciones industriales, etc., a lo largo de todo el territorio nacional. Una presencia creciente que ha hecho que el área de Mantenimiento represente ya en torno al 10% de la facturación total de la compañía.

Con el objetivo de mejorar su oferta integral de servicios de mantenimiento, en 2010 Clece adquirió Maem S.A., empresa especializada en la instalación y mantenimiento de todo tipo de elevadores (ascensores plataformas de carga, montacoches, salvaescaleras, etc.), ampliando su presencia a este mercado.

Un año más, el 2010 supuso dar continuidad a la positiva evolución de esta área. Por un lado, se han afianzado importantes contratos como los de mantenimiento integral de la Ciudad del Banco Santander; mantenimiento de los Edificios de Oficinas de Endesa en Andalucía o servicios de atención técnica para el mantenimiento eléctrico e integral de los edificios de Repsol YPF en Móstoles (Madrid) y en Tres Cantos (Madrid).

Junto a la renovación de estos contratos, también se lograron nuevas adjudicaciones. Especialmente reseñable es la consecución de 5 de los 18 contratos derivados del acuerdo marco para servicios de mantenimiento integral de la infraestructura de

bases, acuartelamientos y establecimientos (BAE's) dependientes de la dirección de Infraestructura de la Inspección General del Ejército de Tierra del Ministerio de Defensa, mediante procedimiento abierto. Con un valor cercado al 50% del total del concurso, los cinco contratos adjudicados a Clece son:

- Mantenimiento Integral Base Alvarez Sotomayor (Viator-Almería)
- Mantenimiento Integral Base Príncipe (Paracuellos del Jarama-Madrid)
- Mantenimiento Integral Bases General Almirante (Marines-Valencia) y Jaime I (Betera-Valencia)
- Mantenimiento Integral Bases Cid Campeador (Burgos), Conde Gazola (León) y Araca (Vitoria)
- Mantenimiento Integral Base General Morillo (Figueirido-Pontevedra)

Igualmente significativa fue la adjudicación del servicio de mantenimiento del nuevo hospital de Reus, ya que permite a Clece la entrada en Tarragona, provincia en la que aún no tenía presencia.





## **Ministerio de Defensa**

**Reto.** Mantenimiento de la Base Militar General Morillo. Ubicadas en el término municipal de Pontevedra, estas instalaciones del Ministerio de Defensa tienen un claro componente histórico. Antiguamente albergaban una prisión militar y desde 1948 son base militar y sede de la brigada Ligera Aerotransportable Galicia VII, actualmente destinada en Afganistán y Líbano. Desde el punto de vista técnico, destacan las magnitudes del proyecto, con una superficie construida de 28.000 metros cuadrados; una superficie útil de 25.000 metros cuadrados; 21.000 metros cuadrados de jardines y 60.000 metros cuadrados de desbroce. En total 143 edificaciones y zonas de maniobra y jardines en los que hay censados cerca de 2.450 militares entre mandos y tropa, además de 220 personas que prestan servicios como funcionarios o personal civil adscritos a las instalaciones.

**Solución.** Clece cuenta con un equipo de 12 profesionales al cargo del correcto mantenimiento de la Base y del bienestar de su población militar. En concreto, un ingeniero técnico industrial, un administrativo y diez oficiales de primera.

## **Ciudad Financiera del Grupo Santander**

**Reto.** Explotación y el mantenimiento de los edificios, instalaciones y sistemas existentes en la Ciudad Financiera del Grupo Santander (CGS) ubicada en el municipio de Boadilla del Monte (Madrid). El objetivo fundamental era conservar los activos físicos (instalaciones de edificios e infraestructuras comunes) en condiciones óptimas de utilización, maximizando su disponibilidad 24 horas al día los 365 días al año.

**Solución.** Clece desarrolla el servicio de mantenimiento integral de edificios e instalaciones en todo el complejo, lo que permite asegurar la disponibilidad de los elementos para su función requerida y garantizar el funcionamiento continuo de los sistemas. La solución ofrecida por Clece incluía la conducción y el mantenimiento preventivo, correctivo y técnico de la instalación eléctrica (Baja y Alta Tensión), sistemas de alimentación ininterrumpida, grupos electrógenos, producción de calor y frío, climatización de los edificios, sistemas de control centralizado, instalaciones de protección contra incendios e instalaciones de frío industrial.

**Resultados.** La solución propuesta ha permitido cumplir con los requisitos exigidos y las disposiciones legales, actuando de la forma más eficaz y eficiente posible, y con el mínimo consumo de energía. Como resultado Clece lleva realizando ininterrumpidamente los trabajos de mantenimiento en la Ciudad Financiera desde el año 2004.





## Logística

Al servicio de la competitividad



Clece Servicios Logísticos es la división del grupo Clece especializada en la externalización de procesos de negocio (BPO) industriales y de la cadena logística.

Desarrolla soluciones logísticas in company y a medida para la gestión de procesos y la optimización de recursos para empresas de automoción, alimentación, logística, industrial, sanidad, servicios, medio ambiente, etc. Sea cual sea el sector, a través de su división de Logística, Clece ayuda a sus clientes a optimizar su producción y cadena de suministro generando ventajas competitivas como la optimización de los costes de manipulación y

gestión; la disminución de los riesgos laborales; la mejora de los índices de calidad o el incremento de la productividad.

Para ofrecer la máxima calidad y adecuación del servicio, Clece analiza los procesos y desarrolla soluciones a medida, con los recursos humanos y materiales necesarios y con la máxima flexibilidad para la ejecución de procesos de negocio.



Así, Clece cumple una década en el sector logístico encargándose principalmente de la gestión de servicios de almacenaje, distribución interna o servicios auxiliares para muchos de sus clientes.

Servicios Logísticos ha sido uno de las áreas de Clece que ha demostrado de forma especial su capacidad para afrontar un contexto económico adverso como el actual, que ha golpeado con especial intensidad el sector logístico. Una situación que no ha impedido que Clece haya sumando nuevos logros en los últimos ejercicios. En 2010, Clece se hizo cargo del Servicio de Gestión Técnica y Operativa del Depósito de Medicamentos de Samur-Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid. Realizando tres turnos, los 365 días del año, Clece abarcó tareas como recepción; preparación de pedidos; almacenaje; control y clasificación del material sanitario fungible, medicación, instrumental y aparatos de electromedicina; sistemas de comunicación y cualquier otro vinculado al Servicio de Farmacia. Asimismo, Clece suministró dicho material, a la dotación de ambulancias pertenecientes a la unidad del SAMUR y controló los aparatos de electromedicina y comunicación a través de la implantación de un terminal RFID.

En el ámbito privado, Clece trabajó para Salvesen prestando servicios de picking y copacking en la plataforma que la compañía tiene en Azambuja (Portugal). Para el servicio de picking se asignaron tres turnos de lunes a sábado y un equipo de 21 personas responsable de la interpretación de pedidos a través de terminales RFID; preparación de los pedidos mediante picking y control de calidad. Para



ello fue necesario implantar nuevos terminales RFID y la renovación de toda la maquinaria recoge-pedidos. Mientras, el servicio de copacking se prestó de lunes a viernes a un solo turno con una plantilla media de 10 personas encargadas de la elaboración de manipulados y envasados.

En el apartado de renovaciones, la empresa Cat España volvió a confiar en los Servicios Logísticos de Clece, prolongando el contrato hasta octubre de 2013. Clece continuará prestando servicios de almacenaje, manipulación de mercancía y preparación de vehículos para Cat en los diferentes centros que tiene distribuidos por toda la geografía nacional.



### **Ayuntamiento de Madrid**

**Reto.** Diseño de una aplicación informática para la gestión del Almacén de Villa del ayuntamiento de Madrid. El objetivo marcado por el cliente era poder ver la ocupación de su almacén gráficamente en las diferentes áreas.

**Solución.** Bajo el nombre de Depcontrol, Clece ha desarrollado una aplicación personalizada bajo entorno web. Dicha aplicación, gestiona entradas y salidas de desahucios; tramita estados de desahucios; calcula tasas/días almacenados; emite informes y permite ver gráficamente el lay out del almacén según porcentaje de ocupación por zonas.

### **Elmotech**

**Reto.** Diseño de una aplicación informática para la gestión integral de la operativa logística y de las instalaciones. El objetivo es controlar los equipos en cada momento, en las fases de almacenaje, distribución e instalación.

**Solución.** Gestinter es la aplicación web diseñada por Clece para el control de stock, la asignación de equipos y la trazabilidad de los equipos entre otras tareas.





## Servicios Educativos Junto a padres y profesores



Los Servicios Educativos prestados desde Clece engloban diferentes actividades dirigidas, mayoritariamente, al colectivo de menores de edad. En los primeros años de escolarización, Clece realiza una labor complementaria con la familia, centrada en los campos de la alimentación, la higiene y el descanso.

Este trabajo se plasma, desde hace más de 10 años, en la gestión integral de escuelas infantiles de Primer Ciclo (0 a 3 años) de toda España. En la actualidad, Clece atiende a más de 4.000 alumnos en esta franja de edad en 63 escuelas infantiles en régimen de concesión administrativa, impulsadas por ayuntamientos y comunidades autónomas. Para esta

labor, cuenta con un equipo de más de 500 profesionales con la vocación e implicación que el primer periodo de formación requiere.

Clece también presta servicio de soporte educativo en los diferentes niveles de escolarización, fuera del horario lectivo y adaptándose a la oferta extraescolar



de los centros. El objetivo es acoger alumnos dentro del mismo entorno escolar, ofreciendo actividades y prestaciones complementarias coherentes con la línea pedagógica establecida: vigilantes de comedor, aulas matinales, etc. Asimismo, Clece ofrece soporte educativo para alumnos con necesidades educativas especiales. El objetivo es complementar y dar continuidad al proceso pedagógico, fuera del horario lectivo, en aquellos alumnos con necesidades especiales (dificultades motrices, hiperactivos, discapacidades sensoriales, etc.) a través de un servicio especializado y adaptado al proyecto educativo de cada centro.

Siguiendo la línea ascendente de los últimos años, en 2010, Servicios Educativos continuó creciendo gracias a nuevos contratos y adjudicaciones que le han permitido una significativa expansión territorial. En esta línea, 2010 ha supuesto la entrada en Canarias, a través de la adjudicación de un contrato de servicios educativos para niños con necesidades especiales. Clece también se ha estrenado en el ámbito educativo dependiente de la Comunidad de Madrid con la adjudicación de la gestión de nueve

escuelas infantiles. Se trata de la primera vez que una empresa multiservicios resulta adjudicataria de la gestión de una escuela infantil en esta Comunidad, evidenciando la fuerte especialización de Clece en esta actividad donde empezó a actuar hace 10 años.

En cuanto a las renovaciones, mencionar el servicio educativo para niños con necesidades especiales en la provincia de Málaga y el servicio de aulas matinales en la provincia de Sevilla, Málaga y Cádiz. Otros contratos relevantes en 2010, y que ya venía prestando Clece, han sido el Acompañamiento al Transporte Escolar gestionado en Asturias, Cantabria, País Vasco y Andalucía; así como el servicio de soporte educativo en las escuelas infantiles dependientes del Ayuntamiento de Barcelona.

Siempre volcados en un servicio de calidad, en 2010 se ha ampliado el alcance de la norma ISO 9001 a las nuevas actividades de Acompañamiento Transporte Escolar, aulas matinales y monitores de alumnos con necesidades especiales y se ha obtenido el certificado ISO 9001 para la Escuela Infantil "El Bosque", dependiente del Ayuntamiento de Madrid.



## Comunidad de Madrid

**Reto.** A comienzos del curso 2010-2011 Clece resultó adjudicataria de nueve escuelas infantiles dependientes de la Comunidad de Madrid, siendo la primera vez que se confía a una empresa multiservicios la gestión de una escuela infantil en la comunidad madrileña. El objetivo marcado por la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid fue la continuidad del servicio mejorando los índices de calidad y todo ello sin que se percibiese por parte de las familias un cambio significativo en la gestión de las escuelas.

**Solución.** Previamente al arranque del calendario escolar, Clece dedicó meses de preparación y de trabajo, seleccionando a los mejores profesionales para cumplir con los objetivos marcados. Asimismo, puso al servicio de este proyecto las sinergias entre las distintas disciplinas aplicables: educación, limpieza, restauración, etc. Como resultado, el balance de los seis primeros meses de gestión fue muy positivo en cuanto a consecución de objetivos.

**Resultados.** Tras meses de preparación y de trabajo, seleccionando a los mejores profesionales para cumplir con dicho objetivo y tras llevar gestionando el servicio durante ya más de 6 meses, se están cumpliendo estrictamente los objetivos marcados por la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, gracias a la solidez del proyecto educativo, el esfuerzo de todos los profesionales y la confianza y colaboración de la Comunidad de Madrid.

## Ayuntamiento de Madrid

**Reto.** Demostrar la apuesta por una calidad óptima en el servicio al Ayuntamiento de Madrid, así como a los padres de los alumnos de la Escuela Infantil El Bosque (Madrid), situada en el madrileño barrio de Arganzuela y dedicada a la enseñanza del primer ciclo de educación infantil.

**Solución.** Conseguir el certificado UNE-EN ISO 9001. Esta certificación reconoce la eficacia del sistema de gestión de calidad implantado, según los estándares internacionales, y evidencia el compromiso de la escuela con la calidad y la mejora continua en el servicio que presta.

**Resultados.** La escuela infantil El Bosque consiguió el certificado de calidad conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2008, otorgado por SGS. La escuela, que comenzó su actividad en Septiembre de 2005, está actualmente gestionada por Clece Servicios Educativos y cuenta con 72 alumnos de entre cero y tres años, atendidos por una plantilla de más de 14 profesionales y educadores.

La certificación en la norma UNE-EN ISO 9001:2008 viene a reconocer la permanente orientación de la actividad docente hacia la calidad y la mejora continua, y el compromiso del Centro con la excelencia en el servicio prestado a alumnos y familiares, con una continua adaptación a las necesidades.

El certificado posiciona a la Escuela Infantil El Bosque a la vanguardia en su sector, como un ejemplo de buenas prácticas en calidad, siendo uno de los pocos centros educativos que ha alcanzado este reconocimiento.





## Limpieza

### Líderes en experiencia e innovación

La veteranía en la división de Limpieza explica, en gran medida, el liderazgo de Clece en este sector a nivel nacional.

Desde hace años ofrece servicios especializados en este campo donde conjuga siempre tradición e innovación con soluciones personalizadas para proporcionar los mejores resultados en términos de calidad y costes.

Estos valores han impulsado el continuo crecimiento de esta área, convirtiéndose en una de las piezas fundamentales dentro de la compañía. Geográficamente, el mapa de Clece cubre todo el territorio nacional. Por categorías, está presente en los siguientes ámbitos:

- **Limpieza de Centros Educativos.** Presta servicios en diversas universidades y en unos 50 centros educativos, entre colegios y escuelas infantiles, así como centros de investigación, etc.
- **Limpieza de Comercios e Industria.** Clece realiza la limpieza de centros comerciales y de ocio como Leroy Merlín, Akí, Heron City o Rodamco, entre otros, y de recintos feriales como IFEMA o el Centro de Convenciones Internacionales de Barcelona. Cuenta además con más de 2.000 clientes de tiendas y comercios en todo el ámbito nacional. Asimismo, realiza el servicio de limpieza para industrias de cualquier tipo y de diferentes sectores como alimentación, automoción, químico, naval, textil, construcción o aeronáutico.

- **Limpieza Hospitalaria y Sanitaria.** Trabaja en más de 50 hospitales, residencias y centros de salud públicos y privados.



- **Limpieza de Centros Culturales, Sociales y Deportivos.** Incluye la gestión del servicio de limpieza para residencias y centros de día, polideportivos, teatros, cines, etc.
- **Limpieza de Centros y Material Móvil de Transporte.** En esta categoría, Clece abarca diferentes ámbitos –terrestre, aéreo y marítimo– prestando servicios de limpieza en intercambiadores de transporte, estaciones de metro/ autobuses/tren, limpieza de trenes, material móvil, autobuses, etc. En la actualidad trabaja para compañías líderes como AENA, RENFE, Puertos de Andalucía, Metro de Madrid, Continental. L: F.G.V.; F.E.V.E., Iberia, etc.
- **Limpieza de Edificios y Dependencias.** Cuenta con más de 3.500 clientes, trabajando para Ministerios, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, grandes y pequeñas empresas y complejos residenciales.

Entre los diferentes servicios de limpieza que Clece presta destacan:

- Limpieza ordinaria: metodología tradicional y metodología específica.
- Limpiezas técnicas: montaje y desmontajes de instalaciones.
- Higienización, Tratamientos D-D-D y Tratamientos contra legionella.
- Limpieza específica de techos y falsos techos.
- Protección de paramentos y limpieza de grafitis.
- Limpieza de cristales y paramentos en altura con un menor impacto ambiental y nuevas tecnologías.

Durante el 2010, en la categoría de limpieza de edificios y dependencias se obtuvo la renovación del contrato de limpieza de las dependencias del Cuerpo nacional de Policía y Guardia Civil en todo el territorio nacional, así como de las instalaciones de la Presidencia de la Generalitat de la Comunidad Valenciana. En el ámbito hospitalario y sanitario se prorrogó por dos años más el contrato del Hospi-

tal de Majadahonda-Puerta de Hierro, situado en Madrid; así como el servicio de limpieza de los cinco hospitales del Servicio Valenciano de Salud y de varios centros dependientes del Instituto Catalán de la Salud –como el Hospital Vall d’Hebron (Barcelona), el Hospital Arnau de Vilanova (Lleida) y los Centros de Salud (CAPs) de Barcelona. En esta categoría destaca, por sus características, la renovación por un año más del contrato de limpieza del Complejo Hospitalario Virgen de las Nieves (Granada), un edificio histórico situado en pleno casco antiguo y compuesto por cinco edificios (Hospital General, Materno Infantil, Traumatología, Edificio de Gobierno y San Juan de Dios).

En centros educativos, Clece continuará con el servicio de limpieza para la Universidad Politécnica de Valencia, al adjudicarse varios lotes en 2010, actividad que la compañía presta desde que está presente en la Comunidad Valenciana. En Extremadura, Clece se adjudicó la limpieza de varios centros docentes de Villanueva de la Serena.

Dentro de las nuevas adjudicaciones conseguidas en edificios y dependencias destaca el contrato de limpieza durante un año de duración de la Casa de la Moneda en Madrid por parte de la Fábrica nacional de Moneda y Timbre. En 2010, la empresa pública Canal Isabel II adjudicó a Clece la limpieza de algunos de los edificios correspondientes a los lotes 1 y 2. También resultó adjudicataria de estos mismos servicios por el Consejo Superior de Deportes, así como de la limpieza de los Organismos Judiciales de la Comunidad del Madrid. En Sevilla, Clece resultó adjudicataria de la limpieza de uno de los edificios más emblemáticos de la ciudad, el Palacio de San Telmo, sede de la Consejería de Presidencia de la Junta de Andalucía. En Cataluña, Clece se adjudicó el contrato para la limpieza de las dependencias municipales de Hospitalet de Llobregat. Por último, el inicio del servicio de limpieza del Laboratorio Radio, en la Comunidad Valenciana, supone un paso más en la implantación de servicios privados, industriales y de cierta especialización.



## **Ministerio del Interior**

**Reto.** Prestación del servicio de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización en los inmuebles inherentes a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil en todo el territorio nacional, lo que implica unos 3.000 centros de trabajo, ya sean Unidades Centrales o periféricas de diferentes tipologías (oficinas, comisarías, cuarteles, servicios cinológicos, escuadrones de caballería, residencias, escuelas, academias, oficinas de DNI, etc.), teniendo en cuenta además la particularidad de cada centro, su ubicación geográfica o los distintos acontecimientos programados.

**Solución.** A través de la Unión Temporal de Empresas formada por Clece y Thaler, la compañía desarrolló una solución completa con un personal dedicado que superaba los 4.500 trabajadores, perfectamente formados, que garantizase la correcta limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de los 3.000 centros de trabajo.

**Resultados.** La experiencia acumulada y su capacidad de adaptación a las peculiaridades de estos centros han permitido que Clece se convierta desde 1997 en empresa colaboradora del Ministerio del Interior. Más allá de ser un proveedor al uso, Clece ha sabido identificarse y solidarizarse con la labor que prestan las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, sabiendo conjugar los objetivos presupuestario con las necesidades concretas de cada centro y con la prestación de un servicio estandarizado y de máxima calidad acorde a la importancia de la actividad realizada en estos centros.

## **Hospital Universitario Son Espases**

**Reto.** Necesidad de optimizar los recursos destinados al servicio de limpieza, anteriormente prestados en el Hospital Universitario Son Dureta, al nuevo Hospital Universitario Son Espases, con una superficie 2,4 veces mayor a su antecesor y un 55,4% más en número de habitaciones.

**Solución.** Clece llevó a cabo un profundo y amplio plan de mejora en el servicio de limpieza basado en la mejor formación de la plantilla subrogada y la optimización del rendimiento.

**Resultados.** Gracias a la mecanización de la limpieza de determinadas zonas y a través de la adecuada formación del personal subrogado se consiguió incrementar la productividad logrando cubrir un espacio hospitalario más de dos veces superior, con un aumento del presupuesto sólo del 15%. Además, toda la gestión citada ha mejorado las perspectivas de futuro, sin que haya desembocado en un posible conflicto social.





## Servicios Medioambientales

### 30 años al servicio de la naturaleza



El sector de los servicios relacionados con el medio ambiente se ha desarrollado considerablemente en los últimos años y tiene un gran potencial de futuro.

La mayor concienciación medioambiental, el desarrollo de una legislación cada vez más estricta y la evolución tecnológica han favorecido su crecimiento. La progresión de Clece está estrechamente ligada a este pujante contexto, en el que opera principalmente a través de su filial **Talher**, que cuenta con más de 30 años de experiencia.

Como proveedor de servicios medioambientales, Talher ofrece soluciones especializadas para empre-

sas y administraciones, orientadas al cuidado y mejora del entorno, que se estructuran en cinco líneas fundamentales:

- Obras y Servicios de Jardinería
- Servicios forestales
- Recuperación ambiental
- Mantenimiento de infraestructuras
- Trabajos de gestión de fauna natural y urbana



A lo largo de su trayectoria, Talher ha llevado a cabo destacados proyectos en todo el territorio nacional. En la actualidad, mantiene zonas verdes para una población de 3,5 millones y ha construido una media anual de 160.000 m<sup>2</sup> de parques. En el ámbito forestal ejecuta anualmente un promedio de 4.000 hectáreas en tratamientos selvícolas.

Por otro lado, desde la incorporación de la empresa **Soluciones para el Medioambiente (SMA)** en 2008, Talher se ha convertido en un agente activo en la divulgación, puesta en valor y dinamización del patrimonio natural, histórico, artístico o etnográfico de nuestro país, contribuyendo de forma destacada a la información, concienciación y educación de la población. SMA cuenta con cinco líneas de trabajo:

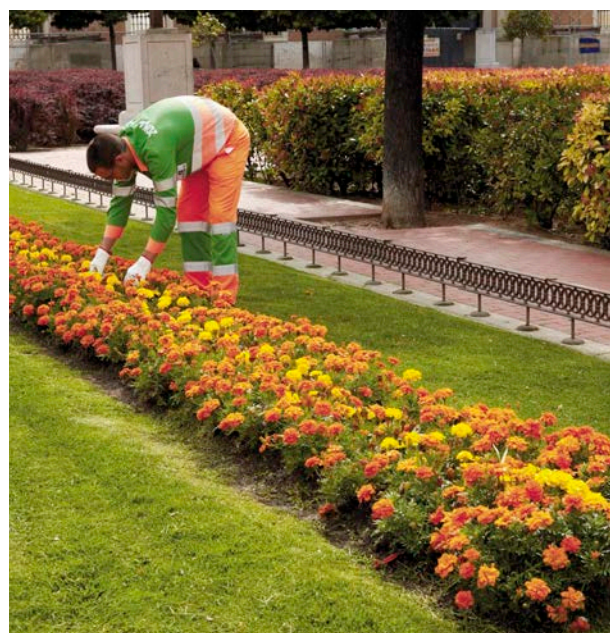
- Educación ambiental. Programas que ayudan a modificar actitudes y comportamientos para la conservación y mejora del entorno ambiental, cultural e histórico, siempre desde la perspectiva del desarrollo sostenible.
- Gestión de Centros de Interpretación. Diseño de programas y actividades específicos adaptándose a las características y necesidades de cada centro en función del público; de su carácter más natural, rural o urbano; y de sus equipamientos y recursos.
- Museos y Exposiciones. Desarrollo de exposiciones y museos donde se persigue crear estímulos, y en los que se muestra, se divulga y se crea cultura.

- Materiales didácticos. Creación de folleto informativo, cuadernos de trabajo para alumnos, manuales de orientaciones didácticas para profesores, animaciones, juegos multimedia, páginas web, etc.

Durante el año 2010 se iniciaron los trabajos de construcción del Centro de Protección animal del Ayuntamiento de Logroño, que contempla también la gestión de la recogida de animales abandonados de toda La Rioja durante 15 años, con la posibilidad de dar servicios a clientes privados.

Además, Talher resultó adjudicataria en 2010 del mantenimiento de las zonas verdes de los núcleos de Almonte y El Rocío; de la limpieza y mantenimiento de jardines y ornamentaciones de la zona oeste de la ciudad de Málaga; de la ejecución de las obras correspondientes a la conexión de diversos parques y aéreas verdes municipales a la red de distribución de agua regenerada del Canal de Isabel II en Madrid.

Por su parte, entre las adjudicaciones más importantes de SMA durante el 2010, están el programa de educación y promoción ambiental en el centro de educación ambiental “Caserío de Henares” de la Comunidad de Madrid; y la gestión del Centro de Educación Ambiental “La Fábrica del Sol” en la ciudad de Barcelona.





### Emalsa (Empresa Mixta de Aguas de Las Palmas, S.A.)

**Reto.** Regeneración y mantenimiento jardines de EMALSA en Las Palmas de Gran Canaria. La empresa cuenta con numerosas zonas ajardinadas en sus centros de depuración, impulsión y depósitos repartidos por toda la ciudad. Mantenidas hasta entonces con personal propio no especializado, algunas de estas zonas verdes presentaban un aspecto de abandono y degradación. EMALSA quería mejorar la presencia estética de sus jardines de una forma rápida y eficiente y con una importante reducción en los costes.

**Solución.** Previamente al inicio de los trabajos de adecuación, Talher realizó un estudio pormenorizado de la situación inicial de partida, estableciendo un planning urgente de intervención para cada una de las zonas asignadas y con plazos establecidos. También se evaluaron las necesidades de maquinaria, herramientas, subcontratistas y proveedores de inmediato acceso. Posteriormente se procedió a una selección del personal apropiado para afrontar la tarea en las condiciones de tiempo y eficiencia impuestas. Para finalizar, y con el objetivo de garantizar los máximos estándares de calidad y adecuación a plazos, se realizó un control exhaustivo de los trabajos por parte de la jefatura de servicio.

**Resultados.** La solución ofrecida por Talher y los trabajos llevados a cabo cumplieron satisfactoriamente con los requerimientos establecidos por EMALSA, que dispuso en un limitado período de tiempo de unas zonas verdes en perfecto estado con la reducción de costes exigida. Este éxito se ha traducido en una propuesta de aumento de la superficie a mantener para el año 2011.

### Canal de Isabel II

**Reto.** Diseñar una campaña de comunicación sobre la buena gestión económica llevada a cabo por el Canal de Isabel II respecto al uso y distribución del agua en la Comunidad de Madrid, dando a conocer las medidas de gestión medioambiental adoptadas.

**Solución.** Se propuso una doble estrategia. Por un lado, campañas de información y sensibilización sobre las consecuencias económicas y ecológicas del consumo del agua a través del programa “El agua, el canal que nos une”; se pretendía llegar a toda la comunidad educativa mediante actividades de concienciación en el correcto uso del agua en hogares y centros educativos. El programa se complementaba con la web [www.canaleduca.com](http://www.canaleduca.com), que recogía los programas educativos en vigor, noticias sobre medio ambiente, juegos y actividades. La segunda parte de la estrategia consistía en actuaciones puntuales sobre las ventajas de la reducción del consumo de agua en instalaciones educativas. Se realizó una *ecoauditoría* del colegio en varios centros de la Comunidad de Madrid.

**Resultados.** Durante el curso 2009-2010, el programa educativo “El agua, el canal que nos une” llegó a un total de 37.987 alumnos, pertenecientes a 128 centros escolares. Respecto a la página web, se descargaron 1.791 documentos. El programa educativo “Subiendo el nivel”, que incluía actividades de concienciación y medidas prácticas (instalación de botellas de plástico en cisternas, sustitución de grifos de ruleta por grifos de pulsador y grifos con sensor), llegó a 2.517 escolares, 182 docentes y 97 personas no docentes pertenecientes a 4 centros educativos, así como a 2.517 padres.





## Restauración Social

### Personalización para colectividades



Tras una década operando en el sector, en 2008 Clece aglutinó todo su negocio de restauración y alimentación en una división específica: Clece Restauración.

Una apuesta decidida por su participación en un sector creciente, donde está presente en cuatro sectores fundamentales:

- Sanidad: hospitales, clínicas y centros de atención continuada.
- Servicios Sociales: residencias para mayores, centros de día y servicio de ayuda a domicilio.
- Educación: escuelas infantiles, colegios, universidades y colegios mayores.
- Empresas e instituciones: públicas, privadas, fuerzas armadas, emigración y prisiones.

Así, Clece da de comer diariamente de forma sana y equilibrada a distintos grupos de consumidores, entre los que se encuentran colectivos especialmente sensibles como niños, enfermos o personas de la tercera edad. Como respuesta a la heterogeneidad de estos públicos, los menús atienden a las necesidades concretas de cada uno y son elaborados por dietistas y nutricionistas. En los mismos, prima la elaboración casera y las propiedades de la dieta mediterránea, cumpliendo siempre con altos estándares de calidad y seguridad alimentaria. Para ello, cuenta con un equipo de más de 1.600 profe-



sionales altamente cualificados y emplea distintos métodos de producción: cocina in situ y catering o comida transportada tanto en línea fría como en línea caliente.

En materia de seguridad y calidad, Clece no sólo cumple todos los requisitos en materia de seguridad alimentaria regulados por ley, sino que supera las exigencias oficiales adoptando otras normas más estrictas y protocolos de carácter voluntario, que aseguren una alimentación adecuada. Entre éstas, destaca la certificación en ISO 22.000, "Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos".

Además, Clece posee las certificaciones de calidad bajo las normas ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad e ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental. Dentro de su política integrada de gestión de la calidad se encuentra certificada en OHSAS 18001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y en la NORMA SA8000 Responsabilidad Social.

Sólo dos años después de la creación de esta división ya son visibles los buenos resultados de la unificación del negocio. En 2010, se produjo un crecimiento en la facturación del 17%, hasta alcanzar los 45,6 millones de euros. Una aumento en el que se reflejan nuevas contrataciones como las establecidas con los Colegios Mayores de la Universidad de Salamanca; las Cafeterías del Ministerio de Trabajo; el

Servicio de dietética del Hospital de Ferrol; el Servicio Integral del Palacio Topalekua Aite del Ayuntamiento de Donostia o el Cuartel General de la Armada.

Otro factor de crecimiento fue la expansión territorial conseguida en 2010 y cuyo máximo exponente fue la entrada en los mercados canario y balear. Así, en las Islas Canarias se comenzó a gestionar los centros CEMJ de las Palmas, CEMJ de Tenerife y el Instituto de Formación Profesional Marítimo y Pesquero. Mientras, en Islas Baleares, se explotaron los servicios de Hostelería de Lazareto y del Hospital Universitario de Son Espases.

Por otra parte, Clece invirtió en el último año en diversas mejoras para la organización de la división. Entre otras acciones, centralizó las compras; incorporó un mayor número de dietistas y técnicos en las direcciones regionales; instauró la profesionalización de los gestores y creó un foro de dietistas para el intercambio de información entre las Direcciones Regionales y los centros. Además, implantó un nuevo sistema informático de gestión y puso en marcha diversas acciones comerciales. Junto con la optimización en diversos procesos, Clece también invirtió en mejoras en las infraestructuras de los centros de producción. En este apartado se realizaron obras de adecuación en el Hospital de Villadecans y en los Centros Penitenciarios de Brians II y Lledoners.





### **Hospital Universitario de Villanova y Hospital Santa María de Lleida**

**Reto.** Obtener una acreditación que asegurase el nivel de la oferta gastronómica ofrecida en las cafeterías de ambos centros, tanto para los profesionales de los hospitales como para el público en general, una vez obtenidas las certificaciones de calidad ISO 9001 y la ISO 22000 de inocuidad de los alimentos.

**Solución.** La propuesta que Clece definió para conseguir el objetivo fue la aplicación de un método de trabajo específico que consiguiera obtener una certificación que asegurara la adecuación de la dieta a los niveles de exigencia de la población actual usuaria de los servicios de restauración del centro.

**Resultados.** Aplicación del proyecto ESCALES y la obtención de la certificación AMED como empresa que promueve la dieta mediterránea en estos Hospitales.

### **Concesionaria Hospital Son Espases**

**Reto.** Poner en funcionamiento los servicios de hostelería del nuevo Hospital que incluyen: hostelería hospitalaria; cafetería de público y personal y apertura de dos locales comerciales (Croissantería y Cafetería Estar). Además de la apertura de estos centros existían dos retos más. En primer lugar, el cambio en el sistema de producción de línea caliente a fría. En segundo lugar, la integración de tres plantillas en una única. Además, todos estos servicios se realizarían con la marca de Clece en Palma de Mallorca: Lireba.

**Solución.** Clece planificó toda la apertura, con un equipo de profesionales destacados en el centro, conocedores de los nuevos sistemas de producción. Especial peso tuvo la formación facilitada a todos los trabajadores aparte de la protocolizaron todos los trabajos a realizar.

**Resultados.** Desde su inauguración el 19 de diciembre de 2010, el servicio de restauración proporciona 800 comidas a pacientes y cerca de 700 comidas en cafetería. También están operativos los dos locales comerciales y se prevé la próxima apertura de un restaurante que complete la oferta de restauración.





## Servicios Integrados

Sinergia multidisciplinar



Entre sus servicios de valor añadido, Clece ofrece la contratación estratégica de todos o parte de los servicios necesarios para el funcionamiento óptimo de un edificio, integrados y coordinados en una única unidad de gestión, bajo un contrato y un interlocutor único.

Esta fórmula aporta importantes beneficios empresariales ya que, por un lado, la integración de servicios permite a las compañías optimizar recursos y alcanzar un mayor equilibrio de costes; y, por otro, el cliente puede dedicarse a su actividad principal, al tener delegados en una única empresa la gestión integral de los servicios.

Las actividades que desempeña la división de Servicios Integrados van desde el mantenimiento

de las instalaciones técnicas hasta la prestación de servicios auxiliares abarcando limpieza, seguridad, higienización, servicios de información, medio ambiente, etc.

Durante 2010, fueron muchos los clientes que se beneficiaron de la posibilidad de integrar distintos servicios aprovechando el carácter multidisciplinar de Clece. Entre las nuevas incorporaciones estuvo la Tesorería de la Seguridad Social en Barcelona

que contrató los servicios de limpieza y mantenimiento para 42 edificios; los centros de atención primaria del área V de Asturias que confiaron a Clece la limpieza, DDD, gestión de residuos y gestión de lencería; y el contrato con el Centro Comercial Vallsur en Valladolid que incluyó mantenimiento, limpieza y jardinería.

También se ampliaron contratos en los que ya se efectuaba servicio, bien por renovación directa, bien por resultar nuevamente adjudicatarios del concurso como en los casos del Centro Comercial de Bonaire en Valencia y el servicio de Mantenimiento, limpieza y bedeles en los edificios de la Junta Municipal Distrito Villa de Vallecas.





### **Junta Municipal de Madrid. Distrito Villa de Vallecas**

**Reto.** Prestación de los servicios complementarios que resultan necesarios para el normal funcionamiento de las actividades que se desarrollan en los 11 edificios adscritos a la Junta Municipal de Madrid del distrito Villa de Vallecas: Oficina Junta Municipal (3.876 m<sup>2</sup>); Centro Sociocultural Francisco Fatou (1.154 m<sup>2</sup>); Centro Cultural Zazúar (1.150 m<sup>2</sup>); centro Sociocultural el Aleph (501 m<sup>2</sup>); Centro de servicios sociales Puerto de las Pilas (1.202 m<sup>2</sup>); Centro Municipal de Mayores Villa de Vallecas (957 m<sup>2</sup>); Biblioteca Gerardo Diego (2.300 m<sup>2</sup>); Auditorio Villa de Vallecas (427 m<sup>2</sup>); Centro Sociocultural el Sitio de mi Recreo (2.148 m<sup>2</sup>); centro Municipal de Mayores Santa Eugenia (759 m<sup>2</sup>) y Centro de Servicios Sociales Peña-veiga (1.026 m<sup>2</sup>).

**Solución.** Clece presentó la oferta mejor valorada para la cobertura integral de los servicios requeridos. Incluyen: Mantenimiento General de las Instalaciones y Elementos constructivos; Mantenimiento de Aparatos Elevadores; Mantenimiento de Instalaciones de Seguridad; Limpieza de Dependencias e Instalaciones; Suministro y Reposición de Recipientes Higiénicos Sanitarios y Servicio Auxiliar de Información, Atención al Público y Control de Entradas.

### **Teatros del Canal y del Escorial**

**Reto.** Concurso público para la gestión de los Teatros del Canal y de los teatros de San Lorenzo de El Escorial. Como peculiaridad, la empresa adjudicataria sería la encargada de la prestación de todos los servicios operativos de los teatros y, además, pondría al servicio de la Consejería de Cultura la gestión de los teatros durante los periodos en los que la programación se realizara directamente por la Comunidad Autónoma. Mientras, la programación en San Lorenzo de El Escorial sería efectuada íntegramente por la empresa adjudicataria.

**Solución.** Clece consiguió la Gestión y Explotación de los espacios escénicos del Teatro Auditorio del Escorial y de los Teatros del Canal, subrogando una plantilla de 42 personas (40 del Teatro Albéniz), estimando una plantilla total para la gestión de los dos recintos de más de 110 personas. Estas actividades comprenden: mantenimiento instalaciones de operación y confort del edificio; mantenimiento de la maquinaria escénica; limpieza de todo el recinto; DDD del recinto; servicio de catering y cafetería; servicios auxiliares de taquilla, acomodadores, bedeles; mantenimiento de las instalaciones escenográficas durante los espectáculos; gestión y alquiler de los espacios no escénicos; seguridad y lavandería. Además, el ámbito del contrato incluía el desarrollo de todas las actividades de soporte a la programación de eventos y espectáculos, las cuales deben desarrollarse en cuidadosa coordinación con la Comunidad, respetando los niveles de calidad y exigencia de los entornos públicos dedicados al ocio de la población.





## Integra CEE

### Muy capacitados



Integra es el Centro Especial de Empleo (CEE) de Clece. Su razón de ser es promover la integración en el mercado laboral ordinario de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, proporcionándoles la posibilidad de desempeñar un trabajo productivo y remunerado.

Con una plantilla de 687 profesionales, donde más de un 90% tienen una discapacidad reconocida de más de un 33%, Integra CEE ofrece a las empresas suministros y servicios auxiliares. Entre ellos están servicios de limpieza e higienización, servicios auxiliares, de información y atención, servicios medioambientales, central de compras, gestión de documentos, logística interna y facility management. Paralelamente, Integra CEE pone también a disposición de las empresas, proyectos de colaboración para la inserción en el mercado laboral de trabajadores discapacitados.

Con esta actividad, Integra CEE persigue un triple objetivo. En primer lugar, facilitar a las empresas el cumplimiento de la cuota de reserva legal exigida

por la Ley de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), por la cual las empresas con más de 50 trabajadores deben reservar el 2% de sus puestos a personas con discapacidad. En segundo lugar, impulsar el tránsito de personas con discapacidad desde Integra al mercado de trabajo ordinario, favoreciendo el desarrollo de su actividad laboral en una empresa. Finalmente, contribuir a un mejor conocimiento por parte de la empresa y la sociedad de las capacidades y aptitudes reales de las personas con discapacidad.

En 2010, Integra CEE alcanzó una facturación total de 9,8 millones de euros, lo que supone un crecimiento de un 64% con respecto al año anterior. En relación a los servicios prestados, la actividad de





Limpieza fue la más importante, con una facturación que alcanzó el 61% del total. Le sigue la actividad de Suministros (aprovisionamiento a los clientes de material diverso: de oficina, informático, uniformidad laboral, regalos promocionales, etc.) con un 22% de la facturación total en 2010. Otras actividades como servicios de restauración, mantenimiento, mercado verde, servicios sociales y servicios auxiliares, sumaron el 14% del total.

La cartera de clientes de Integra CEE ascendía a 80 compañías, un volumen similar al del año 2009 pero el doble que en 2008. Las empresas que han confiado sus servicios a Integra CEE se sitúan en diferentes sectores y mercados, desde el sector textil hasta construcción, telecomunicaciones, consumo, medios de comunicación, utilities, turismo, etc. Algunas de las referencias más significativas con las que Integra CEE trabaja son: Binter Canarias, Grupo SANDO, INDRA, Ayuntamiento de Donosti, entre otros.

En 2010, la plantilla de Integra CEE se ha duplicado con respecto a 2009, alcanzando los 687 trabajadores, de los que el 90% tienen una discapacidad superior al 33%, superando así ampliamente los preceptos legales, que obligan a los centros especiales de empleo a contar con una plantilla donde, al menos, el 70% sean personas con discapacidad.

Durante el pasado año, Integra CEE logró integrar a 81 trabajadores a la empresa ordinaria, cumpliendo así uno de los objetivos básicos de un Centros Especial de Empleo: ser vehículo y canal para la integración total en el mercado laboral ordinario de las personas con discapacidad.

En los últimos meses, Integra CEE ha obtenido la ampliación como Centro Especial de Empleo en Castilla la Mancha, Castilla y León para la provincia de Burgos, en País Vasco para la provincia de San Sebastián, en Islas Baleares y en Cantabria.

En cuanto a los nuevos convenios firmados por la empresa en 2010, orientados a promover conjuntamente la integración de personas con discapacidad, cabe destacar el convenio de colaboración con la Fundación Privada Prevent, para la integración laboral, firmado en febrero de 2010; y el Convenio de colaboración con ADICH, firmado en septiembre de 2010.

Además, en 2010, Integra CEE incorporó dentro de su organigrama un nuevo departamento de Prevención de Riesgos Laborales, para la gestión de la seguridad, higiene, ergonomía y medicina de trabajo, que fue posteriormente certificado con la OSHAS 18001:2007.



## Patronato Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Donosti

**Reto.** Cobertura del Servicio de Limpieza de las dependencias deportivas e instalaciones mediante convocatoria de concurso público restringido a Centros Especiales de Empleo. Además el servicio requerido debía lograr también la optimización de la gestión operativa y de los costes e implantar los medios técnicos, materiales y procedimientos más respetuosos con el Medio Ambiente.

**Solución.** La propuesta adjudicada a Integra CEE ayudó a optimizar la gestión del servicio con la mejora y refuerzo de equipos de apoyo social y productivo. Asimismo, la solución ofrecida permitía mejorar la trazabilidad de los servicios e incorporar recursos más eficientes y respetuosos con el Medio Ambiente, cumpliendo así con los criterios definidos por el cliente como prioritarios. Con todo ello la propuesta de Integra CEE supuso un coste un 20% menor del existente.

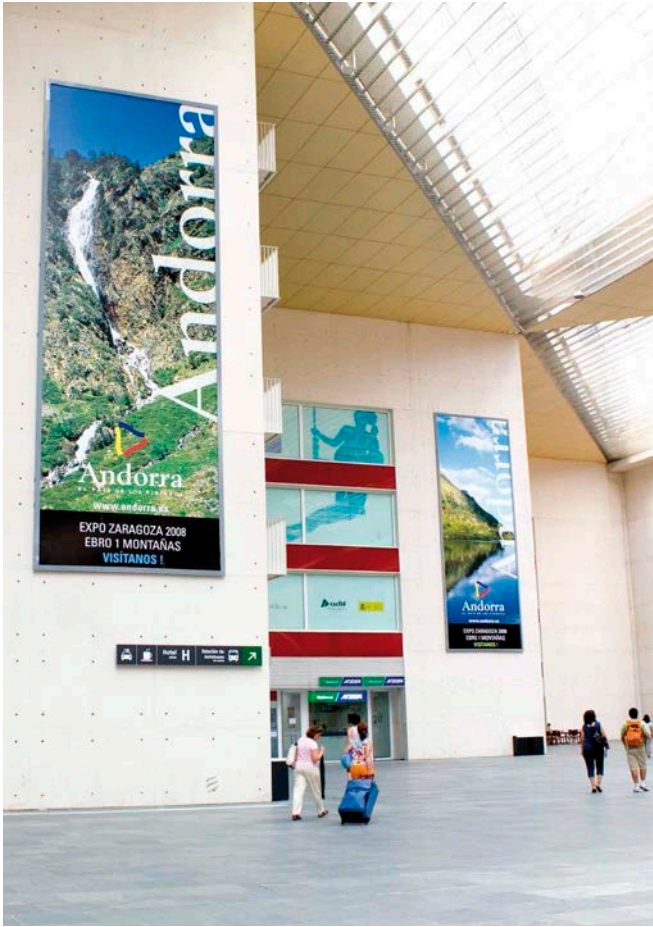
**Resultados.** Mejora en la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente, así como de la satisfacción del colectivo de trabajadores en la prestación de apoyo por parte del CEE Integra frente a su situación anterior. Esta valoración positiva se reflejó también en la recomendación del cliente a terceros como proveedor de referencia para servicios similares.

## Grupo SOPRA

**Reto.** Con el objetivo de cumplir con la cobertura directa del 2% de cuota de reserva de personal discapacitado y cubrir una serie de servicios auxiliares – y ante la imposibilidad de hacerlo internamente por causas técnico-productivas-, Grupo SOPRA precisaba de una solución de externalización rápida e integral que cubriese un conjunto de servicios a un coste competitivo.

**Solución.** Integra CEE ofreció la gestión de todos los servicios y suministros auxiliares a la actividad principal del cliente, a través de la prestación de un contrato de Facility Management que incluía criterios de optimización de costes y una gestión más ágil y eficaz de los recursos, gracias al seguimiento directo y al contar con un único interlocutor para el conjunto de servicios.

**Resultados.** Además de cumplir con la necesidad de cubrir el 2% de los puestos con personas con discapacidad, el cliente logró delegar en un *partner* de confianza la gestión integral de los servicios auxiliares, ahorrándose tiempo y recursos y obteniendo rentabilidades reseñables en servicios concretos.





## Publimedia

### Abiertos a la imaginación



Otro de los ámbitos de actuación de Clece es la prestación de servicios de gestión de publicidad en medios de transporte y Centros Comerciales. Esta actividad se lleva a cabo a través de Publimedia Sistemas Publicitarios.

Empresa líder en la explotación publicitaria en medios de transporte en el ámbito nacional, cuenta con una audiencia diaria de más de 5,5 millones de pasajeros que son impactados por la publicidad en los más de 18.000 soportes gestionados en estaciones de metro y tren, intercambiadores, autobuses y aeropuertos.

Pionera en esta actividad en España, Publimedia orienta su gestión en dar respuesta a las necesidades de comunicación de los anunciantes, ofreciéndoles soluciones innovadoras y ayudándoles a definir, producir e implantar acciones publicitarias de gran notoriedad visual con el objetivo de alcanzar la máxima eficacia de la campaña y calidad del impacto, generando una experiencia única del

pasajero con la marca, con un potencial de llegar a más de 2.000 millones de pasajeros al año.

Publimedia cuenta con un área de Marketing Espectacular para aeropuertos e Infraestructuras ferroviarias para el desarrollo de acciones singulares de gran impacto visual a través de la aplicación de diferentes soportes, formatos y tecnologías que se integran perfectamente en el hábitat, impactando visualmente al viajero en su tiempo de espera o en su flujo de movimiento. Desde la creación de productos publicitarios específicos, como la personalización de un área concreta en una infraestructura, o más integrales, como la tematización completa de estaciones como las del AVE (Madrid-Barcelona, Madrid-Sevilla, Madrid-Valladolid, Madrid-Málaga)

y las de Cercanías o las campañas desarrolladas en la Terminal 4 del Aeropuerto Madrid Barajas, proyectos todos de gran complejidad.

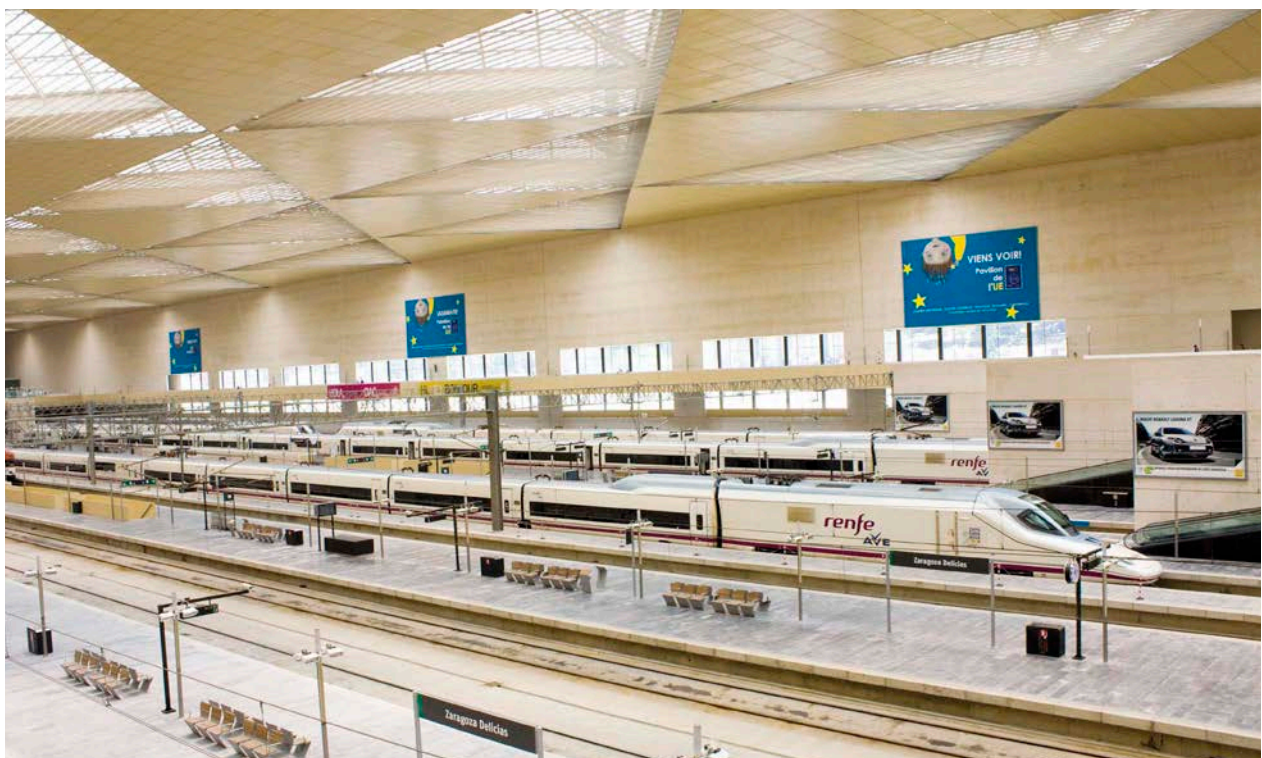
Uno de los pilares de la actividad en Publimedia es su compromiso constante con la calidad y el medio ambiente. Publimedia está certificada por Aenor según las normas 9001 de Sistemas de Calidad y la 14001 de Sistemas de Gestión Medioambiental.

En la actualidad, Publimedia es concesionaria de la gestión publicitaria de Metro de Madrid y Metro Ligero Oeste; de los Intercambiadores de Transportes de Madrid Plaza de Castilla y Príncipe Pío; así como de los más de 25 aeropuertos que tiene AENA en toda España. Además, a través de la empresa participada TRENMEDIA, la compañía explota la gestión de espacios publicitarios en las infraestructuras de RENFE y ADIF de España.

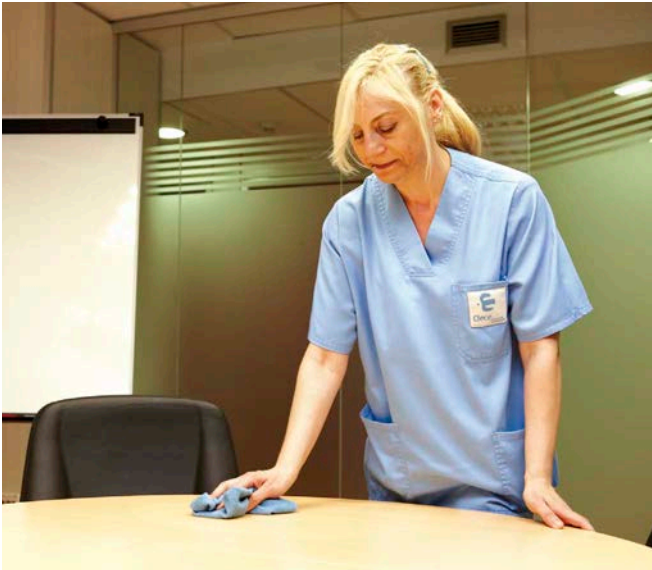
En este último año Publimedia ha incorporado a sus proyectos la gestión publicitaria en exclusiva del Marketing Espectacular en los principales Centros Comerciales, la gestión publicitaria de los autobuses

de EMT Madrid, EMT Valencia, los autobuses urbanos de Zaragoza y el Metro de Sevilla.

La evolución de la publicidad exterior en los últimos años ha supuesto la introducción de nuevos productos, cada vez más diversos y complejos, que requieren un mayor conocimiento del medio. Fruto de su apuesta constante por la innovación, Publimedia ha desarrollado también soportes digitales que han sido aplicado ya en los aeropuertos de Madrid Barajas, Tenerife Sur, Gran Canaria, Bilbao y Asturias que ha aportado no sólo una imagen moderna y atractiva al entorno aeroportuario sino a la marca que se anuncia en ellos. Los lugares para la instalación de los soportes han sido cuidadosamente seleccionados por su obligada visibilidad y notoriedad. Por sus grandes dimensiones destacan los videowalls (5x5; 3x3; 6x3; 8x2) instalados en las áreas de embarque, llegadas y hall de llegadas. Por su estratégica ubicación, los mupis de 55" y 70" situados en el área de facturación y entre los paneles informativos de vuelos en zonas comerciales, uno de los lugares más atractivos publicitariamente del aeropuerto.







## Nuestro recurso más valioso son las personas

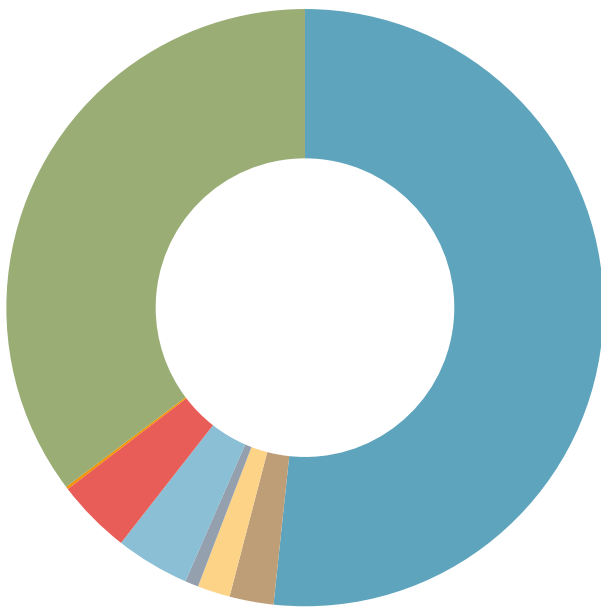
La razón de ser de Clece es la capacidad de sus **más de 51.000 empleados** para prestar un servicio de calidad y fiable a cientos de miles de personas: dependientes, usuarios de líneas aéreas, escolares, universitarios, pacientes en hospitales, empleados de oficinas, miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, enfermos de Alzheimer, personas con discapacidad decididas a insertarse en el mundo laboral, etc. Bajo esta perspectiva, el dicho “una empresa de personas para personas” cobra más sentido que nunca en Clece.

Clece enfoca la gestión de su factor humano desde cuatro ópticas fundamentales:

- **Desarrollo profesional y personal.** Desde el momento de la incorporación se potencia el talento y la proyección de los profesionales a través de la integración, el trabajo en equipo y la asunción de responsabilidades.
- **Formación continua.** Su objetivo es facilitar la evolución en el puesto de trabajo y el desarrollo profesional y personal, permitiendo el crecimiento de Clece a través de la mejora del servicio y de la satisfacción del cliente.
- **Innovación.** La iniciativa personal y la innovación son valores fundamentales en los procesos de trabajo. Se fomenta la comunicación en los equipos con el objetivo de actuar con rapidez y flexibilidad.
- **Prevención de riesgos laborales.** La preocupación por la prevención de riesgos laborales es una constante en Clece. Por ello, a través de sistemas de gestión preventiva, de vigilancia de la salud y del estricto cumplimiento de la normativa vigente, Clece integra la seguridad y la salud laboral en la cadena jerárquica y en todo el conjunto de actividades de la empresa.

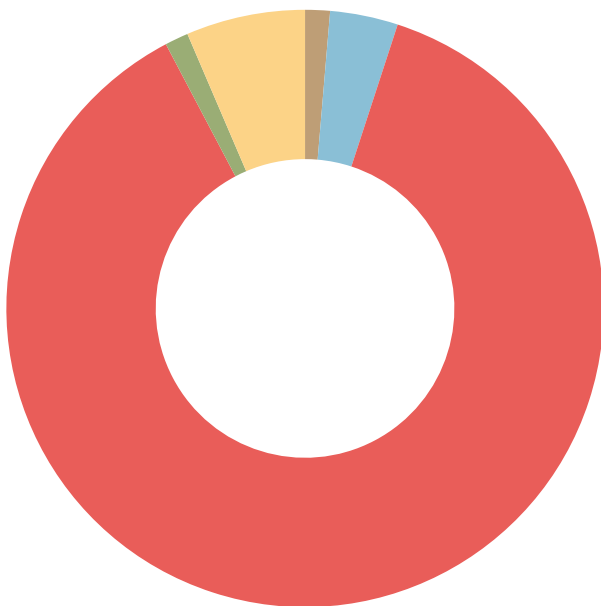


Clece tiene implantada una **cultura de formación y desarrollo continuo**, orientada a la satisfacción de las necesidades de los clientes, la prevención y la seguridad, y la potenciación del desarrollo profesional de los trabajadores.



**Distribución de la plantilla por actividad**

- Limpieza: 26.469
- Medio Ambiente: 1.221
- Restauracion: 906
- Logística: 371
- Serv. Aeroportuarios: 2.051
- Mantenimiento: 2.075
- Publicidad: 71
- Servicios Sociales: 18.052



**Distribución de la plantilla por categoría**

- Operarios: 44.692
- Técnicos Superiores: 651
- Técnicos: 3.301
- Administrativos: 687
- Técnicos Medios: 1.885

## Igualdad

Tras la aprobación de la Ley de Igualdad en marzo de 2007, Clece ha ido implantando en las empresas de su grupo, Clece, Multiservicios Aeroportuarios y Talher sus planes de igualdad. El convenio comenzó a materializarse con medidas para garantizar el principio de igualdad de trato y oportunidades entre ambos sexos. En el marco del Plan se han implementado medidas dirigidas a aplicar el principio de igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo y en la formación profesional, así como medidas orientadas a favorecer el acceso de mujeres a puestos de trabajo donde gozaban de menor representación. Asimismo, se han establecido directrices para casos de violencia de género y prevención del acoso.

Junto a los avances en el Plan de Igualdad, otros hitos reseñables en 2010 en el área de Recursos Humanos fueron:

- Incorporación a la plantilla de Clece de 89 personas en riesgo de exclusión sociolaboral.
- Implantación de un Programa Superior de Desarrollo para Jefes de Servicio, así como otras herramientas de trabajo y formación para esta categoría profesional.
- Diseño de un manual de acogida interactivo para nuevas incorporaciones.

## Formación

La formación en 2010 ha cubierto los principales objetivos que se fijaron, llegando prácticamente a todas las empresas y actividades del grupo, y abarcando todas las zonas geográficas.

Clece tiene implantada una cultura de formación y desarrollo continuo, orientada principalmente al cumplimiento de los requerimientos legales, la satisfacción de las necesidades y condiciones de los clientes, la prevención y la seguridad, y la potenciación del desarrollo profesional de los trabajadores. El Plan de Formación de 2010 ha formado a 14.267



participantes, lo que supone prácticamente un 30% de la plantilla, impartándose más de 400.000 horas de formación.

La personalización en función de las necesidades de cada servicio es lo que caracteriza al sistema de aprendizaje en Clece. De esta forma se consigue dar una respuesta eficaz a las necesidades profesionales y mejorar los ratios de impacto de la formación en el puesto de trabajo. En 2010 se ha conseguido prácticamente un 99% de éxito en la realización de cursos, con puntuaciones de valoración media por parte de los participantes de 3,62 puntos sobre 4. Además, los responsables de Departamentos y Servicios han valorado, en los cuestionarios de Eficacia de la Formación, con un 8,2 sobre 10 la formación realizada a sus equipos.

Cabe destacar la realización del primer año completo del Programa Superior de Desarrollo, máster especializado para Jefes de Servicio, consolidándose como pieza angular en el desarrollo profesional de esta figura clave de la organización. Estos programas de larga duración exigen una dedicación constante y están diseñados con el objetivo de preparar a los profesionales de Clece para afrontar nuevos retos en la organización.



### Un sincero compromiso con la Responsabilidad Corporativa

Desde su origen, en 1992, Clece se ha regido por criterios propios de la Responsabilidad Corporativa: diálogo permanente con los clientes, fomento de la diversidad y de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres dentro de la organización, vinculación con los colectivos sociales más vulnerables, etc.

En la actualidad, la política de Responsabilidad Corporativa de la compañía comporta 5 grandes compromisos:

- Compromiso con los clientes: nos sentimos plenamente partícipes de sus objetivos. Les ofrecemos nuestras mejores capacidades y la máxima disponibilidad, todo ello en un clima de transparencia, ética y honestidad.
- Compromiso con los empleados: buscamos a los mejores talentos, sin importar su origen social, raza o sexo. Les ofrecemos un entorno laboral atractivo y motivador y nos preocupamos por fomentar su crecimiento profesional.
- Compromiso con los accionistas: nuestro modelo de negocio está basado en la sostenibilidad. No queremos crecer a cualquier precio. A lo que aspiramos es al crecimiento rentable, sano y diver-

sificado. Generamos, así, confianza en nuestros accionistas y en la comunidad financiera.

- Compromiso con los proveedores: nuestras relaciones con los proveedores están basadas en el entendimiento y en la voluntad de ser socios. Y como socios, procuramos compartir objetivos, éxitos y planes de mejora.
- Compromiso con la sociedad: nuestras actividades están estrechamente ligadas a los intereses y necesidades sociales. Trabajamos en campos como la dependencia, la educación, la inserción laboral de las personas con discapacidad o la eficiencia energética. Conscientes de la responsabilidad que este papel comporta, aplicamos en todos los procesos el máximo rigor, poniendo especial énfasis en la calidad humana de los profesionales que han de atender a los colectivos más vulnerables.

Además de este compromiso explícito, Clece está certificada desde el año 2009 en términos de Responsabilidad Social Corporativa bajo la norma SA 8000, una de las cinco que engloba el Sistema Integrado de Gestión de la compañía, junto a Prevención de Riesgos Laborales, Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria.

Basada en los acuerdos internacionales -como la Organización Internacional del trabajo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del Niño-, la certificación SA 8000 sigue los procedimientos de un Sistema de Gestión de Calidad que regula las condiciones laborales afectando a temas como el trabajo infantil, trabajos forzados, salud y seguridad, libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, etc.

En Clece, esta certificación implica además un aliado para la permanente adaptación de la compañía a las exigencias de un mercado global cada vez más competitivo, otorgando la confianza suficiente a nuestros clientes y trabajadores para que puedan confiar en que la organización ha implementado los procesos internos y las prácticas éticas exigidas.

Para ratificar el cumplimiento con los principios y preceptos y de cara a mantener el sistema de mejora continua, Clece es auditada semestral-

mente. A raíz de la última auditoría, la compañía amplió la certificación al servicio de limpieza de interiores en el ámbito privado.

## Compromiso con las personas con discapacidad

Además de trabajar con colectivos en situación especial en el desarrollo de su propia actividad -ya sean personas con alguna discapacidad (física, psíquica o sensorial), en riesgo de exclusión social, mujeres que sufren violencia de género o personas mayores-, Clece es consciente de que su compromiso con la sociedad va más allá. Por eso, cuenta en la actualidad con más de 800 trabajadores con alguna discapacidad plenamente integrados en la compañía, lo que supone un 2,36% de la plantilla, superando así el 2% que exige la Ley de Integración Social de los Minusválidos 13/1982, también conocida como LISMI, y que en la actualidad tiene un bajo nivel de cumplimiento.

Fruto de este compromiso, Clece cuenta desde 2007 con un Centro Especial de Empleo, INTEGRA, cuyo objetivo es facilitar la incorporación al mercado laboral y desarrollo personal a discapacitados. Esta iniciativa pretende servir como punto de encuentro para atender de una forma individualizada las necesidades de personas con discapacidad de cara a su adaptación e integración en el mercado laboral.

## La satisfacción de los clientes a través del máximo rigor en la gestión

Todos los recursos y esfuerzos que dan forma a la organización y al día a día de CLECE tienen un denominador común: la búsqueda de la máxima satisfacción de los clientes.

Para que este compromiso se materialice en objetivos concretos e indicadores tangibles, la compañía se ha dotado de un Sistema Integrado de Gestión que cubre 5 aspectos básicos:

### 1. Responsabilidad Social Corporativa

Comprometidos con la sociedad, con las personas y con el medio ambiente. Desde octubre de 2009, Clece cuenta con la certificación en base a la Norma SA 8000: "Responsabilidad Social".

### 2. Prevención de Riesgos Laborales

Para Clece, las personas constituyen el valor más importante. La prevención de riesgos laborales es asumida y contemplada por la Dirección como un aspecto más de todas y cada una de las actividades, decisiones, órdenes e instrucciones de la empresa, como medio eficaz para mejorar la seguridad y salud de nuestros trabajadores. El hecho de estar en posesión de la certificación OHSAS 18001: "Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud" es una muestra destacada de esta vocación.

### 3. Calidad

Clece está firmemente comprometida con una serie de principios de actuación que ilustran su vocación por la calidad. Destacan:

- La satisfacción de nuestros clientes internos y externos, cumpliendo sus expectativas y anticipándonos a sus necesidades
- Cumplimiento estricto de la legislación y de todos los requisitos establecidos por nuestros clientes
- La mejora continua de nuestros procesos e indicadores de gestión

Para ello, certificamos nuestras actividades según las Normas Internacionales UNE-EN-ISO 9001: "Sistemas de Gestión de la Calidad".

### 4. Medio Ambiente

En sintonía con nuestros valores corporativos y nuestro concepto de la Responsabilidad Corporativa, estamos comprometidos con la preservación del entorno medioambiental, mitigando los impactos que

nuestra actividad pueda generar. Contamos, además, con la certificación UNE-EN-ISO 14001: "Sistemas de Gestión Ambiental".

## 5. Seguridad Alimentaria

En nuestra creciente actividad dentro del ámbito de la restauración colectiva resulta clave garantizar la seguridad para controlar los peligros en toda la cadena alimentaria, con objeto de asegurar que el alimento elaborado es inocuo en el momento del consumo humano.

Como reflejo de este compromiso, Clece dispone en varios de los proyectos de restauración en que trabaja de la certificación UNE-EN-ISO 22000: "Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos".

Distintas certificaciones ratificaron en 2010 el compromiso de Clece con la calidad:

- Certificación UNE 158101 para la residencia de Alzheimer Fundación Reina Sofía.
- Certificación UNE 158301 para los servicios de Ayuda Domiciliaria de Barcelona y Almería.
- Certificación ISO 9001 para Escuela Infantil El Bosque y la residencia de la tercera edad San Lázaro de Calahorra.
- Certificación ISO 9001 para las actividades de Acompañamiento transporte escolar, monitores Aulas Matinales y monitores de alumnos con necesidades especiales.

Mirando al futuro, Clece se marca como nuevos objetivos:

- Implantación durante el 2011 de la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental en los servicios sociales: residencias, escuelas infantiles y Servicios de Ayuda a Domicilio.
- Certificación progresiva del resto de las residencias, Centros de Estancia Diurna y Servicios de Ayuda a Domicilio según la norma específica del servicio UNE 158101, 158201 y 158301.
- Implantación del software de IBM Data Collection para la realización de encuestas on line y tratamiento estadístico de registros e indicadores de gestión.
- Ampliación del alcance de los certificados de servicios sociales e integrados, con la incorporación de nuevos centros y/o actividades (limpieza viaria, gestión de TIGAS, gestión de centros culturales, gestión de centros de día, etc.)

## Un esfuerzo de apertura a la sociedad

Clece es consciente de la relevancia social de sus actividades, sobre todo de aquellas que tienen que ver con el cuidado de las personas más vulnerables (dependientes, niños, enfermos, etc.)

El interés que dichas actividades suscitan tiene su reflejo en los medios de comunicación. De ahí que Clece mantenga con ellos una política de diálogo permanente.

Este esfuerzo de apertura se refleja en otros tipos de iniciativas de comunicación:

- Participación en foros y seminarios en los que se debaten asuntos vinculados a las actividades de Clece.
- Presencia en ferias temáticas al objeto de hacer llegar de modo directo su oferta de servicios.
- Difusión conjunta con sus clientes, en especial los de tipo público, de hitos concretos en el servicio: certificaciones de calidad, innovaciones, etc.
- Gestión activa de su web corporativa y de las webs de sus filiales para compartir constantemente sus noticias y logros.
- Patrocinio de acontecimientos y foros que sintonicen con los valores propios de Clece: trabajo en equipo, preocupación por las personas, honestidad, etc.

En 2010, Clece renovó su web corporativa ([www.clece.es](http://www.clece.es)). Su nueva disposición está pensada para una mejor localización de las actividades que desarrolla y de los sectores en que actúa. Está disponible en castellano, inglés, portugués, catalán y gallego; y cuenta con videos de presentación de las diferentes

actividades, amplia información sobre el Grupo y sus cifras, y una Sala de Prensa que agrupa las noticias generadas en todos los rincones del país.

En lo relativo a webs de filiales, destaca la de Talher ([www.talher.com](http://www.talher.com)), también refundada durante 2010 con un enfoque similar hacia la actualidad y la renovación periódica de contenidos.

A lo largo del año se pusieron en marcha planes de comunicación específicos para las distintas actividades. En unos casos, primando la divulgación sobre los requerimientos técnicos que garantizan su óptimo funcionamiento: eficiencia energética, restauración, atención a la dependencia, etc. En otros, buscando la conexión directa con el cliente, incluido el masivo (por ejemplo, para promocionar las salas VIPS que la filial Multiservicios Aeroportuarios gestiona para AENA en el aeropuerto de Madrid-Barajas).

En el ámbito de los foros y seminarios, destacó el organizado en junio por Clece en el marco de su gestión integral del Centro Alzheimer Fundación Reina Sofía, en Madrid. Bajo el título “La arquitectura de los recuerdos”, el evento estaba especialmente destinado a las asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer que, debido a la gran demanda, se están embarcando en proyectos de promoción y construcción de centros especializados en esta enfermedad.



**Nuestra vocación** es hacer  
crecer a nuestros clientes



Clece

[www.clece.es](http://www.clece.es)