



Clece

Informe Anual 2011

Clece

Informe Anual 2011

1. Carta del Presidente	3
2. El Grupo Clece en 2011	7
3. Presencia: España y Portugal	11
4. Estructura del Grupo	13
5. Actividades	15
Servicios Sociales	16
Servicios Aeroportuarios	20
Eficiencia Energética	24
Mantenimiento	28
Logística	32
Servicios Educativos	36
Limpieza	40
Servicios Medioambientales	44
Restauración Social	48
Facility Management	52
Integra CEE	56
SMA	60
6. Recursos Humanos	65
7. Responsabilidad Social	69
8. Sistema Integrado de Gestión	73
9. Comunicación	77



Carta del Presidente

Por segundo año tengo el placer de presentarles nuestro informe anual a través del cual queremos invitarles a recorrer nuestras principales actividades durante el ejercicio 2011 y acercarles nuestro modelo de negocio y de gestión **en una apuesta clara por la transparencia.**

Por eso queremos compartir con todos nuestros grupos de interés nuestra filosofía, nuestros logros y nuestra forma de entender la externalización de los servicios, así como los retos a los que nos enfrentamos como empresa, como sector y como sociedad.

Ni que decir tiene que 2011 ha sido un año complicado, con un contexto empresarial y público adverso marcado por la caída de la actividad, la falta de confianza, la disminución del crédito y la reducción del gasto público en servicios. Un entorno económico incierto y prolongado en el tiempo que sin duda impacta en una actividad como la nuestra, pero que estamos consiguiendo sortear con

solvencia. Tan es así que en 2011 continuamos por una senda alcista, acumulando un crecimiento medio de casi el 6% en estos tres últimos años de crisis, consolidando nuestro liderazgo en servicios de limpieza o servicios sociales y teniendo una presencia cada vez más destacada en otros como servicios energéticos o restauración.

Sin duda, ser un proyecto empresarial consolidado y diversificado, con un modelo de negocio sólido que apuesta por la innovación en los servicios y una rigurosa gestión del circulante, está detrás de este éxito. Un modelo que hemos sabido acompañar de la flexibilidad necesaria que exigen las circunstancias,

Nuestra vocación por ayudar a crecer a nuestros clientes nos lleva a ser más que un proveedor: **somos un partner en el que apoyarse**

reorganizándonos y ajustando costes, y sobre todo adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes: ofreciéndoles un servicio optimizado y de calidad que contribuya a mejorar el rendimiento y ahorrar costes.

Nuestra vocación por ayudar a crecer a nuestros clientes nos lleva a ser más que un proveedor: somos un *partner* en el que apoyarse. Trabajamos con el cliente, con equipos que conocen de primera mano su situación y proponen las soluciones que mejor se adaptan a sus necesidades. Desde la prestación de un servicio concreto —ya sea mantenimiento de instalaciones, limpieza, eficiencia energética, medio ambiente o restauración, entre otros— hasta la integración de todos en un proyecto de *facility management*, con el fuerte valor añadido que aporta, o con servicios fuertemente especializados como en atención socio-sanitaria o educativa, nuestro reto es ir más allá, aportando mejoras y soluciones innovadoras a los problemas de nuestros clientes, convirtiéndonos en una pieza clave en su desarrollo y estrategia.

Esto no sería posible sin la implicación de las más de 58.000 personas que formamos parte de esta compañía.



Gracias al talento de nuestros profesionales somos capaces de ofrecer un servicio de calidad en cualquiera de las actividades en las que estamos presentes. Actividades que, en algunos casos, tienen además como objetivo directo mejorar el desarrollo y calidad de vida de colectivos tan importantes para una sociedad como los niños, las personas mayores, las personas con alguna discapacidad o aquellas en riesgo de exclusión social. Y es que si algo tenemos claro es que somos, y seremos siempre, una empresa de personas para personas.

Cabe esperar que, por su propia esencia, la externalización de servicios —es decir, dejar en manos de especialistas aquellos servicios que no son la esencia del negocio con el objetivo de mejorar el rendimiento y ahorrar costes— tendrá un fuerte crecimiento en un momento en el que las empresas necesitan urgentemente gastar menos.

Es este contexto lo que nos permite ser optimistas. Queda todavía mucho campo para avanzar en la externalización en nuestro país, tanto en el sector privado, donde queda amplio margen de crecimiento, como en

el público, que necesariamente tendrá que optimizar la prestación de determinados servicios necesarios en cualquier sociedad avanzada.

Por eso afrontamos los próximos años con plena confianza. Una confianza asentada en la solidez de los resultados obtenidos desde nuestro origen —y principalmente durante los últimos años— y en un modelo de negocio diversificado y flexible, que nos permite adaptarnos con agilidad a las circunstancias cambiantes del mercado, limitando el riesgo y aprovechando las mejores oportunidades de crecimiento. **Y siempre con una clara actitud: la pasión por el servicio; y un objetivo: hacer crecer a nuestros clientes.**

Atentamente,

Cristóbal Valderas
Presidente



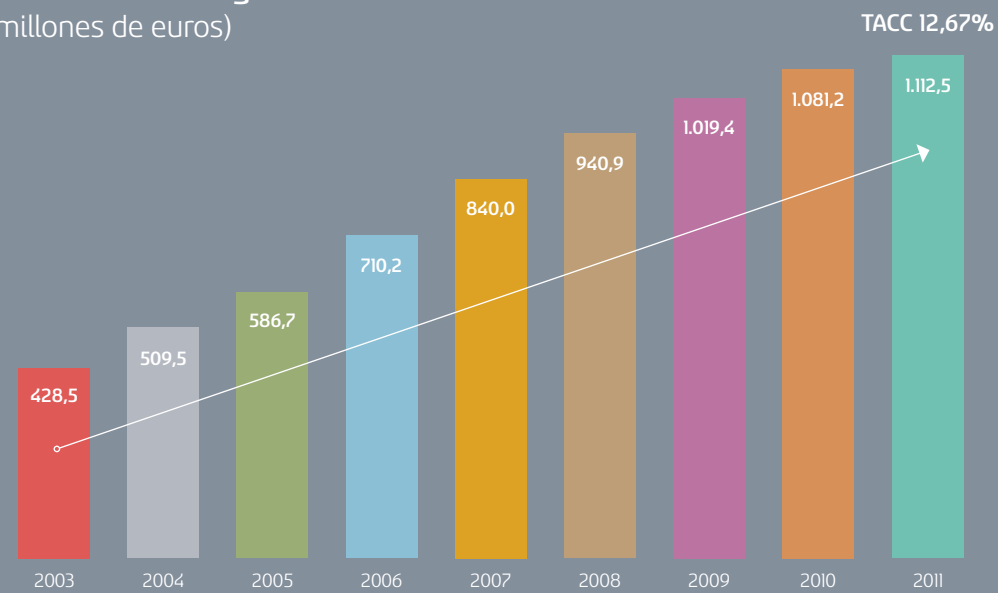
El Grupo Clece en 2011

En un contexto de enorme dificultad financiera y con la mayoría de los indicadores de la economía española a la baja, el Grupo Clece mantuvo la línea sostenible de crecimiento de los últimos años. En 2011, el Grupo facturó 1.112 millones de euros, lo que supone **un 3% más que en 2010** y acumula un crecimiento anual medio desde 2003 del 12,7%.

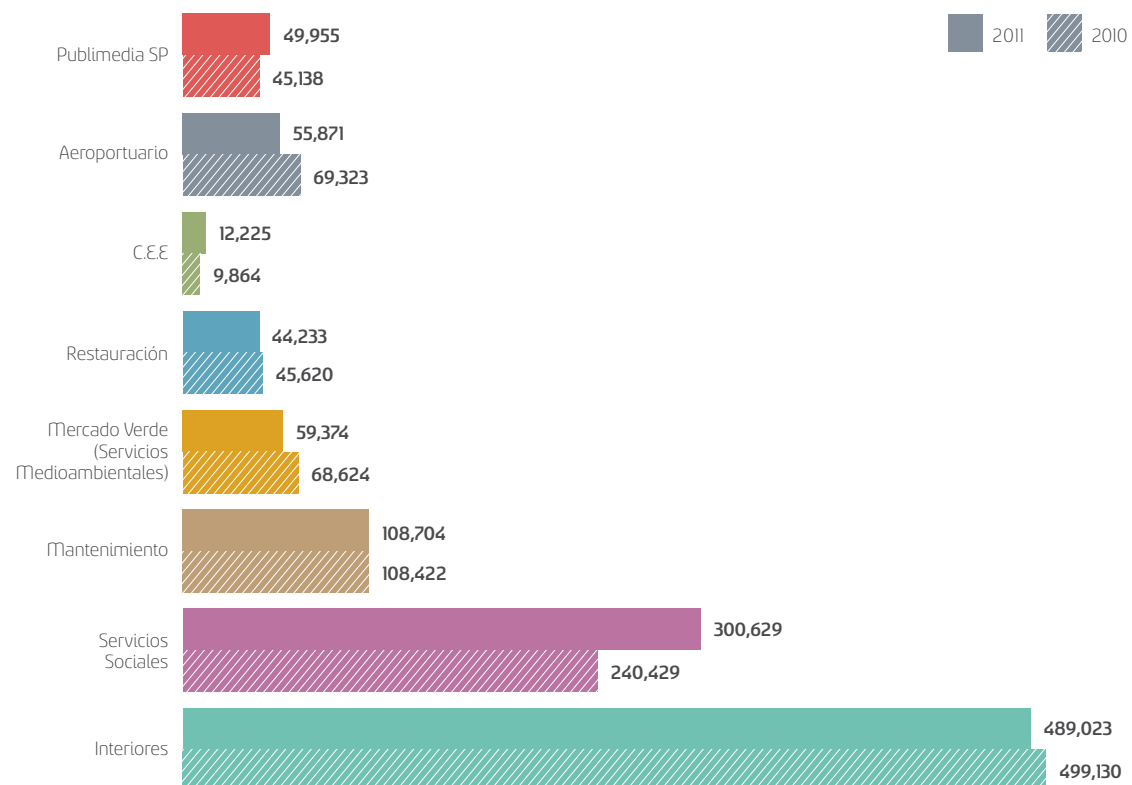
El comportamiento de las diferentes líneas de negocio fue desigual en función del mayor o menor impacto que la crisis ha tenido en los distintos sectores en los que Clece opera. La división de **Servicios Sociales** se consolida como el motor del crecimiento del Grupo. En 2011 volvió a experimentar un fuerte crecimiento del 25% al alcanzar una cifra de negocio de 300 millones de euros, lo que eleva su peso en el conjunto de la compañía hasta un 27% y sitúa a Clece como líder destacado de este sector en España.

Interiores (limpieza) y **Mantenimiento**, dos divisiones muy consolidadas ya en la compañía, mantuvieron unos niveles de facturación similares a los del 2010, 489 y 108,7 millones de euros respectivamente. La madurez del mercado de limpieza y las dificultades económicas que están atravesando las Administraciones Públicas han provocado un ligero retroceso de la división de Interiores que, sin embargo, mantiene el liderazgo en España. Dentro de la división de **Mantenimiento**, la paralización de los planes públicos de mejora de la

Evolución de las cifras de negocio de Clece desde 2003
(Ventas en millones de euros)



Comparativa de las cifras de negocio por servicios, entre 2010 y 2011
(Ventas en millones de euros)



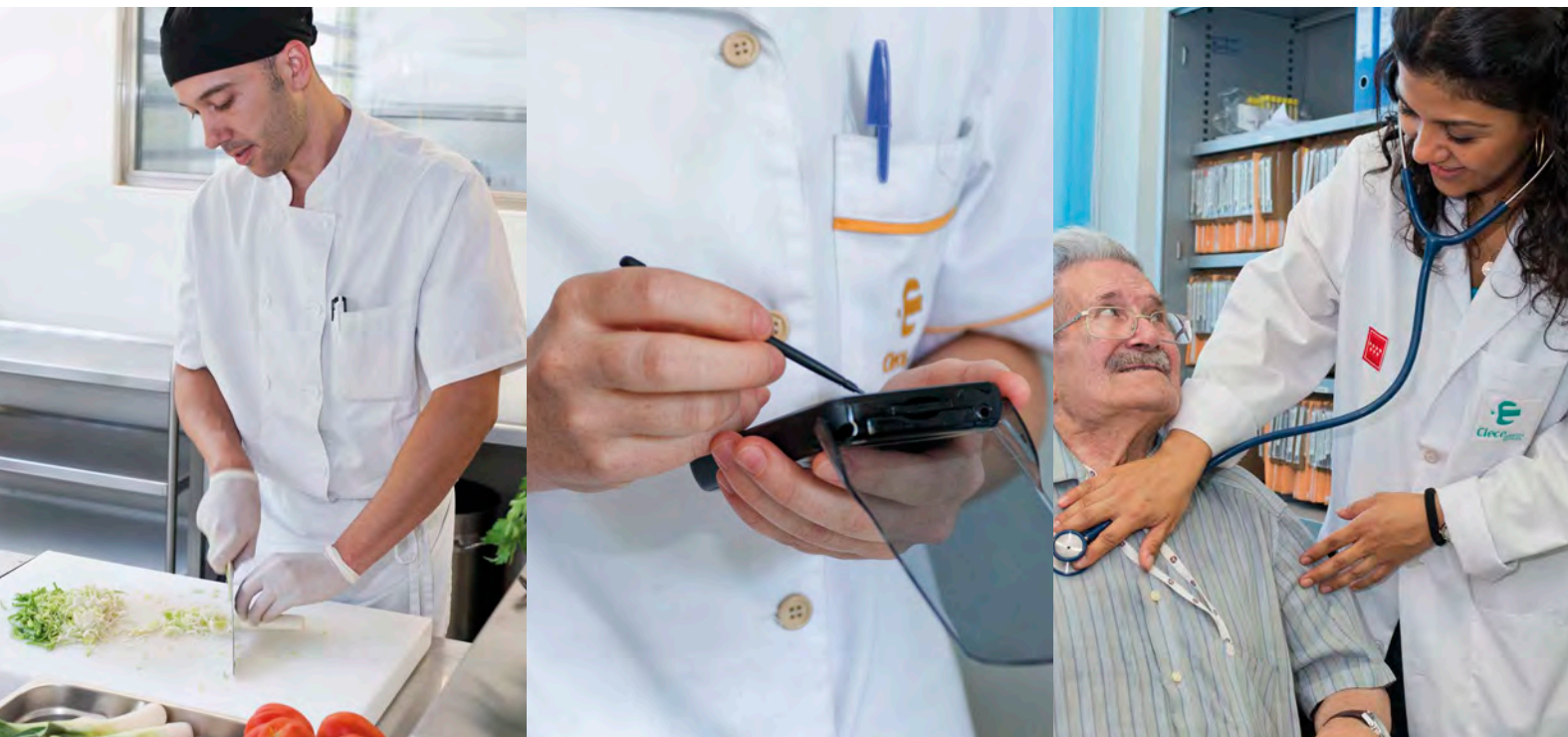
eficiencia energética en edificios, en cumplimiento con la normativa europea, ha afectado al desarrollo de los **Servicios Energéticos**, una actividad que está llamada a ser una de los grandes impulsores del crecimiento económico futuro del país.

Las dos líneas más afectadas por la crisis han sido el negocio Aeroportuario y los **Servicios Medioambientales**. Tras un fuerte crecimiento hasta 2009, la caída de la licitación pública en el Mercado Verde durante los dos últimos años, ha afectando a esta actividad que experimentó una descenso del 13% en 2011. Por su parte, los **Servicios Aeroportuarios**, que alcanzaron una cifra de negocio de 55,8 millones de euros, se han visto afectados también por la delicada situación del sector.

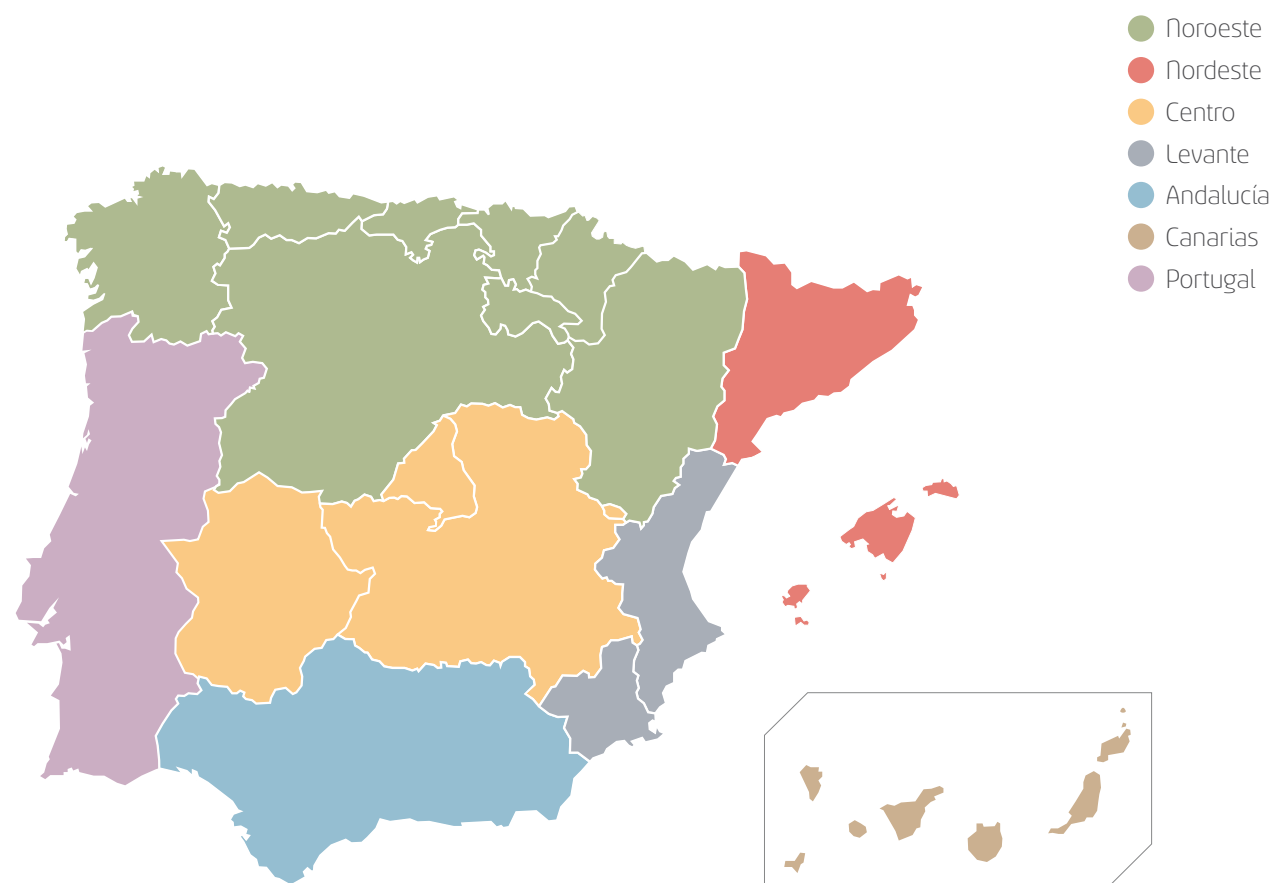
Tras el proceso de reorganización y a pesar de la considerable mejora de los márgenes, el negocio de **Restauración** se ha visto lastrado también por la situación que atraviesan los organismos públicos, lo que ha dificultado sus perspectivas de evolución. En 2011 alcanzó una cifra de negocio de 44 millones de euros, un 3% menos que el año anterior.

La actividad de **publicidad** consolida el crecimiento que empezó a experimentar ya en 2010 tras la fuerte crisis del sector. En 2011 alcanzó los 50 millones de euros y un crecimiento del 11%. Destacar también los excelentes resultados del **Centro Especial de Empleo**, con fuertes crecimientos en los últimos años, que han situado su cifra de negocio en 12 millones de euros, un 24% más que el año anterior.

Junto con el excelente comportamiento de algunas divisiones, gran parte del éxito de los resultados de la compañía está en la reorganización y ajuste de costes, la innovación y una rigurosa gestión de los pendientes de cobro, que vuelven a situarse en niveles mínimos.



Presencia: España y Portugal



Ya sea a través de la propia marca Clece o mediante diferentes compañías y filiales en las distintas actividades en las que opera, **el Grupo Clece está presente en todo el territorio de España y Portugal.**

Su extensa red, formada por **más de 58.000 empleados**, le permite dar servicio a empresas e instituciones en cualquier punto y con los mismos estándares de calidad. Organizada en seis divisiones regionales en España y con delegaciones en las principales capitales españolas y portuguesas, Clece ofrece una amplia gama de servicios (**Limpieza, Servicios Sociales y Educativos, Servicios Integrados, Mantenimiento, Servicios Energéticos, Servicios Logísticos, Servicios Aeroportuarios, Restauración y Servicios Medioambientales**). Una estructura que le permite trabajar con cientos de clientes, entre administraciones públicas —incluyendo comunidades autónomas, diputaciones provinciales y ayuntamientos— y empresas públicas y privadas en multitud de regiones y municipios.

Con sede central en Lisboa y con unos 1.500 empleados, Clece está presente en Portugal desde comienzos del 2007 desarrollando en la actualidad actividades de limpieza, mantenimiento y servicios aeroportuarios.

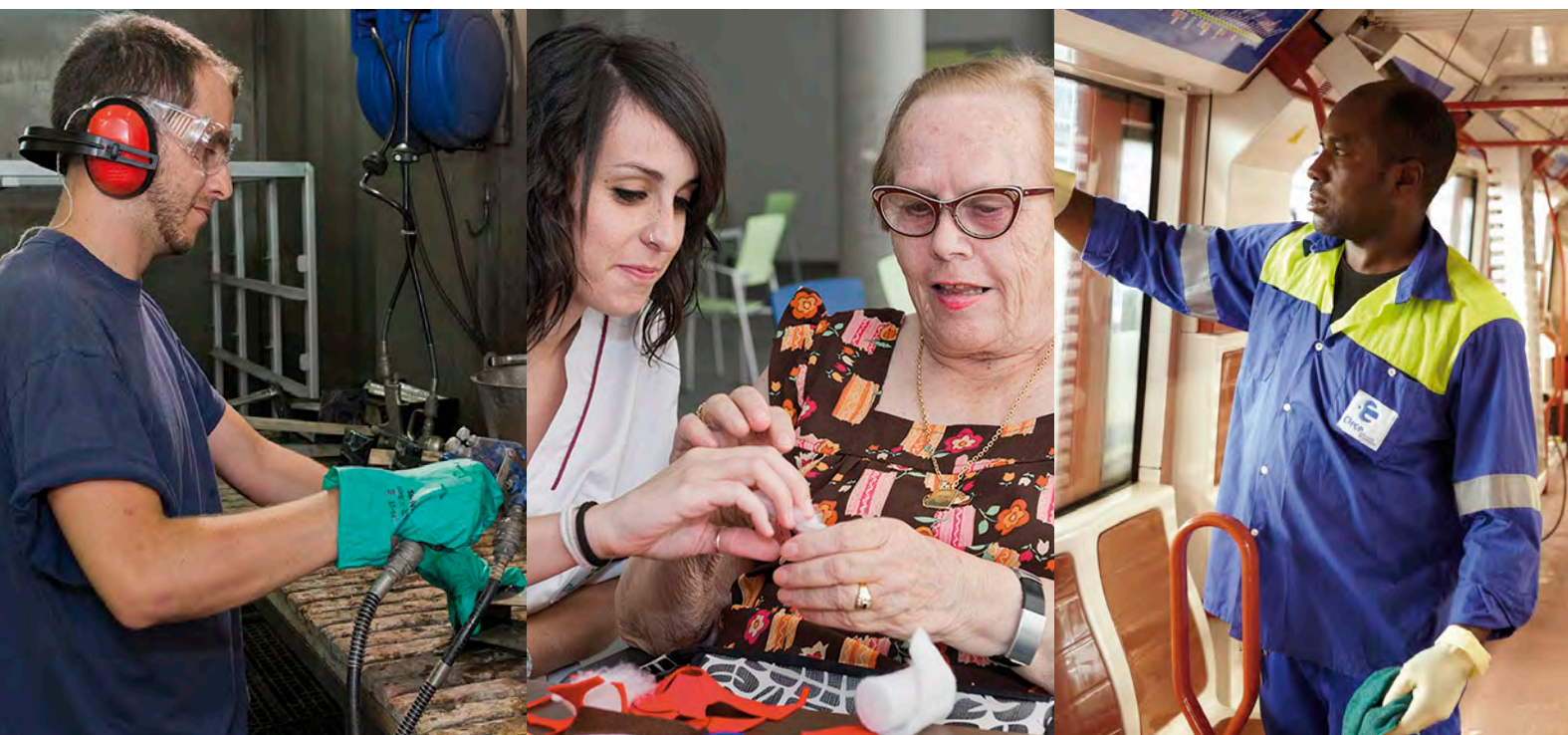
Entre las adjudicaciones en Portugal, en 2011, Clece amplió por un año la prestación del servicio de limpieza para la Santa Casa de Misericordia de Lisboa, lo que implica actuar en 120 locales con actividades muy diversas como guarderías, hospitales, residencias, escuelas, oficinas o centros de salud. Además, también fue adjudicatario de la limpieza de uno de los centros comerciales más importantes de Portugal, el outlet Freeport, que cuenta con 75.000 y está ubicado en Alcochete, cerca de Lisboa.



Estructura del Grupo

A lo largo de los 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.





5 Actividades

- | | |
|--|--|
|  Servicios Sociales |  Limpieza |
|  Servicios Aeroportuarios |  Servicios Medioambientales |
|  Eficiencia Energética |  Restauración Social |
|  Mantenimiento |  Facility Management |
|  Logística |  Integra CEE |
|  Servicios Educativos |  SMA |

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.

Empresa de multiservicios con 20 años de historia, Clece es hoy un referente en España en servicios integrales a empresas e instituciones. Con una manifiesta orientación al cliente, Clece gestiona aquellas actividades que no forman parte del *core business* de una organización, racionalizando las tareas y optimizando los recursos, ofreciendo la máxima eficiencia y calidad en la prestación del servicio con unos costes competitivos.

Clece presta multitud de servicios, desde los necesarios para el funcionamiento óptimo de inmuebles de uso público o privado (el mantenimiento integral de instalaciones, la limpieza o los servicios auxiliares), las actividades relacionadas con el medio ambiente (jardinería, reforestación y recuperación ambiental), los

servicios de atención a colectivos sociales en situación de dependencia, los servicios en el ámbito aeroportuario o la gestión de espacios publicitarios en grandes instalaciones y medios de transporte, sin olvidar actividades de alto potencial futuro, como la restauración social o la eficiencia energética. Una amplia variedad de actividades que desarrolla para todo tipo de instituciones y empresas en todos los sectores (socio-sanitario, educativo, aeroportuario, industrial, hostelero, edificios públicos, oficinas, etc.) y que ofrece tanto de forma individual como bajo un modelo integrado, mediante la contratación total o parcial de los servicios que son necesarios para el funcionamiento óptimo de un edificio, coordinados en una única unidad de gestión y bajo un contrato y un interlocutor únicos.



A través de su división de **Servicios Sociales**, Clece aporta equipos profesionales capaces de asegurar una correcta atención, desarrollo e integración de mayores, personas con alguna discapacidad o mujeres víctimas de violencia de género, así como otros colectivos en riesgo de exclusión.



Servicios Sociales

Por el bienestar de las personas

El contexto social, con el creciente envejecimiento de la pirámide demográfica, o los compromisos y esfuerzos realizados desde la esfera pública con la puesta en marcha de la Ley de Dependencia, evidencian la necesidad de servicios asistenciales dirigidos a los colectivos más vulnerables. Además, la demanda de cuidados en España está previsto que crezca un 50% de aquí a 2050, con especial incidencia en el segmento de personas mayores, que ocupa actualmente el 27,5% de la demanda de cuidados, pero que se prevé llegue al 46% en los próximos 25 años.

Un contexto que favorece el desarrollo de este tipo de servicios especializados, en los que Clece es líder del mercado, y una actividad que se consolida además como el motor del crecimiento del Grupo, representando ya el 27% de la facturación del conjunto de la compañía.

Entre los principales destinatarios de los servicios de Clece están mayores, personas con alguna discapacidad (física, psíquica o sensorial), mujeres víctimas de violencia de género, así como otros colectivos en riesgo de exclusión. En total, más de 100.000 personas, a quienes

Clece proporciona Servicios de Atención Domiciliaria (SAD), servicios asistenciales, de ocio y socioculturales en centros de día, residencias, centros ocupacionales o casas de acogida.

Para realizar su labor, los equipos humanos de Clece están dotados de una especial sensibilidad y de los conocimientos necesarios para aportar las mejores soluciones 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.

En 2011, distintas administraciones volvieron a confiar en Clece la prestación de alguno de estos servicios. La Diputación Provincial de Segovia renovó al contrato para la prestación del Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), que Clece gestiona desde el año 2000. Asimismo, el Ayuntamiento de la capital de esta provincia, ha decidido también contar con la colaboración de la compañía para el SAD del municipio, convirtiéndose Clece en responsable de este servicio para el 100% de los usuarios de la provincia.

El posicionamiento de Clece como proveedora de Servicios de Atención Domiciliaria se ha visto también reforzado con la adjudicación de este servicio en la Comunidad de Madrid, la ciudad de Barcelona y la ciudad de Málaga. En esta última, la compañía presta servicio a más de 2.000 beneficiarios por la Ley de Dependencia, que son atendidos por un millar de profesionales donde, además, más del 10% tienen alguna discapacidad.

Asimismo, Clece seguirá siendo responsable de la prestación de Servicios de Atención Domiciliaria en 81 municipios de la Diputación de Málaga, que suponen un total de unos 2.300 beneficiarios, que son atendidos por casi 1.300 trabajadores de **Clece Servicios Sociales**. Junto a esta renovación, la compañía ha conseguido ser adjudicataria del SAD de Córdoba, con 1.500 usuarios.

Además de un referente en prestación de Servicios de Ayuda a Domicilio, Clece ha ampliado su presencia como gestora de residencias y centros. Así, en 2011, la compañía resultó adjudicataria de la gestión de la residencia y centro de día Barri de Les Corts, en Barcelona. También de los centros de atención a personas mayores

de Madrid-Ventilla y del Ensanche de Vallecas, en la Comunidad de Madrid.

Asimismo, Clece comenzó a gestionar, los servicios de auxiliares sanitarios en la residencia de mayores y en el servicio de estancias diurnas "Los Jardines", en Manzanares (Ciudad Real), reforzando así la posición de la compañía en la comunidad manchega. En esta misma comunidad, la Junta ha dejado en manos de Clece los servicios de auxiliares sanitarios y transporte adaptado en la residencia de mayores y en el servicio de estancias diurnas de Benquerencia.

Por otro lado, un año más, Clece ha demostrado su vocación por aumentar día a día la calidad de su gestión. En este sentido, en 2011, consiguió la acreditación de calidad asistencial de la Joint Commission para la residencia Fortpienc. También, en Canarias, Clece ha logrado la certificación de calidad ISO 9001 y la de medio ambiente ISO 14001, para el centro residencial y de estancias diurnas de discapacidad intelectual profunda, Camp San José, un reconocimiento que fue obtenido, además, con cero "no conformidades".



CASOS DE ÉXITO :: SERVICIOS SOCIALES

1

Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid

RETO. Prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de carácter especializado en la Comunidad de Madrid, dirigido a personas en situación de dependencia. Un servicio que, hasta el momento, estaba en manos de dos empresas diferentes.

SOLUCIÓN. La solución pasó por la formación de un equipo de coordinación en herramientas de gestión y procedimientos propios de Clece y la reorganización del servicio por zonas, aprovechando sinergias. Asimismo, se incluyeron mejoras en el pliego, como la reducción del plazo, a 7 días, para la puesta en marcha del servicio, la apertura de un Centro de Atención al Usuario y la escucha en remoto de las locuciones que, además, son archivadas durante 30 días, con el objetivo de mantener siempre la vocación de mejora del servicio.

RESULTADOS. Desde el comienzo del contrato, se ha conseguido reducir el número de incidencias, desde 84 a 0. Además, más de 1.000 nuevos usuarios en lista de espera se han podido incorporar al servicio. El éxito alcanzado ha llevado a la Comunidad de Madrid a prorrogar el contrato hasta el 31 de marzo de 2013.

2

Instituto de Atención Social y Socio-Sanitaria del Cabildo de Canarias

RETO. Incorporar programas innovadores de atención terapéutica en el ámbito de la discapacidad intelectual severa y profunda en los Centros de Atención a Minusválidos Psíquicos (CAMP) de San José de la Longueras y Reina Sofía.

SOLUCIÓN. Desarrollo de un programa de Terapia Asistida con Perros (TAP) y un programa de surf para todos. Ambos programas se consideran proyectos piloto en el ámbito de la discapacidad intelectual profunda.

RESULTADOS. Con la aplicación de estos programas en dos de los cuatro CAMP del Cabildo, Clece se convierte en la primera empresa de servicios sociales en implantar estas innovaciones, aportando el personal especializado necesario: terapeutas caninos, instructores de surf, monitores, etc. Este nuevo concepto de apoyo y ayuda resulta pionero en nuestro país y en ambos centros está generando importantes beneficios en la socialización y la integración de los discapacitados psíquicos.



Clece es la compañía líder en prestación de **Servicios Aeroportuarios** en nuestro país, con una experiencia de más de 30 años en el sector y un equipo de más de 9.000 profesionales especializados en la prestación de una amplia gama de servicios en casi la totalidad de la red de infraestructuras aeroportuarias de España (AENA).



Servicios Aeroportuarios

El valor del liderazgo

A través de la marca Clece y la de las filiales especializadas en la prestación de servicios en aeropuertos, **Clever Handling Services** y **Multiservicios Aeroportuarios (MA)**, la compañía presta sus servicios a las principales compañías aéreas en 34 aeropuertos a nivel nacional, en tres líneas de negocio: Asistencia en Tierra (*handling*), Servicios a Aeronaves y Servicios en Terminales.

En materia de servicios de Asistencia en Tierra (*handling*) Clece se encarga de la carga y descarga de aeronaves, la gestión de equipajes o la asistencia y la atención a los pasajeros a través de su filial **Clever Handling Services**. Por su parte, **Multiservicios Aeroportuarios**, compañía especializada en la prestación de servicios a aeronaves, desarrolla la gestión de servicios auxiliares de limpieza tales como el aseo interno y externo del avión, abastecimiento de agua potable, vaciado de aguas residuales, deshielo de aeronaves y mantenimiento aeronáutico.

En cuanto a Servicios en Terminales, la compañía opera tanto a través de la marca Clece como de la filial **Multiservicios Aeroportuarios**, realizando funciones de mantenimiento y limpieza, así como ofreciendo

información a los usuarios, orientación en el aeropuerto a través de los llamados "chaquetas verdes", atención a personas de movilidad reducida (PMR), gestión de salas VIP, restauración, carritos portaequipajes, etc. En relación a las compañías aéreas, también ofrece servicios de Atención a las Tripulaciones, Mayordomía y Mantenimiento de los Contenedores ULD.

El 2011, la división de **Servicios Aeroportuarios** de Clece ha consolidado su presencia en la mayoría de aeropuertos del territorio nacional, además de adjudicarse la prestación de nuevos servicios.

Así, **Clever Handling Services** ha prorrogado su contrato de prestación de servicios de *handling* de pasaje y rampa para la compañía aérea Condor, en el Aeropuerto de Málaga, donde ya realizaba este mismo trabajo para la aerolínea Lufthansa.

En cuanto a la subdivisión de Servicios de Aeronaves, **Multiservicios Aeroportuarios** ha renovado por otros cuatro años la limpieza técnica de las aeronaves de Iberia en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, dentro del



marco de su actividad de mantenimiento aeronáutico. Además, la compañía se encarga de la limpieza exprés de los aviones de Iberia que participan en el servicio de Puente Aéreo, tanto en Madrid como en Barcelona, además de los vuelos intercontinentales que tienen origen en la Ciudad Condal. Asimismo, en el ámbito público, la filial ha sido adjudicataria de la limpieza de los aviones del Ejército del Aire en la Base Aérea de Torrejón de Ardoz, donde llevará a cabo la limpieza tanto exterior como interior de las aeronaves, para lo que cuenta con una certificación especial.

En el marco de Servicios en Terminales, **Multiservicios Aeroportuarios** también ha conseguido el contrato de un nuevo servicio de limpieza en las dependencias del Ministerio de Defensa en Madrid, Cuatro Vientos y Torrejón de Ardoz.

Entre las grandes novedades de esta área en 2011 destaca la puesta en marcha de SHERPA (Servicio Homologado Especial Rápido de Portaequipajes en el Aeropuerto), un nuevo servicio de maleteros portaequipajes que opera en el Aeropuerto de Madrid-Barajas y que está orientado a ayudar a los viajeros con su equipaje, además de acompañarles al punto del Aeropuerto al que necesitan llegar. El servicio, hasta el momento muy demandado por el público, ha tenido una gran aceptación tanto por parte de las compañías aéreas, touroperadores y agencias de viajes como por parte de los pasajeros que circulan por las terminales.

Además, **Multiservicios Aeroportuarios** ha comenzado a gestionar el Servicio de Información y Atención al Público en la nueva terminal del Aeropuerto de Alicante, al tiempo que continúa encargándose de la asistencia y la atención a Personas de Movilidad Reducida (PMR) en Fuerteventura, La Palma, Jerez, Valencia, Murcia, Reus, Ibiza, Vitoria, Oviedo, Santiago, Vigo y Palma de Mallorca, garantizando su libre acceso al transporte aéreo y facilitando sus desplazamientos en el entorno aeroportuario. Una actividad que ha significado la atención de cerca de 125.000 pasajeros con movilidad reducida en 2011.

Por otra parte, **Multiservicios Aeroportuarios** sigue desarrollando la gestión y explotación de las Salas VIP "Amnios" y "La Revoltosa" y del Centro de Negocios de AENA, en la T4 del Aeropuerto de Madrid-Barajas. En 2011, la división que se encarga junto con Clece de los Servicios en Terminales ha acometido una reforma integral de la Sala VIP "Amnios", orientada a renovar el mobiliario, las instalaciones del buffet y el net point, entre otros elementos.

Además, como parte del plan de reforma de la Sala y con el objetivo de ofrecer un valor añadido que atraiga a un mayor número de usuarios a estos espacios, **Multiservicios Aeroportuarios** ha inaugurado un nuevo espacio dentro de las Salas VIP que, con el nombre de T4 ART Gallery, expone las obras de artistas de gran relevancia en el panorama nacional e internacional.

CASOS DE ÉXITO :: SERVICIOS AEROPORTUARIOS

1

AENA

RETO. Desarrollo de un nuevo servicio que potencie la afluencia de pasajeros a las Salas VIP del Aeropuerto de Madrid-Barajas, aportando un valor añadido a estos espacios.

SOLUCIÓN. Diseño de un espacio para el arte en las Salas VIP del Aeropuerto de Madrid-Barajas que, bajo el nombre de T4 ART Gallery, se destine a la exposición de obras de artistas de renombre a nivel nacional e internacional.

RESULTADOS. Desde su puesta en marcha y a lo largo de 2011, la T4 ART Gallery ha colaborado con un incremento sostenido del número de pasajeros que han hecho uso de las Salas VIP "La Revoltosa" y "Amnios", en la T4 y T4S, respectivamente, que durante 2011 registraron más de 70.000 visitas en sus instalaciones. Como espacio dedicado al arte consolidado en el entorno del Aeropuerto de Madrid-Barajas, la T4 ART Gallery ha acogido casi una decena de exposiciones de fotógrafos, pintores y escultores de la talla de Pasquale Caprile, Anxo Cabada, Guillermo Formes o Christine Spengler.

2

AENA

RETO. Adjudicación para la puesta en marcha y la gestión de un servicio de maleteros portaequipajes en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, servicio que hasta ese momento prestaban personas de forma no regulada y ajena a AENA.

SOLUCIÓN. Diseño y desarrollo de SHERPA, un servicio profesional de maleteros portaequipajes que ha incorporado a aquellas personas que ya ejercían este servicio al margen de AENA, con el objetivo de regular esta práctica, mejorar la situación personal y profesional de estas personas y, en última instancia, aprovechar su conocimiento y experiencia en la materia.

RESULTADOS. La creación y posterior gestión del servicio, que ha gozado de una importante repercusión mediática a lo largo de 2011, ha reforzado el servicio de asistencia que se presta a los viajeros en el Aeropuerto de Madrid-Barajas al tiempo que ha mejorado la situación personal y profesional de las personas que llevaban a cabo este servicio de forma no regulada y se ha mejorado la imagen pública del Aeropuerto.



Desde sus comienzos, Clece ha sido parte activa y referente en el mercado de las Empresas de Servicios Energéticos (ESEs), un sector clave en el futuro desarrollo energético de este país. No en vano fue pionera con el proyecto del complejo Cuzco, perteneciente al Ministerio de Industria.



Eficiencia Energética

Un reto hacia la sostenibilidad

A partir de su dilatada experiencia en *facility management*, Clece ha desarrollado una amplia gama de servicios orientados a gestionar los sistemas y tecnologías responsables del aprovisionamiento de energía de edificios e infraestructuras, tanto para infraestructuras y edificios de la Administración Pública como para empresas de diferentes sectores (oficinas, hospitales y centros sanitarios, centros educativos y universidades, centros comerciales, instalaciones industriales, edificios culturales, hoteles y complejos turísticos, etc.)

Hoy Clece es una de las principales compañías de este mercado en España gestionando de forma directa más de 50GWh, con ahorros medios en torno al 15%. Además, la implicación de Clece con el desarrollo de esta actividad se evidencia en el papel que desarrolla a través de la Asociación de Empresas de Mantenimiento Integral y Servicios Energéticos, (AMI), donde ejerce la vicepresidencia.

Con el objetivo de optimizar el consumo, reducir los costes energéticos de las instalaciones y edificios y minimizar las emisiones de CO₂ a la atmósfera, Clece

ofrece una amplia variedad de servicios: desde auditorías energéticas hasta el control y medición de consumos y objetivos; pasando por el diseño de proyectos y establecimiento de garantías de ahorro, la implantación, la operación y el mantenimiento.

Además, Clece diseña y ejecuta contratos de Servicios Energéticos Integrales, con ahorros garantizados o compartidos, que aseguran un ahorro anual predeterminado, bien asumiendo Clece el riesgo operativo bien ofreciendo también al cliente financiación para la realización de las obras y reformas necesarias y beneficiándose ambos del ahorro posterior obtenido año a año.

Para Clece, el compromiso con la eficiencia energética empieza por uno mismo. Por eso ha sido la primera compañía en certificar las instalaciones de su sede central bajo la norma internacional ISO 50001, que establece los nuevos criterios de gestión eficiente de la energía para plantas industriales e instalaciones comerciales y organizaciones. Una norma que sustituye a la anterior certificación UNE EN 16001, con la que Clece ya contaba, y que certifica las medidas

adoptadas por la compañía para reducir el coste energético en un 30%.

En 2011, Clece ha afianzado su papel como compañía de referencia en el ámbito de la eficiencia energética a través de la adjudicación de contratos tan relevantes como el publicado por el Ayuntamiento de Madrid para optimizar el consumo energético en cinco colegios de la capital. Este contrato, el primer contrato ESE de ahorros compartidos y garantizados que adjudica la Administración Pública española, es el primero en garantizar el ahorro de energía a la vez que financia el proyecto con el ahorro conseguido, cediendo incluso un porcentaje de ese ahorro a la propia Administración.

Dentro de los hitos más destacados, la Diputación de Segovia adjudicó a Clece la gestión del consumo energético de sus instalaciones. Un proyecto que incluirá la incorporación del suministro de energía térmica, el

mantenimiento integral y renovación completa de cuatro salas de calderas, la incorporación de gas natural como combustible, así como la instalación de un sistema de telegestión y de contadores de energía, entre otras medidas. Con una duración de 10 años, el contrato significará un ahorro del 40% del coste actual de gasóleo, entre otros beneficios económicos y medioambientales.

Finalmente reseñar la finalización de los trabajos en el Ministerio de Industria en la Plaza de Cuzco (Madrid), el primer proyecto de eficiencia energética llevado a cabo por una Administración Pública, donde Clece participa en UTE y en el que ya se han acometido las obras para la renovación del sistema de climatización y la instalación de un sistema de energía solar fotovoltaica. Un proyecto, que tras las obras, y con el posterior mantenimiento, gestión y monitorización está previsto ahorre el 10% en la demanda de energía y la reduzca el 13% de las emisiones de CO₂.



CASOS DE ÉXITO :: EFICIENCIA ENERGÉTICA

1

Ayuntamiento de Madrid

RETO. Actuación integral para la optimización del consumo de energía en cinco colegios públicos de la capital española, que garantice un ahorro del 20% en la factura energética que sirva para financiar las obras que hay que llevar a cabo, además de ceder un 30% del ahorro total anual a la Administración.

SOLUCIÓN. Clece ha diseñado una solución integral que se va a materializar en la sustitución del sistema de iluminación por otro más eficiente y de las calderas de gasóleo por calderas de gas natural. Además, el proyecto también incluye la instalación de calderas de biomasa, del equipamiento solar fotovoltaico necesario y los equipos de equilibrados de fase y filtrado de armónicos así como un sistema de monitorización y control.

2

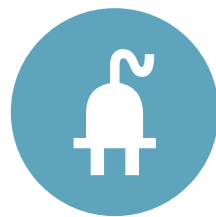
Diputación de Segovia

RETO. Diseño de un proyecto integral de gestión de servicios energéticos que suponga un ahorro del 40% del consumo actual de gasóleo y de aproximadamente 6.000 toneladas de CO₂ que a día de hoy emiten las instalaciones a la atmósfera.

SOLUCIÓN. Tras la realización de una auditoría energética y la planificación de otras medidas orientadas a reducir el consumo energético, Clece ha diseñado un proyecto integral orientado a implantar el suministro de energía térmica, el mantenimiento integral y renovación completa de cuatro salas de calderas, la incorporación de gas natural como combustible, así como la instalación de un sistema de telegestión y de contadores de energía, entre otras medidas.



Con una experiencia de casi 25 años, Clece lleva a cabo el mantenimiento integral de todo tipo de instalaciones y activos inmobiliarios, desde oficinas a hospitales, pasando por universidades, edificios emblemáticos, edificios culturales o instalaciones industriales, entre otros.



Mantenimiento

Prolongando la vida útil de los edificios

Gracias a un equipo altamente cualificado de cerca de 2.000 profesionales, Clece ofrece una amplia gama de servicios de mantenimiento para todo tipo de activos inmobiliarios, ya sea trabajos planificados (conductivos, predictivos, preventivos, etc.), no planificados, consultoría y auditoría de instalaciones o el mantenimiento de redes de inmuebles. Unos servicios que ayudan a alargar la vida útil de las instalaciones e inmuebles, más allá de su periodo de amortización, evitando su deterioro y prolongando el valor del activo.

En 2011 se han obtenido importantes adjudicaciones, algunas de edificios tan emblemáticos como la Biblioteca Nacional de España, en Madrid, y el Museo del Ejército de Toledo, para los que Clece llevará a cabo el mantenimiento integral, ayudando a preservar el valor histórico de ambos edificios y su contenido.

Igualmente significativo fue la adjudicación del servicio de mantenimiento integral de los edificios y dependencias del Departamento de Economía y Conocimiento en Cataluña y de los Establecimientos Penitenciarios Puerto III y Cis de Jerez (Cádiz). Un servicio, éste último,

que incluye el mantenimiento técnico legal, preventivo, correctivo, conductivo y modificativo de las instalaciones. Dentro de las nuevas adjudicaciones destaca también el servicio de control y mantenimiento del Complejo Acuático Municipal de Getafe, así como de las instalaciones polideportivas municipales del Patronato Palencia, incluyendo las piscinas.

Hay que reseñar también la renovación de importantes contratos como el servicio de mantenimiento de la Ciudad del Banco Santander por cuatro años más, continuando así el trabajo realizado en estas instalaciones desde su puesta en funcionamiento. Destacar también la prórroga del contrato de mantenimiento para más de 90 edificios y locales públicos pertenecientes a la Consellería de Bienestar Social en Cataluña, así como los 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. En este sentido se ha obtenido el segundo contrato consecutivo para el mantenimiento integral



de las bases Alvarez Sotomayor (Almería), Príncipe (Madrid), Almirante y Jaime I (Valencia), Cid Campeador (Burgos), Conde Gazola (León), Araca (Vitoria) y Morillo (Pontevedra).

En el ámbito educativo, Clece ha obtenido la prórroga del servicio de conservación, mantenimiento y reparación de edificios, equipos e instalaciones fijas de la Universidad Autónoma de Madrid. Mientras que en el sanitario ha conseguido el contrato para el mantenimiento de las instalaciones del Hospital de FREMAP en Sevilla y se ha vuelto a adjudicar el del Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín, en Canarias.



CASOS DE ÉXITO :: MANTENIMIENTO

1

Consellería de Bienestar Social

RETO. Clece fue adjudicataria del mantenimiento integral para más de 90 edificios y locales públicos pertenecientes a la Consellería de Bienestar Social. La problemática de este servicio radicaba en la dispersión geográfica (toda Cataluña), los diferentes niveles de obsolescencia de las instalaciones y la dificultad de prestar un servicio global para todos los edificios. Todo ello con la máxima eficiencia y a la vez que se cumplía con los niveles de servicio requeridos y se garantizaba el flujo de información con el cliente.

SOLUCIÓN. Clece ha creado un servicio de mantenimiento integrado, mediante una organización dinámica adaptada y exclusiva que permite la prestación de un servicio 100% multitécnico y homogéneo para todos los edificios (abarcando todo tipo de instalaciones y servicios: climatización, calefacción, electricidad, PCI, telecomunicaciones, obra civil, sistemas de seguridad, custodia de llaves, ejecución de obras de reforma e instalaciones y actuaciones destinadas a reducir el consumo de energía y agua). Para ello ha establecido equipos técnicos móviles especializados en las cuatro provincias catalanas, dependientes de un equipo de gestión del contrato. Además ha implantado una herramienta de gestión informática del mantenimiento a tiempo real y en movilidad (PDA), reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la eficiencia del servicio.

RESULTADOS. Gracias a la solución desarrollada y ejecutada por Clece, la Consellería de Bienestar Social ha podido conseguir ahorros superiores al 10%, obteniendo una mejora sustancial en todos los aspectos del servicio de mantenimiento.

2

Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín

RETO. El mantenimiento técnico de edificios hospitalarios requiere de una alta especialización teniendo en cuenta la variedad de espacios y usos, el tipo de actividad desarrollada y el uso intensivo de las instalaciones con flujos de trabajadores y visitantes las 24 horas. En el caso del Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín se trata de un complejo con una población de referencia de 331.645 habitantes, 704 camas y una superficie de más de 200.000 m².

SOLUCIÓN. La solución de mantenimiento y conservación de Clece afectaba al conjunto de instalaciones del hospital: baja tensión; grupos electrógenos; climatización, calefacción y A.C.S; tratamiento de agua; fontanería y saneamiento; carpintería, etc. Para la gestión del mantenimiento, Clece dedica un equipo integrado de 48 profesionales, a los que se añaden 3 jardineros y 1 operario para el transporte neumático de muestras y residuos.

RESULTADOS. La solución desarrolla por Clece asegura la disponibilidad de los elementos y garantiza el funcionamiento continuo de los sistemas, favoreciendo el desarrollo de una actividad clave como es la asistencia sanitaria. Como resultado, Clece lleva realizando ininterrumpidamente los trabajos de mantenimiento en el Hospital Universitario de Gran Canaria Dr. Negrín desde su inauguración en el año 1999, y ha sido de nuevo adjudicataria del servicio en 2011.



Para el desarrollo de los servicios logísticos y el apoyo a la producción, Clece cuenta con una división especialista en este sector: Clece Servicios Logísticos. Con más de diez años de experiencia, esta división desarrolla soluciones a medida para el área logística y de gestión de procesos de compañías de una gran variedad de sectores como la automoción, sanidad, medio ambiente, servicios, etc.



Logística

Al servicio de la competitividad

Gracias al conocimiento del sector, Clece ayuda a los clientes a optimizar su producción y cadena de suministro logrando la optimización de los costes de manipulación y gestión, disminución de los riesgos laborales, mejora de los índices de calidad o el incremento de la productividad.

La actividad de Clece Servicios Logísticos se divide en tres áreas fundamentales:

- **Gestión de almacenes:** incluyendo tareas como recepción y expedición de mercancía, gestión y control de stock, gestión de compras, servicios administrativos asociados, servicios asociados, picking etiquetado, etc.
- **Gestión Integral de la logística interna:** gestión de flujos internos, aprovisionamiento a producción, distribución interna o procesos asociados.
- **Apoyo a Producción (BPO):** premontajes, acabados y empaquetados manuales, manipulados, embalajes, preparación de vehículos y otras actividades auxiliares del proceso productivo.

Los servicios logísticos de Clece han sabido ampliar su área de actuación para hacer frente a la complicada situación en la que se encuentra el sector logístico. Por ello, a lo largo de 2011, han ampliado, por primera vez, el desarrollo de su actividad en el área de las centrales nucleares con la adjudicación del servicio de almacén y movimiento de materiales en las centrales nucleares de Almaraz y Trillo.

Por otra parte, en noviembre de 2011 y tras un complejo proceso de certificación como proveedor homologado, Navantia, empresa pública española perteneciente a la SEPI (sociedad dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas), otorgó por dos años a Clece el servicio de logística interna de Fene-Ferrol. Este servicio cuenta con 29 profesionales e implica más de 40.000 movimientos anuales de carga, descarga, recepción, ubicación y despacho de materiales.

En el área hospitalaria Clece consiguió la prórroga del contrato del servicio TIGA Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda y la del servicio de almacén de suministros del mismo centro, incluyendo el servicio de

lencería. Fruto del trabajo realizado en el hospital, Clece recibió la certificación ISO 9001 para su Sistema de Gestión de la Calidad y 14001 para su Sistema de Gestión Ambiental para todos los servicios del hospital. Por otra parte, muestra del compromiso por conseguir la excelencia en la prestación de Servicios no Asistenciales, Clece patrocinó la primera edición de los "Premios Hospital de Majadahonda para Servicios No Asistenciales".



CASOS DE ÉXITO :: LOGÍSTICA

1

Hospital Majadahonda Explotaciones, S.L

RETO. Conseguir la prórroga al contrato de prestación del Servicio de Transporte Interno-Externo, Gestión Externa y Gestión Auxiliar (TIGA) en el Hospital Universitario Puerta de Hierro (octubre 2011 – septiembre 2013). El servicio de TIGA tiene como principal objetivo dar respuesta a todas las necesidades de carácter logístico demandadas por el conjunto de la organización del Hospital para su correcto funcionamiento. El servicio debe proporcionar un sistema adecuado tanto para la movilización y desplazamiento de pacientes como de equipos, materiales y bienes dentro del centro sanitario y entre los edificios que forman parte del mismo.

SOLUCIÓN. Para dar respuesta a las necesidades del cliente Clece realiza la planificación, organización y gestión del servicio manteniendo la operatividad 24 horas y 365 días al año. Bajo la premisa de un compromiso de excelencia en la calidad del servicio a prestar, se garantiza la disponibilidad y flexibilidad que se precisa en un entorno hospitalario para el desarrollo de su actividad, ofreciendo un servicio donde el paciente y la atención a sus necesidades son la prioridad.

RESULTADOS. Además de conseguir la prórroga del contrato del servicio TIGA, Clece obtiene en 2011 la certificación del servicio bajo la norma ISO 9001 de gestión de la calidad e ISO 14001 de gestión medioambiental. Por otro lado, el constante esfuerzo en la búsqueda de sinergias entre las actividades propias del servicio de TIGA, unido a otras propias del resto de servicios logísticos del hospital, se reflejan en la prestación de un servicio cada vez más dinámico y versátil para adaptarse a las necesidades del centro.

2

Centrales Nucleares Almaraz-Trillo

RETO. Gestión del servicio de almacenaje y movimiento de equipos, repuestos, materiales y consumibles, así como el despacho de materiales en los almacenes de las centrales nucleares de Almaraz y de Trillo, sin incluir la gestión y almacenaje de materiales y residuos radiactivos.

SOLUCIÓN. Clece se encarga de la gestión integral del servicio adecuándolo a las necesidades de las centrales: horario de mañana y refuerzo durante los dos meses en los que se realiza la operación de recarga. Por otra parte, Clece presta un servicio de asesoramiento al cliente a través de una reingeniería de procesos (utilizando las herramientas SCOR, 5M y 5S) que se ha comenzado a implantar en la central nuclear de Almaraz para optimizar los procesos y los tiempos de ejecución y mantiene informado al cliente sobre las nuevas tecnologías que existen en el mercado relacionadas con la actividad logística.

RESULTADOS. Clece amplía sus campos de actuación con la entrada en el entorno de centrales nucleares, ofreciendo un servicio de valor añadido al cliente, gracias a la experiencia en otras áreas.



Desde hace más de una década, Clece se ocupa de la gestión de escuelas infantiles de primer ciclo (de 0 a 3 años) en toda España. En la actualidad, atiende a más de 4.000 alumnos en esta franja de edad, distribuidos en más de 70 escuelas infantiles, que gestiona en régimen de concesión administrativa.



Servicios Educativos

*Educación de calidad
para crecer aprendiendo*

En las Escuelas Infantiles Públicas de Gestión Indirecta, impulsadas por ayuntamientos y comunidades autónomas, **Clece Servicios Educativos** desarrolla un modelo educativo que parte de la premisa de que la escuela infantil realiza una labor complementaria a la de las familias en la atención, cuidado y educación de sus hijos, aportando un conjunto de experiencias favorecedoras para su desarrollo. Una actividad que también se materializa en los campos de la alimentación, la higiene y el descanso.

Clece gestiona actualmente escuelas infantiles en buena parte de las comunidades autónomas, donde prestan servicio más de 500 profesionales con una amplia formación, vocación e implicación, que se esfuerzan por crear un segundo hogar para los pequeños, donde se sientan cuidados y desarrollen sus capacidades de aprendizaje y socialización.

También presta servicio de soporte educativo en los diferentes niveles de escolarización fuera del horario lectivo 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...) a través de un servicio especializado y adaptado al proyecto educativo de cada centro.

Durante 2011, la división de **Servicios Educativos** de Clece ha continuado su crecimiento, con nuevos contratos para la gestión de centros educativos. Entre ellos, cuatro escuelas infantiles y una ludoteca en Canarias, contratos que han permitido ampliar notablemente la presencia de la compañía en la zona, donde hasta ahora contaba solo con una escuela infantil.

También, en 2011, Clece ha conseguido la concesión para la gestión de dos guarderías en Santa Coloma



de Gramanet (Barcelona) y cuatro más en Badalona. Por otro lado, el Ayuntamiento de Teo, en A Coruña, ha confiado a Clece la gestión integral de sus tres escuelas infantiles municipales, donde casi una treintena de profesionales de Clece prestan servicio a 211 niños de 0 a 3 años. Finalmente, el Ayuntamiento de Alcobendas ha dejado en manos de Clece la gestión de la escuela infantil Fuentelucha.

En lo que respecta a otros servicios de soporte educativo, en la provincia de Guipúzcoa, Clece ha logrado la renovación para el próximo curso, del contrato para la prestación de servicios de acompañamiento escolar.

Asimismo, en 2011, Clece ha puesto en marcha un proyecto innovador en Andalucía de la mano de la Junta. Se trata de un servicio de interpretación de lenguaje de signos dirigido a alumnado con discapacidad auditiva, que la compañía presta en los centros docentes públicos correspondientes a 7 de las 8 provincias que salieron a concurso.



CASOS DE ÉXITO :: SERVICIOS EDUCATIVOS

1

Ayuntamiento de Manacor

RETO. Demostrar a la Administración Pública y a la Asociación de Madres y Padres, gestores durante muchos años de las escuelas públicas infantiles, que una calidad óptima en el servicio de las escuelas públicas de educación infantil en Manacor puede ser compatible con un balance presupuestario ajustado.

SOLUCIÓN. Aplicando las sinergias con el Grupo en servicios como **Mantenimiento, Limpieza y Restauración**, además de la experiencia en la gestión de personas y escuelas públicas infantiles, Clece ahorró más de un 25% en el presupuesto destinado para esta partida en el Ayuntamiento de Manacor.

RESULTADOS. El éxito del servicio prestado, la calidad conseguida y la alta implicación, manteniendo la línea educativa de años anteriores e integrando en el proyecto innovadores sistemas de calidad, tanto educativos como de servicios generales, han convertido a Clece en un referente en las Islas Baleares en gestión de escuelas públicas infantiles, consiguiendo la adjudicación de un gran número de escuelas municipales a partir de este hito.

2

Web informativa de Clece Escuelas Infantiles

RETO. Construir una ventana para facilitar a los padres completa información sobre la educación de sus hijos y el proyecto educativo de **Clece Servicios Educativos**. El objetivo era poner a disposición de los padres todos los detalles necesarios sobre la educación y atención que reciben los pequeños en cada centro.

SOLUCIÓN. Desarrollar una nueva web dirigida a los padres de los alumnos matriculados en alguna de las más de 70 escuelas infantiles que la compañía gestiona en todo el territorio nacional. El nuevo site www.escuelasinfantilescece.es incluye información sobre el proyecto educativo, la metodología de la compañía y su experiencia en la gestión integral de escuelas. Además de información relevante sobre cada uno de los centros que gestiona, incluyendo horarios, programa nutricional, preguntas frecuentes, entre otros datos.

RESULTADOS. Desde su puesta en marcha, la web ha recibido casi 11.000 visitas y ha tenido más de 8.500 usuarios únicos. Este espacio ha logrado el objetivo para el que se publicó: ser escaparate informativo del proyecto educativo de Clece y lugar de consulta habitual de padres de actuales y futuros alumnos de las escuelas infantiles gestionadas por la compañía.



La división de Limpieza fue el embrión del proyecto empresarial del Grupo Clece y, fue en este sector, donde la compañía comenzó a dar sus primeros pasos a principios de los noventa. Desde entonces, Clece ha evolucionado en la prestación de servicios de limpieza cada vez más especializados, adaptados a las necesidades de cada cliente.



Limpieza

Más calidad y menos costes

Por haber sido la semilla de Clece, la división de **Limpieza** sigue ocupando hoy un lugar predominante dentro del Grupo. No en vano, las ventas de esta actividad representan casi la mitad del total de la compañía. La madurez de este mercado, unido a una coyuntura de austeridad generalizada, ha llevado a Clece a centrarse en aportar a sus clientes justo lo que más necesitan en estos momentos: un servicio de limpieza de calidad, con la tecnología más avanzada pero, sobre todo, que contribuya a una mejora del rendimiento y un ahorro de costes económicos.

Es esta voluntad de adaptarse a los tiempos, lo que hace posible que Clece continúe siendo líder en estos sectores:

- **Limpieza Hospitalaria y Sanitaria.** Más de 50 hospitales, residencias y centros de salud públicos y privados.
- **Limpieza de Centros Educativos.** Presta servicios en diversas universidades y en centros educativos, entre colegios y escuelas infantiles, así como centros de investigación, etc.
- **Limpieza de Comercios e Industria.** 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 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, 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.

En todos ellos, presta diferentes servicios de limpieza: limpieza ordinaria, metodología tradicional y metodología específica; limpiezas técnicas, montaje y desmontaje 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 año 2011, Clece ha conseguido reforzar su presencia en el sector industrial, con un nuevo contrato para la prestación de servicios de limpieza en todos los centros de España del Grupo Gas Natural.

La compañía también ha consolidado su posicionamiento en la limpieza de centros y material móvil de transporte con la adjudicación de los servicios de limpieza de trenes, locomotoras y dependencias de servicio y viajeros en estaciones, talleres y oficinas de Renfe-Operadora del Centro sur, así como de los depósitos de Metro. Dentro de este ámbito, en 2011, Ferrocarrils Metropolitans de Barcelona ha dejado en manos de Clece la limpieza de todas las estaciones, trenes y dependencias de la empresa. Además, Clece seguirá gestionando la plantilla de limpieza en estaciones de Metro, tras adaptar el servicio a la situación y necesidades actuales. Para ello, se ha ajustado la plantilla de forma eficiente, sin generar conflictividad y manteniendo la calidad en el servicio.

En lo que al ámbito de oficinas y dependencias se refiere, Clece logró la renovación del contrato para continuar prestando servicio de limpieza en el recinto ferial de IFEMA, en Madrid. La empresa se ha consolidado como referente de servicios de limpieza para la Comunidad de Madrid, comenzando a trabajar en las dependencias e instalaciones del Complejo Presidencia y de los edificios adscritos a la Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y la Portavocía del Gobierno en Madrid.

A nivel de ayuntamientos, y después de un intenso estudio de campo, Clece presentó la oferta ganadora para la limpieza de los edificios públicos y centros educativos



de Colmenar Viejo. El éxito de este trabajo, traducido en importantes ahorros y mejora de la calidad del servicio, ha sido reconocido por el propio Ayuntamiento y presentado ante los medios de comunicación. También se ha adjudicado la limpieza en las dependencias municipales de Leganés, un contrato que se prolongará durante cuatro años. Finalmente, cabe mencionar que el Ayuntamiento de Terrassa ha confiado a Clece la limpieza de sus edificios, locales y dependencias así como de los centros públicos de educación del Pame.

En el sector hospitalario y sanitario, la empresa continuará prestando servicio en el Complejo Hospitalario de Santiago (Galicia), el Hospital de San Pedro de Logroño, el Hospital de Jerez y los Hospitales de Poniente (Andalucía). También se ha conseguido la renovación del contrato para la limpieza de la Santa Casa de Misericordia, en Lisboa. Además, la empresa ha resultado adjudicataria de servicio de limpieza de los centros de atención primaria de Lanzarote, consolidando su presencia en la isla en esta área de actividad.

Finalmente, en el sector educativo, la empresa refuerza su presencia en el ámbito universitario con la adjudicación, durante 24 meses, del servicio de limpieza interior de edificios e instalaciones y del campus externo de la universidad de Alcalá de Henares.

CASOS DE ÉXITO :: LIMPIEZA

1

Hospital Universitario La Fe (Valencia)

RETO. Tras resultar adjudicataria del servicio de limpieza del nuevo Hospital Universitario La Fe, Clece hubo de plantearse la prestación de este servicio a un precio entorno a un 20% inferior con respecto al año anterior, así como una importante reducción de las frecuencias de limpieza en las zonas administrativas del centro. Este reto supuso para la compañía una completa reorganización del servicio.

SOLUCIÓN. Clece, mediante un equipo de técnicos especializados, rediseñó la organización del servicio en el centro y la adecuó a las nuevas necesidades. Se optimizaron los rendimientos de trabajo y se creó una plataforma de negociación formada por especialistas de Clece para estudiar, junto a los representantes de los trabajadores, las diferentes vías de afrontar la nueva situación.

RESULTADOS. Clece reorganizó el servicio por completo, para asumir las nuevas necesidades del centro. Se implementó el sistema propio "CLECE SYSTEM", permitiendo paralelamente con la nueva organización, un aumento de rendimiento por parte de los trabajadores superior al 22%. La plataforma de negociación consiguió llegar a diversos acuerdos muy positivos con el colectivo, permitiendo entre otras cosas, aplicar una política de jubilaciones y traslados que permitió equilibrar el personal con el nuevo presupuesto del servicio.

2

Ayuntamiento de Colmenar Viejo (Madrid)

RETO. Proporcionar al Ayuntamiento de Colmenar Viejo un servicio de limpieza que sustituya y corrija las deficiencias del servicio que tenían hasta el momento, con técnicas más avanzadas, una mejor coordinación de recursos y un ahorro de costes. Especialmente importante era la mejora en la coordinación de los RRHH, que se había realizado hasta el momento con ciertas deficiencias, generando un alto grado de conflictividad laboral.

SOLUCIÓN. Clece visitó todos los centros de limpieza del municipio con el fin de conocer en detalle las características técnicas y las necesidades de cada uno de ellos y adaptar minuciosamente los recursos y maquinaria necesarios en cada caso. Para completar la información, se contactó con los diferentes responsables municipales y técnicos de limpieza para conocer sus necesidades y demandas. A partir de ahí, Clece elaboró un plan operativo personalizado, orientado a aplicar, escalonadamente, determinadas mejoras (contenedores de reciclado de papel, papeleras, trituradoras de papel, etc). Se prestó especial atención a la coordinación de supervisores y técnicos, cuya invitación a participar en los comités de empresa ayudó a generar una mayor empatía y a reducir la conflictividad.

RESULTADOS. El Ayuntamiento ha manifestado un elevado grado de satisfacción con el desarrollo y la implantación del servicio. El municipio cuenta ahora con un servicio de limpieza de mayor calidad, a un menor coste y en el que el personal, a todos los niveles, se siente mucho más implicado y motivado, disminuyendo así la conflictividad y aumentando su rentabilidad.



La mayor concienciación medioambiental tanto en el ámbito público como en el privado, y el desarrollo de una legislación cada vez más estricta, ha generado nuevas necesidades y provocado un creciente desarrollo de la gestión de servicios medioambientales, la ecoeficiencia y la sostenibilidad.



Servicios Medioambientales

Integrando la naturaleza

Clece, que opera en el mercado verde a través de su filial **Talher**, ha sabido adelantarse a los cambios de un sector en constante evolución, que exige aunar experiencia, capacidad de innovación, nuevas tecnologías y personal cualificado. Pionera en la prestación de servicios medioambientales en España y tras 33 años trabajando en el mercado verde, **Talher** ha desarrollado diferentes soluciones que se adaptan a las necesidades de empresas y administraciones en materia de conservación, mejora y recuperación de espacios naturales.

Talher ofrece soluciones especializadas para sus clientes en cinco ramas fundamentales del mercado verde:

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

Así como en el sector de limpieza viaria, de playas y recogida de residuos sólidos urbanos o asimilables,

sector en el que está creciendo paulatinamente su protagonismo.

Desde su fundación en 1979, **Talher** ha llevado a cabo destacados proyectos en todo el territorio nacional. Actualmente se encarga del mantenimiento de 10.780.000 m² de zonas verdes para 3,2 millones de habitantes y ejecuta tratamientos selvícolas de prevención de incendios forestales en un promedio anual de 5.000 hectáreas.

En 2011, **Talher** inició los trabajos de conservación ordinaria, limpieza general y recogida de basuras en la Red AP-7 Gerencia Tarragona-Valencia entre las localidades de Sagunto y Salou, que también incluye el mantenimiento de la jardinería de la autopista y las áreas de servicio. En Galicia, asumió el servicio de limpieza y retirada de basuras en el recinto e instalaciones del puerto pesquero de Vigo. Dentro también de la prestación de servicios de mantenimiento de infraestructuras se adjudicó el desbroce y talas en calles donde hay ubicados tendidos eléctricos de alta y media tensión en Córdoba, Cádiz y Huelva.



Destacar también la actividad desarrollada por **Talher** a lo largo del año en recuperación ambiental y servicios forestales. En la Comunidad Valenciana se le adjudicó la conservación y mantenimiento del Parque Litoral de Castellón de la Plana, proyecto que tenía como objetivo mantener el valor ornamental de la vegetación, así como la limpieza y conservación de la zona verde colindante a la playa del Pinar. En la Ciudad Autónoma de Melilla, **Talher** fue adjudicataria del mantenimiento del Parque Forestal la Granja I y II, proyecto para el que comprendía el mantenimiento de la jardinería y creación del parque de la Granja II.

Dentro de las obras y servicios de jardinería, **Talher** ha ampliado su presencia en la Universidad Autónoma de Barcelona y se ha adjudicado el servicio de jardinería del Ayuntamiento de Montcada i Reixac y el de mantenimiento de franjas forestales de Sant Cugat del Vallés. Además, en el municipio madrileño de Paracuellos del Jarama se adjudicó el servicio de mantenimiento de parques, zonas verdes y mobiliario interior, lo que ha servido para afianzar su presencia en entes locales de mediano tamaño. Uno de los proyectos más reseñables

fue la adjudicación del servicio de mantenimiento de las zonas verdes y áreas infantiles de Collado Villalba (Madrid). También en la zona centro se adjudicó el servicio de jardinería de los edificios, locales y dependencias de Gas Natural Unión Fenosa.

Además, a lo largo de 2011, **Talher** finalizó los trabajos de prevención de incendios en líneas convencionales de ferrocarril en la zona noroeste tras 36 meses de trabajo. Por otra parte, también finalizaron las actuaciones de restauración fluvial del río Zújar para la creación, mantenimiento y conservación de la biodiversidad de los ecosistemas naturales, obra realizada para la Dirección del Agua del Ministerio de Medio Ambiente por un importe de 3,2 millones de euros.

Talher, como socio mayoritario de la UTE Medidas Compensatorias del Aeropuerto de Barajas, sigue ejecutando las actuaciones correspondientes para mejorar los hábitats naturales ligados al Lugar de Importancia Comunitaria (L.I.C) del río Jarama así como para la prevención y control de procesos erosivos en la cuenca hidrográfica de este río.

CASOS DE ÉXITO :: SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

1

Autoridad Portuaria de Vigo (dependiente del Ministerio de Fomento)

RETO. Servicio de limpieza y recogida selectiva de basura en el recinto e instalaciones del Puerto Pesquero de Vigo. Tras la renuncia por parte del anterior adjudicatario, la Autoridad Portuaria se encontró a mitad del ejercicio con la necesidad de mantener, en tiempo record, los estándares de calidad medioambiental y de higiene que lo sitúan a la vanguardia de su sector.

SOLUCIÓN. Tras un minucioso estudio de las necesidades del servicio, **Talher** implantó, en menos de un mes, un nuevo sistema de trabajo. Además se consiguió disponer de la maquinaria y equipos más idóneos, se buscaron colaboraciones más efectivas para el tratamiento y eliminación de residuos y se aplicó la gestión directa de un punto limpio, totalmente equipado, dentro del recinto. La gestión directa del punto limpio permite la recogida selectiva de residuos específicos como el poliestireno expandido o diferentes tipos de redes.

RESULTADOS. La solución ofrecida por **Talher** y la rápida capacidad de respuesta han permitido que el Puerto Pesquero de la Autoridad Portuaria de Vigo esté en disposición de renovar sus certificados de calidad y medioambiente. También se ha mejorado los ratios de recogida selectiva y reducido los consumos de agua. Gracias a este trabajo **Talher** ha ampliado su colaboración con la Autoridad Portuaria para el año 2012.

2

Universidad Autónoma de Barcelona

RETO. La Universidad Autónoma necesitaba incorporar el servicio de mantenimiento de la jardinería de la Vila Universitaria, limpieza de zonas exteriores y zonas comunes de la Vila y, en la época estival, el servicio de limpieza y acondicionamiento de los apartamentos para estudiantes de la Vila Universitaria.

SOLUCIÓN. **Talher**, que ya gestionaba el servicio de jardinería de la Universidad Autónoma de Barcelona, ofreció una solución integral para la gestión tanto de los servicios de jardinería como de mantenimiento y limpieza y acondicionamiento de los apartamentos.

RESULTADOS. Como fruto del buen trabajo realizado en la gestión del servicio de jardinería, **Talher** ha afianzado su presencia en la Universidad Autónoma de Barcelona aumentando el número de contratos.



La restauración social es una actividad en pleno desarrollo que busca ofrecer el mejor servicio de alimentación a todos aquellos colectivos que, por diversas circunstancias, o bien no pueden desplazarse a sus casas a las horas de las comidas o no tienen autonomía para encargarse de su propia alimentación.



Restauración Social

Personalización para colectividades

Para poder dar respuesta a las diversas necesidades de estos públicos, entre los que se encuentran pacientes y empleados de hospitales o residencias de ancianos, beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), estudiantes, niños o empleados de empresas públicas o privadas, **Clece Restauración** trabaja con un gran número de profesionales, entre los que destaca el completo equipo de dietistas y nutricionistas que desarrollan los diferentes menús según las necesidades concretas de los usuarios, primando la elaboración casera de los alimentos y tomando de base la dieta mediterránea, con el objetivo de hacer sentirse a los usuarios como en casa.

Para esta producción, **Clece Restauración** combina diferentes métodos: cocina in situ y *catering* o cocina transportada tanto en línea caliente como fría.

Dentro de este ámbito, la firma está apostando por aumentar su capacidad de producción en la línea fría, como muestra la inversión de más de 600.000€ en la cocina central de Bañosalud, Palencia, que ya está produciendo con este sistema.

Clece Restauración, que lleva tres años operando como división específica, al aglutinar todo el negocio de restauración de la compañía está presente en cuatro sectores fundamentales de actuación:

- **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.

Uno de los sellos de identidad de **Clece Restauración** es su nivel de calidad y seguridad. Prueba de ello es que, además de cumplir con todos los requisitos regulados por ley en materia de seguridad alimentaria, adopta normas más estrictas y protocolos de carácter voluntario que aseguren una alimentación adecuada, como la certificación ISO 22.000 para su Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos.

Además, **Clece Restauración** posee las certificaciones de calidad bajo las normas ISO 9001 para su Sistema de Gestión de Calidad e ISO 14001 para su 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.

A lo largo de 2011, con un equipo formado por 1.200 trabajadores, **Clece Restauración** ha prestado un total de 17 millones de servicios, en 98 centros. En el ámbito educativo, **Clece Restauración** ha ampliado su presencia con la adjudicación del servicio de restauración colectiva del Club Social I de la Universidad de Alicante, la gestión del comedor de los Colegios Universitarios de la Santa Cruz, en Valladolid; el servicio de cafeterías de las facultades de Biología, Geología y Farmacia de la Universidad Complutense de Madrid; y la explotación de la cafetería del Instituto Astrofísico de Canarias, en Tenerife.

Dentro del sector de salud, **Clece Restauración** ha ampliado su presencia en el Hospital de Son Espases, Mallorca, donde además de prestar el servicio de restauración para pacientes, cafeterías para público general y trabajadores y dos innovadores espacios como son la cafetería gourmet y la cruasantería, ha puesto en marcha el restaurante "Mengem Sa". Este espacio, con

capacidad para 90 comensales, rompe con la oferta clásica de los hospitales y cuenta con servicio self-service con productos frescos y ensaladas, así como una mesa fría con una amplia variedad de bocadillos. Además, toda la comida se realiza de cara al público. También en el ámbito sanitario, **Clece Restauración** se ha adjudicado, por diez años, el servicio de cafetería del Hospital de Lanzarote. Con este proyecto, para el que se prevé obras de ampliación, está previsto un incremento de las ventas de un 15%. La firma también se adjudicó en 2011 el servicio de alimentación de la Residencia Los Robles, en Madrid, y el servicio de restauración y cafetería del Hospital de Salnés, en Villagarcía de Arousa, por un periodo de dos años, prorrogable a otros dos. El servicio incluye la elaboración de más de 300 comidas diarias a los pacientes y profesionales del centro así como la gestión de la cafetería. En este hospital comarcal de 120 camas trabajan 16 profesionales de **Clece Restauración**.

Por otra parte, **Clece Restauración** se ha hecho con el contrato de explotación de las cafeterías, vending y catering para eventos de los Teatros del Canal de Madrid el servicio de restauración del Acuartelamiento del Puerto del Rosario en Fuerteventura, la explotación de la cafetería del Centro Penitenciario Las Palmas II y ha firmado un contrato con la empresa ISOFOTON en Málaga para prestar el servicio de cafetería y comedor.

CASOS DE ÉXITO :: RESTAURACIÓN SOCIAL

1

Club Social I de la Universidad de Alicante

RETO. Ofrecer a los usuarios un servicio propio de la restauración comercial en un centro de colectividades ampliando la oferta y cuidando la presentación. Posicionar al Club Social I de la Universidad de Alicante como referente para la celebración de eventos especiales.

SOLUCIÓN. Clece realizó una importante inversión en las instalaciones y destinó una especial atención a la formación de la plantilla, compuesta por 22 personas. Todos los platos se preparan in situ, utilizando la línea caliente y, además del menú del día, se ofrece un servicio de bocadillos calientes durante todo el día, restaurante a la carta y servicios especiales para eventos y comidas, incluyendo la posibilidad de utilizar salones privados.

RESULTADOS. En la actualidad, Clece presta una media de 4.000 servicios diarios entre menús del día (unos 600) y otros servicios como bocadillos. La calidad de la comida, elaborada en el propio centro, incluida bollería y canapés y la variedad de servicios han convertido el centro en punto de encuentro en el Campus.

2

Ayuntamiento de Burgos

RETO. Dotar de mayor calidad y especialización al servicio de comidas a domicilio que el Ayuntamiento de Burgos ofrece dentro del catálogo de prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) municipal.

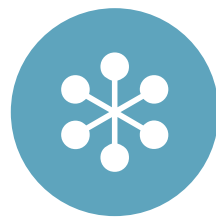
SOLUCIÓN. Clece aprovechó la construcción de una cocina central con fabricación en línea fría en Venta de Baños para centralizar el servicio desde ella y poder garantizar el mejor servicio. El departamento de Dietética y Nutrición de Clece es el encargado de la elaboración de las dietas, personalizadas para cada usuario. Los menús, que están formados por un primer plato, segundo, pan, postre y complemento de leche, se modifican cada trimestre y se adaptan a la climatología con especial cuidado en épocas de posibles olas de calor.

RESULTADOS. Gracias al uso de la cocina central Clece puede dar un servicio óptimo a 140 usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Burgos.





El amplio recorrido de Clece en el sector del cuidado y la conservación de activos inmobiliarios ha permitido a la compañía desarrollar un nuevo modelo diseñado para hacer posible una gestión integral de las instalaciones, sistemas e infraestructuras que forman parte de un edificio.



Facility Management

Las ventajas de una gestión integral

Bajo el nombre de **Facility Management**, Clece lleva a cabo la gestión de todos aquellos activos que no están directamente relacionados con la actividad empresarial del cliente, de manera que las empresas pueden centrarse en su negocio y dejar en manos de profesionales el mantenimiento y optimización de los servicios que considera secundarios.

Limpieza, obras de reforma y conservación de instalaciones, jardinería, recepción, comedor, maquinaria de vending... son algunos de los servicios cuya gestión más demandan los clientes de la compañía en la actualidad, en el marco de un contrato de **Facility Management**.

Entre las grandes ventajas que conlleva la contratación de este modelo de gestión integral y que suponen un gran valor añadido, destaca la capacidad del servicio

para adecuar de forma constante y permanente los recursos inmobiliarios de las empresas a las necesidades cambiantes de la organización y su equipo humano, además de optimizar los costes.

En 2011, Clece ha ampliado su cartera de clientes al adjudicarse el servicio de mantenimiento integral y limpieza de las sedes del Consejo General del Poder Judicial en Madrid, así como el servicio de control, mantenimiento y socorrismo del Palacio de Deportes de Zaragoza.

Además, la compañía ha conseguido el contrato para la gestión integral, que incluye la gestión deportiva, de un Centro de Hidroterapia en el entorno de la Piscina Municipal de Tenerife, así como del Servicio de Reprografía de la Universidad de La Laguna.

CASOS DE ÉXITO :: FACILITY MANAGEMENT

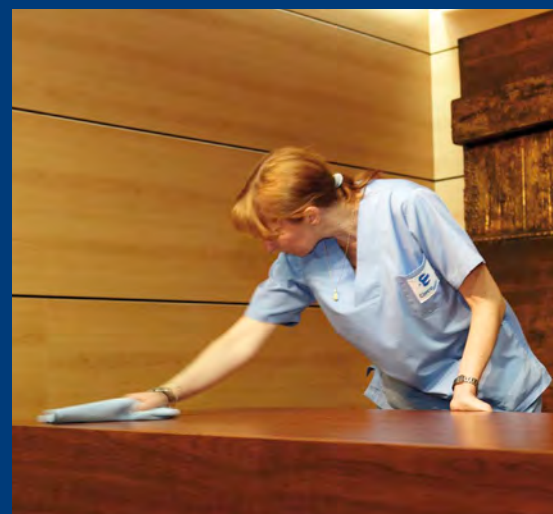
1

Alcon España (Grupo Novartis)

RETO. Alcon España, perteneciente al grupo Novartis, con 14.500 trabajadores y presencia en 180 países, se une a Ciba Visión y Novartis para desarrollar la mayor empresa de salud ocular del mundo. Para sus instalaciones de Masnou (Barcelona), el grupo líder mundial en oftalmología, necesita un *partner* que se ocupe de tareas como limpieza, recepción, recogida de residuos, cartería interna, servicios auxiliares de laboratorio y almacén, de forma integral y reduciendo los costes.

SOLUCIÓN. Clece diseñó un programa de formación específico para el sector farmacéutico, estudiando las posibilidades y realizando una reingeniería de los procesos que se llevaban a cabo en la compañía. Todo ello orientado a una optimización del servicio y una adaptación a las necesidades del cliente. Clece implicó en el proyecto a profesionales con un alto grado de cualificación y profesionalidad así como una clara orientación al cliente.

RESULTADOS. La llegada de Clece a Alcon, supone una reducción del 10% de los costes derivados de estos servicios. Este éxito hace que Clece se introduzca en este sector, convirtiéndose en una empresa de referencia en la prestación de servicios integrales en la Industria Farmacéutica, demostrando que calidad y reducción de costes es perfectamente compatible.



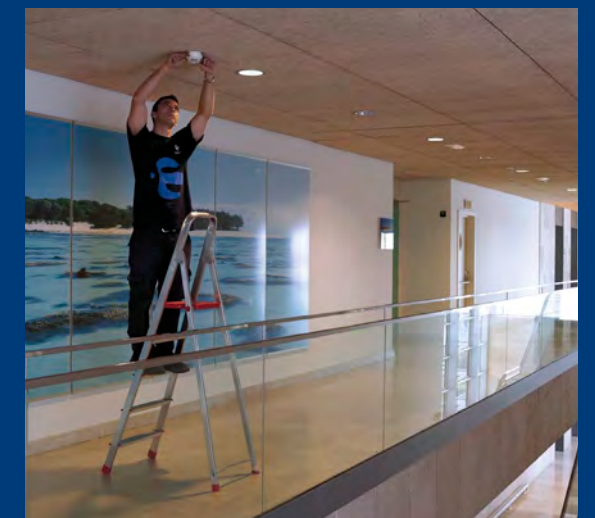
2

Centro de Hidroterapia y Salud de Guía de Isora

RETO. El ayuntamiento de Guía de Isora, Tenerife, sacó a concurso el servicio de gestión, explotación y mantenimiento de las Instalaciones integradas en el Centro de Hidroterapia y Salud de la localidad, así como la gestión de los Servicios Deportivos que se desarrollan en el conjunto del complejo. El Centro cuenta con una superficie total construida de 2.623 m² repartidos en tres niveles y dispone de piscinas, saunas, área de hidromasaje, canchas de squash y zonas para gimnasio y actividades, así como duchas, baños, sala de máquinas, gradas, zona de recepción y control.

SOLUCIÓN. Especializada en la presentación de servicios integrados y con el objetivo de garantizar el funcionamiento óptimo de las instalaciones, Clece puso a disposición del Centro una plantilla compuesta por once profesionales, coordinados en una única unidad de gestión y bajo un contrato y un interlocutor únicos. Un equipo formado por el Director del Centro, un Coordinador de Actividades y tres Monitores Deportivos/Socorristas, así como personal de servicios generales (dos recepcionistas, dos limpiadores y dos técnicos de mantenimiento).

RESULTADOS. Gracias a su experiencia, Clece desarrolla actualmente el mantenimiento integral de instalaciones, la limpieza del edificio, la recepción y control de accesos, el salvamento y socorrismo acuático, así como la programación de actividades deportivas. Un conjunto de servicios que permiten proporcionar un servicio de calidad a los vecinos de la localidad, a la vez que se garantiza un mantenimiento óptimo de las instalaciones, prolongando la vida útil del complejo y por tanto el disfrute en el tiempo del Centro.





Integra CEE es el Centro Especial de Empleo del Grupo Clece. Su objetivo es promover la integración en el mercado laboral de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, trabajando al mismo tiempo en el campo de la inserción laboral y en el de la sensibilización social.



Integra CEE

Trabajando por la igualdad de oportunidades

Integra CEE ha trabajado, desde el año 2001, para ofrecer a las empresas la contratación de los servicios "periféricos" necesarios para el buen funcionamiento de una empresa.

Con casi 1.000 profesionales, más del 90% de ellos con discapacidad, el Centro presta servicios de limpieza, servicios auxiliares, de información, medioambientales, central de compras, gestión de documentos o logística interna. Durante los últimos 10 años, la labor diaria llevada a cabo por su equipo profesional, no sólo ha logrado romper prejuicios sociales, sino que además, ha permitido a las empresas optimizar recursos.

La actividad de **Integra CEE** ayuda, a través de las medidas alternativas, al cumplimiento de la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), que obliga a las empresas de 50 trabajadores o más a reservar una cuota del 2% de su plantilla para personal con discapacidad. El Centro Especial de Empleo proporciona a las empresas un servicio plenamente profesional desempeñado por auténticos profesionales que, en su mayoría, tienen alguna discapacidad.

En 2011, **Integra CEE** alcanzó una cifra de ventas total de 12 millones de euros, lo que supone un crecimiento de más de un 25% con respecto al año anterior. Respecto a los servicios prestados, la actividad de **Limpieza**, que incluye el servicio de limpieza ordinaria, técnica y especial para diferentes sectores, aporta el casi el 69% de las ventas totales. Le sigue **Suministros**, que supone el 13% del total e incluye el aprovisionamiento a los clientes de material y equipamiento de oficina, suministros informáticos, uniformidad laboral, equipos de protección individual, productos de limpieza, material de jardinería, regalos promocionales y cestas de navidad. El volumen de negocio restante lo aportan otras actividades como **Servicios de Restauración, Mantenimiento, Mercado Verde y Servicios Sociales**.

Al cierre de 2011, la cartera de clientes de **Integra CEE** estaba compuesta por 259 empresas e instituciones. Las empresas que han apostado por el Centro Especial de Empleo pertenecen a sectores y ámbitos muy diferentes. **Integra CEE** cuenta con 905 empleados, de los que 493 son hombres y 412 mujeres. Más de un 90% de la plantilla de **Integra CEE** está formada por personas con una



discapacidad superior al 33%, superando los preceptos legales, que obligan a que el 70% de la plantilla de los centros especiales de empleo sea discapacitado.

Durante el año 2011, **Integra CEE** llevó a cabo diferentes procesos de selección para sus diversos centros. Como resultado de estos procesos de selección, se reclutó un total de 810 trabajadores que, durante algún momento del año, fueron parte de la plantilla de **Integra CEE**. Además, durante el año pasado **Integra CEE** consiguió una integración en la empresa ordinaria de un 5% de

su plantilla. Presente ya en 15 comunidades autónomas, **Integra CEE** obtuvo en 2011 la calificación como Centro Especial de Empleo en La Rioja. Ha conseguido también la calificación por parte de la Dirección del Empleo de Madrid, como Centro Especial de Empleo para la actividad de **Logística, Mantenimiento, Gestión y Servicios Integrados**.

Asimismo, **Integra CEE** ha firmado en el pasado ejercicio el Plan de Igualdad para la compañía, orientado a avanzar en la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

CASOS DE ÉXITO :: INTEGRA CEE

1

Makro

RETO. Cobertura del servicio de limpieza y suministros para el centro de Sevilla. A través de la contratación de estos servicios a un Centro Especial de Empleo, Makro quería cumplir con la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), que obliga a las empresas de 50 empleados o más a reservar un 2% de su plantilla para personas con discapacidad. Adicionalmente, con esta contratación, Makro quería promover una cultura basada en el compromiso con la sociedad y el entorno.

SOLUCIÓN. La adjudicación a **Integra CEE** incluye la contratación de los servicios de limpieza y suministro para el centro, que serán prestados por un equipo de profesionales con alguna discapacidad.

RESULTADOS. Con este contrato, Makro cumple con la LISMI a través de las Medidas Alternativas o Sustitutorias a la contratación directa de personal discapacitado, es decir, contratando servicios a un Centro Especial de Empleo. Asimismo, con esta iniciativa, la empresa contribuye a la integración socio-laboral de personas con discapacidad.

2

Media Markt

RETO. Cobertura del servicio de limpieza de los centros de Media Markt en Telde, Tenerife y Barcelona (Diagonal), 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 la reducción de costes.

SOLUCIÓN. La propuesta adjudicada a **Integra CEE**, que incluía servicio de limpieza y mantenimiento del centro, ayudó a optimizar la gestión del servicio con la mejora y refuerzo de equipos de apoyo social y productivo.

RESULTADOS. Con la contratación de estos servicios a **Integra CEE**, Media Markt consiguió una considerable reducción de costes. La satisfacción del cliente se tradujo en la invitación a Integra a participar en el concurso que la empresa publicó para cubrir el servicio en los centros de Gandía y Collado Villalba.



Clece tiene también presencia en el ámbito divulgativo y cultural a través de **SMA**, empresa especializada en comunicar, divulgar, interpretar, poner en valor y dinamizar el patrimonio natural, cultural, histórico, científico y etnográfico de los diversos proyectos que desarrolla, con el fin de informar, sensibilizar y educar a la población.



SMA

Divulgación y concienciación

Para llevar a cabo esta labor, **SMA** cuenta con un equipo de más de 120 personas con 15 años de experiencia en el sector. Esta amplia experiencia le ha permitido desarrollar una metodología propia, ligada a la colaboración con el cliente, a través de la que abordan una amplia variedad de proyectos con soluciones innovadoras e imaginativas. Dentro de la filosofía de **SMA** destaca la especial sensibilización con temas medioambientales, lo que hace que durante todas las fases de desarrollo de los trabajos se tenga un gran cuidado con el posible impacto en el entorno.

SMA engloba sus servicios en tres ramas fundamentales:

- **Educación ambiental.** Desarrollo de 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.
- **Exposiciones.** La empresa lleva a cabo desde el diseño a la planificación y ejecución de espacios expositivos con el objetivo de generar en el visitante una

respuesta ya sea de carácter emocional, intelectual o de comportamiento. Todo ello entendiendo los espacios expositivos (ya sean museos, salas de exposición o centros de interpretación) como un lugar en los que se muestra, se divulga y se genera cultura. Para ello **SMA** aplica las últimas tecnologías para el desarrollo de sus proyectos, en los que la interactividad es una pieza clave.

- **Materiales didácticos.** **SMA** diseña y desarrolla folletos, cuadernos de trabajo, guías técnicas y cualquier otro tipo de formato, con el respaldo de expertos en educación de una forma atractiva, útil e interactiva, adaptado a las peculiaridades del proyecto.

A lo largo de 2011, **SMA** se adjudicó el diseño y montaje del Centro de interpretación del Bicentenario de la Constitución española de 1812 en Cádiz, proyecto para el que ha desarrollado un innovador y didáctico espacio para acercar a todos los públicos la historia de la Constitución español de 1812 con motivo de su aniversario. Además, también resultó adjudicataria de la promoción del mercado de productores locales del Valle

de Lozoya organizado por la Comunidad de Madrid y la organización y desarrollo de los cursos y jornadas sobre "Agricultura ecológica en un espacio urbano" para el Ayuntamiento de Madrid. Por otra parte, **SMA** ha ampliado su gama de servicios y se ha introducido en el área del turismo con la adjudicación del contrato para la gestión de la oficina de turismo de Vitoria-Gasteiz.



CASOS DE ÉXITO :: SMA

1

Servicio de Congresos y Turismo del Palacio de Congresos Europa, Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

RETO. Incrementar el número de visitantes a la ciudad, mejorar el servicio de información turística y afianzar la marca turística de la ciudad en el ámbito nacional e internacional.

Los servicios para los que se contrató a **SMA** incluyen la gestión de la atención al público e información turística de la Oficina Municipal de Turismo de Vitoria-Gasteiz, apoyo organizativo en la promoción turística de Vitoria-Gasteiz en las principales ferias turísticas nacionales y gestión del programa de visitas guiadas estivales a los principales monumentos de la ciudad.

SOLUCIÓN. Para dar respuesta a las necesidades del cliente **SMA** aportó personal especializado en el ámbito del turismo y la atención al público para la gestión de la Oficina Municipal de Turismo y el programa de visitas guiadas. Además, **SMA** dio apoyo logístico en las actuaciones de promoción de Vitoria-Gasteiz realizadas fuera de la ciudad como en la feria EIBTM de Barcelona.

RESULTADOS. Como respuesta a la gran labor desarrollada por **SMA** a lo largo de 2011 se ha adjudicado la prórroga del servicio por un año más, hasta julio de 2013.

2

Fundación Patrimonio Natural de Castilla y León

RETO. Diseñar y suministrar la dotación expositiva de la Casa del Parque del "Cañón del Río Lobos", en Uclero, Soria. Había que conseguir un centro muy innovador tanto en la concepción como en la ejecución del mismo e integrarlo en el edificio que lo acoge: un molino del siglo XIX recién restaurado.

SOLUCIÓN. **SMA** diseñó un espacio muy interesante desde el punto de vista didáctico y, a la vez, divertido, riguroso y espectacular. Un área en la que domina el lenguaje vivo y moderno, los enfoques actuales, las nuevas tecnologías y los planteamientos visuales que captan la atención del espectador, garantizando el acceso a todos los públicos al contenido de la muestra.

Para la exposición se colocaron 4 grandes muebles que muestran, mediante audiovisuales de alta definición, maquetas, dioramas, interactivos informáticos de última generación y visores 3D, los valores naturales y culturales del Parque Natural del Cañón del Río Lobos.

Además, la exposición cuenta con un espectacular show audiovisual en el que se entremezclan dos escenarios robotizados con iluminación sincronizada que acerca al visitante profano del centro la existencia de uno de los más importantes grupos de habitantes del Parque: los murciélagos.

Por último, en la planta baja **SMA** se ha encargado también de la dotación de aula del río Uclero, un espacio dedicado a los ecosistemas fluviales de Castilla y León.

RESULTADOS. La Casa del Parque del "Cañón del Río Lobos" es el equipamiento expositivo de referencia de Castilla y León en el ámbito medioambiental, tanto por su contenido como por las técnicas expositivas empleadas.



6 Recursos Humanos

Clece: una empresa de personas para personas. Clece lidera actualmente el mercado nacional de multiservicios, en gran parte gracias al esfuerzo, dedicación y talento que demuestran cada día los **más de 58.000 empleados** que trabajan en las diferentes divisiones de negocio que componen la compañía.

Clece cuenta con un equipo comprometido que realiza una labor que destaca por la calidad profesional y humana, orientada a beneficiar a las cientos de miles de personas para las que trabajan. Tanto en el cuidado de personas dependientes como en el resto de servicios que presta la compañía y de los que se benefician múltiples colectivos, Clece se esfuerza por cumplir las expectativas de sus clientes y usuarios a través de un equipo profesional que trabaja de acuerdo a los más altos estándares de calidad.

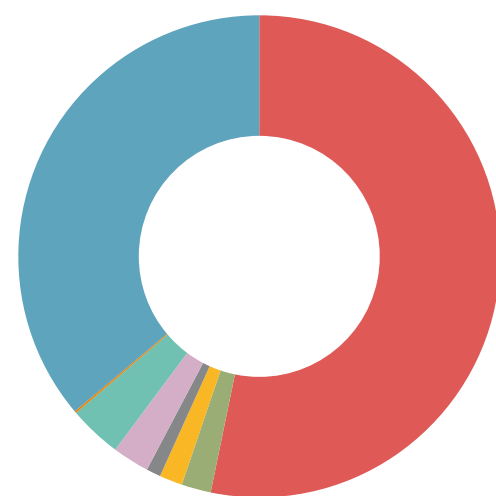
La compañía, que conserva desde sus inicios su espíritu de empresa "de personas para personas", apuesta por la retención del talento y la mejora continua de las capacidades y aptitudes del equipo a través de la formación, con el objetivo de seguir mejorando y ofreciendo siempre un servicio que marque la diferencia en el sector.

En 2011, Clece ha continuado reforzando su apuesta por una gestión de los recursos humanos a través de actuaciones en los siguientes ámbitos:

- Desarrollo profesional y personal.** Clece potencia el talento y la proyección de los profesionales a través de la integración, el trabajo en equipo y la asunción de responsabilidades, desde el momento de su incorporación a la compañía.
- Formación continua.** Su objetivo, a través del aprendizaje y la reflexión, es facilitar la evolución de los empleados dentro de la organización, permitiendo aumentar el valor que aportan las personas al crecimiento de Clece y mejorando la gestión del servicio y 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 de trabajo con el objetivo de poder 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, hemos integrado la seguridad y la salud laboral en la cadena jerárquica y en todo el conjunto de actividades de la empresa.

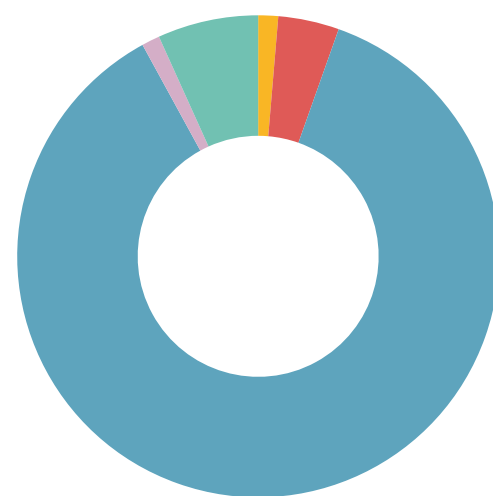
Compromiso con la igualdad y la integración

Tras la aprobación de la Ley de Igualdad en marzo de 2007, Clece ha implantado en las empresas que forman parte de su grupo un plan integral de medidas que arrancó en 2010 a través de la aplicación de criterios para garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Así, en el marco del Plan se han incluido medidas dirigidas a aplicar el principio de igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo y en la formación profesional, además de medidas orientadas a favorecer el acceso de mujeres a puestos de trabajo donde gozaban de menor representación hasta ahora. Asimismo, se han establecido directrices para casos de violencia de género y prevención del acoso. Junto a los avances en el Plan de Igualdad, en 2011 Clece incorporó a su plantilla 332 personas en riesgo de exclusión socio laboral, un 26% más que en 2010, y 46 personas discapacitadas, un 48% más que el año anterior. En este sentido, Clece cuenta ya con acuerdos de colaboración con 209 entidades orientados a la integración de personas en riesgo de exclusión social.



Distribución de la plantilla por actividad

Limpieza 28.796	Medio Ambiente 1.067	Restauración 838
Logística 521	S. Aeroportuarios 1.341	Mantenimiento 1.922
Publicidad 69	S. Sociales 19.538	



Distribución de la plantilla por categoría

Administrativos 722	Técnicos medios 2.213
Operarios 46.846	Técnicos superiores 656
Técnicos 3.655	

Desarrollo profesional

Durante el año 2011, la compañía ha continuado con la implementación del **"Programa de Desarrollo Profesional Superior" (PSD) de jefes de servicio**, iniciado en 2010 y con una duración de 21 meses. Un programa que ha supuesto una inversión de 500.000 euros y que, en la actualidad, cuenta ya con 218 alumnos. Se trata de una formación teórico-práctica para la alta cualificación de uno de los colectivos clave de la compañía, los jefes de servicio, con el objetivo de que alcancen la excelencia en la gestión del servicio que prestan a clientes. Dada la dispersión de este colectivo por toda España y diversidad de horarios, se optó por un modelo de formación e-learning y con sesiones presenciales.

El objetivo es desarrollar las habilidades de unos profesionales que, en algunos casos pueden gestionar directamente equipos de más de 500 empleados, en cinco áreas principales: financiera, RRHH, habilidades directivas, comerciales y técnicas. Esta última área se adapta en función de la actividad desarrollándose realmente tres tipos de programas diferentes PSD-L (Limpieza), PSD-M (Mantenimiento), PSD-G (otras actividades).

Por otro lado, en materia de comunicación interna, se ha desarrollado un manual de acogida online para nuevas incorporaciones a la estructura de la compañía.

En 2011 Clece incorporó a su plantilla **332 personas en riesgo de exclusión socio laboral**, un 26% más que en 2010, y **46 personas discapacitadas**, un 48% más que el año anterior.

Formación

En 2011 se han cumplido los principales objetivos que se fijaron para llegar al conjunto de empresas y áreas que forman parte del Grupo Clece, además de abarcar todas las zonas geográficas.

En total, **más de 17.000 personas se han beneficiado del Plan de Formación que se ha llevado a cabo**, un 17% más que en 2010. Se han organizado más de 1.400 cursos formativos que han supuesto más de 400.000 horas de formación, dirigidas a todas las divisiones que componen la compañía. Cabe destacar la formación destinada a la implantación de los nuevos sistemas de gestión, como son el Sistema de Gestión de Personas y el Sistema de Gestión de Compras.

Las acciones formativas del Plan de Formación abarcan un conjunto muy heterogéneo de áreas que dan respuesta a las necesidades de formación de todos las profesiones y servicios de la compañía con cursos como, por ejemplo, "La vida del niño en la guardería", "Seguridad aeroportuaria", "Limpieza de laboratorios de alto riesgo biológico" y "Operadores de carretillas elevadoras", entre otros.

Al mismo tiempo se ha reforzado el modelo de aprendizaje, aumentando un 9% la gestión económica y realizando nuevas promociones de programas formativos de alta implicación con la organización, con una duración entre uno y dos años. Destacan los programas de formación en idiomas, los cursos de Directores de Servicios de Acción Social y el Programa Superior de Desarrollo para Jefes de Servicio, que ha sido actualizado contando con los mejores líderes de cada área de funcional, aumentando la gestión de del talento y maximizando las capacidades de las personas que desarrollan este puesto crítico.

Además, la formación se ha convertido en un recurso muy apreciado por el conjunto de empleados, que han valorado con un 3,07 sobre 4 la calidad de la formación recibida. Además, el impacto de la formación cualificada ha obtenido un 7 sobre 10, consolidando la elevada exigencia que se había conseguido en años anteriores.



Responsabilidad Social

Clece está firmemente convencida de que las compañías en estos tiempos, más allá de generar beneficios económicos, **tienen que contribuir voluntariamente a una mejora de la sociedad y el entorno en el que interactúan.** Una filosofía de trabajo que, además, conduce sin duda a las empresas a mejorar su situación competitiva, añadiendo valor a lo que hacen.

Contribución para una sociedad mejor

Bajo este convencimiento, la compañía lleva a cabo una serie de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresarial orientadas a contribuir al equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental. Actualmente, estas prácticas pueden clasificarse en un compromiso explícito hacia sus cinco principales grupos de interés:

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"

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"

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

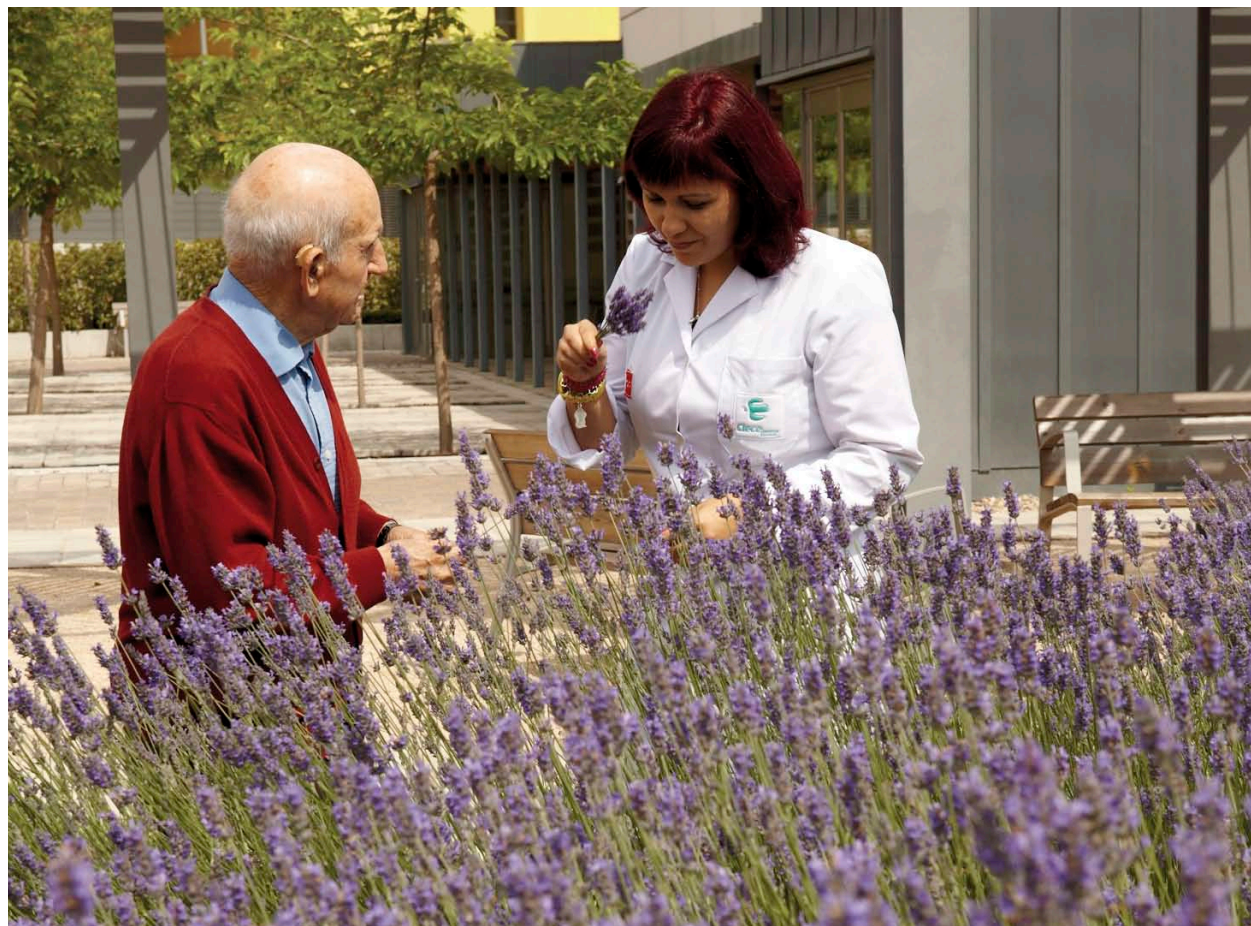
Proveedores: "Nuestras relaciones con los proveedores están basadas en el entendimiento y en la voluntad de ser socios. Y como socios, procuramos compartir objetivos, éxitos y planes de mejora"

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"

La estrategia de Clece en el ámbito de la RSC ha llevado a la compañía a obtener la certificación SA8000, emitida por SGS, entidad de certificación acreditada.

Esta certificación supone el cumplimiento por parte de Clece de una serie de compromisos en materia de trabajo infantil, trabajo forzoso y obligatorio, la seguridad y la salud, la libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, medidas disciplinarias, discriminación, horario de trabajo, remuneración o relación con proveedores y subcontratistas. Estos puntos son gestionados por la compañía de acuerdo a unos protocolos marcados y un código ético.

El Código Ético de la compañía recoge todos los principios de la norma SA8000. Incluye premisas que aluden a la integridad, profesionalidad y respeto en las actuaciones de empleados y directivos, el respeto por el medio ambiente y las políticas de formación para los empleados.



Compromiso con la igualdad de oportunidades

Dentro de sus políticas de RSC, Clece cuenta con técnicos de inserción laboral, que se ocupan de gestionar la incorporación de personas a la empresa, prestando especial atención a aquellos colectivos vulnerables a la exclusión social y haciendo un seguimiento de estos para su completa integración.

En este sentido, Clece colabora con más de un centenar de asociaciones y entidades sociales, como fuente de reclutamiento de colectivos en riesgo de exclusión.

A principios de 2011, Clece fue certificada por la Xunta de Galicia como una de las empresas integrantes de la Red de entidades colaboradoras del II Plan Gallego de Inclusión Social (II PGIS). Un Plan promovido por la consejería de Trabajo y Bienestar que persigue una sociedad con igualdad de oportunidades para todos. Asimismo, la compañía se adhirió al programa "Incorpora" de "la Caixa", para fomentar la contratación de personas en riesgo de exclusión.

Esta vocación empresarial por contribuir a la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores se traduce en que un 4,04% de la plantilla de Clece son trabajadores con alguna discapacidad. Un total de 2.348 trabajadores que hace que la compañía supere los preceptos legales contemplados en la LISMI, que exigen la reserva de un 2% de sus puestos para este colectivo.

Igualmente, el compromiso de Clece con la igualdad de oportunidades llevó a la compañía, en 2007, a incorporar a su red su propio Centro Especial de Empleo. Adquirió entonces **Integra CEE**, cuyo objetivo es facilitar la incorporación al mercado laboral de personas con discapacidad. El centro cuenta hoy con cerca de 1.000 trabajadores, donde más de un 90% tiene una discapacidad superior al 33%.





8 Sistema Integrado de Gestión

La satisfacción de los clientes a través del máximo rigor en la gestión. La política integrada de gestión de Clece constituye el marco de referencia para establecer los objetivos y metas encaminados a la mejora continua de la organización y a la satisfacción de nuestros clientes.

Por ello Clece dispone de un completo Sistema Integrado de Gestión que tiene como objetivo conseguir la máxima satisfacción del cliente a través de una cuidada gestión de todos los procesos y que se materializa en cinco aspectos fundamentales:

1. Responsabilidad Social Corporativa

Clece cuenta, desde octubre de 2009, con la certificación en base a la Norma SA 8000: "Responsabilidad Social", fruto del compromiso continuo con la sociedad y el respeto al medio ambiente.

2. Prevención de riesgos laborales

Las personas son el bien máspreciado para Clece y por ello, todas las medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales son analizadas en profundidad por la Dirección con el objetivo de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores.

Esta preocupación hace que Clece vaya más allá del mero cumplimiento legal y apueste por la mejora continua de su sistema de gestión de seguridad y salud, obteniendo de nuevo la renovación de la certificación

OHSAS 18001: "Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud". Además, a lo largo de 2011, también ha conseguido o renovado la certificación OHSAS 18001 para su Sistema de Prevención de Riesgos Laborales otras empresas del grupo: **Integra CEE, Lireba y Talher**.

3. Calidad

Clece, que tiene entre sus objetivos fundamentales ofrecer el servicio de mayor calidad a sus clientes, apoya su actividad en tres pilares básicos:

- La búsqueda de la satisfacción de los clientes tanto internos como externos, adelantándose a sus necesidades y cumpliendo sus expectativas.
- Cumplir con la legislación y todos los requisitos establecidos por los clientes.
- Trabajar continuamente por la mejora de los procesos e indicadores de gestión.

En línea con estos objetivos, el área de servicios socio-sanitarios y educativos, además de renovar la certificación de los de "Sistemas de Gestión de la Calidad" (ISO 9001), en 2011 ha obtenido el certificado en las normas UNE 158101, UNE 158201 y UNE 158301 para centros residenciales, centros de día y Servicio de Ayuda a Domicilio. Con estas certificaciones específicas del sector además de la de Calidad, Medio Ambiente, Prevención

de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Corporativa ya son cinco las acreditaciones de la división de servicios socio-sanitarios y educativos, lo que le permite contar con uno de los sistemas integrados de gestión más amplios y avanzados en el sector socio-sanitario.

En el área de servicios integrados se amplió el alcance del certificado de gestión de la calidad con la inclusión de la actividad de limpieza viaria.

Además, también durante 2011, los servicios prestados en el Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda obtuvieron la certificación en base a la norma UNE-EN-9001: "Servicios de limpieza hospitalaria, viales y jardines, TIGAS y gestión de almacén"

La residencia y centro de día Fort Pienc, con 137 plazas de residencia y 30 de centro de día, cuya gestión está adjudicada a Clece por el Ayuntamiento de Barcelona, ha recibido la acreditación de calidad de la Joint Commission International (JCI), uno de los sistemas de acreditación más exigentes del mundo, por el trato a los pacientes y la gestión del equipamiento.

Dentro de las empresas pertenecientes a Clece, **MAEM** logró las certificaciones de gestión de la calidad UNE-EN-ISO 9001 para las actividades de instalación y mantenimiento de ascensores y aparatos elevadores.



4. Medio Ambiente

El respeto por el medio ambiente y el compromiso por su preservación están presentes en la actividad diaria de Clece. A lo largo de 2011 en el área de **Servicios Sociales y Educativos** Clece ha renovado la certificación UNE-EN-ISO 14001: "Sistemas de Gestión Ambiental" y la ha ampliado para las escuelas infantiles, residencias, servicios de ayuda domiciliaria y en el servicio de limpieza viaria así como para los: "Servicios de limpieza hospitalaria, viales y jardines, TIGAS y gestión de almacén" prestados en el Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda.

En el área de servicios energéticos, Clece ha sido la primera compañía en certificar sus instalaciones bajo la ISO 50001, de eficiencia energética, que sustituye a la anterior certificación UNE-EN 160001. La compañía ha conseguido reducir el consumo energético un 33% y el de gas un 50%.

Por su parte, **MAEM** logró la certificación de gestión ambiental UNE-EN-ISO 14001.

5. Seguridad Alimentaria

Clece, que continúa afianzándose en el área de la restauración social colectiva a través de su división de **Restauración**, es consciente de la importancia de ofrecer la máxima garantía de calidad a sus clientes. Prueba de este compromiso es la obtención de la certificación UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 2200: "Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos" en el Hospital Arnau de Vilanova (Lleida).

Nuevos objetivos

Con el deseo de seguir mejorando su servicio, Clece se ha marcado nuevos objetivos para los próximos años:

- Implantación de la UNE-EN-ISO 9001 y 14001 en la gestión y explotación de espacios escénicos y no escénicos y otras actividades culturales (Teatros del Canal).
- Implantación de la UNE-EN-ISO 9001 en la actividad de **Restauración Colectiva**, ampliando el alcance y los centros.
- Ampliación de las certificaciones de Calidad y Ambiental en servicios sociales, incrementando el número de centros, hasta llegar aproximadamente a los 70 servicios.
- Implantación de la herramienta informática Global LOPD, para controlar y gestionar eficazmente el cumplimiento de la normativa de protección de los datos personales.
- Certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, según la Norma Internacional UNE-EN-ISO 27001.

Para las empresas del grupo Clece, los proyectos en desarrollo para el 2012 son:

- Ampliación de las certificaciones de las empresas del grupo Clece en gestión de Calidad y/o Ambiental: **Deyse, Netbill, GPL, Integra CEE, Multiservicios Aeroportuarios**.
- Ampliación de las actividades certificadas en **Talher**, con la inclusión de la "Instalación, Inspección y Mantenimiento de Áreas de Juegos" según la norma UNE-EN-1176-7. Asimismo, se incluirá la actividad de Limpieza Viaria en las próximas auditorías. Respecto a la Norma SA 8000, está previsto que **Talher** obtenga la certificación.



Comunicación

En su compromiso con la transparencia y el diálogo con sus diferentes *stakeholders* (clientes, medios de comunicación, accionistas, proveedores, sociedad, etc.), **Clece apuesta por la comunicación como un eje estratégico en la relación con sus públicos.** Para ello ha desarrollado un Plan de Comunicación Integral, que abarca tanto la imagen de grupo como el conjunto de sus actividades.

Comunicación corporativa

Clece ha ido dotándose de diferentes herramientas que permiten acercar la compañía a sus públicos. La actual web corporativa, que se puso en marcha en 2010, es constantemente revisada y actualizada con nuevos contenidos (noticias, cifras, dossieres, reportajes en profundidad sobre temas de interés social, nuevos servicios, etc.). Se convierte así en una herramienta viva que se adapta

a la propia evolución de la compañía y en una apuesta clara por la transparencia y la información al instante.

Con el objetivo de acercar al Grupo y sus divisiones a través de otros formatos, Clece empezó a elaborar su Memoria Anual. Un formato más reposado y analítico, que en ésta —su segunda edición— permite volver a acercar el singular modelo de negocio y filosofía de la compañía y recorrer los logros del año.

Comunicación de las divisiones de negocio

Consciente de la relevancia social de sus actividades, Clece ha desarrollado a lo largo de 2011 estrategias de comunicación específicas para sus diferentes divisiones: **Facility Management, Eficiencia Energética, Servicios Aeroportuarios, Servicios Sociales, Servicios Educativos, Servicios Medioambientales, Restauración e Integra CEE.** Estrategias que abarcan tanto los medios de comunicación como clientes, *partners* e incluso usuarios finales de los servicios.

En 2011 Clece ha desarrollado diferentes canales on line para facilitar la transparencia y el diálogo con los diferentes públicos, ya sean los padres de alumnos de escuelas infantiles, los usuarios de espacios e instalaciones que gestiona como salas vip de aeropuertos o teatros, etc. Este año se lanzó la página web de **Servicios Educativos (www.escuelasinfantilesclece.es)** con el objetivo de abrir una ventana que facilitase a los padres una completa información sobre la educación de sus hijos y el proyecto educativo de la compañía, con información de las escuelas públicas que gestiona, horarios, programa nutricional, preguntas frecuentes, etc. Igualmente, las Salas Vip y Business Center de la T4 del Aeropuerto de Barajas, gestionadas por su filial **Multiservicios Aeroportuarios (MA)**, cuentan con una nueva página web completamente orientada al usuario, donde se puede acceder a toda la información, conocer las últimas noticias, diseñar eventos a medida o conseguir promociones.

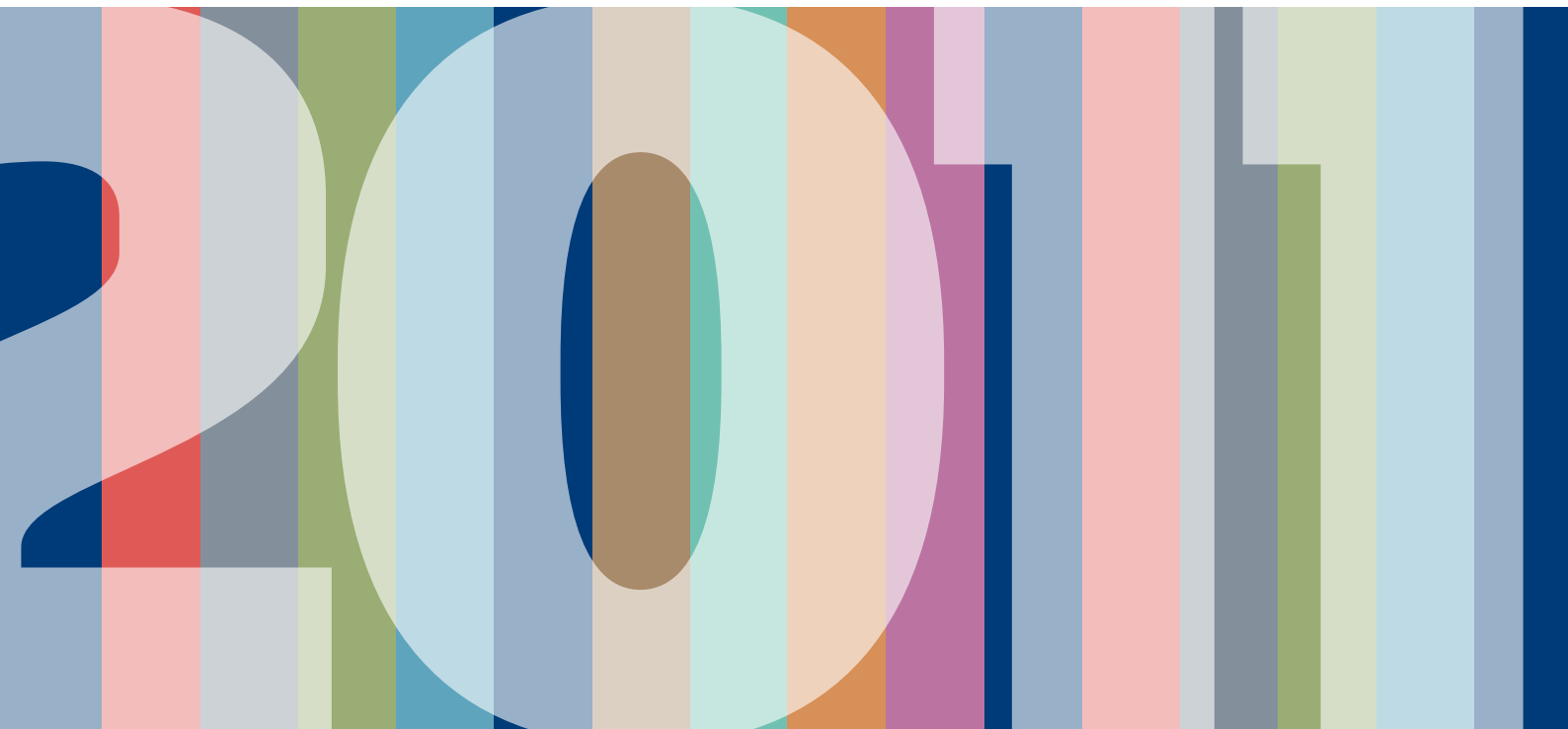
Junto con ese esfuerzo por acercarse a la sociedad a través de canales on line, Clece apuesta por la divulgación a través de foros como fórmula para crear una cultura de buenas prácticas y mejorar la prestación y la calidad de los servicios a través de la puesta en común de ideas e historias de éxito. En este sentido, Clece participa en encuentros y seminarios en los que se debaten asuntos vinculados con sus actividades, ya sea eficiencia energética, servicios sociales y educativos, restauración, etc. En 2011, Clece fue patrocinador del "Congreso Internacional de Alzheimer 2011" y, entre otros, tuvo una participación activa en el "39º Congreso Nacional de la Enseñanza Privada", el "IX Congreso HORECA de AECOC: Presente y futuro de la restauración social" y



en las jornadas que anualmente organiza la Sociedad Española de Directivos de Salud (SEDISA), y en el que la Clece abordó las "Experiencias en Gestión de Servicios: Servicio de Alimentación a pacientes".

El interés que las actividades de Clece suscitan tiene también su reflejo en los medios de comunicación. De ahí que Clece mantenga con ellos una política de diálogo permanente y colaboración en todos los sectores en los que está presente: aeroportuario, sanitario, social, energético, restauración, medio ambiente, etc. En este sentido, Clece aboga por la difusión de hitos concretos y nuevas tendencias a través de notas de prensa, tribunas de opinión, casos de éxito, encuentros, etc. Acciones tanto a nivel sectorial como local y regional con las que se busca dar a conocer contenidos de interés sobre los servicios prestados (adjudicaciones, innovaciones, premios, modelos de negocio, certificaciones, etc.), haciéndolo siempre que así se requiera de la mano de sus clientes.

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



Clece

www.clece.es