

CLECE

INFORME
anual 2012

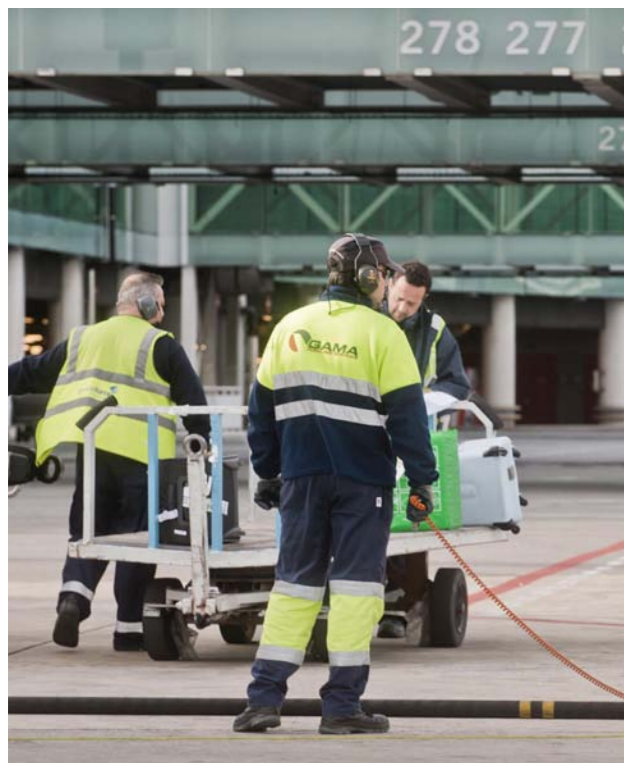
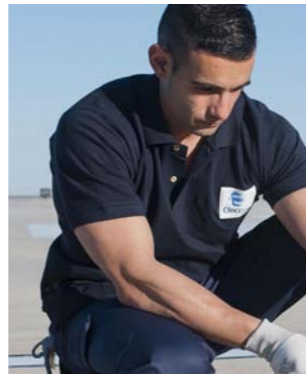
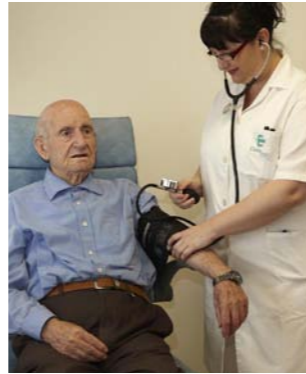




CLECE

INFORME
anual 2012

Carta del Presidente ::	3
El Grupo Clece en 2012 ::	7
Presencia en España y Portugal ::	11
Estructura del Grupo ::	15
Actividades del Grupo Clece ::	19
Recursos Humanos ::	73
Responsabilidad Social Corporativa ::	79
Sistema Integrado de Gestión ::	83
Comunicación del Grupo Clece ::	87



CARTA *del* PRESIDENTE

“HACE 20 AÑOS COMENZAMOS UNO DE LOS RETOS MÁS ILUSIONANTES PARA MUCHOS DE NOSOTROS. ESE RETO SE LLAMABA CLECE, UN PROYECTO QUE TUVE LA SUERTE DE PODER ENCABEZAR, CON LA AYUDA Y APOYO DE GRANDES PROFESIONALES QUE HOY SIGUEN FORMANDO PARTE DE ESTA FAMILIA”

Las ganas e ilusión con las que entonces empezamos siguen siendo hoy las mismas, y quizá sea esto, en parte, la clave del éxito de una compañía que en casi dos décadas se ha convertido en la empresa multiservicios de referencia en España, con un crecimiento medio anual en los últimos diez años de más del 12% y capaz de liderar actividades de tanto peso como servicios sociales.

Pero más allá de las cifras económicas, quizá de lo que más orgulloso se puede sentir uno en todos estos años es de la gente que forma parte de Clece y que, día a día, hacen posible servicios

tan fundamentales para cualquier sociedad desarrollada como son los servicios sociales y educativos o el Centro Especial de Empleo, sin olvidar otras actividades ligadas con la sostenibilidad o con el apoyo a la actividad institucional y empresarial de nuestro país. Hablamos, por un lado, de servicios medioambientales y de eficiencia energética, y por otro, de actividades como limpieza, mantenimiento de edificios e instalaciones, logística o restauración, servicios que ayudan a que instituciones y empresas puedan centrarse en su actividad principal y ser así más eficaces.

Es innegable que la crisis ha pasado factura, de una u otra forma, a nuestras actividades. Los recortes en la administración y la reducción del gasto público han obligado a nuestros clientes a trasladarnos la necesidad de ajustar nuestras ofertas, para garantizar la prestación del servicio. Si la situación económica global ha llevado desgraciadamente a tomar medidas en esa línea, también es cierto que, a pesar del contexto, hoy somos más que el año pasado y muchos más que cuando empezamos. Cerramos el 2012 con 61.400 personas formando parte de Clece, 4.600 más que en 2011, lo que supone un incremento del 7% y triplicar la cifra de empleados de hacer 20 años.

Sin duda es satisfactorio ser capaz de dar trabajo a tantas personas, no en vano somos la tercera empresa privada con mayor número de empleados en España, pero lo más emocionante es poder ser testigo de la implicación de los empleados con los usuarios de nuestros servicios. Conocer esas pequeñas historias personales en torno a la gestión de una residencia de mayores, con los niños de una escuela infantil o el éxito personal de algún discapacitado que ha conseguido la integración plena en el mundo laboral, es lo que a uno realmente le motiva a seguir peleando para que Clece siga siendo hoy un referente.

Pero desde esta posición de gran empresa, gran empleador y referente en el sector, Clece debe asumir una serie de compromisos con la sociedad. Debemos responder con responsabilidad a los actuales problemas de la sociedad. Nos sentimos en la obligación de contribuir a mantener puestos de trabajo, aplicando la reforma laboral en su vertiente de ajustar salarios y alcances, mientras dure la crisis. Principalmente porque, el desempleo, genera dramas personales y familiares pero también porque tiene un grave impacto en nuestra economía, como consecuencias del gasto en subsidios y programas sociales así como por la disminución del componente impositivo de las contribuciones.

Dentro de nuestro compromiso con la sociedad, nuestra política de responsabilidad social se centra también en fomentar la igualdad de oportunidades a través de la integración de personas de colectivos sociales vulnerables como discapacitados, personas en riesgo de exclusión social y mujeres que sufren violencia de género.

Creemos sinceramente que la integración de estas personas es asimismo nuestro deber como gran empresa, teniendo en cuenta además el carácter de las actividades que desarrollamos. Es cierto que nos queda mucho por hacer en este campo, pero poco a poco vamos consiguiendo que esto sea una realidad. En la actualidad, por ejemplo, ya forman parte activa de nuestra plantilla cerca de 3.000 personas procedentes de colectivos vulnerables. Algo que no sólo es un orgullo para nosotros como empresa, ya que cumplimos y superamos el porcentaje mínimo que establece la ley, sino que además estamos convencidos que es un activo, ya que constituyen un ejemplo para toda la plantilla en lo que se refiere a valor humano y esfuerzo personal.

Pero en Clece, el enfoque humano no sólo se proyecta en una política determinada de Recursos Humanos o de Responsabilidad Social, sino que forma parte de nuestra cultura corporativa. Y es que a veces el proyecto social más sencillo es el que tenemos más cerca, es la preocupación por el que tenemos al lado, por lo que necesitan las personas con las que día a día nos relacionamos en nuestro entorno de trabajo, ya sean compañeros, colaboradores, clientes o proveedores. Quizá este espíritu sea hoy más necesario que nunca. Un espíritu que estamos seguros seguirá siendo un valor y que queremos seguir impulsando, construyendo así una empresa cada vez más sólida y comprometida, preparada para encarar los nuevos retos empresariales y sociales que vienen y continuar así creciendo.

Atentamente,
Cristóbal Valderas
Presidente

867.582 ALUMNOS

82.192 USUARIOS *de* SERVICIOS SOCIALES

61.000 PROFESIONALES

3.000 TRABAJADORES
de COLECTIVOS VULNERABLES

35 AÑOS *de* MERCADO VERDE

El GRUPO
CLECE
en 2012

LA BUENA MARCHA DE LAS PRINCIPALES DIVISIONES DE LA COMPAÑÍA; UNA RIGUROSA GESTIÓN DE LOS PENDIENTES DE COBRO, QUE VUELVEN A SITUARSE EN NIVELES MÍNIMOS; Y LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS, ADAPTÁNDOLOS A LAS NECESIDADES ACTUALES DE NUESTROS CLIENTES, HAN CONSEGUIDO ALGUNAS DE LAS CLAVES QUE EXPLICAN EL **CRECIMIENTO DE LA COMPAÑÍA.**

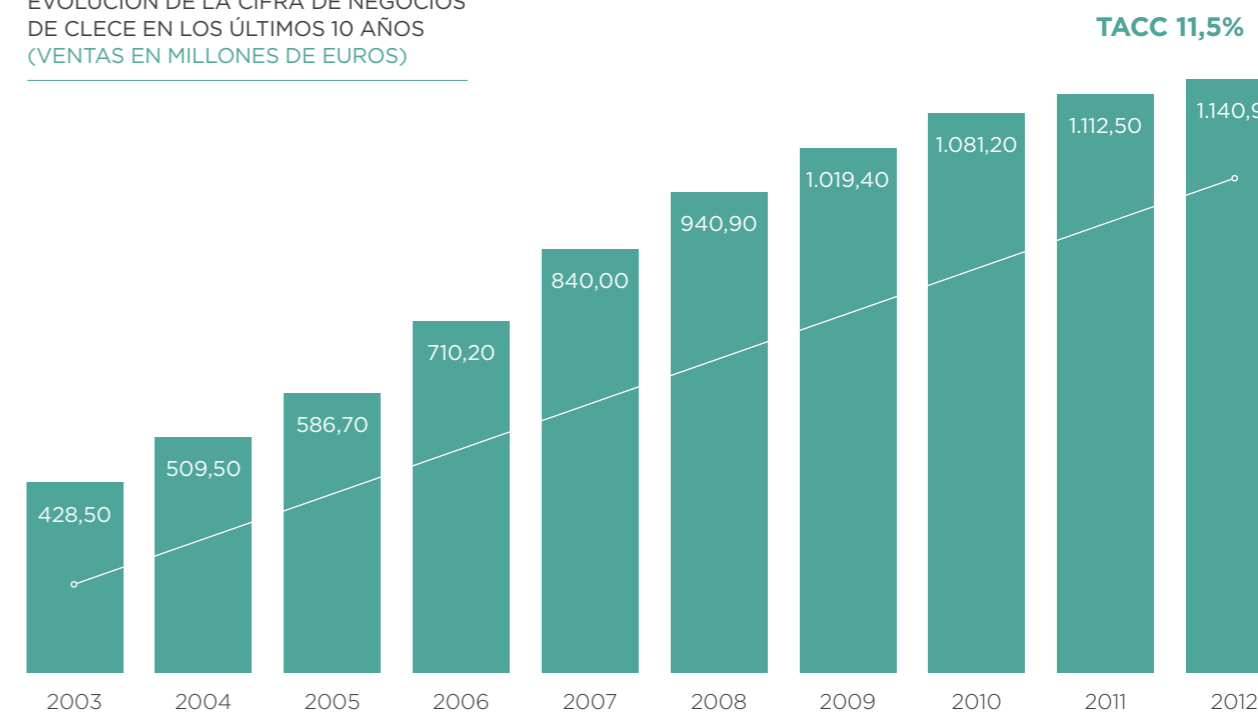
A pesar del estancamiento de la economía española y la fuerte reducción del gasto público para controlar el déficit del país, el Grupo Clece ha conseguido mantener la senda de crecimiento de los últimos años. Así, en 2012, el Grupo facturó 1.141 millones de euros, lo que supone un 2,6% más que en 2011 y acumula un crecimiento anual medio en los últimos 10 años del 11,5%.

Las dos principales actividades del Grupo, Limpieza y Servicios Sociales, que suponen casi el 75% del negocio, aumentaron su cuota de mercado. En el caso de Limpieza, la división con mayor trayectoria de la compañía, la cifra de negocio se situó en los 513 millones de euros, lo que supone un 5% más que en 2011. Destacar también el crecimiento que experimentó, un año más, la división de Servicios Sociales y Educativos, con una facturación que alcanzó los 328 millones de euros en 2012, un 9% más que el año anterior, y se consolida como líder destacado de este sector en España.

El resto de las diferentes líneas de negocio tuvieron un comportamiento más desigual, algunas fuertemente afectadas por la permanente contracción de sus mercados. La reducción en los últimos años de la licitación pública en el mercado verde continúa impactando en la actividad de Talher, la división especializada de Clece en este sector. Un contexto adverso que no le impidió, no obstante, hacerse con algunas de las adjudicaciones más destacadas en 2012 y que ha empezado, además, a desarrollar nuevos servicios para ampliar su portafolio. La división de Restauración también decreció en porcentajes similares, en parte también por la situación que atraviesan los organismos públicos.

Mantenimiento y Servicios Energéticos, la tercera línea de negocio en volumen, es asimismo una de las más consolidadas del Grupo, una actividad que Clece desarrolla desde su origen y en las que acumula gran experiencia y especialización sectorial. En 2012, la facturación de la división cayó

EVOLUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIOS DE CLECE EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS (VENTAS EN MILLONES DE EUROS)



ligeramente, un 3,6% con respecto al año anterior. Un descenso que se explica en parte por la paralización de los planes públicos de mejora de la eficiencia energética en edificios, que ha afectado al desarrollo de los Servicios Energéticos, la principal apuesta de la división.

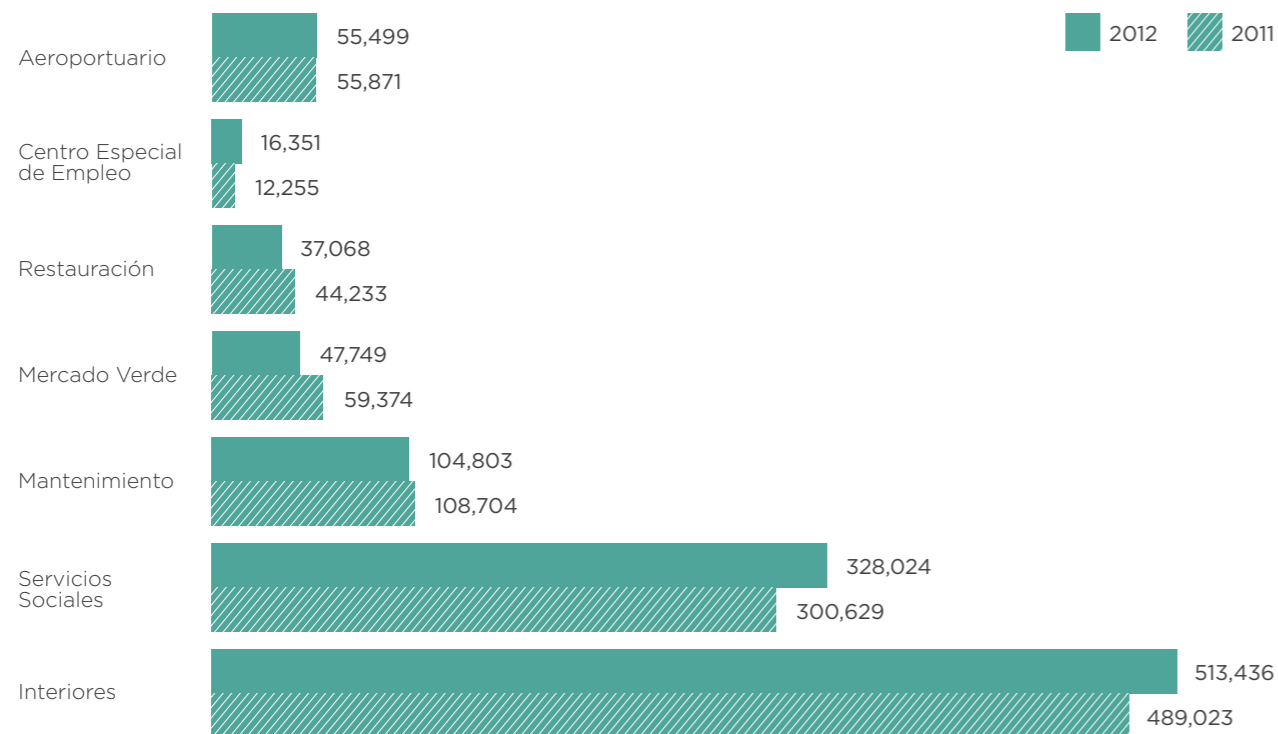
El negocio Aeroportuario ha conseguido mantenerse con una ligera caída del 0,7% y una cifra de negocio de 56 millones de euros. Los Servicios Aeroportuarios, que se prestan bajo la propia marca Clece y otras como Multiservicios Aeroportuarios y Clever, han conseguido amortiguar la tendencia decreciente del sector en los últimos años gracias a la consolidación de servicios como el de atención a Pasajeros de Movilidad Reducida

o la puesta en marcha de nuevas actividades con potencial de crecimiento como el servicio de suministro de combustible a aeronaves.

Por último, destacar un año más los excelentes resultados del Centro Especial de Empleo, que superó los 16 millones de euros de facturación, un 33,4% más que el año pasado.

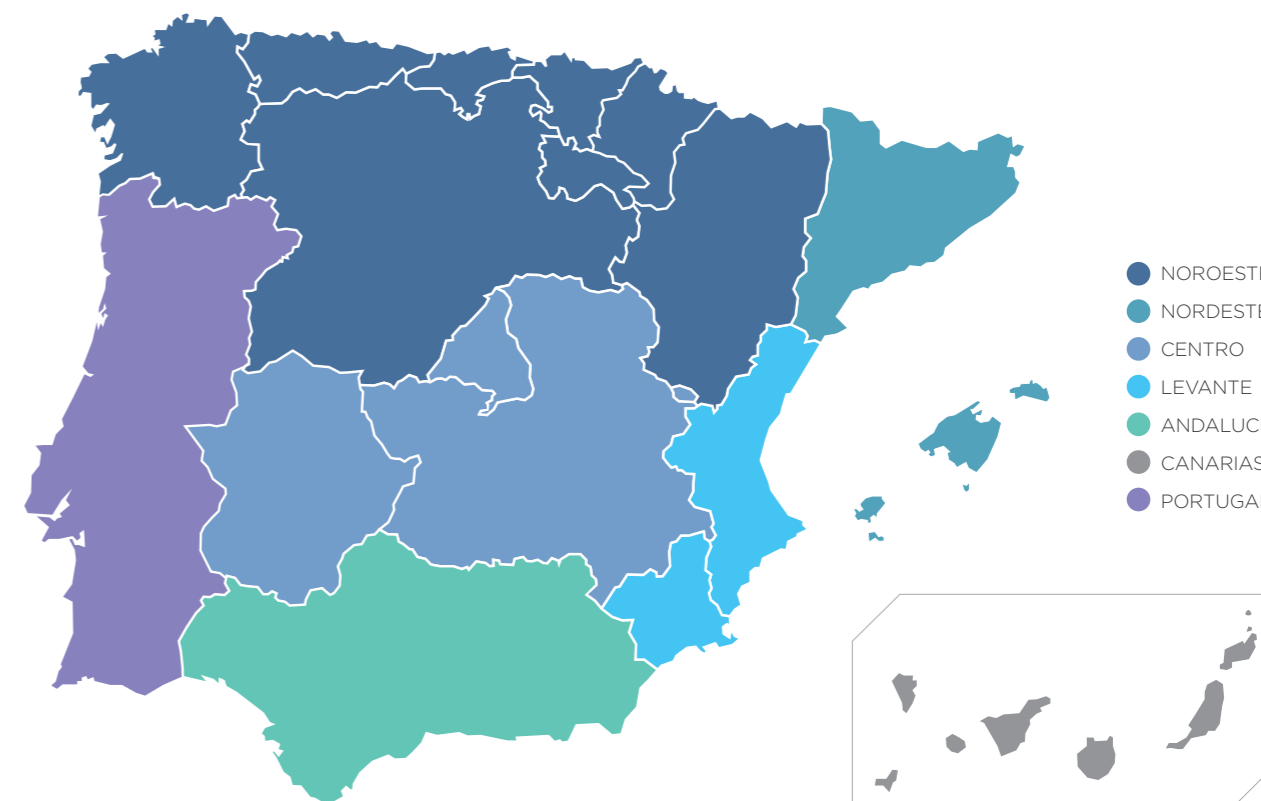
La buena marcha de las principales divisiones de la compañía; una rigurosa gestión de los pendientes de cobro, que vuelven a situarse en niveles mínimos; y la optimización en la gestión de los servicios, adaptándolos a las necesidades actuales de nuestros clientes, han conseguido algunas de las claves que explican el crecimiento de la compañía.

COMPARATIVA DE LAS CIFRAS DE NEGOCIO DE LAS PRINCIPALES ACTIVIDADES, ENTRE 2011 Y 2012 (VENTAS EN MILLONES DE EUROS)



PRESENCIA *en* ESPAÑA y PORTUGAL

ORGANIZADA EN SIETE DIVISIONES TERRITORIALES Y CON DELEGACIONES EN LAS PRINCIPALES CAPITALS ESPAÑOLAS Y PORTUGUESAS, **CLECE OFRECE UNA AMPLIA GAMA DE SERVICIOS**, YA SEA A TRAVÉS DE LA PROPIA MARCA CLECE O MEDIANTE DIFERENTES COMPAÑÍAS Y FILIALES EN LAS DISTINTAS ACTIVIDADES EN LAS QUE OPERA.



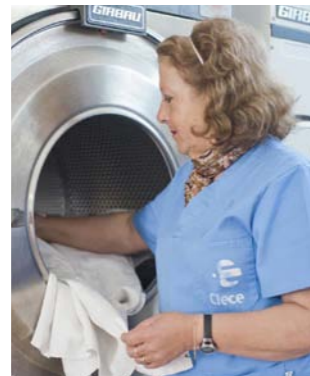
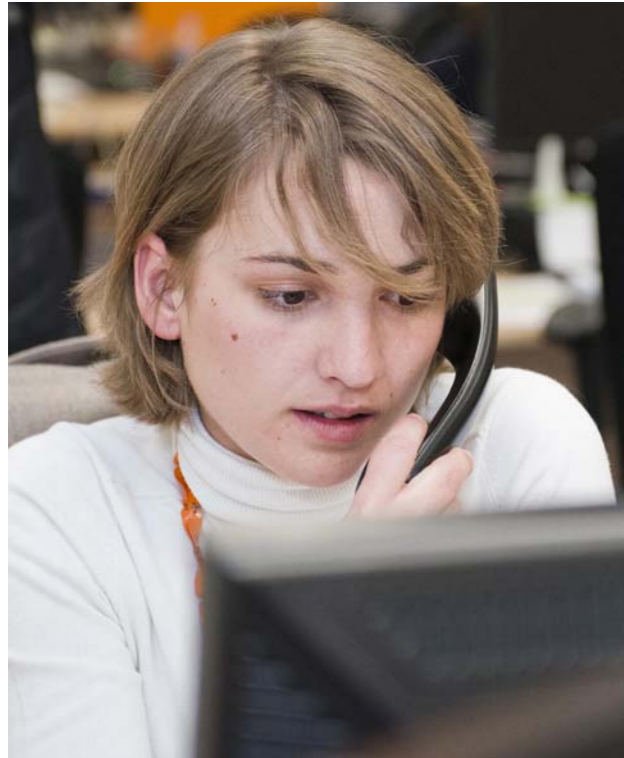
Gracias a su amplia cobertura regional y una plantilla con más 60.000 empleados, el Grupo Clece está capacitado para dar servicio a empresas e instituciones en cualquier punto de España y Portugal manteniendo los mismos estándares de calidad.

Organizada en siete divisiones territoriales y con delegaciones en las principales capitales españolas y portuguesas, Clece ofrece una amplia gama de servicios, ya sea a través de la propia marca Clece o mediante diferentes compañías y filiales en las distintas actividades en las que opera.

Esta estructura le permite trabajar en cualquier punto y con diferentes tipos de clientes, ya sea administraciones públicas —comunidades autónomas, diputaciones provinciales y ayuntamientos—, empresas públicas o compañías privadas, ofreciéndole multitud de servicios (limpieza, servicios sociales y educativos, mantenimiento, servicios energéticos, servicios logísticos, restauración y servicios medioambientales) de forma individual o integrada.

Consolidación en Portugal: Tras su entrada hace cinco años en el mercado luso, la actividad de Clece en Portugal está cada vez más consolidada. Con sede central en Lisboa, cuenta en la actualidad con unos 1.100 empleados y desarrolla las actividades de limpieza, mantenimiento y servicios aeroportuarios para clientes públicos y privados.

En 2012, Clece renovó el contrato de servicios logísticos de picking y coopacking para la compañía Salvesen Logísticas y Distribución y que abarca la preparación y manipulación de los productos Danone para su distribución en Portugal. En limpieza, Clece se adjudicó un lote para la prestación de este servicio en varios locales de la Santa Casa da Misericórdia, institución con la que lleva trabajando desde 2007 y que supuso el primer contrato de la compañía en Portugal. Además, fruto de la satisfacción con el servicio prestado, Clece también renovó el contrato de limpieza de uno de los principales centros comerciales de Portugal, el outlet Freeport, que cuenta con 75.000 m² 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.

Aeroportuario



Mercado Verde



Centro Especial de Empleo



Internacional



Limpieza



Seguridad



Multiservicios



537 CENTROS EDUCATIVOS

336 INSTALACIONES SANITARIAS

39 AEROPUERTOS

+3.000 OFICINAS y DEPENDENCIAS

14 MILLONES

de SERVICIOS DE RESTAURACIÓN

64 CENTROS COMERCIALES

ACTIVIDADES
del GRUPO CLECE

Innovando en la prestación de servicios:
DESDE SUS ORÍGENES, CLECE HA SABIDO EVOLUCIONAR CON LOS TIEMPOS INTRODUCIÉNDOSE EN ACTIVIDADES CON LAS QUE TENÍA FUERTES SINERGIAS O DESARROLLANDO NUEVOS SERVICIOS ADAPTADOS A LAS CAMBIANTES NECESIDADES DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LA SOCIEDAD.

Prácticamente cualquier servicio que no forme parte de la actividad principal de una organización puede ser prestado en la actualidad por alguna división o empresa de Clece con la máxima eficiencia y calidad. Siempre con un objetivo: racionalizar las tareas y optimizar los recursos para ayudar a las organizaciones a reducir sus costes y ganar en flexibilidad. Y es que su fuerte orientación al cliente unida a una alta especialización de la compañía por actividad, han convertido a Clece en un referente en España en la prestación de servicios a empresas e instituciones, ya sea de forma individualizada o integrada.

Como empresa multiservicios, Clece desarrolla diferentes actividades, desde aquellas necesarias para el funcionamiento óptimo de inmuebles de uso público o privado (el mantenimiento integral de instalaciones, la eficiencia energética, la limpieza o los servicios auxiliares) hasta servicios de atención a colectivos sociales en situación de dependencia, pasando por actividades relacionadas con el medio ambiente (jardinería, reforestación y recuperación ambiental) y la restauración o centradas en el ámbito aeroportuario (*handling*, PMR, etc.)

Desde sus orígenes, Clece ha sabido evolucionar con los tiempos introduciéndose en actividades

con las que tenía fuertes sinergias o desarrollando nuevos servicios adaptados a las cambiantes necesidades de las organizaciones y de la sociedad. En este sentido, Clece fue pionera en el mercado de servicios energéticos, adjudicándose el primer contrato de la administración central para la prestación de servicios energéticos: el de la sede del Ministerio de Industria. Un contrato del que se cumplió recientemente un año y donde se han obtenido excelentes resultados.

Con este mismo espíritu innovador, Clece ha empezado a trabajar en 2012 en nuevas actividades ampliando su cartera de servicios. Dentro del área de medio ambiente, la compañía ha comenzado a prestar servicios de limpieza viaria y ha desarrollado un servicio especializado en la gestión de fauna, actividad cada vez más demandada por los ayuntamientos. En el ámbito aeroportuario, el Grupo Clece ha ampliado su oferta de servicios tras la adjudicación de la gestión y explotación de la nueva terminal de aviación ejecutiva del Aeropuerto de Madrid-Barajas y se ha convertido en la primera empresa de servicios que se encarga de la puesta a bordo de combustibles y lubricantes en aeronaves, a través de la UTE GAMA Fuelling Services, participada al 50% por Galp Energia y por la filial del Grupo Clece, Multiservicios Aeroportuarios.





SERVICIOS SOCIALES

La mejor contribución de Clece a la sociedad

23

Detrás de la división de Servicios Sociales está la mejor y más importante contribución de Clece a la sociedad actual. En un momento difícil para todos, los colectivos vulnerables pasan a ser más sensibles, si cabe, y se convierten en una de las principales y más importantes **responsabilidades de gobiernos y empresas**.

En este contexto, la división de Servicios Sociales de Clece se ha visto en la necesidad de evolucionar para ofrecer a las administraciones públicas la colaboración que en estos momentos necesitan para dotar de una adecuada atención a mayores, personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género, así como otros colectivos en riesgo de exclusión. En los últimos meses, la compañía ha demostrado su capacidad para adaptarse a nuevos presupuestos y necesidades, demostrando su disposición para crear servicios optimizando recursos personales y materiales e incorporando mejoras fruto de una continua reinversión y búsqueda de la excelencia en sus modelos de gestión.

Esta vocación por superarse y adaptarse, ha llevado a que Clece continúe siendo hoy día líder en la prestación de Servicios Sociales, una división que ya representa el 29% de la facturación total del Grupo, siendo una de las de mayor crecimiento. Hoy día, la compañía presta servicio en más de 330 residencias, centros de día y otras instalaciones sanitarias. 47 de estas residencias y 13 de estos centros de día son gestionados por Clece íntegramente. Además, unas 65.300 son atendidas por Clece a través del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD). Un total de más de 82.000 personas usuarias de los servicios sociales de Clece.

Durante el pasado año, cabe destacar la consecución de contratos tan importantes como el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en ocho distritos de la ciudad de Madrid, con un total de 18.000 usuarios. Otros SAD confiados a Clece en el año 2012 fueron el de la Diputación de Segovia, el Ayuntamiento de Castrillón, el de la Villa de la Orotava y

el de la Ciudad Autónoma de Ceuta. También es especialmente destacado, por ser el primer contrato de esta naturaleza, la adjudicación a Clece por parte del Ayuntamiento de Vigo, del servicio de Intervención Familiar. Por su parte, la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha dejó en manos de la compañía el servicio de auxiliares sanitarios, psicología, terapia ocupacional y transporte adaptado de mayores así como un servicio de estancias diurnas en Albacete. También el Ayuntamiento de Sanxenxo (Pontevedra) confió a Clece la gestión de su Centro de Día municipal.

En Levante, Clece consiguió la confianza de la Consellería de Bienestar Social para la gestión integral de la Residencia de personas mayores de Onil, en la provincia de Alicante, la Residencia de personas mayores de Manises y el Centro de acogida de mujeres víctimas de violencia doméstica y de género, ambos centros en la provincia de Valencia.

Asimismo, Clece consiguió renovar la confianza de la Fundación Sagrada Familia para la prestación de servicios complementarios y auxiliares en el Centro Especial de Empleo La Casita, en Las Palmas de Gran Canaria. Igualmente, renovó los contratos con los ayuntamientos de Vigo y Córdoba así como con las diputaciones provinciales de Almería, Jaén y Málaga, para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

En el ámbito privado, cabe destacar el contrato logrado con Caja España de Inversiones para la gestión integral de las residencias Sagrada Familia, en Arcos de Jalón, y El Parque, en Soria, incluidas en la Obra Social de Caja Duero.

Casos de Éxito SERVICIOS SOCIALES

AYUNTAMIENTO DE MADRID

RETO

Prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio durante dos años y cuatro meses en ocho distritos de la capital, situados en Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz, Villaverde, Villa de Vallecas, Vicálvaro y San Blas. El reto suponía dar soporte a más de 18.000 usuarios, asegurando la capacidad de ampliar el servicio a personas valoradas como dependientes, si así lo solicitaba gobierno municipal y regional.

SOLUCIÓN

Servicio prestado por un equipo de unos 2.500 profesionales capaces de dar respuesta a las necesidades de atención de mayores, discapacitados, menores y dependientes de las zonas incluidas en el contrato, a través de un sistema de copago, según el cual los usuarios contribuyen a la financiación del mismo de acuerdo con su capacidad económica y teniendo en cuenta el baremo vigente para 2012. El contrato incluía además una cláusula de revisión al alza, para contemplar la posibilidad de ampliación a usuarios dependientes.

RESULTADOS

El contrato fue adjudicado el pasado mes de diciembre. Desde esa fecha, la dirección de Clece Servicios Sociales ha organizado y formado a un equipo de 2.500 profesionales para asegurar un servicio con los mayores niveles de calidad, procurando en todo momento el completo desarrollo de los usuarios de servicio, su autonomía personal, integración social y su máxima calidad de vida.



DIPUTACIÓN DE VALENCIA. GESTIÓN DEL CENTRO DE PROTECCIÓN A LA MUJER

RETO

Después de diez años, durante los que Clece se encargó de la gestión integral del centro, denominado hasta este momento "Casa de acogida a mujeres maltratadas", bajo la coordinación de la Delegación de Bienestar Social, la dirección del centro es transferida a la dirección General de Familia y Mujer. El reto para Clece consiste en conseguir que la nueva dirección continúe confiándole la gestión del mismo, después de que la compañía consiga demostrarle su capacidad para optimizar los recursos y modernizar el servicio, garantizando su disposición para continuar gestionando íntegramente el centro, que en adelante, pasaría a denominarse "Centro de protección a víctimas".

SOLUCIÓN

En el momento de elaboración de los pliegos, Clece propone una optimización de recursos consistente en eliminar la distinción que hasta el momento se hacía de plazas para madres y plazas para hijos, pudiendo así tener el centro lo más completo posible, ocupando las 24 plazas disponibles indistintamente. Para eliminar esta distinción de plazas era necesario que el equipo del centro estudiara la situación de la mujer y los hijos y elaborara un plan de trabajo incluyendo aspectos sociales, sanitarios, jurídicos y psicológicos y realizando un seguimiento de cada caso durante el tiempo de estancia. Asimismo, Clece consideró otra mejora referente a la salida del centro, que se produciría a iniciativa de la usuaria, siempre que hubieran sido cumplidos los objetivos propuestos, o por decisión del equipo del centro, ratificado por la administración competente.

RESULTADOS

Tras diez años de servicio, durante los que Clece ha atendido a 542 mujeres y 598 menores, la compañía consiguió que la nueva dirección del centro continuará confiando en su gestión, no solo durante el tiempo de transición hasta nuevo concurso, sino también tras la licitación, resultando Clece nuevamente adjudicataria para la prestación del servicio durante un nuevo periodo de cuatro años. Todo ello gracias a la capacidad de Clece para presentar mejoras y adaptar el servicio según necesidades presentes. Asimismo, Clece, en relación a una cada vez mayor sensibilización de la población entorno a la igualdad y la prevención de la violencia de género, ha querido llevar aún más lejos su compromiso con este colectivo, proponiendo a la Generalitat la firma de un convenio de colaboración, para promover y facilitar conjuntamente la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género en la Comunidad.



SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Un negocio en continua expansión

Con un recorrido de más de 30 años en el sector, Clece continúa liderando la prestación de servicios en el entorno aeroportuario a nivel nacional a través del desarrollo de sus actividades en **36 aeropuertos de la red de infraestructuras aeroportuarias de España (AENA) y 3 Portugueses**. Así, actualmente, Clece cuenta con un equipo de más de 2.500 profesionales y opera para las principales compañías aéreas.

Para llevar a cabo sus actividades, Clece opera bajo la propia marca Clece y mediante las filiales especializadas Multiservicios Aeroportuarios (MA) y Clever Handling Services, para ofrecer una completa gama de servicios a través de tres líneas de negocio diferenciadas: Asistencia en Tierra (handling), Servicios a Aeronaves y Servicio en Terminales.

Multiservicios Aeroportuarios, filial especializada en prestación de Servicios a Aeronaves, se encarga de la gestión de los servicios auxiliares de acondicionamiento (limpieza interna y externa del avión, abastecimiento de agua potable, vaciado de aguas residuales y deshielo de aeronaves) y mantenimiento aeronáutico. Por su parte, Clever Handling Services, desarrolla sus actividades de Asistencia en Tierra a pasajeros y aeronaves, ocupándose de la carga y descarga de aeronaves, la gestión de equipajes o la asistencia y la atención a los pasajeros.

En el marco de prestación de Servicios en Terminales, la compañía opera tanto a través de la marca Clece como de la filial Multiservicios Aeroportuarios y realiza funciones de mantenimiento y limpieza, así como servicios de información al pasajero, servicio de atención a personas de movilidad reducida (PMR), gestión de salas VIP, restauración, carritos portaequipajes, etc. De cara a las

aerolíneas, también ofrece servicios de atención a las tripulaciones, mayordomía y mantenimiento de los contenedores de aeronaves.

En 2012, tanto Clece como sus filiales han conseguido mantenerse, tanto a nivel nacional como internacional, al ampliar el espectro de actividades que llevan a cabo en el entorno aeroportuario.

En el marco de la prestación de Servicio a Aeronaves, Multiservicios Aeroportuarios se ha estrenado en la puesta a bordo de combustibles y en aeronaves en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat, tras la adjudicación de AENA. Para la prestación del servicio, la compañía ha constituido una UTE, participada al 50% por Galp Energía y Multiservicios Aeroportuarios, operando bajo la marca Gama Fuelling Services, que se ha convertido en la primera empresa de servicios aeroportuarios, no petrolera, que se encarga de la puesta a bordo de combustible para aviones de aerolíneas como Lufthansa, Tap, Swiss, Ryanair, entre otras. Como parte de Servicios en Tierra, AENA siguió confiando en Clece para el servicio de gestión de los carros portaequipajes en el Aeropuerto de Madrid-Barajas, con el objetivo de instalar un nuevo sistema de pago que permita una explotación comercial del servicio, además de ocuparse del mantenimiento

de los diferentes sistemas que intervienen en la correcta prestación del servicio.

En cuanto a Servicios en Terminales, el Grupo Clece, tanto a través de su propia marca como de su filial Multiservicios Aeroportuarios, se ha adjudicado la prestación del servicio de atención de personas de movilidad reducida (PMR) en los aeropuertos de Madrid-Barajas, Vigo, Santiago, Oviedo, Reus, Sevilla y Gran Canaria. Siete aeropuertos que se suman a los ocho en los que la compañía ya prestaba este servicio: Ibiza, Palma de Mallorca, Fuerteventura, La Palma, Murcia, Valencia, Jerez y Vitoria

Multiservicios Aeroportuarios ha ampliado su oferta de servicios tras la adjudicación de la gestión y explotación de la nueva terminal de aviación ejecutiva del Aeropuerto de Madrid-Barajas,

donde se encargará de la prestación del servicio de handling, recepción de aeronaves y pasajeros, catering para aviones, traslados de tripulaciones y clientes, mantenimiento aeronáutico y la gestión de las Salas VIP y el Business Center que se habilitará en esta nueva terminal.

Finalmente, también en el aeropuerto de Madrid-Barajas, Clece continuará asumiendo –a través de Multiservicios Aeroportuarios– la gestión y explotación de las Salas VIP “Amnios” y “La Revoltosa”, así como el Centro de Negocios de AENA situados en la T4. A nivel internacional, Clece ha consolidado su presencia en los principales aeropuertos de Portugal a través de Multiservicios Aeroportuarios, que ha resultado adjudicataria del contrato para la limpieza de los aviones de Portway, el agente de handling más importante de Portugal, para los aeropuertos de Lisboa, Faro y Oporto.



Un trabajador de Gama Fuelling Services revisa la calidad del combustible en los camiones de aprovisionamiento (arriba izda.), y supervisa el aprovisionamiento de combustible de un avión (abajo) en Barcelona-El Prat. Un trabajador de Clece MA asiste a una persona con movilidad reducida en Madrid-Barajas (arriba dcha.).

Casos de Éxito SERVICIOS AEROPORTUARIOS

AENA

RETO

Gestión del servicio de atención de personas con movilidad reducida en 7 aeropuertos del territorio nacional (Madrid-Barajas, Vigo, Santiago, Oviedo, Reus, Sevilla y Gran Canaria).

SOLUCIÓN

Clece y Multiservicios Aeroportuarios han habilitado en los aeropuertos en los que prestan el servicio puntos de encuentro debidamente señalizados en los que las personas con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida por cualquier causa podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia durante su estancia en el recinto.

RESULTADOS

La dotación de recursos y un equipo formado por más de 300 profesionales especializados en la atención de personas de movilidad reducida, garantizan la asistencia apropiada al cerca de millón de pasajeros que se prevé utilicen este servicio en el presente ejercicio. Los nuevos contratos en estos siete aeropuertos, vienen a sumarse a los que Clece ya tenía en Ibiza, Palma de Mallorca, Fuerteventura, La Palma, Murcia, Valencia, Jerez y Vitoria.

AENA

RETO

A principios del año pasado, AENA hizo público un concurso para la adjudicación del servicio de puesta a bordo en aeronaves de combustible y lubricantes aeronáuticos, para aerolíneas que operan en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat.

SOLUCIÓN

La filial de Clece, Multiservicios Aeroportuarios, decidió asociarse con Galp Energía, uno de los principales suministradores de combustible de la red de aeropuertos españoles, para constituir una UTE participada al 50% por ambas compañías. Finalmente, la combinación de la amplia experiencia de Multiservicios Aeroportuarios en la prestación de servicios a aeronaves y del expertise de Galp como suministrador de carburantes, dio como resultado la puesta en marcha de GAMA Fuelling Services, adjudicataria del servicio de puesta a bordo de combustible y lubricantes en aeronaves en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat desde el pasado mes de agosto de 2012.

RESULTADOS

Actualmente, GAMA Fuelling Services se encarga de la puesta a bordo de combustible y lubricantes en aeronaves en el Aeropuerto de Barcelona-El Prat para aerolíneas como Lufthansa, Air France, Tap, Swiss y Ryanair, entre otras, mientras ultima los detalles de nuevos contratos para extender la prestación del servicio a otras compañías.



SERVICIOS ENERGÉTICOS

Ahorrar costes a través de una mayor eficiencia

Más de 30 años de trayectoria a través de la división de mantenimiento de edificios y una amplia experiencia en facility management, han permitido a Clece posicionarse en el mercado de **Empresas de Servicios Energéticos (ESE)** desde sus comienzos y ser un referente en el sector en pocos años.

En estos últimos años, Clece ha consolidado su especialización en el desarrollo de soluciones de eficiencia energética y el uso de los sistemas y tecnologías para una gestión eficiente de la energía en inmuebles, 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.)

Así, 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 que van desde la realización de auditorías energéticas hasta el control y medición de consumos y fijación de objetivos, pasando por el diseño de proyectos y establecimiento de garantías de ahorro, implantación de mejoras, operación y mantenimiento continuo.

Adicionalmente, Clece pone a disposición de sus clientes el diseño y ejecución de contratos de Servicios Energéticos Integrales, que se traducen en un ahorro garantizado o compartido que asegura un ahorro anual predeterminado. Una fórmula que, además de garantizar el ahorro, ofrece la posibilidad de financiar las obras y reformas necesarias con el ahorro posterior obtenido año a año.

Gracias al desarrollo de estos servicios, Clece ha cerrado el 2012 gestionando un consumo energético de más de 80Gwh de forma directa, consiguiendo un ahorro medio de en torno al 15%. Unas cifras que refuerzan la posición de la compañía en el sector y que complementan el compromiso de Clece con el desarrollo de este mercado, que lleva a cabo a través de la vicepresidencia de la Asociación de Empresas de Mantenimiento Integral y Servicios Energéticos (AMI).

Y es que para Clece, el compromiso con la optimización de los consumos energéticos comienza por uno mismo. No en vano fue 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 2012, Clece ha afianzado su papel como compañía de referencia en el ámbito de la eficiencia energética a través del desarrollo de contratos tan relevantes para el sector como el que se lleva a cabo en el Complejo Cuzco, así como gracias a nuevos contratos adjudicados en su mayoría por parte de administraciones públicas.

En este sentido, Clece se ha adjudicado el primer contrato otorgado por la Xunta de Galicia para la gestión del consumo energético y el mantenimiento integral de las instalaciones y edificios de complejos hospitalarios de la Comunidad. Actividad que Clece desarrolla actualmente en las instalaciones y edificios que conforman el Complejo Hospitalario de Santiago de Compostela (CHUS) con el compromiso de conseguir un ahorro energético superior al 20% y obtener una reducción de las emisiones en más de 3.900 toneladas de CO₂ al año.

Además, Clece ha conseguido el contrato público del Ayuntamiento de Madrid para gestionar el consumo energético en cinco colegios de la capital, concretamente en el Distrito de Vallecas, que se suman a los centros cuyo consumo ya gestiona la compañía en la capital bajo la fórmula del ahorro compartido, por el cual Clece financia el montante de las obras de mejora con el ahorro futuro conseguido año a año. Clece también se ha

adjudicado el suministro e instalación del servicio de alumbrado público de Palencia, adjudicado por el Ayuntamiento de la ciudad, así como la gestión del consumo de energía en varios edificios de la Diputación de Segovia

Por último, dentro de los hitos más destacados para la división en 2012, cabe citar el primer aniversario del proyecto que se puso en marcha para gestionar el consumo energético del Complejo Cuzco, tras la adjudicación del Ministerio de Industria, que se ha saldado con una revisión de los objetivos propuestos para este primer año de contrato y la resolución de que han sido ampliamente superados. En este caso, el éxito de la implementación de las obras de mejora se ha traducido en una reducción del 14,9% del consumo energético, frente al 10% propuesto, una disminución del 19,1% de las emisiones de CO₂, que superan el 13% marcado como objetivo, y la consecución de la mejora de la calificación energética del conjunto, hasta llegar a la categoría "C", tal y como estaba previsto.



Trabajadores de Clece realizan trabajos de mantenimiento de paneles solares. Hospital Universitari Sant Joan de Reus (Tarragona).

Casos de Éxito SERVICIOS ENERGÉTICOS

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

RETO

En 2010, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo adjudicó a la UTE formada por CLECE, Dragados, Gas Natural Soluciones, Socoin Ingeniería y Construcción Industrial la tarea de auditar, analizar y, finalmente, gestionar de una manera óptima el consumo energético de su sede central: el Complejo de Cuzco, en Madrid. En una primera fase, de un año de duración, se plantearon una serie de objetivos de reducción del 10% del consumo energético, la disminución del 13% de las emisiones de CO₂ y la mejora de la calificación energética, para pasar de la categoría "F" a la "C".

SOLUCIÓN

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

RESULTADOS

Dos años después de la adjudicación del contrato y un año de su puesta en marcha, la medición de los resultados de las actuaciones llevadas a cabo constata que no solo se han alcanzado los objetivos planteados, sino que han sido ampliamente superados. Se ha logrado una reducción del 14,9% en el consumo energético, un ahorro de un 19,1% en las emisiones de CO₂ y una mejora de la calificación energética a la categoría "C", como estaba previsto.

XUNTA DE GALICIA

RETO

Diseño de un proyecto integral de gestión de servicios energéticos que suponga un ahorro del 20% del consumo de energía y una reducción de 3.900 toneladas de CO₂ que se emiten a la atmósfera, en los cuatro centros hospitalarios que conforman el Complejo Hospitalario de Santiago de Compostela (CHUS).

SOLUCIÓN

Tras la realización de una auditoría energética y planificar otras medidas orientadas a reducir el consumo energético, Clece ha diseñado un proyecto integral que incluye aspectos como una instalación de cogeneración de 1MW, que servirá para autoconsumo eléctrico del Hospital Clínico Universitario y posibilitará el ahorro en electricidad del complejo. También ha llevado a cabo la sustitución de la iluminación existente por sistemas tipo led, así como un sistema de regulación y control de la misma; la instalación de nuevos sistemas de generación de frío y la transformación de las salas de calderas existentes de gasóleo a gas. A esto se unirá una modificación de los actuales sistemas de Gestión de Instalaciones.

RESULTADOS

Aunque habrá que esperar a que finalice el plazo marcado para la consecución de los objetivos planteados en la primera fase del proyecto, a finales de 2012 ya era patente la existencia de un ahorro en el consumo de energía que certifica un cumplimiento de objetivos.



MANTENIMIENTO

Prolongando la vida útil de los edificios

35

Con un equipo de **más de 2.000 profesionales** altamente cualificados y una experiencia de casi 25 años en el sector, Clece es especialista en el mantenimiento de activos inmobiliarios, desde oficinas, edificios industriales y hospitales a universidades y edificios emblemáticos o culturales, entre otros, con el objetivo de alargar la vida útil de las instalaciones más allá de su periodo de amortización, evitando su deterioro y prolongando el valor del activo.

A través de su división de Mantenimiento, Clece lleva a cabo trabajos de mantenimiento en toda clase de activos inmobiliarios, tanto de carácter planificado, a nivel conductivo, predictivo, preventivo, correctivo y de gestión de almacenes y espacios, como no planificados, tales como la consultoría y auditoría de instalaciones, la gestión de incidencias o el mantenimiento de redes de inmuebles.

En 2012 se han obtenido importantes adjudicaciones en el sector sanitario, educativo y cultural, entre otros. Además, Clece se ha estrenado en el ámbito portuario, ampliando su radio de actuación a través de la incorporación de esta nueva línea de negocio.

Especialmente relevante fue la adjudicación del servicio de mantenimiento y gestión técnica de la Ciudad de la Justicia de Málaga, un edificio de 70.000 m² en el que trabajan 2.000 personas y cuenta con una afluencia diaria de unos 5.000 usuarios en total. En este caso, Clece ha dispuesto los medios necesarios para cumplir con el objetivo marcado: optimizar los recursos de las instalaciones, garantizar su disponibilidad y gestionar el coste de explotación de las mismas a través de un plan de eficiencia energética.

Por otra parte, Clece se ha adjudicado el mantenimiento integral de 7 edificios de interés cultural dependientes del Departamento d'Economia i

Coneixement de la Generalitat de Catalunya, situados en la ciudad de Barcelona. El contrato supondrá la realización de trabajos de prevención, normativa, predicción y corrección, además de obras de adecuación de instalaciones para garantizar el buen estado de los edificios protegidos.

En el ámbito educativo, la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias ha adjudicado a Clece el servicio de mantenimiento y conservación de una treintena de centros docentes en Gran Canaria y Tenerife hasta 2015. También en Canarias, en el sector sanitario, la compañía ha obtenido la adjudicación del servicio de mantenimiento de un Centro de Atención Primaria.

Finalmente, Clece ha conseguido la adjudicación del servicio de mantenimiento, conservación y alquiler de maquinaria a la empresa La Luz Market, en el Puerto de La Luz (Las Palmas de Gran Canaria), prestando servicio para más de un centenar de máquinas entre las que destacan, por su complejidad, grúas de 26 toneladas y elevadores de 5 toneladas. Un contrato muy significativo ya que supone la apertura de una nueva línea de negocio para la división de Mantenimiento de la compañía, que a partir de ahora ofrecerá sus servicios de externalización de mantenimiento y conservación en el ámbito portuario.

Casos de Éxito MANTENIMIENTO

CIUDAD DE LA JUSTICIA DE MÁLAGA

RETO

Llevar a cabo el servicio de mantenimiento y gestión técnica de la Ciudad de la Justicia de Málaga, edificio de más de 70.000 m² con una afluencia media diaria de unos 5.000 usuarios, con el triple objetivo de optimizar los recursos existentes, garantizar el buen estado y la disponibilidad de las instalaciones, y desarrollar una gestión eficiente del consumo energético que se traduzca en un ahorro de energía y económico.

SOLUCIÓN

Para cumplir con los objetivos marcados, Clece contó desde el comienzo de la prestación del servicio con los medios técnicos y humanos necesarios para implantar un plan específico de gestión y garantía de la calidad. Unos recursos que se suman a la experiencia acumulada y el conocimiento de las necesidades del cliente y las propias instalaciones, en las que Clece desarrolla el servicio de mantenimiento desde 2008. Adicionalmente, desde 2011 la compañía presta un servicio de mantenimiento integral "a todo riesgo", por el cual se hace responsable de los gastos derivados de los repuestos necesarios y averías que se produzcan.

RESULTADOS

La adaptación constante del plan de gestión a las necesidades de mantenimiento del inmueble se ha traducido en la plena satisfacción del cliente y los usuarios de las instalaciones. Una satisfacción avalada por la continuidad del contrato y los certificados de buena ejecución obtenidos durante los últimos años. A nivel práctico, cabe destacar que se ha reducido el consumo energético de las instalaciones gracias a una correcta gestión y a la campaña que se ha llevado a cabo para concienciar a los usuarios.



DEPARTAMENT D'ECONOMIA I CONEIXEMENT DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

RETO

Desarrollar el mantenimiento integral de un conjunto de 7 edificios dependientes del Departament d'Economia i Coneixement de la Generalitat de Catalunya, situados en algunos de los puntos más emblemáticos de Barcelona (Paseo de Gracia, Gran Vía, Plaza Catalunya, Vía Laietana y Rambla Catalunya). El conjunto inmobiliario, que suma más de 30.000 m², aporta la dificultad añadida de tratarse de edificios protegidos y de interés cultural, lo que requiere de un tratamiento especial en el ámbito del mantenimiento.

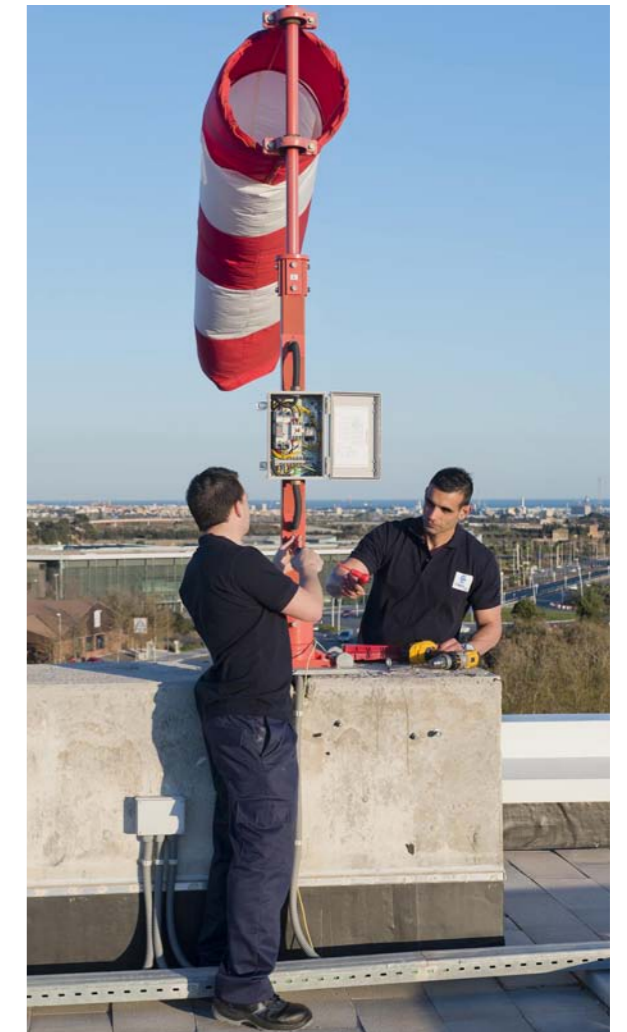
SOLUCIÓN

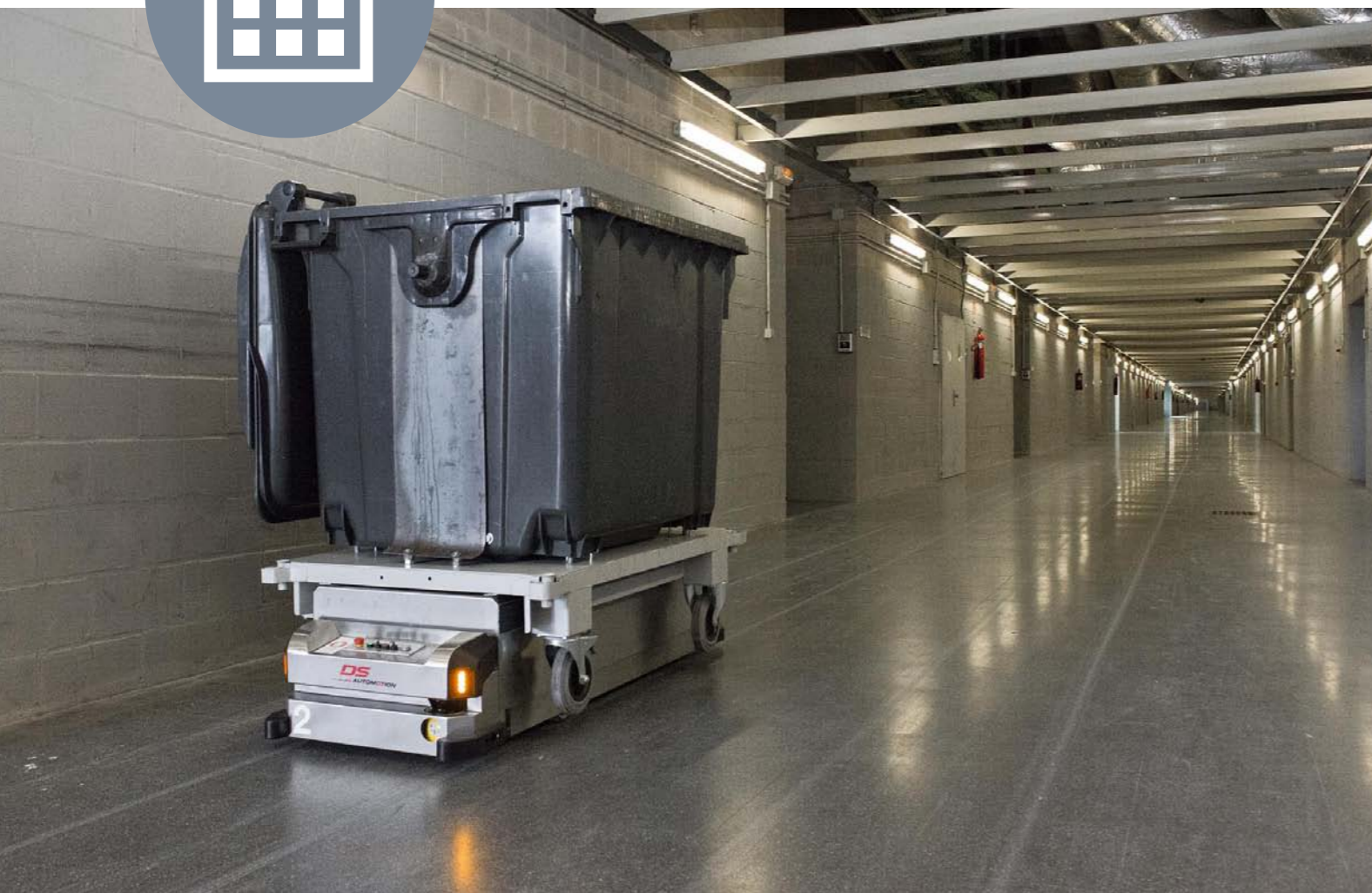
Diseño de un plan de mantenimiento integral de carácter preventivo, normativo, predictivo y correctivo, que incluye la realización de obras de adecuación de instalaciones tales como remodelaciones de plantas completas, individualizaciones de suministro eléctrico, etc. Para ello, se contó con la dedicación de un equipo especializado compuesto por un ingeniero de mantenimiento, un encargado y 6 oficiales expertos en climatización y electricidad. Además, para la gestión y el control del servicio se implanta un programa tipo GMAO que permite la emisión y seguimiento de avisos y solicitudes en tiempo real por parte de cada uno de los responsables de edificio y departamentos, así como un call center de uso exclusivo para este organismo público.

RESULTADOS

La solución desarrollada por Clece ha permitido mejorar el estado de conservación de los inmuebles, respondiendo de forma positiva a la necesidad de preservar activos inmobiliarios que son, además, edificios protegidos por su interés a nivel

cultural. Por otra parte, la prestación del servicio ha garantizado el buen estado de las diferentes instalaciones y sistemas que forman parte de cada inmueble.





LOGÍSTICA

Optimizando la gestión de mercancías y la producción

Clece Servicios Logísticos cuenta con **más de diez años de experiencia en el sector** ofreciendo servicios logísticos y apoyo en la producción a empresas y organismos públicos. Gracias a la experiencia y el conocimiento que la compañía tiene en esta área, ha ido ampliando su presencia en diferentes sectores como automoción, sanidad, medio ambiente, centrales nucleares, etc., adaptándose a las necesidades del mercado.

Clece desarrolla sus actividades en el área de Servicios Logísticos en tres líneas fundamentales:

- **Gestión de almacenes.** Que incluye el desarrollo de tareas como recepción y expedición de mercancía, gestión y control de stock, gestión de compras, servicios administrativos, servicios asociados, picking, etiquetado... etc.
- **Gestión Integral de la logística Interna.** Clece asume todos los flujos de mercancía, documentación o cualquier otro elemento que pueda necesitar distribuir una compañía periódicamente dentro o fuera de sus instalaciones. Esta área incluye gestión de flujos internos, aprovisionamiento a producción, distribución interna, procesos asociados...
- **Apoyo a Producción (BPO).** Clece también se encarga de actividades auxiliares como premontajes, acabados y empaquetados manuales, manipulados, embalajes y preparación de vehículo.

A través de estos servicios Clece ayuda a sus clientes a optimizar su producción y cadena de suministro y generar ventajas competitivas como la optimización de los costes de manipulación y gestión, disminución de los riesgos empresariales, sindicales y laborales, mejora de los índices de calidad e incremento de la productividad.



Uno de los tres vehículos autoguiados (AGV) que Clece gestiona en el Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda (Madrid) para transportar las jaulas metálicas y contendedores.

Casos de Éxito LOGÍSTICA

COMPAÑÍA ESPAÑOLA DE PETRÓLEOS S.A. (CEPSA)

RETO

Gestión del almacén único que da suministro a dos plantas petrolíferas de CEPSA. El almacén tiene dos instalaciones, una ubicada en CEPSA Química Palos y otra en la refinería CEPSA La Rábida, Huelva, con una superficie de 4.500 m² entre ambas. El servicio incluye la gestión integral del almacén desde la descarga, embalaje, desembalaje, ubicación y carga de mercancías para CEPSA y para CEPSA Química, los servicios de inventario, clasificación, identificación, grabado y custodia. Al tratarse de unas instalaciones de muy alto riesgo el factor fundamental es el cumplimiento de las medidas de seguridad: trabajo con ropa ignífuga y antiestática, uso de mascarillas de seguridad, analizadores de gases, teléfonos móviles y maquinaria adaptada a la directiva ATEX zona 1 para trabajos en zona con alto riesgo de explosión o deflagración.

SOLUCIÓN

Para la gestión de este servicio, Clece cuenta con una plantilla de ocho operarios destinados en las instalaciones de CEPSA con apoyo externo continuo del Jefe de Servicio y de los departamentos de Prevención, Calidad y Medio Ambiente, Compras, Relaciones Laborales, entre otros. Además, la compañía implementó el software informático SAP para la gestión de almacenes y cuenta con una furgoneta industrial, un camión de 12 toneladas, otro de 4,5 toneladas para carga de tubos de hasta 12 metros, carretillas convencionales de 2,5 toneladas y una carretilla especial adaptada a la normativa ATEX Zona 1.

RESULTADOS

Fruto de las mejoras introducidas por Clece y la fiabilidad ofrecida, tras haber realizado un com-

pleto análisis de la gestión del almacén, CEPSA decidió renovar la contratación del servicio. Además, una muestra de la confianza depositada en Clece es que CEPSA ha contado con la compañía para el próximo proceso de licitación de un servicio de similares características para las instalaciones de su planta situada en Tenerife.



HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO DE MAJADAHONDA

RETO

Automatización y robotización de las rutas de transporte interno del Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda para optimizar la gestión del movimiento del circuito sucio de lencería y de residuos.

SOLUCIÓN

Para dar respuesta a las necesidades del centro, Clece implantó un sistema que permite gestionar el movimiento del circuito sucio de lencerías y residuos en el interior del hospital. El conjunto está integrado por dos modalidades de funcionamiento: transporte gravitatorio y transporte horizontal robotizado. Dentro de la modalidad de transporte gravitatorio se encuentran tres grupos de dos verticales a través de los cuales se transportan la ropa y los residuos desde las diferentes plantas del centro hasta el sótano mediante un sistema de tolvas. Para el transporte horizontal robotizado disponen de tres vehículos autoguiados (AGV) que transportan las jaulas metálicas y contenedores desde las estaciones de descarga situadas bajo las verticales hasta su destino. Se han instalado sensores de altura que permiten identificar los carros que están llenos y vacíos, así como la presencia de carros en las estaciones. Además, se ha implementado una interfaz de comunicación entre todos los elementos que componen la instalación (sensores-AGV, AGV-volcador, volcador-compactadora) y una red wifi que mantiene actualizado en tiempo real el ordenador que gestiona todo el sistema.

RESULTADOS

El proyecto, autofinanciable, ha permitido modernizar la operativa tradicional de los circuitos implicados, obteniendo grandes ahorros. Prueba de la satisfacción del cliente fue la ampliación del contrato para amortizar inversión, minimizando el número de fallos de servicio en la prestación de estas tareas.





SERVICIOS EDUCATIVOS

Hacia la felicidad y el desarrollo íntegro de los más pequeños

Tras más de una década de recorrido, el proyecto educativo de Clece se ha consolidado como un método de calidad para que los niños consigan crecer aprendiendo. Un éxito que ha conducido a la compañía hasta la **gestión integral de 82 escuelas infantiles** en todo el territorio nacional, en régimen de concesión administrativa. Escuelas donde más de 6.800 pequeños aprenden cada día a desarrollar todas sus capacidades: físicas, afectivas y emocionales, cognitivas, sociales y ético-morales. Todo ello orientado a perseguir su felicidad y desarrollo íntegro.

Con más de 400 profesionales dedicados, Clece gestiona actualmente escuelas infantiles en buena parte de las comunidades autónomas. 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 2012, la división de Servicios Educativos de Clece ha continuado su crecimiento, logrando nuevas adjudicaciones para la gestión de centros



Dos educadoras de Clece trabajan con niños en la Escuela Infantil Vallromanes (Barcelona).

educativos. Así, la compañía logró que, por primera vez, el Ayuntamiento de Valladolid le confiara la gestión de una escuela infantil, la escuela infantil municipal Mafalda y Guille. Asimismo, el área de Infraestructuras y Servicios Educativos de la Junta de Andalucía, ha dejado en manos de Clece el servicio de apoyo y asistencia en la gestión académica y económica de los centros públicos de educación infantil y primaria de Sevilla, Málaga, Granada, Jaén y Almería.

Finalmente, cabe destacar como hito en 2012, la adjudicación a Clece del servicio de gestión

integral de siete escuelas infantiles en Cataluña: E.B. Vallromanes (Vallromanes), E.B. Minerva (Sant Andreu de Llavaneres), E.B. La Casa dels Arbres (L'Hospitalet de Llobregat), E.B. Sol Solet (Masnou), E.B. El Castellet (Cabrera de Mar), E.B. El Cargol (Sant Pere de Ribes), E.B. Tres Pins en el municipio de Sant Pere de Ribes. Estas nuevas adjudicaciones se suman a las que Clece ya tenía en la Comunidad Autónoma, alcanzado la cifra total de 25 escuelas infantiles y una oferta para niños de 0 a 3 años de 2.061 plazas. De esta forma, Clece se posiciona como un referente en Cataluña en la gestión de escuelas infantiles.



Arriba: (izda.) Una educadora de Clece de la E.I Vallromanes (Barcelona) trabaja con niños en el patio. (Dcha.) Una educadora de Clece de la E.I Minerva, en Sant Andreu de Llavaneres (Barcelona) trabaja con una niña en el aula de aprendizaje. Abajo: (izda.) Instalaciones de la E.I Minerva. (Dcha.) Una educadora de Clece de la E.I Minerva trabaja con dos niños en el aula.

Casos de Éxito SERVICIOS EDUCATIVOS

AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

RETO

Demostrar a la Administración Pública y a la Asociación de Madres y Padres, que un gran grupo multiservicio como Clece puede al mismo tiempo prestar una atención cercana. El reto consistía en generar la confianza suficiente como para que, por primera vez, el Ayuntamiento de Valladolid dejara en manos de Clece la gestión de una escuela infantil: el centro Mafalda y Guille, con 136 alumnos en dos edificios, que en las dos últimas décadas, venía gestionando una empresa local, poniendo en valor las ventajas del cambio.

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 ha generado un importante ahorro de costes. El servicio buscaba desarrollar un proyecto educativo más abierto y flexible para los alumnos y las familias, a la vez que se lograba un menor coste de gestión para el Ayuntamiento de Valladolid, al integrar varios servicios.

RESULTADOS

Un servicio cercano y de calidad y una alta implicación de los equipos, manteniendo la línea educativa de años anteriores e integrando novedades, han generado en las familias y la Administración una positiva valoración de la gestión realizada por Clece, acabando con el prejuicio inicial, fundamentado en la idea de que una gran empresa pierde la cercanía en el trato con las familias y el carácter educativo de la escuela.

GENERALITAT DE CATALUNYA

RETO

Posicionarse en Cataluña como empresa líder en la gestión de escuelas infantiles y ganar, con un proyecto educativo de calidad, la confianza del gobierno regional para continuar siendo adjudicataria de nuevos concursos públicos en la región.

SOLUCIÓN

El desarrollo de un modelo educativo de calidad, donde Clece realiza una labor complementaria a la de las familias en la atención, cuidado y educación de sus hijos, así como la aplicación de sinergias con el Grupo, que permitan importantes ahorros en servicios como el mantenimiento, la limpieza o la restauración, han hecho posible que Clece resulte para la administración una opción óptima, que genera ahorros y asegura una educación con un nivel de calidad reconocido por las empresas en las encuestas de satisfacción.

RESULTADOS

El Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya confió a Clece la gestión de siete nuevas escuelas infantiles en Cataluña entre junio y julio de 2012: E.B. Vallromanes (Vallromanes), E.B. Minerva (Sant Andreu de Llavaneres), E.B. La Casa dels Arbres (L'Hospitalet de Llobregat), E.B. Sol Solet (Masnou), E.B. El Castellet (Cabrera de Mar), E.B. El Cargol (Sant Pere de Ribes), E.B. Tres Pins en el municipio de Sant Pere de Ribes. Con estas nuevas adjudicaciones, CLECE gestiona en Catalunya 25 escuelas de Educación Infantil de Primer Ciclo con una oferta total para niños de 0 a 3 años de 2.061 plazas.



LIMPIEZA

Más calidad y menos costes

La división de Limpieza continúa siendo para Clece un **pilar fundamental de su negocio**. Fue la primera actividad del proyecto empresarial del Grupo y, hoy día, continúa teniendo una amplia representación en la facturación global.

Sin embargo, la veteranía de esta división no impide que sea un área en continua y permanente evolución, pues las necesidades de hoy son muy diferentes a las de antes. Hoy los clientes de Clece piden un servicio de limpieza de calidad, con la tecnología más avanzada pero, sobre todo, que optimice los procesos y recursos para un ahorro de costes.

En esta línea, muchos son los clientes que, durante 2012, han confiado en Clece para optimizar los servicios de limpieza sin perder calidad y logrando reducir el presupuesto destinado a esta actividad. Un reto que Clece ha afrontado ofreciendo soluciones globales, incrementando la formación de la plantilla y optimizando los recursos en todos los sectores en los que presta servicio:

- **Limpieza Hospitalaria y Sanitaria.** Trabaja en más de 55 hospitales, residencias y centros de salud públicos y privados.
- **Limpieza de Centros Educativos.** Presta servicios en casi 40 universidades y en unos 540 centros educativos, entre colegios y escuelas infantiles, así como centros de investigación, etc.
- **Limpieza de Comercios e Industria.** Realiza la limpieza en 64 centros comerciales y de ocio como el centro comercial Meridiano, en Tenerife; Las Arenas, en Barcelona; Vallsur, en Valladolid; El Saler, en Valencia o Tres Aguas, en Madrid. 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, poli-deportivos, teatros, cines, etc.

- **Limpieza de Centros y Material Móvil de Transporte.** En esta categoría, Clece abarca diferente 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.** La compañía trabaja para ministerios, comunidades autónomas, ayuntamientos, grandes y pequeñas empresas y complejos residenciales.

En estos sectores, Clece presta diferentes servicios de limpieza: limpieza ordinaria, metodología tradicional y metodología específica; limpiezas técnicas, montaje y desmontajes de instalación; 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 2012, Clece ha conseguido un importante contrato con Metro de Madrid, para prestar servicio de limpieza en los depósitos y el material móvil de las líneas, que le ha permitido

continuar posicionándose en el sector del transporte. También, durante 2012, Clece resultó adjudicataria de un importante contrato para la limpieza del Puerto de Ceuta.

En lo que respecta a limpieza en edificios y dependencias de entidades locales y provinciales, Clece se hizo el pasado año con un nuevo contrato en el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes y el Ayuntamiento de Blanes, que ha confiado al Grupo la limpieza de sus escuelas y dependencias municipales. Asimismo, la compañía ha conseguido la renovación para seguir prestando sus servicios en el Ayuntamiento de Lloret de Mar, la Diputación de Segovia y el Concello de Vilagarcía de Arousa.

En el sector sanitario, el Consorci Sanitari Integral le ha confiado el servicio de limpieza y gestión de residuos del Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi y de dos residencias. Por su parte, Badalona Serveis Assistencials S.A. ha dejado en sus manos el servicio de limpieza, gestión de residuos y de ropero del Hospital de Badalona, un centro sociosanitario, siete centros de salud y un centro de especialidades, además de dos centros de oficinas. En la Comunidad Valenciana, la Consellería

de Sanidad ha confiado a Clece los servicios de limpieza en los centros dependientes de la Consellería y de la Agencia Valenciana de Salud, por lo que la compañía se convierte en líder en limpieza dentro del sector sanitario en la Comunidad Valenciana. También el Servicio Canario de Salud ha renovado su contrato con Clece para la limpieza de los centros sanitarios adscritos a la D.G.G del Hospital Universitario Dr. Negrín. Finalmente, en Portugal, Clece ha logrado ser adjudicataria de un importante lote del concurso licitado por la Santa Casa da Misericórdia de Lisboa

En lo referente al ámbito educativo, cabe destacar la adjudicación de los servicios de limpieza en edificios y espacios exteriores de la Universidad de Murcia y el servicio de limpieza de centros docentes públicos de la Comunidad Valenciana. Asimismo, Clece ha conseguido la renovación con el Consorci d'Educació de Barcelona, la Universidad de Valladolid, la Universidad de Santiago de Compostela y la Universitat Autònoma de Barcelona. A los organismos públicos e instituciones que han renovado los servicios de Clece, hay que sumar otros clientes privados como Althaia, en Cataluña, y Freeport Leisure Portugal S.A.



(Izda.) Un operario de Clece realiza tareas de gestión de residuos industriales en la planta farmacéutica de Alcon Cusi. (Dcha.) Una trabajadora de Clece realiza trabajos de limpieza en la planta de Alcon Cusi en El Masnou (Barcelona).

Casos de Éxito LIMPIEZA

H&M

RETO

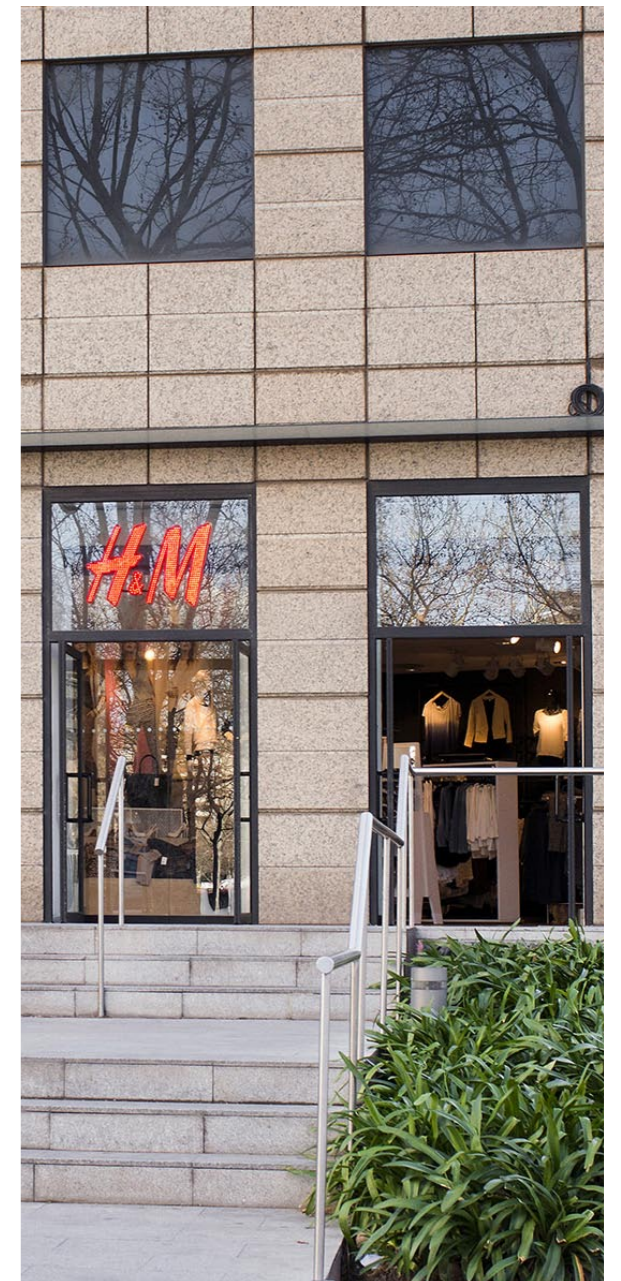
H&M es una multinacional sueca de tiendas de ropa, complementos y cosmética, con 2.500 tiendas repartidas por 44 países del mundo y con más de 94.000 empleados. El reto para Clece consistía en presentar la oferta ganadora para hacerse con el servicio de limpieza en 50 establecimientos ubicados en las zonas de Cataluña, Levante, Aragón y Baleares. Clece debía demostrar su capacidad para ofrecer un servicio de calidad en el corto espacio de tiempo limitado a la franja horaria en la que las tiendas permanecen cerradas al público. Asimismo, el cliente demandaba una oferta que, además, les generara un ahorro de costes y les permitiera cumplir con sus objetivos de integración social, incluyendo la contratación de trabajadores con discapacidad.

SOLUCIÓN

Clece presentó la oferta ganadora gracias a su implantación geográfica, con presencia en todas las provincias de España y con equipos de gestores locales altamente cualificados. Además, Clece ofreció a H&M la posibilidad de trabajar con un interlocutor único, cercano y con un eficiente modelo de gestión interna, que permitía a la compañía adelantarse a sus necesidades. Con estas ventajas competitivas como punto de partida, Clece realizó un estudio y reingeniería de procesos con el objetivo de optimizar el servicio y adaptar los recursos a las características de cada tienda.

RESULTADOS

Los valores de un Grupo como Clece, unidos a la capacidad de sus profesionales para realizar un exhaustivo estudio y dimensionar adecuadamente el servicio, junto a su orientación al cliente, han convencido definitivamente a H&M de las ventajas de trabajar con Clece y dejar en sus manos la limpieza de medio centenar de tiendas en España.



Casos de Éxito LIMPIEZA

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN Y EMPLEO DE LA GENERALITAT VALENCIANA

RETO

Aumentar la presencia de Clece en la Comunidad Valenciana, consiguiendo el contrato para la limpieza de los institutos de enseñanza secundaria de Castellón, Valencia y Alicante, cuyo concurso estaba principalmente centrado en el precio de la oferta.

SOLUCIÓN

Clece realizó un estudio previo en 425 centros ubicados en las tres provincias de la Comunidad para la obtención exhaustiva de información que permitiera establecer el dimensionamiento necesario del servicio, logrando así los niveles de calidad exigidos con una optimización de costes. Para ello, Clece formó grupos de trabajo específicos para cada centro con profesionales de amplia experiencia. Estos equipos trabajaron in situ en cada escuela y elaboraron planes de actuación orientados a un redimensionamiento de las plantillas.

RESULTADOS

Clece logró reorganizar el servicio minimizando los conflictos y evitando un deterioro del clima laboral. El trabajo dio como resultado una propuesta de servicio que cumplía completamente con las expectativas del cliente tanto en calidad como en precio, pues el servicio generaba a la Consellería un ahorro de un 20%. La propuesta de Clece resultó adjudicataria de casi el 60% del concurso público.



INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DE LISBOA FRANCISCO GENTIL, E.P.E.

RETO

El IPOFG es un hospital creado en el año de 1923 para la investigación y tratamiento del cáncer en Portugal, en el que Clece presta sus servicios de limpieza desde enero de 2011. El reto el pasado año fue lograr que el hospital, que quería pasar a formar parte del proyecto europeo de acreditación desarrollado por la Organisation of European Cancer (OECl), lograra superar las auditorías de este organismo que, entre otros aspectos, controlan el adecuado estado y mantenimiento de las instalaciones.

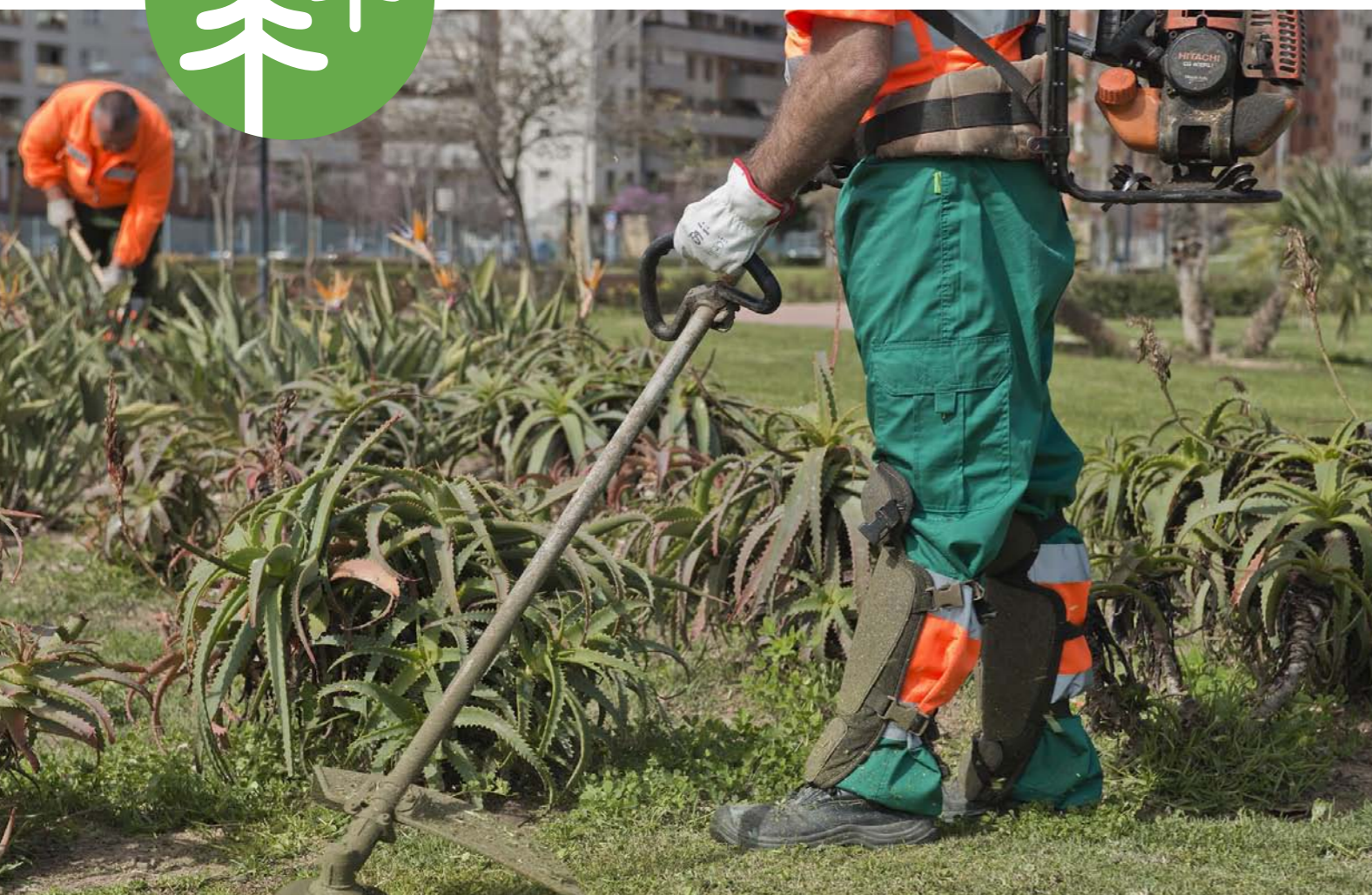
SOLUCIÓN

Clece desarrolló una solución adaptada y focalizada en lograr los objetivos propuestos desarrollando un servicio de limpieza con altísimos estándares de calidad.

RESULTADOS

El trabajo realizado por los profesionales de Clece que se ocupan de la limpieza del Instituto ha contribuido decisivamente a que el hospital consiga superar con éxito las auditorías de la Organisation of European Cancer. Cabe destacar que, los comentarios generales realizados por el equipo de auditoría de la OECl, incluidos en los informes finales y publicados en el boletín informativo del IPOFG (enero 2012), destacan, entre otros aspectos, el "elevado nivel de limpieza general del IPOFG".





SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

Cuando el reto es la sostenibilidad y concienciación

Con cerca de 35 años de experiencia en el mercado verde, **Talher, filial de Clece Medioambiente** especializada en servicios y obras ambientales, ha sabido adaptarse a las necesidades que genera un sector en continua evolución. La adopción de nuevas técnicas y tecnologías han permitido a Talher afianzarse como una de las empresas líderes de este negocio.

Talher ofrece soluciones especializadas, tanto para empresas como para administraciones, en cinco áreas fundamentales de actuación:

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

Un amplio portfolio de actuaciones al que recientemente ha añadido nuevas actividades como la gestión de centros de acogida para animales o el servicio de limpieza viaria. Todas ellas desarrolladas bajo el paraguas de la sostenibilidad, la ecoeficiencia y el respeto por el medio ambiente.

A lo largo de 2012, Talher se adjudicó en Andalucía el servicio de mantenimiento de las zonas verdes públicas de la ciudad de Córdoba durante dos años. Para la prestación de este servicio, Talher cuenta con un equipo formado por 53 operarios además de personal técnico y administrativo, lo que ha supuesto la creación de 11 puestos de trabajo. De este equipo profesional, el 15% es personal en riesgo de exclusión social. Las líneas

de mejoras del servicio propuestas por Talher se centran en la puesta en marcha de diversas acciones destinadas al ahorro de recursos hídricos. Por otra parte, en Huelva, Talher se ha hecho con el servicio de limpieza viaria y de espacios públicos del Ayuntamiento de Huércal, lo que supuso el primer contrato municipal de limpieza viaria en España para la compañía.

Otro hito de la compañía ha sido la consecución del primer gran contrato dentro del Mercado Verde en Extremadura al ser adjudicataria del servicio de mantenimiento y vigilancia de espacios verdes, arbolado viario, áreas de juegos infantiles, fuentes públicas y otros elementos de la ciudad de Cáceres. Un proyecto basado en la gestión eficiente y sostenible con una duración de cuatro años. Ya en Castilla La Mancha, Talher se hizo cargo de la realización de un estudio sobre el aprovechamiento de biomasa forestal y agrícola para producción de agua caliente sanitaria y calefacción en la provincia de Toledo.

En Madrid, se adjudicó el proyecto y ejecución de las obras correspondientes a la conexión de diversos parques y áreas verdes municipales a la red de agua regenerada, ofertado por el Canal Isabel II. El objetivo de este proyecto es adecuar

las redes de agua potable y de riego de los parques de la Comunidad de Madrid para garantizar la separación de ambas redes y poder regar con agua regenerada.

La Junta de Castilla y León adjudicó a Talher el servicio de lucha integral contra incendios forestales desde las bases helitransportadas de Cueto (León), Maillo (Salamanca) y Villadeciervos (Zamora). La filial de Clece Medioambiente, que ya gestionaba las bases de El Maillo y Villadeciervos en 2011, amplió su área de actuación con la incorporación de la base de Cueto, León. Con un equipo formado por 72 personas, la principal tarea es la extinción de incendios forestales, a lo que se añade labores de prevención de incendios como quemas controladas, trabajos de mantenimiento de las bases o desbroces manuales. Talher fue también adjudicatario del servicio de mantenimiento de jardines y zonas verdes de la ciudad de Soria y de los trabajos de mantenimiento y conservación de las zonas verdes de Pamplona. En la Comunidad Valenciana, Talher también ha incrementado su presencia al desarrollar el servicio de mantenimiento de la jardinería de la base logística de las Naciones Unidas en el Quart de Poblet, Valencia. Para poder prestar los servicios a un organismo de la importancia de la ONU, Talher tuvo que superar unos complejos procesos de

selección. En Alicante, la compañía se hizo con el servicio de mantenimiento de Villajoyosa.

Destacar también el crecimiento en una nueva línea de negocio: la gestión de centros de acogida para animales. En 2012, Talher se adjudicó la gestión de este tipo de centros en Badalona, Logroño y Albacete. Por los dos últimos, pasaron un total de 2.830 animales, de los que el 52% se recuperaron mediante adopción o custodia.

Asimismo, a lo largo de 2012, Clece ha realizado diferentes trabajos en materia de gestión municipal de fauna en Madrid, donde se estudiaron hasta 67 especies diferentes de aves en el parque de Juan Carlos I. En Las Rozas, se llevó a cabo el estudio de 144 jabalíes y su traslado a explotaciones cinegéticas. En esta misma población, se realizó el control y manejo de una población de 221 conejos. A esto se une, el control y manejo de anátidas y palomas.

Por último, la filial de servicios medioambientales se hizo con la gestión de los residuos de Gas Natural Fenosa. Para el desarrollo de este servicio la compañía se encarga de la gestión de la retirada de los residuos peligrosos y no peligrosos, su almacenamiento y custodia, todo ello cumpliendo con la normativa legal.



(Izda.) Un trabajador de Talher realiza labores de limpieza preventiva de montes para Endesa en la localidad de Matadepera (Barcelona). (Dcha.) Un trabajador de Talher trabaja en el adiestramiento de un perro en el Centro de Acogida de Animales Domésticos propiedad del Consell Comarcal del Barcelonés, en Badalona.

Casos de Éxito SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

AYUNTAMIENTO DE SORIA

RETO

Prestar servicio de cuidado y mantenimiento de jardines y zonas verdes de Soria en línea con la apuesta por la sostenibilidad del Ayuntamiento, que ha inscrito varios compromisos como Aalborg+10 o la Agenda21, iniciativa desarrollada por la ONU para el desarrollo sostenible en municipios y ciudades y mejora de la calidad de vida de sus habitantes. Además, la ciudad está adscrita a la Red Española de Ciudades por el Clima y a la Red Española de Ciudades Saludables. Por otra parte, el reto era también fomentar la participación ciudadana y la educación ambiental.

SOLUCIÓN

Talher ha constituido un equipo multidisciplinar de ingenieros de montes, paisajistas e ingenieros técnicos forestales, entre otros, que utilizarán nuevas tecnologías y conceptos paisajísticos integrándolos con la tradición y las características climatológicas de Soria. Además, para cumplir con el objetivo de emisión cero de CO₂, la compañía presentó un proyecto en el que se comprometía al uso de maquinaria y vehículos híbridos cuando sea posible, utilización de materiales con etiquetado ecológico y aplicación de xerojardinería para lograr zonas verdes con menor consumo de agua, energía y materiales. Por otro lado, para cumplir con el objetivo de fomentar la participación y educación medioambiental, Talher presentó un programa de cursos y concursos destinados a diferentes públicos.

RESULTADOS

Gracias al completo proyecto presentado, Talher se adjudicó este concurso en el que, además de las labores propias del mantenimiento y cuidado de jardines, ha podido mostrar su capacidad para el fomento de la participación ciudadana y el desarrollo sostenible.

CONSELL COMARCAL DEL BARCELONÉS

RETO

Asumir la gestión del centro de atención a animales domésticos de Badalona, Sant Adrià de Besòs y Santa Coloma de Gramenet. El objetivo principal del centro, con una capacidad estimada de 130-140 perros y 20 gatos, es entregar en adopción aquellos animales que han ingresado. Para garantizar que se encuentran en buenas condiciones durante su estancia en el centro, cuentan con la supervisión de un veterinario, cuidadores y auxiliares técnicos veterinarios.

SOLUCIÓN

Talher, que tuvo que poner en marcha este servicio con carácter de urgencia, cuenta con un equipo de siete personas para la gestión del centro. El servicio incluye la gestión de las adopciones del centro, programación de visitas de los posibles adoptantes, realización de encuestas, elaboración de la documentación necesaria, cobro de las adopciones realizadas y la colaboración con diversas entidades, escuelas y otros centros para la organización de actividades de terapia asistida con los animales para enfermos mentales. Además ha aportado una serie de nuevos proveedores que han permitido mejorar las prestaciones y reducir los costes. Para el mantenimiento y la gestión de las instalaciones se presentó una solución conjunta con Clece Mantenimiento. Como mejoras técnicas cabe destacar el uso y control de las malas hierbas en la zona de la depuradora, y la creación de un recinto cerrado para la colocación de perros con problemáticas especiales.

RESULTADOS

Como prueba del buen servicio desarrollado se ha renovado el contrato para 2013 con posibilidad de prórroga. Para el nuevo periodo se solicitan las mejoras en diversas instalaciones del centro y está prevista la adquisición de nuevos materiales.



RESTAURACIÓN SOCIAL

Cuarto aniversario

Hace cuatro años Clece decidió unificar todo su negocio de restauración y alimentación en una única división especializada: **Clece Restauración**. En este tiempo, ésta línea de negocio ha ido afianzándose y ganando presencia, sobre todo, en aquellos servicios donde la gestión intensiva del personal y el servicio de calidad son claves. En la actualidad, Clece Restauración cuenta con un equipo de 850 personas que prestaron un total de 14 millones de servicios en 100 centros.

Clece Restauración está presente en cuatro áreas fundamentales de actuación:

- **Sanidad**, que abarca la gestión de los servicios de restauración de hospitales, clínicas, y centros de atención continuada.
- **Servicios Sociales**, que incluye residencias para mayores, centros de día y servicio de ayuda a domicilio.
- **Educación**, que engloba escuelas infantiles, colegios, universidades y colegios mayores.
- Y por último, también presta servicio a empresas e instituciones tanto públicas como privadas.

La variedad del público al que se presta el servicio, entre el que se encuentran colectivos con necesidades especiales como son enfermos, niños o personas mayores, requiere la elaboración de menús adaptados a los diferentes grupos de personas. Para ello, Clece Restauración cuenta con un equipo de nutricionistas y dietistas que configuran diferentes menús en función de las necesidades, apostando en todos los casos por una dieta sana y equilibrada.

A lo largo de 2012, Clece Restauración ha continuado con su apuesta por la producción en línea

fría, por comida sana y dieta mediterránea. Muestra de ello es que Clece Restauración recibió en 2012 el distintivo "Marca Cuina Catalana" otorgado por la Fundació Institut Cuina Catalana (FICC), que reconoce la labor de Clece en la promoción de la gastronomía catalana en el ámbito de la restauración colectiva, especialmente en las escuelas infantiles.

Clece Restauración no sólo cumple todos los requisitos en materia de seguridad alimentaria regulados por Ley, sino que supera las exigencias oficiales adoptando otras normas más estrictas y protocolos de carácter voluntario, que aseguren un servicio de calidad y una alimentación adecuada. De esta forma cuenta con la quintuple certificación: ISO 22.000, Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos; ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad; ISO 14001, Sistema de Gestión Ambiental; OHSAS 18001, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud; y SA8000 de Responsabilidad Social.

A lo largo de 2012, Clece Restauración ha experimentado un gran crecimiento en la zona de Cataluña con la adjudicación de diversos concursos como la construcción y puesta en marcha de la nueva cafetería del Hospital Arnau de Vilanova de Lleida, hospital donde ya estaba presente desde hacía más de seis años encargándose de la gestión

integral del servicio de restauración para pacientes y las cafeterías públicas y de personal. Con esta nueva cafetería, situada en el exterior de las instalaciones, la firma ha buscado ofrecer un servicio diferenciador respecto del resto de cafeterías hospitalarias, por ello, rompiendo radicalmente con el tradicional sistema de self-service, Clece Restauración presta el servicio de cafetería a través del sistema Free-Flow, en el que el usuario puede moverse libremente para realizar la selección de los productos que desea.

También en Cataluña, se ha hecho con el concurso convocado por el Institut Català de la Salut para la gestión de los servicios de restauración de los hospitales públicos Joan XXIII de Tarragona, Verge de la Cinta de Tortosa y del Sociosanitari Francolí de Tarragona, en UTE con ARCASA. También ha sido adjudicataria de la gestión de los comedores de ocho centros educativos de Barcelona, donde además del servicio propio de restauración, también se ha apostado por el de monitores de comedor. En Aragón, dentro del área de servicios sociales, la

compañía se adjudicó el servicio de restauración de la residencia Hogar Doz de Zaragoza y del Centro Asistencial de Calatayud, ambos ofertados por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Por otra parte, en Canarias, Clece Restauración se hizo cargo de las obras de reforma y acondicionamiento de la cafetería pública y la de personal del Hospital Insular de Gran Canaria. Este centro forma parte del Complejo Hospitalario Universitario Materno-Insular, situado en Las Palmas de Gran Canaria, y cuenta en total con 800 camas y 4.000 trabajadores. También en las islas, Clece Restauración se encarga de la cafetería del Observatorio del Roque de los Muchachos (La Palma), donde Clece, como empresa multiservicios, se encarga además de la limpieza y recepción.

En la Comunidad Valenciana, y dentro del ámbito universitario, Clece Restauración se hizo con la gestión de dos cafeterías de la Politécnica de Valencia, la cafetería Ágora y la cafetería de la Facultad de Bellas Artes.



Trabajadoras de GPL (Grupo Clece) prestan servicio en el comedor escolar de la Escuela Pompeu Fabra de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

Casos de Éxito RESTAURACIÓN SOCIAL

GPL, EMPRESA DEL GRUPO CLECE

RETO

Posicionar la marca GPL, parte del Grupo Clece desde 2008, como una empresa de servicios de restauración social, además de como proveedor de servicios de limpieza, por lo que ya era conocida, con el objetivo de obtener más oportunidades de negocio. Se detectó que había empresas de restauración que también estaban ofreciendo a los centros educativos servicios de limpieza, logrando así una mayor fidelización de los clientes y alcanzando una mayor facturación.

SOLUCIÓN

Apostar por los servicios de restauración y de monitores de comedor. Para darle impulso a esta línea de negocio a lo largo de 2012 se desarrolló una campaña para aumentar la presencia de GPL en el campo de la restauración. Se realizaron concursos de creación para los niños, se renovó la imagen corporativa con nuevos logotipos y se reforzó la presencia de la compañía.

RESULTADOS

En 2012 se consiguió la gestión de los comedores de ocho centros educativos de la provincia de Barcelona. Para la ejecución de estos servicios se contó con 71 personas entre personal de cocina y monitores de comedor. A lo largo de 2012 se consiguieron unos elevados niveles de satisfacción por parte de los padres respecto a la atención recibida por los niños así como con las actividades realizadas. Estos datos pudieron medirse gracias a la implantación de "Valors" una herramienta que permite analizar el grado de satisfacción de los usuarios.

INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT

RETO

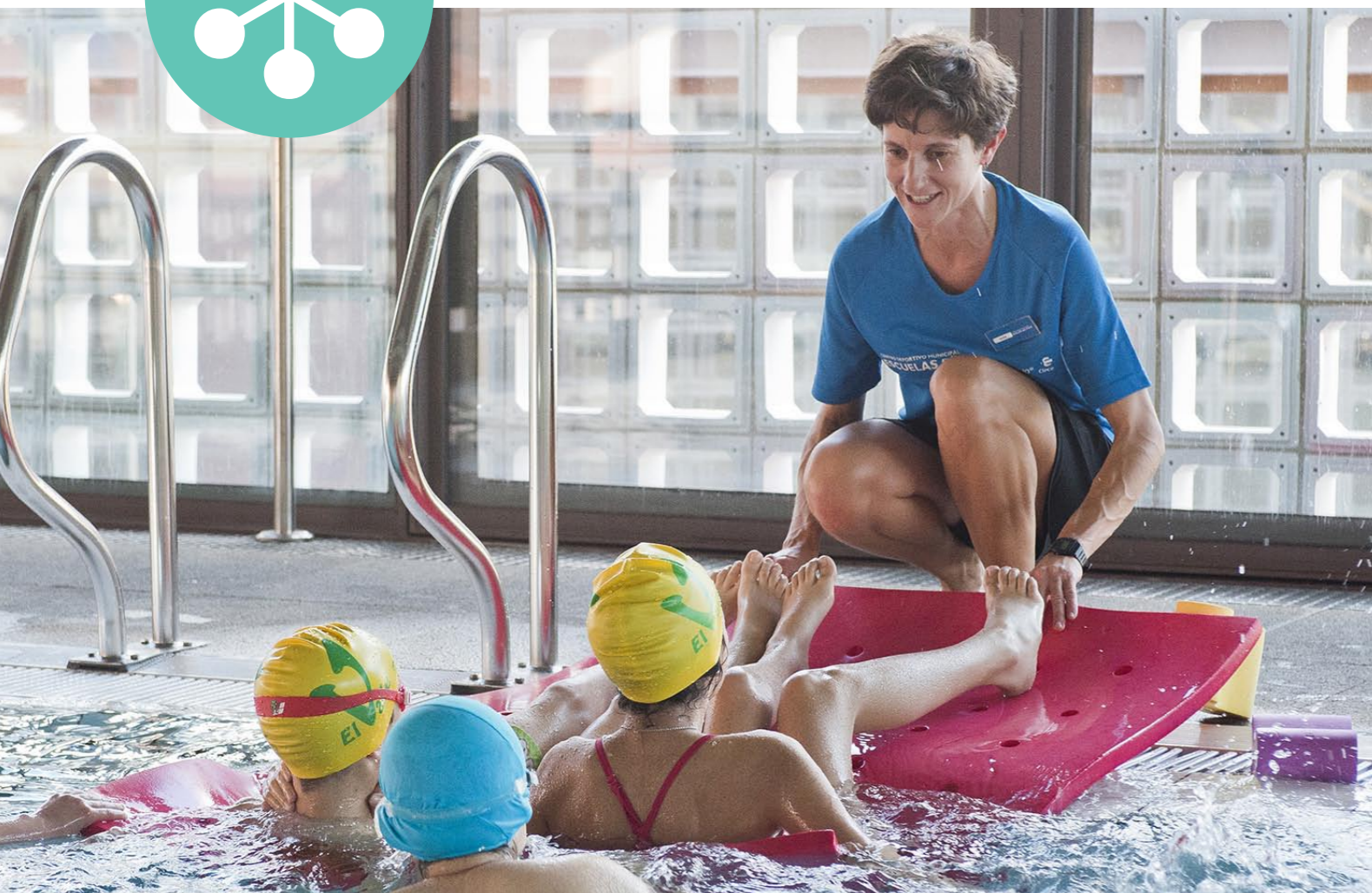
El Institut Català de la Salut adjudicó a Clece Restauración los servicios de restauración de los hospitales públicos Joan XXIII de Tarragona, Verge de la Cinta de Tortosa y del Sociosanitari Francolí de Tarragona. Entre los tres hospitales sumaban más de 750 camas. El contrato incluía, además, la finalización del proyecto de producción en cadena en frío en el Hospital Universitario de Joan XXIII de Tarragona y el transporte de la comida a los hospitales Verge de la Cinta de Tortosa y Hospital Sociosanitari Francolí. A esto había que añadir la adecuación de las cocinas del Hospital Verge de la Cinta y la nueva cafetería del Hospital Universitario Joan XXIII.

SOLUCIÓN

Para hacerse cargo de este servicio, Clece se unió con Catering ARCASA. Ambas empresas desarrollaron una solución integral para llevar a cabo los servicios de restauración a pacientes de los tres centros, desde el suministro de materia prima, conservación, elaboración, transporte interno y externo y de la distribución de los alimentos en las unidades de hospitalización, así como de las cafeterías y servicios de vending.

RESULTADOS

La solución presentada por Clece y Catering ARCASA permite dar respuesta de forma exitosa a los requisitos planteados por el Institut Català de la Salut.



FACILITY MANAGEMENT

Las ventajas de una gestión integral

Entre sus servicios de valor añadido, Clece ofrece la contratación estratégica de todos o parte de los servicios necesarios para una gestión integral de edificios e instalaciones. Bajo el nombre de Facility Management, **Clece puede integrar diferentes tipos de servicios y actividades** en las que está altamente especializado para garantizar y gestionar el mejor funcionamiento de un edificio, coordinado en una única unidad de gestión y bajo un interlocutor único.

Esta fórmula aporta importantes beneficios a empresas e instituciones ya que, por un lado, la integración de servicios permite a las organizaciones optimizar recursos y adecuarlos de forma constante y permanente a las necesidades cambiantes de la organización y su equipo humano; y, por otro, el cliente puede dedicarse a su actividad principal, al tener delegados en una única empresa la gestión integral de los servicios.

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 en la actualidad y que pueden ofrecerse bajo un contrato único que integre personas, espacios, procesos y tecnologías para lograr una mayor eficiencia, flexibilidad y optimización de costes.

En 2012, Clece ha ampliado su cartera de clientes al adjudicarse el servicio de gestión integral del Centro Deportivo Municipal Escuelas Pías, en Madrid, un

centro ubicado dentro del complejo de las antiguas Escuelas Pías de San Antón, un edificio de alto valor histórico y que contiene, además, la única piscina cubierta de la zona centro de la capital. Dentro del ámbito público también fue adjudicatario de la obra de reforma de un edificio para residencia municipal y posterior gestión integral del mismo en Dueñas (Palencia) y de la gestión de los servicios de recepción, mantenimiento, limpieza y restauración del Observatorio del Roque de los Muchachos (ORM).

En el sector privado, la compañía ha conseguido también nuevos contratos destacando la gestión integral del centro que el fabricante de papel finlandés Holmer Paper tiene en la Comunidad de Madrid, y que incluye los servicios de mantenimiento, limpieza, seguridad, restauración y servicios auxiliares. También obtuvo el contrato para la gestión integral de las Residencias Sagrada Familia (Arcos de Jalón) y El Parque (Soria) pertenecientes a la obra social de Caja Duero en la provincia de Soria.

Casos de Éxito FACILITY MANAGEMENT

OBSERVATORIO DEL ROQUE DE LOS MUCHACHOS (ORM)

RETO

El Observatorio del Roque de los Muchachos (ORM), perteneciente al Instituto de Astrofísica de Canarias (IAC), es un centro de investigación internacional situado al borde del Parque Nacional de la Caldera de Taburiente, a 2.396 metros de altitud. La Residencia del ORM consta de una serie de instalaciones (dormitorios diurnos y nocturnos, cocina y comedor, recepción, salas de estar y de juegos, etc.) para uso de un personal científico y técnico perteneciente a diferentes nacionalidades. La climatología (bajas temperaturas, humedades muy bajas), la altitud (baja presión atmosférica), su ubicación alejada de núcleos poblacionales, así como el ambiente multicultural de los usuarios, convertían este servicio en un reto singular.

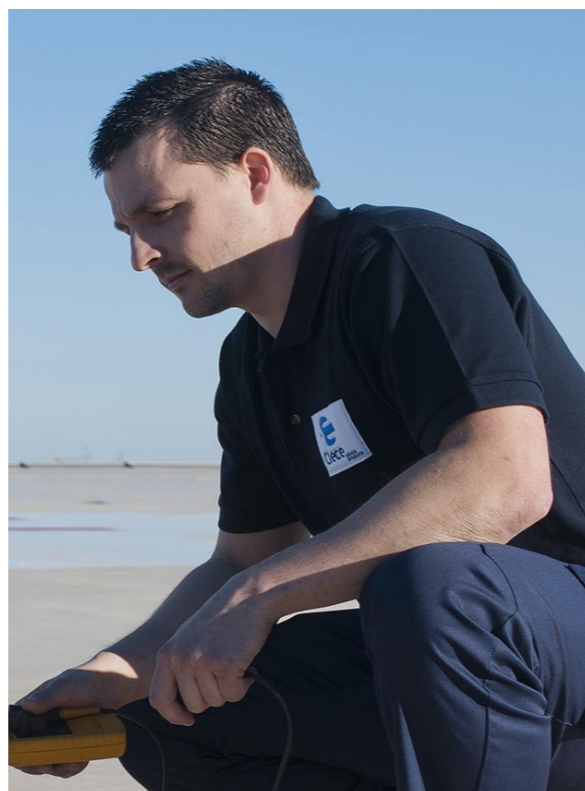
SOLUCIÓN

La solución diseñada por Clece se adaptaba a las especificidades de la actividad del centro y a las condicionantes derivados de la ubicación y climatología. Se puso especial atención a la prestación del servicio de recepción, con personal altamente cualificado y con formación específica, ya que esta actividad jugaba un papel clave como centro de operaciones del observatorio y de intercomunicación con otros observatorios. Por otro lado, las condiciones climatológicas y de altura hacían necesario que el personal de Clece adoptase diferentes métodos de cocinado, debido a que las temperaturas de ebullición son mayores, mayor consumo de gas por efecto de la menor cantidad de oxígeno en el aire, etc. Por último, en el servicio de habitaciones, para compensar el efecto de la baja humedad, el personal de limpieza se encargaba de mantener en funcionamiento un sistema de humidificadores para lograr el confort de los residentes. Además, el carácter de Parque Nacional

implicaba una especial observancia en el tipo de productos que se empleaban en la prestación del servicio de limpieza y alimentación.

RESULTADOS

El servicio prestado por Clece ha modificado sustancialmente la dinámica general. Además, la perfecta integración del equipo humano de Clece con los residentes ha posibilitado la retroalimentación y facilitado el desarrollo de la actividad principal del Observatorio.



CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL ESCUELAS PÍAS (AYUNTAMIENTO DE MADRID)

RETO

El centro deportivo se encuentra dentro de las antiguas Escuelas Pías de San Antón, un edificio de alto valor histórico que se ha convertido, además, en la única piscina cubierta de la zona centro de Madrid. El complejo cuenta con piscina climatizada, zona termal con hidromasaje, sauna y baño turco, así como una sala de fitness, ofreciendo a los vecinos del distrito Centro un nuevo equipamiento y servicios.

SOLUCIÓN

Para responder a todas las exigencias del servicio se creó la UTE Escuelas Pías, formada por Clece y Colectivo Lectiu Désport per a Tothom 10, y en la que Clece aportaba su alta especialización en la presentación de servicios integrados en la gestión de instalaciones. Con el objetivo de garantizar el funcionamiento óptimo de dichas instalaciones, considerando las especificidades del edificio, la UTE puso a disposición del Centro una plantilla de profesionales, coordinados en una única unidad de gestión y bajo un contrato y un interlocutor únicos. La gestión integral de las instalaciones incluía el mantenimiento y conservación de la edificación, los equipamientos y materiales deportivos, la limpieza de todos los espacios, la vigilancia y control de todo el área deportiva, la contratación de personal, la recaudación por los servicios prestados, la información y atención al público.

RESULTADOS

Gracias a la experiencia en el desarrollo de este tipo de servicios, se está consiguiendo proporcionar un servicio de calidad a los vecinos de la zona centro de Madrid, a la vez que se garantiza un mantenimiento óptimo de unas instalaciones muy peculiares, prolongando la vida útil del complejo y por tanto el disfrute en el tiempo del Centro.



SEGURIDAD

Profesionales altamente formados y tecnología al servicio de la seguridad del cliente

En 2012, Clece amplió sus servicios introduciéndose en el sector de la seguridad a través de **Clece Seguridad**. La nueva división de la compañía ha sido habilitada por el Ministerio del Interior para prestar servicios en esta área.

Con una clara vocación innovadora y de ofrecer servicio integral y de calidad, Clece ha querido introducirse en una actividad crítica para muchos clientes públicos y privados. Dentro del área de seguridad, Clece centra su actividad en cuatro líneas fundamentales:

- Vigilancia y Protección de bienes, y establecimientos.
- Protección de personas.
- Instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad.
- Planificación y asesoramiento en actividades de seguridad.

Para ello, ofrece servicios de análisis de eficiencia; estudios de riesgos de la instalación y de actualización de medios tecnológicos existentes; elaboración de planes de seguridad y órdenes operativas de puesto con implicación de todo el personal; valoración y gestión del tráfico y flujos viales prioritarios y gestión de departamentos de objetos perdidos.



Para garantizar el mejor servicio, Clece Seguridad ha apostado por una formación de su personal enfocada, por un lado, en el desarrollo de habilidades psicológicas y de comunicación efectiva, asertividad y gestión de situaciones de estrés y, por otro, en el uso de la tecnología (CCTV, detectores de presencia, etc.). De esta forma, Clece Seguridad busca integrar el mejor equipo humano con el uso de las tecnologías más avanzadas para ofrecer soluciones de seguridad específicas para cada cliente.

Desde el extenso conocimiento de los distintos sectores de actividad en los que lleva trabajando desde hace más de 30 años, Clece quiere llevar esa especialización a los servicios de seguridad, ofreciendo un servicio basado en la gestión de las personas, la formación, la innovación y la tecnología.

En 2012, Clece Seguridad se hizo con el contrato para el servicio de vigilancia y seguridad de los cementerios y tanatorios de Madrid.



Un trabajador de Clece Seguridad realiza servicios de vigilancia en Madrid Río (arriba dcha.) y en el Tanatorio Sur de la EMSF (abajo).

Casos de Éxito SEGURIDAD

EMPRESA MIXTA DE SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID (EMSF)

RETO

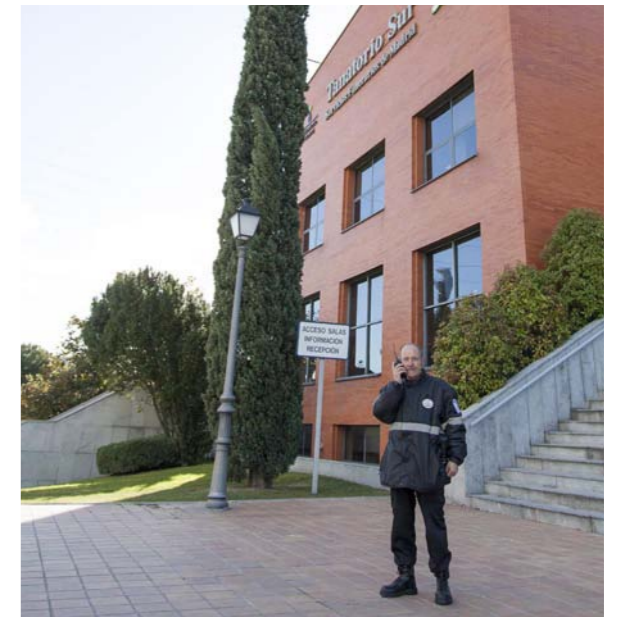
La Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, responsable de la gestión de 14 cementerios municipales de Madrid, el Tanatorio de la M-30, el Tanatorio Sur y el crematorio del cementerio de La Almudena, necesitaba cubrir el servicio de vigilancia y seguridad del Cementerio Municipal de La Almudena, incluyendo el cementerio civil colindante y hebreo, el cementerio municipal de Carabanchel Sur y el Tanatorio M-30 y sus zonas adyacentes y el Tanatorio Sur.

SOLUCIÓN

Para poder responder a las necesidades de la EMSF Clece Seguridad formó un equipo de 29 vigilantes de seguridad y dos vehículos de vigilancia que garantizan el control de acceso, el servicio de vigilancia y seguridad de las instalaciones y las personas las 24 horas al día durante los 365 días del año.

RESULTADOS

Gracias a la propuesta presentada Clece Seguridad se hizo con el contrato que tiene un año de duración y la posibilidad de renovarlo uno más.





GRUPO INTEGRA CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

*Creando oportunidades laborales
para personas con discapacidad*

Grupo Integra, empresa integrada en el Grupo Clece, está compuesta por **Centros Especiales de Empleo** cuya razón de ser es promover la integración en el mercado laboral de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

Grupo Integra ha trabajado, desde el año 2001, para ofrecer a las empresas y organismos la contratación de los servicios necesarios para el buen funcionamiento de su actividad productiva. Estos servicios son prestados por una plantilla de profesionales donde más del 90% tienen alguna discapacidad. A través de Integra las empresas no solo consiguen un servicio profesional y una optimización de recursos sino que, además, pueden cumplir al mismo tiempo con la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI). Esta ley obliga a las empresas de 50 trabajadores o más a reservar una cuota del 2% de su plantilla para personas con discapacidad.

Con casi 1.200 profesionales, Integra desempeña labores de limpieza, servicios auxiliares, de información, medioambientales, servicios logísticos, comercio al por menor, gestión de documentos o lavandería.

En 2012, Grupo Integra alcanzó una cifra de ventas total superior a 16 millones de euros, lo que supone un crecimiento de más de un 30% con respecto al año anterior. En el Grupo, 9 de cada 10 profesionales tiene alguna discapacidad. Además, casi un 29% de ellos, tiene discapacidad psíquica o gran discapacidad.

Cabe destacar que, durante el pasado año, el Grupo integró a más de 90 de sus empleados en la empresa ordinaria. Un dato relevante al tratarse de uno de los objetivos de los centros especiales de empleo, cuya vocación es servir de palanca para la integración de trabajadores con discapacidad en el mundo laboral.

Para el reclutamiento de profesionales con discapacidad, el Grupo Integra trabaja activamente con diferentes asociaciones, fundaciones y ayuntamientos, con los que viene firmando acuerdos de colaboración para la integración. Asimismo, la compañía trabaja con portales de empleo, universidades y jobsites, cuya colaboración es fundamental.

Al cierre de 2012, la cartera de clientes de Grupo Integra estaba compuesta por más de 300 empresas e instituciones. Las empresas que han confiado en el Grupo en el año 2012, pertenecen a sectores y ámbitos muy diferentes. Entre las empresas privadas se puede mencionar Nivea, Otis, Makro, Cofidis, Media Markt, CSIC, TGSS, Sumpasa, Txikitxu, Ciemat, Deinsa y Titsa. Entre los clientes de la esfera pública, están algunos como el Ayuntamiento de Málaga, Fundación Municipal de Deporte de Valladolid y el Ayuntamiento de San Sebastián.

Casos de Éxito GRUPO INTEGRA CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

RETO

El Ayuntamiento necesitaba cubrir el servicio de limpieza en diez centros de Servicios Sociales. Asimismo, requería una empresa que se encargara del control de accesos en las dependencias de la Tabacalera y de la Puerta Única del área de Derechos Sociales

SOLUCIÓN

Para responder a la demanda del Ayuntamiento de Málaga, el Grupo Integra presentó una oferta con un competitivo precio, que incluía servicios de limpieza prestados por un equipo de profesionales, en su mayoría, con alguna discapacidad. Asimismo, la propuesta de Grupo Integra proveía de una mejora importante en la gestión de residuos de acuerdo a lo exigido por la ISO 14001 y por el departamento de calidad y medio ambiente.

RESULTADOS

Gracias a las mejoras introducidas por la compañía, el Ayuntamiento prorrogó el contrato durante un año más, contribuyendo al cumplimiento de un objetivo social y a la satisfacción de los usuarios, que han calificado el servicio con una nota media de 8 sobre 10. Además, este contrato le ha valido a la delegación de Grupo Integra en Andalucía el reconocimiento por parte de Cruz Roja como una de las empresas de la provincia que más colaboran en la integración de personas con discapacidad.



EMPRESA OTIS

RETO

Cubrir el servicio de control de accesos, recepción de llamadas y mensajería interna y externa en las oficinas centrales de la empresa Otis en España. A través de este contrato, Otis quería lograr una optimización del servicio, a la vez que cumplía 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.

SOLUCIÓN

El Grupo Integra ofreció a Otis una oferta altamente competitiva para el servicio de recepción, prestado por una profesional del Grupo con un amplio conocimiento de la compañía y de sus departamentos. Asimismo, Integra proporciona a Otis los servicios de ordenanza, que se encarga del reparto de correspondencia entre departamentos y la preparación de los envíos y comunicaciones tanto de entrada como de salida, además de otras labores propias del puesto.

RESULTADOS

Con la contratación de Integra, Otis ha conseguido una optimización del servicio de atención en recepción y distribución de correspondencia, donde se ha logrado agilizar tiempos y mejorar el control de los procesos dentro de la propia organización, al mismo tiempo que la compañía cumple con la LISMI.





Recursos
HUMANOS

SI RESULTA DESTACABLE LA CIFRA ACTUAL DE EMPLEADOS, TAMBIÉN LO ES SU RÁPIDA EVOLUCIÓN. **EN 2012 LA PLANTILLA CRECIÓ EN 4.607 EMPLEADOS, UN 8% MÁS QUE EN EL AÑO ANTERIOR. PERO ES QUE HACE SOLO TRES AÑOS, EL NÚMERO DE PROFESIONALES QUE FORMABAN PARTE DE CLECE ERA DE 50.300, UN 18% MENOS.**

Clece: Una gran familia al servicio de la sociedad

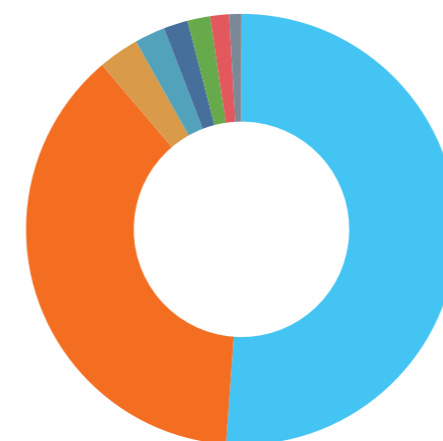
Clece se define como una empresa que gestiona personas. En realidad, es una de las empresas que más personas gestiona en España. Muy pocas compañías cuentan a día de hoy con un equipo de profesionales que supera los 60.000 empleados. Concretamente 61.400 personas que cada día hacen realidad el proyecto empresarial de Clece.

Si resulta destacable la cifra actual de empleados, también lo es su rápida evolución. En 2012 la plantilla creció en 4.607 empleados, un 8% más que en el año anterior. Pero es que hace solo tres años, el número de profesionales que formaban parte de Clece era de 50.300, un 18% menos.

Una extensa plantilla repartida por todo el territorio de España y Portugal que dedica su esfuerzo y talento a prestar diferentes servicios en ámbitos

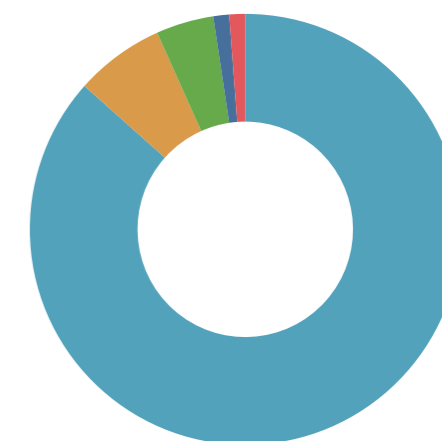
claves para la sociedad, como los servicios sociales o la educación, entre otros. Sectores en los que la calidad humana y la calidez de un trato cercano y profesional son indispensables.

Tradicionalmente, la política de recursos humanos de Clece ha pivotado sobre cuatro pilares básico: desarrollo profesional y personal, formación continua, innovación y Prevención de Riesgos Laborales. Como un eje estratégico clave también en la gestión de los recursos humanos, la compañía ha impulsado en los últimos tiempos una labor que emana de su vocación por contribuir a una sociedad más equilibrada: la inserción laboral de colectivos desfavorecidos, cuya vulnerabilidad se ha incrementado en los últimos tiempos por la situación económica. El reto: hacer de Clece, un lugar para todos.



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR ACTIVIDAD

- Limpieza 31.086
- S. Sociales 22.891
- Mantenimiento 1.855
- S. Aeroportuarios 1.389
- Portugal 1.110
- Medioambiente 1.034
- Restauración 855
- Logística 523
- Seguridad 38



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA

- Operarios 52.668
- Técnicos 4.078
- Técnicos Medios 2.630
- Técnicos Superiores 726
- Administrativos 725

FORMACIÓN

Para garantizar el desarrollo de los empleados y su adaptación a las necesidades de cada momento y de cada cliente, Clece realiza un permanente esfuerzo por retener el talento e impartir formación continuada que favorezca una mejor capacitación de sus profesionales.

En 2012, Clece ha aumentado su compromiso con la formación de los empleados con un Plan de Formación que ha supuesto un incremento en el número de cursos, hasta los 1.800, y también en el número de participantes, que han alcanzado los 18.000. De este modo, el año pasado, se formaron un 6% más de empleados que en el periodo anterior.

La cercanía a las necesidades concretas de cada centro de trabajo y la vinculación de estos centros con los valores de la compañía han permitido mantener los altos niveles de calidad y de eficacia en la formación, con una alta implicación por parte de todos los participantes, que han valorado con una nota media de un 8 sobre 10 estos programas formativos.

Un total de 400.000 horas de formación destinadas a las diferentes áreas de actividad y ámbitos geográficos, que han permitido dotar de conocimientos especializados en 60 actividades diferentes del Grupo Clece. Así, en el área de gestión, destaca la implantación y formación en sistemas de gestión tecnológicos, lo que le ha valido a Clece ser caso de estudio en la Universidad de Barcelona como empresa que utiliza la formación para la innovación. Asimismo, se han impartido programas formativos en las áreas de medio ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y también en el ámbito de limpieza, servicios socio-sanitarios y aeroportuarios.

Por otro lado, tras el éxito de las anteriores ediciones, durante el año pasado, se lanzó la cuarta promoción del Programa Superior de Desarrollo para Jefes de Servicio. Se trata de un "máster corporativo" de dos años de duración que permite a los

mandos intermedios aprender y adquirir buenas prácticas en todos sus ámbitos de gestión.

Asimismo, Clece continuó su colaboración con centros de referencia para la realización de los cursos de Dirección de Centros de Acción social y el programa de formación en inglés.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La preocupación por la prevención de riesgos laborales es una constante en Clece. Bajo esta filosofía, en 2012, el Grupo renovó su certificación OHSAS 18001:2007, después de haber superado con éxito la auditoría correspondiente. Este certificado acredita el cumplimiento de la legislación y normativa vigente en la materia y verifica la implantación de un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, con una política y un plan de prevención específicos, que garantiza la seguridad y salud de los trabajadores en todos los servicios de Clece.

Asimismo Talher, filial de Clece para la prestación de servicios medioambientales, Lireba Serveis Integrats y Grupo Integra, también recibieron recientemente el certificado correspondiente a la auditoría de seguimiento de su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud, de acuerdo con la norma OHSAS 18001:2007. Garantizar un entorno seguro para los trabajadores es, en el caso de Integra, más importante y necesario si cabe, teniendo en cuenta que el 90% de su plantilla son trabajadores con discapacidad.

La renovación de estas certificaciones demuestra el compromiso de la dirección del Grupo y sus filiales con la prevención de riesgos y la orientación hacia la seguridad y salud en el entorno laboral.

COMPROMISO CON LA IGUALDAD Y LA INTEGRACIÓN

Durante el pasado año, Clece ha trabajado en la creación de una Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad. A través de esta comisión, la compañía coordina la implementación, seguimiento y evaluación de dicho plan dentro de la empresa, que incluye protocolos de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de género. Se han realizado estudios de impacto de género, implantando acciones formativas en materia de igualdad en toda la empresa y colaborando con instituciones y otras entidades o colectivos que promueven la igualdad, para desarrollar programas o actividades de sensibilización y formación.

En Clece hablar de igualdad e integración no es sólo una cuestión de género sino que abarca también colectivos en riesgo de exclusión social. Así, la compañía lleva años apostando por todos aquellos trabajadores procedentes de colectivos desfavorecidos o vulnerables. Acercar a estas personas el mensaje de que en la compañía hay un lugar para ellos, ha sido y es un objetivo prioritario para la dirección. Una tarea que la compañía ha incorporado en el hacer de todo aquel que cada día gestiona equipos humanos en las siete delegaciones y las trece áreas de actividad.

Este compromiso con la sociedad, ha llevado a Clece a contar entre sus trabajadores con casi 3.000 personas procedentes de colectivos vulnerables, cerca de un 30% más que en el año anterior. Concretamente, durante el año 2012, el Grupo Clece incorporó a su plantilla un total de 405 personas procedentes de estos colectivos, incluyendo trabajadores en riesgo de exclusión social, mujeres víctimas de violencia de género y personal con discapacidad.



(Arriba) Una trabajadora de Talher realiza limpieza viaria junto a otro compañero en la localidad de El Papiol (Barcelona). (Abajo) Un trabajador de Grupo Integra, realiza labores de limpieza en el polideportivo Carlos Ruiz, en Pozuelo (Madrid).



Responsabilidad
SOCIAL
Corporativa

EN UN MOMENTO EN EL QUE LA COYUNTURA ECONÓMICA ESTÁ GENERANDO DIFICULTADES SOCIALES, CLECE QUIERE ASUMIR **UN PAPEL CADA VEZ MÁS ACTIVO** EN LA INTEGRACIÓN DE PERSONAS DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS. DESDE ESTA POSICIÓN, CLECE APUESTA POR OFRECER OPORTUNIDADES LABORALES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL, MUJERES QUE SUFREN VIOLENCIA DE GÉNERO ASÍ COMO A LOS MÁS JÓVENES.

Compromiso con la sociedad

La responsabilidad social de una empresa no es otra que la de mantenerse en el mercado al mismo tiempo que genera riqueza, beneficios y progreso a todos sus públicos de interés: empleados, clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general. En una compañía como Clece, donde el capital humano lo es todo, que cuenta con más de 60.000 empleados y atiende a más de 1 millón de personas al año, el foco de su política de responsabilidad social no podía ser otro que las personas.

Bajo este planteamiento, el objetivo principal de Clece es fomentar la igualdad de oportunidades a través de la integración de personas procedentes de colectivos sociales vulnerables. Un compromiso que se apoya en el fomento de una cultura corporativa basada en la preocupación y atención a las personas con las que día a día interactuamos, ya sea en el entorno laboral (compañeros de trabajo, clientes o proveedores) o en el personal (familia, amigos, sociedad).

MIRANDO HACIA AFUERA...

Según el último estudio publicado por el INE, en España hay más de 1.200.000 personas con discapacidad en edad de trabajar y 1 de cada 4 se encuentra en situación de desempleo. Además, 142.000 mujeres son víctimas de violencia de género en nuestro país. La mayoría de ellas en edad laboral. Casi dos millones y medio de personas se encuentran, según el último estudio de Eurostat, en riesgo de pobreza o en situación de exclusión social.

Ante esta realidad, Clece siente la necesidad de no quedarse impasible, asumir responsabilidades y actuar frente a los problemas del entorno, por eso la sociedad es, junto con los empleados, el principal foco de las políticas de responsabilidad social de Clece.

En un momento en el que la coyuntura económica está generando dificultades sociales, Clece quiere asumir un papel cada vez más activo en la integración de personas de colectivos desfavorecidos. Desde esta posición, Clece apuesta por ofrecer oportunidades laborales a personas con discapacidad, en riesgo de exclusión social, mujeres que sufren violencia de género así como a los más jóvenes. Un compromiso que se ha convertido en objetivo prioritario para la dirección y que, por tanto, se ha incorporado en el hacer de todo aquel que cada día gestiona equipos humanos en las siete delegaciones y las trece áreas de actividad de la compañía.

Para llevar a cabo este proyecto, Clece colabora con más de 200 de asociaciones, entidades sociales y organismos públicos, como fuente de reclutamiento de colectivos en riesgo de exclusión.

El futuro de Clece pasa por continuar este compromiso con la sociedad, avanzando firmemente en la cada vez mayor representación de personas procedentes de colectivos vulnerables dentro de su plantilla.

Y HACIA DENTRO...

Como la tercera empresa privada del país por número de empleados, Clece tiene una gran responsabilidad en la **gestión de personas**. Para los más de 60.000 trabajadores que integran la plantilla, la compañía ofrece un entorno laboral atractivo y motivador, donde los empleados puedan crecer y desarrollarse profesionalmente. Asimismo, día a día, Clece se esfuerza por garantizar la igualdad de trato y asegurar las mismas oportunidades para todos. En este sentido, cabe destacar que el grupo Clece firmó en 2012 su adhesión al Charter de la Diversidad en España, comprometiéndose así a asumir la diversidad entre sus trabajadores y

a promover la interacción entre profesionales con necesidades, actitudes, valores, motivaciones y potenciales de contribución diferentes.

En la actualidad, Clece cuenta entre sus trabajadores con casi 3.000 personas procedentes de colectivos vulnerables. La empresa incorpora a diario profesionales víctimas de violencia de género y otros procedentes de colectivos en riesgo de exclusión social. Para la completa y eficaz inserción de estos trabajadores, Clece cuenta con técnicos de inserción laboral, cuya misión es hacer continuo seguimiento de su desempeño y necesidades.

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 más de 1.000 trabajadores.



Un trabajador de Grupo Integra, realiza trabajos de limpieza en el Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda (Madrid).

SIN OLVIDAR OTROS GRUPOS DE INTERÉS

Hay un principio que rige la actividad de Clece en cualquier ámbito de actuación: **la vocación por los clientes**. Esta vocación significa ofrecer las mejores capacidades y la máxima disponibilidad, esforzándose día a día por adaptarse a sus necesidades y contribuir a sus objetivos.

Los proveedores son otro compañero de viaje primordial para Clece, sobre todo si tenemos en cuenta las diferentes actividades que presta y su extensa cobertura nacional. Cada día cientos de proveedores le prestan servicios y productos muy diversos. Por ello Clece se esfuerza por establecer con ellos una relación de *partner*, compartiendo objetivos, éxitos y planes de mejora, y basada en una relación de confianza y una voluntad de entendimiento mutuo.

El círculo del compromiso de RSE de Clece con sus grupos de interés lo cierran **sus accionistas**. En este sentido, Clece se impone la obligación de asegurar un crecimiento empresarial basado en la sostenibilidad del proyecto.

Finalmente, cabe destacar que Clece no sólo cuenta con una política de responsabilidad corporativa focalizada en las personas, sino que además su sistema de gestión de RSE está certificado bajo la norma SA8000. Esta certificación supone el cumplimiento por parte de Clece de una serie de compromisos en materia de trabajo infantil, la seguridad y la salud, la libertad de asociación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración o relación con proveedores. Estos puntos son gestionados por la compañía de acuerdo a unos protocolos marcados y un código de profesionalidad y conducta.

Además, el Código Ético de la compañía recoge todos los principios de la norma SA 8000. 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.

de SISTEMA *integrado*
GESTIÓN

PARA LA COMPAÑÍA ES TAN IMPORTANTE **EL CUIDADO DE SUS CLIENTES COMO EL DE SUS EMPLEADOS**, POR ESO PRESTA ESPECIAL ATENCIÓN AL ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. A LO LARGO DE 2012 EL ÁREA DE SERVICIOS INTEGRADOS HA MANTENIDO LA CERTIFICACIÓN OSHAS 18001 PARA SU PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La excelencia como objetivo final

85

Clece ha desarrollado un completo **Sistema Integrado de Gestión** que sirve como marco para el establecimiento de los objetivos y las metas orientadas a la mejora continua de la organización y la satisfacción de sus clientes desde cinco aspectos fundamentales: la calidad, el medio ambiente, la salud, la seguridad y la responsabilidad social.

CALIDAD

Desde su origen, Clece ha tenido entre sus objetivos fundamentales ofrecer un servicio de calidad, para ello se apoyo en tres conceptos básicos:

- Buscar la satisfacción de los clientes siendo capaces de adelantarse a sus necesidades y cumpliendo sus expectativas
- Ser capaces de cumplir con la legislación vigente y con todos los requisitos que exijan los clientes
- Trabajar en la mejora continua de los procesos e indicadores de gestión

En este sentido, en 2012 el área de Servicios Integrados ha mantenido el certificado de "Sistemas de Gestión de Calidad" (ISO 9001). Esta misma certificación se ha obtenido dentro del área de restauración para las actividades de gestión de servicios de restauración colectiva realizadas en línea fría y línea caliente, servicios de dietética, adquisición de víveres y almacenamiento, transporte y servicios específicos para hospitales, clínicas, cafeterías, comedores colectivos, escuelas, residencias, servicios de ayuda a domicilio, restauración comercial y otros clientes públicos o privados, en instalaciones del cliente o desde cocina central.

En Servicios Sociales cerca de 70 centros están bajo las normativas de calidad UNE-EN-ISO 9001, UNE 158101, UNE 158201 y UNE 158301.

Dentro de las empresas pertenecientes a Clece, Talher ha ampliado el alcance de la certificación de gestión de calidad con la inclusión de la actividad de limpieza viaria y las actividades de instalación y mantenimiento de parques infantiles de acuerdo a la norma UNE 1176-7. Por su parte, Grupo Integra incluyó bajo el certificado de "Gestión de Calidad" (ISO 9001) la gestión de servicios auxiliares y las actividades desarrolladas en Valencia y Andalucía. También SMA ha mantenido el certificado ISO 9001. En el área de servicios aeroportuarios MA y Clever han mantenido la ISO 9001, al igual que las filiales Lireba, Limpiezas La Fuente y Maem. GPL, Deyse y Netbrill han obtenido la certificación ISO 9001 para las actividades de limpieza de interiores, actividades auxiliares y restauración.

Por otra parte, gracias al trabajo desarrollado por Clece, los Teatros del Canal de la Comunidad de Madrid se han convertido en el primer espacio escénico de España con la certificación UNE-EN-ISO 9001 de gestión de calidad.

MEDIO AMBIENTE

El cuidado del medio ambiente y el compromiso con un desarrollo sostenible son una de los sellos de identidad de la compañía. En línea con este compromiso, en 2012 el área de Servicios Integrados ha mantenido el certificado de "Sistema de Gestión Ambiental" (ISO 14001) al igual que en Servicios Sociales.

Por su parte, Grupo Integra consiguió la certificación UNE-EN-ISO 14001 para la actividad de limpieza de interiores. Multiservicios Aeroportuarios, Lireba y Limpiezas La Fuente mantuvieron esta certificación (ISO 14001), al igual que SMA. Maem ha conservado esta certificación para la instalación y mantenimiento de ascensores y aparatos de elevación.

Clece también consiguió la acreditación UNE-EN-ISO 14001 en gestión ambiental para la actividad desarrollada en los Teatros del Canal de la Comunidad de Madrid.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Para la compañía es tan importante el cuidado de sus clientes como el de sus empleados, por eso presta especial atención al área de prevención de riesgos laborales. A lo largo de 2012 el área de Servicios Integrados ha mantenido la certificación OSHAS 18001 para su programa de prevención de riesgos laborales.

SEGURIDAD

La restauración de colectividades es un área especialmente sensible respecto a la calidad y seguridad, por ello se continúa trabajando por ofrecer las mejores garantías, fruto de este trabajo es el mantenimiento de la certificación UNE-EN-ISO 22001 en el hospital Arnau de Vilanova de Lleida, que garantiza la seguridad alimentaria.

Además, cumpliendo con el objetivo establecido en 2011 Clece ha implantado la herramienta infor-

mática Global LOPD para controlar y gestionar eficazmente el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

OBJETIVOS 2013

Para seguir mejorando su servicio, Clece ha marcado nuevos objetivos para 2013:

- Obtención de la certificación del sistema de Gestión de la seguridad de la información según la norma internacional UNE-EN-ISO 27001 para Clece y Clece Seguridad.
- Consecución de la certificación UNE-EN-ISO 166002 de I+D+i para las actividades de limpieza, mantenimiento, eficiencia energética y logística.
- Presentación de memorias y consecución de derechos desgravaciones fiscales.
- Las empresas de Clece Clever y Deyse tienen como objetivo la obtención de la certificación ambiental.



COMUNICACIÓN

del GRUPO CLECE

EN LA ACTUALIDAD, LA COMUNICACIÓN SOCIAL FORMA PARTE ACTIVA DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA E INTERNA DEL GRUPO Y SE HA CONSTITUIDO EN EL **PRINCIPAL EJE DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTEGRAL DE CLECE**, QUE ABARCA TANTO LA IMAGEN DEL GRUPO COMO EL CONJUNTO DE SUS ACTIVIDADES.

La cara social de la Comunicación

Clece es consciente de la relevancia social de sus actividades, sobre todo de aquellas que tienen que ver con el cuidado de las personas más vulnerables. Por eso, la compañía ha puesto especial énfasis en la comunicación social, acercando a los diferentes públicos el alcance de los servicios que presta y procurando incrementar el conocimiento que se tiene en la sociedad sobre los problemas que rodean a estos colectivos.

COMUNICACIÓN SOCIAL

En la actualidad, la comunicación social forma parte activa de la comunicación corporativa e interna del Grupo y se ha constituido en el principal eje de la estrategia de comunicación integral de Clece, que abarca tanto la imagen del grupo como el conjunto de sus actividades. Una estrategia que refuerza su compromiso con la transparencia y el diálogo con sus diferentes *stakeholders* (clientes, medios de comunicación, accionistas, proveedores, sociedad, etc.).

Esta cara social de la comunicación tiene tanto una dimensión interna como externa. En Clece trabajan casi 3.000 personas procedentes de colectivos vulnerables. Por eso, acercar a estas personas el mensaje de que en la compañía hay un lugar para ellos y comprometer al resto de la plantilla en su integración, ha sido y es un objetivo prioritario de la comunicación interna de Clece, que cuenta además con una fuerte implicación de la dirección. Un reto de comunicación descendente e interpersonal con el que la compa-

ña quiere llegar a todo aquel que cada día gestiona equipos humanos en las siete delegaciones y las trece áreas de actividad.

A nivel externo, la compañía trabaja con diferentes organismos e instituciones para dar a conocer diferentes proyectos de índole social y desarrollar una creciente concienciación sobre los problemas que afectan a los colectivos más vulnerables (dependientes, discapacitados, personas en riesgo de exclusión social, etc.), que como tales están padeciendo especialmente las consecuencias de una crisis económica larga que impacta en los recursos económicos que se les destina.

En este sentido, y con motivo del Día Internacional de la Discapacidad, las delegaciones de Grupo Integra Centros Especiales de Empleo, celebraron foros y talleres en diferentes ciudades para acercar a los ciudadanos la discapacidad. También, a través de Integra, participó en la Feria Empleo y Discapacidad y en el I Encuentro de Empleo en Villaviciosa de Odón. Igualmente organizó una Jornada con la Asociación de Empresarios de Alcobendas (AICA) para acercarles las ventajas de contratar personas con discapacidad.

En el marco del Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad Intergeneracional celebrado en 2012, el Centro de Alzheimer de la Fundación Reina Sofía acogió el Simposio Técnico sobre Envejecimiento Activo 2012. Un evento organizado por el Centro, que gestiona Clece, y que contó con la colaboración de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

COMUNICACIÓN DE LAS DIVISIONES DE NEGOCIO

Junto con la comunicación social, Clece sigue poniendo el foco en la comunicación de sus actividades, especialmente en facility management, eficiencia energética, servicios aeroportuarios, servicios sociales, servicios educativos, servicios medioambientales, restauración e Integra.

En 2012, Clece ha seguido trabajando en mejorar las herramientas de comunicación on line, optimizando y ampliando la información de las diferentes divisiones y la interactividad tanto de su web corporativa como la de otras empresas del Grupo. También ha trabajado en el desarrollo de formatos audiovisuales y expositivos que acerquen sus actividades a los públicos de interés de una forma sencilla y atractiva.

La compañía ha tenido también una presencia destacada en los principales foros relacionados con sus actividades o con sectores estratégicos a los que presta servicios. En este sentido, Clece estuvo presente en Genera 2012, la 15ª Edición de la Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente, punto de encuentro de referencia para el sector de las energías renovables y la eficiencia energética, y en Smart City Expo 2012, evidenciando la apuesta clara de la compañía por la innovación en servicios energéticos.

Por sectores, destaca su presencia activa en foros y encuentros relacionados con el sector sanitario como el Congreso Nacional de Hostelería Hospitalaria, organizado por la Asociación Española de Hostelería Hospitalaria y que tuvo lugar en Málaga, donde Clece abrió el debate sobre la conversión de procesos productivos de línea caliente a línea fría y las ventajas de la integración de los servicios externalizados en un único proveedor. También participó en el Congreso de Ingeniería Hospitalaria celebrado en Huelva donde abordó las necesidades en mantenimiento y eficiencia energética dentro del sector hospitalario.

La importancia de algunas de las actividades que Clece presta 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.

En 2012, Clece ha seguido trabajando en mejorar las herramientas de comunicación on line, optimizando y ampliando la información de las diferentes divisiones y la interactividad tanto de su web corporativa como la de otras empresas del Grupo.



ج

NUESTRA VOCACIÓN
es **CRECER**
hacer
A NUESTROS CLIENTES



Clece

www.clece.es