



CLECE

informe anual 2013



CLECE

informe anual 2013

3 Carta del Director General **7** El Grupo Clece en 2013
11 Presencia Internacional **15** Estructura del Grupo
19 Actividades del Grupo **71** Recursos Humanos
77 Responsabilidad Social Corporativa
81 Sistema Integrado de Gestión **85** Comunicación



Carta del Director General

“Cabe destacar este año que el crecimiento ha sido generalizado en todas las actividades de la compañía. Un hito que refuerza **la solidez de un modelo de negocio diversificado** que apuesta por la innovación y la calidad, con líneas de actividad muy consolidadas y reconocidas”

Desde nuestros comienzos, el carácter social de Clece ha estado en nuestra cultura, no sólo por el tipo de actividades que hemos ido abarcando, muy vinculadas a aspectos sociales, sino por la forma en la que entendemos la relación con nuestros empleados y la sociedad. **Hoy, Clece cuenta con 65.770 empleados** y, si algo tengo claro, es que ellos son los auténticos protagonistas del éxito de nuestra compañía.

Y es a partir de las personas que forman Clece y su cultura empresarial como mejor se entiende nuestro compromiso social, que tiene en el empleo y la integración laboral de colectivos desfavorecidos dos ejes fundamentales. La apuesta por el mantenimiento del empleo nos ha convertido en la tercera empresa privada empleadora de nuestro país. En 2013 nuestra plantilla aumentó un 8,5%.

Pero lo que es también más importante es que muchos de esos empleados, 3.534, pertenecen a colectivos desfavorecidos, ya sean personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género o personas en riesgo de exclusión social. Hombres y mujeres con historias increíbles de superación, de éxito, que forman parte activa de nuestra compañía y que son hoy un ejemplo de orgullo y esfuerzo para todos los que formamos parte de esta enorme familia que es Clece. Y es que en nuestra compañía la normalización es la clave; valorar y tratar a las personas por sus cualidades y capacidades no porque tengan una determinada discapacidad o vivan una situación personal excepcional. Esta es quizá la mejor forma de integración, porque no olvidemos que, al final, o mejor dicho, desde el principio, todos somos personas, y es así como queremos sentirnos.

Junto con nuestro compromiso por el empleo y la igualdad de oportunidades, el otro eje de nuestra responsabilidad es la mejora de la calidad de vida de los empleados y de los usuarios de los servicios sociales que prestamos, principalmente personas mayores, dependientes y personas en riesgo de exclusión social. Y esta preocupación por las personas no es una directriz o una política escrita desde la dirección, es algo que forma parte de nuestra cultura corporativa, es algo inherente a la compañía desde sus orígenes, es nuestra alma. Es una forma de entender el negocio, de

actuar en el día a día, de mirar al de al lado, de preocuparse por las necesidades y problemas de aquellos con los que interactuamos, ya sean usuarios de los servicios, compañeros de trabajo, clientes o proveedores.

Pero somos conscientes de que, para hacer realidad este compromiso, lo primero es la sostenibilidad del proyecto empresarial. Sólo una gestión eficaz del negocio permitirá a su vez invertir y desarrollar una política social consistente y duradera. Bajo esta visión, la compañía volvió a alcanzar unos excelentes resultados en 2013, por encima de la media del sector y a pesar de la negativa situación económica que volvió a experimentar el país –que, sin embargo, tuvo un crecimiento del PIB en el último trimestre del año– y de la menor inversión del sector público en servicios. Así, la facturación alcanzó los 1.219 millones de euros, lo que supone casi un 7% más que el año anterior. Una positiva evolución que se prolonga ya desde el 2003 y que nos permite acumular un crecimiento medio anual del 11% en 11 años.

Cabe destacar este año que el crecimiento ha sido generalizado en todas las actividades de la compañía. Un hito que refuerza la solidez de un modelo de negocio diversificado que apuesta por la innovación y la calidad, con líneas de actividad muy consolidadas y reconocidas como Limpieza, Servicios Sociales y Educativos, Mantenimiento, Servicios Aeroportuarios, Restauración, Servicios Medioambientales; y otras en las que cada vez tenemos una mayor presencia como Servicios Energéticos, Seguridad, Limpieza Viaria, Gestión de Residuos o Facility Management.

He hablado de la importancia de una gestión eficaz que garantice un proyecto empresarial sostenible. He destacado lo primordial de un compromiso

basado en las personas y que apuesta por el empleo, la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de empleados y usuarios de los servicios. Y sólo me queda un tercer pilar para poder entender nuestra compañía: los clientes. Nuestra vocación pasa por desarrollar para ellos un servicio de máxima calidad, sabiendo ser flexibles para adaptarnos a sus necesidades y contribuir a sus objetivos. Porque si algo tenemos claro es que su éxito será el nuestro, y sólo a través de ellos podremos llevar a cabo nuestro compromiso de integrar personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos.

Cerramos un buen año y ante nosotros se abren retos ilusionantes, que serán mayores en la medida en que la economía española consolide su recuperación y la mejora de la situación alcance al conjunto de los ciudadanos. Mientras tanto, en Clece seguiremos trabajando por hacer más grande nuestro proyecto empresarial y contar con una representación cada vez mayor de personas en riesgo de exclusión dentro de la plantilla, teniendo en cuenta que la integración social tiene que ser sostenible y real. Sólo así se entiende Clece, como un proyecto empresarial sólido con un fuerte componente social que surge de dentro de la compañía para extenderse al conjunto de la sociedad.

Atentamente,

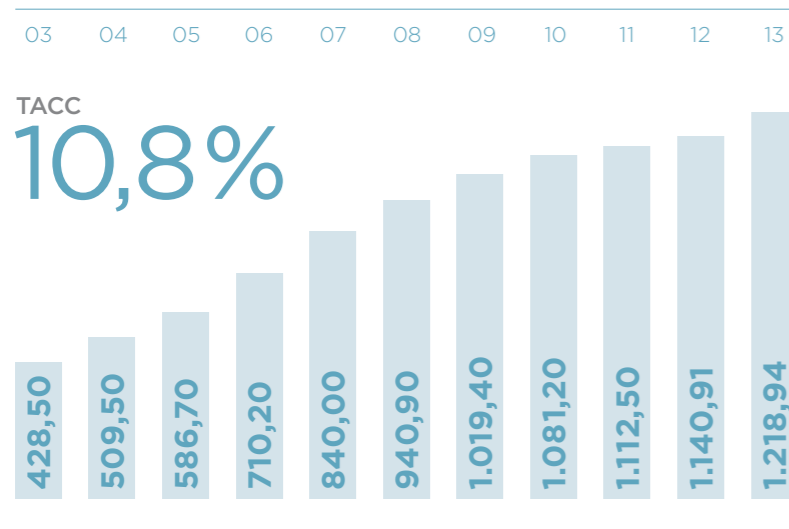
Cristóbal Valderas
Director General



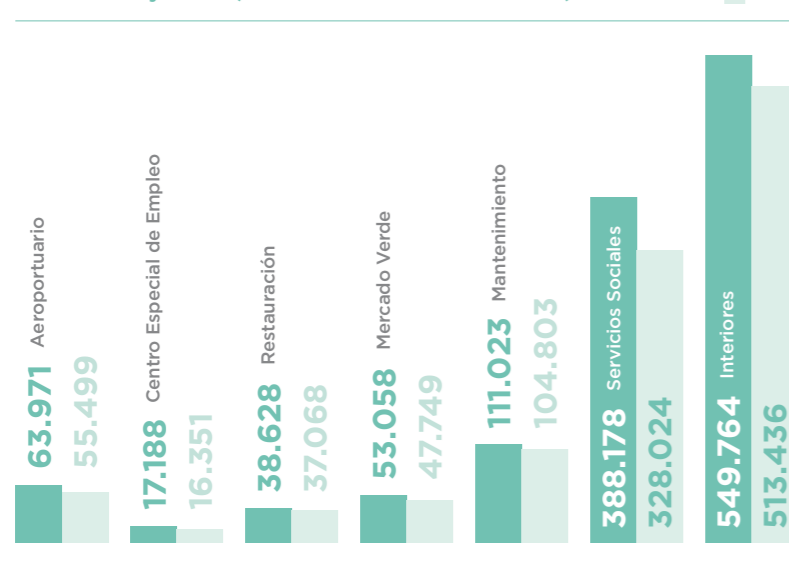
El grupo Clece en 2013

Es especialmente reseñable la positiva evolución en 2013 de todas las actividades de la compañía, algo que no se producía en los últimos años y que refuerza la solidez de un modelo de negocio diversificado **que apuesta por la innovación y la calidad**, con líneas de actividad muy consolidadas en las que mantiene el liderazgo, y otras donde cada vez Clece tiene una mayor cuota de mercado.

Evolución de la cifra de negocio de Clece
Últimos 10 años (ventas en millones de euros)



Comparativa de las cifras de negocio de Clece
Principales actividades
Entre 2012 y 2013 (ventas en millones de euros)



A diferencia de lo ocurrido con la media de su sector, en consonancia con el comportamiento económico en España y la menor inversión en servicios en el sector público, **Clece experimentó en 2013 un crecimiento de un 6,8%**, alcanzando una facturación de 1.219 millones de euros.

La eficaz gestión del pendiente de cobro, del circulante y de determinados contratos ha permitido mantener el constante aumento de la facturación, que se prolonga ya desde el 2003 y acumula una tasa anual de crecimiento compuesto del 10,8% en 11 años.

Es especialmente reseñable la positiva evolución en 2013 de todas las actividades de la compañía, algo que no se producía en los últimos años y que refuerza la solidez de un modelo de negocio diversificado que apuesta por la innovación y la calidad, con líneas de actividad muy consolidadas en las que mantiene el liderazgo, y otras donde cada vez Clece tiene una mayor cuota de mercado.

Limpieza y Servicios Sociales siguen siendo las dos principales actividades del Grupo con el 77% de la facturación. Destaca la evolución de la división de Limpieza, un mercado muy maduro y en el que la compañía es líder desde hace años en cuota de mercado. Esta actividad superó los 550

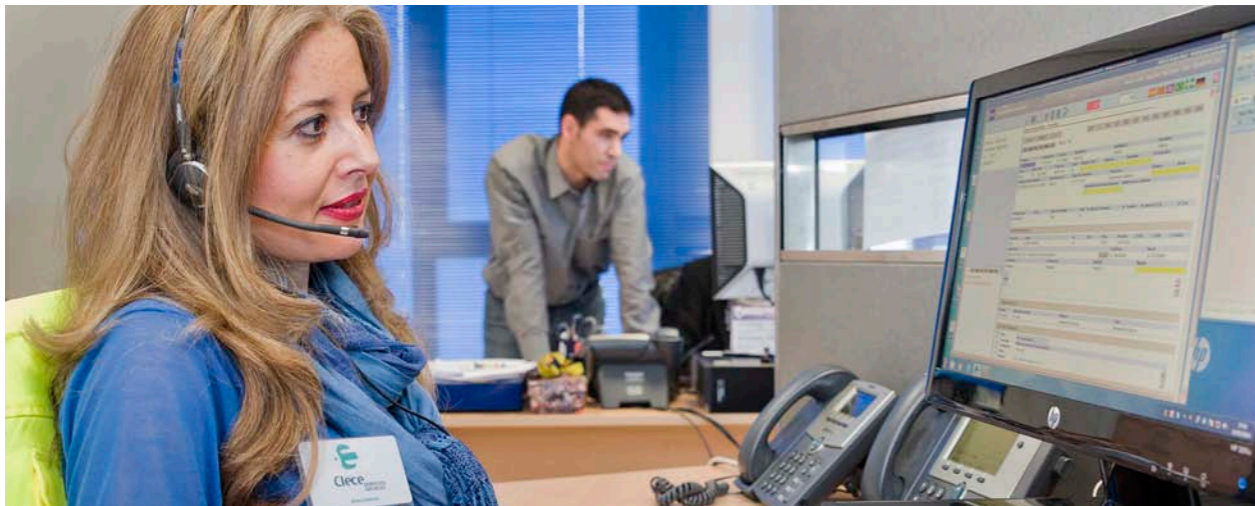
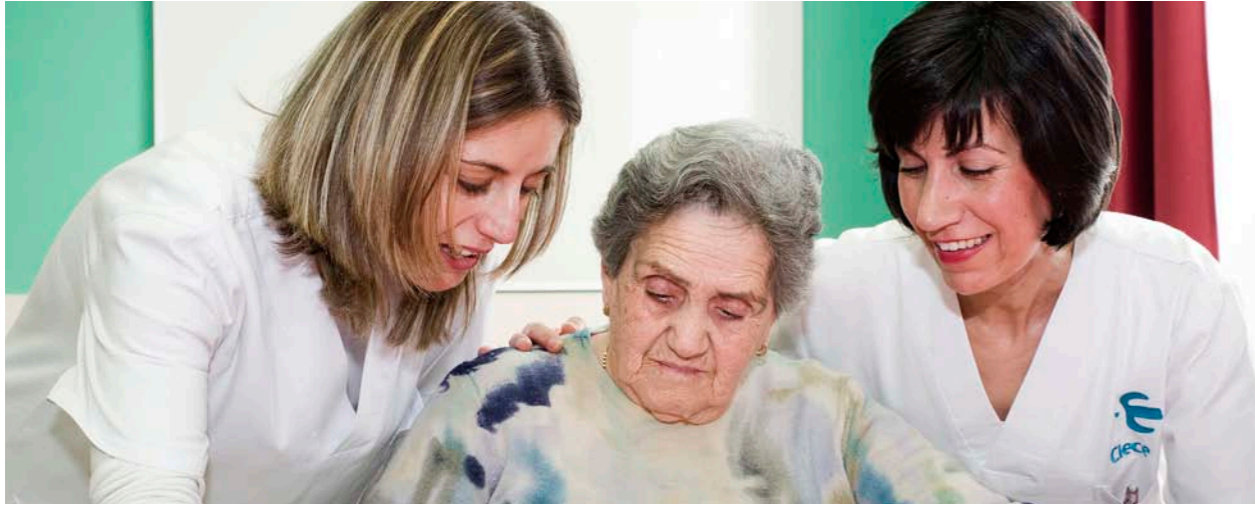
millones de euros, lo que supone un 7% más que el año anterior. Por su parte, la división de Servicios Sociales y Educativos volvió a alcanzar crecimientos de dos dígitos con una cifra de negocio de 388 millones de euros, un 18% más que en 2012, lo que le convierte en el referente destacado de este sector en España.

Dos actividades han experimentando un comportamiento especialmente positivo en 2013. Talher, la división especializada de Clece en el sector medioambiental, que tuvo un crecimiento del 11% tras varios años convulsos para la actividad marcados por la menor licitación pública en el mercado verde; y servicios aeroportuarios, una actividad afectada en los últimos tiempos por la evolución negativa del sector y que, sin embargo, en 2013 logró una mejora de su cifra de negocio de un 15%, rompiendo así con la tendencia de crecimiento cero de años anteriores.

La tercera línea de negocio en volumen de facturación es Mantenimiento y Servicios Energéticos. Una de las actividades más consolidadas del Grupo que, además, en 2013 tuvo un crecimiento del 5,7% hasta los 111 millones de euros, a pesar de la paralización del segmento de servicios energéticos público, principalmente a nivel estatal.

La división de Restauración creció un 4% respecto al año anterior, superando los 38 millones de facturación, mientras que el Centro Especial de Empleo, CEE, mantuvo la tendencia alcista de los últimos años con una mejora de su cifra de negocio del 5% respecto al 2012.

Un año más el control del pendiente de cobro y la optimización en la gestión de los servicios, adaptándolos a los requerimientos actuales de los clientes, unido a la positiva evolución de todas las divisiones de la compañía, son algunas de las causas que están detrás del crecimiento constante de la compañía.



Presencia Internacional

En 2013, Clece amplió su presencia internacional con la **introducción en el mercado británico** de servicios sociales. A través de su filial, Clece Care Services (CCS), la compañía presta servicios para el cuidado y ayuda a personas mayores en el hogar.



Ya sea a través de la propia marca Clece o de otras especializadas por actividades, el Grupo Clece cuenta con una estructura capaz de dar servicio en España y Portugal a cientos de clientes, entre administraciones públicas –incluyendo Comunidades Autónomas, Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos– y empresas públicas y privadas en multitud de regiones y municipios y con los mismos estándares de calidad.

La compañía cuenta con una amplia cobertura, organizada en seis divisiones regionales y con delegaciones en las principales ciudades españolas y portuguesas, y una plantilla de más de 65.000 empleados formada por profesionales multidisciplinares que le permite prestar diferentes tipos de servicios (limpieza, servicios sociales y educativos, mantenimiento, servicios energéticos, servicios logísticos, restauración y servicios medioambientales) de forma individual o integrada en cualquier punto de España y Portugal.

Un referente en Portugal

Con sede central en Lisboa y con más de 1.100 empleados, Clece es ya una empresa muy consolidada en Portugal, donde presta servicios de limpieza, mantenimiento y aeroportuarios al sector público y privado.

En 2013, en Portugal se obtuvieron importantes contratos de limpieza dentro del sector privado. Así, Ikea Portugal confió a Clece el servicio de limpieza de las tres superficies de la cadena sueca en el país. El Grupo automovilístico Faurecia contrató a Clece el servicio de limpieza de cinco plantas industriales, mientras que la cadena The Style Outlets confió en la compañía para la limpieza del centro la Vila do Conde. De la misma

forma, EDP Valor eligió a la compañía para la limpieza de sus instalaciones en la zona centro, en Lisboa y sus alrededores.

Dentro del sector público, Clece fue adjudicataria también de importantes contratos como la renovación del servicio de limpieza del Hospital Municipio da Covilhã o las nuevas adjudicaciones de la limpieza y mantenimiento de los edificios municipales de la población de Estremoz o del servicio de limpieza del municipio de Covilhã.

Comienzo de la actividad en Reino Unido

En 2013, Clece amplió su presencia internacional con la introducción en el mercado británico de servicios sociales. A través de su filial, Clece Care Services (CCS), la compañía presta servicios para el cuidado y ayuda a personas mayores en el hogar. Una actividad en la que Clece cuenta con gran experiencia desarrollando el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en muchas de las principales ciudades y municipios de España.



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



CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

LIMPIEZA

MERCADO VERDE



MULTISERVICIOS



INTERNACIONAL

SEGURIDAD





Actividades del Grupo

La fuerte orientación al cliente unida a una alta especialización de la compañía en cada una de estas actividades, 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.



Servicios Sociales



Servicios Aeroportuarios



Servicios Energéticos



Mantenimiento



Logística



Servicios Educativos



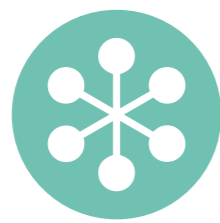
Limpieza



Servicios Medioambientales



Restauración Social



Facility Management



Seguridad



Grupo Integra. Centros
Especiales de Empleo

ACTIVIDADES DEL GRUPO

Servicios adaptados a las nuevas necesidades

Clece presta multitud de servicios, aunque básicamente se pueden clasificar en dos grandes grupos. Por un lado, los servicios de atención a colectivos sociales en situación de dependencia (mayores, niños, personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social, etc.), básicos para cualquier sociedad desarrollada; y por otro, aquellas actividades necesarias para la correcta adecuación de espacios e instalaciones, ya sea el funcionamiento óptimo de inmuebles de uso público o privado (mantenimiento integral, eficiencia energética, limpieza, jardinería, restauración o servicios auxiliares), servicios en vías públicas (alumbrado, limpieza, etc.), en aeropuertos (handling, PMR, etc.) o actividades relacionadas con el medio ambiente (reforestación, gestión de fauna o recuperación ambiental).

La fuerte orientación al cliente unida a una alta especialización de la compañía en cada una de estas actividades, 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. Siempre con un objetivo: racionalizar las tareas y optimizar los recursos para ayudar a las organizaciones a reducir sus costes y ganar en flexibilidad, ofreciendo siempre un servicio de máxima calidad. Una propuesta de valor que ha convertido a la compañía en líder en los principales servicios que presta.

Este liderazgo es fruto de una fuerte orientación al cliente y una apuesta clara por la innovación. De hecho, Clece ha sabido evolucionar con los tiempos desarrollando nuevos servicios adaptados a las cambiantes necesidades de las organizaciones y de la sociedad.

Un planteamiento que le llevó en 2013 a continuar ampliando su cartera de servicios. Así, dentro del área de medioambiente, la compañía ha comenzado a prestar servicios de gestión de residuos, aumentando el portfolio de servicios municipales en vías públicas, donde ya realiza actividades de limpieza viaria y de playas.

En el ámbito aeroportuario, el Grupo Clece consolidó su actividad de aviación corporativa con la creación de la marca FBO - Multiservicios Aeroportuarios para la gestión y explotación de la nueva terminal ejecutiva del Aeropuerto de Madrid-Barajas.

Por otro lado, la compañía reordenó sus servicios de publicidad exterior bajo la división Clece OOH especializada en marketing espectacular y que gestiona los espacios de más de 500 centros comerciales en España, con contratos en exclusiva en más de 80 de ellos, y de varios intercambiadores de transportes de Madrid.



Servicios Sociales

Soluciones frente a la dependencia y la exclusión



A través de la división de Servicios Sociales, Clece contribuye a mejorar la calidad de vida de los colectivos más sensibles ayudándoles a integrarse y a desarrollarse social y laboralmente. En la actualidad, la prestación de estos servicios a administraciones y empresas se hace más importante si cabe, ante la necesidad de adaptarse a las nuevas realidades.

El sistema de protección y atención social pública de los colectivos más vulnerables de la sociedad es el ámbito en el que Clece demuestra su verdadera vocación de servicio, aportando la solución que requiera cada caso con el fin de promover el completo desarrollo de las personas, la autonomía personal, la integración social y una mayor calidad de vida.

Por ello, Clece, en una estrecha colaboración con las administraciones públicas, proporciona los recursos necesarios que garantizan las condiciones básicas y la provisión de los niveles de protección a todas aquellas personas en situación de desventaja social. En este sentido, Clece es capaz de adaptarse a las necesidades actuales, optimizando recursos e incorporando todas las mejoras posibles, para prestar un servicio social de calidad.

Para realizar su labor, cuenta con un equipo humano multidisciplinar que permite realizar una eficaz labor en ámbitos tan sensibles como la ayuda a domicilio, servicios a la familia, residencias para personas mayores y/o con discapacidad y centros de día.

Esta vocación por superarse y evolucionar cada día más, hace que la división de Servicios Sociales siga siendo líder del sector, representando en el último año el mayor crecimiento de la compañía, un 18%. Actualmente, Clece gestiona integralmente casi un centenar de residencias, centros de día y otros centros sociosanitarios atendiendo a más de 5.000 personas. Además, alrededor de 69.400 son beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, SAD, gestionado por Clece.

Precisamente, algunos de los contratos más relevantes de 2013 fueron en el Servicio de Ayuda a Domicilio, SAD. Así pasó a prestar este servicio al Ayuntamiento de Sevilla, dando atención a más de 3.500 usuarios -de los que aproximadamente 1.000 son grandes dependientes- y al Ayuntamiento de Valladolid con 2.000 usuarios. El Ayuntamiento de Talavera de la Reina, el Ayuntamiento de Alcobendas y el Concello de Ourense son otras de las administraciones que confiaron en Clece para proporcionar la atención necesaria a aquellas personas que, por razones de edad, discapacidad, enfermedad o aislamiento social, necesitan esta cobertura. En el caso de la Diputación de Málaga, Clece consiguió ser, un año más, la prestadora del SAD en 82 municipios, prolongándose la actividad que la compañía viene realizando allí desde 2001.

Clece también aumentó su presencia en residencias y centros de día. La Fundación Sagrada Familia, en Santa Cruz de Tenerife, le adjudicó el servicio de atención en la Residencia y Centro de Día de adultos Hermano Pedro,

· Servicios Sociales ·

donde se atiende a un total de 40 usuarios dependientes por discapacidad intelectual, física o sensorial grave. También asumió la gestión de la residencia de la Tercera Edad de Trillo (Guadalajara) y la gestión integral del centro de acogida Meridiana, en Málaga.

Asimismo, el Ayuntamiento de Martos (Jaén) volvió a confiar en Clece para gestionar la residencia Virgen de la Villa por cuatro años más.

En otros ámbitos de actuación, el Ayuntamiento de Málaga adjudicó a Clece la prestación del Servicio Urgente de Atención a Personas sin Hogar (SUAPSH) para lo cual Clece dispuso un equipo interdisciplinar de apoyo vinculado al Centro de Acogida Municipal. En el Ayuntamiento de Vigo, donde Clece es responsable del Programa de Intervención Familiar, reforzó el equipo en un 15%, consiguiendo dar apoyo a un 26% más de familias y a un 30% más de menores.

Por último, destacan las adjudicaciones de la Comunidad de Madrid del servicio de Atención de Personas Adultas con Discapacidad Intelectual en la Residencia de Colmenar de Oreja y la Gestión de los Pisos Tutelados de Torrejón de Ardoz.

Arriba, trabajadora del equipo del Servicio de Teleasistencia prestado por Clece para el Ayuntamiento de Valladolid. En el medio y junto a estas líneas, dos usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Sevilla con dos auxiliares de Clece.



CASOS DE ÉXITO

AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID

Servicio de Teleasistencia

RETO. Como empresa líder en gestión de servicios de atención a personas dependientes, Clece ha decidido apostar por la teleasistencia por el gran potencial y valor añadido que puede aportar al resto de los servicios. Por ello, en abril de 2013, Clece se propuso el reto de gestionar el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Valladolid.

SOLUCIÓN. El servicio en Valladolid se inició con el cambio, domicilio por domicilio, de 1.800 terminales de teleasistencia y la correspondiente prueba de conexión para garantizar la vinculación con el centro de atención. La central de Clece Teleasistencia en Valladolid consta de 5 puestos de teleoperadores de atención permanente, 3 trabajadores sociales que integran el equipo de coordinación y 4 técnicos de unidad móvil para atención a domicilio 24 horas, con vehículo y servicio de custodia de llaves. El personal de atención telefónica cubre un turno de 24 horas los 365 días del año, por lo que la Central puede dar respuesta a cualquier tipo de servicio que requiera un teléfono de atención telefónica.

RESULTADOS. Actualmente se atiende a más de 2.000 usuarios en Valladolid. Tras este éxito, la intención de Clece es incrementar los usuarios y contratos de teleasistencia, así como atender cualquier otro tipo de demanda de atención telefónica a través del call center y convertir la central de Valladolid en una Unidad de Recepción de Gran Capacidad. Destacar también que Clece atiende actualmente desde el centro de Valladolid a 40 mujeres víctimas de violencia de género, con sistema de localización inmediata a través de GPS, y ha iniciado la instalación de periféricos de teleasistencia de segunda generación para incrementar la seguridad y seguimiento de los usuarios.

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA

Servicio de Ayuda a Domicilio

RETO. En febrero de 2013, Clece iniciaba la ejecución del contrato de los cinco lotes del Servicio de Ayuda a Domicilio, SAD, de la ciudad de Sevilla dando servicio a más de 3.500 ciudadanos atendidos por un total de 1.524 profesionales. Con esta adjudicación, Clece conseguía la gestión de uno de los servicios de atención domiciliaria de mayor volumen del país por un periodo de dos años y se comprometía a incrementar la satisfacción de usuarios y familiares haciendo más agradable la difícil situación que viven en muchos casos.

SOLUCIÓN. Ya desde la elaboración del estudio de la oferta licitada, Clece planificó la obtención de diferentes certificaciones para el servicio tanto en calidad, bajo las normas ISO 9001:2008 y UNE 158.301 (Servicios para la Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia) como en medio ambiente. Por otro lado, Clece puso en marcha un programa formativo destinado al personal de asistencia a usuarios así como al equipo técnico de coordinación y demás profesionales que lo componen. Finalmente, con la intención de facilitar a usuarios y familiares el control de horas que les permitan planificarse a más largo plazo, Clece propuso una reestructuración del servicio, realizando una nueva planificación que permita recibir al usuario su total de horas de forma regular.

RESULTADOS. En tan solo 8 meses, Clece consiguió las certificaciones para el servicio fruto del esfuerzo de todo el equipo técnico de coordinación y demás profesionales que han participado en el proyecto. Actualmente, Clece trabaja para obtener la certificación del el Sistema de Gestión Ambiental (14001:2004). Por otro lado, la mayor satisfacción e ilusión de los profesionales tras los primeros cursos formativos se traduce en una mejor calidad en la prestación del servicio. Como resultado de todo lo conseguido, a finales de octubre, el Ayuntamiento de Sevilla concede la prórroga del Servicio.



Servicios Aeroportuarios

Líder en servicios para operadores y compañías aéreas



Con una trayectoria de más de tres décadas en el sector aeroportuario, el Grupo Clece continúa liderando la prestación de servicios en este ámbito a nivel nacional operando a través de la propia marca Clece y la de las filiales especializadas, Clever Handling Services y Multiservicios Aeroportuarios (MA). En el año 2013, la división experimentó un crecimiento del 14,6% en su facturación, convirtiéndose en la segunda actividad de la compañía que más ha crecido.

Clece Servicios Aeroportuarios cuenta con un equipo de más de 2.800 profesionales y está presente en 40 aeropuertos de España y Portugal. Ofrece una amplia gama de servicios que se agrupan en servicios de asistencia en tierra, aeronaves y terminales.

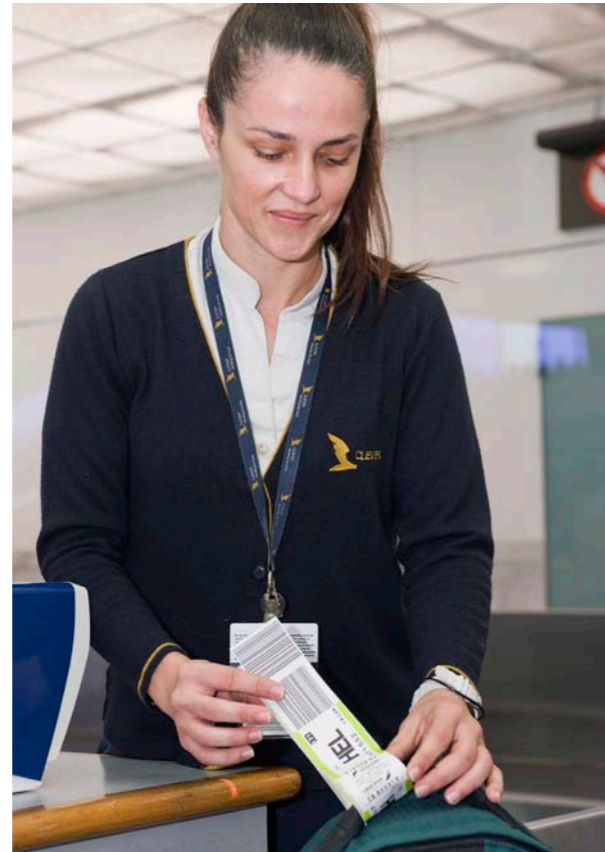
En Asistencia en Tierra, el Grupo opera principalmente a través de Clever Handling Services prestando servicios de facturación a pasajeros, coordinación, embarque, carga y descarga de aeronaves. Adicionalmente, Multiservicios Aeroportuarios, compañía especializada en la prestación de servicios a aeronaves, lleva a cabo la gestión de servicios auxiliares tales como limpieza interior y exterior, abastecimiento y vaciado de aguas y limpiezas técnicas de piezas.

Dentro de los servicios a aeronaves, Clece Servicios Aeroportuarios dispone de una nueva marca comercial denominada Gama Fuelling

Services, especializada en la prestación del servicio de puesta a bordo de combustible a aeronaves. Actualmente se encuentra prestando servicio en el aeropuerto de Barcelona por medio de una unión con Galp Energía. Cuenta con un importante portfolio de clientes entre los que se encuentran Lufthansa, Tap, Swissair y Ryanair.

En el marco de la prestación de servicios en terminales, la compañía desarrolla sus actividades a través de Clece y Multiservicios Aeroportuarios. Las principales áreas de actividad son servicios de atención al pasajero, atención a personas con movilidad reducida, acompañamiento de menores, traslado de tripulaciones, gestión de salas VIP, restauración, carros portaequipajes y maleteros.

En 2013, se inició la actividad de FBO Madrid Multiservicios Aeroportuarios, la nueva Terminal de Aviación Ejecutiva que tiene por objetivo dar una respuesta a las preferencias y necesidades del pasajero de aviación privada, además de facilitar el descanso de las tripulaciones, así como el mantenimiento de las aeronaves.



Clece y sus filiales especializadas, Clever Handling Services y Multiservicios Aeroportuarios (MA), ofrecen una gran variedad de servicios en los aeropuertos incluyendo servicios de asistencia en tierra, aeronaves y terminales.

El FBO Madrid, la nueva Terminal de Aviación Ejecutiva gestionada por Multiservicios Aeroportuarios, ha dotado al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas de los servicios necesarios para los pasajeros de aviación privada.



CASOS DE ÉXITO

AENA

Aviación Ejecutiva Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas

RETO. Multiservicios Aeroportuarios, como adjudicataria del nuevo servicio de gestión de la terminal de aviación privada del Aeropuerto de Madrid-Barajas, se enfrentó al reto de la puesta en operación de esta actividad. Los factores críticos fueron, ajustado calendario de implantación, traslado de la operación desde otro aeropuerto y puesta en marcha de un nuevo modelo de gestión y oferta de servicios.

SOLUCIÓN. La compañía, por medio de la marca FBO Madrid Multiservicios Aeroportuarios, trabajó en la implantación de un nuevo modelo de gestión que ofreciese a los operadores de aviación privada una serie de servicios integrados, desde la gestión de la terminal de pasajeros y de la plataforma de estacionamiento de aviones, hasta la gestión de un área de tipo industrial. Además, en línea con ese nuevo modelo de gestión, se realizó una reforma integral de todos los espacios, con el fin de que la nueva instalación estuviera dotada de todas las comodidades para los pasajeros, creando un entorno moderno y confortable con diferentes servicios y espacios, apto también para eventos.

RESULTADOS. El FBO gestionado por Multiservicios Aeroportuarios se llevó a cabo con éxito siguiendo todos los plazos marcados por el cliente y dotando al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas de los servicios necesarios para una correcta atención de las necesidades y preferencias del pasajero de aviación privada. Además, en este tiempo se ha consolidado como un espacio de referencia por la singularidad y calidad de las instalaciones.

HANDLING

Asistencia en tierra a pasajeros y aeronaves

RETO. Clece Servicios Aeroportuarios, por medio de la marca Clever Handling Services, tenía el objetivo de consolidarse como operador de referencia en el sector de la asistencia en tierra a pasajeros y aeronaves.

SOLUCIÓN. Desde el año 2007, Clece presta servicios de asistencia en tierra a terceros en tres aeropuertos por medio de la marca Clever Handling Services. La filial cuenta con un servicio especializado para la asistencia completa a pasajeros y aeronaves. Desde el inicio, se trabaja para suministrar a los clientes servicios que cumplan con sus necesidades, con máxima eficacia y siempre cumpliendo con elevados estándares de seguridad y calidad.

RESULTADOS. Clece Servicios Aeroportuarios ha consolidado su presencia en el área del handling atendiendo más de 15.000 operaciones anuales en los aeropuertos de Málaga, Lanzarote y Fuerteventura. En cuanto a los clientes, en este momento se presta servicio a las principales líneas aéreas internacionales y nacionales (Delta Airlines, Lufthansa, Alitalia, Iberia, Air Europa, Air Nostrum, etc.).



Servicios Energéticos

Cuando la eficiencia energética **genera valor**



Clece se ha consolidado como una de las compañías más reconocidas en España como Empresa de Servicios Energéticos (ESE). Cuenta ya con más de seis años de experiencia en servicios orientados a la optimización de los consumos, incluyendo asesoramiento en la contratación de suministros, implantación de sistemas de gestión energética, monitorización de los consumos, auditorías, verificación de ahorros, entre otros.

La compañía desarrolla sus servicios tanto para la administración pública como para empresas en diversos ámbitos: oficinas, hospitales y centros sanitarios, centros educativos y universidades, centros comerciales, instalaciones industriales, edificios culturales, infraestructuras, edificios públicos, hoteles y complejos turísticos. Como Empresa de Eficiencia Energética ha logrado ahorros medios en estas instalaciones de más del 15% del consumo energético.

Su apuesta por la innovación le ha servido para ganarse el reconocimiento en el sector. Muestra de ello es el proyecto de alumbrado llevado a cabo por Clece en el Ayuntamiento de Palencia que se ha convertido en una referencia en el sector al ser el primero en España que incluye un cambio de la luminaria por sistema LED, control de cuadros y control punto a punto.

A lo largo de 2013, dentro del área de servicios energéticos en edificios, Clece se ha adjudicado

el servicio de suministro energético prestacional y el servicio de mantenimiento y conservación del Centro Gallego de Tecnificación Deportiva de Pontevedra. En Bilbao se hizo con el servicio de mantenimiento, conservación con garantía total, renovación, mejora y gestión energética de las instalaciones térmicas y eléctricas de la Fundación Museo de Bellas Artes de Bilbao.

En proyectos de servicios energéticos para alumbrado público, Clece ha tenido destacados éxitos en este año. Así, se ha hecho con el concurso ofertado por el Ayuntamiento de Palencia para el suministro, mantenimiento y servicios energéticos con garantía total de instalaciones para las instalaciones deportivas del Patronato Municipal de Deporte. También el Ayuntamiento de Palencia le adjudicó el suministro y servicio energético de iluminación exterior del municipio. El mismo servicio que ha ganado en el Ayuntamiento de Almodóvar del Campo (Ciudad Real). Por otra parte, se ha hecho con el servicio de gestión integral de las instalaciones de alumbrado público de Rute (Córdoba), la gestión del servicio público de los servicios energéticos y mantenimiento de las instalaciones municipales y alumbrado público del Ayuntamiento de Mora (Toledo) y el servicio de optimización del alumbrado público y mantenimiento de las instalaciones de Alpedrete (Madrid).



En las imágenes superiores, puntos de luz con tecnología LED instalados por Clece en Palencia. Se trata de un proyecto de referencia en el sector al ser el primero de estas características que tiene lugar en España.

Sobre estas líneas, detalle de una farola con tecnología LED y vista general de la nueva instalación del alumbrado público de Almodóvar del Campo, con la que se prevé un ahorro anual del 70% de la energía.



CASOS DE ÉXITO

AYUNTAMIENTO DE ALMODÓVAR DEL CAMPO

Alumbrado público

RETO. En febrero de 2013, Clece participó en el concurso de gestión integral del alumbrado público de Almodóvar del Campo (Toledo) en la modalidad de servicios energéticos. El contrato resultante tenía una duración de 20 años con un importe de licitación de más de 3 millones de euros. Conseguir este contrato suponía toda una oportunidad para Clece en Castilla La Mancha ya que era el primer concurso de este tipo al que se presentaba en esa comunidad y el segundo a nivel nacional.

SOLUCIÓN. Clece presentó una oferta muy competitiva en la que se incluía la sustitución de todas las luminarias, basada en un menor consumo y una mejor uniformidad en la iluminación. Con esto se garantizaba un ahorro energético anual cercano al 70%, lo que suponía unos 185.500 kWh/año y se evitaría la emisión de cerca de 177 toneladas anuales de CO₂.

RESULTADOS. Clece se adjudicó el contrato y actualmente se está procediendo a la sustitución de la luminaria antigua por la nueva. Después, se pasará a la fase de mantenimiento. La meta es lograr el ahorro ofertado por Clece, cumpliendo así con los objetivos pactados con el cliente.

AYUNTAMIENTO DE PALENCIA

Eficiencia energética

RETO. A finales del 2012, Clece fue la adjudicataria del contrato de eficiencia energética de alumbrado público del Ayuntamiento de Palencia. En ese momento, la instalación luminaria contaba con una tecnología obsoleta, una baja eficiencia y un elevado consumo. El reto para Clece era dar la mejor solución energética reduciendo al máximo el gasto.

SOLUCIÓN. La propuesta presentada por Clece incluía la sustitución de los puntos de luz por tecnología LED y la reforma y actualización de los 34 cuadros de alumbrado. Por otro lado, proponía también la incorporación de un sistema de control en cada uno de los cuadros de mando, lo que permitiría encender y apagar los cuadros de forma remota, conocer los consumos instantáneos y acumulados, y recibir alarmas de mal funcionamiento. Además, para el control individual de las luminarias se utilizó la telegestión punto a punto.

RESULTADOS. El proyecto se ha convertido en una referencia en el sector al ser el primero en España que incluye un cambio de la luminaria por sistema LED, control de cuadros y control punto a punto. Clece ha logrado mejorar la eficiencia energética del alumbrado, la reproducción cromática y por consiguiente la seguridad de la ciudad. Se ha reducido la potencia instalada y se espera obtener un consumo de 0,76 GW/h, lo que significa un ahorro de energía del 75% del consumo original y una reducción de 877 toneladas de CO₂ al año.



Mantenimiento

Cuidar las instalaciones para **prolongar su valor**



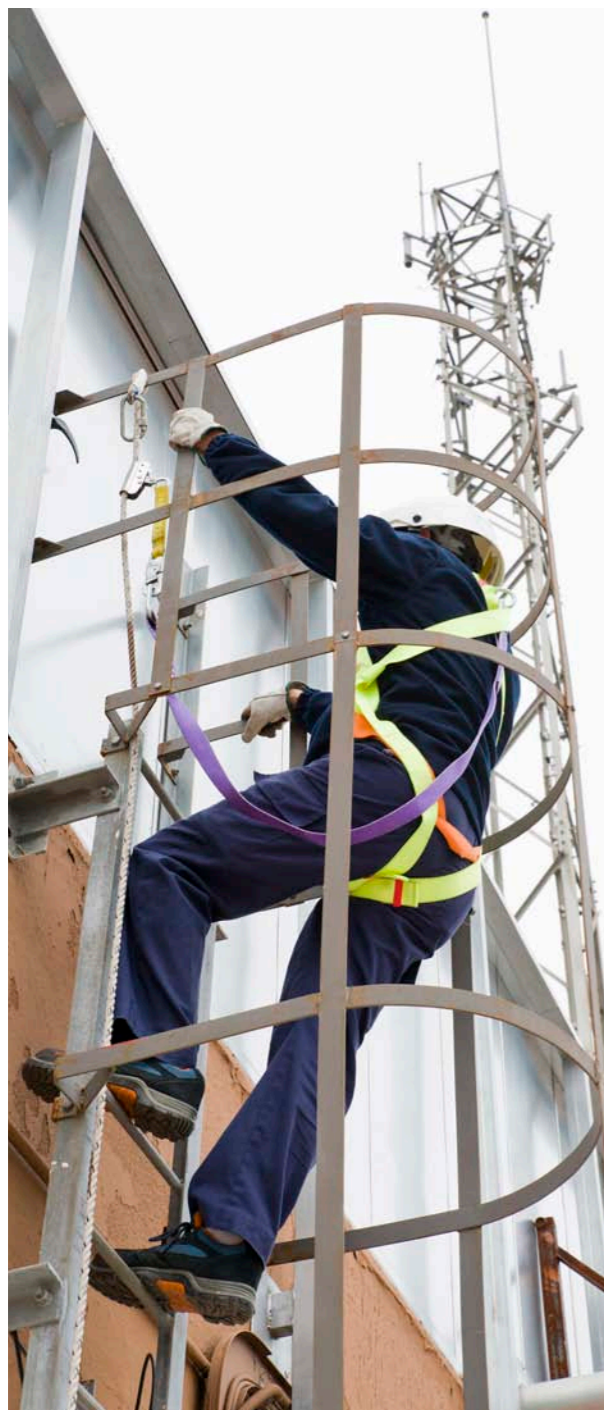
La actividad de Clece ha estado vinculada desde sus orígenes a los servicios de mantenimiento donde cuenta con una experiencia de casi 30 años. La compañía lleva a cabo el mantenimiento integral de todo tipo de instalaciones y activos inmobiliarios, desde oficinas a hospitales, pasando por universidades, edificios emblemáticos, edificios culturales o instalaciones industriales, entre otros.

Gracias a un equipo altamente cualificado de más de 2.000 profesionales, Clece ofrece una amplia gama de servicios de mantenimiento para todo tipo de activos inmobiliarios que ayudan a alargar la vida útil de las instalaciones e inmuebles, más allá de su periodo de amortización, evitando su deterioro y prolongando el valor del activo. Entre los servicios integrales desarrollados dentro de esta área de actividad se encuentran:

- **Mantenimiento planificado** (conductivo, predictivo, preventivo y correctivo).
- **Mantenimiento no planificado**, gestión de almacenes y gestión de espacios.
- **Gestión de incidencias** a través del call center y organización, planificación y seguimiento de los servicios a través de diversas aplicaciones informáticas.
- **Mantenimiento de redes de inmuebles.**
- **Servicios de consultoría y auditoría** de instalaciones.
- **Proyecto y ejecución de obras** de reforma y renovación de instalaciones e infraestructuras.

A lo largo del año 2013, esta división de Clece experimentó un crecimiento del 5,5% en la facturación, cifra en la que han incidido las diversas adjudicaciones obtenidas. Dentro del sector público, destacan la obtención del servicio de mantenimiento de las instalaciones eléctricas del Estado Mayor de la Defensa y del mantenimiento de la sede de la empresa pública de ingeniería de sistemas para la defensa de España (Isdefe). En el ámbito privado, Clece se hizo con la gestión integral de los servicios de mantenimiento de oficinas de Grupo Endesa en Andalucía y Badajoz, el servicio de mantenimiento integral de las instalaciones del Banco de España en Madrid, el mantenimiento de los edificios del BBVA en Cataluña y Baleares, el mantenimiento de edificios para la corporación central y su red de franquicias de Seur y el mantenimiento integral del centro comercial Gran Vía de Vigo.

Además, ha sido especialmente relevante la renovación, por parte del Ministerio de Justicia, del servicio de mantenimiento integral de la Ciudad de la Justicia de Murcia. Por su parte, el Ministerio de Defensa llevó a cabo la renovación del servicio de mantenimiento integral de las bases militares Príncipe, Jaime I y Conde de Gazola prestado ya por Clece. Este Ministerio también adjudicó los contratos de mantenimiento integral del edificio, instalaciones, sistemas y equipos del Cesaerob, el mantenimiento de las instalaciones eléctricas del EMAD COE C-IED y el mantenimiento de las instalaciones Museográficas del Museo del Ejército.



Clece ofrece servicios especializados para alargar la vida útil y evitar el deterioro de todo tipo de instalaciones e inmuebles. Desde oficinas a instalaciones industriales hasta hospitales, universidades o edificios emblemáticos.



Arriba, a la derecha, trabajos de mantenimiento del Centro de Procesamiento de Datos del Ministerio de Justicia. Sobre estas líneas, Clece prestando el servicio en la sede de Endesa en Sevilla.



CASOS DE ÉXITO

ENDESA

Mantenimiento de edificios de oficinas

RETO. Clece, que ya había prestado el servicio de mantenimiento de oficinas para el Grupo Endesa en Andalucía y Badajoz en 2011, volvió a recibir la confianza de la multinacional eléctrica ahora para el mantenimiento de 102 edificios, entre los que se encontraban sedes sociales, cabeceras territoriales, cabeceras de departamento, oficinas comerciales y residencias. Los requerimientos del contrato exigían una optimización de los recursos para el mismo alcance en lo que a instalaciones se refiere. Además, se ampliaba el compromiso de colaboración con la implantación de un Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Energética y de Calidad (SIGAEC) en la sede territorial y departamentos comerciales.

SOLUCIÓN. Para lograr los objetivos, Clece estimó necesario hacer una reestructuración de la plantilla. Una medida que se apoyó con la incorporación de recursos tecnológicos y un programa de formación para tecnificar al personal. Tanto técnicos como administrativos de Endesa y Clece trabajan de manera unisona, con un calendario continuo de reuniones.

RESULTADOS. Gracias al apoyo tecnológico y a la formación se consiguió reducir los recursos como exigía el contrato sin repercutir en la calidad del servicio. De hecho, los indicadores de seguimiento de la calidad del servicio prestado fueron mejorando de manera continua hasta obtener en diciembre de 2013 los niveles óptimos establecidos.

MINISTERIO DE JUSTICIA

Mantenimiento del CPD Centro de Procesamiento de Datos

RETO. Clece se enfrentaba al reto de ejecutar el servicio de mantenimiento del Centro de Procesamiento de Datos más importante del Ministerio de Justicia a nivel nacional, situado en Madrid.

SOLUCIÓN. Debido al cambio del centro de transformación del CPD que se llevó a cabo al inicio del contrato, Clece tuvo que realizar una intervención de tres días afectando a todos los servicios críticos. Durante las jornadas que duró el corte (viernes, sábado y domingo), el servicio de Clece estuvo reforzado y coordinado en todo momento con la empresa instaladora y el departamento de informática del Ministerio para solucionar el corte y posteriormente rearmar toda la instalación.

RESULTADOS. Gracias al buen hacer del equipo y tras esta intervención se ha visto ampliado el alcance del servicio. Además, han contado con Clece para que asuma el mantenimiento integral de las sedes de los servicios centrales del Ministerio de Justicia mientras se resuelve la adjudicación.



Logística

Aumentando la **competitividad**



Clece cuenta con una división especializada en el desarrollo de servicios logísticos y el apoyo a la producción para empresas y organismos públicos. A través de Clece Servicios Logísticos, la compañía ayuda a sus clientes a optimizar su producción y cadena de suministro y generar ventajas competitivas.

Con más de diez años de experiencia en servicios logísticos, esta división ha ido ganando presencia en diferentes sectores y actualmente desarrolla soluciones a medida para el área logística y de gestión de procesos para entidades del ámbito de la automoción, sanidad, medio ambiente, centrales nucleares, etc., con capacidad para adaptarse a las exigencias del mercado en cada momento.

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

- **Gestión de almacenes.** 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.** En este área se incluye la gestión de flujos internos, aprovisionamiento a producción, distribución interna o procesos asociados. A través de esta gestión integral, Clece asume todos los flujos de mercancía, documentación o cualquier otro elemento que pueda necesitar distribuir una

compañía de forma periódica dentro o fuera de sus instalaciones.

- **Apoyo a producción (BPO).** Que abarca actividades auxiliares como premontajes, acabados y empaquetados manuales, manipulados, embalajes y preparación de vehículos.

Entre las ventajas que ofrece la integración de estos servicios destacan la optimización de los costes de manipulación y gestión, la disminución de los riesgos empresariales, sindicales y laborales, la mejora de los índices de calidad e incremento de la productividad.

A lo largo de 2013 se ha renovado el servicio de preparación de vehículos y apoyo al transporte para CAT.



A través de Clece Servicios Logísticos, la compañía ayuda a sus clientes a optimizar su producción y su cadena de suministro y a generar ventajas competitivas.

Entre sus principales contratos, es responsable del servicio de preparación de vehículos y apoyo al transporte para CAT Groupe.



CASOS DE ÉXITO

CAT GROUPE

Actividades logísticas nacionales

RETO. Clece, a través de su filial Zenit Traffic Control volvió a recibir la confianza de la multinacional CAT Groupe, para la realización de actividades logísticas en 13 de sus plataformas nacionales. Dichas actividades logísticas incluían atención al cliente, servicios de postventa, gestión de stock, preparación de pedidos, almacenaje, carga y descarga, personalización y despersonalización de flotas, etc. El contrato exigía una mejora en todos los aspectos de la operativa de forma que fuese más competitiva.

SOLUCIÓN. Para lograr los objetivos, Zenit Traffic Control realizó un estudio de procesos y, a partir de los resultados de esos análisis, se procedió a la redimensión de ciertas operaciones. Además, se implantaron medidas de flexibilización y se hizo un ajuste de la plantilla.

RESULTADOS. Gracias al incremento de competitividad, se consiguió renovar el contrato por un periodo de tres años, hasta diciembre de 2016. Actualmente, se están estudiando posibles mejoras que puedan aportar al servicio un plus de productividad.





Servicios Educativos

Por el **desarrollo integral** de los más pequeños



La división de Servicios Educativos de Clece está especializada en ofrecer prestaciones educativas en la etapa infantil, de los 0 a los 3 años. El proyecto educativo de Clece se basa en un modelo de formación integral con la atención personalizada y la implicación de los padres como líneas de referencia. El objetivo es conseguir el máximo desarrollo posible de las capacidades y aptitudes del niño atendiendo a sus necesidades y características personales, aportando la confianza y seguridad necesarias en una etapa clave de su desarrollo.

Apoyando a los padres en el cuidado y educación de sus hijos, el programa pedagógico de Clece aborda el desarrollo de las capacidades físicas, afectivas, emocionales, cognitivas y sociales de los más pequeños. Para ello cuenta con un equipo de más de 1.000 profesionales comprometidos con la felicidad y desarrollo íntegro del niño.

Fuera del horario lectivo, Clece continúa dando respuesta a las necesidades de los niños y de sus familias con servicios adaptados a la oferta extraescolar de los centros. Estas actividades incluyen servicios de monitores o de acompañamiento escolar.

Asimismo, la división de Servicios Educativos ofrece soporte educativo a alumnos con necesidades educativas especiales (dificultades motrices, hiperactividad, discapacidad sensorial, etc.) proporcionando recursos especializados y adaptados al proyecto educativo de cada centro.

En la actualidad, Clece gestiona 87 escuelas infantiles en todo el territorio nacional en régimen de concesión administrativa que suman más de 7.400 alumnos. Una notable presencia que continuó creciendo en 2013 mediante la renovación y consecución de nuevos contratos. Entre los proyectos más destacados, el Ayuntamiento de Mijas adjudicó a Clece, en el municipio malagueño, la gestión de la Escuela Infantil Europa con 150 alumnos y renovó su confianza en la compañía para seguir con la gestión de la Escuela Infantil Gloria Fuertes, uno de los centros más grandes de España, con 300 alumnos.

Cataluña fue una de las comunidades autónomas donde la división de Servicios Educativos experimentó una evolución más positiva cerrando el año con la gestión de 33 escuelas infantiles. Entre los nuevos contratos, el Institut Municipal d'Educació de Tarragona le adjudicó la gestión de cinco escuelas infantiles con un total de 147 alumnos. En la localidad de Blanes (Girona) Clece también fue elegida para gestionar las escuelas infantiles de Ca la Guidó, La Plantera i Can Borell y El Patufet de Sant Quirze del Vallès.

Paralelamente, Clece creció en el sector de las actividades lúdicas fuera del horario escolar. Entre los principales logros en este ámbito, Clece asumió la gestión de 12 campamentos infantiles en las Islas Canarias.



Los Servicios Educativos de Clece tiene como objetivo satisfacer todas las necesidades de los más pequeños, tanto en los propios centros educativos como fuera

de ellos. En estas imágenes, trabajadoras de Clece se encargan del cuidado y educación de los niños en diferentes escuelas infantiles de Barcelona.



CASOS DE ÉXITO

INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ DE TARRAGONA

Gestión de escuelas infantiles

RETO. Clece debía demostrar su capacidad de gestionar un proyecto educativo de calidad en las cinco escuelas infantiles adjudicadas por el Institut Municipal d'Educació de Tarragona: Cesar August y Sant Pere i Sant Pau que ofrecen atención diaria a 94 alumnos; y Miracle, El Serrallo y Sant Salvador que suman 53 alumnos. El reto era posicionar a Clece como una empresa de referencia en la gestión de servicios educativos ante el Ayuntamiento de Tarragona y ante la comunidad educativa.

SOLUCIÓN. Clece llevó a cabo una doble línea de actuación. Por un lado, garantizar al Ayuntamiento una gestión integral profesionalizada orientada a maximizar el rendimiento de los recursos disponibles. Por otro lado, ofrecer a los alumnos y a sus familias un proyecto educativo contrastado y de calidad, instaurando una política de proximidad y comunicación permanente.

RESULTADOS. La adjudicación de Tarragona fortaleció el posicionamiento de Clece en Cataluña, donde ya gestiona 33 escuelas infantiles que acogen a cerca de 2.500 alumnos. También en 2013 consiguió la gestión de tres escuelas infantiles en Blanes (Girona): Ca la Guidó, La Plantera i Can Borell y El Patufet de Sant Quirze del Vallès.

ADMINISTRACIONES LOCALES DE CANARIAS

Actividades lúdico deportivas

RETO. Clece sigue apostando en Canarias por el sector de las actividades lúdico-deportivas y, desde 2012, ha intensificado su trabajo para mantener y aumentar su presencia en el mismo, especialmente en las actividades de verano promovidas por las administraciones locales. El reto es aún mayor si tenemos en cuenta que se trata de un sector donde la pequeña y mediana empresa ha logrado una consolidada presencia.

SOLUCIÓN. Para promocionar Clece en este sector como una empresa de valores diferenciales, se desarrolló un programa de visitas a los diferentes ayuntamientos de Canarias. En estos encuentros se explicaron los puntos diferenciales de la oferta de Clece: una plantilla con personal multidisciplinar y altamente cualificado; programaciones ajustadas a las necesidades del cliente-usuario y la aportación de nuevas capacidades entre las que destaca el apoyo psicosocial.

RESULTADOS. En 2013, Clece sumó 12 nuevos campamentos a los ya gestionados desde 2012. Se trata de los campamentos organizados por el colegio privado La Laguna y once colegios públicos dentro del proyecto del Gobierno de Canarias de comedores sociales y actividades educativas, lúdicas y de inmersión lingüística.



Limpieza

Origen y evolución



La actividad de limpieza constituye la actividad precursora de Clece y su evolución corre paralela a la progresión de la compañía. Experiencia e innovación la han posicionado como un referente del sector capaz de satisfacer los requisitos más exigentes de calidad, eficiencia y sostenibilidad.

La sólida trayectoria de esta división, la de mayor peso dentro del Grupo, se explica por un competitivo portfolio de servicios y una gran capacidad de especialización por sectores. Así, la cartera de servicios de limpieza de Clece abarca desde limpieza ordinaria, que incluye metodología tradicional y metodología específica; a limpiezas técnicas con montaje y desmontaje de instalaciones. También técnicas de 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.

Por sectores de actividad, Clece ofrece un servicio especializado y adaptado a las necesidades concretas de seis ámbitos: sanitario, educativo, comercial e industrial, cultural, social y deportivo, transporte y edificios y dependencias.

El 2013 volvió a evidenciar la buena marcha de la división alcanzando los 500 millones de cifra de negocio, un 7,2% más que en 2012. De esta manera, la tasa anual de crecimiento en los últimos diez años alcanzó el 8% a pesar del adverso contexto económico. Tras el positivo balance anual, se encuentra la consecución de importantes

contratos en todos los sectores en los que opera. Especialmente dinámico fue el ámbito sanitario donde la división logró algunos de los contratos más relevantes. Es el caso de la adjudicación del servicio de limpieza en ocho hospitales (Virgen de la Torre, Ramón y Cajal, La Princesa, Clínico San Carlos, Santa Cristina, Príncipe de Asturias y Niño Jesús) y un centro de transfusión adscritos al Servicio Madrileño de Salud.

El Servicio Andaluz de Salud también confió a Clece la limpieza de siete centros en Jaén, comprendidos en el Complejo Hospitalario Ciudad de Jaén, el Hospital de San Agustín, en Linares y el Hospital de San Juan de la Cruz, en Úbeda. Los siete centros suman más de 1.300 camas y 225.000 metros cuadrados de superficie. Clece resultó así la empresa elegida para gestionar la primera plataforma hospitalaria provincial de Andalucía, modelo de gestión provincial por el que ha apostado el organismo autonómico.

En Cataluña, donde Clece ya estaba presente en algunos de los centros hospitalarios más importantes de la Comunidad -como Valle de Hebrón, Can Ruti, Arnau de Vilanova o Moises Broggi- se sumó la adjudicación del Hospital Universitario de Bellvitge, adscrito al Instituto Catalán de la Salud (ICS). Este contrato supone entrar en uno de los centros hospitalarios con más prestigio a nivel nacional, hasta el punto de ser considerado en los últimos cinco años como uno de los cuatro hospitales más importantes de España. Además, el Servicio Canario de Salud

renovó el contrato de limpieza de los locales de varios hospitales y centros sanitarios.

Otro de los sectores clave de 2013 para la actividad de limpieza fue el de edificios y dependencias. Así, Clece logró un importante contrato con el Ministerio de Defensa dentro de un acuerdo marco para la contratación de los servicios de limpieza de sus instalaciones en todo el territorio nacional. Clece se hizo con el servicio de limpieza para la zona noroeste, Canarias y zona IGESAN Sanidad Militar en todo el territorio por un periodo de dos años.

En la esfera pública, Clece también entró a prestar servicio en 14 edificios dependientes de la Diputación Provincial de Málaga y la base logística de la ONU en Valencia. Además, resultó nuevamente adjudicataria del servicio de limpieza de las dependencias municipales del Ayuntamiento de Sant Joan Despí, en Barcelona, así como de las instalaciones del Consejo Superior de Deportes en el distrito de Moncloa-Aravaca, en Madrid. Por lo que respecta a la esfera privada, Clece asumió los servicios de limpieza de las oficinas y parques empresariales de Metrovacesa, de las

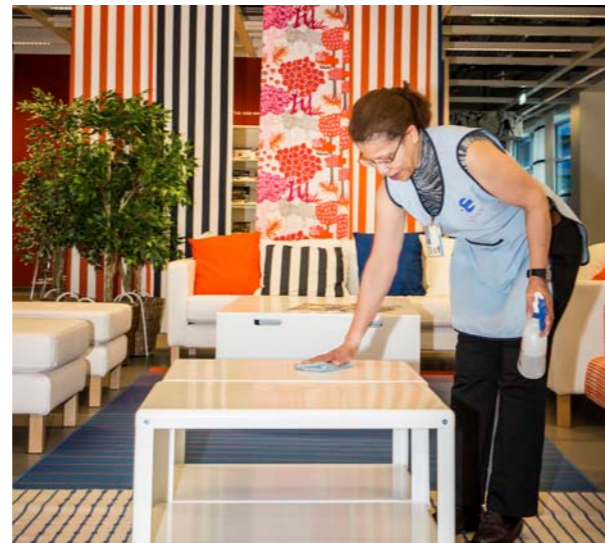
sucursales del Banco Santander en La Rioja y de las instalaciones de Cemex.

Por lo que se refiere al ámbito de centros educativos, Clece inició la prestación del servicio de limpieza en los Colegios Públicos del municipio de Rubí, en Barcelona, así como de 45 centros pertenecientes a la Universidad de Valladolid. Además, la Junta de Andalucía volvió a confiar en Clece para continuar con el servicio de limpieza de los colegios de Málaga, renovándose el contrato por un año más. En el sector transporte, cabe destacar un nuevo contrato con Metro de Madrid, para el que Clece viene prestando diferentes trabajos. Se trata de la limpieza de las líneas 9 y 12 de la red del suburbano madrileño.

Por último, en Portugal se obtuvieron los principales contratos del sector industrial y comercial. Precisamente en el mercado luso, Ikea Portugal confió a Clece el servicio de limpieza de las tres superficies de la cadena sueca en el país. También en Portugal, el Grupo automovilístico Faurecia contrató a Clece el servicio de limpieza de cinco plantas industriales.



Durante 2013, Clece logró importantes contratos en el sector de limpieza. Entre ellos, el servicio de limpieza de las instalaciones dependientes del Ministerio de Defensa,



(imagen izquierda, aeropuerto de Madrid-Cuatro Vientos) o el servicio de limpieza de las superficies comerciales de Ikea en Portugal (imagen derecha).



CASOS DE ÉXITO

MINISTERIO DE DEFENSA

Centralización de servicios

RETO. El Ministerio de Defensa se planteó la concentración de servicios externalizados para lo que puso en marcha un proyecto piloto dentro del Programa de Reorganización de la Contratación del Ministerio de Defensa en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Un proyecto que era el primero de estas características y que comprendía centralizar la gestión del servicio en todas las instalaciones que tienen en la región madrileña (bases, acuartelamientos, residencias, cuarteles generales, etc.) los Ejércitos de la Armada, Aire y Tierra, además del Estado Mayor de la Defensa y del Órgano Central del Ministerio de Defensa.

SOLUCIÓN. Para gestionar este contrato de una forma eficiente, y lograr el objetivo de centralización, Clece puso en marcha un modelo de interlocución única y ágil entre la empresa y el Ministerio. Asimismo, se estandarizaron los tratamientos y se buscaron sinergias entre las diferentes instalaciones unificando y optimizando el servicio.

RESULTADOS. Con la consecución de una gestión centralizada, Clece consiguió un ahorro en la gestión del servicio de limpieza de las instalaciones dependientes del Ministerio de Defensa en la Comunidad de Madrid de hasta un 30%.

IKEA PORTUGAL

Superficies comerciales

RETO. Ikea Portugal, la filial portuguesa de la cadena sueca de venta de muebles y accesorios para el hogar, adjudicó a Clece el servicio de limpieza de las tres superficies comerciales de la firma en el país luso. El objetivo era lograr optimizar los recursos, reduciendo costes y manteniendo la calidad del servicio.

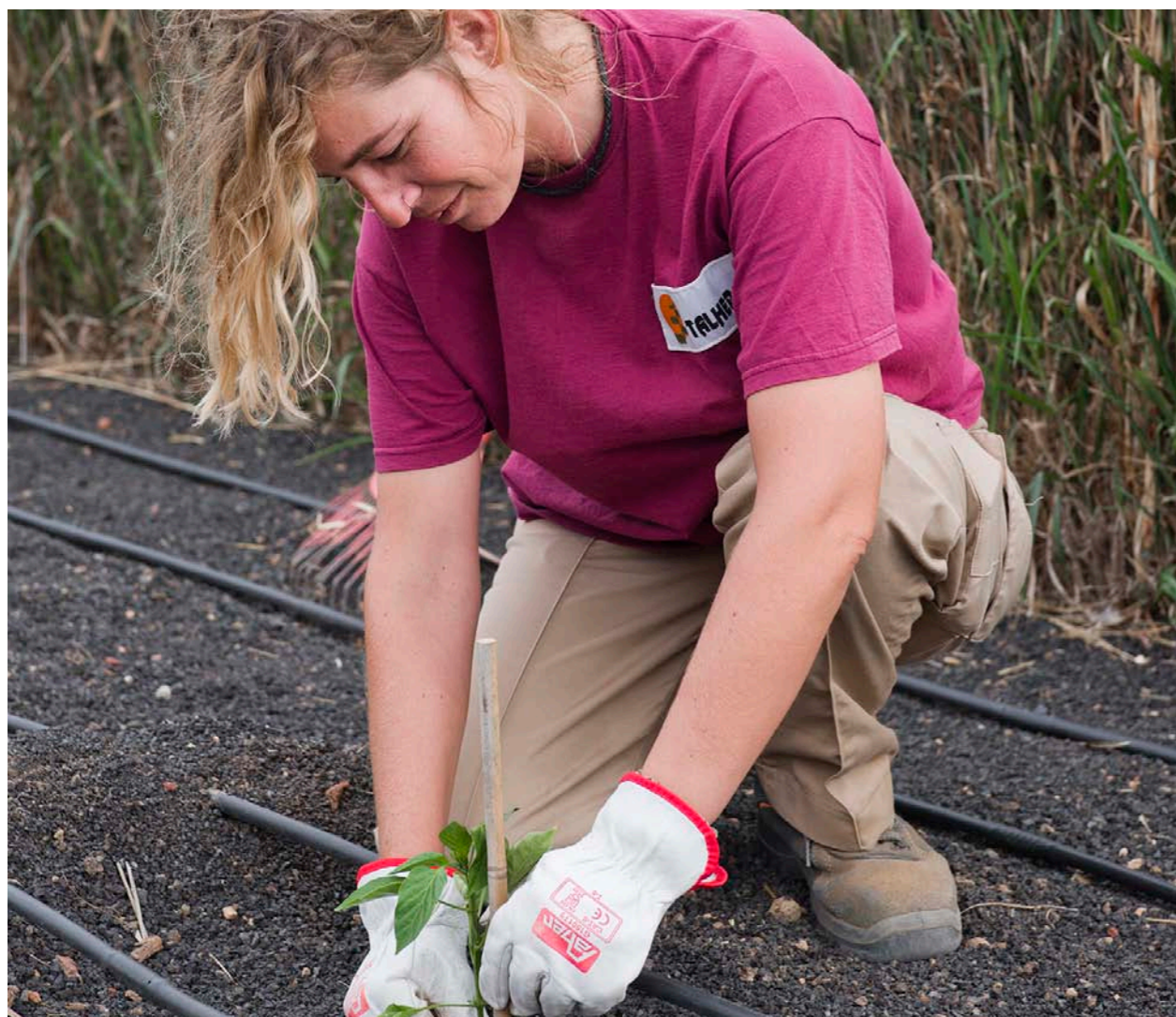
SOLUCIÓN. En las tiendas cercanas a Lisboa, Ikea Alfragide e Ikea Loures, Clece reorganizó los recursos y adaptó la plantilla a las necesidades de los centros, introduciendo además productos y maquinaria más avanzada y eficaz. En cuanto a la tienda Ikea de Oporto, Clece optó por un programa de limpieza diurna en sustitución del programa nocturno existente, lo que supuso un especial esfuerzo en la gestión del equipo humano.

RESULTADOS. En el plazo de un mes, todas las acciones planteadas por Clece se implementaron satisfactoriamente, sin afectar a la prestación del servicio. Además, las auditorías internas al servicio de limpieza llevadas a cabo por Ikea Portugal arrojaron resultados muy satisfactorios con mejores indicadores. En este sentido, Clece supo satisfacer las expectativas del cliente en aspectos clave como la reducción de costes, la gestión de los empleados y la calidad del servicio.



Servicios Medioambientales

Un legado para futuras generaciones



Talher, la filial de Clece especializada en la prestación de servicios medioambientales, está presente en todo el territorio nacional. Fundada en 1979, fue la primera empresa especializada en ofrecer este tipo de obras y servicios dentro de la geografía española.

Durante estos años, la compañía ha sabido evolucionar adaptándose a las nuevas necesidades del mercado, incorporando las últimas tecnologías y desarrollando su actividad de forma respetuosa con el medio ambiente. El buen trabajo realizado a lo largo del 2013 por todo el equipo de profesionales se ha visto reflejado en la obtención de importantes adjudicaciones que ha permitido a la compañía alcanzar un incremento del 11% en su cifra de negocio.

En la actualidad, Talher es una de las empresas líderes del sector medioambiental y está especializada en diferentes servicios:

- Obras y servicios de jardinería
- Obras y servicios forestales
- Recuperación ambiental
- Infraestructuras y servicios ambientales
- Gestión integral de fauna
- Educación ambiental y museografía

Además, en los dos últimos años ha desarrollado una creciente especialización en la prestación de servicios municipales:

- Gestión de residuos
- Limpieza viaria
- Limpieza de playas

La filial de Clece Medioambiente es miembro de las principales asociaciones empresariales del sector como la Asociación Nacional de Empresas Forestales, Asociación Técnica de Carreteras, Asociación Española de Empresas de Parques y Jardines, Asociación Española de Valorización de Biomasa, Asociación de Veterinarios Municipales o Asociación Española de Paisajistas entre otras, en las que participa activamente.

Para garantizar la excelencia de sus trabajos, obras y actividades, Talher cuenta con un completo Sistema Integrado de Gestión conforme a normas internacionales y que incluye la certificación en calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001), prevención de riesgos laborales (OHSAS 18001), responsabilidad social corporativa (SA8000) e innovación (UNE 166002).

A lo largo de 2013, Talher se hizo con importantes contratos de limpieza viaria y gestión de residuos, dos líneas de negocio en crecimiento en la compañía. En la Comunidad de Madrid se adjudicó la gestión del servicio público de limpieza viaria y gestión de residuos del Ayuntamiento de Velilla de San Antonio, mientras que en la Comunidad Valenciana fue encargada de la limpieza viaria y de recogida de residuos sólidos urbanos de los puertos del área sur dependientes de la Generalitat Valenciana.

· Servicios Medioambientales ·

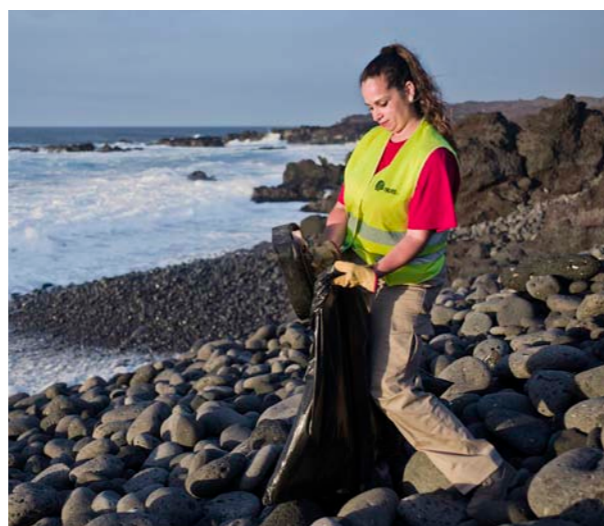
En Andalucía fue adjudicataria del servicio de limpieza viaria del parque científico y tecnológico Isla de La Cartuja, así como del servicio de limpieza, recogida y transporte de residuos de los mercados centrales de abastecimiento de Sevilla (Mercasevilla). También se adjudicó el servicio de jardinería y limpieza de calles en el centro de transporte de la ciudad de Málaga; así como el servicio de limpieza viaria del municipio de Aguilar de la Frontera o la recogida y transporte de residuos urbanos de Montilla, ambos en la provincia de Córdoba.

En servicios de jardinería, Talher se adjudicó, entre otros, la limpieza y mantenimiento de las zonas verdes del Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón y el mantenimiento y conservación del campo de golf de la Ciudad Autónoma de Melilla. En infraestructuras municipales fue adjudicataria del servicio de mantenimiento de marquesinas y paradas de guaguas en Gran Canaria.

Dentro de su capacidad para prestar servicios integrales, la Generalitat Valenciana confió a Talher la gestión integral de los servicios de limpieza y mantenimiento de los puertos del área sur de Alicante (El Campello, Santa Pola, Torrevieja e Isla de Tabarca). Los servicios incluyen la limpieza de oficinas, mantenimiento de jardines, limpieza de lámina de agua en dársenas y pantalanés y la recogida de residuos en contenedores y papeleras del ámbito portuario.

Dentro del ámbito privado destacar el contrato con Endesa Distribución Eléctrica S.L. para el servicio de tala y poda de arbolado en redes eléctricas de media tensión y baja tensión en Cataluña, Baleares y Andalucía; así como el mantenimiento de las zonas verdes de la ciudad financiera del Banco Santander, en la Comunidad de Madrid, o el servicio de mantenimiento de los jardines y red de riego de las distintas instalaciones de Port Aventura, Tarragona.

Arriba, servicio de recogida de residuos sólidos urbanos del Ayuntamiento de Montilla, prestado por Clece. Abajo, empleada de Talher realiza las labores de limpieza de litoral en Lanzarote.



CASOS DE ÉXITO

CABILDO DE LANZAROTE

Limpieza de obras y del litoral

RETO. Talher fue adjudicataria de las labores de limpieza, tanto de las obras de paso de agua y cunetas de las carreteras como del litoral del Cabildo Insular de Lanzarote. Con el objetivo de promover la inserción laboral, Talher propuso en su oferta realizar esta actividad con parados de larga duración.

SOLUCIÓN. Talher, a través de las oficinas de empleo del Servicio Canario de Empleo (SCE) y de Asuntos Sociales del Cabildo Insular de Lanzarote, contrató a 23 desempleados de larga duración, lo que supuso una mejora en 5 personas respecto a las condiciones de la licitación. Con este equipo se organizaron cuadrillas de trabajadores, con medios auxiliares y maquinaria para la limpieza de las cunetas y márgenes de las principales carreteras insulares. En cuanto a la limpieza del litoral de la isla, Talher se encargó de las operaciones de recogida, clasificación y retirada de todo tipo de residuos y posterior transporte de los mismos al Complejo Ambiental de Zonzamas para su tratamiento y reciclaje. Para esta labor, Talher, también contrató a 18 desempleados a través de los Servicios Sociales del Cabildo.

RESULTADOS. Con este proyecto se dio empleo a 23 personas desempleadas de larga duración, al tiempo que se mejoró sensiblemente el entorno de Lanzarote, Reserva de la Biosfera por la Unesco.

AYUNTAMIENTO DE MONTILLA

Residuos sólidos urbanos

RETO. El Ayuntamiento de Montilla (Córdoba) adjudicó a Talher el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos y el transporte de los mismos al vertedero. Durante la primera etapa de la ejecución del servicio se fijó el objetivo de poner en funcionamiento el sistema de contenedores soterrados, instalado en el municipio desde hacía dos años pero inactivo. Este sistema de contenedores debía potenciar el reciclaje y reutilización de los residuos, lo que repercutirá en una mayor rentabilidad.

SOLUCIÓN. Para la puesta en marcha del servicio de contenedores soterrados se tomaron medidas como la revisión y realización de operaciones de mantenimiento del sistema; la adquisición de los equipos adecuados para la realización del servicio; el montaje de un dispositivo para la retirada de los contenedores de superficie y de las vallas de seguridad en coordinación con el Ayuntamiento; y la planificación de las rutas óptimas de recogida. Además, para concienciar a la ciudadanía de la importancia del reciclaje, se realizó una campaña divulgativa a través de medios locales y buzono.

RESULTADOS. Tras la puesta en marcha del servicio se recogen diariamente los residuos de todos los contenedores soterrados, con las mejoras que esto supone para la población: embellecimiento del entorno, eliminación de malos olores y parásitos de superficie, eliminación de barreras arquitectónicas para personas con discapacidad, así como protección de personas y los residuos. Además, se ha observado un aumento en la cantidad de residuos recogidos, confirmando también el éxito de la campaña de divulgación.





Restauración Social

Centrados en una **nutrición equilibrada**



Cuidar la alimentación de las personas, apostando por una dieta sana, equilibrada y de calidad, es el objetivo principal de Clece Restauración. En 2013, se cumplió el quinto aniversario desde la unificación de toda la actividad de restauración y alimentación de la compañía en una división única especializada, Clece Restauración. División que cerró 2013 con un crecimiento del 4,2%.

Clece Restauración desarrolla su actividad en cuatro sectores fundamentales:

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

Para prestar estos servicios, Clece Restauración cuenta con un equipo de más de mil personas. Dentro de esta plantilla, se encuentran nutricionistas y dietistas que elaboran una amplia variedad de menús que se adaptan a las necesidades de cada uno de los colectivos, especialmente los de aquellos grupos de personas con necesidades especiales como son los niños, enfermos o personas mayores.

Como muestra de la calidad de su servicio, Clece amplió en 2013 la certificación UNE EN ISO 9001,

iniciada en Cataluña en 2009, a toda su división de restauración social que incluye más de 310 establecimientos de restauración social entre residencias, comedores, escuelas infantiles, colegios, hospitales y con producción en línea fría y en línea caliente. Asimismo, se incluyen cocinas centrales y cocinas periféricas. Además, Clece cuenta con otras certificaciones que evidencian su compromiso con el medioambiente, como certifica la ISO 1400.

A lo largo de 2013, Clece Restauración experimentó un importante aumento de su presencia en la Comunidad de Madrid donde se hizo en la capital con el servicio de cafetería y comedor de las dependencias del Ministerio de Trabajo e Inmigración, el servicio de cafetería de los Teatros del Canal, el servicio de cafetería de Previsión Sanitaria Nacional de Madrid, el servicio de alimentación de pacientes, cafeterías de personal público y vending del Hospital Carlos III, el servicio de restauración y limpieza integral de la residencia Los Robles de Madrid y el servicio de cafetería, restaurantes, cantinas y máquinas expendedoras del Cuartel General de la Armada. Además, en Alcorcón se adjudicó el servicio de comedor y cafetería para los alumnos del CEISFAS.

En Cataluña, obtuvo varios contratos dentro del sector educativo como el lote 2 del servicio de alimentación en escuelas infantiles municipales otorgado por el Instituto Municipal de Educación de Barcelona (IMEB) o el servicio público de comedor escolar de los centros educativos

Restauración Social

de Begur, Gerona. Además, también consiguió el servicio de comedores y cafetería en los centros de la corporación RTVE de Sant Cugat del Vallés, Barcelona.

En la Comunidad Valenciana se adjudicó el lote 2 del servicio de alimentación de pacientes en los edificios sanitarios de la Agencia Valenciana de Salud, la explotación del servicio de cafetería y restauración del personal y público del Hospital Vega en Orihuela, Alicante, y el servicio de explotación del comedor de la dirección provincial de la Tesorería Territorial de la Seguridad Social en Valencia.

Por último, en Aragón obtuvo el servicio de alimentación del Instituto Aragonés de Servicios Sociales correspondiente al centro asistencial de Calatayud, Zaragoza y en Andalucía, el servicio de manutención del personal de guardia de los centros sanitarios de Huelva.

Clece Restauración desarrolla su actividad en diversos sectores abarcando sanidad, servicios sociales, educación así como empresas e instituciones.



CASOS DE ÉXITO

CLECE RESTAURACIÓN EN CANARIAS

Cocina central de la división

RETO. Clece se planteó la necesidad de crear, en Canarias, una cocina central de la propia división para responder a una doble necesidad que la compañía tenía en esta zona. Por una parte, ofrecer un servicio de restauración de acuerdo a sus estándares de calidad y con garantías de seguridad en sus propios centros de servicios sociales y escuelas infantiles, servicio que estaban prestando en ese momento empresas subcontratadas. Por otra parte, ampliar la capacidad de crecimiento en el área de comedores escolares al ser capaz de ofrecer el servicio de forma autónoma, sin necesidad de contratar el catering.

SOLUCIÓN. Después de estudiar varias propuestas y opciones para desarrollar este proyecto, Clece eligió la modalidad de alquiler de una instalación totalmente equipada y estratégicamente ubicada. Esto permitiría minimizar al máximo la inversión inicial necesaria de forma que el proyecto podía realizarse limitando el riesgo.

RESULTADOS. En febrero de 2013 comienza la explotación de la Cocina Central Clece Restauración que en la actualidad sirve una media de 500 comidas diarias correspondientes a diversas actividades como servicio a domicilio, comedor sobre ruedas, centros de día, colegios y centros infantiles, etc. Asimismo, Clece se convirtió en proveedor único de sus centros de servicios sociales y escuelas infantiles. Además, esta autonomía ha sido clave para la consecución de nuevos negocios.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BELLVITGE

Remodelación de las cafeterías

RETO. En 2012, la división de Restauración planteaba la necesidad de llevar a cabo la remodelación de las cafeterías del Hospital Universitario de Bellvitge, de acuerdo a un proyecto desarrollado dentro de la red de hospitales del Instituto Catalán de la Salud basado en el sistema free-flow. Este sistema abarca tres ámbitos: obras de adecuación, replanteamiento de la oferta y formación al personal de atención al cliente. Clece gestiona el servicio de restauración de estas cafeterías desde 2002.

SOLUCIÓN. En 2013 se finalizaron los trabajos de adecuación y remodelación de las cafeterías a la vez que el equipo de operaciones diseñaba un nuevo planteamiento de oferta con el objetivo de incrementar las ventas y afianzar la fidelización de los usuarios internos y externos. Para el desarrollo de esta nueva oferta, Clece Restauración apostó por una remodelación del servicio basada en productos diversificados, de alta calidad, y comprometidos con los hábitos de alimentación saludables. Coincidiendo con la renovación del servicio, el centro se unió a la red de establecimientos de la dieta mediterránea AMED. Además, Clece implementó, en colaboración con Cialven, una renovación integral del servicio de vending, que incluía un novedoso sistema de reciclado inverso.

RESULTADOS. Clece consiguió un incremento en las ventas en más de 10.000 menús respecto a 2012, un éxito rotundo en cuanto a aceptación de usuarios y reconocimiento institucional. Este reconocimiento fue reflejado en la prensa local además de en la Unidad de Comunicación y Protocolo de la Gerencia Territorial Metropolitana Sud del Instituto Catalán de la Salud, institución a la que pertenece el centro de Bellvitge.



Facility Management

Las ventajas de la **gestión integral**

Solo un profundo conocimiento de todas las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento y mantenimiento de edificios e instalaciones permite ofrecer un servicio óptimo de Facility Management.

Clece ofrece a empresas e instituciones la opción de gestionarles de forma integral todos aquellos servicios que quedan fuera de su actividad principal pero que son necesarios para garantizarla. Para ello, Clece pone a disposición su experiencia, tecnología y personal en campos como la limpieza, obras de reforma y mantenimiento de instalaciones, jardinería, recepción o restauración, entre otros.

Además de la ventaja que supone contar con un proveedor único para la gestión integral de todos los servicios, otro beneficio clave del Facility Management es que la integración de las actividades permite optimizar los recursos, tanto económicos como humanos, y adaptarlos de forma continua en función de las necesidades del cliente.

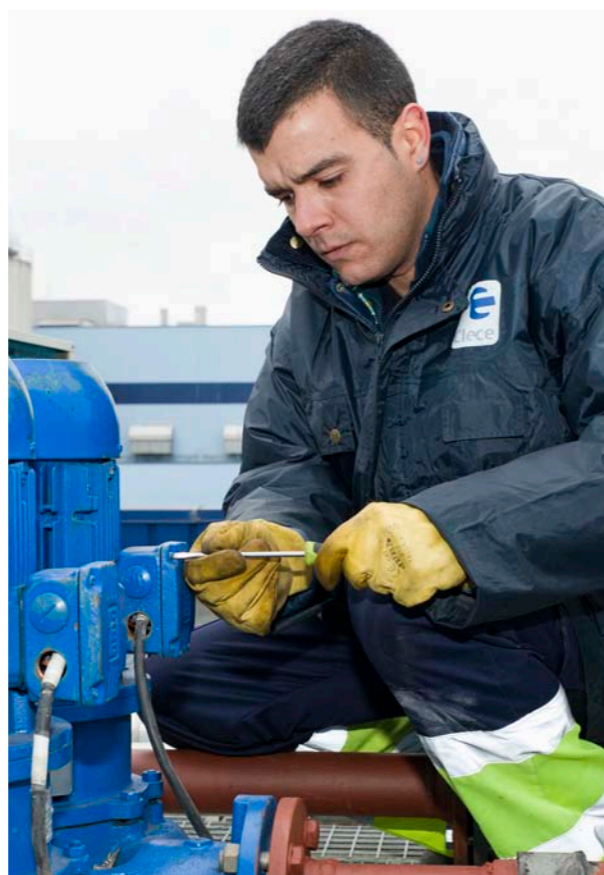
En 2013, Clece ha seguido ampliando su presencia en el ámbito deportivo, sector en el que se ha adjudicado la explotación de la piscina cubierta del Ayuntamiento de Lloret del Mar (Gerona), el servicio de mantenimiento, jardinería, limpieza y atención al usuario de todas las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Yecla (Murcia) y la gestión y explotación del centro deportivo de Tamaraceite (Las Palmas).

Dentro del sector sanitario Clece ha ampliado los servicios que ya prestaba para el hospital universitario Puerta de Hierro de Majadahonda (Madrid) pasando ahora a llevar la gestión integral, en UTE con Valoriza, incluyendo servicios como limpieza, mantenimiento o jardinería entre otros.



Sobre estas líneas, empleados de Clece prestan servicios de restauración y mantenimiento en el Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda (Madrid).





Para Grupo Holmen en Fuenlabrada (Madrid), Clece presta servicios integrados de limpieza, mantenimiento, vigilancia y jardinería.

CASOS DE ÉXITO

GRUPO HOLMEN EN FUENLABRADA

Servicios integrados de calidad

RETO. Grupo Holmen encargó a Clece la prestación de diversos servicios integrados, como limpieza, jardinería, mantenimiento del edificio o vigilancia para su fábrica de Fuenlabrada (Madrid). El reto era ofrecer un servicio de calidad a la vez que se reducía el presupuesto que la empresa destinaba a estas partidas. Holmen Paper es un área de negocio del grupo industrial Holmen que se dedica a la producción de papeles de impresión. Entre sus centrales de Europa fabrica cerca de 2 millones de toneladas de papel al año.

SOLUCIÓN. Con el objetivo de adaptarse a las necesidades del cliente y conocer todas las especificaciones técnicas de las instalaciones, Clece realizó un estudio exhaustivo previo. Después, comenzó con la implantación progresiva, durante un periodo de seis meses, de los servicios contratados, llevando a cabo las reestructuraciones y optimización de recursos necesarios en todas las áreas de actividad.

RESULTADOS. Después de un año prestando los servicios de Facility Management, Clece ha conseguido el objetivo marcado por el cliente: reducir el presupuesto dedicado a la totalidad de estos servicios. Además, la labor de Clece ha sido reconocida por Holmen Paper en su revista interna donde han agradecido su gestión y el cumplimiento del objetivo de reducir los gastos.

HOSPITAL PUERTA DE HIERRO DE MAJADAHONDA

Gestión de servicios no sanitarios

RETO. El objetivo de Clece Facility Management era introducir mejoras cualitativas en la prestación de los servicios no sanitarios del hospital Puerta de Hierro que permitieran reducir gastos. Este hospital, ubicado en el municipio de Majadahonda (Madrid), es uno de los centros hospitalarios de referencia en la Comunidad de Madrid. En su nueva ubicación en Majadahonda, tras su traslado desde Madrid, el complejo dispone de unas instalaciones de más de 160.000 metros cuadrados.

SOLUCIÓN. En UTE con Valoriza, empresa especializada también en la prestación de multiservicios, Clece planteó la gestión de los servicios no sanitarios del hospital Puerta de Hierro Majadahonda. La compañía tenía ya una amplia experiencia presentando diferentes servicios dentro del hospital. A partir de esta experiencia la compañía planteó un servicio que incluía limpieza y conservación del edificio, así como la jardinería, integrado todo en un único contrato para optimizar costes.

RESULTADOS. En este tiempo, el Hospital Puerta de Hierro de Majadahonda ha conseguido reducir gastos tanto en la estructura para la interlocución como en control de los servicios no sanitarios. Todo ha sido posible gracias al modelo de proveedor único que ofrece la UTE Clece-Valoriza, en el que los servicios se apoyan bajo una única dirección operativa.



Seguridad

Consolidación de la división de seguridad



A lo largo de este ejercicio, Clece Seguridad ha ido consolidando su presencia en el sector, especialmente dentro del área de vigilancia y protección de bienes y establecimientos. La compañía ha seguido apostando por la tecnología y la innovación como piezas fundamentales de su servicio, sin olvidar la gestión de las personas y la formación del personal.

Especializada en soluciones de seguridad, Clece enfoca su actividad en cuatro áreas principales:

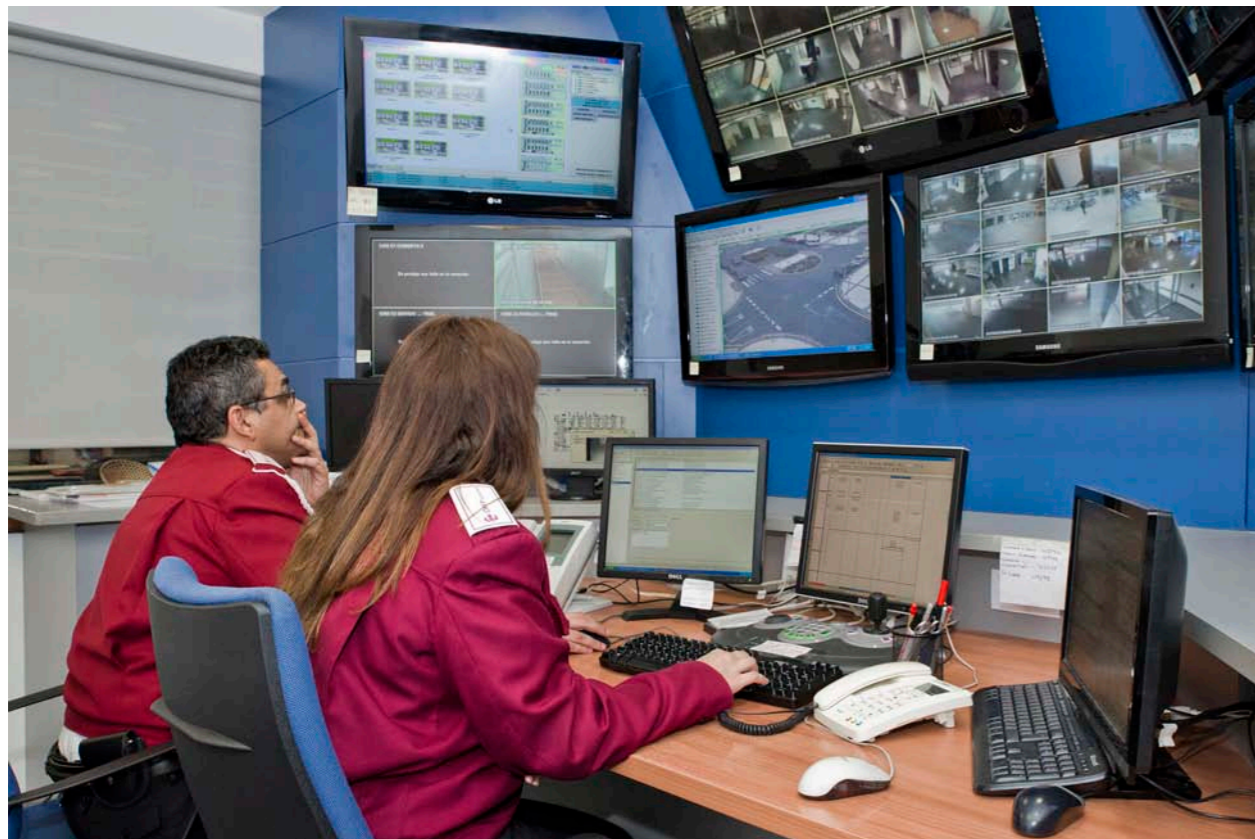
- Vigilancia y protección de bienes y establecimientos
- Protección de personas
- Instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad
- Planificación y asesoramiento en actividades de seguridad

A través de estas divisiones ofrece diversos servicios como estudios de riesgo, elaboración de planes de seguridad, análisis de vulnerabilidades o gestión de departamentos de objetos perdidos, entre otros. Con un equipo de 116 personas, Clece Seguridad ha sabido hacerse un hueco en una actividad crucial que contribuye a garantizar la integridad de los activos y las personas de organismos tanto públicos como privados y en diferentes sectores de actividad.

En 2013, Clece Seguridad se ha adjudicado diversos contratos. En el ámbito público se hizo

con el servicio de seguridad del puerto deportivo de Benalmádena S.A.M y el servicio de vigilancia y seguridad del parque Madrid Río.

Dentro del sector privado se ha adjudicado el servicio de seguridad y vigilancia de las plantas de producción de Berlys en Navarra y Castilla La Mancha, el servicio de vigilancia y control de acceso y protección perimetral de la planta que la tecnológica Arsys tiene en La Rioja y el servicio de seguridad y vigilancia de las plantas de producción y almacén regulador de Campofrío. En esta última, además de la vigilancia física, también se encargan de realizar la gestión y uso de los sistemas de CCTV y anti-intrusión.



Con un equipo de 116 personas, Clece Seguridad contribuye a garantizar la integridad de los activos y las personas en sus diferentes proyectos. La innovación y la apuesta por la última tecnología son dos de sus valores diferenciales.

CASOS DE ÉXITO

ARSYS LOGROÑO

Servicio de vigilancia

RETO. Arsys, proveedor europeo de servicios de Internet y Soluciones de Infraestructura TIC, ha confiado en Clece para llevar a cabo el servicio de vigilancia de sus instalaciones en el Polígono Industrial La Portalada en Logroño (La Rioja). Con presencia en España, Francia y Portugal, Arsys figura entre las compañías líderes en tecnología e innovación en Europa.

SOLUCIÓN. Clece presta un servicio de vigilancia 24x365 horas en las instalaciones de Arsys. Este servicio lo llevan a cabo vigilantes experimentados cuyas funciones, además de las propias de protección de las instalaciones y del personal, son las de control de acceso de personas y proveedores al recinto. La seguridad de la planta se completa con diferentes tecnologías como protección perimetral -compuesta por hilo sensor que recorre toda la alambrada exterior-, sistema de cámaras de vídeo vigilancia y megafonía. En la zona principal existe un sistema de control de accesos por torno mediante tarjeta, y toda la planta está dividida en sectores cuyos accesos se permiten mediante tarjetas personalizadas.

RESULTADOS. La solución tecnológica y humana 365x24 desarrollada por Clece ha permitido responder a las exigencias de seguridad y protección de las instalaciones de una compañía tecnológica del reconocimiento de Arsys. Además, este contrato ha permitido a Clece Seguridad introducirse en el sector de las nuevas tecnologías.

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Parque Madrid Río

RETO. Madrid Río es un parque urbano con una superficie total de 101 hectáreas, con gran nivel de afluencia, especialmente los fines de semana. La empresa encargada del mantenimiento integral del parque tenía la necesidad de implantar un servicio de vigilancia y seguridad con el objetivo de proteger el mismo y evitar los actos de vandalismo, especialmente en horarios nocturnos. El reto contemplaba, entre otras actuaciones: la protección de las personas y bienes, el mantenimiento de la integridad de los diferentes elementos ubicados en el recinto, el control de los vehículos que accedan al parque y el asesoramiento en materia de seguridad mediante la realización de estudios de evaluación de riesgos.

SOLUCIÓN. A partir de un análisis previo de riesgos y el estudio de la normativa vigente, Clece planteó la reestructuración de los dos puestos de vigilantes de seguridad sin arma durante las 24 horas del día, para lo cual se realizaron las consultas pertinentes al Cuerpo Nacional de Policía. Uno de los vigilantes se destinó a realizar patrullas en vehículo y otro de ellos quedó como plantón en el edificio principal realizando rondas perimetrales acompañado de un perro de seguridad. Además, se dotó a los vigilantes de una serie de equipos auxiliares para ayudarles en su trabajo diario y garantizar su seguridad.

RESULTADOS. Gracias a la labor del equipo de seguridad, tanto en el edificio principal como en los márgenes del Manzanares, se ha producido una disminución del 4,25% de las pintadas en el mobiliario, un descenso del 24% en el número de accesos incontrolados de vehículos y una reducción de los actos vandálicos en mobiliario en un 47%.



Grupo Integra Centros Especiales de Empleo

Integrando la discapacidad



Integra CEE es el Centro Especial de Empleo de Grupo Clece. Su objetivo es promover la integración laboral de las personas con discapacidad, trabajando al mismo tiempo en la sensibilización social para la plena integración de este colectivo. Con 1.376 profesionales, más del 90% de ellos con discapacidad, extiende su actividad por todo el territorio nacional con presencia en 31 provincias y 15 comunidades autónomas.

Desde su creación en 2001, Grupo Integra ofrece a empresas e instituciones una alternativa responsable de contratación de servicios. Contratando a través de Grupo Integra, dan una oportunidad de integración sociolaboral a las personas con discapacidad a la vez que pueden cumplir con lo establecido en la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), que obliga a las empresas de 50 trabajadores o más a reservar una cuota del 2% de su plantilla para personal discapacitado.

Grupo Integra ha ido adaptando su cartera de servicios a las necesidades del mercado. Así, desde que comenzara su actividad en el sector de la limpieza, ha evolucionado hasta abarcar en la actualidad: servicios auxiliares, de información, medioambientales, servicios logísticos, comercio al por menor, gestión de documentos y lavandería. Como prueba de esta continua adaptación, en 2013 Grupo Integra amplió su división logística con la comercialización de regalos personalizables destinados a proporcionar una solución a las empresas en merchandising y obsequios para empleados o clientes.

En el proceso de selección de trabajadores con discapacidad, Grupo Integra trabaja con más de 160 asociaciones, fundaciones y ayuntamientos con los que firma acuerdos de colaboración para la integración. Además, el Grupo trabaja con portales de empleo, universidades y jobsites. Una intensa labor que entronca con la acción divulgativa y de sensibilización social.

Para la plena integración de los empleados con discapacidad, Grupo Integra cuenta con un Servicio de Ajuste Personal y Social constituido por un grupo multidisciplinar de técnicos sociales y encargados de apoyo. Este equipo permite llevar a cabo la completa inserción del empleado, detectando sus necesidades y haciendo un seguimiento exhaustivo de su progresión en el centro de trabajo y de su adecuación al puesto designado. Se trata de un apoyo clave para cumplir con una de las señas de identidad del centro especial de empleo: servir de puente a la empresa ordinaria. En este sentido, cabe destacar que en 2013 el Grupo logró integrar a 53 empleados en la empresa ordinaria.

Con un crecimiento sostenido a lo largo de su trayectoria, Grupo Integra CEE continuó creciendo en 2013 alcanzando una facturación superior a 17 millones de euros, un 5% más que en 2012. En cuanto a la cartera de clientes, son ya más de 300 empresas e instituciones las que confían en Grupo Integra.

Entre los contratos logrados en 2013, Clece confió a Grupo Integra el servicio de limpieza

· Grupo Integra Centros Especiales de Empleo ·

de los hospitales de El Escorial y Virgen de la Torre, adscritos al Servicio Madrileño de Salud. Con este contrato, Grupo Integra entra a formar parte de una experiencia pionera y referente en la contratación de personas con discapacidad, puesto que se trata de la primera vez en nuestro país en la que un servicio de limpieza hospitalaria es prestado de forma íntegra por personal con discapacidad. También en el ámbito de limpieza, Grupo Integra asumió el servicio de la sede en España de Cofidis en Cornellá, Barcelona, lo que ha permitido integrar a 20 personas con discapacidad en el mercado laboral.

A través de su división de Servicios Auxiliares, Grupo Integra logró importantes contratos en Cataluña gracias a los que presta servicios de información y atención al público en un total de 23 centros cívicos, casas para personas mayores y hoteles.

Un balance anual muy positivo que también tuvo su reflejo en materia de calidad con la consecución del Certificado de Conformidad para Centros Especiales de Empleo, CEE-2013/0002, como reconocimiento y evidencia de la conformidad con la especialización para la gestión ética y profesional de los centros especiales de empleo.



Arriba, dos empleadas de las oficinas de Integra en Madrid. En el centro y abajo, trabajadores de Integra realizando labores de limpieza en el Hospital de El Escorial de la Comunidad de Madrid.

CASOS DE ÉXITO

GRUPO INTEGRA

Certificado de gestión ética y de calidad

RETO. Grupo Integra se planteó el reto de certificar su modelo de gestión ética y de calidad. El objetivo era conseguir el aval de un organismo independiente que ratificara una gestión empresarial basada en una gestión ética, de principios y valores sociales identificados y reconocibles. Igualmente, una gestión empresarial orientada a la viabilidad y sostenibilidad del proyecto empresarial.

SOLUCIÓN. Grupo Integra solicitó a AENOR la certificación que garantiza que realiza una gestión ética y profesionalizada de sus Centros Especiales de Empleo. Para lograr la certificación, el Grupo asignó los recursos internos y externos necesarios para el cumplimiento de los requisitos exigidos.

RESULTADOS. Tras realizar las preceptivas auditorías internas y externas, AENOR concedió a Grupo Integra el Certificado CEE-2013/0002, que garantiza la gestión ética y profesional de sus centros especiales de empleo. Esto convierte al Grupo en el sexto centro nacional y el primero del sector servicios en conseguir esta certificación.

SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

Gestión del servicio de limpieza

RETO. Los hospitales de El Escorial y Virgen de la Torre son centros públicos integrados en el Servicio Madrileño de Salud. Los centros necesitaban contar con un equipo de profesionales que gestionara la limpieza tanto de las zonas comunes como de los quirófanos, de forma efectiva y alineada con su cultura de excelencia en la atención al paciente.

SOLUCIÓN. Grupo Clece, a través de Grupo Integra, propuso una solución integral de limpieza bajo estrictos controles de calidad entre los que se encontraba la ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad) y la ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental). Paralelamente, puso en marcha una experiencia pionera en la contratación de personas con discapacidad, al contar con un equipo humano integrado en su totalidad por trabajadores de este colectivo.

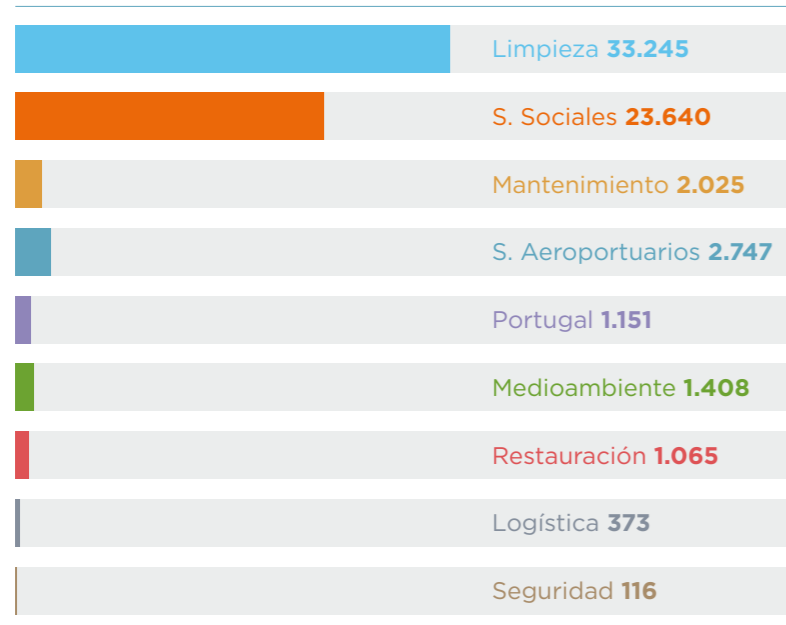
RESULTADOS. Grupo Integra creó 54 puestos de trabajo con una plantilla formada exclusivamente por personas con discapacidad alcanzando los estándares de calidad y exigencia que requieren unas instalaciones hospitalarias de estas características.



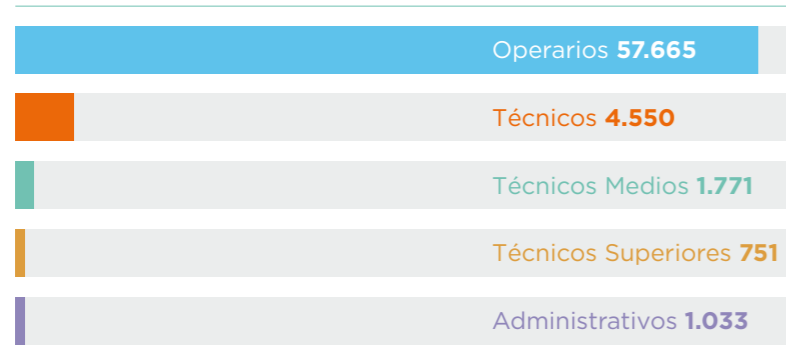
Recursos Humanos

Un grupo humano donde los colectivos vulnerables tienen un peso específico, tanto por su número -más de 3.500 personas, el 5,4% de la plantilla- como por la normalidad con la que desarrollan su trabajo y el **ejemplo de esfuerzo y de superación** que son para el resto de empleados.

Distribución de la plantilla por actividad
Total: 65.770 trabajadores



Distribución de la plantilla por categoría
Total: 65.770 trabajadores



RECURSOS HUMANOS

Clece, un lugar para todos

El equipo humano en Clece es su gran seña de identidad. No solo por el número de empleados, 65.770 personas (a 31 de diciembre de 2013), que convierten a la compañía en la tercera empresa privada por plantilla, sino también por su carácter multidisciplinar, su experiencia y ética profesional y su calidad humana. Un grupo humano donde los colectivos vulnerables, principalmente personas con discapacidad, tienen un peso específico, tanto por su número -3.534 personas, el 5,4% de la plantilla- como por la normalidad con la que desarrollan su trabajo y el ejemplo de esfuerzo y de superación que son para el resto de empleados.

En contraste con la difícil situación del mercado laboral en España, la plantilla de Clece ha experimentado un extraordinario crecimiento en los últimos años. En concreto, durante 2013 la plantilla de Clece se incrementó en 4.370 trabajadores, un 7,1% más que en 2012.

Distribuidos entre España y Portugal, los trabajadores de Clece tienen una fuerte presencia en sectores muy vinculados al bienestar social, como los servicios sociales o la educación. Profesiones donde la vocación y la sensibilidad son imprescindibles, lo que pone aún más de relieve los valores y el proyecto social de Clece.

Para gestionar y cuidar de su equipo, Clece estructura su política de Recursos Humanos en cuatro ejes estratégicos: desarrollo profesional y personal, formación continua, innovación y Prevención de Riesgos Laborales.

Gestión del talento

Clece entiende la formación como una aportación clave para el desarrollo de sus empleados y la gestión del talento. En coherencia, cuenta con una política de formación que parte de un profundo análisis de su realidad y que, mediante la constante evaluación, se orienta a la mejora continua. El objetivo final es que la oferta formativa sea de la mayor utilidad y eficacia posible para los empleados, al mismo tiempo que permita una adaptación permanente a la evolución del mercado.

El Plan de Formación de 2013 constata el creciente esfuerzo realizado por Clece en este ámbito. Así, durante el pasado año, los empleados tuvieron acceso a una mayor oferta formativa con un total de 1.727 cursos impartidos, un 27% más que en 2012. Lo que se tradujo en 23.573 participantes que recibieron formación con respecto al año anterior en el que se formaron 17.946 participantes.

En total, en 2013 se impartieron 458.805 horas de formación distribuidas en más de 20 actividades diferentes para las distintas empresas del Grupo, siendo los contenidos relacionados con limpieza y servicios sociales los de mayor peso dentro de la programación, en correspondencia con las principales actividades del Grupo.

Entre los cursos más relevantes a los que Clece dio continuidad en 2013 se encuentra la formación sobre el Reglamento de Instalaciones Térmicas de Edificios (RITE) y el programa de formación continua en inglés. También se realizó la sexta promoción del programa de directores de centros de acción social y la cuarta promoción de programas especializados por área de gestión para jefes de servicio.

En un paso más hacia la personalización de la oferta, uno de los hitos más relevantes de 2013 fue la puesta en marcha de la Escuela de Competencias para Jefes de Servicio. Una iniciativa online y participativa, derivada de las entrevistas de desempeño por competencias que motiva distintos itinerarios profesionales: liderazgo, orientación a resultados; innovación y mejora; capacidad de trabajo; orientación al cliente; capacidad de análisis y negociación.

Junto con la Escuela de Competencias, otra acción destacada en 2013 fue la puesta en marcha del primer programa de Alto Rendimiento dirigido a un grupo reducido de participantes seleccionados por su desempeño y alto potencial.

Para facilitar la participación, más del 70% de esta oferta fue presencial en el centro de trabajo. En la misma línea, se utilizaron metodologías flexibles, adaptadas a cada servicio, con total disponibilidad horaria y geográfica.

Asimismo, se impartieron cursos tanto de elaboración propia como externa, con la colaboración de distintas entidades como universidades, centros de formación profesional, ayuntamientos y cámaras de comercio.

Para medir la eficacia y funcionalidad de toda esta oferta, Clece cuenta con sistemas de evaluación y medición. Así, los responsables y jefes de servicio valoraron el plan de formación de 2013 con una puntuación de 3,12 sobre 4 en adaptación a las necesidades expresadas por los servicios y departamentos. La valoración media de todos los participantes fue de 3,2.



Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y la salud de los trabajadores es uno de los pilares básicos de la política de Recursos Humanos de Clece, extendiéndose a todos los estamentos y actividades del Grupo.

En este ámbito, Clece no solo se limita a cumplir con la legislación vigente, sino que asegura el proceso de mejora continua con la certificación OHSAS 18001, que volvió a renovar en 2013 tras superar con éxito la correspondiente auditoría.

También renovaron la certificación OHSAS 18001 las filiales y sociedades Talher, Lireba Serveis Integrats y Grupo Integra. La división Clece Seguridad se sumó en 2013 a las especificaciones de esta norma que demuestra el compromiso con la prevención de riesgos y la orientación hacia la seguridad y salud en el entorno laboral.

En el plano de formación, Clece dedicó 12.177 horas lectivas a cursos de prevención de riesgos laborales, incluyendo los estipulados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como formación complementaria en función de las tareas de los trabajadores.

Compromiso con la igualdad y la integración

Clece pone de manifiesto su compromiso con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres mediante la aplicación del Plan de Igualdad. Un marco de referencia que, entre otras acciones, incluye protocolos de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de género. Un año más, en 2013, la Comisión de Seguimiento del Plan fue el órgano encargado de velar por su cumplimiento. En 2013, también comenzaron los trabajos de renovación del Plan actual, vigente durante el periodo 2009-2014.

La igualdad de género se integra en un concepto mucho más amplio de igualdad y que entronca con el compromiso social de Clece: dar igualdad de oportunidades para todos, atendiendo de forma especial a aquellos colectivos más vulnerables socialmente. Entre ellos, los jóvenes, mujeres víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión así como personas con discapacidad. La compañía lleva años apostando por la integración de todos estos colectivos convirtiéndose en una señal de identidad inconfundible de Clece. Fruto de este compromiso, Clece cuenta entre sus trabajadores con 3.534 personas procedentes de estos colectivos, un 17,8% más que en 2012.





Responsabilidad Social Corporativa

Para Clece, su visión de la responsabilidad social trasciende su sistema de gestión para ser algo inherente a la compañía, **una forma de entender el negocio**. De esta forma la labor social forma parte de la propia actividad de Clece, de su día a día.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Compromiso con las personas

Siendo la tercera plantilla en España con más de 65.000 empleados y atendiendo a más de 1 millón de personas a través de sus diferentes servicios sociales y educativos, el eje de la responsabilidad social de Clece no podía ser otro que las personas. Una visión que en los últimos años, marcados por la crisis económica y las elevadas tasas de desempleo en España, se ha dirigido a dar respuesta a dos grandes problemas que padecen muchas personas en nuestra sociedad: el desempleo y la dificultad de algunos colectivos desfavorecidos para encontrar un puesto de trabajo.

En este contexto, Clece ha definido su compromiso social en una doble vertiente:

- **La promoción del mantenimiento del empleo y el fomento la igualdad de oportunidades** a través de la integración de personas con problemas de acceso al empleo procedentes de colectivos sociales desfavorecidos como personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social y mujeres que sufren violencia de género, así como jóvenes desempleados.
- **La mejora de la calidad de vida** de sus empleados y de los usuarios de los servicios sociales que presta, principalmente personas mayores, dependientes y en riesgo de exclusión social.

Para hacer realidad este compromiso, la compañía parte de dos pilares:

- **La sostenibilidad del proyecto empresarial**, partiendo de la premisa de que sólo una gestión eficaz del negocio permitirá a su vez invertir y desarrollar una política social sólida y duradera.
- **Los valores corporativos**. El compromiso con las personas y principalmente con aquellas más desfavorecidas se tiene que apoyar en una cultura corporativa con una visión claramente social. Esto implica la atención y preocupación por las personas con las que día a día se interactúa, ya sea en el entorno laboral (usuarios de los servicios, compañeros de trabajo, clientes o proveedores) o en el personal (familia, amigos, sociedad).

Más allá de un deber

La labor social de la compañía va más allá de un deber como empresa o de un marco certificado de actuación. No en vano, el sistema de gestión de Clece está certificado bajo la norma SA8000 desde 2009 y ha sido renovado periódicamente, evidenciando ya un claro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial. Una certificación que implica ya el cumplimiento por parte de la compañía 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.

Además, Clece cuenta también con un Código Ético que recoge todos los principios de la norma SA 8000, haciendo hincapié en 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.



Pero, para Clece, su visión de la responsabilidad social trasciende su sistema de gestión para ser algo inherente a la compañía, una forma de entender el negocio. De esta forma la labor social forma parte de la propia actividad de Clece, de su día a día. La compañía trabaja para contar con una representación cada vez mayor de personas en riesgo de exclusión dentro de su plantilla y desarrollar proyectos y adoptar medidas que mejoren la calidad de vida de sus empleados y de los usuarios de los servicios sociales que presta para diferentes administraciones y compañías.

Una empresa que tiene lo que la sociedad necesita

Clece gestiona una de las plantillas más amplias del país, siendo la tercera empresa privada de España en número de trabajadores, con un incremento en 2013 de casi 5.000 empleados, un 8,5% más que el año anterior. Una plantilla compuesta por un 80% de mujeres y perfiles multidisciplinares, como ingenieros, técnicos y puestos de menor cualificación. Una estructura empresarial que ayuda al mantenimiento del empleo en nuestro país, al contar con puestos de variada cualificación, y posibilita la integración de personas de colectivos desfavorecidos.

Además de por sus diferentes actividades y la estructura de la plantilla, la responsabilidad social de Clece con el empleo, la integración laboral y, en general, con la sociedad, es posible gracias al compromiso global de todos los empleados y a la implicación de la dirección. El proyecto social de Clece es un objetivo estratégico y prioritario que, mediante la comunicación y la medición de objetivos, forma parte del hacer de todo aquel que cada día gestiona equipos humanos en las diferentes direcciones regionales y las distintas áreas de actividad de la compañía.

La integración laboral como realidad

Clece cerró el 2013 con 3.534 personas de diferentes colectivos desfavorecidos trabajando activamente en la compañía. La gran mayoría son personas con discapacidad, pero destaca el esfuerzo por integrar en 2013 a mujeres víctimas de violencia de género, hasta superar las 110 profesionales (un 160% más que el año anterior) y personas en riesgo de exclusión social, que

ya alcanzan los 135 empleados, cuatro veces más que en 2012.

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. La completa y eficaz inserción de estos trabajadores se logra a partir de un continuo seguimiento de su desempeño y necesidades. La compañía ofrece un entorno laboral atractivo y motivador, donde los empleados puedan crecer y desarrollarse profesionalmente.

Igualmente, el compromiso de Clece con la igualdad de oportunidades llevó a la compañía, en 2007, a incorporar a su red su propio Centro Especial de Empleo. Adquirió entonces Integra CEE, cuyo objetivo es facilitar la incorporación al mercado laboral de personas con discapacidad. El centro cuenta hoy con cerca de 1.400 trabajadores.

El reto para el 2014: implicar a todas las partes interesadas

Desde sus orígenes hay una visión que marca la actividad de Clece: la vocación por los clientes. Esta vocación significa, por un lado, ofrecer las mejores capacidades y la máxima disponibilidad, esforzándose día a día por adaptarse a sus necesidades y contribuir a sus objetivos; y por otro, implicar a sus clientes como parte activa de su compromiso social buscando hacerles partícipes del esfuerzo por integrar personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos.

Este objetivo de hacer llegar su compromiso social abarca también a los proveedores, un compañero de viaje primordial para la compañía, 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 tiene claro que su proyecto social sólo será posible en la medida en que se consiga asegurar un crecimiento empresarial basado en la sostenibilidad del proyecto.



Sistema Integrado de Gestión

La compañía logró la certificación del sistema de **seguridad de la información** en base a la norma ISO 27001. Esta norma desarrolla aspectos como la seguridad física de las instalaciones, de las comunicaciones, del mantenimiento del software y hardware, la gestión de los planes de continuidad del negocio, controles de acceso y gestión de incidentes.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Mejora continua hacia la excelencia

Todos los recursos y esfuerzos que conforman la estructura y el funcionamiento de Clece van encaminados a conseguir la máxima satisfacción de los clientes. Para que este compromiso se cumpla, Clece ha desarrollado un completo Sistema de Gestión encaminado a la mejora continua de la organización. Este sistema cubre aspectos tan fundamentales como la calidad, el medio ambiente o la innovación.

Calidad

Clece está comprometida con tres principios básicos para garantizar la calidad de su servicio:

- La búsqueda de la satisfacción de los clientes, cumpliendo sus expectativas y anticipándose a sus necesidades.
- Estricto cumplimiento de la legislación y de todos los requisitos que exijan los clientes.
- Esfuerzo en la mejora continua de los procesos e indicadores de gestión.

En línea con este planteamiento, en 2013 se amplió el número de servicios sociales incluidos en los certificados de calidad ISO 9001 y UNE 158101, 201, 301, 401, hasta alcanzar los 80 centros gestionados bajo estas normativas de calidad.

También dentro del área de servicios sociales, Clece consiguió las certificaciones de calidad ISO 9001 y UNE 158401 por la prestación del servicio de teleasistencia.

Por otro lado, la compañía logró la certificación del sistema de seguridad de la información en base a la norma ISO 27001. Esta norma desarrolla aspectos como la seguridad física de las instalaciones, de las comunicaciones, del mantenimiento del software y hardware, la gestión de los planes de continuidad del negocio, controles de acceso y gestión de incidentes.

Medio Ambiente

Dentro de su compromiso con el medio ambiente y el desarrollo sostenible, Clece desarrolló diversas actuaciones en sus oficinas y en aquellos centros que gestiona para terceros.

La adquisición de coches eléctricos para disminuir la emisión de CO₂ fue otra de las acciones orientadas a la sostenibilidad que Clece realizó en 2013. Además, en la división de Limpieza, Clece implantó sistemas de limpieza más respetuosos con el medio ambiente con sistemas de microfibras que permiten el ahorro de agua y la sustitución de productos químicos por concentrados, que reducen la cantidad de residuos peligrosos.

Por otra parte, Clece consiguió la certificación ambiental ISO 14001 para sus servicios de restauración colectiva.



El compromiso con el desarrollo sostenible es inherente a la propia actividad de Clece que se evidencia en su actuación como Empresa de Servicios Energéticos (ESE). En este apartado, la compañía es responsable de importantes contratos de eficiencia energética. Así, durante 2013, Clece llevó a cabo el proyecto de eficiencia energética del alumbrado público de la ciudad de Palencia consiguiendo un ahorro energético de más del 70%. En este mismo ámbito, Clece logró un ahorro energético del 20% en el Complejo Hospitalario Universitario de Santiago de Compostela y del 25% en el Edificio Cuzco de Madrid.

Innovación

Clece está en constante búsqueda de nuevos desarrollos e innovaciones para mejorar sus servicios. El esfuerzo asumido por Clece en el área de I+D+i se basa en dos ejes fundamentales.

- Desarrollar nuevos procesos, sistemas de producción o prestación de servicios, así como la mejora tecnológica de materiales, productos y procesos.
- Innovar en la obtención de nuevos productos o procesos, o la mejora de los ya existentes.

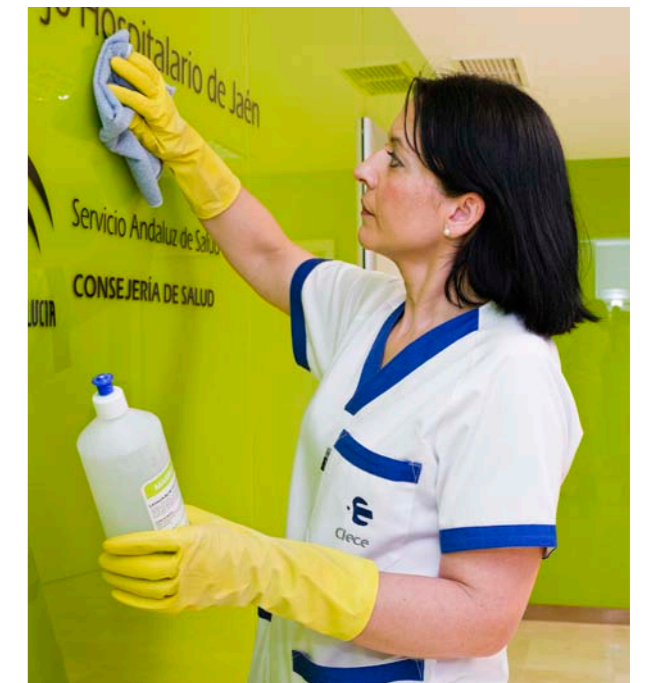
Así, en 2013 Clece logró la certificación del sistema de gestión de la innovación en base a la norma UNE 166002.



Mejora continua

Conscientes de que la excelencia se basa en un trabajo continuo, Clece también fijó en 2013 sus objetivos para el próximo ejercicio. Los nuevos retos para la compañía en 2014 son:

- Certificaciones de las actividades de alumbrado público y gestión de proyectos de eficiencia energética en base a las normas ISO 9001 y 50001.
- Certificación por la ISO 9001 de la limpieza hospitalaria de varios hospitales adscritos al Servicio Madrileño de Salud, SERMAS.
- Certificación por la ISO 9001 de la gestión integral de centros polideportivos.
- Certificación ambiental ISO 14001 de las actividades de seguridad.
- Cálculo de la huella de carbono para el mercado verde y servicios aeroportuarios.
- Ampliación de la certificación de seguridad de la información según ISO 27001 a los sistemas de software de los servicios sociales.
- Certificación ISO 9001, 14001 y UNE 158301 para los servicios sociales prestados en Reino Unido.
- Certificación por la UNE 166001 del proyecto de gestión de carritos del aeropuerto de Barajas.





Comunicación

La fuerte dimensión social de Clece tiene también su vertiente en comunicación, con una creciente actividad de divulgación y sensibilización. La expresión “predicar con el ejemplo” es quizá la que mejor explica el papel de la comunicación en Clece, **una comunicación social.**

COMUNICACIÓN

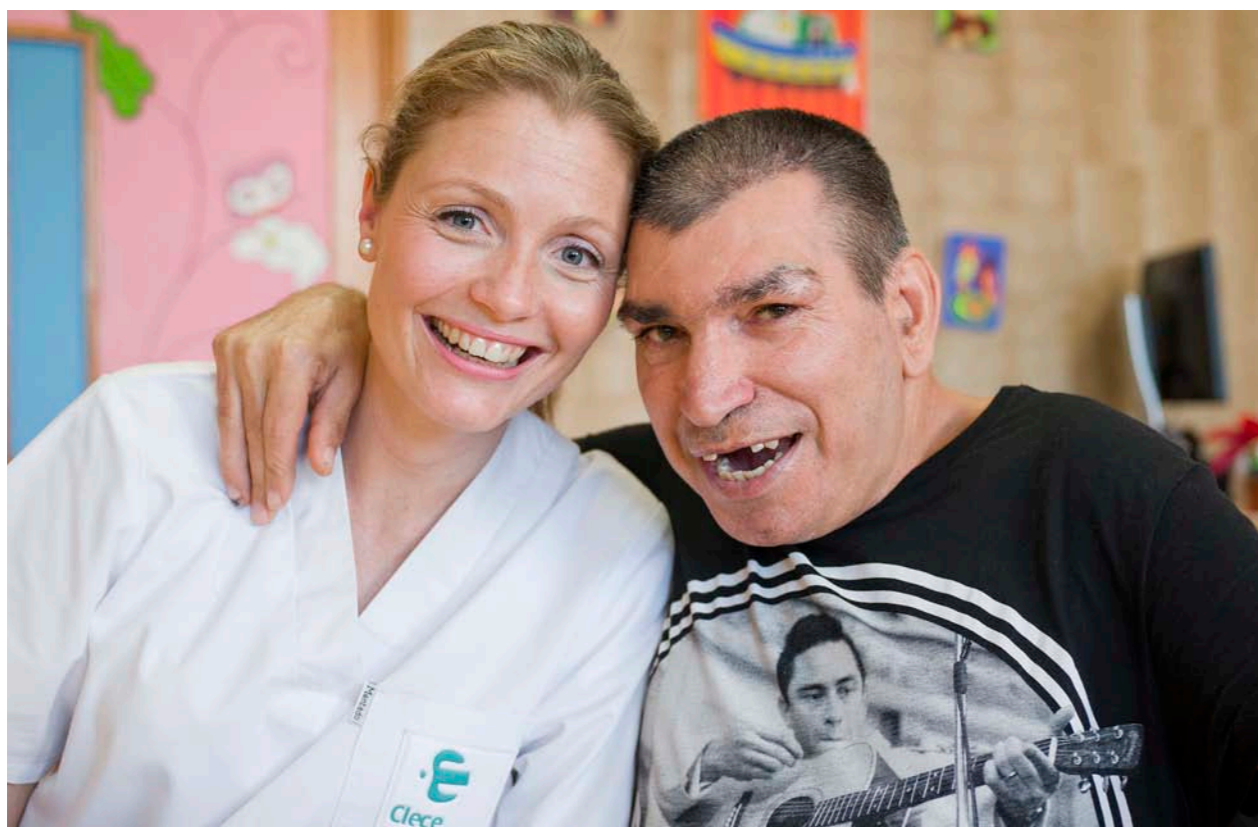
La expresión de una empresa social

La comunicación tiene que ser la expresión de la realidad de una compañía a través del diálogo con los diferentes públicos. Y en Clece su realidad, su día a día, está marcado por la actividad de unos negocios muy pegados al terreno, a la región o al municipio correspondiente; por una intensa orientación social a la hora de llevar a cabo cada proyecto; y, sobre todo, por su compromiso con el mantenimiento del empleo, con la igualdad de oportunidades para los colectivos más vulnerables y con la mejora de la calidad de vida de empleados y usuarios de sus servicios.

La fuerte dimensión social de Clece tiene también su vertiente en comunicación, con una creciente actividad de divulgación y sensibilización. La expresión "predicar con el ejemplo" es quizá la

que mejor explica el papel de la comunicación en Clece, una comunicación social. Es a partir de la experiencia y la realidad de prestar servicios dirigidos a colectivos vulnerables y contar en la plantilla con muchas personas con discapacidad, en riesgo de exclusión social o víctimas de violencia de género como mejor se entienden sus problemas y mejor se puede sensibilizar a la sociedad sobre la realidad y necesidades de estas personas.

Por todo ello, 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 comunicación social empieza desde dentro

La compañía tiene claro que antes de salir fuera a trasladar un mensaje, primero este tiene que estar bien asumido por los empleados. Por eso la comunicación interna, desde el punto de vista social, es actualmente más intensa que la externa.

El objetivo a nivel interno es continuar promoviendo entre los directores y jefes de servicio el compromiso con la contratación de colectivos desfavorecidos y un mayor conocimiento de la realidad de estas personas que permita su integración total. Para ello, la dirección lleva a cabo visitas periódicas a las direcciones territoriales y celebra un encuentro anual. Además, se ha puesto en marcha una nueva intranet que, no sólo busca mejorar la gestión de procesos, sino también divulgar internamente la actividad y el compromiso social de la compañía, con noticias y secciones específicas.

De cara a 2014, Clece tiene en marcha varios proyectos que refuerzan el fomento de esta actitud social. Proyectos como Jornadas de Sensibilización interna, formación específica o actividades de reconocimiento al esfuerzo de personas pertenecientes a colectivos desfavorecidos y que forman parte de la plantilla.

Hacer partícipes a todos los públicos

Desde la solidez interna de su dimensión social, Clece ha empezado en 2013 a acercar su compromiso social a sus stakeholders, algo que se ha reflejado tanto en sus herramientas de comunicación masiva como en la relación directa con medios de comunicación, clientes, administraciones y asociaciones.

En este sentido, la compañía rediseñó su web corporativa para adaptarla a su realidad social, haciéndola más cercana y ampliando los contenidos sociales que incluye. También ha trabajado en su primera Memoria Social que verá la luz en 2014 y que recogerá todas las acciones sociales que la compañía ha llevado a cabo a lo largo de 2013.

Considerando que la actividad de Clece está muy ligada a cada territorio, la relación con los medios de comunicación regional ha sido prioritaria este año a la hora de trasladar su compromiso, tanto a través de la generación de noticias de interés social como mediante acuerdos para la realización conjunta de jornadas y eventos de sensibilización.

Para 2014, la compañía está trabajando en varios proyectos para concienciar e implicar a sus clientes en la integración de colectivos desfavorecidos, así como reconocer la labor de asociaciones y organismos sin ánimo de lucro por su labor con colectivos como personas con discapacidad, en riesgo de exclusión social, víctimas de violencia de género o mayores.

Comunicación al servicio del negocio

Además de hacer partícipe a sus públicos de su actividad social, Clece sigue poniendo el foco en la comunicación de sus actividades, especialmente en servicios sociales, servicios educativos, servicios medio ambientales, facility management, servicios energéticos, servicios aeroportuarios, restauración e Integra.

En 2013, Clece ha trabajado en nuevas herramientas de comunicación on line, optimizando y ampliando la información de las diferentes divisiones. Destaca el lanzamiento de la web Clece Mayores, que busca acercar al público las residencias que la compañía gestiona con plazas disponibles y su experiencia en el cuidado de personas de la tercera edad. También ha seguido apostando por los contenidos audiovisuales y expositivos que acerquen sus actividades a los públicos de interés de una forma sencilla y atractiva.

Los medios de comunicación sectoriales son también unos aliados en la comunicación de los negocios. Clece lleva a cabo 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.

Nuestra vocación:
hacer crecer a nuestros clientes



