2018

MEMORIA ANUAL

Clece

2018

MEMORIA ANUAL

ÍNDICE

CAPÍTULO 1
DE PALABRA
P.8

CAPÍTULO 2
LAS PERSONAS
P.16

CAPÍTULO 3
EMPRESA SOCIALMENTE COMPROMETIDA
P.40

CAPÍTULO 4
EL NEGOCIO EN CIFRAS
P.56

CAPÍTULO 5
PROYECCIÓN INTERNACIONAL
P.68

CAPÍTULO 6
QUÉ OFRECEMOS
P.84

CAPÍTULO 7
CASOS DE ÉXITO
P.116

CAPÍTULO 8
LA EXCELENCIA EN NUESTRO ADN
P.172

CAPÍTULO 9
ESTRUCTURA
P.188

CAPÍTULO 1

DE PALABRA

Crecimiento sostenible. Cultura corporativa. Compromiso. Estos tres conceptos vertebran un año muy positivo para Clece. 2018 ha estado marcado de nuevo por los buenos resultados, así como por un mayor alcance de nuestro compromiso social.

De palabra

Nuestros más de 75.300 empleados han sido de nuevo el motor para seguir escribiendo una historia de crecimiento ininterrumpido que dura ya 26 años. Sin duda, nuestro principal logro es tener a este gran capital humano implicado con una manera diferente de entender el negocio. Son las personas que trabajan en Clece las que nos convierten en una empresa claramente diferencial, impecable en los servicios que presta y volcada con su entorno social, con lo que la sociedad nos demanda.

Empezando por el primero de los conceptos aludidos, si hablamos de **consolidación**, destacaría que en 2018 hemos pasado a ser la **segunda empresa privada en número de empleados**, formando una plantilla de más de 75.300 trabajadores. Por otra parte, los esfuerzos y decisiones estratégicas de los últimos años nos han llevado a registrar indicadores y cifras muy sólidas.

En Clece seguimos apostando por un modelo sostenible y duradero en el tiempo. Donde las necesidades de las personas -empleados, usuarios y clientes- sean nuestro principal objetivo y donde las preocupaciones de la sociedad y la compañía vayan de la mano. Hemos crecido siempre de forma sensata y constante, pensando en la solidez y sostenibilidad del proyecto; desarrollando e innovando en líneas de negocio que se integran bien en el modelo y crean sinergias; poniendo el foco en la gestión del servicio. Esto nos ha convertido en la empresa líder en la prestación de servicios con presencia en España, Portugal y Reino Unido. Es reseñable nuestra apuesta por el mercado británico, que está siendo una gran palanca de crecimiento, con previsiones optimistas.

Por actividades, Clece es sinónimo de garantía en algunas tradicionales como la limpieza o el mantenimiento, y se ha posicionado con fuerza en otros ámbitos con mucho futuro como la eficiencia energética o los servicios medioambientales. Y si hay algo de lo que nos sentimos especialmente satisfechos es de nuestra progresión en servicios sociales, donde Clece es un referente en algo tan esencial en sociedades desarrolladas como es el cuidado de nuestros mayores. A través de residencias, centros de día, servicios de teleasistencia y atención domiciliaria, Clece llega a más de 157.000 personas. Especial atención merecen los Servicios de Ayuda a Domicilio, en los que tenemos una dilatada

experiencia puesto que comenzamos en este sector en 1999, mucho antes de que se aprobara la Ley de Dependencia a finales de 2006. Desde entonces el sector ha experimentado una gran transformación y tenemos el firme compromiso de trabajar por la dignificación de la profesión de los trabajadores del Servicio de Ayuda a Domicilio, animando a las administraciones públicas a que incrementen la financiación de estos servicios. Somos un agente activo en un modelo de atención a la dependencia que ha evolucionado mucho en la última década y con el que nos sentimos muy implicados, intentando contribuir a su mejora y progreso.

Hemos mejorado todas nuestras cifras, incrementando las ventas, el número de trabajadores y, por tanto, nuestra contribución a la Seguridad Social, que en 2018 han supuesto más de 255 millones de Euros en forma de seguros sociales. Una de las claves ha sido el equilibrio en nuestra cartera. Con proyectos públicos y privados, centrados en el capital humano, dedicados a la prestación de nuestra amplia oferta de servicios.

En definitiva, 2018 nos deja unas cifras que nos posiciona como una empresa sólida, solvente y con un crecimiento sostenible, pero no hay lugar para los triunfalismos ni para acomodarnos. En esto la **cultura empresarial** de Clece es un pilar fundamental, si hay algo que permanece y se fortalece a lo largo del tiempo es nuestra identidad común. El esfuerzo, la transparencia, el compromiso y la seguridad de nuestros trabajadores generando entornos de trabajo seguros, son los valores que compartimos. Tenemos una manera de pensar, hacer y sentir que nos ha llevado a ser lo que hoy somos: una gran empresa de personas para personas. Solo así se entiende que nuestra vocación de ser una empresa socialmente comprometida haya alcanzado la dimensión actual y que sea inseparable del negocio. Hemos configurado un modelo inclusivo en el que integramos laboralmente a 8.749 personas de colectivos desfavorecidos. Son personas con diversidad funcional, víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión y jóvenes en desempleo. Se trata de un mérito compartido, resultado de una estrecha colaboración con el tercer sector y la administración pública. No podría ser de otra manera. Los grandes retos sociales requieren de soluciones conjuntas, de diálogo y de entendimiento.

Y esa es nuestra actitud, abierta a impulsar la integración laboral de colectivos vulnerables y extrapolar nuestra experiencia a cualquier otro ámbito social en el que podamos sumar. Es nuestro **compromiso con la sociedad**. Este año los **IV Premios Compromiso** los hemos dedicado a reconocer los mejores proyectos contra la violencia de género. En esta ocasión tuvimos la oportunidad de debatir con asociaciones, trabajadores, fuerzas de seguridad, periodistas y políticos y, como no podía ser de otra manera, las protagonistas fueron ELLAS. Mujeres supervivientes que hoy trabajan con nosotros. El empleo es un escalón imprescindible en esa escalera de salida de la violencia de género. Por eso, hemos redoblado nuestro esfuerzo y en 2018 hemos incrementado el número de contrataciones integrando a 263 mujeres.

Y en línea con este compromiso de Clece con las personas, me gustaría mencionar otra iniciativa de gran interés: la asociación **Corazón y Manos**, creada por empleados de Clece para dar soluciones a los problemas de su entorno más cercano, ayudando a otros compañeros o usuarios que atraviesen situaciones complicadas o de vulnerabilidad. En 2018 Corazón y Manos ha hecho realidad sus primeros proyectos solidarios.

Al Crecimiento sostenible, la Cultura y el Compromiso, sumaría en 2018 una cuarta "C", la de la **Comunicación**. Un área que queremos seguir desarrollando para trasladar a nuestra gente y a la sociedad los valores que queremos compartir: esfuerzo, transparencia, compromiso y la generación de entornos de trabajo seguros.

Cristóbal Valderas Alvarado
Presidente de Clece

CAPÍTULO 2

LAS PERSONAS

Las personas continúan siendo el eje central de Clece, un valor diferencial que ha continuado siéndolo en 2018 en que su plantilla ha alcanzado la cifra de 75.301 empleados. Y en línea con nuestra vocación social, hemos demostrado de nuevo este año cómo desde el negocio se puede trabajar por los colectivos vulnerables, que este año son ya 8.749 trabajadores de nuestra plantilla. Día a día, Clece continúa manteniendo su vocación de ser un lugar para todos y su compromiso por conseguir un entorno laboral diverso, integrador y seguro.

Las personas

75.301

EMPLEADOS

+ 7%

3.727

TRABAJADORES EN REINO UNIDO

+ 12%

60.848

MUJERES EN LA PLANTILLA

El crecimiento continuado de Clece es una constante durante los últimos años, hecho que la ha convertido en la segunda empresa del país en número de empleados. En 2018 la plantilla de la compañía creció un 7% respecto al año anterior, alcanzando una cifra de 75.301 empleados.

Continuando la senda de años anteriores, **el número de trabajadoras es mayoritario, un 80,81% de la plantilla. Por edad, el grupo más representativo es el de la franja que va de los 45 a los 60 años, que suponen un 51% de la plantilla;** le sigue el segmento de empleados con edades comprendidas entre 31 y 44 años, un 29%.

La segmentación por actividades se reparte de la siguiente manera: un 78% del total de empleados de la compañía se dedican a las áreas de limpieza y servicios sociales. Por categorías laborales, asciende el porcentaje de puestos técnicos, en un 3,3% y el de técnicos superiores, un 10,8% respecto al año 2017.

Por otro lado, el impulso de la expansión de la compañía se ve reflejado en el aumento de la plantilla en Reino Unido donde se ha incrementado un 12,3% con un total de 3.727 empleados en 2018.

Distribución de la plantilla por edad:

MENORES DE 18 AÑOS	ENTRE 18 Y 30 AÑOS	ENTRE 31 Y 44 AÑOS	ENTRE 45 Y 60 AÑOS	ENTRE 61 Y 65 AÑOS	MAYORES DE 65 AÑOS
20	**9.263**	**22.060**	**38.075**	**5.486**	**397**

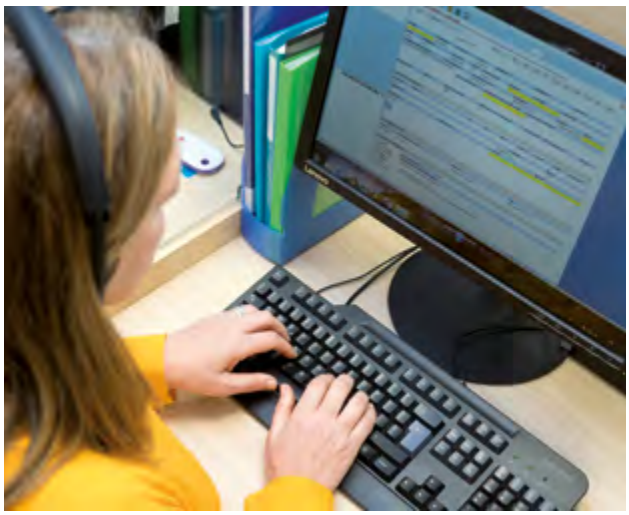
Distribución de la plantilla por categoría:

OPERARIOS
65.515

TÉCNICOS SUPERIORES
709

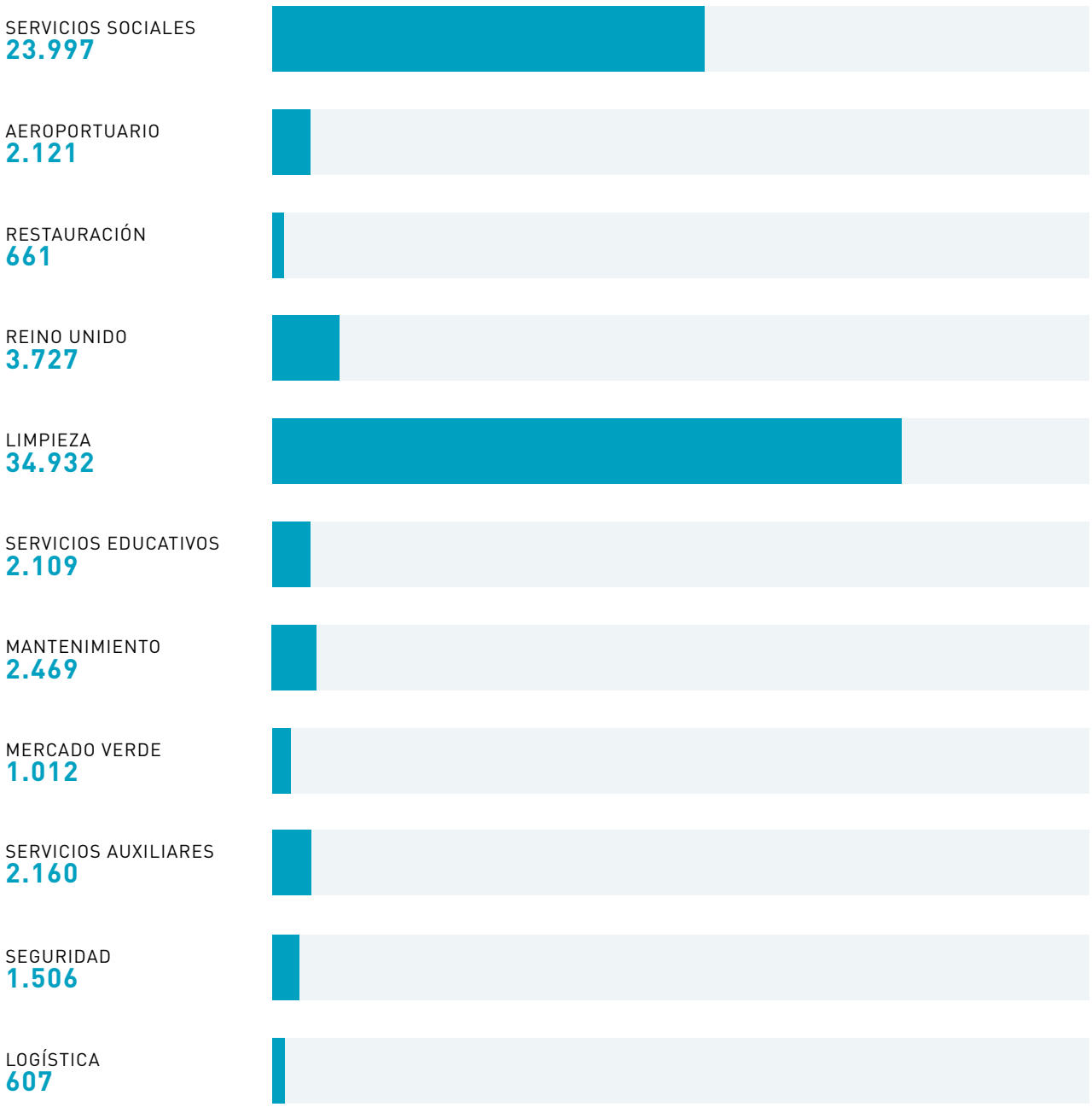
TÉCNICOS MEDIOS
2.996

TÉCNICOS
5.241



ADMINISTRATIVOS
840

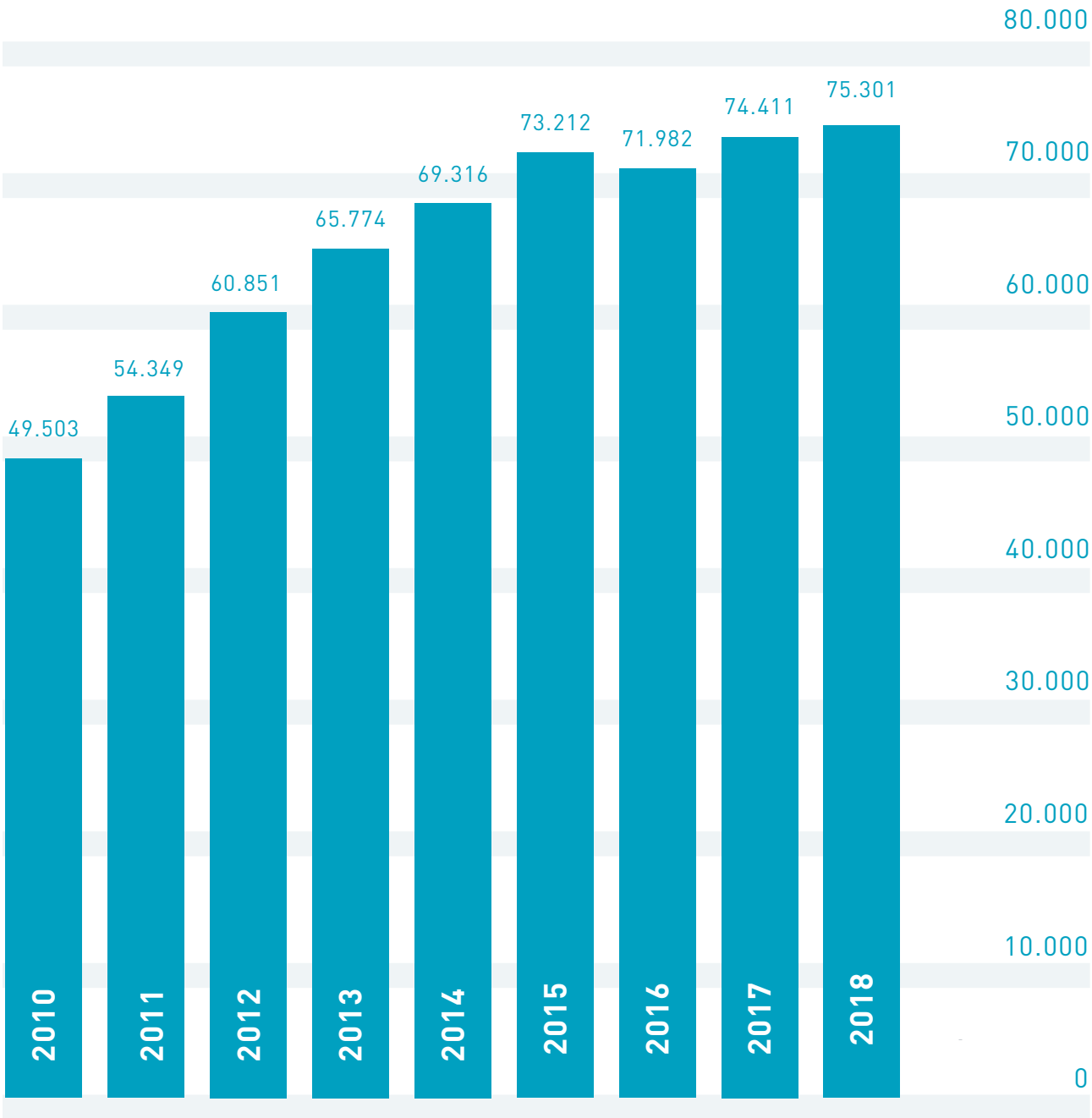
Distribución de la plantilla por categoría:



3.727

EMPLEADOS EN REINO UNIDO

Evolución de la plantilla:



Gestión del talento

24.132

PARTICIPANTES

284.759

HORAS

Seleccionar a los mejores profesionales y aportarles la formación y la experiencia que precisan para impulsar su desarrollo profesional es uno de los pilares de Clece, con gran dedicación por captar y promocionar el talento en su organización. El Plan de Formación Anual de Clece permite, a través del desarrollo de las competencias profesionales de las personas, aportar valor al servicio, actualizando y perfeccionando conocimientos aplicados, a través de un aprendizaje de calidad, concreto y ajustado. Una parte importante del plan de formación se dirige a la prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo y al desarrollo de habilidades profesionales.

En 2018 se han impartido un total de 2.106 cursos en los que han participado 24.132 empleados que han recibido 284.759 horas de formación. Más del 75% de dicha formación se ha centrado en servicios sociales, prevención de riesgos laborales, limpieza y habilidades profesionales. Las acciones formativas se han orientado al desarrollo de conocimientos técnicos específicos que han favorecido la aplicación práctica en el puesto de trabajo.

Este año se ha desarrollado la séptima edición del Programa Superior de Desarrollo, de más de 350 horas de duración, en el que han participado 34 jefes de servicio. Se trata de un programa que contempla la gestión de los Servicios de forma integral, desde el estudio de los aspectos técnicos, y normativos, la gestión económico financiera hasta el desarrollo de competencias en la gestión de personas. Esta formación refuerza a su vez el conocimiento de los comportamientos éticos y responsables de la empresa, impulsando el trabajo en equipo, la negociación y el liderazgo.

2.106
CURSOS DE FORMACIÓN

3.348

CERTIFICACIONES PROFESIONALES

18

TEMÁTICAS

Cabe destacar que se ha incrementado notablemente la formación interna, con un total de 4.542 participantes, y en la que han sido relevantes los cursos de Servicios de Ayuda a Domicilio y Cuidados y Estrategias de intervención para personas con trastornos mentales.

Este año se ha iniciado el Programa Avanzado de Gestión en Reino Unido dirigido a futuros candidatos para participar en programas de expatriación, con el fin de prepararles a nivel técnico, normativo y con competencias profesionales adecuadas para facilitar ese reto profesional.

Otros programas relevantes fueron los de Dirección de Centros de Servicios Sociales con 22 participantes; el máster de Dirección Patrimonial, Gestión Integrada de Servicios, Instalaciones, y Estructuras con 5 participantes.

Y destacable también es el programa de formación en Igualdad de Oportunidades que han llevado a cabo 2.445 auxiliares del SAD de Madrid.

Clece mantiene acuerdos de colaboración con más de 200 centros de formación, entre ellos varios centros de formación profesional, universidades, asociaciones profesionales y entidades certificadoras, colegios profesionales, fundaciones, y Cámaras de Comercio.

Planes de Igualdad

La igualdad entre hombres y mujeres es un principio básico dentro de la estrategia de Clece y dentro de la política de Recursos Humanos que apuesta por la diversidad en todos los procesos y que se centra en el desarrollo de las personas. Este compromiso por la igualdad se articula en el Plan de Igualdad de Clece, vigente desde 2009, y que mantiene cinco líneas de trabajo:

IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES EN EL ACCESO AL EMPLEO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

FAVORECER EL ACCESO DE LA MUJER EN SECTORES EN LOS QUE TIENE MENOS PRESENCIA

FORMACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD

INSERCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

MEDIDAS ESPECÍFICAS ANTE SITUACIONES DE ACOSO

CÓDIGO ÉTICO

Clece cuenta en la actualidad con 14 planes de igualdad vigentes. En 2018 se han firmado 6 Planes de Igualdad y se están negociando otros 6.

Fomentar la concienciación en la igualdad es prioritario para Clece a través de acciones formativas como la de toda la cadena de mandos en Madrid a través de la Fundación Randstad sobre la violencia de género. En esta línea también es destacable la Formación de Igualdad del SAD de Madrid y la formación interna continua de responsables de expediente y técnicos de inserción laboral como agentes internos impulsores en igualdad.

Por otro lado Clece y Talher renovaron la certificación de la norma social SA 8000/2014, donde se recogen expresamente principios de no discriminación en materia de igualdad. En la SA 8000/2014 se han certificado igualmente por primera vez Integra CEE y Ndavant. También se consiguió, en una segunda fase, el sello de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) para Zaintzen SA, Senior Servicios Integrales SA, Multiservicios Aeroportuarios SA, Integra Logística MGSI CEE SL, Integra MXSI CEE Galicia SL e Integra Formación Laboral y Profesional SLU.

	PRIMER PLAN	SEGUNDO PLAN	OBSERVACIONES
CLECE	2009	Negociándose	
TALHER	2009	2019	
MA	2009	2018	
INTEGRA CEE	2011	Negociándose	
LAFUENTE	2013	2016	Se ha firmado el tercer plan en 2019
CLECE SEGURIDAD	2014	2018	
DEYSE	2014	2018	
NDAVANT	2014	Negociándose	
ZENIT	2017		

	PRIMER PLAN	SEGUNDO PLAN	OBSERVACIONES
SENIOR SERVICIOS INTEGRALES	2019		
CAVALL DE CARTRÓ	2018		
ACCENT SOCIAL	2018		
ZAINTZEN			No tiene. Negociándose
CANDELARIA (PLAN IGUALDAD ASOCIADO A CENTRO DE TRABAJO)	2016		
LIRECAN			No tiene. Negociándose
LIREBA	2016		El de Enequip se firmó en 2019
SAMAIN	2018		
UTE SAD VALLADOLID			Negociándose

Comprometidos con la integración

8.749

EMPLEADOS DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

Desde sus comienzos hace 26 años, Clece trabaja por la integración laboral de colectivos vulnerables. El pasado año el 11,6% de su plantilla, un total de 8.749 trabajadores provenían de estos colectivos: personas con diversidad funcional, mujeres víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión y jóvenes en desempleo de larga duración.

Para llevar a cabo esta labor, Clece colabora con 350 asociaciones, fundaciones, entidades sociales y organismos públicos, consiguiendo así llegar a más gente y generar más oportunidades.

Internamente, además de la sensibilización de toda la compañía desde los procesos de selección, es importante el trabajo de la Unidad de Apoyo a la Actividad Profesional, que comenzó a funcionar en 2016, y que favorece mejores condiciones de inclusión mediante servicios de atención sociolaboral especializada o mejora del bienestar psicosocial entre otros.

Promoción de la seguridad y salud en el trabajo

149.289

HORAS DE FORMACIÓN EN PRL

La mejora de la seguridad y salud de los trabajadores con un enfoque preventivo es un valor presente en todas las actividades de la organización. Cinco principios fundamentales rigen el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo:

1. Las personas y la seguridad son el principal valor de Clece y no hay nada más importante.

2. La seguridad es responsabilidad de la Dirección y ha de ser asumida por cada empleado.

3. La actividad preventiva debe proyectarse en la planificación del trabajo y en las condiciones en las que éste se preste.

4. Cualquier miembro de la Compañía está obligado a comunicar cualquier situación de riesgo que pueda generar accidentes o incidentes.

5. Cualquier accidente puede ser evitado.

	Nº PARTICIPANTES	HORAS FORMADAS
Departamento formación	7.182	86.073
Servicio de prevención	23.364	63.216
TOTAL	30.546	149.289

Formar y sensibilizar a los empleados en materia de seguridad y salud laboral es fundamental en las políticas de prevención de todas las áreas de actividad de Clece. De hecho, un total de 149.289 horas de formación han estado dedicadas a la seguridad laboral. En este sentido, se le ha dado continuidad a la formación de gerentes y delegados en el programa de Funciones y Responsabilidades en prevención.

El estándar OHSAS 18001, de prevención de riesgos laborales, es el modelo de gestión en el que se basa Clece. En 2018 consiguieron o renovaron la certificación Clece, Talher, Clece Seguridad, Integra, Ndavant, Lireba, Limpiezas Deyse, Zenit o Senior entre otros centros como se puede ver en la tabla adjunta.

EMPRESA	CERTIFICADO LEGAL 31/1995	CERTIFICADO OHSAS 18001
CLECE	X	X
TALHER	X	X
CLECE SEGURIDAD	X	X
INTEGRA MGSI CEE	X	X
INTEGRA MGSI CET	X	X
INTEGRA MXSI CEE GALICIA	X	X
INTEGRA MGSI CEE ANDALUCÍA	X	X
INTEGRA MGSI CEE VALENCIA	X	X
INTEGRA LOGISTICA	X	X
INSERLIMP	X	X

EMPRESA	CERTIFICADO LEGAL 31/1995	CERTIFICADO OHSAS 18001
INTEGRA CEE EXTREMADURA	X	X
NDAVANT	X	X
LIREBA	X	X
CISBA	X	
LIMPIEZAS DEYSE	X	X
ZAINTZEN	X	X
CAVALL DE CARTRO	X	X
LIMPIEZAS LAFUENTE	X	
UTE CARABANCHEL	X	
UTE CHUS	X	
UTE NETEJA LINEA 5 METRO	X	
UTE SUPORT EDUCATIU	X	
LIRECAN	X	X

EMPRESA	CERTIFICADO LEGAL 31/1995	CERTIFICADO OHSAS 18001
AVIO	X	X
ZENIT	X	X
SAMAIN	X	X
SENIOR SERVICIOS INTEGRALES	X	X

CAPÍTULO 3

EMPRESA SOCIALMENTE COMPROMETIDA

i-mop
DARLIM

El compromiso social de Clece es inherente al negocio y constante en el tiempo, generando valor mediante iniciativas de sensibilización y ayudando a la integración laboral de personas socialmente vulnerables. Ejerciendo, en definitiva, como una empresa de personas para personas.

Empresa socialmente comprometida

Durante toda su historia, Clece ha trabajado por conseguir la integración laboral de colectivos vulnerables. Forma parte de la cultura de la compañía y el compromiso ha ido creciendo de manera constante en paralelo a la evolución del negocio. Y los datos son una muestra de este trabajo ininterrumpido: actualmente, el 11,6% de su plantilla la componen personas con diversidad funcional, mujeres víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión y jóvenes desempleados de larga duración.

Los **Premios Compromiso** son el evento de Clece por excelencia para dar visibilidad, sensibilizar y reconocer la labor fundamental de muchas entidades sociales que trabajan intensamente por la integración laboral. En 2018, en su cuarta edición, los galardones reconocieron el compromiso de entidades, medios de comunicación y personalidades en la lucha contra la violencia de género.

La integración laboral de estas mujeres víctimas de la violencia de género, es uno de los objetivos del proyecto social. A cierre de año, 263 trabajadoras de Clece provenían de este colectivo.

Compromiso social

Integración

Clece impulsa la inclusión social de personas de colectivos desfavorecidos y el trabajo es la mejor forma de integrar a estas personas. Ya son **8.749 trabajadores de Clece los que proceden de colectivos vulnerables**.

Para hacer realidad este compromiso, Clece cuenta con la colaboración de **350 asociaciones, fundaciones y organismos públicos.**

Sensibilización

Durante 2018 Clece llevó a cabo diferentes **iniciativas de sensibilización que llegaron a más de 50.000 personas**. Campañas destinadas a dar a conocer la realidad de diferentes colectivos vulnerables y a sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de alzar la voz, por ejemplo, contra la violencia de género o reivindicar la puesta en marcha de acciones para ayudar a la integración de colectivos desfavorecidos como personas con diversidad funcional, en situación de exclusión o jóvenes en desempleo.

IV Premios Compromiso

La **IV Edición de los Premios Compromiso** constituyó un escenario para el reconocimiento de la labor de todos los que luchan contra la violencia de género. Un problema de gran calado al que Clece contribuye a través de acciones de sensibilización e integración laboral.

En la anterior Gala de los III Premios Compromiso, Clece anunció su intención de contratar a 139 mujeres víctimas de violencia de género de cara a la siguiente Gala, iniciativa que se denominó Proyecto 139 comprometiéndose así a dar otro paso más en esta lucha. El resultado de este compromiso fue un éxito y supuso la incorporación de 169 supervivientes de violencia de género a la compañía.

En su cuarta edición, los galardones premiaron aquellas iniciativas sociales, periodísticas, de integración y sensibilización más destacadas del último año. Siempre al lado de las mujeres que luchan por encontrar una salida. En la categoría de Mejor Proyecto Social relacionado con mujeres víctimas de violencia de género realizado por entidades sin ánimo de lucro, resultaron premiadas las entidades **Fundación Santa María La Real, la Asociación de Xóvenes Emprendedores y la Fundación Don Bosco.** Cada una de ellas recibió una dotación económica de 10.000 euros.

En la categoría de Mejor Trabajo Periodístico, la periodista del diario Público, Marisa Kohan, ganó el galardón dotado además con 7.000 euros.

El Premio a la Iniciativa de Sensibilización más relevante en la lucha contra la violencia de género fue concedido a la campaña **"Tolerancia Cero. Contra el maltrato, la fuerza de todos" de Antena3 Noticias y Fundación Mutua Madrileña**. En cuanto al reconocimiento a las asociaciones que más han colaborado con Clece, el galardón fue otorgado a **Candelita** y a la **Fundación ARED.**

Finalmente se hizo entrega de una distinción especial a **María José Garrido Antón**. Capitana de la Guardia Civil, que fue la autora de la Guía de Primeros Auxilios Psicológicos en Violencia de Género, primera de sus características, publicada en 2011. Un hito que sentó un precedente y que marca toda una trayectoria profesional vinculada a la protección de las víctimas.

El jurado lo conformaron siete personas vinculadas a esta realidad desde distintos ámbitos: Luis Lorente, guionista y director, fue el presidente del jurado aunque lamentablemente unos días antes de la gala falleció a causa de una terrible enfermedad. El resto del jurado estaba compuesto por: María José Ordóñez, delegada del Gobierno para la Violencia de Género; Ángeles Carmona, presidenta del Observatorio contra la Violencia de Género y Doméstica; Santiago Carrasco, comisario jefe de las Unidades de Familia y Mujer de la Policía Nacional; Marta Pastor, directora y presentadora del programa de Radio5, "Ellas pueden", el ministro del Interior Fernando Grande-Marlaska y Cristóbal Valderas, presidente de Clece.

Foro por la integración

En 2018 tuvo lugar el VIII Foro **"Clece por la Integración"** celebrado en Santander bajo el lema **"¿Hablamos de inclusión laboral?"**, un coloquio con representantes de la administración, empresa privada, agentes sociales y trabajadores que tuvo como objetivo abordar el tema de la situación del mercado laboral para colectivos socialmente vulnerables.

En este foro se puso de relieve la necesidad de impulsar alianzas entre la empresa privada y la Administración Pública, así como la importancia de apostar por la formación para reducir las tasas de paro de las personas con discapacidad, en riesgo de exclusión o mujeres víctimas de violencia de género.

#INCLUSIONLABORAL
VIII
FORO
POR LA INTEGRACION
¿HABLAMOS DE
INCLUSIÓN
LABORAL?
e·social
Clece

Campañas de sensibilización

Por cuarto año consecutivo, Clece conmemoró con diversos actos el 25 de noviembre con motivo del **Día Internacional de la Violencia de Género.** Se dio continuidad a nivel nacional a la campaña "Una Vida sin Violencia, una Vida con Respeto" y en Andalucía y Canarias se continuó con la campaña "No te calles". Ambos actos de sensibilización contaron con la participación de más 45.000 personas que se manifestaron contra la violencia machista y mostraron su solidaridad con las víctimas.

El **Día Internacional del Alzheimer,** 21 de septiembre, Clece impulsó una campaña de comunicación a través de un vídeo en el que algunos enfermos explicaban cómo querían ser tratados.

El 3 de diciembre es una fecha marcada en el calendario dado que se conmemora el **Día Internacional de las Personas con Diversidad Funcional**. Este año, desde Integra CEE, Centro Especial de Empleo de Clece, se hizo un acercamiento a las universidades para invitar a las futuras personas que liderarán grandes compañías a emprender un "Viaje a la Diversidad" y mostrar así el valor diferencial que aportan las personas con diversidad funcional a las empresas. También se desarrollaron actividades en centros educativos con el proyecto Divertiritea así como una acción de sensibilización a la sociedad en general mediante un Huerto de Derechos. Todas estas acciones han permitido acercar la realidad de las personas con diversidad funcional a la ciudadanía y concienciar sobre la necesidad de construir una comunidad global basada en la equidad.

Reconocimientos

Clece recibió durante 2018 una serie de reconocimientos fundamentalmente relacionados con su labor en impulsar la inserción laboral. Entre los reconocimientos del pasado año, cabe mencionar el recibido por parte de la Fundación Ilundain por su compromiso con la inserción sociolaboral de jóvenes.

Por su parte, Fundación Radio ECCA de Murcia entregó a Clece un reconocimiento como empresa colaboradora en su programa de inserción laboral a víctimas de violencia de género "Mujer Avanza". Asimismo la Fundación Santa María la Real, a través de su programa Lanzaderas, reconoció a Clece con el Sello de Entidades Colaboradoras comprometidas con el Empleo y la Mejora de la Empleabilidad. También la Cámara de Comercio de Córdoba otorgó a Clece el reconocimiento como Empresa Comprometida con el Empleo Juvenil por su labor en la inserción laboral de los jóvenes en situación de exclusión o jóvenes en desempleo.

Asociación Corazón y Manos

Del compromiso social de un grupo de trabajadores de Clece nace en 2017 Corazón y Manos, una asociación sin ánimo de lucro. Su objetivo, haciendo gala de su nombre, es poner el corazón y tender la mano para solucionar problemas de personas del entorno cercano.

Por medio de proyectos solidarios de diferente índole, la Asociación contribuye al bienestar social de aquellos compañeros de Clece que lo precisen. En función de las necesidades, Corazón y Manos aporta recursos mediante voluntariado, iniciativas solidarias y donaciones particulares.

También, con el fin de atender a colectivos socialmente vulnerables, Corazón y Manos colabora con asociaciones del Tercer Sector.

Ramón, Luis, Yeneira son algunas de las personas a las que la Asociación ha ayudado durante el 2018, permitiéndoles salir de situaciones complicadas y mejorando sus vidas.

CAPÍTULO 4

EL NEGOCIO EN CIFRAS

Clece ha continuado su senda de crecimiento durante el año 2018, en que todas las actividades, sectores y mercados han contribuido positivamente al crecimiento de la compañía. Lo que una vez más demuestra la solidez de un modelo de negocio que apuesta por responder eficazmente a las necesidades del cliente y con un firme compromiso con la sociedad.

El negocio en cifras

+4,1%

VOLUMEN DE NEGOCIO

En un año en el que se ha producido una desaceleración de la economía española, **Clece ha conseguido crecer un 4,1% respecto a 2017,** obteniendo una cifra de negocio de 1.504 millones de euros. Este incremento es el reflejo del buen comportamiento especialmente en los servicios sociales y educativos, así como en el área de mantenimiento y limpieza, a lo que se añade la evolución ascendente del mercado británico durante 2018 con la adquisición de nuevas compañías especializadas fundamentalmente en servicios sociales y el gran avance en esta misma área de actividad en el mercado portugués.

En lo que respecta a los **servicios a las personas** –que incluyen servicios sociales, servicios a los mayores y servicios educativos– el pasado año experimentaron un crecimiento del 2,8% respecto al año anterior, continuando la tendencia de los últimos años gracias a la capacidad de llevar a cabo servicios complejos con eficiencia y estándares de calidad muy altos, que confieren seguridad y confianza tanto a clientes como a usuarios. Esta área de actividad representó el 36,6% del volumen de negocio total el pasado año.

PHILIPS
SEGURIDAD
ece

Evolución por servicios:

+2,8%

SERVICIOS A LAS PERSONAS

+5,4%

SERVICIOS A LOS EDIFICIOS

Los **servicios a los edificios** por su parte también tuvieron un comportamiento positivo. Cabe destacar que el área de limpieza **creció un 6,4%** respecto al ejercicio anterior y la misma tendencia se observó en mantenimiento (+1,5%) y seguridad, con un incremento del 3,4% en comparación con 2017. Esta área de actividad sigue siendo mayoritaria en Clece, ya que representó un 55,3% de su cifra de negocio en 2018.

Por último, **los servicios a la ciudad y su entorno -medioambientales, gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU), alumbrado público y servicios aeroportuarios- supone el 8,1% de la cifra de negocio total de Clece**.

Atendiendo a los ámbitos de actividad en 2018 se continúa la tendencia de años anteriores, teniendo un mayor **crecimiento el sector público, con un 4,3**%, sector que tiene el mayor peso, que representa el 80% de la cifra de negocio de Clece. Por su parte e**l sector privado se incrementó un 3,4% respecto a 2017.** En este ámbito Clece puso en marcha en 2018 la gestión de residencias privadas en diversos puntos de España y Portugal y en la actualidad son 15 los centros de carácter privado gestionados por la compañía.

Por ámbitos geográficos cabe destacar la cifra antes reseñada del crecimiento del mercado español del 4,1%, que continúa la tendencia alcista de los últimos años debido al incremento del gasto público en determinados servicios. A esta evolución positiva ha contribuido la estrategia más selectiva de Clece a la hora de concurrir a los concursos públicos.

Evolución por mercados:

+3,3%

MERCADO NACIONAL

+16,1%

MERCADO INTERNACIONAL

Los mercados de Reino Unido y Portugal continuaron creciendo durante 2018, experimentando un crecimiento del 16% respecto al ejercicio anterior. En el caso de Reino Unido cabe destacar el avance de los servicios sociales, que se incrementaron un 15% el pasado año. Por su parte la cifra de negocio en Portugal aumentó un 17% en 2018, con un espectacular avance de los servicios sociales, especialmente por la gestión de residencias privadas para mayores.

Crecimiento de la cifra de negocio entre 2017-2018 por sector de actividad:

SERVICIOS SOCIALES Y EDUCATIVOS

2018: 584.261

2017: 560.492

LIMPIEZA

2018: 595.440

2017: 558.088

MANTENIMIENTO

2018: 122.665

2017: 120.846

AEROPORTUARIO

2018: 82.983

2017: 83.165

MERCADO VERDE

2018: 39.114

2017: 48.095

CEE

2018: 36.936

2017: 35.220

Evolución por sectores:

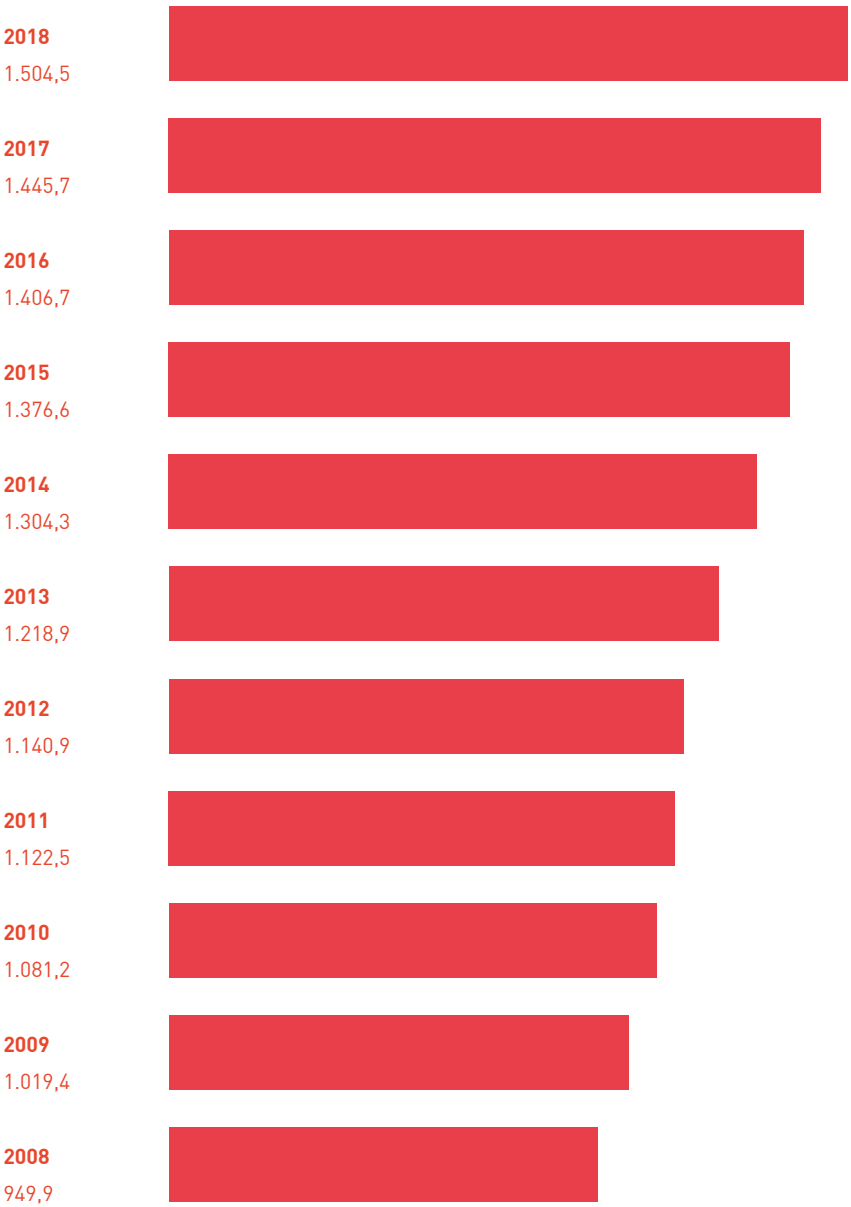
+4,3%

SECTOR PÚBLICO

+3,4%

SECTOR PRIVADO

Evolución de la cifra de negocio de clece 2008-2018



CAPÍTULO 5

PROYECCIÓN INTERNACIONAL

DALE CARE

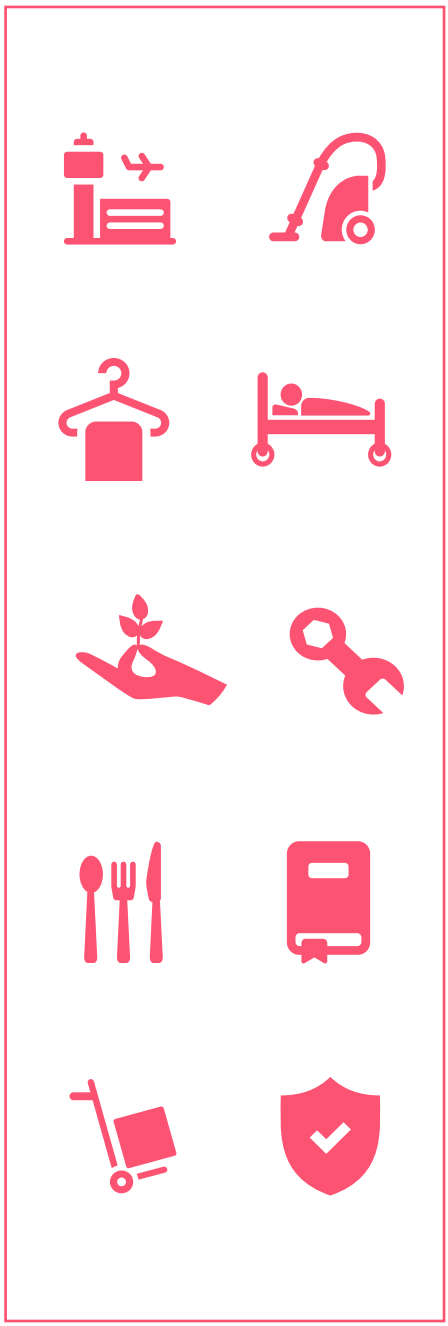
Durante los últimos años Clece ha continuado evolucionando de forma positiva un modelo de negocio multiservicio que da respuesta a las necesidades de personas y organizaciones. Un modelo empresarial diversificado que ha exportado a países como Portugal y Reino Unido donde se ha consolidado con éxito.

España

+4,1%

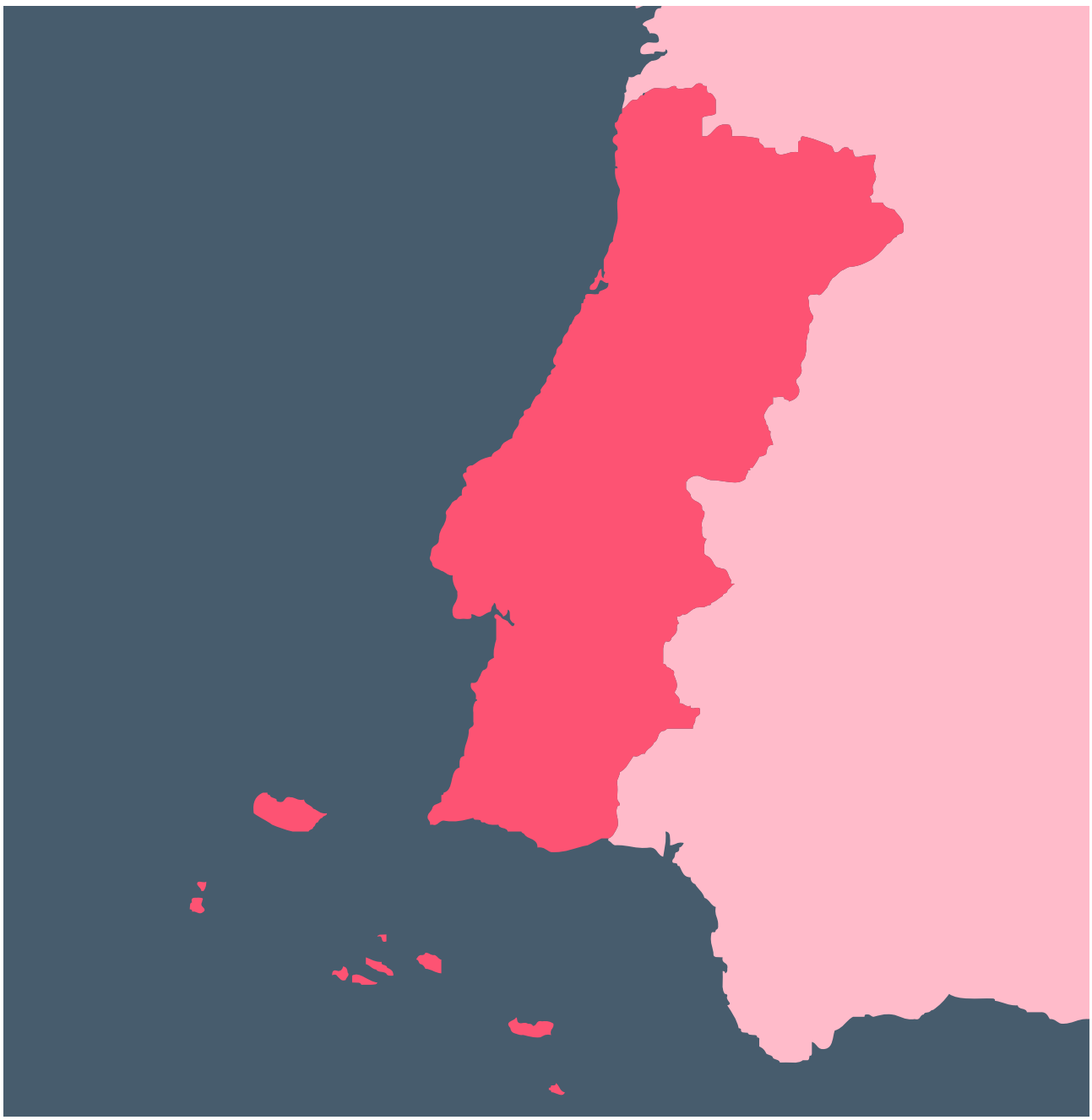
VOLUMEN DE NEGOCIO

Una organización descentralizada y estructurada en seis direcciones territoriales, con delegaciones en las principales ciudades del país permite a Clece ofrecer sus servicios en grandes ciudades y en pequeños núcleos de población, prestando sus servicios a **más de 1,3 millones de personas.** La empresa ha incrementado en el último año tanto su cifra de negocio, un 4,1%, como su número de trabajadores, alcanzando un total de **75.301 personas.** Los buenos resultados son fruto de una combinación de la obtención y renovación de contratos de servicios públicos y privados de duración media, con contratos para la gestión integral y a largo plazo de centros como escuelas infantiles, instalaciones deportivas o residencias para la tercera edad.



75.301
EMPLEADOS

Portugal

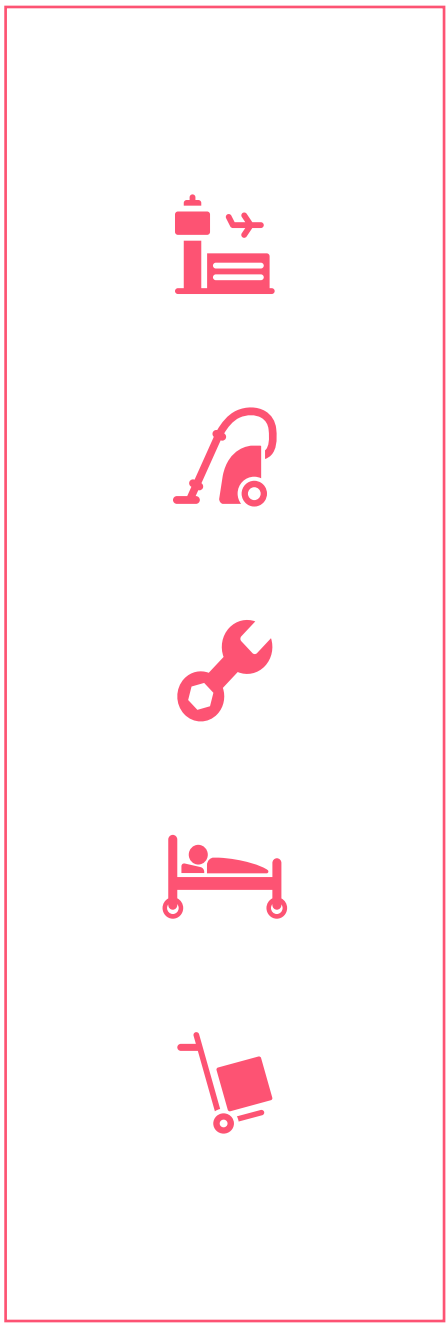


+17%

VOLUMEN DE NEGOCIO

Presente desde 2007 en Portugal, durante estos años la evolución del negocio en el país luso ha sido progresiva, llegando a alcanzar en 2018 un **crecimiento del 17%**, con una plantilla total de 2.200 trabajadores, fortaleciendo la presencia de Clece en el mercado portugués.

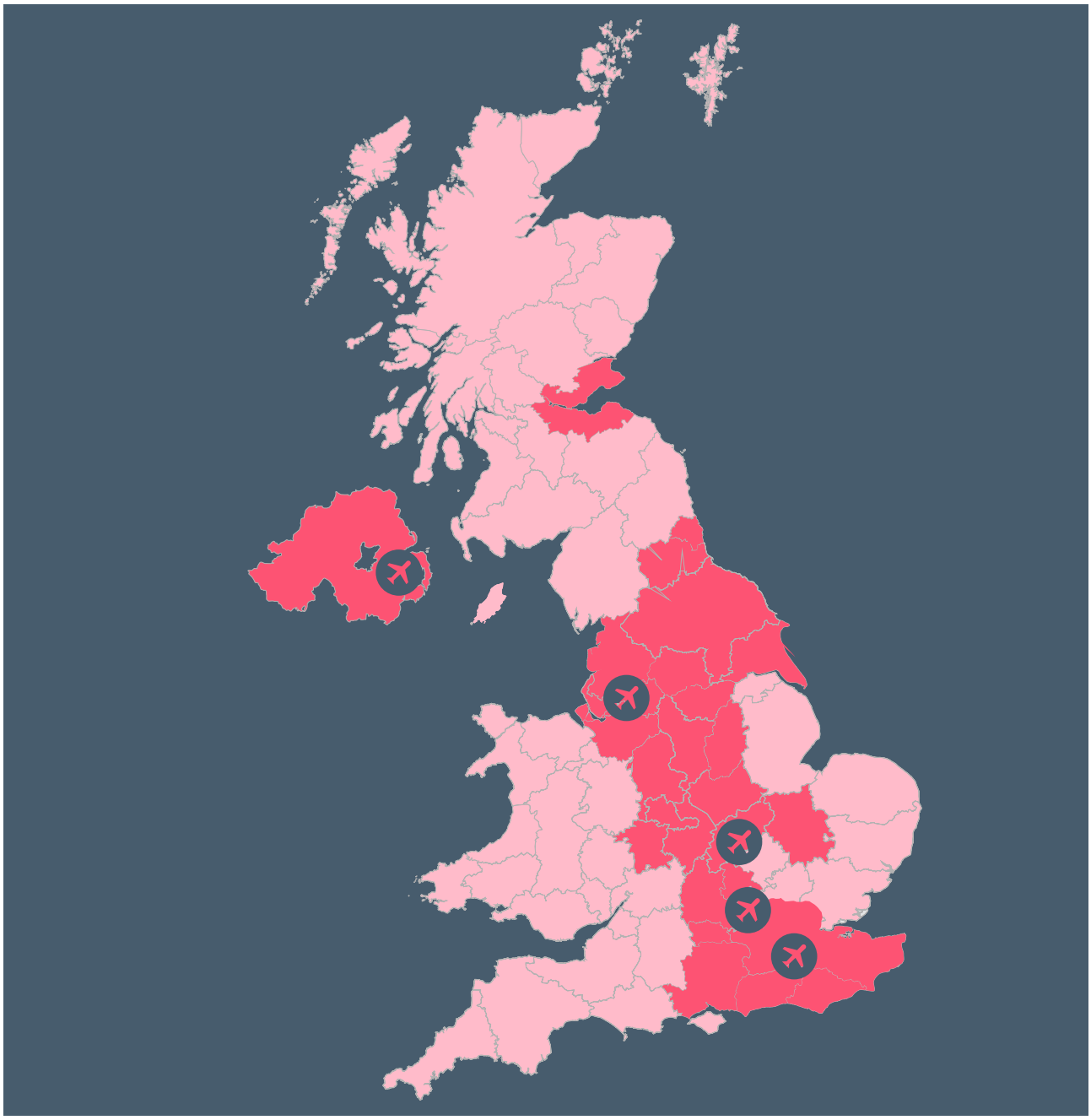
La actividad que ha experimentado un notable crecimiento el pasado año en Portugal ha sido la de servicios sociales con la gestión de residencias privadas para mayores, con un 91% de incremento respecto a 2017, convirtiéndose en un área de actividad de gran importancia de Clece en Portugal. Las áreas de limpieza y mantenimiento y servicios aeroportuarios y logísticos continuaron la senda de crecimiento de años anteriores destacando adjudicaciones tan importantes como la del Ministerio de Justicia, para la prestación de servicios de limpieza en un total de 55 edificios.



CAMP
JUST
J
L
I
E
H
G
EDIFÍCIO
A
INSTÂNCIA CENTRAL 1ª SECÇÃO CRIMINAL
TRIBUNAL CENTRAL DE INSTRUÇÃO CRIMINAL
TRIBUNAL DE EXECUÇÃO DAS PENAS
B
INSTÂNCIA CENTRAL 1ª SECÇÃO DE INSTRUÇÃO CRIM
INSTÂNCIA LOCAL SECÇÃO CRIMINAL
TRIBUNAL DE TURNO
C
DIAP . DEPARTAMENTO DE INVESTIGAÇÃO E AÇÃO PE
10ª | 12ª | 13ª | 14ª | 15ª SECÇÕES
D
DIAP . DEPARTAMENTO DE INVESTIGAÇÃO E AÇÃO PE
1ª | 3ª | 8ª | 9ª | 11ª SECÇÕES
E
DIAP . DEPARTAMENTO DE INVESTIGAÇÃO E AÇÃO PE
2ª | 4ª | 5ª | 6ª | 7ª SECÇÕES
F
INSTÂNCIA LOCAL SECÇÃO DE PEQUENA CRIMINALID
G
INSTÂNCIA CENTRAL 1ª SECÇÃO DE COMÉRCIO
TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CÍRCULO
TRIBUNAL TRIBUTÁRIO
H
IGFEJ . INSTITUTO DE GESTÃO FINANCEIRA E EQUIPAMENTO
DGAJ . DIRECÇÃO GERAL DA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA
IRN . INSTITUTO DOS REGISTOS E DO NOTARIADO, I.P.
DGPJ . DIREÇÃO GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA
REGISTO CRIMINAL
I
INSTÂNCIA CENTRAL 1ª SECÇÃO DE FAMÍLIA E MENOR
INSTÂNCIA CENTRAL 1ª SECÇÃO DE EXECUÇÃO
TRIBUNAL MARÍTIMO
J
ESPAÇO REGISTOS EXPO
L
ESPAÇO REGISTOS EXPO
SAÍDA

2.200
EMPLEADOS

Reino Unido

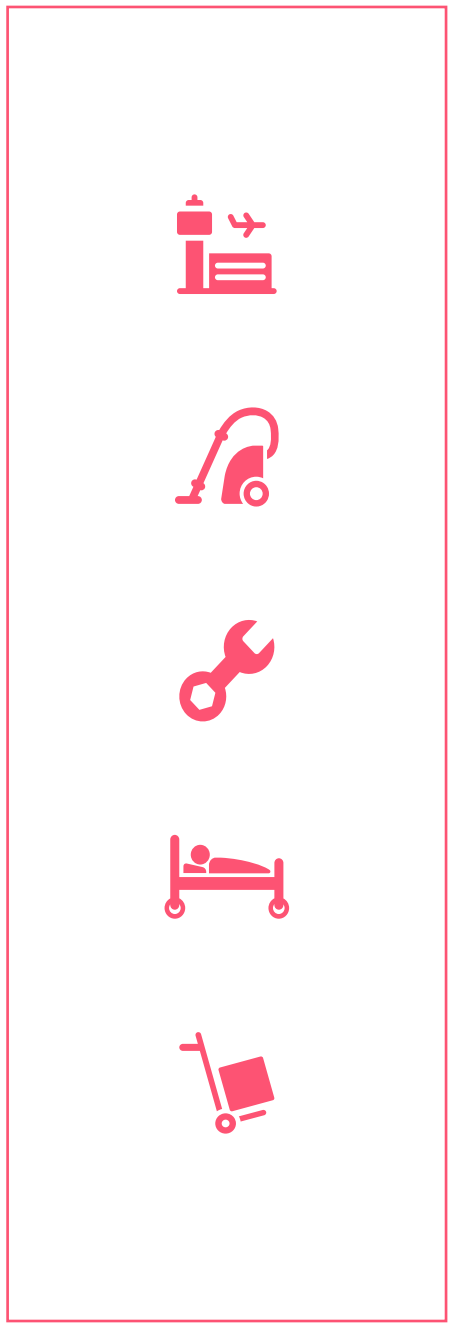


+16%

VOLUMEN DE NEGOCIO

Clece Care Services (CCS) ha consolidado su modelo de negocio en Reino Unido, mercado que se ha incrementado en un 16%. **El número de trabajadores alcanzó la cifra de 3.727 distribuidos en un total de 13 empresas.**

Siguiendo la línea de años anteriores, se continuó la estrategia de adquisiciones de compañías locales con excelente reputación especializadas en ayuda a domicilio a personas mayores, que ya ascienden a 11. Es destacable la incorporación, en 2018, de Homecarers Liverpool, compra estratégica que permite a la compañía iniciar la prestación de servicios de la zona noroeste de Reino Unido donde CCS todavía no tenía presencia.



The Porta

155 Hoist
call-in

3.727
EMPLEADOS

En la actualidad, CCS cuenta con un total de 23 oficinas repartidas por toda la geografía de Reino Unido con las que presta distintos tipos de servicio, dependiendo de las necesidades, a 5.957 usuarios. Entre los principales contratos conseguidos en 2018, cabe reseñar el de Servicios de Ayuda a Domicilio para el condado de Hampshire para los próximos 7 años; y el de Servicios de Ayuda a Domicilio, durante los próximos 3 años, para el Ayuntamiento de Hartlepool.

En el área aeroportuaria, un total de 337 profesionales realizan tanto servicios de atención a personas con movilidad reducida (PMRs) como servicios de limpieza de aviones de un total de 5 aeropuertos del país. La cifra de negocio de esta área se incrementó un 21,3% respecto al año anterior.

CAPÍTULO 6

QUÉ OFRECEMOS

Clece está presente en los principales sectores, con más de 30 actividades diferentes que se agrupan en tres ámbitos fundamentalmente: servicios a las personas, servicios a los edificios y servicios a la ciudad y su entorno. A su modelo de negocio, diversificado y en constante crecimiento, se une su capacidad de dar respuesta a las nuevas necesidades de los ciudadanos y de las organizaciones. En todas las actividades desarrolladas por Clece las personas son el elemento central.

2646ES

Sectores económicos

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AEROPORTUARIO

CENTROS DE OCIO Y DEPORTIVOS

EDUCATIVO

FINANCIERO

HOSPITALARIO

HOTELERO

INDUSTRIAL

SOCIOSANITARIO

Servicios a las personas

Servicios a las personas

Servicios a las personas abarca actividades como la atención a los mayores, servicios sociales, la gestión de escuelas infantiles o la restauración en colectividades. Este ámbito experimentó un crecimiento en la cifra de negocio del 2,98% en 2018. Cabe destacar que en Portugal, donde Clece comenzó a operar en servicios sociales en 2017, se ha producido un incremento espectacular en esta actividad.

Servicios sociales ha continuado la tendencia de los últimos años y ha sido en 2018 una de las actividades con mayor dinamismo. Clece trabaja en un total de 459 centros especializados en atención de colectivos vulnerables (residencias, centros de día, otros servicios sociales, etc.), 109 de los cuales gestiona de forma integral. En 2018 un total de 5.526 profesionales atendieron a más de 25.500 personas.

En **servicios a mayores** Clece ha destacado en el ámbito de la ayuda a domicilio, que se ha incrementado en número de usuarios atendidos en un 16% llegando a cubrir las necesidades de 122.019 personas con un equipo de más de 30.900 profesionales. Por su parte en el servicio de teleasistencia, un equipo de 50 personas atiende a un total de 10.323 personas.

En el **ámbito residencial,** 3.541 profesionales atienden a más de 13.700 usuarios en 145 residencias. La compañía trabaja a su vez en 117 centros de día atendiendo a un total de 5.044 personas. Cabe destacar que durante 2018 Clece continuó su proyecto de gestión de residencias privadas tanto en España como en Portugal iniciado el pasado año y, a finales de 2018, gestiona un total de 15 centros de este tipo. El objetivo es que los residentes se sientan como en su casa y reciban un cuidado personalizado. En esta línea, Clece está trabajando en la puesta en marcha de 14 nuevas residencias que abrirán

122.019

USUARIOS DE AYUDA A DOMICILIO

+ DE 30.000

PROFESIONALES LES ATIENDEN

sus puertas a lo largo de 2019 y 2020 incorporando 1.350 plazas a la oferta de Clece en lugares como Madrid, Galicia, Canarias, Andalucía, Cataluña y Comunidad Valenciana entre otras.

Respecto al **ámbito internacional**, en Portugal, donde Clece comenzó a operar en servicios sociales en 2017, se ha producido un incremento espectacular en esta actividad. En Reino Unido, las personas atendidas por el servicio de homecare ha sido de 5.957 personas.

En **servicios educativos,** el proyecto de escuelas infantiles de 0 a 3 años de Clece continuó creciendo durante 2018 con la incorporación de 18 nuevos centros, alcanzando los 218 en toda España, que atienden a más de 17.000 niños. Del total de centros, 117 trabajan en la modalidad de gestión integral.

Por último, el área de **restauración social** ha asumido un volumen de más de 12.400.000 servicios de comedores y cocinas de hospitales, residencias, colegios, universidades, empresas, etc., con los más exigentes estándares de seguridad alimentaria y nutricionales, así como la máxima flexibilidad para adaptarse a colectivos muy heterogéneos. Asimismo se ha trabajado por continuar realizando campañas de sensibilización de alimentación saludable, enfocadas principalmente a los niños.

RESTAURACIÓN SOCIAL

SERVICIOS SOCIALES

SERVICIOS EDUCATIVOS

SERVICIOS A MAYORES

CLIENTE	PROYECTO	ACTIVIDAD
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA	RENOVACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA	SERVICIOS A MAYORES
DIPUTACIÓN DE CÁDIZ	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA DIPUTACIÓN DE CÁDIZ	SERVICIOS A MAYORES
RESIDENCIA CASTELLAR	GESTIÓN INTEGRAL DE LA RESIDENCIA DE CASTELLAR (JAÉN)	SERVICIOS A MAYORES
THOR PRIVATE EQUITY SPAIN	GESTIÓN RESIDENCIA OLEIROS - CORUÑA	SERVICIOS A MAYORES
AYUNTAMIENTO DE SABADELL	SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA AJUNTAMENT DE SABADELL	SERVICIOS A MAYORES
AYUNTAMIENTO DE LLEIDA	GESTIÓN DEL CENTRO DE DÍA MUNICIPAL SANTA CLARA DEL AJUNTAMENT DE LLEIDA	SERVICIOS A MAYORES
AYUNTAMIENTO DE LLANÇA	GESTIÓN DEL CENTRO DE DÍA Y ACOGIDA DIURNA DEL AJUNTAMENT DE LLANÇA (GIRONA)	SERVICIOS A MAYORES
CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LA ANUNCIACIÓN - SAGRADO CORAZÓN	GESTIÓN RESIDENCIA EMILIA PARDO BAZÁN -VIGO	SERVICIOS A MAYORES
THOR PRIVATE EQUITY SPAIN	GESTIÓN RESIDENCIA TERCERA EDAD AVDA. CARONDELET (MADRID)	SERVICIOS A MAYORES

CLIENTE	PROYECTO	ACTIVIDAD
FUNDACIÓN LEÓN TRUCIOS IRASKUNDEA	GESTIÓN INTEGRAL RESIDENCIA BALMASEDA (VIZCAYA)	SERVICIOS A MAYORES
GERENCIA TERRITORIAL DE SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA Y LEÓN	SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS EN LOS CENTROS DE DÍA DE PERSONAS MAYORES DE BURGOS	SERVICIOS A MAYORES
INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL DE ÁLAVA	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN ZONA DE ARIZNABARRA, EL CAMPILLO, LAKUA, ZABALGANA, IBAIONDO DEL MUNICIPIO DE VITORIA	SERVICIOS A MAYORES
GERENCIA TERRITORIAL DE SERVICIOS SOCIALES DE CASTILLA Y LEÓN	CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL DENOMINADO "CONCILIAMOS" 2018-2019	SERVICIOS SOCIALES
AYUNTAMIENTO DE EL EJIDO	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE EL EJIDO (ALMERÍA)	SERVICIOS A MAYORES
COMPAÑÍA DE JESÚS	GESTIÓN DE LA RESIDENCIA DE JESUITAS DE SALAMANCA	SERVICIOS A MAYORES
AYUNTAMIENTO DE VIGO	GESTIÓN DE LA ESCUELA INFANTIL TOMÁS ALONSO DE VIGO	SERVICIOS EDUCATIVOS
ZARAGOZA DEPORTE MUNICIPAL	GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD DE NATACIÓN INVIERNO Y ESCOLAR 2018-2019 Y 2019-2020 Y NATACIÓN VERANO 2019 Y 2020	SERVICIOS EDUCATIVOS
AYUNTAMIENTO DE LARDERO	GESTIÓN PARCIAL DE LA ESCUELA INFANTIL DE PRIMER CICLO LOS ALMENDROS DE LARDERO (LA RIOJA)	SERVICIOS EDUCATIVOS

EMERGENCIA

Servicios a los edificios

Montaje Junta 1
Clece

Servicios a los edificios

SERVICIOS DE LIMPIEZA

FACILITY MANAGEMENT

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

SERVICIOS ENERGÉTICOS

SERVICIOS LOGÍSTICOS

SERVICIOS DE SEGURIDAD

SERVICIOS DE JARDINERÍA

SERVICIOS AUXILIARES

Servicios a los edificios

Servicios que son necesarios para el funcionamiento óptimo de cualquier inmueble y que engloban desde la seguridad, la limpieza, la eficiencia energética, la logística u otros servicios auxiliares. Todos con la impronta de Clece, trabajando por ofrecer la máxima calidad, especialización, flexibilidad e innovación.

La **limpieza** constituye una de las actividades más veteranas de la compañía, con más de 26 años de trayectoria. En 2018, en términos de facturación, ha conseguido crecer un 7,56% respecto al año anterior, con un equipo de casi 35.000 profesionales y un incremento considerable del número de clientes. La compañía sigue teniendo una amplia presencia en el sector sanitario, donde gestiona los servicios de limpieza de 106 complejos hospitalarios y 1.398 centros de salud a lo largo de todo el país. Cabe destacar que en 2018 logró importantes adjudicaciones como las de los hospitales públicos de Cádiz y los de Jaén o el Servicio Murciano de Salud. Además Clece sigue reforzando su presencia en el sector industrial y de automoción, con contratos tan destacables como el de la limpieza de la fábrica de Michelín en Aranda de Duero.

En el área de **Facility Management** la evolución también ha sido favorable gracias a la apuesta de Clece por ofrecer una fórmula de servicios integrados, que permite ofrecer una contratación estratégica de parte o de todos los servicios necesarios para el funcionamiento adecuado de un edificio, en una única unidad de gestión. Fórmula que sin duda ha sido clave para que la empresa Cottet, dedicada al comercio, eligiera a Clece para la gestión integral de sus instalaciones.

Otra de las divisiones que experimentó un notable crecimiento fue la de **mantenimiento**, con una cifra de negocio un 5,05% superior a la del año 2017 con adjudicaciones tan importantes como la de los centros sanitarios de atención primaria

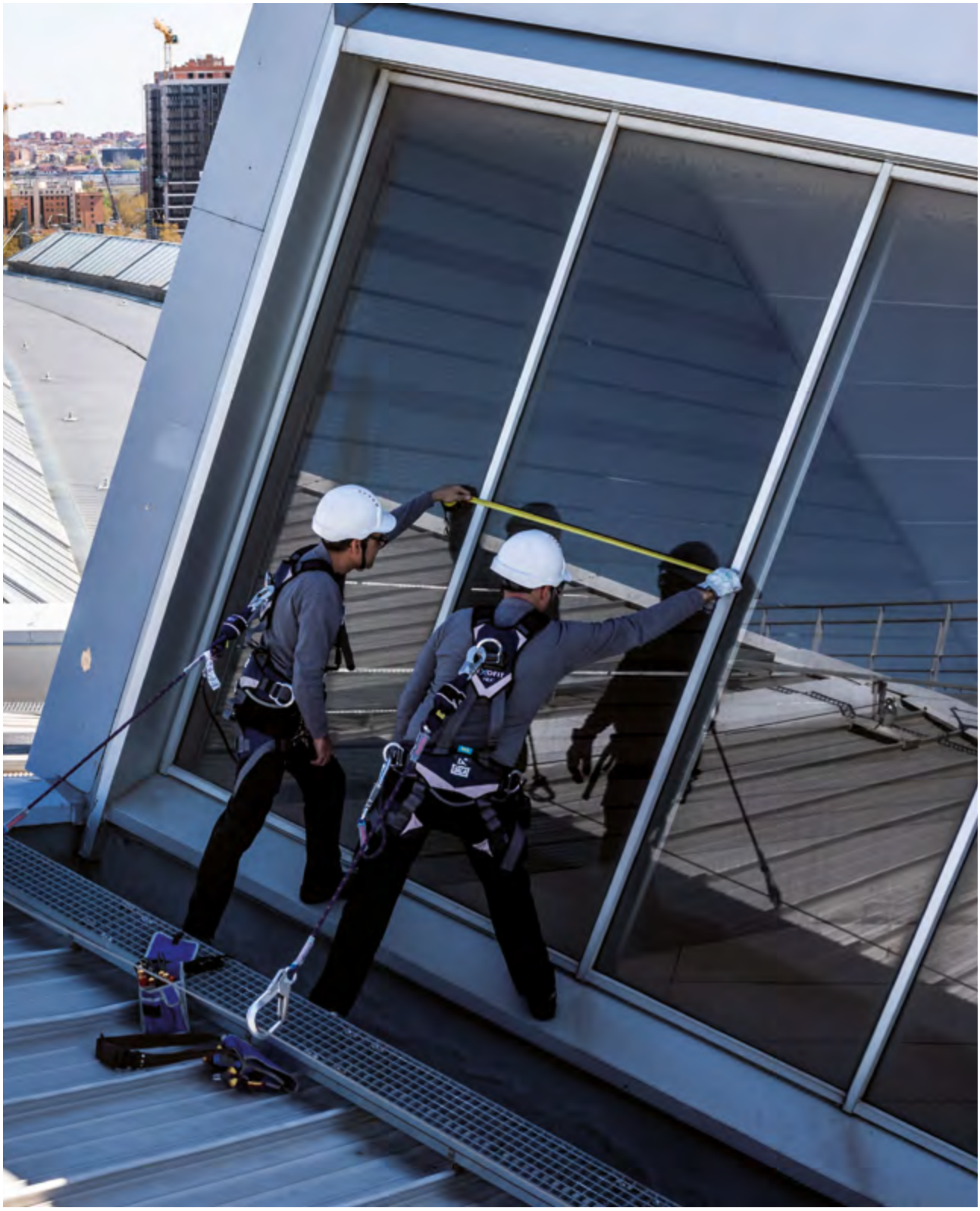
VIGILANTE
DE
SEGURIDAD

del Principado de Asturias o la renovación, por 15º año consecutivo, del contrato de limpieza de la Real Federación Española de Fútbol.

En **servicios energéticos**, a cierre de 2018 Clece gestionaba la eficiencia energética de 65 edificios permitiendo obtener un promedio del 20% de ahorro energético.

Los **servicios logísticos** mantuvieron su tendencia de crecimiento el pasado año con un incremento del 6,1%. En esta área de actividad destacan renovaciones en empresas como CAT o la adjudicación del contrato de servicio de molienda, recepción y reaprovisionamiento de líneas y expediciones de la empresa Myta, empresa líder en la comercialización de arcillas absorbentes.

Por último, cabe destacar la constante progresión en el **área de seguridad** durante los últimos años experimentando, en 2018, un crecimiento del 3,4% con clientes que han renovado su confianza en los servicios de seguridad de la compañía y algunos, como la Dirección General de Patrimonio del Ayuntamiento de Madrid o Laboratorios LACER, que han adjudicado este servicio a Clece.



CLIENTE	PROYECTO	ACTIVIDAD
SERVICIO ANDALUZ DE SALUD	SERVICIO DE LIMPIEZA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE CÁDIZ	LIMPIEZA
FUNDACIO HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON - INSTITUT DE RECERCA	SERVICIO DE LIMPIEZA DE DIFERENTES ÁREAS DE LA FUNDACIÓN EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO VALL D´HEBRON	LIMPIEZA
PARLAMENTO DE ANDALUCÍA	SERVICIO DE LIMPIEZA DEL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA	LIMPIEZA
PSA PEUGEOT CITRÖEN	LIMPIEZA DE LA PLANTA DE PSA PEUGEOT DE ZARAGOZA	LIMPIEZA
AYUNTAMIENTO DE MADRID	SERVICIO DE LIMPIEZA DEL EDIFICIO SEDE DEL TRIBUNAL ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO MUNICIPAL DE MADRID	LIMPIEZA
COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES	SERVICIO DE LIMPIEZA DE LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES EN MADRID	LIMPIEZA
HENNES & MAURITZ S.L. (H&M)	SERVICIO DE LIMPIEZA DE LAS TIENDAS H&M EN CATALUÑA Y BALEARES	LIMPIEZA
MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	SERVICIO DE LIMPIEZA DEL MINISTERIO DE HACIENDA, ENTIDADES GESTORAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL, ORGANISMOS PÚBLICOS DE INVESTIGACIÓN Y LABORATORIOS	LIMPIEZA

CLIENTE	PROYECTO	ACTIVIDAD
METRO DE MADRID	LIMPIEZA Y OTRAS ACTUACIONES EN PLATAFORMAS DE VÍA DE LA RED DE METRO DE MADRID	LIMPIEZA
INFRAESTRUCTURES DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, S.A.U.	SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE 71 EDIFICIOS DEL SERVEI D'OCUPACIÓ DE CATALUNYA	MANTENIMIENTO
BRIDGESTONE	SERVICIOS EN EL ÁREA DE CONSTRUCCIÓN Y VULCANIZACIÓN PLANTA DE BURGOS	MANTENIMIENTO
CUSHMAN & WAKEFIELD	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS DEPENDENCIAS E INSTALACIONES DE FINESTRELLES SHOPPING CENTRE	MANTENIMIENTO
CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIO DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO NORMATIVO Y CORRECTIVO DEL EDIF C/ SALVADOR ESPRIU 48 HOSPITALET	MANTENIMIENTO
AYUNTAMIENTO DE VALL D' UIXÓ	SERVICIO MANTENIMIENTO INTEGRAL Y SERVICIOS ENERGÉTICOS DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE VALL D'UXÓ	SERVICIOS ENERGÉTICOS
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMIA Y HACIENDA AYUNTAMIENTO DE MADRID	SEGURIDAD DE EDIFICIOS BAJO CUSTODIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL PATRIMONIO DEL AYTO DE MADRID	SEGURIDAD
AGENCIA TRIBUTARIA DE CATALUNYA	SERVICIO INTEGRAL DE VIGILANCIA EN LAS OFICINAS DE LA PROVINCIA DE BARCELONA	SEGURIDAD

TALHER

Servicios a la ciudad y su entorno

Servicios a la ciudad y su entorno

En este bloque se engloban aquellas actividades dirigidas a la conservación y cuidado de los espacios públicos como servicios medioambientales, alumbrado público o servicios aeroportuarios.

QUÉ OFRECEMOS

SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

SERVICIOS DE GESTIÓN DE RSU

ALUMBRADO PÚBLICO

SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Talher es la filial de Clece especializada en servicios medioambientales y durante 2018 ha seguido desarrollando proyectos de cuidado, restauración y preservación del entorno en todo el país, con una plantilla de más de 1.000 personas. Cabe mencionar el contrato adjudicado en 2018 para la conservación de la arboleda del Generalife y la Alhambra.

En lo que respecta al **alumbrado público**, más de 317.000 ciudadanos se han visto beneficiados por las soluciones de eficiencia energética de Clece, que ha gestionado más de 37.800 luminarias, proporcionando un ahorro de consumo medio del 69% en 2018. En RSU (gestión de residuos urbanos) se obtuvo, entre otros, el contrato para la limpieza y gestión de residuos urbanos en los Centros de Salud Área III de Salud de Lorca.

Con presencia en 42 aeropuertos en España, Portugal y Reino Unido, en los **servicios aeroportuarios** prestados por un total de 2.520 profesionales, la evolución ha sido ascendente en los últimos 5 años con un crecimiento del 5,46%. La atención a pasajeros con movilidad reducida (PMR) fue una de las actividades principales, que creció especialmente en Reino Unido el pasado año donde se llegó a atender a más de 144.000 personas.

ALACANT
BARCELONA SANTS
SEVILLA STA. JUSTA
PAMPLONA
VALENCIA J.SOROLLA
ALACANT
MP ELECTRONICS
Salidas
DEPARTURES FLOOR 1

JLG
Consigna
LOCKERS

CLIENTE	PROYECTO	ACTIVIDAD
AJUNTAMENT DE BARCELONA	SERVICIO DE GESTIÓN DEL EQUIPAMIENTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL LA FABRICA DEL SOL	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN	SERVICIO DE LUCHA INTEGRAL CONTRA INCENDIOS FORESTALES DESDE LA BASE DE CUETO	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	MANTENIMIENTO DE JARDINES DE MELILLA	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE CONSEJERÍA DE CULTURA JUNTA DE ANDALUCÍA	SERVICIO DE CONSERVACIÓN ARBOLEDAS GENERALIFE Y ALHAMBRA	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES	CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA DE ESPACIOS VERDES, ARBOLADO VIARIO, ETC., DE CÁCERES	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
AYUNTAMIENTO DE ASTILLERO	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES DEL AYUNTAMIENTO DE ASTILLERO	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
IBERIA	AMPLIACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE MERCANCÍAS DEL LADO AIRE	SERVICIOS AEROPORTUARIOS
AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA, AENA	SERVICIO DE PASAJEROS DE MOVILIDAD REDUCIDA (PMR) EN LOS AEROPUERTOS DE PALMA DE MALLORCA, IBIZA Y MENORCA	SERVICIOS AEROPORTUARIOS
AIR NOSTRUM	SERVICIO DE LIMPIEZA DE AVIONES DE AIRNOSTRUM EN VALENCIA	SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Integra, Centro Especial de Empleo

Integra, Centro Especial de Empleo

Grupo Integra CEE, Centro Especial de Empleo de Clece, centra su actividad en promover la inclusión sociolaboral de profesionales con diversidad funcional mediante la prestación de servicios de calidad en entidades públicas y privadas.

Durante 2018 ha conseguido contar con un equipo de 3.467 personas, casi un 20% más que el año anterior, lo que ha permitido ofrecer una oportunidad laboral a más de 500 personas que encuentran dificultades para incorporarse al mercado laboral ordinario. Esto ha sido posible gracias, entre otros, al trabajo realizado por la Unidad de Apoyo, un equipo transdisciplinar de más de 100 especialistas en el área de la inclusión sociolaboral que a través de sus actuaciones busca el desarrollo tanto profesional como personal y social de todas las personas de la plantilla.

De esta manera, se han alcanzado unos resultados de facturación muy positivos y que han supuesto un incremento del 15% con respecto al año anterior. Grupo Integra CEE ha cerrado 2018 con una facturación total de 39,7 millones de euros, más de la mitad de la facturación gracias a la actividad desarrollada por su servicio de limpieza (51,77%), seguido del de servicios auxiliares (36.13%). Otros servicios destacados durante este año han sido los de mantenimiento, servicios sociales, mercado verde o restauración.

CAPÍTULO 7

CASOS DE ÉXITO

Servicios a las personas

Servicios a mayores

Apertura de Residencias Privadas

REHABILITACIÓN DE INMUEBLES HISTÓRICOS

400 PLAZAS RESIDENCIALES

196 NUEVOS EMPLEOS

La red de centros privados de Clece se caracteriza por ubicaciones estratégicas y espacios adaptados al entorno, conjugando zonas privativas y de convivencia y proporcionando un hogar a todos los residentes sin importar su grado de dependencia. Otro elemento diferencial es el cuidado asistencial basado en la atención individualizada orientada a desarrollar la autonomía el máximo tiempo posible mediante los cuidados asistenciales, rehabilitadores, terapéuticos, psicológicos o sanitarios requeridos. Bajo este mismo modelo, y gracias a los acuerdos alcanzados en 2018, Clece prevé incorporar 1.000 nuevas plazas los dos próximos años.

Tres nuevas residencias de mayores abrieron sus puertas en Castilla y León bajo el modelo de gestión y explotación de cada residencia. Se trata de los centros el Patio de los Palacios y Altos de Parquesol en Valladolid con 188 y 46 plazas respectivamente y de la Residencia Otazu en León con capacidad para 84 usuarios. Con estas aperturas Clece se consolida como primer operador sectorial en la Comunidad Autónoma con 2.000 plazas residenciales. En 2019 está prevista la incorporación de cuatro centros con 228 plazas más.

Por su parte Clece, a través de su filial Zaintzen, ha asumido la gestión de la residencia de mayores León Trucíos, propiedad de la Fundación del mismo nombre. Ubicada en la localidad vizcaína de Balmaseda, se trata de un centro referencial en la zona con más de 100 años de historia. Las instalaciones distribuidas en dos edificios cuentan con un completo equipamiento en el que destaca una sala Snoezelen para la aplicación de terapias de estimulación multisensorial.

Detrás de estas aperturas, se encuentra un proyecto de gran singularidad. Entre otros aspectos, destaca la labor de rehabilitación de distintos inmuebles emblemáticos que, en algunos casos, incluso ha significado el reencuentro de los residentes con edificios ligados a su vida y a sus recuerdos.

SENIOR

Servicios a mayores

Operador referente en servicios de teleasistencia

Durante el año 2018 Clece ha reforzado su actividad como prestador del servicio de teleasistencia, asumiendo la gestión para las Diputaciones de Soria, con 450 beneficiarios, y Zamora, con 700 personas usuarias. En estos dos nuevos contratos, la teleasistencia se convierte en un recurso imprescindible para favorecer que las personas mayores puedan permanecer el mayor tiempo posible en sus domicilios, contribuyendo activamente a la lucha contra el problema de la despoblación en el medio rural.

Otra de las propuestas destacadas en este ámbito ha sido el proyecto llevado a cabo con el Ayuntamiento de Valladolid. Bajo el nombre "Cuidándo-Te", garantiza una atención permanente 24 horas a los mayores de 85 años que vivan solos. El proyecto se activó mediante la prestación gratuita durante tres meses en los que se procedió a la instalación del terminal de teleasistencia y de un sensor de pasividad que alerta de forma automática en caso de no registrar actividad en el domicilio. Concluidos los tres meses iniciales, Clece ha facilitado los trámites y gestiones para que los usuarios continúen con el servicio del consistorio.

ATENCIÓN A 1.150 USUARIOS EN SORIA Y ZAMORA

ASISTENCIA EN ZONAS AFECTADAS POR LA DESPOBLACIÓN

PROYECTO "CUIDÁNDO-TE" EN VALLADOLID

Servicios a mayores

Ayuda a domicilio en Santa Cruz de Tenerife

PLANTILLA DE 256 TRABAJADORES

ATENCIÓN EN EL DOMICILIO A 1.271 USUARIOS

INCORPORACIÓN DE MEJORAS COMPLEMENTARIAS

El Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, municipio con mayor número de habitantes de la provincia, ha adjudicado a Clece el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) dirigido a personas y/o familiares que se encuentran en situaciones de especial necesidad, facilitando así la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.

Con una plantilla de 256 trabajadores, Clece atenderá por un periodo de seis años, prorrogable a cuatro más, a 1.271 usuarios. Además de reforzar el carácter polivalente, normalizador, domiciliario, global, integrador, preventivo y transitorio del servicio, se han incorporado mejoras complementarias como ayudas técnicas, limpiezas extraordinarias en casos con necesidades especiales, formación interna de la plantilla y servicios de podología y psicología.

Nelly
Clece

Servicios a mayores

Eliminar las listas de espera en Sabadell

Sabadell se ha marcado como reto reducir a cero las listas del Servicio de Atención Domiciliaria (SAD), incrementando en un 38% las horas de prestación y en un 50% el presupuesto. El ayuntamiento de la localidad barcelonesa ha confiado en Accent Social como empresa adjudicataria para lograr estos objetivos. En esta línea, la compañía ha reforzado el equipo de coordinación técnica para optimizar el procedimiento de altas y bajas, además de instalar la tecnología Asisto que posibilita comunicaciones más ágiles con distintas aplicaciones móviles.

Soluciones destinadas a mejorar la eficiencia y alcance de este servicio que prestará un total de 288.818 horas a 1.400 personas, con un equipo de 220 trabajadores sociales y 40 auxiliares. Para poner en valor el gran trabajo de estos profesionales, el nuevo contrato también incluye una mejora de las condiciones laborales con la fijación de salarios mínimos e incrementos salariales vinculados al IPC.

288.818 HORAS DE SERVICIO

UN EQUIPO DE 260 CUIDADORES

ATENCIÓN A 1.400 PERSONAS

Servicios a mayores

Renovación de la ayuda a domicilio en Sevilla

ATENCIÓN A 1.688 USUARIOS

830.000 HORAS ANUALES

EQUIPO MULTIDISCIPLINAR DE 680 PROFESIONALES

El Ayuntamiento de Sevilla ha adjudicado a Clece por cuarta vez consecutiva la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en tres zonas de la ciudad: Nervión-San Pablo; Sur y Polígono Sur. La duración del contrato es de 24 meses con posibilidad de prórroga por el mismo periodo. El servicio atenderá a un total de 1.688 usuarios, prestándose 830.000 horas anuales gracias a una plantilla de más de 680 profesionales, apoyados por el equipo multidisciplinar de Clece con especialistas en Educación Social, Psicología, Nutrición y Terapia Ocupacional.

La renovación del contrato viene acompañada de un plan de formación específico para aquellos trabajadores que no hayan obtenido hasta la fecha el certificado de profesionalidad. Otra novedad es la introducción de un sistema de movilidad sostenible para los desplazamientos del equipo de coordinación con bicicletas y patinetes eléctricos. Adicionalmente, se aportarán 36.000 euros anuales destinados a ayudas técnicas a disposición de los usuarios.

VER VIDEO

HOGAR

Servicios a mayores

Sistema de control de presencia en el SAD de Madrid

Desde hace más de siete años, Clece trabaja con diferentes sistemas de control de presencia en el Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid con los objetivos principales de asegurar la prestación de los servicios, controlar la puntualidad y duración de estos y proteger a los usuarios y trabajadores mediante la detección temprana de incidencias.

Desde 2016, a través de un sistema automatizado para la detección de la presencia del auxiliar en el domicilio, se han logrado porcentajes estables de éxito del 95%, siendo este sistema además compatible y complementario a otros como el NFC. Esta tecnología, que no requiere de ninguna actuación por parte de la auxiliar, detecta la llegada y salida del domicilio y está en comunicación continua con el programa de gestión, supervisado permanentemente desde la central.

EFICACIA DEL 95%

COMPATIBILIDAD TECNOLÓGICA

PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE INCIDENCIAS

Servicios a mayores

Primera residencia de personas con discapacidad intelectual en Tenerife

MÁS DE 70 PROFESIONALES

40 PLAZAS RESIDENCIALES

14 USUARIOS EN ESTANCIA DIURNA

El Cabildo Insular de La Palma, en Santa Cruz de Tenerife, ha confiado a Clece la gestión de las residencias sociosanitarias y centros de estancia diurna "Triana" y "Dorador" dedicados a la atención de personas con discapacidad intelectual. Más de 70 profesionales asisten de manera interdisciplinar a 40 usuarios en régimen residencial y a 14 en estancia diurna. Los planes individuales de atención trazan los objetivos de las distintas áreas de trabajo para cada usuario.

El ocio inclusivo es una parte fundamental de los programas asistenciales con el fin de favorecer la integración social de los usuarios. El deporte accesible y adaptado es unas de las principales actividades, incluyendo distintas modalidades, como el senderismo con sillas de ruedas adaptadas o "joellettes". Destaca además la participación en pruebas internacionales como la "Transvulcania" de trail-running así como en otras competiciones insulares.

Servicios a los edificios

Servicios de limpieza

Los servicios de limpieza constituyen la actividad más veterana de Clece que comenzó hace más de 26 años, con una implicación que se ha convertido en un fiel compromiso para la compañía, siempre acreditando la máxima calidad en los servicios prestados a través de una amplia experiencia, una gran cualificación y un formado equipo de profesionales.

Presente en los más diversos ámbitos, como colegios y universidades, instalaciones industriales, edificios públicos, oficinas, estaciones de trenes, etc., la limpieza hospitalaria es una de las principales líneas de especialización gestionando a través de sus servicios más de 100 hospitales.

Uno de los proyectos pioneros con los que Clece comenzó a trabajar en el área de limpieza fue el Hospital Comarcal de Melilla, donde la calidad del servicio de higienización y los buenos resultados permitieron a la compañía comenzar a diversificar las actividades en diferentes servicios. Por citar otro ejemplo que muestra la importancia de los servicios de limpieza de Clece, llevamos más de 26 años contribuyendo a la limpieza del Metro de Madrid, una de las redes metropolitanas más importantes del mundo, apostando por el uso de las técnicas de higienización más avanzadas con el objetivo de conseguir el bienestar de los usuarios.

La innovación constituye también un valor diferencial de Clece en la prestación de servicios que contribuye además a la competitividad de la compañía. Está a la vanguardia en la implantación de nuevos sistemas y tecnologías de limpieza con el fin de obtener los más altos estándares de calidad. Utiliza maquinaria de última tecnología y, en numerosos servicios de limpieza, Clece está implantando progresivamente productos ecológicos o sin pictograma de peligrosidad ni contaminación ambiental

Además del uso de medidas de higiene y desinfección tradicionales basadas en la limpieza manual, Clece apuesta también por métodos de desinfección automatizados para tareas específicas, como el robot XENEX, un robot de desinfección por luz ultravioleta que elimina el 99.99% de los microorganismos que ocasionan las infecciones adquiridas en hospitales.

Servicios de limpieza
Empresa con mayor presencia en el Metro de Madrid

INVERSIÓN EN MAQUINARIA DE 208.707 EUROS

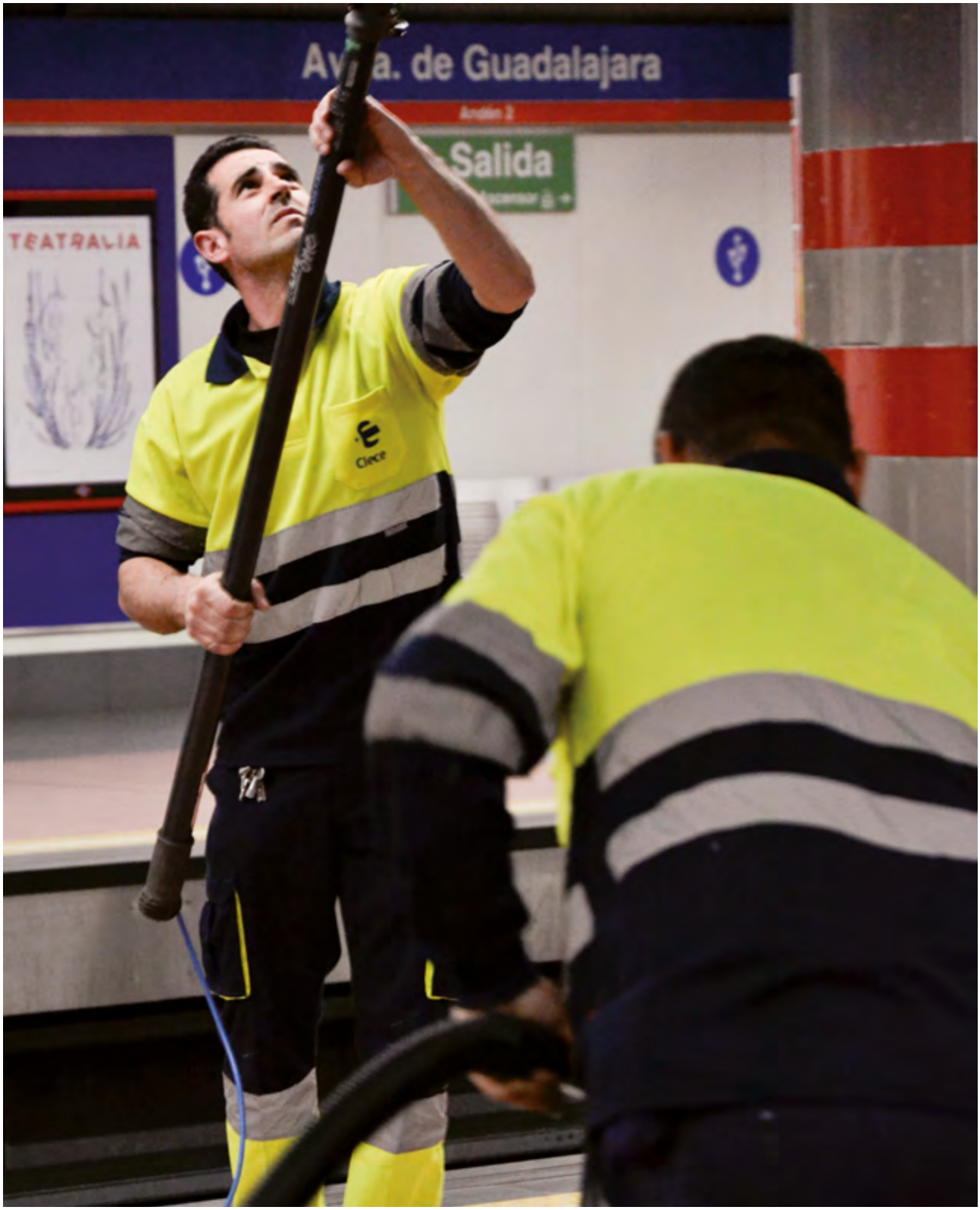
50% DE VEHÍCULOS CERO EMISIONES

EQUIPO DE 362 TRABAJADORES

Desde 2018, Clece es responsable de la limpieza del 50% de las estaciones de la Red de Metro de Madrid, convirtiéndose en la empresa con mayor presencia en el suburbano madrileño. Un contrato de gran exigencia que ha requerido el cumplimiento de especificaciones relativas a control de presencias, gestión de horarios e inversión en maquinaria.

Para su ejecución, Clece cuenta con un equipo de 362 trabajadores con los que se ha acordado la optimización de jornadas y horarios. Asimismo, se ha implantado un sistema de desarrollo propio – Servoelit – para el control de presencias y operaciones de limpieza mediante teléfonos móviles con tecnología NFC en puntos de conexión en cada estación. Por otro lado, la inversión en maquinaria ha ascendido a 208.707 euros y se ha adquirido una flota de 40 vehículos de los cuales 12 son eléctricos y 6 ecos.

VER VIDEO


Av a. de Guadalajara
Salida
TEATRALIA
Cleop

E AUDIÊNCIAS
6

Servicios de limpieza
Ministerio de Justicia de Portugal

Clece ha fortalecido su presencia en el mercado portugués con nuevas adjudicaciones como la prestación de los servicios de limpieza para el Ministerio de Justicia con sede en Lisboa. Un equipo de 354 trabajadores se encarga de los trabajos de limpieza que alcanzan todas las dependencias vinculadas a esta administración. En total, 55 edificios entre espacios administrativos, prisiones y tribunales.

Para alcanzar la máxima eficiencia, Clece ha diseñado un plan específico para cada edificio redefiniendo las tareas asignadas a cada trabajador. El resultado ha sido un incremento de los rendimientos de limpieza con óptimos niveles de calidad.

55 EDIFICIOS Y LOCALES

PLANTILLA DE 354 TRABAJADORES

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Servicios de limpieza
Especialización en instalaciones deportivas

11 POLIDEPORTIVOS Y 7 CAMPOS DE FÚTBOL EN BILBAO

FOMENTO DE LA INCLUSIÓN LABORAL DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

15 AÑOS CON LA REAL FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FÚTBOL

La actividad de limpieza durante 2018 se ha reforzado con adjudicaciones de especial interés en el ámbito deportivo. Los ayuntamientos de Bilbao, Marbella y Montilla han adjudicado a Clece la prestación de los servicios de limpieza en las instalaciones deportivas municipales. En el caso de Bilbao, Zaintzen se encargará de 11 polideportivos, siete campos de fútbol y varios frontones, espacios que cuentan con más de 80.800 abonados, un 24% de la población de la ciudad. En la localidad cordobesa de Montilla, el consistorio ha renovado el contrato para la limpieza de las piscinas y otros espacios deportivos tras los buenos resultados de los últimos seis años. Se trata además de un contrato diferencial ya que el 90% de los trabajadores son de exclusión social.

Este compromiso por la integración también está presente en el contrato con el Ayuntamiento de Marbella para la limpieza de las instalaciones deportivas de la ciudad, en el que se han realizado 14 contrataciones inclusivas. Además de las tres adjudicaciones municipales, destaca en el ámbito deportivo la continuidad con la Real Federación Española de Fútbol. Clece lleva desde el año 2003 dedicada al mantenimiento integral y limpieza de instalaciones de la entidad.

Gym 3
Life Fitness
Life Fitness

deyse

Servicios de limpieza
Experiencia en plantas industriales

Clece ha demostrado su alta capacidad para desarrollar servicios de limpieza en complejos industriales de todo tipo. Con Deyse son ya 15 años como proveedor de Bunge Ibérica, referente mundial en la fabricación de fertilizantes, piensos y otros productos agroalimentarios. En 2018, la filial de Clece ha reforzado su cartera de clientes industriales con el contrato de limpieza para los centros del grupo chocolatero Barry Callebaut que tiene su centro de producción de referencia en la localidad de Vic.

También en el ámbito de la limpieza industrial, durante 2018 ha destacado el contrato con la multinacional GKN dedicada a la automoción y la aeronáutica. Desde mayo Clece se hace cargo del servicio de limpieza industrial de su planta de Vigo. Desde diciembre, asume además el servicio de auxiliares de producción y logística. Ambas actividades cuentan con un equipo de 100 personas.

15 AÑOS COMO PROVEEDOR DE BUNGE IBÉRICA

CENTROS DEL GRUPO BARRY CALLEBAUT

LIMPIEZA INDUSTRIAL DE LA PLANTA DE GKN EN VIGO

Servicios de limpieza
Fábrica de Michelín en Aranda de Duero

UNIFICACIÓN DE SERVICIOS

CONTROL DE PRESENCIAS SERVOELIT

RENOVACIÓN DE MAQUINARIA

La adjudicación del servicio de limpieza de la fábrica Michelín en Aranda de Duero refuerza la presencia de Clece en el sector industrial y de la automoción. Desde principios de año, la compañía desarrolla el servicio de limpieza industrial, jardinería y tratamientos de Desinfección, Desratización y Desinsectación (DDD) con un equipo de 19 trabajadores. De esta manera Clece integra en un único proveedor las actividades gestionadas con el apoyo de su filial de servicios medioambientales Talher en jardinería y podas de gran dificultad técnica.

Dentro de la apuesta de Clece por la implementación de nuevas tecnologías, este es uno de los proyectos en los que ha implantado con éxito su propio sistema de control de presencias Servoelit que también permite el control de la actividad en todo el complejo. Por otro lado, se ha procedido a la renovación del parque de maquinaria asignada al servicio, aumentando la eficacia de las operaciones.

MICHELIN
Aranda de Duero
MICHELIN

Servicios de limpieza
Centros sanitarios de Mieres

Desde junio de 2018, Clece es responsable de la limpieza, mantenimiento y conservación de viales, control de plagas y gestión integral de residuos de los centros sanitarios de Atención Primaria y Centro Múltiple de Salud Mental de la Gerencia Sanitaria de Mieres en el Principado de Asturias.

Una vez más, este contrato ejemplifica el compromiso social de la compañía con la inclusión. De los 27 trabajadores, 19 pertenecen a colectivos desfavorecidos. Un equipo integrador que da cobertura a los 28 centros repartidos en el Área Sanitaria VII del Principado de Asturias que abarca 3 municipios de Mieres, Lena y Aller y da servicio a 61.000 habitantes, realizando funciones de limpieza, jardinería, gestión de residuos y lavandería.

19
TRABAJADORES DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

28
CENTROS SANITARIOS

61.000
HABITANTES

Seguridad y servicios auxiliares
Mercat de Sant Antoni en Barcelona

7 VIGILANTES DE SEGURIDAD Y 4 AUXILIARES

PLAN DE INAUGURACIÓN

Después de nueve años de remodelación, el Mercat de Sant Antoni en Barcelona, asentado en un edificio modernista, ha abierto de nuevo sus puertas en mayo de 2018. Una esperada inauguración que ha supuesto la contratación de personal de seguridad en un tiempo récord. En tan solo cinco días hábiles, Clece ha dado solución a las necesidades del cliente, con la totalidad de la plantilla incorporada antes de la fecha de apertura al público.

Con este logro, se inicia un contrato de dos años de duración durante los que Clece asume la vigilancia y los servicios auxiliares del nuevo mercado. Para ello cuenta con siete vigilantes de seguridad y cuatro auxiliares.

VER VIDEO

Servicios al entorno

Servicios medioambientales
Lucha contra incendios forestales nocturnos

Desde 1992, Talher presta servicios dentro del Operativo contra Incendios Forestales de Castilla y León a través de distintos medios de extinción. En este tiempo ha gestionado 228 retenes desde cuadrillas de tierra y 28 equipos helitransportados. Continuando con esta diversificación de medios, Talher ha sido adjudicataria del Servicio de Cuadrillas Nocturnas de refuerzo contra incendios forestales desde Rosinos de la Requejada en Zamora. Su finalidad es relevar a las cuadrillas de tierra actuando como primer medio ante los incendios que se declaren por la noche.

Adicionalmente, los componentes de la cuadrilla –un capataz y cuatro peones especialistas– realizan vigilancia preventiva y disuasoria patrullando por las zonas de mayor riesgo de incendios. Esta vigilancia se realiza según itinerarios programados de cerca de 200 kilómetros diarios. Con formación específica en prevención y extinción, cada cuadrilla tiene a su servicio un vehículo pick-up todo terreno con un depósito de 500 litros con motor de impulsión que sirve de apoyo en las tareas de extinción.

Servicios medioambientales
Espacios verdes de Melilla

MÁS DE 100 PROFESIONALES

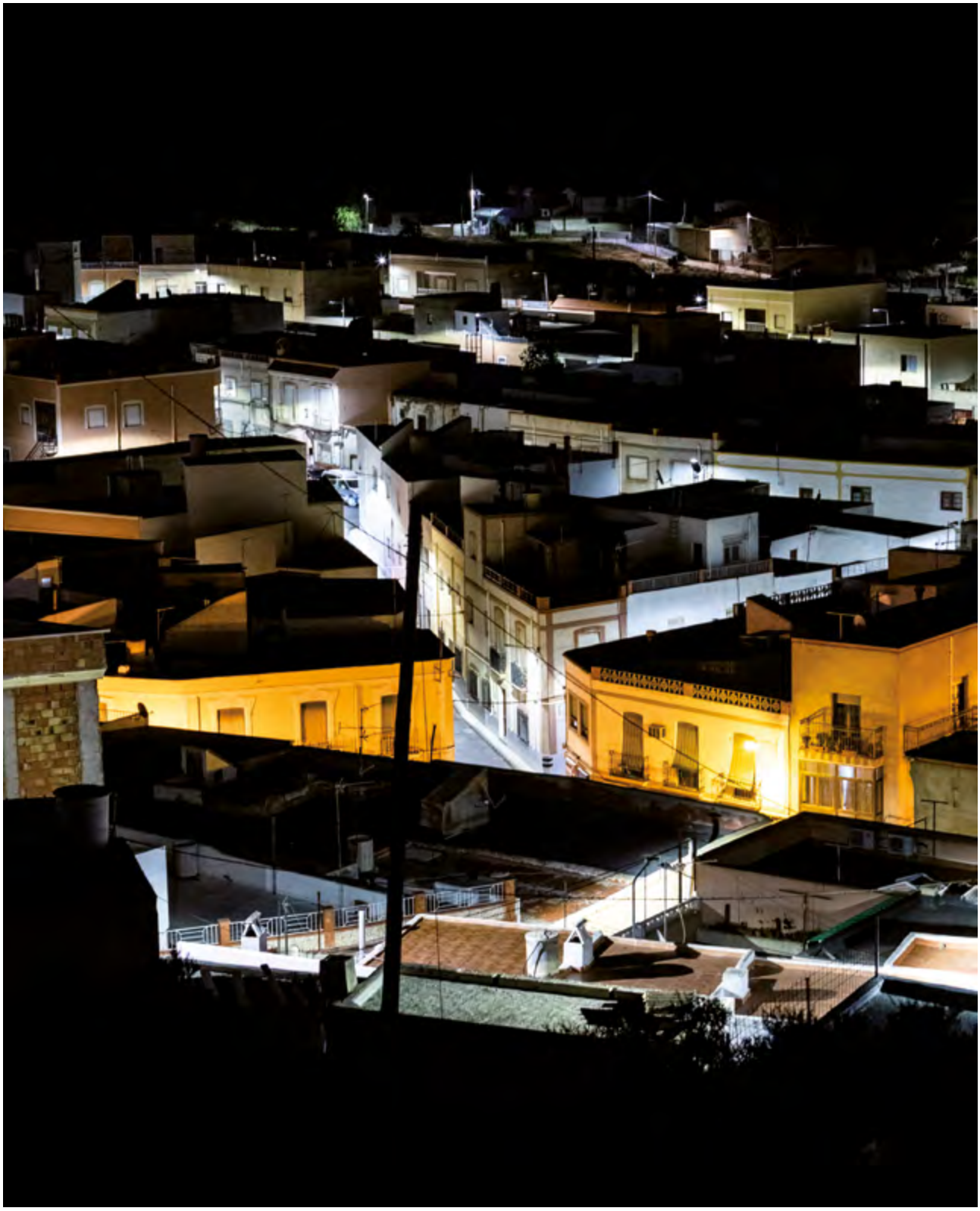
15 AÑOS DE CONTINUIDAD EN EL SERVICIO

INVERSIÓN DE UN MILLÓN DE EUROS EN VEHÍCULOS

En 2018, Talher ha conseguido por tercera vez consecutiva el contrato para los servicios de mantenimiento y conservación de los espacios verdes y del arbolado urbano de la Ciudad Autónoma de Melilla. La colaboración se inició en 2004 por un plazo de diez años y fue renovada en 2014 por un periodo de otros cuatro. Durante este tiempo, Talher ha recibido numerosos reconocimientos por el trabajo realizado en los parques y jardines de la ciudad.

En la actualidad, con una inversión de más de un millón de euros en vehículos y maquinaria, continúa prestando el servicio con una plantilla de más de 100 profesionales. Consciente de su responsabilidad con la sociedad y el entorno, promueve campañas de sensibilización ambiental y cuenta con vehículos y maquinaria de bajo impacto ambiental.

VER VIDEO



Servicios medioambientales
Alumbrado público de Tabernas

En febrero de 2018 Clece firma con el Ayuntamiento de Tabernas en Almería el contrato de suministro y servicios energéticos por un periodo de 12 años. En tan solo un año, se han conseguido los objetivos comprometidos con un ahorro energético y reducción de emisiones de CO2 del 75% en el alumbrado público y de un 15% en edificios y dependencias municipales.

Para su consecución, se ha realizado una inversión de 400.000 euros destinados principalmente a la instalación de nueva iluminación led, así como de equipos de telegestión y control. En total se han sustituido 1.185 farolas de la localidad por dispositivos de iluminación led.

PLAN DE INVERSIÓN DE 400.000 EUROS

MANTENIMIENTO 24 HORAS/365 DÍAS AL AÑO

SUSTITUCIÓN DE 1.185 FAROLAS POR DISPOSITIVOS LED

Servicios de eficiencia energética
Iluminación eficiente y decorativa en Vall D´Uixó

100% TECNOLOGÍA LED

INVERSIÓN DE 2,5 MILLONES DE EUROS

AHORRO ENERGÉTICO DEL 86%

La localidad valenciana de Vall D´Uixó ha implementado un sistema de alumbrado eficiente de la mano de Clece. Las actuaciones acometidas han supuesto la instalación del 100% de tecnología led con más de 8.500 puntos de luz; la completa renovación de los centros de mando incorporando control de telegestión; y el uso de cuadros inteligentes tipo Smart Tower con pantalla táctil para interactuar con los ciudadanos. Otras mejoras han sido el sistema de control punto a punto de banda ancha y la adquisición de un vehículo eléctrico para la inspección de los trabajos. Como resultado, se ha conseguido un ahorro energético del 86%.

Clece se encarga además de la iluminación de zonas especiales como el acceso a las cuevas de Sant Josep, la plaza del parque y la fachada del Ayuntamiento que cuentan con proyectores técnicos RGB. Los espacios quedarán reforzados con proyectores led, incluyendo nuevos puntos de luz que den profundidad a las zonas de juegos, deportes y actos públicos y que destaquen elementos ornamentales actualmente sin iluminación.

ALUMVALL
ALUMVALL

Servicios aeroportuarios
PMRs en siete aeropuertos de AENA

AENA ha adjudicado a Clece, a través de su empresa Multiservicios Aeroportuarios, la asistencia a pasajeros con movilidad reducida (PMR) de los aeropuertos de Barcelona El Prat, Reus, Asturias, Santiago, Palma de Mallorca, Ibiza y Menorca. Los siete aeropuertos suponen más del 36% del tráfico aéreo de pasajeros, lo que permite a Clece consolidarse como el principal operador de servicios de PMRs de AENA con más de 450.000 usuarios atendidos al año.

La puesta en marcha del servicio ha conllevado numerosas mejoras como la renovación del parque de maquinaria, tanto de la flota de ambulifts (camiones de asistencia), como de furgonetas y buggies. También se ha introducido nueva tecnología como el uso de dispositivos móviles para el seguimiento del servicio y la geolocalización de los vehículos que permite contactar con los pasajeros que quieran interrumpir la asistencia si la escala lo permite. Por otro lado, el aumento del 30% en el número de agentes ha permitido la reducción de tiempos de contacto y espera.

ATENCIÓN A 450.000 PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

SISTEMAS DE GEOLOCALIZACIÓN

AUMENTO DE UN 30% DE AGENTES

7-8 M
CE 0321
A FLEXIBLE RANGE OF
SERVICES TO SUPPORT YOUR
INDEPENDANCE AT HOME

Reino Unido

A FLEXIBLE RANGE OF
SERVICES TO SUPPORT YOUR
INDEPENDANCE AT HOME

Servicios a mayores
Cuidados en el hogar en Escocia

En 2017, a través de la adquisición de Call-In Homecare, Clece Care Services (CCS) inicia el desarrollo de su negocio en Escocia. La implementación de un plan de desarrollo estratégico para el crecimiento orgánico y geográfico ha permitido en solo dos años un incremento del 32% del volumen de actividad.

Los principales contratos de ayuda a domicilio se localizan en las ciudades de Edimburgo, East Lothian, West Lothian y Falkirk. En total, un equipo de 340 trabajadores ayuda en su hogar a 769 personas mediante una prestación de 8.900 horas semanales. El crecimiento en el mercado escocés también se ha impulsado con un plan de mejora de procesos, orientado a incrementar los indicadores de eficiencia y calidad. Otro de los aspectos clave ha sido la gestión de recursos humanos, cuyos objetivos son la mejora de los procesos de incorporación y retención de trabajadores.

UN EQUIPO DE 340 TRABAJADORES

769 PERSONAS ATENDIDAS EN SU DOMICILIO

8.900 HORAS SEMANALES DE SERVICIO

VER VIDEO

Servicios a mayores
Ayuda a domicilio y cuidados extra en Middlesbrough

UN EQUIPO DE 122 TRABAJADORES

206 PERSONAS ATENDIDAS

115.336 HORAS DE SERVICIO ANUALES

Clece Care Services ha consolidado su presencia en la zona a través de nuevos servicios, llamados Extra Care, y una oferta competitiva que incluye un modelo de gestión específico para este tipo de servicios.

El resultado desde el arranque del servicio ha sido óptimo y muy positivo sumando más de 115.336 horas de servicio anuales en las que se han atendido a 206 personas gracias a un equipo multidisciplinar formado por 122 trabajadores de ayuda a domicilio.

Welcome
Dale Care Limited
Dale Care Hartlepool
Inspection summary
Overall rating for this service
Good

Servicios a mayores
Certificados en calidad por la Care Quality

El CQC (Care Quality Comission) es un organismo público independiente que se encarga de evaluar, controlar y actuar para garantizar la adecuada calidad de los servicios sociales en Inglaterra. Esta entidad, a través de reuniones periódicas, analiza la calidad de los servicios prestados y la solidez financiera de los grandes proveedores (→ 30.000 h/semana de servicios). Según el Health and Social Care, es requisito obligatorio estar dado de alta en el registro de proveedores.

Entre 2017 y 2018 el CQC ha evaluado con éxito a CCS. En el global de todas las empresas proveedoras de Servicio de Ayuda a Domicilio en Reino Unido, el 83.7% de las inspeccionadas por el CQC ha sido BUENO o EXCELENTE; por su parte, las empresas del grupo CCS han obtenido una calificación 6 puntos por encima de la media (89%), lo que significa que sus procesos, políticas y procedimientos funcionan correctamente.

.

CQC INSPECCIONA MÁS DE 30.000 H/SEMANA DE SERVICIOS EN UK

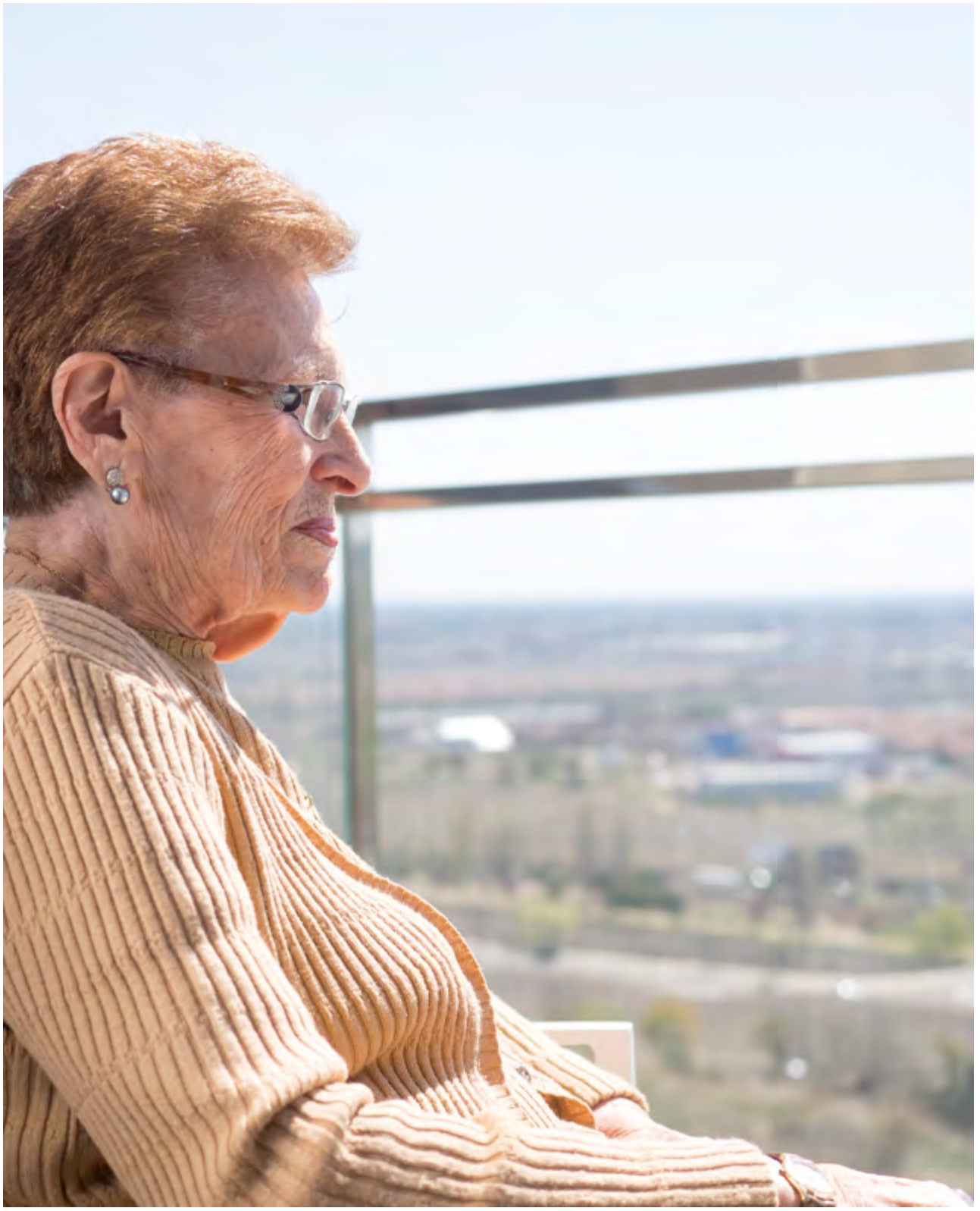
6 PUNTOS POR ENCIMA DE LA MEDIA DEL MERCADO

89% DE LAS OFICINAS DE CLECE CARE SERVICES (CCS) INSPECCIONADAS POR EL CQC HA SIDO BUENO O EXCELENTE

CAPÍTULO 8

LA EXCELENCIA EN NUESTRO ADN

Calidad de servicio, respeto al medioambiente, innovación tecnológica, seguridad alimentaria, gestión de compliance penal y seguridad de la información son los ejes fundamentales sobre los que se asienta el modelo integrado de gestión de Clece cuyo principal objetivo es proporcionar la máxima satisfacción de clientes, usuarios y empleados.



Calidad

92%

CLIENTES "SATISFECHOS" O "MUY SATISFECHOS"

FLOTA ECOLÓGICA :

69

VEHÍCULOS

Durante 2018 Clece no sólo mantuvo o renovó según los casos todos sus certificados sino que, además, empresas de reciente creación como **Samain, Zenit y Accent Social** obtuvieron la certificación ISO 9001. Con estas certificaciones, el 98% de las empresas de la compañía cumple con los estándares de calidad de dicha norma.

Sigue apostando en el ámbito sociosanitario por el modelo asistencial de **Atención Integral Centrada en la Persona (AICP)** complementado con la certificación acreditación de centros "Libre de Sujeciones". En la actualidad, varios centros gestionados por Clece están trabajando en obtener el reconocimiento de Centros Libre de Sujeciones: 3 centros han comenzado las implantaciones con la Norma Libera-Care, **Residencia Movera en Zaragoza, Residencia Pablo Neruda en Ciempozuelos y la Residencia S. José en Bárcena de Carriedo (Cantabria).**

Para Clece es estratégico mantener los más altos índices de calidad en los sistemas de gestión y por ello, durante 2018 se han llevado a cabo un total de **669 auditorías internas y externas**. En cuanto al grado de satisfacción de los clientes, otro de los indicadores clave en el índice de calidad de la compañía, un **92% de los clientes** encuestados manifestaron estar **satisfechos o muy satisfechos** con los servicios prestados por Clece.

REDUCCIÓN DE **1,4 TONELADAS** DE CO_2e

Medioambiente

780.000

LITROS DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS

Durante 2018 se han desarrollado en Clece varias acciones ambientales dirigidas principalmente a la reducción de los consumos de productos químicos con el objetivo fundamental de minimizar el impacto ambiental que producen nuestras actividades.

En este sentido, Clece Portugal implementó **nuevos sistemas de dosificación de productos químicos** que redundaron en la reducción de residuos peligrosos, de consumos de productos químicos y de riesgos laborales para los trabajadores.

Las escuelas infantiles de Cataluña se han adherido al proyecto "Escuelas Verdes" y están trabajando en la reducción de productos químicos de limpieza de las escuelas, sustituyéndolos por productos ecológicos y/o sin pictograma de peligrosidad. Además, Cavall de Cartró ha firmado un acuerdo en octubre de 2018 con Rezero, Fundación para la Prevención de Residuos y el Consumo Responsable, con el objetivo de cambiar el modelo de producción y consumo hacia el **Residuo Cero**. Se trata de reducir la cantidad de residuo, el impacto medioambiental y el consumo de materiales durante el ciclo de vida de diferentes productos.

En numerosos servicios de limpiezas Clece está implantando progresivamente productos ecológicos o sin pictograma de peligrosidad ni contaminación ambiental. El pasado año se alcanzó la cifra de 780.000 litros, casi un 22% sobre el total de productos químicos comprados, en concordancia con el nuevo Plan de Contratación Ecológica recientemente publicado.

Por otro lado, **Talher**, filial de Clece especializada en servicios medioambientales, se ha unido a la red de entidades y empresas de **Barcelona + sostenible** impulsando aún más su compromiso por la sostenibilidad. Este acuerdo reafirma la voluntad por llevar a cabo acciones que contribuyan a la consecución de los objetivos del compromiso y ponerlas en práctica en un plan de acción propio.

En el terreno de la sensibilización y con el fin de implicar a toda la compañía, se han realizado diferentes campañas para trabajadores y usuarios además de crear el I Concurso Ambiental, cuyo objetivo es premiar las mejores iniciativas ambientales dentro de la organización y que además sirva como elemento de concienciación ambiental.

Se ha calculado y verificado el certificado de la **Huella de Carbono de Clece y de Talher del año 2017,** certificación que permite controlar las emisiones y, en consecuencia, los ahorros derivados de las mejoras energéticas implantadas. Los resultados obtenidos en emisiones de gases de efecto invernadero son los siguientes:

HUELLA CARBONO CLECE: **42.501 T CO2e**

ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS DE GEI POR COMBUSTIÓN MÓVIL:

4.117 T CO2e

ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI POR ENERGÍA:

862 T CO2e

ALCANCE 3: TRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEI POR CONSUMOS ENERGÉTICOS DERIVADOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE:

37.523 T CO2e

HUELLA CARBONO TALHER: **2.951 T CO2e**

ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS DE GEI POR COMBUSTIÓN MÓVIL Y ESTACIONARIA:

2.826,2 T CO2e

ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI POR ENERGÍA:

124,9 T CO2e

En ambas empresas, con la finalidad de minimizar su impacto en el entorno, se implantan **Planes de Reducción con Acciones Dirigidas.** En Clece se han verificado diversas medidas para disminuir el consumo eléctrico (renovación de luminarias e implantación de sistema de telegestión) de un servicio en concreto, con una reducción de 217 toneladas de CO2e. En Talher se ha verificado la sustitución de vehículos de combustible fósil por vehículos híbridos con una reducción de **1,4 toneladas de CO2e**.

Tanto Clece como Talher se han inscrito en el Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.

Innovación

ROBOT CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL PARA TERAPIAS COGNITIVAS

La innovación se impone en Clece como un elemento diferencial en la prestación de servicios y la apuesta de la compañía es clara en todos los ámbitos. Destacable es el acuerdo de Talher con la Universidad de Valladolid para llevar a cabo, en las zonas verdes del Ayuntamiento de Palencia, un proyecto de investigación y desarrollo para el control y eliminación natural de malas hierbas sobre zonas pavimentadas mediante sustancias alelopáticas.

En el área de mantenimiento, se han comenzado a utilizar **drones** para llevar a cabo actividades de mantenimiento en edificios, lo que permite a los técnicos de mantenimiento evaluar los trabajos a realizar y minimiza los riesgos humanos en determinadas actuaciones.

En esta misma línea se está utilizando un **robot con inteligencia artificial** en la Residencia Casillas del Ángel, en Fuerteventura, en la aplicación de terapias cognitivas.

Cabe destacar la colaboración de Clece con diferentes organismos y universidades en relación a cualquier colaboración y contacto con startups y spinoffs u otros departamentos que estén desarrollando proyectos centrados en áreas de gestión o desarrollo de los servicios que presta Clece. Entre los organismos destaca CSIF, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Juan Carlos I, Universidad Politécnica de Valencia y ESADE.

Linde
1
20
SENIOR
Linde
2477

Seguridad de la información

La protección de datos personales y la seguridad de la información siempre han sido prioritarios para la compañía. Con la publicación de la nueva Ley de Protección de Datos Personales y Desconexión Digital se ha abordado la **actualización del Protocolo de Seguridad de la Información y la política de Desconexión Digital** e instrucciones de actuación. En la misma línea, se están implantando los textos legales y las nuevas políticas de cookies en todas las páginas web de Clece.

Con la finalidad de dar a conocer las indicaciones de la nueva ley, se han impartido cursos de formación a más de 400 personas en materia de protección de datos y sobre la nueva normativa a aplicar.

Seguridad Alimentaria

Clece continúa trabajando por una **alimentación Segura, Saludable y Sostenible**, tanto para nuestros usuarios como para los trabajadores. Los principales parámetros registrados durante 2018 han sido:

- Controles microbiológicos de 6.285 muestras

- 1.099 auditorías higiénico-sanitarias

- Más de 4.700 menús adaptados a niños con alergias o intolerancias alimentarias

- 15 proveedores auditados

- Cursos de formación y sensibilización nutricional a más de 3.400 trabajadores, usuarios y familiares y a 4.850 niños

- Elaboración de Protocolos nutricionales específicos para centros sociosanitarios para la detención de desnutrición y disfagia y alergias en la infancia

- Creación del Boletín trimestral 3S, una publicación con información sobre alimentación segura, saludable y sostenible y actividades relacionadas

Clece
SERVICIOS
SOCIALES
GUESS

Compliance penal y antisoborno

La prevención de delitos por parte de las organizaciones se consagra actualmente, tanto a nivel nacional como fuera de nuestras fronteras, como un pilar fundamental de su compromiso ético y su gobierno corporativo. Desde hace años, Clece y sus filiales, fieles a su compromiso ético y su buen gobierno, disponían de un modelo de prevención de riesgos penales que se iba adaptando conforme las buenas prácticas del sector.

La aparición en 2017 de las normas UNE 19601 sobre gestión de compliance penal e ISO 37001 sobre sistema de gestión antisoborno, hizo que Clece abordara el proyecto de adaptar su modelo a las normas citadas, consiguiendo las certificaciones correspondientes previa verificación del sistema por **AENOR en diciembre de 2018**.

Retos 2019

El trabajo de Clece por la excelencia, la sostenibilidad, la innovación y la seguridad continúa y estos son algunos de los retos planteados para 2019:

- Certificar servicios de limpieza de interiores como Servicios de Limpieza Ecológicos, siguiendo la Decisión 680/2018 de la Unión Europea.

- Obtener la Certificación Joint Comission para residencias de gestión privada.

- En el área de medioambiente: implantación de software para la gestión y seguimiento de residuos gestionados, fomentar la ampliación de vehículos ecológicos y calcular y verificar la Huella de Carbono en Multiservicios Aeroportuarios.

- Implantar software para mejorar el control de la trazabilidad en nuestras cocinas y registro de datos en tiempo real.

- Ampliar el alcance del certificado ISO 27001, incluyendo Accent Social (servicios sociales) y Cavall de Cartró (servicios educativos).

- Monitorizar fugas de información, integración con directorio activo de todas las aplicaciones (sean nube o no), bloquear correo en dispositivos no corporativos, cifrado de portátiles y móviles.

- Digitalización de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiente.

CAPÍTULO 9

ESTRUCTURA

Un total de 34 empresas que operan en diferentes actividades, sectores y zonas geográficas integran Clece. Todas comparten un modelo de negocio único que da respuesta a las necesidades de personas y de organizaciones, siempre con la ambición y el empeño de prestar el mejor servicio. Y esta misma filosofía se ha trasladado con éxito a Portugal y Reino Unido donde la evolución en los últimos años ha sido muy positiva.

AEROPORTUARIO

MA MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS

MULTISERVICIOS

ATENDE SERVICIOS INTEGRADOS

AVIO SOLUCIONES INTEGRADAS

CLECE

DEYSE NETEGES MANTEINIMENT

ENEQUIP SERVEIS INTEGRALS

LIRECAN SERVICIOS INTEGRALES

NDAVANT MULTISERVEIS

SAMAIN SERVIZOS A COMUNIDADE

SENIOR SERVICIOS INTEGRALES

SERVEIS INTEGRALS LAFUENTE

ZAINTZEN

EDUCACIÓN

KOALA SOLUCIONES EDUCATIVAS

SERVEIS EDUCATIUS, CAVALL DE CARTRÓ

CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

GRUPO INTEGRA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

CULTURA

KLEMARK ESPECTÁCULOS TEATRALES

INTERNACIONAL

ALL CARE SERVICES

CALL IN

CARE RELIEF TEAM

CLECE CARE SERVICES

DALE CARE

HARTWIG

HEALTH LODGE CARE SERVICES

HELPING HANDS OF HARROGATE

HOMECARERS LIVERPOOL

IDEAL

NV CARE

R&L HEALTHCARE

UNIVERSAL CARE SERVICES

SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

TALHER

SERVICIOS SOCIALES

ACCENT SOCIAL

CLECE VITAM

LOGÍSTICA

ZENIT LOGISTICS

SEGURIDAD

CLECE SEGURIDAD

WWW.CLECE.ES

WWW.CLECE.ES

Clece