

Grupo Clece

INFORME ANUAL 2015



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

5

DE
PALABRA

9

LAS
PERSONAS

15

COMPROMISO
SOCIAL

23

EL NEGOCIO
EN 2015

29

NUESTROS
SERVICIOS.
CASOS DE ÉXITO

103

PRESENCIA
INTERNACIONAL

107

COMPROMETIDOS
CON LA
EXCELENCIA

115

ESTRUCTURA
DEL GRUPO
CLECE



Esta memoria anual está disponible en versión online.
Puede descargarla visitando nuestra web www.clece.es

Grupo Clece

INFORME ANUAL 2015

**Creemos firmemente
en lo que hacemos
y cómo lo hacemos,
en nuestra transparencia,
nuestra ética y
nuestro compromiso
con las personas**



De palabra

CARTA DEL PRESIDENTE

Si cuando empezamos ya hace años este apasionante proyecto que es Clece, me hubieran dicho que íbamos a mantener, en una actividad como la nuestra, un crecimiento medio del 10%, e ininterrumpido durante doce años consecutivos —incluyendo los de la peor crisis que ha sufrido nuestro país— no me lo hubiera imaginado.



CRISTÓBAL VALDERAS ALVARADO
PRESIDENTE DE CLECE

Hoy no sólo es una realidad sino que, además, con nuestro modelo de negocio, nuestro equipo humano, nuestra forma de gestionar servicios complejos y nuestra apuesta por las personas, me atrevo a decir que es una tendencia que se prolongará en los próximos años.

Hemos cerrado un 2015 con un crecimiento del 5,5% respecto al ejercicio anterior y 1.376 millones de euros de facturación. Hemos sabido entrar con fuerza en nuevos servicios para quedarnos, como el de Seguridad; o crecer a dos dígitos en actividades por las que raramente se apuesta en nuestro país a pesar de su importancia en términos de eficiencia y ahorro, como la de Facility Services o Eficiencia Energética. Grandes empresas y administraciones de todo el territorio han confiado en Clece para llevar a cabo proyectos de gran complejidad por su alcance, singularidad o volumen.

Creemos firmemente en lo que hacemos y cómo lo hacemos, en nuestra transparencia, nuestra ética y nuestro compromiso con las personas. Un compromiso que nos lleva a ser cada vez más —ya somos 73.212 trabajadores los que formamos parte de Clece— y a esforzarnos por seguir integrando a personas de colectivos vulnerables en nuestra gran familia: hoy 6.549 de

nuestros empleados son personas con discapacidad, víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión social, víctimas del terrorismo o jóvenes desempleados.

Estos grandes números, las grandes cifras, se componen de historias individuales. Personas que necesitaron ayuda por pertenecer a colectivos desfavorecidos y encontraron en el empleo una salida. Ahora, desde su trabajo, sienten la realización y gratificación que supone ayudar a otras personas que, por su edad, situación social o discapacidad, necesitan de una atención especial. Esta ayuda de “ida y vuelta” se repite, como una constante, en la experiencia personal y profesional de estos trabajadores que consiguen así cerrar lo que llamamos el “círculo de la integración”. Es realmente enriquecedor escuchar sus testimonios.

¿Y el futuro? Prometedor y lleno de nuevos retos. En 2015 celebramos que desde la Administración se hayan dado los primeros pasos para incluir cláusulas sociales en la contratación pública, una tendencia que puede consolidarse en los próximos años. Y es que en Clece estamos convencidos de la necesidad de aportar valor en las actividades que prestamos más allá del aspecto económico. Por eso queremos ser

referentes de un nuevo mercado de servicios caracterizado por variables humanas, sociales y medioambientales.

No obstante, sabemos que la fórmula que tan buenos resultados nos ha dado hasta la fecha nos permitirá afrontar estos riesgos, porque si algo nos caracteriza es nuestra capacidad de adaptarnos de manera rápida y, a pesar de nuestro tamaño, a las exigencias del mercado y a los grandes retos sociales como el de dar respuesta a la creciente concienciación ciudadana en temas sociales o medioambientales.

Porque no olvidemos que nuestro éxito es el que nos permitirá seguir invirtiendo en mejorar los servicios que prestamos a la sociedad, introduciendo nuevas tecnologías y trabajando por la excelencia y por las personas. Queremos que los casi 3.900 empleados que se han incorporado a Clece en 2015 y las 1.500 personas procedentes de colectivos socialmente vulnerables que hemos integrado este año sean muchos más en 2016.

Vamos a seguir trabajando de la misma forma y con el mismo optimismo e ilusión para que nuestro éxito sea el de todos: el de nuestros clientes, usuarios y empleados. El de toda la sociedad.

10%

DE CRECIMIENTO ACUMULADO
EN LOS ÚLTIMOS 12 AÑOS

1.376

MILLONES DE EUROS DE
FACTURACIÓN EN 2015

73.212

TRABAJADORES
EN PLANTILLA

6.549

PERSONAS DE COLECTIVOS
VULNERABLES

5,62%

de crecimiento
de plantilla

9%

de colectivos
vulnerables

3^a empresa

privada de España en
número de empleados



Las personas

UN LUGAR PARA TODOS

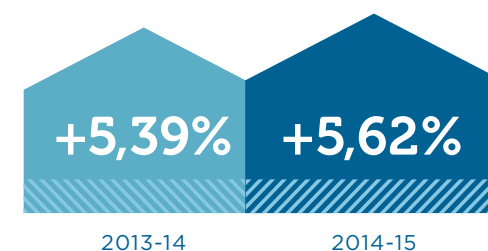
LAS PERSONAS
UN LUGAR PARA TODOS

Clece crece por y para su equipo humano. La evolución de la compañía en 2015 propició un incremento de la plantilla del 5,6% hasta llegar a los 73.212 trabajadores. Esta cifra supone continuar la tendencia ascendente de los últimos años, que consolida a Clece como la tercera empresa privada del país en número de empleados.

73.212

TRABAJADORES EN PLANTILLA

Crecimiento de la plantilla (2013-2015)



Distribución de la plantilla por sexos

 **83,06%**
60.810 MUJERES

 **16,94%**
12.402 HOMBRES

Este crecimiento se sostiene con el **crecimiento personal y profesional de cada empleado**. Para favorecer su desarrollo, la gestión de Recursos Humanos tiene entre sus principales pilares la gestión del talento, el compromiso con la integración, el fomento de la igualdad y la promoción de la seguridad y la salud laboral.

GESTIÓN DEL TALENTO

Para impulsar el talento como valor estratégico, la formación y el desarrollo son dos prioridades en la gestión de Recursos Humanos. El Plan de Formación Anual incluye tanto programas de formación ligados al negocio como acciones formativas en materia de seguridad y salud

laboral. En total, en 2015 se impartieron 485.626 horas de formación distribuidas en 2.044 cursos llegando a un total de 25.500 trabajadores.

Para favorecer la participación, el 89% de esta oferta fue presencial en el centro de trabajo. A través de metodologías flexibles, adaptadas a cada servicio, Clece facilitó disponibilidad horaria y geográfica. Los cursos fueron tanto de elaboración propia como externa, con la colaboración de universidades, centros de formación profesional, administraciones y cámaras de comercio. Destacó el acuerdo alcanzado con la Junta de Andalucía en 2015 para la acreditación de 5.000 auxiliares de ayuda a domicilio en esta Comunidad Autónoma.

COMPROMISO CON LA INTEGRACIÓN

El compromiso con la integración entronca con el proyecto social de Clece dirigido a la integración de colectivos socialmente vulnerables a través del empleo. Entre ellos se encuentran personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión social, víctimas del terrorismo y jóvenes desempleados.

En total un 9% de la plantilla pertenece a estos colectivos. Un hecho diferencial que pone de manifiesto el esfuerzo integrador de Clece, aporta valor al negocio y se refleja en entornos laborales más colaborativos y solidarios.

Distribución de la plantilla por tipo de actividad



FOMENTO DE LA IGUALDAD

2015 significó un paso más en la progresiva penetración de las políticas de igualdad de la compañía gracias a la formación, el diálogo y el establecimiento de planes de igualdad en las diferentes empresas del Grupo.

Entre los principales hitos en materia de igualdad, el pasado ejercicio se formó a 1.242 personas en igualdad. Asimismo Clece integró en su plantilla a 302 mujeres víctimas de violencia de género. En cuanto a la prevención del acoso, se modificaron los protocolos de actuación para casos de acoso laboral, sexual o por razón de género, mejorando su segmentación y poniendo en marcha herramientas más cercanas y directas de comunicación.

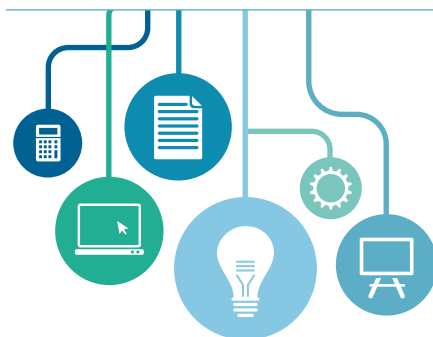
6.549

TRABAJADORES DE COLECTIVOS VULNERABLES

9%
DE LA
PLANTILLA

350

ASOCIACIONES, FUNDACIONES
Y ENTIDADES SOCIALES
COLABORAN EN SU SELECCIÓN



Indicadores de Formación

25.500

TRABAJADORES FORMADOS

485.626

HORAS DE FORMACIÓN

31%

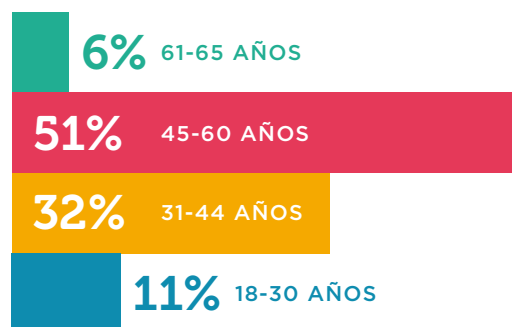
DEDICADAS A PREVENCIÓN

Planes de desarrollo

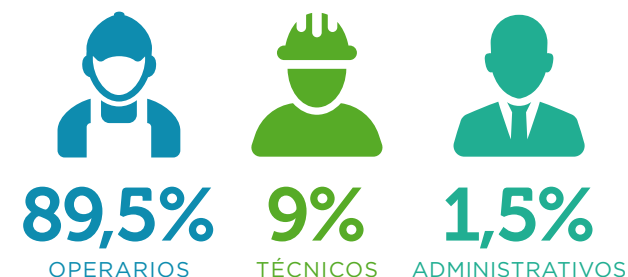
- » Programa Superior de Desarrollo para Jefes de Servicio: 7ª promoción, 80 participantes
- » Programa de Evaluación de Competencias: implantación en 289 empleados
- » Área social:
 - Programa Directores Centros Sociales: 36 trabajadores
 - Coordinador de Servicios de Ayuda a Domicilio: 40 trabajadores
- » Itinerario Formativo Económico-Financiero: 52 participantes

Hitos 2015

- » Certificación Discert
- » Renovación de la Certificación SA8000 de Responsabilidad Social Internacional
- » Adhesión al Pacto Mundial



Plantilla por edades y categoría laboral



PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La creación de un entorno que garantice la salud y seguridad de los empleados es un valor presente en todas las actividades y decisiones de la compañía. Cinco son los principios fundamentales sobre los que se sustenta el **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud** en el trabajo de Clece:



EMPRESA	CERTIFICADO LEGAL 31/1995	CERTIFICADO OHSAS 18001
CLECE	X	X
TALHER	X	X
CLECE SEGURIDAD	X	X
INTEGRA MGSÍ CEE	X	X
INTEGRA MGSÍ CET	X	X
INTEGRA MXSI CEE GALICIA	X	X
INTEGRA MGSÍ CEE ANDALUCÍA	X	X
INTEGRA MGSÍ CEE VALENCIA	X	X
NDAVANT	X	X
LIBERA	X	X
UTE HOSPITAL DE MAJADAHONDA	X	X
ZAINZEN	X	X

Para promover la implicación de todos, en 2015 se impartieron 149.426 horas de formación en prevención y se inició un programa específico para Jefes de Servicio y Encargados en el que participaron 500 personas, una parte importante de las 1.600 personas destinatarias del programa al que se dará continuidad en 2016.

El Sistema ha sido implantado según la norma OHSAS 18001 "Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo". En 2015, Clece, Nda-vant, Lireba Serveis, Talher, Clece Seguridad así como diversos centros del Grupo Integra, superaron con éxito las auditorías de seguimiento conservando o renovando esta certificación.

30%

de crecimiento
respecto a 2014

6.549

trabajadores de colectivos
desfavorecidos

4

ejes de
actuación

A young woman with long brown hair is smiling and hugging another person whose back is to the camera. The woman is wearing a dark grey turtleneck sweater and a white t-shirt with a graphic. The background is a bright blue wall. The text 'Compromiso' is written in a large, white, sans-serif font, and 'SOCIAL' is written in a smaller, white, sans-serif font below it.

Compromiso

SOCIAL

NUESTRO
COMPROMISO SOCIAL

Clece Social es el proyecto social de Clece. La expresión del compromiso de la compañía con las personas y con la sociedad. Un compromiso inherente a la cultura corporativa, centrada en la atención y preocupación por las personas con las que día a día interactúa.

Este proyecto vertebra su actividad a partir de 4 ejes de actuación: Empleabilidad, Integración, Sensibilización y Cuidado de Personas.

E·social



- Aumento de la plantilla
- Desarrollo profesional
- Igualdad de oportunidades
- Seguridad laboral



- Acuerdos de colaboración con entidades sociales para el reclutamiento de colectivos desfavorecidos
- Acuerdos con administraciones para la inserción laboral
- Inclusión&Empleo



PERSONAS

- Encuentros intergeneracionales
- Terapias innovadoras



SENSIBILIZACIÓN

- Premios Compromiso
I EDICIÓN MADRID 2015
- Foros por la Integración:
 - I FORO-COLOQUIO (MADRID)
"Barreras a la contratación de personas con discapacidad"
 - II FORO-COLOQUIO (VALENCIA)
"Violencia de género"
 - III FORO-COLOQUIO (LAS PALMAS)
"Un empleo para cambiar una vida"
- Exposiciones:
Óxido (TENERIFE Y LAS PALMAS)
- Web Clecesocial.es

La integración laboral de colectivos desfavorecidos es uno de los retos de nuestra sociedad y el objetivo fundamental de Clece Social. Para apoyar a estos colectivos, Clece impulsa su integración social y promueve iniciativas de sensibilización para dar a conocer la realidad que viven. El objetivo principal es ofrecerles una oportunidad laboral que les permita desarrollarse profesional y personalmente.

En 2015, **1.500 nuevos empleados** pertenecientes a los colectivos de discapacidad, víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión social o jóvenes en desempleo de larga duración, se incorporaron a la plantilla, lo que supone un 30% más que en 2014.

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

En los últimos años, Clece ha trabajado en la sistematización y amplificación del alcance del proyecto social, procurando la completa identificación de toda la plantilla con este compromiso, y desarrollando, paralelamente, acciones y actividades de sensibilización que se han consolidado en 2015 y que son ya hitos distintivos de Clece, como los **Premios Compromiso**, los **Foros por la Integración** o la página web **clecesocial.es**. Iniciativa, esta última, que recibió de manos de SM la Reina Doña Sofía el premio Senda a la mejor iniciativa innovadora en el ámbito sociosanitario.

Distribución por colectivos

2,5%

VIOLENCIA
DE GÉNERO

8,8%

EXCLUSIÓN
SOCIAL

72%

COLECTIVOS DE
DISCAPACIDAD

16,6%

DESEMPLEO DE
LARGA DURACIÓN

PREMIOS COMPROMISO

Tras la celebración de la primera edición el 2 de marzo de 2015 en la Comunidad de Madrid, se dio seguimiento a los proyectos ganadores en cada una de las categorías: Discapacidad (“Campamento de Verano 2015” de la Asociación Dedines); Exclusión Social (“Nuevo Camino 2015” de la Asociación Línea 10); Violencia de Género (“Bienestar, integración empoderamiento y emancipación de las mujeres víctimas de violencia de género” de la Asociación Victoria); y Mayores (“Equipo Médico-Terapéutico a Domicilio del Hospital Centro de Cuidados Laguna para personas dependientes” de la Fundación Vianorte-Laguna).

También se trabajó en la II Edición de estos galardones que tendrá lugar en Sevilla en 2016 y que reconocerá la labor, en Andalucía, Ceuta y Melilla, de los proyectos de diferentes entidades sociales y organizaciones sin ánimo de lucro en temas relacionados con la ayuda a personas mayores y la integración de colectivos vulnerables.





FOROS POR LA INTEGRACIÓN

Durante 2015 se organizaron dos Foros por la Integración. El primero, celebrado en Valencia con el título “Hay salida a la Violencia de Género”, abordó los retos a la hora de ayudar a las mujeres víctimas y colaborar en su integración social. Un coloquio en el que participaron tanto agentes sociales y políticos como las propias víctimas coincidiendo todos en la importancia del trabajo como herramienta de autoestima, autonomía e independencia.

Bajo el lema “Un empleo para cambiar una vida”, tuvo lugar el segundo foro en Las Palmas de Gran Canaria, que congregó a representantes del Cabildo, del Ayuntamiento y del Gobierno de Canarias, así como asociaciones, responsables de Clece y trabajadores provenientes de este colectivo.

Paralelamente, Clece inauguró en el Espacio de las Artes de Tenerife (TEA) la exposición fotográfica Óxido. Obra de la artista canaria Sara Yun, la serie de imágenes expuestas mostraba el día a día de cuatro inmigrantes que viajaban en un barco abandonado a su suerte en las costas de las Palmas de Gran Canaria, a miles de kilómetros de distancia de sus hogares.

BECA CLECE-EFE

Clece y la Escuela de Formación de Agencia EFE, crearon una beca para fomentar la especialización periodística en responsabilidad social entre los estudiantes universitarios a través de un periodo de prácticas formativas en la redacción multimedia de EFE Empresas/EFE Emprende durante un año.





CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN 25-N

Con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, Clece puso en marcha la campaña “Una Vida Sin Violencia, Una Vida con Respeto” (“Viure Lliure” en Cataluña), para implicar tanto a toda la plantilla como clientes y usuarios de los servicios que la compañía presta. Más de 10.000 personas se sumaron a esta iniciativa, que tuvo también repercusión en redes sociales a través del hashtag #unavidasinviolencia.



12 años

consecutivos
de crecimiento

1.376

millones de euros
de facturación

5,5%

de incremento
sobre 2014

A woman with short dark hair and glasses, wearing blue scrubs, is operating a blue and black Clece H1020 forklift. She is looking down at the steering wheel. The background shows a modern building with large windows and a red wall with circular patterns. The text 'El negocio' is overlaid in large white letters, and 'EN 2015' is written below it in smaller white letters. The forklift's control panel features the text 'H1020 ENERGY' and the Clece logo.

El negocio

EN 2015

H1020
ENERGY

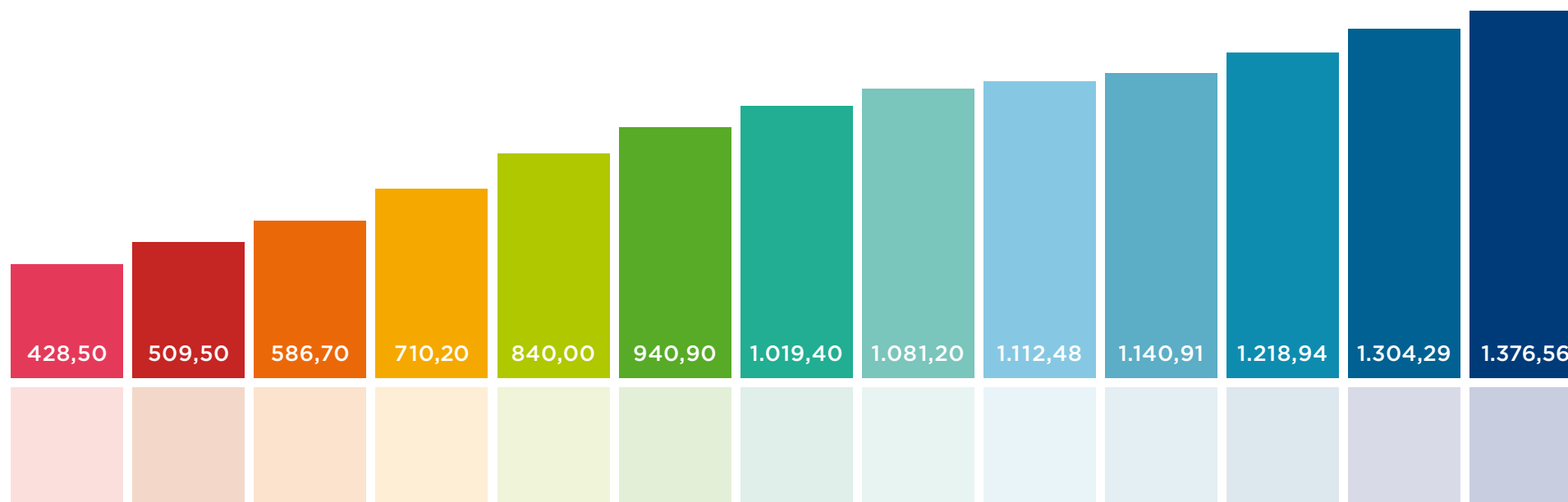


EL NEGOCIO EN 2015

En un mercado complejo de servicios muy diversos, con una gran dependencia de la inversión pública y tras una crisis que redujo notablemente la externalización privada y pública, Clece ha logrado mantener el crecimiento 12 años consecutivos, con un TACC acumulado del 10% desde 2003.

TACC +10%

Evolución de la cifra de negocio de Grupo Clece de 2003 a 2015.
Ventas en millones de euros



Un año más la división de Servicios Sociales y Educativos volvió a mejorar sus resultados, alcanzando los 418 millones de euros de facturación, gracias entre otras cosas a la fuerte especialización en la atención a mayores que creció un 10%. Cabe destacar la consolidación de CCS, filial británica de Clece, en el mercado inglés de cuidado a mayores en el hogar.

Los Servicios Educativos tuvieron un comportamiento muy positivo, gestionando ya 113 escuelas infantiles a nivel nacional con un proyecto educativo global. Los Servicios de Integración, actividad que realiza a través de su Centro Especial de Empleo, Integra CEE, fue donde mayor crecimiento se experimentó, un 22% respecto al año 2014, en línea con la apuesta de la compañía por la inclusión de colectivos vulnerables.

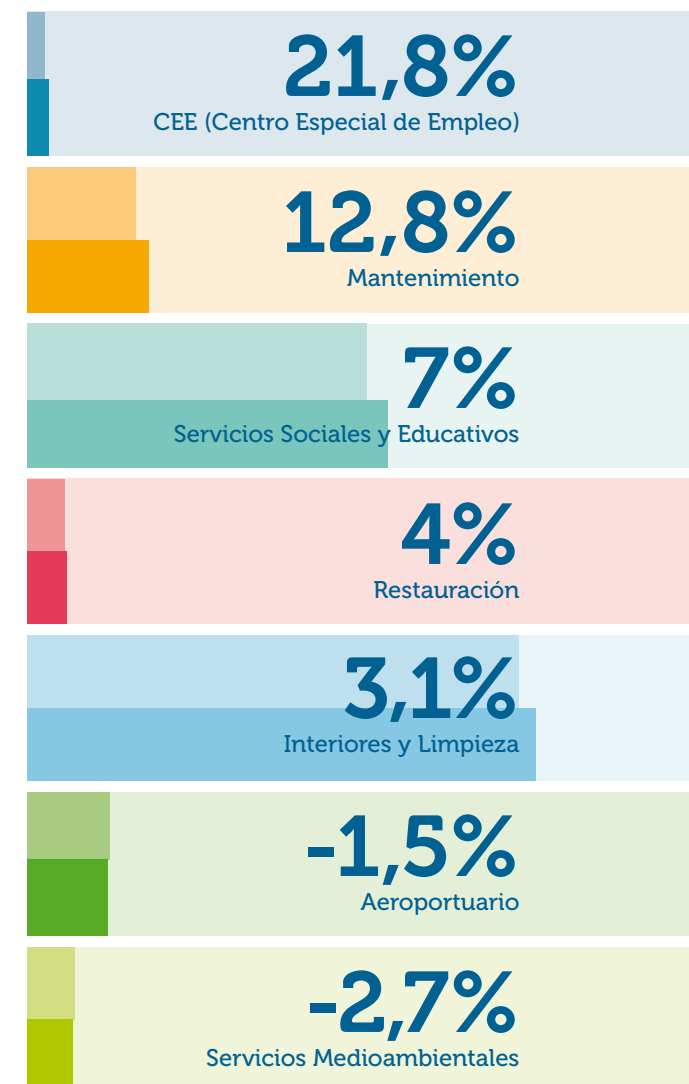
También crecieron dos de las áreas tradicionales de la compañía: Limpieza y Mantenimiento. La primera alcanzó los 585 millones de euros de facturación, con un incremento de casi el 3%, a pesar de la reducción del alcance en los

contratos públicos. Por su parte, la división de Mantenimiento mejoró sus ingresos un 12,8%, gracias sobre todo a los proyectos de Facility Management, un 45%, y Eficiencia Energética, un 23%; integrados ambos en esta área.

Los ajustes en el mercado verde en 2105, principalmente en el segmento de Jardinería Municipal, explican que Talher, la filial especializada de la compañía, experimentara un comportamiento plano. En Servicios Aeroportuarios, el ligero retroceso en el mercado español se compensó con el crecimiento de la actividad en Reino Unido y Portugal.

Destaca la evolución de la división de Restauración, que encadena ya cinco años consecutivos creciendo tras su reordenación y que en 2015 mejoró su facturación un 4%. También la recuperación de los Servicios Logísticos, que tras un parón de varios años tuvieron un crecimiento del 10%. Por último, cabe reseñar el despegue de nuevas actividades, hoy por hoy con poco volumen, pero con crecimientos de dos y tres cifras, como Seguridad o Limpieza Viaria.

Crecimiento de la cifra de negocio entre 2014 y 2015. Por sector de actividad



INTEGRA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

Clece trabaja por la integración laboral de personas con diversidad funcional, principalmente a través de su Centro Especial de Empleo, Integra CEE. Un área que ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años y que fue especialmente significativo en 2015, donde se incrementó un 22% respecto a 2014.

En la actualidad cuenta con más de 2.441 personas en plantilla, de las cuales, el 90% presenta algún tipo de diversidad funcional, muy por encima del 70% que establece la normativa. Un equipo de profesionales que presta cada día un servicio de calidad a 269 empresas e instituciones, incluyendo desde labores de limpieza profesional de edificios y locales; mantenimiento, gestión y servicios integrados, hasta servicios logísticos o auxiliares.

Para lograrlo, Integra CEE cuenta con la Unidad de Apoyo, un equipo de 58 personas que ofrece atención integral e individualizada, favorece la creación de un entorno positivo para la inclusión, detecta necesidades y resuelve cualquier problema que pueda surgir, desde la selección del empleado, su incorporación, formación y desempeño laboral. Esta Unidad generó durante 2015 un total de 9.532 acciones sociolaborales con la plantilla.



2.441

PROFESIONALES
EN PLANTILLA

269

EMPRESAS A LAS
QUE DA SERVICIO

9.532

ACCIONES
SOCIOLABORALES



INTEGRAL
CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

+20

años prestando
nuestros servicios

17

tipos de servicios
distintos ofrecidos

9

sectores
económicos

A young woman with dark hair tied back, wearing a purple short-sleeved uniform, is holding the hand of an elderly woman with short, grey hair. They are both looking down at their hands. The background is a bright, slightly blurred outdoor setting with a white wall and some dark spots. The text 'Nuestros servicios' is overlaid in large white font, and 'CASOS DE ÉXITO' is in a smaller white font below it. The logo 'lece SERVICIOS SOCIALES' is visible on the pocket of the young woman's uniform.

Nuestros servicios

CASOS DE ÉXITO


lece
SERVICIOS
SOCIALES

SERVICIOS A LAS PERSONAS



Sociales



A mayores



Educativos



Restauración social

SERVICIOS A LOS EDIFICIOS



Servicios de limpieza



Facility management



Servicios de mantenimiento



Servicios energéticos



Servicios de seguridad



Servicios logísticos



Servicios de jardinería



Servicios auxiliares

SERVICIOS A LA CIUDAD Y SU ENTORNO



Servicios medioambientales



Servicios de gestión de RSU



Alumbrado público



Servicios aeroportuarios

NUESTROS SERVICIOS

CASOS DE ÉXITO

Clece lleva más de 20 años prestando a empresas e instituciones una amplia oferta de servicios que se agrupan en tres grandes líneas de actividad: servicios a las personas, servicios a los edificios y servicios a la ciudad y su entorno.

Con presencia en todo el territorio nacional, Portugal y Reino Unido, Clece opera en los **principales sectores económicos**: administración pública, sector aeroportuario, centros de ocio y deportivos, sector educativo, financiero, hospitalario, hotelero, industrial y sociosanitario.

SECTORES





SERVICIOS A LAS
personas



SERVICIOS A LAS PERSONAS

Los servicios a las personas engloban la actividad de Clece dirigida a atender las necesidades sociales, educativas y de integración de la ciudadanía, con especial atención a aquellos colectivos que requieren de cuidados específicos: mayores, personas dependientes o personas con discapacidad. En esta área se encuentran los servicios sociales, a mayores, servicios educativos, servicios de inclusión y restauración social.



Sociales



A mayores



Educativos



Restauración
social

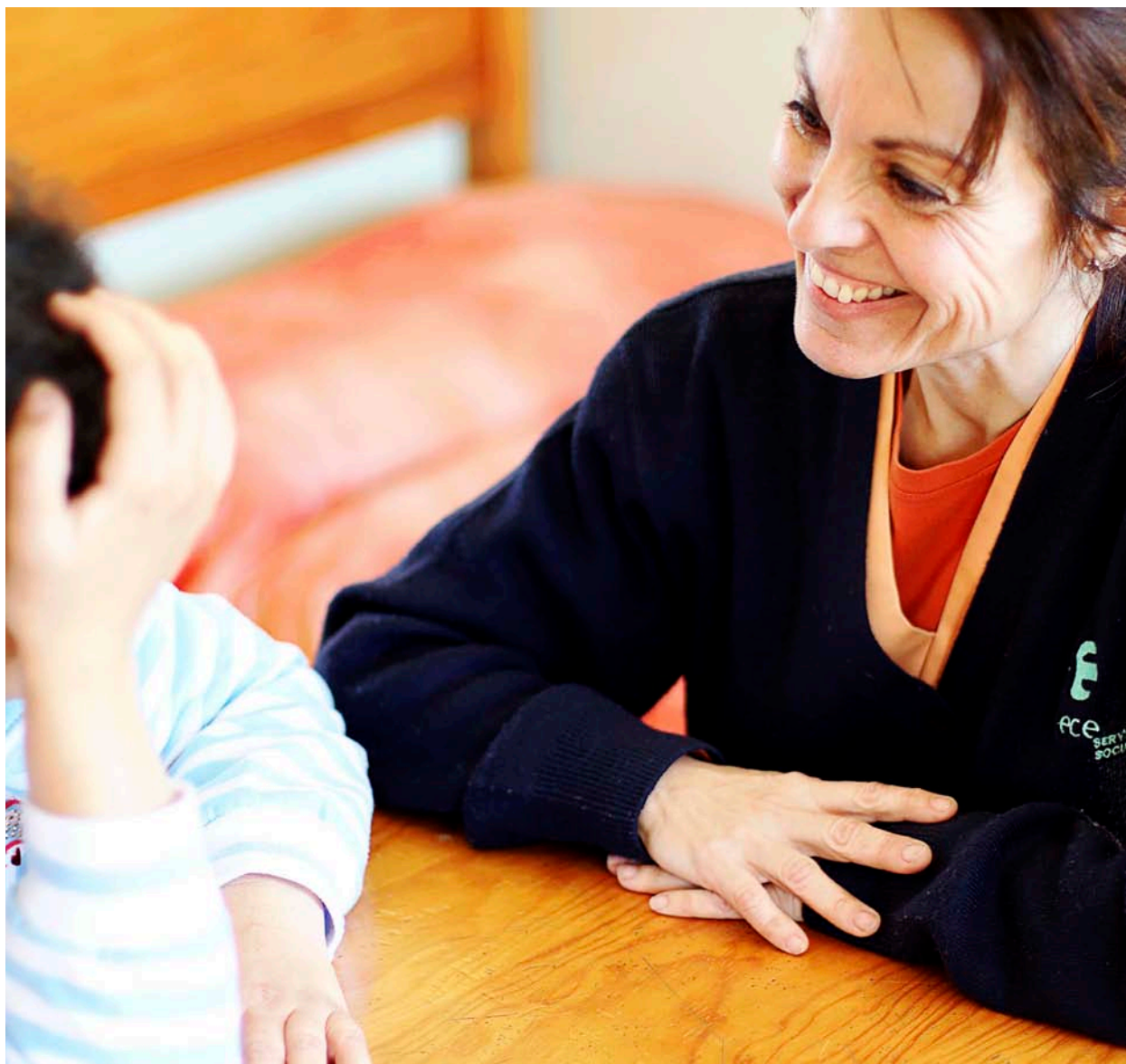
SERVICIOS SOCIALES

En estrecha colaboración con las administraciones, Clece gestiona 132 centros que engloban residencias y centros de día de atención a la discapacidad, centros de menores en riesgo de exclusión, centros de protección a la mujer, centros ocupacionales o centros para personas sin hogar. Labor para la que cuenta con la vocación de 1.273 profesionales.

Durante 2015, Clece dio continuidad a la gestión del Centro de Adultos Hermano Pedro en Santa Cruz de Tenerife; el centro municipal CEDRO para personas con problemas derivados del consumo de drogas en Vigo; así como el Centro residencial de personas sin techo en Barcelona. Entre los nuevos contratos, destacó la adjudicación del Centro Gámez Morón en Melilla.

132

centros de atención a
colectivos vulnerables



SERVICIOS A MAYORES

Clece se posiciona como uno de los principales operadores a nivel nacional en servicios a mayores. En el ámbito residencial, gestiona íntegra o parcialmente 145 residencias y 92 centros. Instalaciones en las que vela por el bienestar y calidad de vida de cerca de 16.700 mayores.

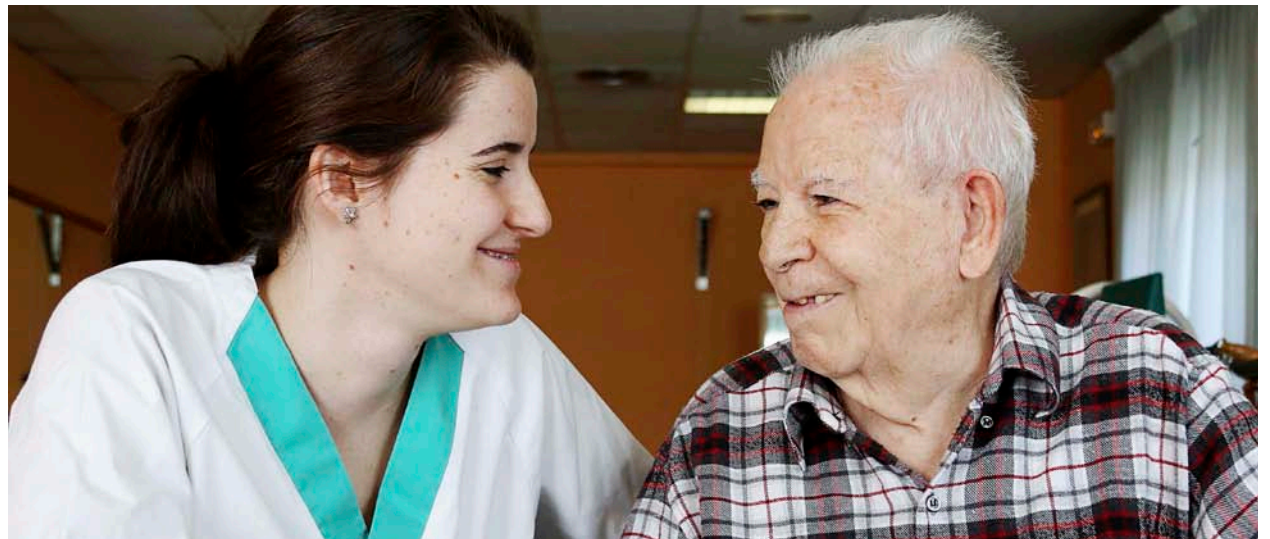
En 2015 destacó el crecimiento en los servicios de ayuda a domicilio, SAD, hasta llegar a las 86.800 personas atendidas por un equipo de 21.400 profesionales. Ciudades como Ceuta, Madrid, Málaga, Mataró, Valladolid o Zaragoza llevan el sello de Clece en un servicio de gran complejidad. Esta experiencia favoreció la expansión internacional donde se lograron algunas de las concesiones más destacadas de 2015 para las ciudades británicas de Durham, Gateshead y Hampshire. La teleasistencia también evolucionó positivamente gracias al impulso de nuevos contratos como el del Ayuntamiento de Palma de Mallorca y el del Ayuntamiento de Vélez-Málaga con 1.200 y 500 usuarios respectivamente. En total, Clece presta el servicio de teleasistencia a más de 5.100 usuarios.



108.600
mayores asistidos

113
escuelas infantiles
gestionadas por Clece

8.845
niños atendidos



SERVICIOS EDUCATIVOS

Junto a la gestión integral de escuelas infantiles, Clece ofrece servicios educativos auxiliares y de acompañamiento en transporte escolar. En 2015 se dio continuidad al proyecto de gestión integral de escuelas infantiles de 0 a 3 años con 113 centros al que se sumó en 2015 la Escuela Infantil Azalea del Ayuntamiento de Pizarra en Málaga. El Programa Conciliamos en Castilla y León y la gestión del Colegio Público de Educación Especial Santiago Ramón y Cajal de Getafe, en Madrid, con 120 alumnos de necesidades educativas y asistenciales especiales, fueron otros dos contratos destacados de este ámbito.





RESTAURACIÓN SOCIAL

La división de restauración social, presente en hospitales, clínicas, residencias, hogares de usuarios de ayuda a domicilio, escuelas infantiles, colegios, universidades, empresas e instituciones, asume un volumen de 17,4 millones de servicios al año gracias a la dedicación de más de 1.200 profesionales. Cifras que engloban las nuevas adjudicaciones de 2015 como la del servicio de comidas a domicilio del Ayuntamiento de Málaga o los contratos renovados para dos centros de menores de la Fundación Canaria de Juventud, IDEO.

+1.200
profesionales en
restauración social

17,4
millones de servicios de
restauración colectiva





Centro Gámez Morón de atención a la discapacidad en Melilla

La Ciudad Autónoma de Melilla adjudicó a Clece la gestión del servicio para la asistencia de personas con discapacidad intelectual del Centro Gámez Morón. Clece asumió la atención individualizada a los usuarios del centro, el cuidado y mantenimiento del edificio, la cobertura del servicio de transporte normal y especializado, los servicios de limpieza así como la dotación del equipamiento técnico y especializado.

Gracias a la motivación de los 60 trabajadores, la inversión realizada en infraestructuras y equipamiento, y la ejecución de un plan de acción individualizado para los 46 usuarios, se consiguieron significativos logros en la mejora del servicio, aumento de actividades y atención individualizada. En concreto, las actividades pasaron de un 40% a un 95% en volumen y diversidad y las salidas semanales aumentaron de un 50% a un 90%. Los programas y atención individualizada se generalizaron pasando de un 30% a un 80%. Clece también actuó en el ámbito de la eficiencia a través de un plan de cambio de lámparas de bajo consumo que significó un 25% de ahorro energético.



SERVICIOS SOCIALES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO



46 USUARIOS Y 60 TRABAJADORES

80%

DE ATENCIÓN
INDIVIDUALIZADA

25%

DE AHORRO
ENERGÉTICO

CEDRO, centro de atención a la drogodependencia en Vigo



SERVICIOS SOCIALES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

1.200 USUARIOS ATENDIDOS

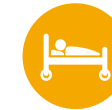
790.000 INTERVENCIONES AL AÑO Y COLABORACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Después de dos años de prestación de servicio para esta entidad, con un alto grado de calidad y satisfacción, Clece renovó la gestión del centro de atención para drogodependencias del Concello de Vigo, CEDRO.

Con un equipo multidisciplinar integrado por 19 profesionales, entre médicos, neuropsicólogos, trabajadores sociales y auxiliares de laboratorio, Clece demostró su capacidad para prestar servicio a más de 1.200 usuarios. Personas con problemas derivados del consumo de drogas a las que se les proporcionan los recursos necesarios para su integración. Además de la gestión de 790.000 intervenciones anuales, Clece se implicó en el proyecto de investigación del Centro en estrecha colaboración con el Ayuntamiento de Vigo.



Centro residencial de personas sin hogar en Barcelona



SERVICIOS SOCIALES

SECTOR:
SOCIOSANITARIO

Cuando Clece resultó adjudicataria en 2015 del Centro residencial de personas sin hogar, asumió el reto de incorporar al mercado laboral al mayor número posible de personas en situación de exclusión social. Con este propósito, entabló colaboración con los departamentos de inserción de diversas entidades sociales.

Entre 2014 y 2015 se puso en marcha un programa de inclusión en el que participaron 250 personas de las cuales accedieron al mundo laboral 39, 12 de las cuales se integraron dentro de Clece.



250 PARTICIPANTES DEL
PROGRAMA DE INSERCIÓN

39 TRABAJADORES DE INTEGRACIÓN
INCORPORADOS, 12 EN CLECE

174 PERSONAS SIN
TECHO ACOGIDAS



Servicio de teleasistencia en Palma de Mallorca



SERVICIOS A MAYORES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

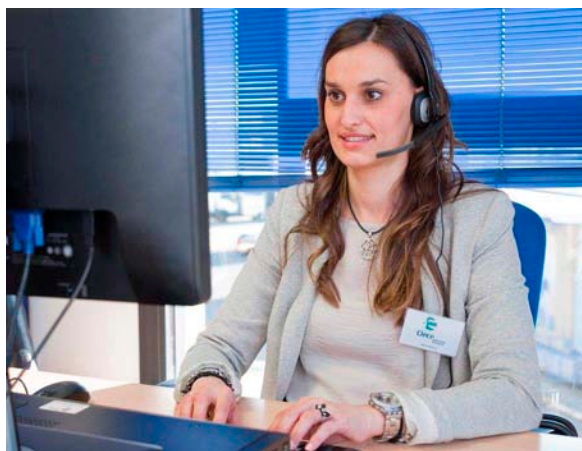
El Ayuntamiento de Palma de Mallorca adjudicó a Clece el servicio de teleasistencia en la capital balear por un plazo de 4 años y un valor estimado de un millón de euros. El servicio cubre las necesidades de 1.200 usuarios, especialmente personas mayores que viven solas o personas con discapacidad que, gracias a la teleasistencia pueden solicitar ayuda en caso de emergencia, desde el propio domicilio, con solo activar un botón.

Clece cuenta con una central operativa 24 horas al día, los 365 días del año y un equipo de 10 profesionales integrado por un trabajador social responsable de la coordinación; un técnico informático e instalador de terminales y dos profesionales para los casos que requieren desplazamiento a domicilio.

Además, el servicio se dotó de nuevas medidas de seguridad para la custodia de llaves de los usuarios y de un vehículo para intervenciones inmediatas.

TRANSPORTE PARA INTERVENCIONES INMEDIATAS

1.200 | **24** | **365**
USUARIOS | HORAS | DÍAS AL AÑO



Servicio de ayuda a domicilio de Durham y Gateshead en Reino Unido



SERVICIOS A MAYORES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

Clece Care Services, CCS, filial del Grupo en Reino Unido, asumió en 2015, el servicio de ayuda a domicilio de los condados de Gateshead y Durham, situados al noroeste de Inglaterra. En el marco de estos contratos, CCS proporciona atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores o personas con discapacidad que lo precisan.

Con un servicio de 1.379 horas semanales en Gateshead y de 225 horas semanales en Durham, ambas adjudicaciones suponen un importante hito ya que permiten impulsar la actividad del Grupo en Reino Unido, mercado estratégico para Clece, a través de un área de gran potencial como la de cuidado a mayores.

1.604 HORAS DE SERVICIO TOTALES

83

PROFESIONALES

175

USUARIOS



Servicio de ayuda a domicilio de Hampshire en Reino Unido



SERVICIOS A MAYORES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

4.851 HORAS DE SERVICIO SEMANALES

270

PROFESIONALES

544

USUARIOS

En marzo de 2015, Clece Care Services, asumió el servicio de ayuda a domicilio de Basingstoke y renovó el prestado en Southampton, ambas ciudades del condado británico de Hampshire. A través de estos contratos, CCS ayuda a los usuarios, mayores o personas con discapacidad, a seguir siendo independientes en sus propios hogares, proporcionándoles soporte personal y doméstico.

La adjudicación supone la consolidación de CCS como proveedor preferente para la administración del condado de Hampshire, como nuevo adjudicatario en la zona de Basingstoke y obteniendo una prórroga en la zona de Southampton, anteriormente operada.

CHF, Colegio de Huérfanos Ferroviarios en Madrid



SERVICIOS A MAYORES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO



El Colegio de Huérfanos Ferroviarios en Madrid, CHF, confió a Clece la labor de optimizar el patrimonio y servicios que la asociación benéfica presta a sus más de 19.000 asociados, con especial atención a los servicios dirigidos al colectivo de mayores. Tras un análisis de las necesidades del CHF, Clece puso en marcha distintas actuaciones, no solo para mejorar, sino para incrementar la cartera de servicios y extender su cobertura a nivel nacional.

Entre estas actuaciones, Clece inició la prestación de los servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia y reabrió en mayo de 2015 la residencia Pablo Neruda en Ciempozuelos, Madrid, propiedad del CHF, llevando desde entonces la gestión integral de la misma.

Paralelamente, se acordaron condiciones especiales para los socios del CHF en los 145 centros residenciales que Clece gestiona a nivel nacional. La colaboración es ya una realidad en las Comunidades Autónomas de Castilla y León, Madrid y Valencia y se prevé su progresiva extensión a todo el territorio nacional.

19.000 SOCIOS EN LOS
145 CENTROS
RESIDENCIALES

PROGRESIVA EXPANSIÓN DE ESTOS
SERVICIOS A NIVEL NACIONAL

Residencias para mayores en Las Palmas



SERVICIOS A MAYORES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

Clece se consolidó en 2015 como un operador referente en el cuidado de mayores en la provincia de Las Palmas gracias a dos nuevas adjudicaciones: la gestión del Centro Residencial de personas mayores en situación de dependencia Casillas del Ángel en Fuerteventura y de la Residencia Sociosanitaria y Centro de Día San Roque en Lanzarote.

En las ofertas presentadas, Clece apostó por incorporar mejoras de un alto nivel tecnológico e innovador dirigidas a reforzar las terapias y la calidad de vida de los usuarios. Destaca la inclusión del robot humanoide “Nao”, un robot social destinado al acompañamiento y entretenimiento de los residentes así como al análisis de su interacción y pautas de comportamiento. Se trata del primer robot de este tipo usado en el archipiélago canario.

Además, se incorporaron nuevos sistemas de control y vigilancia para garantizar la seguridad de los residentes sin restringir su libertad de movimiento dentro y fuera de las instalaciones.





SOLUCIONES ESPECIALIZADAS DE SEGURIDAD Y DE CONTROL DE LOS MOVIMIENTOS

103 RESIDENTES EN CASILLAS DEL ÁNGEL Y SAN ROQUE

1º ROBOT HUMANOIDE DISPONIBLE EN LAS ISLAS CANARIAS



Residencia y Centro de Día Tuéjar en Valencia



SERVICIOS A MAYORES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

La Consejería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Comunidad Valenciana adjudicó a Clece la gestión integral de la Residencia y Centro de Día para Personas Mayores Dependientes de Tuéjar en Valencia. Un contrato en el que Clece puso de manifiesto el lado más humano de la tecnología, incorporando innovadoras soluciones al servicio de los profesionales y residentes.

Entre los avances tecnológicos implementados, destaca un sistema de identificación y control de la movilidad del que se benefician los 86 usuarios de la Residencia y los 10 del Centro de Día así como los 36 trabajadores encargados de su atención directa.

Además, Clece incorporó un software para la planificación y seguimiento de todo el proceso de atención asistencial que cubre desde la valoración al ingreso, revisiones de la valoración geriátrica integral, plan de atención individual, protocolos de atención y registros de intervención, entre otros aspectos.



36 TRABAJADORES EN ATENCIÓN DIRECTA Y SOFTWARE DE ATENCIÓN ASISTENCIAL

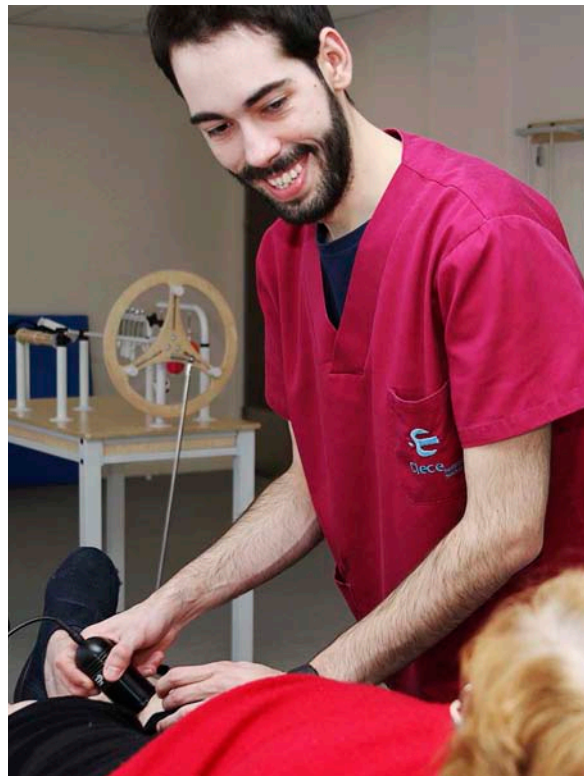
96 USUARIOS CON EL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LA MOVILIDAD

Centro Residencial Nuestra Señora de Movera en Zaragoza

En el plazo de 10 meses, Clece acometió la realización de las obras de reforma y equipamiento de las instalaciones del Centro Residencial Nuestra Señora de Movera en Zaragoza, construida en 1978 y dependiente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, IASS.

El proyecto supuso la reforma del sótano, la planta baja y cinco de las 13 plantas altas con una inversión de 2,5 millones de euros. Tanto para la obra como para el equipamiento se utilizaron aquellos materiales que ofrecen mayor calidad de vida a los residentes así como la durabilidad necesaria para obtener un ahorro en el mantenimiento a largo plazo.

El renovado centro residencial abrió sus puertas en el mes de abril con 85 plazas de residencia alcanzando la plena ocupación. Con un equipo de 64 personas, el centro cuenta con una amplia programación terapéutica y de actividades dirigida al bienestar y envejecimiento activo de sus residentes.



SERVICIOS A MAYORES
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

REMODELACIÓN Y EQUIPAMIENTO
EN TAN SÓLO 10 MESES

85

PLAZAS DE
RESIDENCIA

64

PROFESIONALES
EN EL EQUIPO



I Edición Premio Escuela Infantil de la editorial Siena



SERVICIOS EDUCATIVOS
SECTOR:
EDUCATIVO



La revista profesional Escuela Infantil, del grupo editorial Siena, reconoció el proyecto educativo de Clece en el ámbito de Escuelas Infantiles con la entrega de cinco galardones en la primera edición del Premio Escuela Infantil a experiencias educativas realizadas en las aulas de 0 a 3 y de 3 a 6 años. Cinco fueron las escuelas infantiles de Clece que resultaron premiadas por la puesta en marcha de proyectos relevantes para niños de 0 a 3 años dentro de las categorías de Sentidos y Psicomotricidad, Emociones, Convivencia y Conocimiento del Entorno. En total, las Escuelas Infantiles gestionadas por Clece presentaron 75 proyectos de los que 30 resultaron finalistas.



30 CANDIDATURAS
FINALISTAS

75 PROYECTOS
PRESENTADOS

5 ESCUELAS INFANTILES
PREMIADAS



Colegio de Educación Especial Santiago Ramón y Cajal en Madrid



SERVICIOS EDUCATIVOS
SECTOR:
EDUCATIVO

La Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid adjudicó en 2015 a Clece la gestión del Servicio Asistencial del Colegio de Educación Especial, CPEE, Santiago Ramón y Cajal ubicado en la localidad de Getafe, Madrid.

El servicio diario consiste en la asistencia básica, sanitaria, funcional y terapéutica de un grupo de 120 alumnos con necesidades educativas y asistenciales muy especiales. Para cubrir estas necesidades, Clece ha apostado por un equipo joven integrado por 25 profesionales muy preparados vinculados al proyecto.



FOMENTO DEL EMPLEO JOVEN

120

ALUMNOS CON
NECESIDADES
ESPECIALES

25

PROFESIONALES
PREPARADOS
EN EL EQUIPO

Servicio de comida a domicilio para los Servicios Sociales de Málaga

Clece resultó adjudicataria en 2014 de las comidas a domicilio que facilita el Ayuntamiento de Málaga a los usuarios de los Servicios Sociales municipales. El objetivo es proporcionar los 365 días del año bienestar nutricional y físico a todas aquellas personas que lo precisen, como mayores o dependientes, y contribuir de este modo a mejorar su calidad de vida.

Clece asumió un incremento en el Servicio de Comidas de un 20% durante los dos primeros meses de gestión y prevé duplicar el número de usuarios en 2016.

En 2015 se puso en marcha la campaña “*Tu salud está en lo que comes, ¿te ayudamos?*” dirigida a detectar casos de malnutrición entre la población usuaria del Servicio de Ayuda a Domicilio mediante un control nutricional que analiza 45 ítems. Gracias a este sistema, se detectaron un 18% de usuarios en estado de malnutrición y un 29% en riesgo de malnutrición, a los que se les facilitó el Servicio de Comidas como garantía de una base nutricional adecuada.



RESTAURACIÓN SOCIAL
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

DETECCIÓN Y SOLUCIÓN DE 52 CASOS DE MALNUTRICIÓN

210
USUARIOS

+20%
EN COMIDAS



Restauración para la Fundación Canaria de Juventud IDEO



RESTAURACIÓN SOCIAL
SECTOR:
SOCIOSANITARIO

150

USUARIOS

5

COMIDAS AL DÍA

150

M² DE COCINAS

Clece renovó el servicio de restauración para dos centros de menores dependientes de la Fundación Canaria de Juventud, IDEO: el CEMJ Valle Tabares en Tenerife y el CIEMI La Montañeta en Gran Canaria. La renovación demuestra el grado de satisfacción del cliente con el servicio prestado por Clece desde el año 2009. El alto grado de implicación del equipo humano y la adaptación a las preferencias de los usuarios han sido claves para lograr esta permanencia.

Clece dispone entre los dos centros de una plantilla de nueve personas, tres de las cuales proceden de colectivos socialmente vulnerables. Con unas cocinas de 150 m² de extensión, se sirven cinco comidas al día a 150 personas, 95 en Tenerife y 55 en Gran Canaria. Gracias a la calidad y la adaptación del servicio a los menores, se ha logrado un alto nivel de satisfacción entre los usuarios.









SERVICIOS A LOS EDIFICIOS

Los servicios a edificios prestados por Clece aseguran el óptimo funcionamiento de cualquier inmueble mediante la gestión, integrada o por separado, de la limpieza, mantenimiento, servicios energéticos, seguridad, logística u otros servicios auxiliares. Innovación, eficacia y especialización son las características diferenciales de Clece en los proyectos desarrollados en este ámbito.



Servicios de limpieza



Facility management



Servicios de mantenimiento



Servicios energéticos



Servicios de seguridad



Servicios logísticos



Servicios de jardinería



Servicios auxiliares

34.604

profesionales de
servicios de limpieza

LIMPIEZA

La Limpieza continuó siendo una de las actividades más relevantes de la compañía. Más de 25 años de experiencia, un equipo de 34.604 personas y un alto grado de especialización, son valores diferenciales que hacen que numerosas empresas y administraciones confíen en Clece para proyectos de limpieza del máximo nivel.

En 2015 Clece volvió a reforzar su presencia en el ámbito hospitalario con la adjudicación de los servicios de limpieza de varios hospitales y centros sanitarios dependientes del Servicio Canario de Salud y del Institut Català de la Salut. Por su especial singularidad, otro de los proyectos más relevantes fue el adjudicado por Patrimonio Nacional para la limpieza de diversos conjuntos monumentales. Por su complejidad y alcance, también cabe destacar el reto asumido por Clece para unificar los servicios de limpieza prestados en 6,4 millones de m² de superficie de distintas instalaciones militares del Ministerio de Defensa.





12,8%
de crecimiento en el
área de mantenimiento

25 años
experiencia acumulada en
mantenimiento de edificios

FACILITY MANAGEMENT

En el ámbito del *Facility Management*, el modelo de negocio pasa por la contratación estratégica, total o parcial, de servicios en los que Clece es especialista —limpieza, mantenimiento, logística, vigilancia, servicios auxiliares, restauración, gestión de residuos, eficiencia energética, servicios de jardinería, etc.— coordinados por una única unidad de gestión. La gestión integral de los edificios de la compañía energética Endesa es uno de los proyectos más relevantes de Clece en este ámbito.

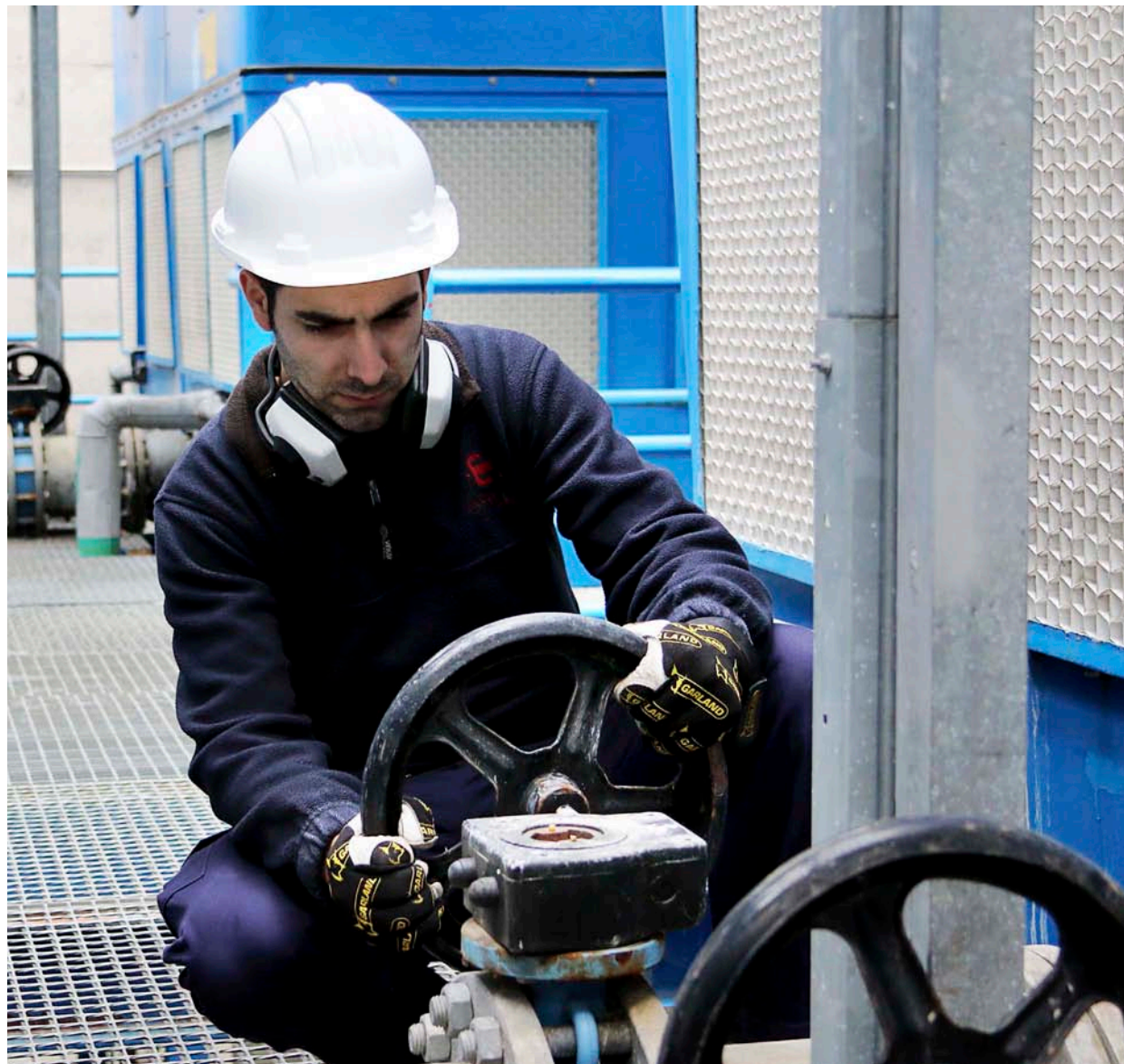




MANTENIMIENTO

La división de Mantenimiento fue una de las que más creció en 2015 con un incremento del 12,8%. Con un equipo de 3.043 profesionales y 25 años de experiencia, Clece trabaja para que las actuaciones de mantenimiento alarguen la vida útil de los edificios e instalaciones más allá de su periodo de amortización, evitando su deterioro y prolongando el valor del activo.

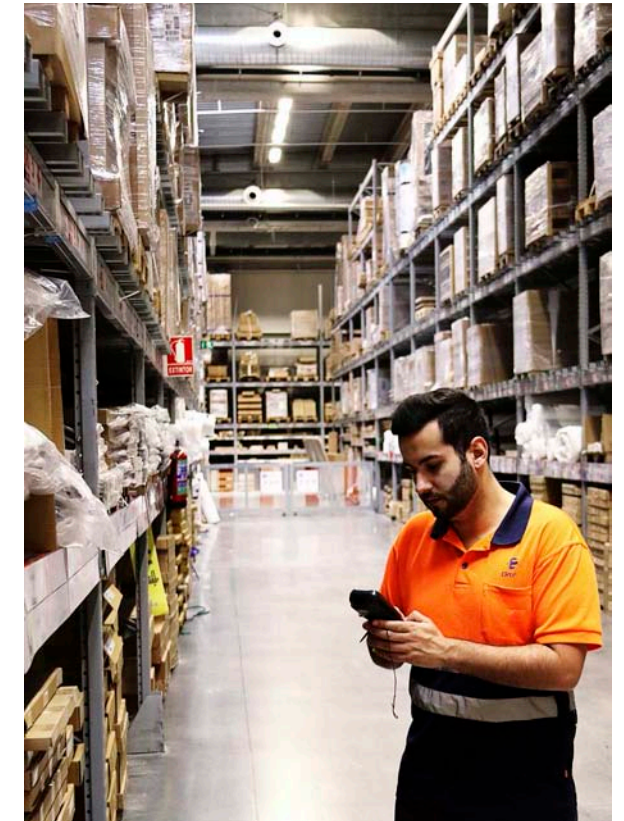
Uno de los proyectos referentes es el del mantenimiento integral de la Ciudad Financiera del Banco Santander, ubicada en Boadilla del Monte, Madrid. En cuanto a nuevas contrataciones, Clece se adjudicó el servicio de mantenimiento para los edificios del Departamento de Justicia de Lleida; del Departamento de Cultura de Barcelona y el servicio de mantenimiento integral y eficiencia energética de FREMAP en Sevilla.



SERVICIOS ENERGÉTICOS

Como Empresa de Servicios Energéticos (ESE), Clece ayuda a las organizaciones a mejorar su eficiencia y ahorro energético, a la vez que conforma espacios sostenibles y confortables para las personas que trabajan o pasan por ellos (oficinas, teatros, museos, centros educativos, hospitales, complejos deportivos, puertos, centros comerciales, etc.). Clece presta servicios de mantenimiento en 65 centros que suman una superficie de más de un millón de m², logrando un ahorro medio de consumo del 19%.

19%
de ahorro medio de
consumo en edificios

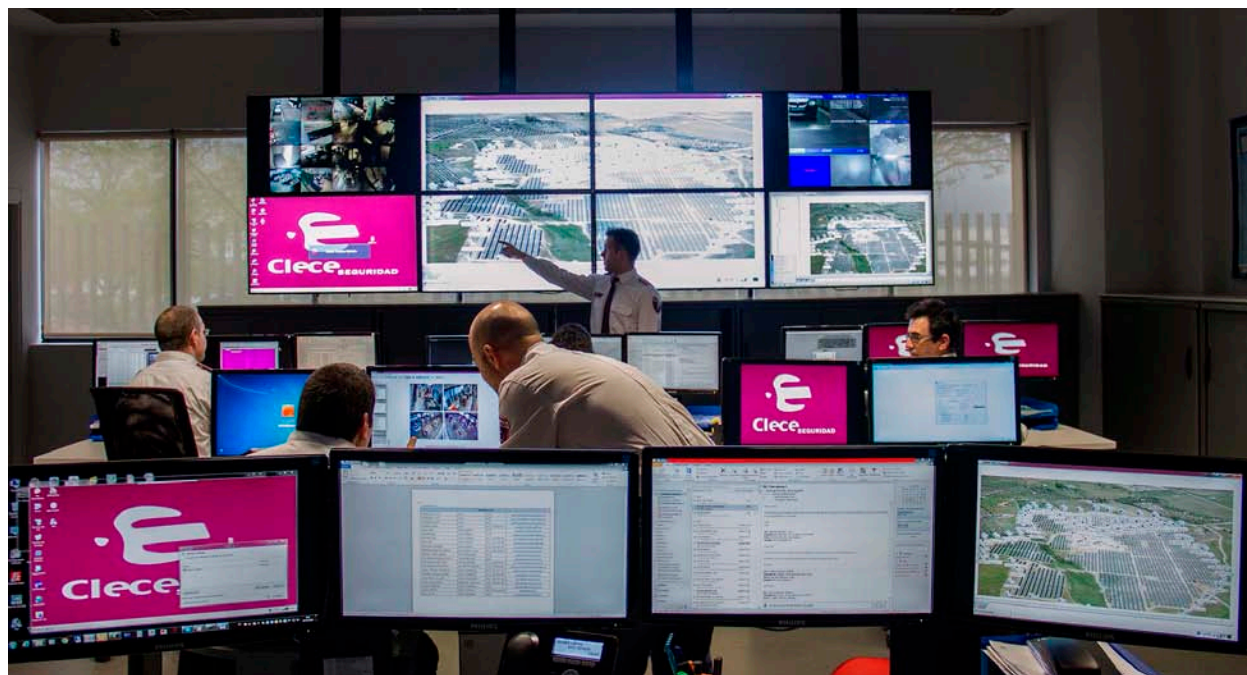


SERVICIOS LOGÍSTICOS

Este área permite a las empresas externalizar la actividad logística en Clece gracias a la aportación de recursos humanos y materiales. Desde el ámbito sanitario al de las centrales nucleares, los servicios logísticos de Clece se adaptan a los sectores más diversos.

SEGURIDAD

Fue una de las áreas más dinámicas en 2015 con la incorporación de una Central Receptora de Alarmas, CRA. La adquisición permite a Clece ofrecer soluciones integrales mediante la combinación de personal de seguridad y la última tecnología en control de accesos, circuitos cerrados de televisión o alarmas anti-intrusión, conectada a la Central y en comunicación permanente con las fuerzas y cuerpos de seguridad. En cuanto a nuevos contratos, la Consejería de Sanitat en Valencia adjudicó a Clece su servicio de seguridad en diversas dependencias de Castellón, Valencia y Alicante.



SERVICIOS DE JARDINERÍA

A través de Talher, filial de servicios medioambientales, Clece también ofrece servicios de jardinería dirigidos a desarrollar, preservar y mejorar estos espacios verdes, independientemente de su tipología y localización. Se trata de una actividad en la que se abarca desde el diseño a la conservación, siempre aplicando las técnicas más avanzadas para un uso óptimo de los recursos naturales, con un menor coste de mantenimiento.



SERVICIOS AUXILIARES

Por último, gracias a los servicios auxiliares, Clece cubre funciones básicas para el funcionamiento diario de cualquier empresa, tales como la recepción, la conserjería o el control de accesos. Servicios auxiliares también como el de recogida de carros, en el centro de IKEA en Málaga desde 2011, gracias a la dedicación de un equipo compuesto por 35 profesionales con diversidad funcional procedentes de su Centro Especial de Empleo Integra.



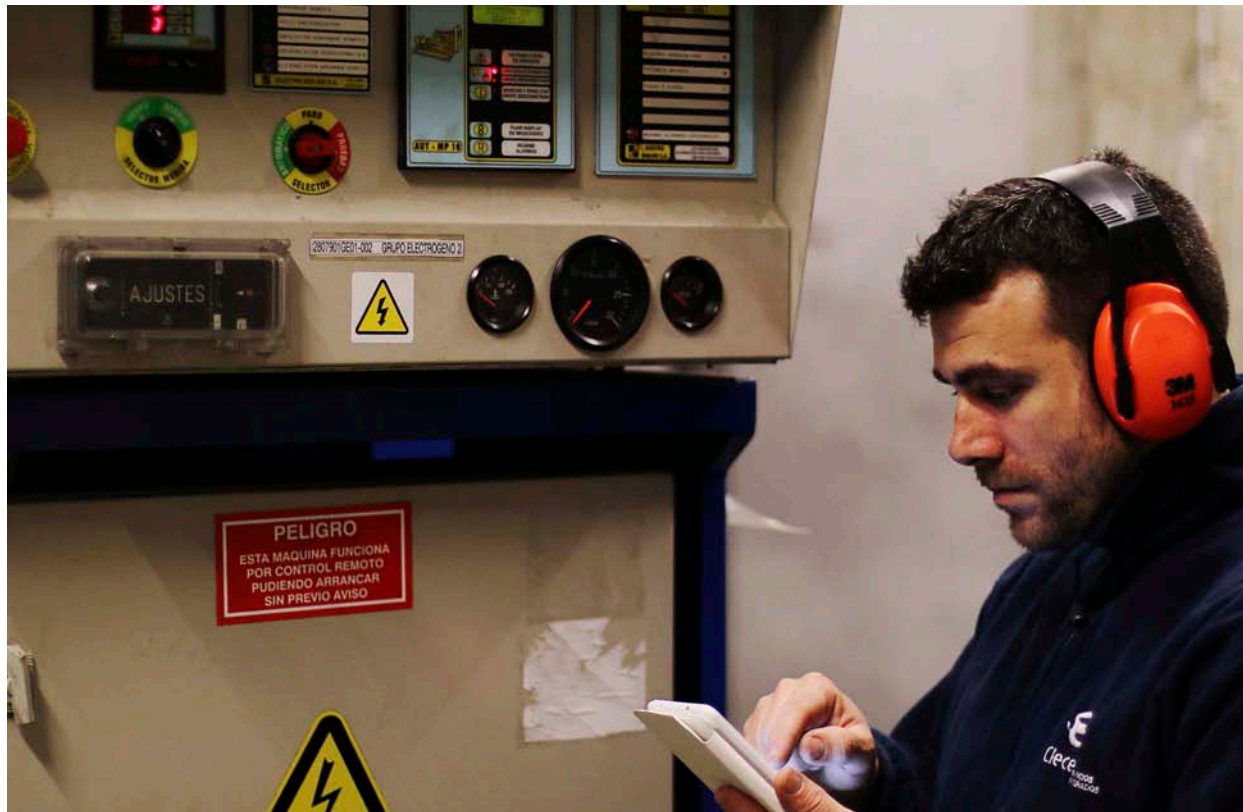
35
profesionales en Ikea
con diversidad funcional



Gestión integral de los edificios de Endesa en España



FACILITY MANAGEMENT
SECTOR:
INDUSTRIAL



En 2015 Clece resultó adjudicataria de la gestión integral de los 218 edificios del Grupo Endesa en España por un periodo de 5 años y un valor de 33,7 millones de euros. Por su singularidad y dimensiones es, probablemente, uno de los contratos de Facility Services más significativos en el sector terciario español.

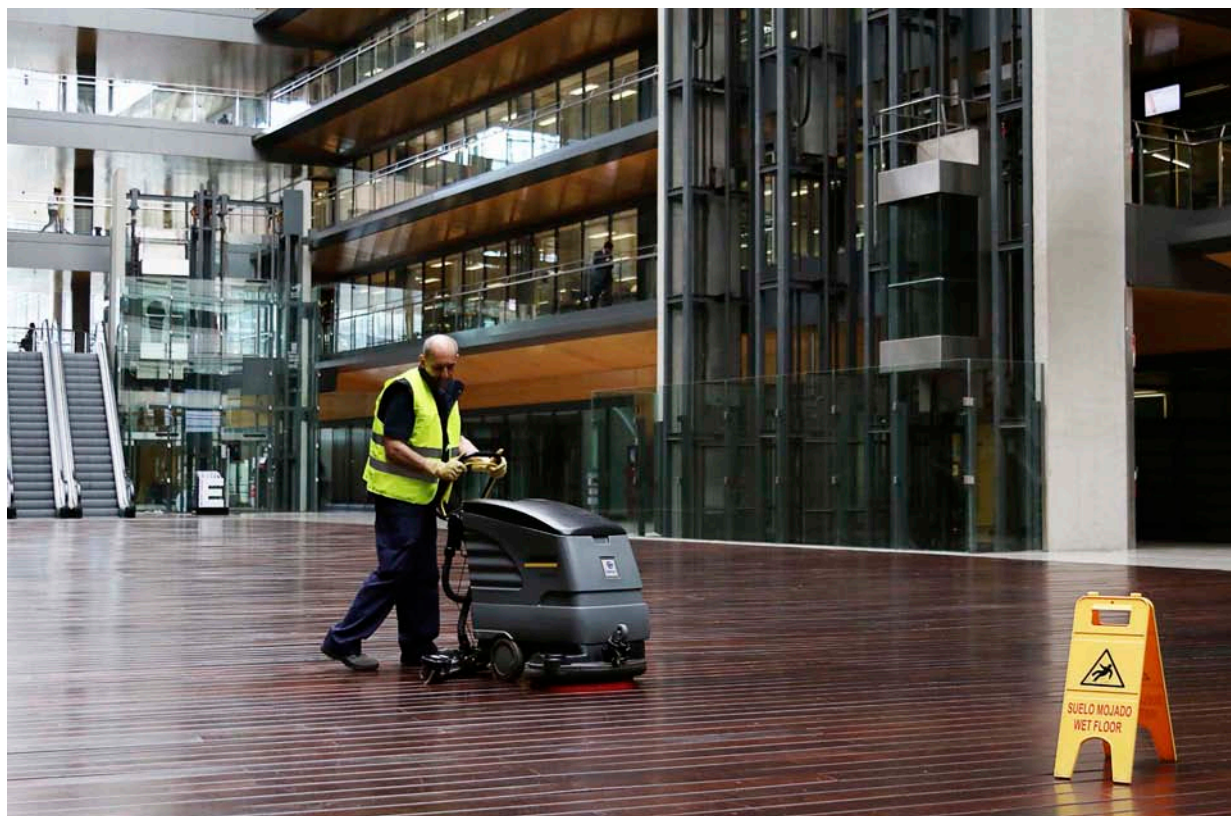
Clece asume este reto integrando la gestión de los servicios de los distintos edificios, que suman una superficie total de 270.000 m², bajo un modelo único y común, basado en tres pilares fundamentales: innovación, mejora continua y compromiso social.

El contrato incluye los servicios de mantenimiento de las instalaciones eléctricas, sistemas de climatización y ventilación, contra incendios, fontanería, carpintería, cerrajería, telecomunicaciones, limpieza, jardinería y gestión de espacios, entre otros. Para su desarrollo, la compañía cuenta con más de 450 profesionales y más de 280 personas pertenecientes a otras 50 empresas colaboradoras.

270.000 M² DE SUPERFICIE

218 EDIFICIOS EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL

450 PROFESIONALES EN EL EQUIPO



Matadero de Madrid



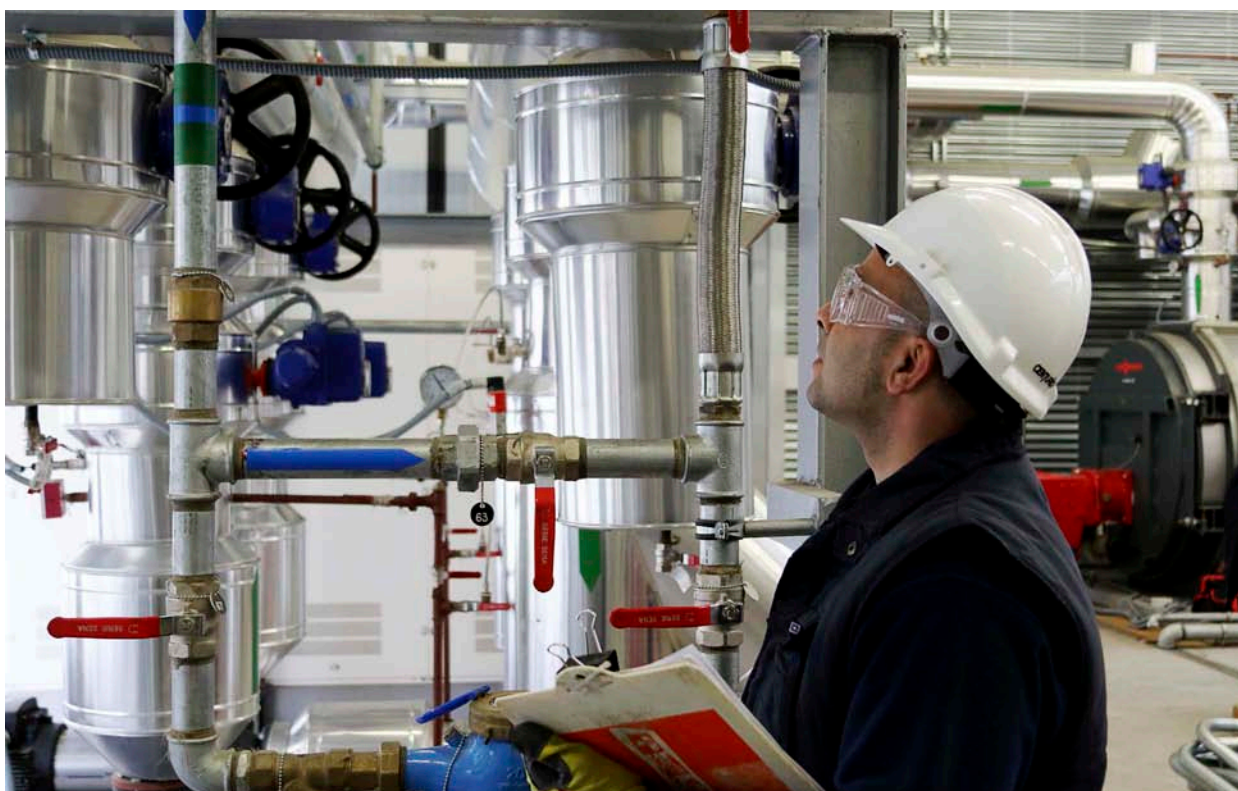
FACILITY MANAGEMENT
SECTOR:
ADMINISTRACIÓN

188 PROFESIONALES CON
DIVERSIDAD FUNCIONAL

65 EDIFICIOS PÚBLICOS DE
7 DISTRITOS MADRILEÑOS

En 2014 Clece obtuvo la adjudicación de la gestión integral de 65 edificios públicos en siete Juntas Municipales de Distrito —Arganzuela, Chamartín, Chamberí, Barajas, Carabanchel, Ciudad Lineal y Hortaleza. Un contrato al que en 2015 se sumó la adjudicación del mantenimiento integral de las instalaciones de “Matadero de Madrid”, espacio cultural de referencia en la capital con 32.000 m², además de la limpieza de otros ocho centros en la Junta Municipal de Carabanchel y de uno en el distrito de Chamartín.

Los servicios prestados en los edificios de las Juntas Municipales se llevan a cabo por 188 profesionales con diversidad funcional de Integra CEE, el Centro Especial de Empleo de Clece y 28 operarios encargados de la limpieza. El contrato de Matadero cuenta con ocho profesionales destinados de modo permanente en el centro.



Servicios de limpieza para la Universidad de Murcia (UMU)

Clece viene prestando los servicios de limpieza a la Universidad de Murcia, UMU, desde el año 2000 con excelentes resultados. En 2015, el centro universitario cambió de Gobierno, lo que implicó la sustitución sistemática de los proveedores a medida que se iban finalizando sus contratos.

Sin embargo, Clece fue el único proveedor que consiguió ganarse la confianza del nuevo equipo de Gobierno y consiguió una prórroga de su contrato por un año más. Para ello, fueron clave la amplia experiencia y trayectoria demostradas por la compañía, la posibilidad de ampliación de los servicios de limpieza a nuevos edificios e instalaciones de la Universidad sin aumento de costes y la óptima gestión del servicio de limpieza ofrecido.



SERVICIOS DE LIMPIEZA
SECTOR:
EDUCATIVO



330.000 M² DE SUPERFICIES INTERIORES
Y 1.200.000 M² DE EXTERIORES

225

TRABAJADORES

15

AÑOS DE SERVICIO

Servicios de limpieza para el Ministerio de Defensa

Desde 2011 Clece presta servicios de limpieza en distintas instalaciones militares de los tres ejércitos —Tierra, Aire y Armada—, la Red Nacional de Sanidad Militar, IGESAN, el Estado Mayor y el Órgano Central de la Defensa. Instalaciones que abarcan 6,4 millones de m² de superficie y 598 centros militares para las que Clece cuenta con un equipo de 2.523 empleados.

En 2015 asumió el reto de unificar los servicios de limpieza estableciendo sinergias entre todas las instalaciones militares para optimizar los recursos disponibles en la prestación del servicio. Gracias a su experiencia, compromiso y agilidad en la gestión, fue posible unificar la prestación del servicio generando unos ahorros cercanos al 30% a la Administración Central.



SERVICIOS DE LIMPIEZA
SECTOR:
ADMINISTRACIÓN



2.523 EMPLEADOS A NIVEL NACIONAL

598

CENTROS
MILITARES

30%

AHORRO A LA
ADMINISTRACIÓN

Servicios de limpieza para Patrimonio Nacional



SERVICIOS DE LIMPIEZA
SECTOR:
ADMINISTRACIÓN

165 PROFESIONALES INTEGRANDO EL EQUIPO

11 CONJUNTOS MONUMENTALES DE GRAN VALOR HISTÓRICO

El Consejo de Administración de Patrimonio Nacional confió a Clece el servicio de limpieza de los edificios, locales y dependencias dependientes del organismo. Un contrato de especial singularidad, tanto por la extensión de los activos como por su gran valor histórico-artístico.

Entre los conjuntos monumentales, incluye el Palacio Real de Madrid; la Granja de San Ildefonso; La Almodaina de Palma de Mallorca; el Monasterio de San Lorenzo de El Escorial; los Reales Sitios de El Pardo y Aranjuez; los Reales Alcázares de Sevilla; el Monasterio de Yuste; la Residencia de la Mareta; el Valle de los Caídos y el Panteón de Hombres Ilustres.

El proyecto abarca zonas de uso residencial, museos, zonas privadas, exposiciones, espacios para convenciones, jardines, oficinas, tiendas, así como el mantenimiento de textiles —alfombras y tapices— y la limpieza de carruajes, platería, vajillas y cristalería. Además, Clece colabora en la preparación de eventos institucionales celebrados en los Palacios.

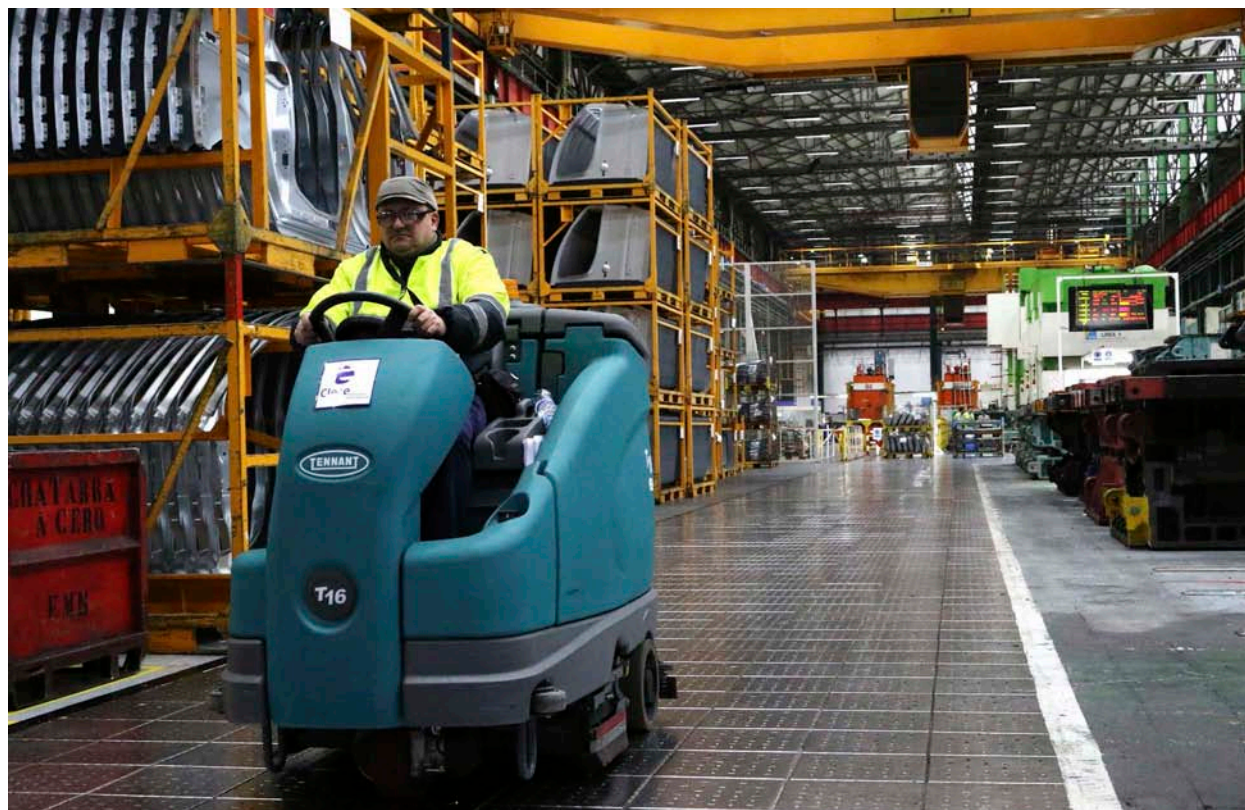
Dado el valor y singularidad del patrimonio a tratar, Clece cuenta con la supervisión y asesoramiento de los responsables de restauración y conservación de Patrimonio Nacional. Asimismo, impartió formación específica en limpieza de elementos históricos a la totalidad del equipo integrado por 165 profesionales.



Planta de producción de Grupo PSA en Vigo



SERVICIOS DE LIMPIEZA
SECTOR:
INDUSTRIAL



Clece lleva a cabo el servicio de limpieza integral de la planta de producción que el constructor de automóviles francés Grupo PSA tiene en Vigo, Pontevedra. Se trata de una de las mayores plantas automovilísticas del territorio nacional, con una superficie de más de 663.000 m², 6.000 trabajadores y una producción media de 400.000 vehículos al año.

Un equipo de 330 operarios se encarga de llevar a cabo el servicio de limpieza técnica y general de todas las instalaciones de la fábrica así como de la gestión logística de contenedores y suministro de la cadena de montaje. Para la optimización de recursos, Clece ha dotado de la máxima flexibilidad al servicio ajustándolo a los niveles de producción de la planta que pueden variar por semanas e incluso por días.

El contrato fue adjudicado por primera vez en 2014 por un periodo de 15 meses. En 2015, el Grupo PSA renovó su confianza en Clece para la prestación de este servicio por un periodo de 45 meses.

406.000 VEHÍCULOS
EN 2015

663.000 M² DE
SUPERFICIE

330 EMPLEADOS
EN EL EQUIPO



Servicios de limpieza para la Sede del Gobierno Vasco



SERVICIOS DE LIMPIEZA
SECTOR:
ADMINISTRACIÓN

+2 años

DE SERVICIO

40

TRABAJADORES

115.638

M² DE SUPERFICIE A GESTIONAR

Clece renovó la confianza del Gobierno Vasco en 2015 con la nueva adjudicación de la limpieza de su sede central, tras dos años y medio realizando este servicio. Las instalaciones cuentan con varios edificios y una superficie total de 115.638 m². La reorganización del equipo, integrado por 40 trabajadores, al que se incorporaron nuevos mandos intermedios logró optimizar el servicio así como efectos muy positivos en la motivación de los empleados.

Servicio Canario de Salud e Institut Català de la Salut

La experiencia e innovación de Clece en limpieza e higiene hospitalarias se tradujeron en 2015 en relevantes contratos con la administración sanitaria. En las Islas Canarias, Clece renovó el servicio de limpieza con los tres principales complejos hospitalarios del Archipiélago: el Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín, el Complejo Hospitalario Universitario Insular Materno Infantil y el Hospital Universitario Nuestra Señora de La Candelaria.

Además resultó adjudicataria del servicio de limpieza de la Gerencia de Servicios Sanitarios y el Área de Salud del Hospital de El Hierro y las Dependencias Administrativas del Servicio Canario de Salud en Las Palmas de Gran Canaria y Santa Cruz de Tenerife y las Direcciones de Área. En total, en las Islas Canarias se consiguió un contrato marco de limpieza con una duración de tres años y la posibilidad de prórroga por otros tres más.

3

COMPLEJOS DE REFERENCIA EN ISLAS CANARIAS

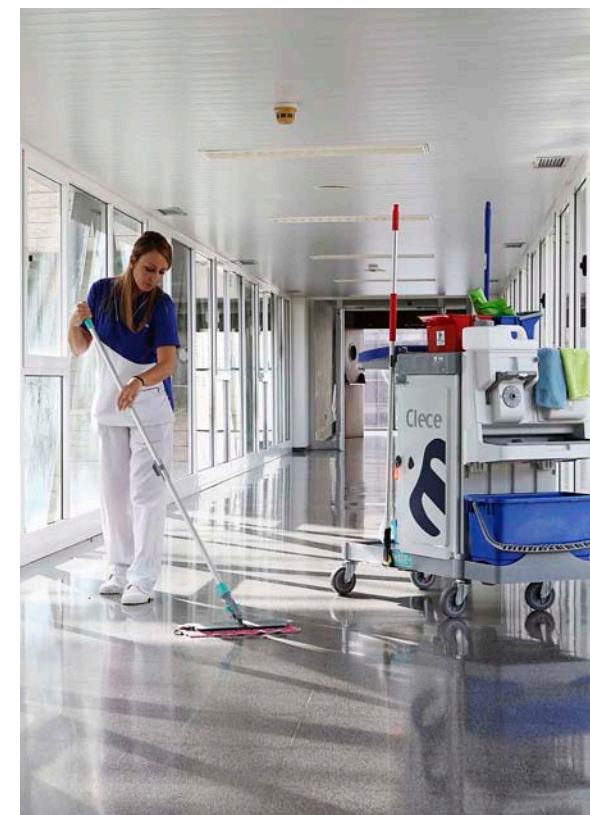
65%

DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE CATALUÑA

Asimismo en Cataluña, a través de su filial Multiserveis Nдавant, se adjudicó el 85% del concurso público del Institut Català de la Salut para el servicio de limpieza de los centros de Atención Primaria y Centro Corporativo. Dividido en 23 lotes para dar cobertura a todo el territorio, la compañía ganó 18 lotes del contrato, lo que supone el contrato de mayor envergadura conseguido hasta el momento en la región, por una duración de 2 años y la posibilidad de prórroga por otros dos.



SERVICIOS DE LIMPIEZA
SECTOR:
HOSPITALARIO



Servicios de limpieza para el Centro Comercial Larios en Málaga



SERVICIOS DE LIMPIEZA

SECTOR:
CENTROS DE OCIO Y
ESPACIOS DEPORTIVOS



+10 MILLONES DE VISITANTES AL AÑO

40%

CON DIVERSIDAD
FUNCIONAL

100%

DE MAQUINARIA
RENOVADA

En mayo de 2015, Clece se adjudicó la gestión del servicio de limpieza de uno de los mayores centros comerciales de Málaga: el Centro Comercial Larios.

Con más de 10 millones de visitantes al año, Clece ofreció una propuesta ambiciosa que unía la mecanización de parte del servicio de limpieza y la puesta en valor del proyecto social de Clece. En esta línea, invirtió en maquinaria altamente eficiente y respetuosa con el medio ambiente y propuso una plantilla de profesionales donde casi el 40% son trabajadores con diversidad funcional procedentes de su Centro Especial de Empleo, Integra CEE.

Como resultado, Clece puso en marcha un servicio de limpieza diferencial que supone un salto cualitativo, uniendo la responsabilidad social y medioambiental con una actitud innovadora y proactiva.

Continental Mambor, Industria de PNEUS S.A. en Portugal



SERVICIOS DE LIMPIEZA
SECTOR:
INDUSTRIAL

En junio de 2015 Clece ganó el servicio de limpieza de las tres plantas industriales de la compañía portuguesa Continental Mabor —Industria de PNEUS S.A.— dos plantas en Lousado y una planta en Palmela. Esta compañía, fabricante de neumáticos, necesitaba soluciones rápidas y definitivas ya que venía arrastrando distintos conflictos laborales como convocatorias de huelgas y manifestaciones de los trabajadores, que incidían en los resultados del negocio.

Clece trabajó de manera ágil y coordinada entablando diálogo con los trabajadores y sindicatos y consiguiendo mediante la gestión de los Recursos Humanos la estabilidad del equipo humano. Seleccionó un equipo de encargados con la experiencia y las habilidades necesarias para llevar a cabo la planificación e implementación de las acciones de mejora de los servicios y se encargó de la formación y selección, logrando ofrecer un servicio de gran calidad a la compañía.

153

TRABAJADORES
EN PLANTILLA

267.000

M² DE SUPERFICIES
A GESTIONAR

3

PLANTAS
INDUSTRIALES



Robot Xenex en el Hospital Vall d'Hebron en Barcelona



SERVICIOS DE LIMPIEZA
SECTOR:
HOSPITALARIO

Desde hace más de 15 años Clece gestiona los servicios de limpieza, residuos y lavandería del Hospital Universitario Vall d'Hebron en Barcelona, el complejo hospitalario más grande de Cataluña y uno de los más prestigiosos a nivel nacional. Con tres grandes áreas —General, Materno Infantil y Traumatología—, tiene una superficie de más de 150.000 m² y 1.300 camas. Unas características que requieren la mayor excelencia en desinfección hospitalaria.

En 2015 Clece incorporó uno de los últimos avances en higiene y desinfección hospitalaria: el sistema Xenex, un robot generador de radiación ultravioleta tipo C, 100% respetuoso con él. Esta tecnología es capaz de eliminar con una eficacia del 99,99% la mayoría de microorganismos patógenos en condiciones de laboratorio. De hecho, ha sido usado con éxito en Estados Unidos para combatir el virus del Ébola, y presta su servicio para el Tratamiento Preventivo de Infecciones Nosocomiales en más de 350 Hospitales americanos.

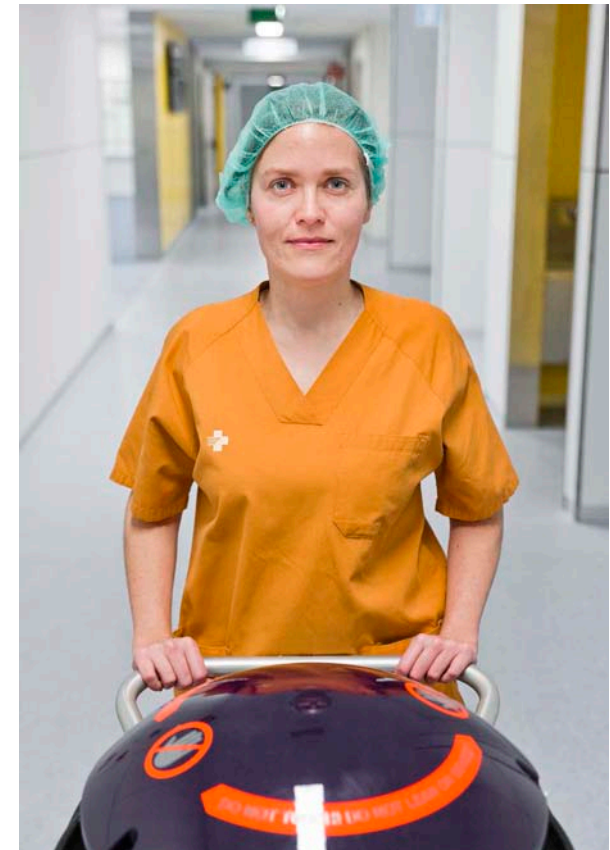


150.000

M² DE SUPERFICIE HOSPITALARIA

99,99%

EN EFICACIA DE DESINFECCIÓN



Ciudad Financiera del Banco Santander

En 2015 Clece renovó el contrato de mantenimiento integral de la Ciudad Financiera del Banco Santander, en Boadilla del Monte, Madrid. Con el nuevo contrato, hasta 2019, se cumplirán 15 años de servicio ininterrumpido en uno de los conjuntos inmobiliarios más importantes de España, tanto por dimensiones, con una superficie aproximada de 250 hectáreas, como por complejidad y criticidad de sus instalaciones.

El proyecto incluye, entre otros, el mantenimiento de los Centros de Procesos de Datos, de 9.000 m² de superficie, con una potencia eléctrica de 8.000 kilovatios. Para su desarrollo cuenta con un equipo multidisciplinar de más de 115 personas, desde ingenieros, técnicos de mantenimiento, técnicos back office a especialistas en cableado estructurado y microinformática.



MANTENIMIENTO
SECTOR:
FINANCIERO



9.000 M² TOTALES DE CENTROS DE DATOS

250
HECTÁREAS DE
SUPERFICIE

115
PROFESIONALES EN
PLANTILLA

Consellería de Sanitat de la Generalitat Valenciana



SEGURIDAD
SECTOR:
ADMINISTRACIÓN

313.000 HORAS ANUALES DE VIGILANCIA

400

CÁMARAS DE
VIDEOVIGILANCIA

92

CENTRALES DE
ALARMA

En julio de 2015 Clece logró la adjudicación de siete de los 18 lotes en que se dividía el concurso para vigilancia y mantenimiento de sistemas de la Consellería de Sanitat en Valencia. Concretamente, se adjudicó un servicio de seguridad en la provincia de Castellón, cuatro en la provincia de Valencia y dos en la provincia de Alicante.

La oferta de Clece se caracterizó por la personalización y la competitividad, tanto para el servicio de vigilancia presencial como para el servicio de mantenimiento de sistemas. El contrato incluye 313.000 horas anuales de servicio de vigilancia estimado, además de la gestión y coordinación de 400 cámaras de videovigilancia, 340 detectores y 92 centrales de alarma.



Gestión de la Central Receptora de Alarmas



SEGURIDAD



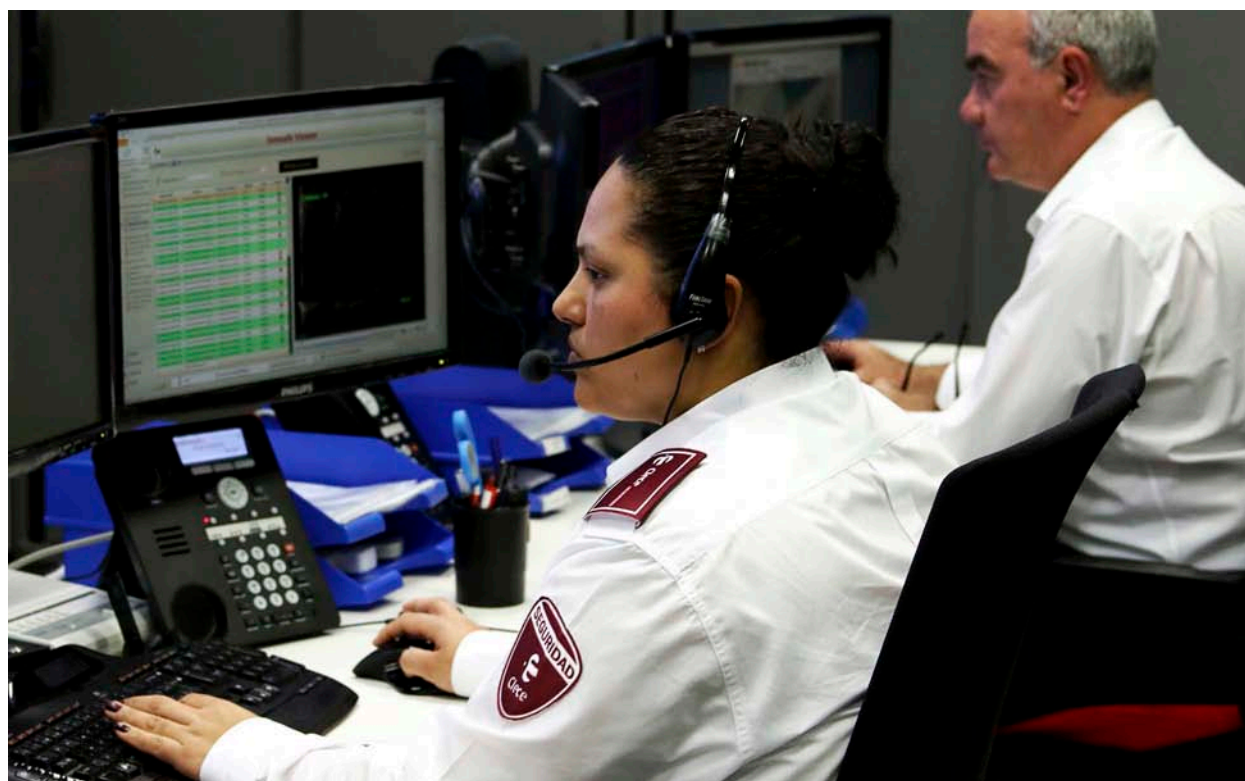
Clece adquirió una Central Receptora de Alarmas que cuenta con la certificación del Ministerio del Interior desde donde puede gestionar directamente los sistemas de seguridad instalados, las conexiones y dar a los clientes un servicio integrado de seguridad.

Además, desde agosto de 2015 amplió sus actividades en el ámbito de Seguridad para dar servicios de explotación de centrales para la conexión, recepción, verificación y, en su caso, respuesta y transmisión de las señales de alarma, así como la monitorización de señales de dispositivos auxiliares para la seguridad de personas, de bienes muebles o inmuebles o de cumplimiento de medidas impuestas, y la comunicación a las fuerzas y cuerpos de Seguridad competentes en estos casos.

Como resultado, Clece ofrece a sus clientes un servicio integrado de seguridad física y electrónica que les asegura una vigilancia completa de sus instalaciones.

817 PROFESIONALES
EN EL EQUIPO

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
FÍSICA Y ELECTRÓNICA



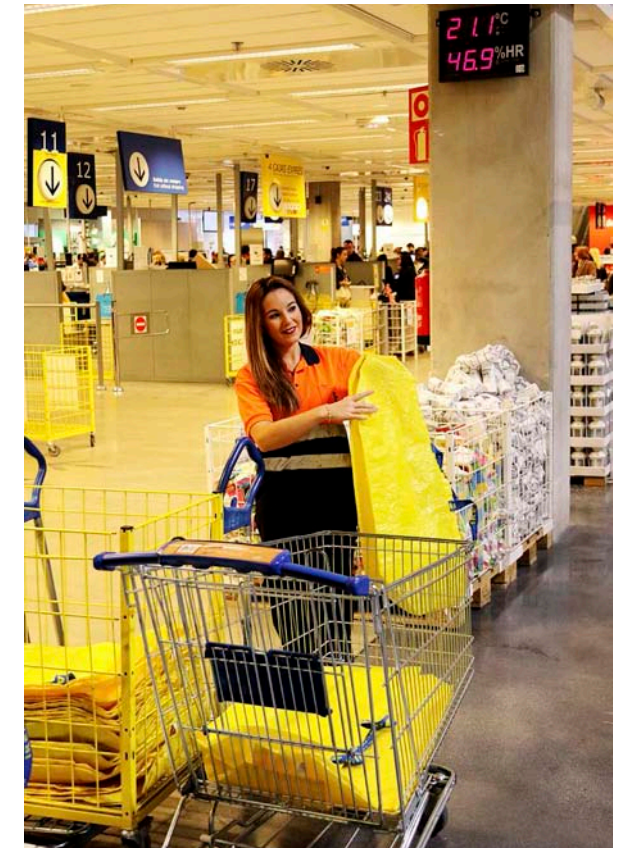
Servicios auxiliares para el centro IKEA en Málaga

Clece presta servicios auxiliares, como el de recogida de carros, en el centro de IKEA en Málaga desde 2011, gracias a la dedicación de un equipo compuesto por 35 profesionales con diversidad funcional procedentes de su Centro Especial de Empleo, Integra. Para evitar sobreesfuerzos en la plantilla y aumentar la sostenibilidad, Clece mecanizó este servicio empleando una máquina de recogida de carros con certificado ECO. El resultado: mayor organización, flexibilidad y agilidad.

La buena labor desempeñada favoreció que IKEA externalizara nuevos servicios en Clece como la selección y entrega de material, el almacenamiento o la clasificación dentro de la tienda. También en 2015, se superó con éxito la auditoría del código de conducta IWAY de IKEA.



SERVICIOS AUXILIARES
SECTOR:
CENTROS DE OCIO Y
ESPACIOS DEPORTIVOS



4

AÑOS DE
SERVICIO

20.000

M² DE SUPERFICIE
GESTIONADA







SERVICIOS A

la ciudad

Y SU ENTORNO

SERVICIOS A LA CIUDAD Y SU ENTORNO

Asumiendo el reto de la creciente sensibilidad ciudadana por las cuestiones medioambientales, Clece cuida tanto de los espacios naturales como de los espacios urbanos a través de distintos servicios dirigidos a la Ciudad y su Entorno. Un ámbito de actuación amplio que requiere la diversificación de actuaciones en servicios medioambientales —operados con la marca Talher—, servicios aeroportuarios; alumbrado público y servicios de limpieza viaria y gestión de residuos.



Servicios medioambientales



Servicios de gestión de RSU



Alumbrado público



Servicios aeroportuarios

SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

Clece, a través de su filial especializada en Servicios Medioambientales, Talher, se encarga de la preservación, cuidado y restauración del entorno mediante un equipo de 1.442 empleados y actuaciones que suponen el tratamiento de cerca de 4.000 hectáreas de espacios naturales. Un trabajo que también se traslada a la concienciación en valores ecológicos y sostenibles mediante proyectos de educación y sensibilización ambiental.

Sobre el terreno, uno de los proyectos más destacados de 2015 fue la adjudicación del servicio de conservación y mantenimiento del espacio natural Reserva Biológica de Doñana. En educación ambiental, Talher llevó a cabo en la organización de las actividades ambientales de la Semana Europea de la Movilidad en Madrid; y fue la encargada de la educación ambiental del Ayuntamiento de Barcelona y del servicio de atención, gestión, dinamización y realización de actividades del espacio lúdico ambiental para familias del Parque de la Ciutadella.

4.000
hectáreas tratadas
de espacios naturales





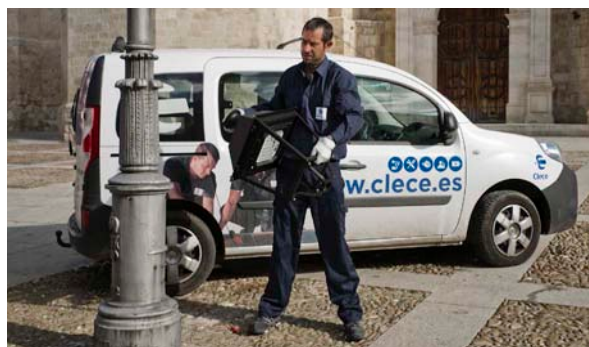
272.000
ciudadanos con servicio
de alumbrado público

70%
de ahorro medio anual
en gestión de iluminación

SERVICIOS DE GESTIÓN DE RSU

Talher asume también dentro de su actividad los servicios de gestión de RSU (recogida de residuos urbanos), dirigida a gestionar servicios de limpieza municipal y recogida de residuos domiciliarios para ayuntamientos y mancomunidades. Ámbito en el que ganó en 2015 la adjudicación del servicio de limpieza y marinearía del Puerto de Melilla.





ALUMBRADO PÚBLICO

Con la iluminación como un elemento clave de nuestras ciudades, Clece continuó en 2015 su penetración en la gestión del alumbrado público, trabajando y contribuyendo a iluminaciones más eficientes y sostenibles en cualquier población. Ya son 25.599 luminarias las que dan servicio a más de 272.000 ciudadanos, consiguiendo un ahorro medio anual superior a los cinco millones de kilovatios.



SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Para completar los servicios a la ciudad y al entorno, Clece cuenta con una división de servicios aeroportuarios. A través de Clece y de sus filiales especializadas Clever Handling Services y Multiservicios Aeroportuarios (MA) está presente en 37 aeropuertos —España, Portugal y Reino Unido— y le avalan más de 30 años de experiencia y un equipo de 2.553 profesionales.

Entre los principales contratos de esta área, en 2015 destacó el servicio de atención a personas con movilidad reducida, PMRs, del aeropuerto de Luton en Reino Unido, que supuso el segundo de este tipo en Reino Unido tras lograr en 2014 el del aeropuerto de Belfast, en Irlanda del Norte. En el ámbito privado, Clece asumió la limpieza de aviones de la aerolínea Vueling en 12 aeropuertos españoles y el del agente de Handling Aviapartner, que eligió a Clece como partner en el inicio de sus operaciones en España.



37
aeropuertos con
presencia de Clece

2.553
profesionales en plantilla





LONDON LUTON
AIRPORT

CCU



PRM Assistance

ures

CCU

Lucha contra Incendios Forestales ELIF en Castilla y León

En 2015 Talher se consolidó como empresa referente en la prevención y extinción de incendios forestales en Castilla y León, gracias a las cuadrillas helitransportadas (ELIF). Talher durante más de ocho años a través de 17 cuadrillas repartidas entre las provincias de León, Salamanca y Zamora, ha luchado contra los incendios forestales realizando actuaciones encaminadas a la prevención y extinción de incendios.

Entre las tareas llevadas a cabo por Talher para la prevención de incendios forestales está la poda, el desbroce, el repaso de cortafuegos, las quemas controladas y trabajos de mejora y acondicionamiento de infraestructuras. Concretamente en 2015, Talher gestionó tres cuadrillas contando con nueve técnicos especialistas en labores de extinción y 63 peones.



MEDIOAMBIENTALES
SECTOR:
ADMINISTRACIÓN



PREMIO *BATEFUEGOS DE ORO*
A LA MEJOR LABOR DE EXTINCIÓN
PARA ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

+300
INCENDIOS
EXTINGUIDOS

72
PROFESIONALES
ESPECIALISTAS



Servicio a Personas con Movilidad Reducida en el aeropuerto de Luton



AEROPORTUARIOS
SECTOR:
AEROPORTUARIO



Clece Care Services, CCS, filial del Grupo Clece en Reino Unido, fue adjudicataria del Servicio de Personas con Movilidad Reducida, PMR's, del aeropuerto de Luton por un periodo de 5 años. La adjudicación supone prestar este servicio en el quinto aeropuerto en volumen de pasajeros de Reino Unido, atendiendo a aquellas personas con movilidad reducida durante la salida o en los tránsitos y conexiones. CCS acompaña al usuario desde su recogida en el punto de encuentro, en la facturación y el control de seguridad, hasta su embarque.

Con 85 profesionales en plantilla y una media anual de más de 75.000 asistencias, se trata del segundo contrato para la prestación de este servicio en Reino Unido. En 2014, se adjudicó este mismo servicio en el aeropuerto de Belfast City, en Irlanda del Norte.

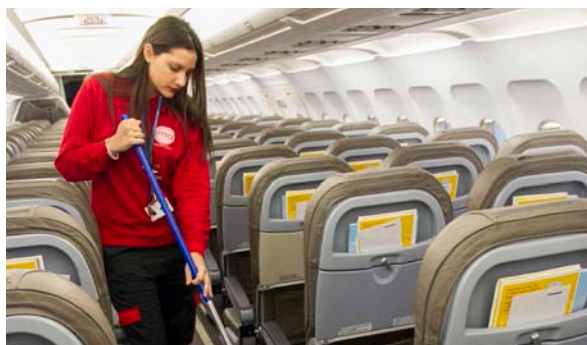
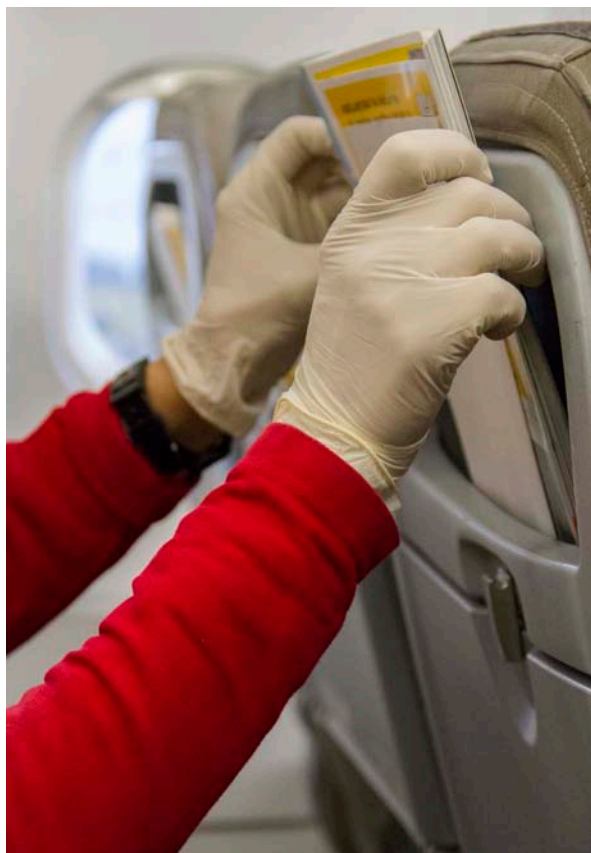
75.000

ASISTENCIAS AL AÑO

Servicio de limpieza de aviones para Vueling



AEROPORTUARIOS
SECTOR:
AEROPORTUARIO



En septiembre de 2015 Clece resultó adjudicataria del contrato de servicio de limpieza de aviones de Vueling. Este nuevo contrato con una amplia cobertura geográfica, comprende los aeropuertos de Málaga, Alicante, Bilbao, Ibiza, Gran Canaria, Oviedo, Mallorca, Sevilla, Valencia, Santiago, Tenerife Sur y Tenerife Norte.

Clece presentó una oferta unificada para toda la red de aeropuertos donde opera la compañía, con un total de 56 profesionales que realizarán una media anual de 15.000 operaciones de limpieza.

12

AEROPUERTOS
NACIONALES

15.000

OPERACIONES DE
LIMPIEZA AL AÑO

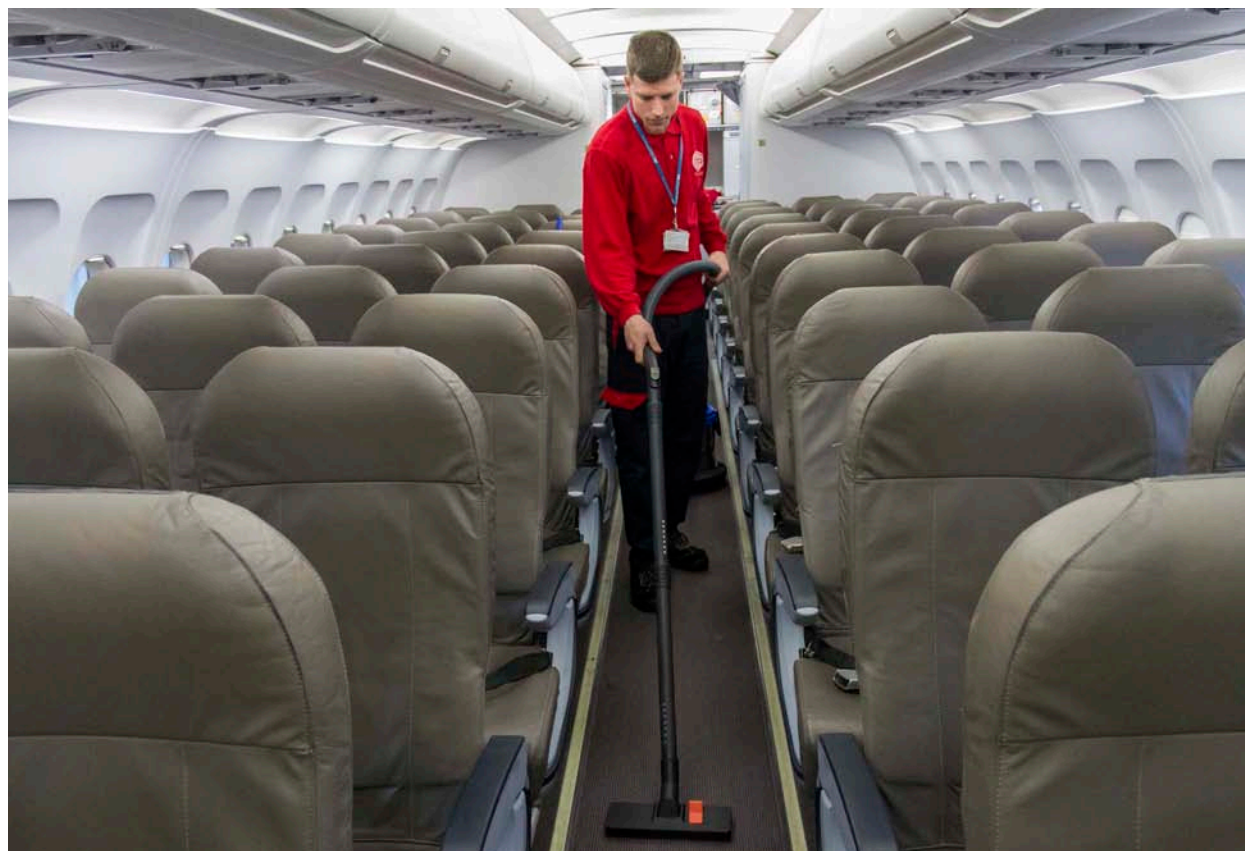
Servicio de limpieza de aviones Aviapartner



AEROPORTUARIOS
SECTOR:
AEROPORTUARIO

Aviapartner es un nuevo agente de handling que comenzó a operar en España en 2015 confiando en Clece para la prestación del servicio de limpieza de aviones durante 5 años. Para lograr la adjudicación Clece propuso un plan de reestructuración del servicio a medida.

El contrato comprende los aeropuertos de Lanzarote, Fuerteventura y Tenerife Sur. Para afrontar este nuevo servicio se destinó un equipo de 40 profesionales que realizará una media anual de 5.500 operaciones de limpieza.



AEROPUERTOS DE FUERTEVENTURA,
LANZAROTE Y TENERIFE SUR

5.500

OPERACIONES DE
LIMPIEZA AL AÑO

40

PROFESIONALES
EN PLANTILLA



5

direcciones
territoriales en España

2.034

profesionales
en Portugal

4

contratos firmados
en Reino Unido



PRESENCIA

Internacional

PRESENCIA INTERNACIONAL ESPAÑA, PORTUGAL Y REINO UNIDO

Consolidado en España como un operador de referencia en la prestación de servicios, Clece mira al exterior donde tiene presencia en Portugal y en Reino Unido, mercados estratégicos para la expansión internacional de la compañía.



PORTUGAL

Clece está presente en Portugal con sede central en Lisboa. Con un equipo humano de 2.034 profesionales, las dos líneas de negocio de mayor alcance en el mercado luso son las de limpieza y mantenimiento de instalaciones. Grandes firmas locales e internacionales como IKEA, la cadena de centros comerciales The Style Outlets, el grupo automovilístico Faurecia o EDP Valor forman parte de la cartera de clientes de Clece en Portugal. A esta cartera se sumaron en 2015, el Centro Cultural de la emblemática ciudad de Belém y una de las principales industrias del país, Industrias de Pneus S.A.

REINO UNIDO

Clece está presente en Reino Unido a través de **Clece Care Services (CCS), All Care** y **Heath Lodge**. En solo dos años de operaciones, la compañía ha conseguido importantes contratos que cimentan las buenas perspectivas de expansión en el mercado británico. En 2015, CCS se adjudicó el servicio de Ayuda a Domicilio para las ciudades británicas de Durham, Gateshead y Hampshire. Los Servicios Aeroportuarios son otra de las líneas que han permitido a Clece abrirse camino en Reino Unido, donde ya está presente en los aeropuertos de Belfast y Luton gestionando los servicios prestados a pasajeros con movilidad reducida, PMRs.

ESPAÑA

Clece está presente en todo el territorio nacional, acercando sus servicios a todos los niveles de la administración y a las empresas privadas. El Grupo se organiza en torno a cinco direcciones territoriales y cuenta con delegaciones en las principales ciudades españolas. En España, 70.318 profesionales prestan diferentes tipos de servicios englobados en tres áreas de actividad: servicios a las personas, servicios a los edificios y servicios a la ciudad y su entorno.

CLECE EN ESPAÑA

Cinco direcciones territoriales y delegaciones en las principales ciudades españolas.



100%

de las empresas
certificadas en calidad

+280

días al año en
auditorías internas

12.500

analíticas de control
alimentario anuales

A photograph showing a caregiver in a red uniform assisting an elderly man. The caregiver is leaning over the man, who is wearing a blue cardigan over a green and white checkered shirt. The caregiver's hand is on the man's shoulder, providing support. The background is a simple indoor setting with white curtains and a lamp.

Comprometidos

CON LA EXCELENCIA

COMPROMETIDOS
CON LA EXCELENCIA

El compromiso con la excelencia de Clece sienta sus bases en su apuesta por la calidad, el medio ambiente, la innovación tecnológica y la seguridad de la información.



Calidad

Para garantizar la calidad de sus servicios, Clece apuesta por tres principios básicos: cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes; un riguroso cumplimiento de la legislación; y la mejora continua de los procesos e indicadores de gestión.

Estos principios se plasman en la realidad diaria con más de 200 días al año en auditorías externas y más de 280 días al año en auditorías internas. Además de cerca de 12.500 analíticas de control alimentario y 1.170 auditorías higiénicas sanitarias al año. Un exhaustivo seguimiento en el que participa un equipo humano de 31 técnicos superiores y 17 técnicos en materia de seguridad alimentaria, dietética y nutrición.

Como resultado, el 100% de las empresas del Grupo están certificadas en calidad y, lo más importante, esto se traduce en un alto grado de satisfacción de los clientes. Más de 430 han valorado a Clece por encima de un 8 sobre 10.

8 sobre 10

DE VALORACIÓN MEDIA
ENTRE MÁS DE 430 CLIENTES



Entre las certificaciones de 2015, destacaron las obtenidas para el desarrollo de actividades y proyectos específicos tanto a nivel nacional como internacional. Es el caso de las certificaciones para el desarrollo de la actividad de atención a pasajeros con movilidad reducida, PMRs, en el aeropuerto de Belfast; y para el proyecto de limpieza y marinería del Puerto de Melilla. También el servicio de restauración del Hospital de Majadahonda fue certificado en base a la norma ISO 22000 de Seguridad Alimentaria.



Medio Ambiente

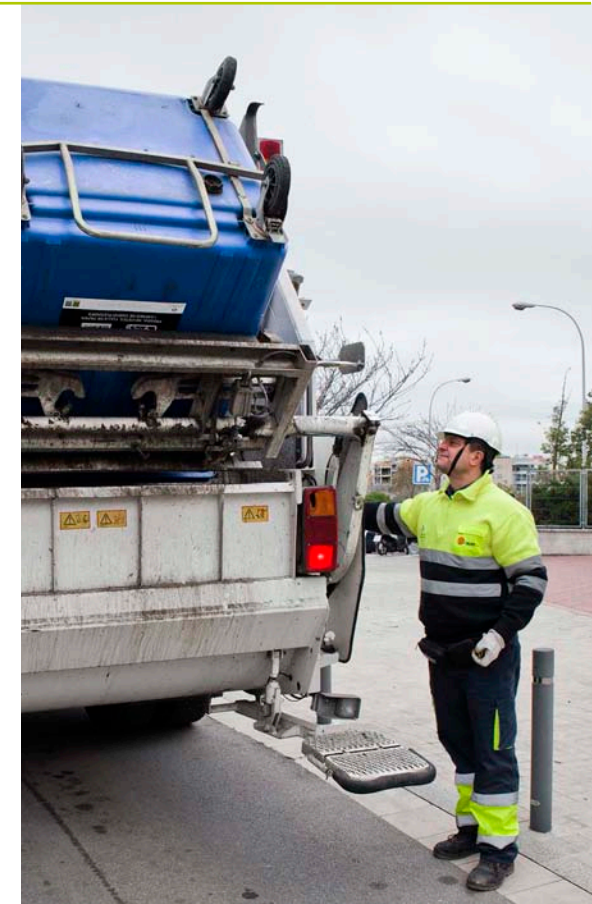
Dentro del compromiso de Clece con el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible, el 90% de las empresas del Grupo tienen la certificación ISO 14001.

Entre los principales hitos de 2015 en materia medioambiental, cabe destacar las certificaciones obtenidas por Talher para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos, RSU, y para el servicio de Gestión de Puntos de Información Turística llevado a cabo en Zaragoza.

En lo que se refiere a actuaciones de eficiencia energética, gracias a la implantación de calderas de biomasa en sustitución de gasóleo en seis centros residenciales de Castilla y León se evitó la emisión de 821 toneladas de CO₂. Una reducción del impacto medioambiental que se traslada a cualquiera de los proyectos energéticos gestionados por Clece. Entre ellos, los contratados en 2015 para los Edificios de Usos Múltiples de Tenerife y el Hospital FREMAP de Sevilla.

90%

DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO
TIENEN CERTIFICACIÓN ISO 14001





Innovación

La apuesta por la innovación tecnológica encuentra uno de sus mejores exponentes en el proyecto de desinfección hospitalaria *Xenex*. En 2015, Clece importó de forma exclusiva para España y Portugal este sistema pionero para la desinfección en el ámbito sanitario. Dos sistemas *Xenex* fueron implantados con excelentes resultados en los hospitales Vall d'Hebron de Barcelona y La Fe de Valencia. Un tercero se ha destinado a ensayos y pruebas de verificación técnico-científicas en el Centro Nacional de Biotecnología, CNB, del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, CSIC.

En 2015 también se implantó el programa *Asisto* en varios centros en los que Clece presta servicios y ya más de 770 auxiliares lo utilizan. Por otra parte, Clece patentó el sistema de control de presencia a través de la tecnología NFC (Near Field Communication), sistema de comunicación inalámbrico de corto alcance.



Xenex

SISTEMA EXCLUSIVO Y PIONERO
DE DESINFECCIÓN SANITARIA

Clece extiende la innovación a todas sus actividades como demuestran algunos de los proyectos en fase de desarrollo. Entre ellos, el control de rutas escolares con tecnología NFC; la implementación de robótica en tratamientos sociosanitarios; la incorporación de un software de atención asistencial en residencias; o la telegestión del riego para el mercado verde.



Seguridad de la Información

Para una protección eficaz de la información empresarial, tanto propia como de los clientes, Clece cuenta con un sistema de gestión de seguridad para velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de todos los activos de información de la compañía.

En este marco, Clece, Clece Seguridad, Integra CEE y Logística se certificaron bajo la nueva versión de la norma ISO 27001.



Certificación ISO 27001

PARA CLECE, CLECE SEGURIDAD,
LOGÍSTICA E INTEGRA CEE



Objetivos 2016

En línea con la mejora continua, los retos marcados para seguir trabajando en estas áreas son:

- **Actualizar los sistemas de gestión** con los requisitos de las nuevas normas ISO 9001 y 14001 editadas en el 2015.
- **Implantar un software** para la identificación, evaluación y seguimiento de riesgos.
- **Certificar a Clece Portugal** por las normas ISO 9001 y 14001.
- **Ampliar el alcance** de los certificados de Clece Seguridad, con los nuevos servicios de la Central Receptora de Alarmas, CRA.
- **Ampliar la certificación ISO 9001 y 14001** en Clece Care Services, CCS, a la actividad de atención de personas de movilidad reducida, PMRs, en el aeropuerto de Luton.

Certificaciones Grupo Clece

	9001	14001	OTRAS
SERVICIOS INTEGRALES			
Limpieza	•	•	• (27001)
Mantenimiento integral inmuebles/instalaciones	•	•	• (27001)
PMR	•	•	—
Logística	•	•	—
Teatros del Canal	•	•	—
Limpieza Hospitalaria	•	—	—
SERVICIOS EDUCATIVOS			
Escuelas infantiles	•	•	—
Servicios educativos auxiliares	•	—	—
SERVICIOS SOCIALES			
Atención a domicilio (SAD)	•	•	• (158000)
Residencias	•	•	• (158000)
Centros de día	•	—	• (158000)
Centros de menores	•	—	—
Teleasistencia	•	—	• (158000)
Residencia Las Viñas (Madrigueras, Albacete)	•	—	—
Residencia Santa María de Benquerencia (Toledo)	•	—	—
CADIG Santa María de Benquerencia (Toledo)	•	—	—
Residencia Núñez de Balboa (Albacete)	•	—	—
RESTAURACIÓN			
Hospital Arnau de Vilanova (Lérida)	—	—	• (ISO 22000)
Restauración	•	•	—
Hospital Universitario Puerta de Hierro (Madrid)	—	—	• (ISO 22000)
CLECE CENTRAL Y DCC	—	—	• (27001)
EFICIENCIA ENERGÉTICA	•	—	• (50001)
I+D+I	—	—	• (UNE 166002/166001)
CLECE SEGURIDAD	•	•	• (27001)

	9001	14001	OTRAS
INTEGRA			
Centro especial de empleo	•	• Limpieza	—
Andalucía	•	• Limpieza	—
Centro especial de empleo Cataluña	•	• Limpieza	—
Valencia	•	• Limpieza	—
Certificación AENOR Centros Especiales de Empleo RP-CSG-028	—	—	• (CEP-2013/002)
Integra	—	—	• (27001)
TALHER			
Varias actividades	•	•	—
Áreas de juego (Cáceres y Málaga)	—	—	• (UNE-EN.1176-7 BV)
EMAS (zonas verdes Cáceres y Córdoba)	—	—	• (EMAS III ES V0003)
Huella de Carbono	—	—	• (ISO 14064)
MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS			
Limpieza de instalaciones e interiores de aviones	•	•	—
Gestión PMR	•	•	—
Gestión Salas VIP	•	•	—
Gestión FBO	•	•	—
LIREBA SERVEIS INTEGRATS	•	•	—
LAFUENTE SERVEIS INTEGRALS	•	•	—
LIMPIEZAS DEYSE	•	•	—
NET BRILL	•	—	—
NDAVANT	•	•	—
ESCUELAS INFANTILES CAVALL DE CARTRÓ (CATALUÑA)	•	—	—
UTE ESCUELAS PÍAS	•	•	—
CLECE CARE SERVICES LTD	•	•	—
UTE HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA CLECE/VALORIZA	•	•	—



6

empresas de servicios
aeroportuarios

2

Centros Especiales
de Empleo

7

empresas de
multiservicios



Estructura

DEL GRUPO CLECE

ESTRUCTURA DEL GRUPO

LA MARCA CLECE Y SUS FILIALES

El Grupo Clece integra en su modelo de negocio distintas empresas a través de las que opera en áreas específicas de actividad o en determinadas localizaciones geográficas, ofreciendo así un servicio a medida tanto a través de la propia marca Clece como mediante sus filiales.



AEROPORTUARIO

CLECE SERVICIOS
AEROPORTUARIOS

CLEVER HANDLING SERVICES

GAMA FUELLING SERVICES

FBO MADRID

MA MULTISERVICIOS
AEROPORTUARIOS

SHERPA MALETEROS/PORTERS



MULTISERVICIOS

CLECE

DEYSE NETEGES
MANTENIMENT

LIREBA SERVEIS
INTEGRATS

LIRECAN

NET-BRILL

NDAVANT
MULTISERVEIS

ZAINTZEN



EDUCACIÓN

CAVALL DE CARTRÓ

CLECE SERVICIOS
EDUCATIVOS



CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

CISBA
CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

GRUPO INTEGRA
CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO



INTERNACIONAL

ALL CARE

CLECE CARE
SERVICES

HEATH LODGE



SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

TALHER



LIMPIEZA

LAFUENTE SERVEIS
INTEGRALS



SEGURIDAD

CLECE SEGURIDAD



Grupo Clece. Informe Anual 2015

© 2016 Clece S.A.

Oficinas Centrales: Parque Vía Norte

Calle Quintanavides, 19. Bloque 4

28050 Madrid

Teléfono: 91 745 91 00

www.clece.es

Edición y coordinación: Porter Novelli

Diseño y maquetación: Elena Sampedro

Fotografías: Enrique Perelátegui, Iván Rodríguez

Tena y Marta Rodríguez Tena. Fototeca de Clece

Impresión: Artes Gráficas Moreno



Clece SEGURIDAD

VIGILANTE
DE
SEGURIDAD
N° 142627

SEGURIDAD
Clece

GRUPO CLECE

**Cada vez más presentes
en la vida de más personas**

