

Memoria anual 2016

• E Clecce 25 AÑOS







Memoria anual 2016





<b>00</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>
<b>Índice</b>	<b>De palabra</b>	<b>Las personas</b>	<b>Compromiso social</b>	<b>El negocio en 2016</b>
	Carta del presidente <i>p.8</i>	Evolución de la plantilla <i>p.14</i> Gestión del talento <i>p.19</i> Fomento de la igualdad <i>p.21</i> Compromiso con la integración <i>p.22</i> Promoción de la seguridad y salud en el trabajo <i>p.24</i>	Creando valor social <i>p.30</i> Hitos sociales <i>p.34</i>	La solidez del modelo de negocio <i>p.42</i>

# 05

## Nuestros servicios

Servicios *p.48*  
 Sectores *p.52*  
 Servicios a las personas *p.54*  
 Servicios a los edificios *p.58*  
 Servicios a la ciudad y su entorno *p.62*  
 INTEGRA CEE *p.64*

# 06

## Casos de éxito

Servicios a las personas *p.68*  
 Servicios a los edificios *p.88*  
 Servicios a la ciudad y su entorno *p.121*

# 07

## Presencia internacional

Exportar el modelo empresarial *p.134*  
 España *p.136*  
 Portugal *p.138*  
 Reino Unido *p.140*  
 Casos de éxito UK y Portugal *p.142*

# 08

## Compromiso con la excelencia

Calidad *p.150*  
 Medio ambiente *p.152*  
 Innovación *p.154*  
 Seguridad *p.156*  
 Objetivos *p.158*  
 Certificaciones *p.160*

# 09

## Estructura

Organizados para un servicio a medida *p.180*

**01**

**De palabra**

Gracias



# 1.407

millones de  
euros de  
facturación  
en 2016

## 71.982

Empleados

## 2,2%

Crecimiento  
facturación  
respecto a 2015

## 12,2%

Crecimiento  
acumulado  
2001-2016



**Cristóbal Valderas Alvarado**  
Presidente de Clece

**Estamos de aniversario. En 2017 cumplimos veinticinco años. Quizá sea poco si lo comparamos con otras compañías, pero para nosotros ha sido un tiempo intenso, con sus momentos buenos y no tan buenos pero, al final, un tiempo apasionante, de crecimiento, de logros, de evolución.**



Hoy nos parecemos en parte a lo que fuimos. Nuestro ADN sigue siendo el mismo que en nuestros comienzos. El foco en las personas, la transparencia y ética profesional o la vocación por los clientes son valores que continúan siendo fundamentales en nuestro día a día y en la forma en la que entendemos los negocios. Pero somos mucho más, no solo por lo que dicen las cifras, 71.982 empleados, sino porque nos hemos convertido en un agente transformador, capaz de impulsar cambios en beneficio de la sociedad y de las actividades donde actuamos.

Nacimos siendo prácticamente una compañía especializada en limpieza y hoy podemos decir que somos una empresa creadora no solo de valor económico sino de valor social, cercana a los problemas que realmente importan. A cierre de 2016, la mayor parte de los ingresos de la compañía provienen de servicios a los ciudadanos (servicios sociales, educativos y de integración); atendemos a más de 126.700 mayores y 9.600 niños; estamos presentes en los pueblos más recónditos de España y hemos hecho de servicios tradicionales como la limpieza una oportunidad para la integración laboral de colectivos vulnerables.

***“Un 40% de nuestros ingresos proviene de servicios a los ciudadanos (servicios sociales, educativos y de integración)”***

En estos años hemos evolucionado para dar respuesta a nuevas necesidades de los ciudadanos y de las organizaciones. Desde el desarrollo de los servicios a la dependencia en nuestro país, hasta actividades vinculadas con la sostenibilidad de nuestras ciudades y el entorno –como la protección del medio ambiente o la eficiencia

energética— pasando por la integración de colectivos vulnerables o una visión más holística del cuidado de nuestros mayores y de la educación de nuestros hijos.

Llegamos a este aniversario después de cerrar otro año muy positivo. La cifra de negocio en 2016 creció hasta los 1.407 millones de euros, impulsada por el incremento en los servicios a la ciudadanía. **De nuevo, nuestro Centro Especial de Empleo, Integra CEE, ha obtenido una cifra de negocio espectacular, creciendo un 25%** Pero no es solo su buen resultado, sino la importante labor social que realiza en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad, ayudando a muchas empresas a cumplir con la Ley General de Discapacidad, antigua LISMI.

Integra CEE es un ejemplo de esa evolución a lo largo de estos años y de la creación de valor social. Adquirida en 2007, cuando contaba con unos 100 empleados, hoy es un centro de referencia con más de 2.500 profesionales y actividad en todo el territorio nacional.

Son muchos los logros alcanzados en estos 25 años, parte de ellos en 2016, pero nos quedan muchos retos por delante: trabajar con las administraciones para el desarrollo de las cláusulas sociales en nuestro país; colaborar para la integración laboral de las personas mayores de 45 años, un colectivo abandonado tras la reforma laboral; profundizar en el debate de la colaboración público-privada centrándolo más en la calidad en el servicio al ciudadano que en el modelo; modernizar la prestación de servicios sociales que mejoren la atención a las personas, ya sea introduciendo innovaciones tecnológicas en el ámbito de los servicios o implantando buenas prácticas de otros países.

Durante estos años, Clece nos ha cambiado a muchos la vida y precisamente eso es lo que queremos, que Clece sea una herramienta de cambio, de progreso. **Aspiramos a ser un agente transformador, que colabore con las administraciones y las empresas para modernizar**

**y profesionalizar los servicios a la ciudadanía, al entorno y a los edificios.** Que apueste por la optimización, pero siempre con los objetivos irrenunciables de calidad y satisfacción. Y siempre con una vocación social inconfundible.

Obviamente somos una empresa, no una organización sin ánimo de lucro, pero hemos demostrado cómo, desde el negocio, se puede trabajar por integrar a colectivos vulnerables –ya son casi 7.000 personas, el 10% de nuestra plantilla–; mejorar los servicios a los ciudadanos; concienciar a la población de la problemática que viven las personas más desfavorecidas y hacer de Clece un lugar para todos.

Lo que hemos conseguido hasta ahora ha sido por la implicación de muchas personas, de los 71.982 empleados de nuestra plantilla y de los que lo fueron, de cientos de asociaciones sin ánimo de lucro con las que colaboramos, de clientes públicos y privados que confían en nosotros y de miles de proveedores que se vuelcan con nosotros. A todos vosotros **GRACIAS.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Falko', followed by a period.

# 02

## Las personas

Personas que marcan la diferencia

71.982

Trabajadores  
en plantilla

Trabajadores  
de colectivos vulnerables

9,6%







**Los empleados son una prioridad para Clece, un valor distintivo que marca la diferencia. Un gran equipo de 71.982 trabajadores para los que la compañía promueve constantes mejoras en materia de gestión del talento, fomento de la integración, igualdad de oportunidades, seguridad y salud en el trabajo.**

## Evolución de la plantilla

A finales de 2016, Clece contaba con una plantilla de 71.982 personas, un 1,6% menos respecto al año anterior. El ajuste se produce después de un crecimiento ininterrumpido de más de 10 años debido, fundamentalmente, a la finalización de distintos proyectos.

En cuanto a la composición de la plantilla, la distribución por sexos y edad mantiene las características de años anteriores con una presencia mayoritaria de mujeres, **un 82,6%; y de la franja de edad comprendida entre los 45 y los 60 años**, un 49%. Limpieza, con un 44,5%, y Servicios Sociales, con un 33,2%, siguen siendo las actividades que concentran el mayor número de empleados. Por categorías laborales, asciende ligeramente el porcentaje de puestos técnicos, un 11%, y administrativos, un 2%, respecto a 2016.

El impulso de la internacionalización comienza a hacerse visible en la distribución geográfica de la plantilla, con un 6% de la misma en los mercados británico y portugués.

La integración de empleados de colectivos vulnerables sigue siendo una de señas diferenciales en Clece. En 2016, **la incorporación de trabajadores de inclusión ha vuelto a crecer con 377 nuevos empleos, un 5,4% más respecto a 2015**, llegando a tener un peso del 9,6% sobre el total de la plantilla.

# 71.982

Trabajadores en plantilla



# 59.475

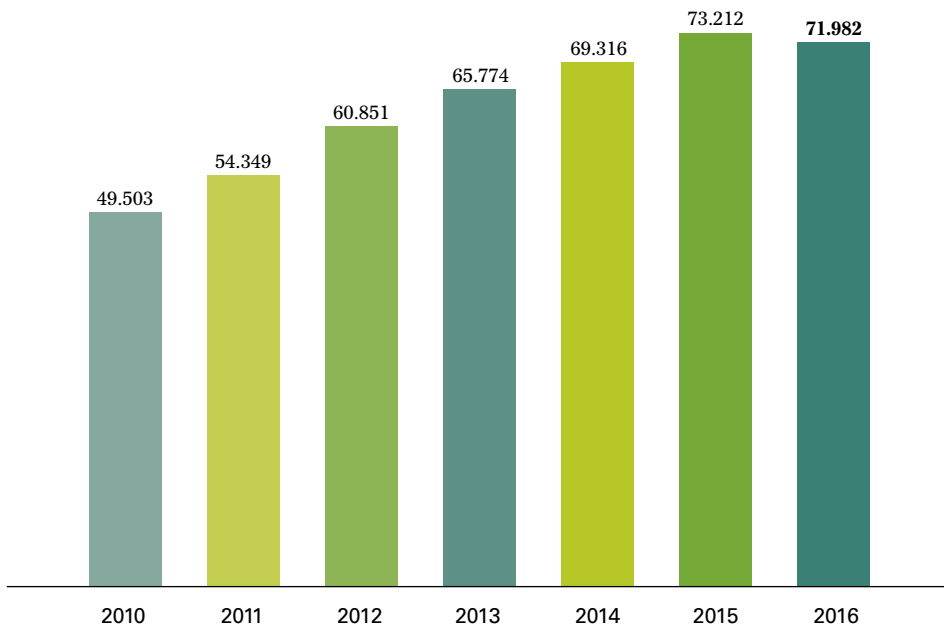
Mujeres



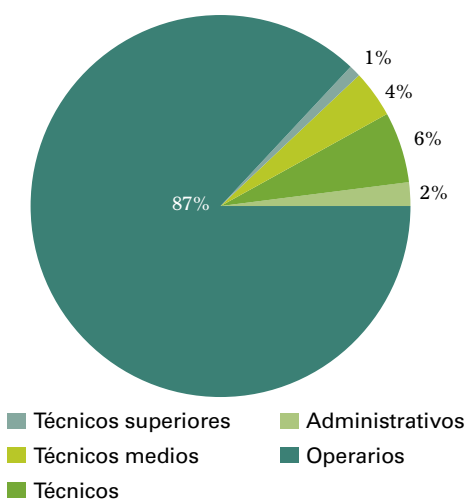
# 12.507

Hombres

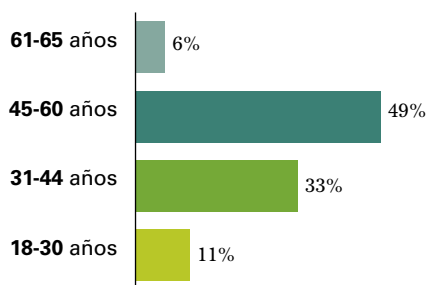
**EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA:**



**EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL:**

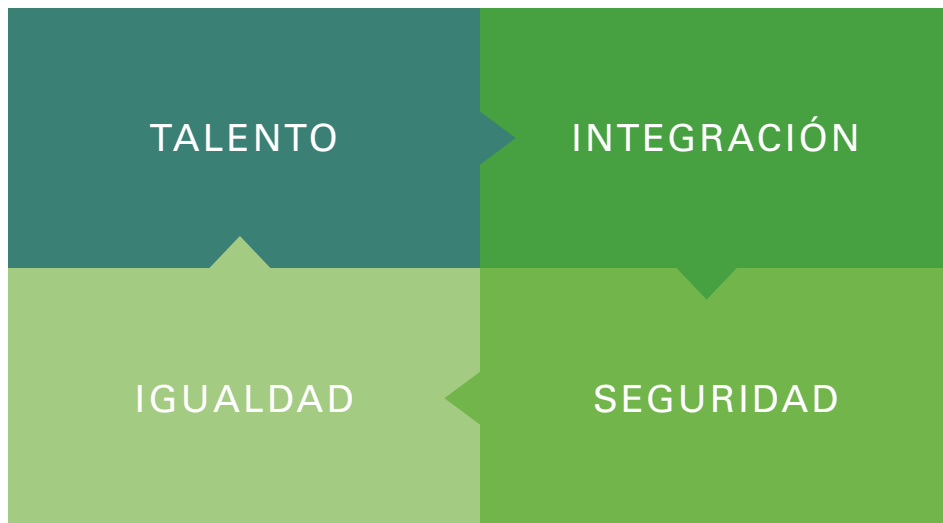


**EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD:**





NUESTRAS PRIORIDADES:



INDICADORES DE FORMACIÓN:

**23.337**

Trabajadores  
formados

**90%**

Mujeres

**1.958**

Cursos

**18**

Temáticas

**86%**

Formación  
presencial

**269.841**

Horas de  
formación

**3,68**

sobre **4**  
Valoración total

**31%**

Cursos sobre  
Prevención  
de Riesgos  
Laborales





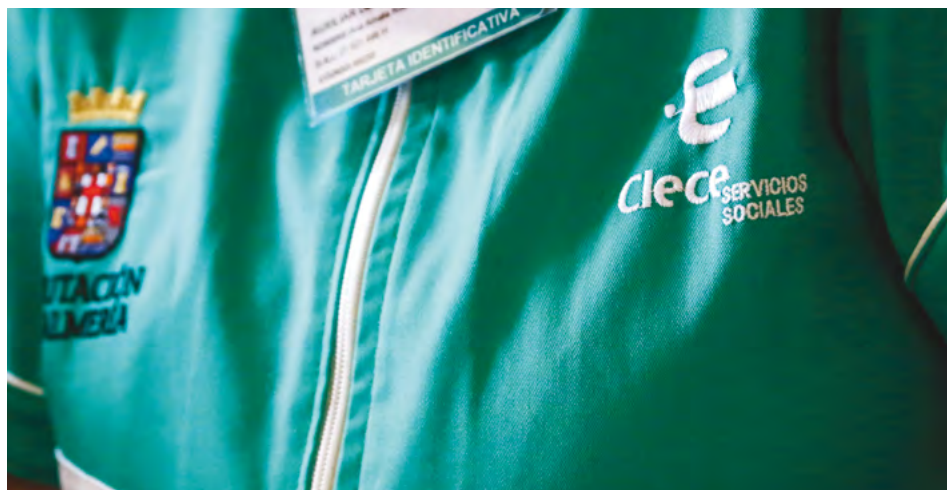
## Gestión del talento

Clece se esfuerza en seleccionar a los mejores profesionales y aportarles experiencia y formación con el objetivo de impulsar su desarrollo profesional. El Plan Anual de Formación tiene como objetivo potenciar su mejor activo, las personas, al mismo tiempo que se aporta valor al servicio. Con este fin, toda la organización se implica en su diseño, identificando las necesidades de formación y evaluando su impacto.

En 2016 **se han impartido 269.841 horas de formación llegando a 23.337** empleados. Un total de 1.958 cursos orientados a la actualización de programas y normativas; la adquisición de certificaciones

profesionales; el perfeccionamiento en habilidades sociales y la orientación a resultados; la especialización funcional; y la prevención de riesgos laborales.

Para favorecer la flexibilidad y accesibilidad se ha apostado por una formación multimodal, si bien la mayor parte ha seguido una modalidad presencial, más efectiva para la actividad de Clece. La empresa mantiene acuerdos de colaboración con más de 200 centros de formación. Entre ellos, centros de formación profesional, universidades, asociaciones profesionales y entidades certificadoras, colegios profesionales, fundaciones y cámaras de comercio.



## Planes de desarrollo

- Cualificación profesional para trabajos profesionales especializados: 1.430 acreditaciones.
- Programa Superior de Desarrollo para jefes de Servicio de más de 350 horas de duración: 34 participantes.
- Programa de Evaluación de Competencias: implantación en 337 personas.

## Hitos 2016

- Nueva formación en Responsabilidad Penal de las Empresas: 930 personas formadas.
- Primera convocatoria del curso Gestión de las diferencias en el ámbito de la limpieza: capacitación de 693 trabajadores.
- Programa de Funciones y Responsabilidades en materia de Prevención de Riesgos Laborales: impartido a 675 encargados y responsables.
- Formación en Alfabetización Informática: recibida por 341 personas con baja cualificación.
- Organización y cogestión de la acreditación de la cualificación profesional de ayuda a domicilio a 500 auxiliares en Almería.

## Fomento de la igualdad

Clece incorpora a su estrategia la importancia de la igualdad entre hombres y mujeres. En esta línea viene definiendo y renovando Planes de Igualdad para sus distintas empresas desde el año 2009. En la renovación para el periodo 2016-2017, el Plan de Igualdad de Clece ha mantenido cinco líneas de trabajo:

- Igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo.
- Favorecer el acceso de la mujer en sectores menos representados.
- Formación en materia de igualdad.
- Inserción de mujeres víctimas de violencia de género.
- Medidas específicas ante situaciones de acoso.

El balance en todas estas líneas ha sido positivo destacando entre otros hitos la edición de nuevos protocolos para casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo; así como para víctimas de violencia de género. En temas de formación, se han impartido cursos presenciales a 432 trabajadores y se ha puesto en marcha un nuevo proyecto de igualdad dirigido al Servicio de Ayuda a Domicilio. También en 2016, Clece se ha presentado a la convocatoria Distintivo de Igualdad otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

De cara a 2017, se ha comenzado con la planificación de los II Planes de Igualdad de Clece, Talher y Multiservicios Aeroportuarios.

---

# 432

Trabajadores han  
asistido a cursos  
presenciales

## Compromiso con la integración

**Hoy 6.926 trabajadores de Clece pertenecen a colectivos desfavorecidos, el 9,6% de la plantilla**, lo que ha significado un aumento del 5,4% en 2016. Personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión social y jóvenes desempleados que forman parte activa de la compañía.

Para ello, **cuenta con la colaboración de 350 asociaciones**, fundaciones, entidades sociales y organismos públicos que actúan como fuentes de selección. Además, cuenta con un equipo de inserción laboral que prioriza la incorporación de estos colectivos, actuando como sensibilizador y fuente de conocimiento interno. En esta línea, en 2016, se ha puesto en marcha la Unidad de Apoyo a la Actividad Profesional como experiencia piloto. Se trata de un recurso destinado a favorecer las mejores condiciones de inclusión ofreciendo servicios de atención sociolaboral especializada, de mejora del bienestar psicosocial y de inclusión social.

---

# 6.926

Trabajadores de colectivos vulnerables








## Promoción de la seguridad y salud en el trabajo

La compañía trabaja constantemente en la mejora de la seguridad y salud de sus trabajadores con un enfoque preventivo. Para ello, cuenta con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que gira en torno a cinco principios fundamentales:



LA ACTIVIDAD PREVENTIVA DEBE PROYECTARSE EN LA **PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO** Y EN LAS CONDICIONES EN QUE ÉSTE SE PRESTA

**LAS PERSONAS Y LA SEGURIDAD SON EL PRINCIPAL VALOR DE CLECE Y NO HAY NADA MÁS IMPORTANTE**

**LA SEGURIDAD ES RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN Y HA DE SER ASUMIDA POR CADA EMPLEADO**

CUALQUIER MIEMBRO DE LA COMPAÑÍA ESTÁ OBLIGADO A COMUNICAR **CUALQUIER SITUACIÓN DE RIESGO** QUE PUEDA GENERAR ACCIDENTES Y/O INCIDENTES

**CUALQUIER ACCIDENTE PUEDE SER EVITADO**

Como modelo de gestión, Clece se basa en el estándar OHSAS 1800. En 2016, Clece, Talher, Clece Seguridad, Nдавant, Zaintzen, Lireba Serveis Integrats, Cavall de Cartró, Limpiezas Lafuente así como diversos centros del Grupo Integra –Valencia, Andalucía, Galicia, Cataluña y Logística – han superado con éxito las auditorías consiguiendo o renovando la certificación.

### CERTIFICACIÓN OSHAS:

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

EMPRESA	CERTIFICADO LEGAL 31/1995	CERTIFICADO OSHAS 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
INTEGRA LOGÍSTICA	X	X
NDAVANT	X	X
LIREBA	X	X
UTE HOSPITAL DE MAJADAHONDA	X	X
ZAINTZEN	X	X
CAVALL DE CARTRÓ	X	X
LIMPIEZAS LAFUENTE	X	
UTE SAD DIPUTACIÓN DE LEON	X	
UTE COMEDORES SALAMANCA	X	
UTE SAD SORIA	X	
UTE DEPENDENCIA VALLADOLID	X	
UTE SERVICIOS SOCIOCULTURALES	X	







La formación y sensibilización de los empleados tiene un papel muy importante en el alineamiento de las políticas de prevención en todas las áreas de negocio. **Un 31% de la formación en 2016 ha estado dedicada a seguridad laboral**, con un total de 110.126 horas. Entre otros programas, se ha dado continuidad al curso para jefes de servicio y encargados por el que este año han pasado 500 personas, llegando a las 1.000 de las 1.600 previstas.

En cuanto a la coordinación de actividades empresariales, se han implementado mejoras en la gestión documental y el control de las subcontratas mediante la contratación de una plataforma externa de gestión.

---

# 110.126

Horas dedicadas a formación  
en seguridad

**03**

## **Compromiso social**

Creando valor social

377

Trabajadores  
de colectivos  
vulnerables

Iniciativas  
de sensibilización

300





**Más allá de la actividad de la empresa, y su impacto socioeconómico en miles de familias, Clece busca generar valor ayudando a las personas socialmente más vulnerables.**



Bajo el paraguas de Clece Social, la compañía ha seguido trabajando por la igualdad de oportunidades y la plena inclusión social de personas con discapacidad, víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión y jóvenes desempleados.

Un compromiso unido al negocio y sostenible en el tiempo que en 2016 se ha visto fortalecido en todas sus líneas de actuación: empleabilidad, integración laboral, sensibilización y cuidado de personas.

### Más recursos, mayor alcance

Siguiendo la evolución de los últimos años, el proyecto social de Clece ha vuelto a dar un salto cuantitativo y cualitativo en 2016 ampliando la contribución realizada a la sociedad desde sus 4 ejes de trabajo. Más recursos que han revertido en mejores resultados y más beneficiarios.



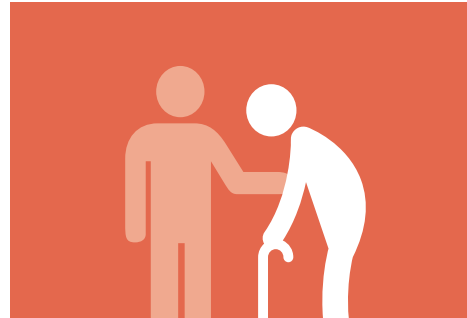


## Empleabilidad

Un año más, Clece continúa entre las principales empresas empleadoras a nivel nacional con una plantilla de 71.982 trabajadores en la que se prioriza, tanto a nivel global como individual, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, el compromiso con la integración y la seguridad laboral.

## Integración

En 2016 la integración laboral ha seguido su evolución ascendente, incorporando a 377 empleados procedentes de colectivos vulnerables hasta alcanzar los 6.926, un 9,6% de la plantilla. Ya son 350 asociaciones, fundaciones y entidades sociales las que colaboran en el reto de la inclusión y con las que se han firmado 54 acuerdos en el último año.



### Sensibilización

Clece ha promovido cerca de 300 iniciativas de sensibilización en 2016 llegando a impactar de manera directa en 75.000 personas entre empleados, clientes y usuarios. Para ello, ha utilizado distintos canales y formatos, como la celebración de eventos y jornadas; el desarrollo de campañas de sensibilización; o distintas acciones de formación y comunicación.

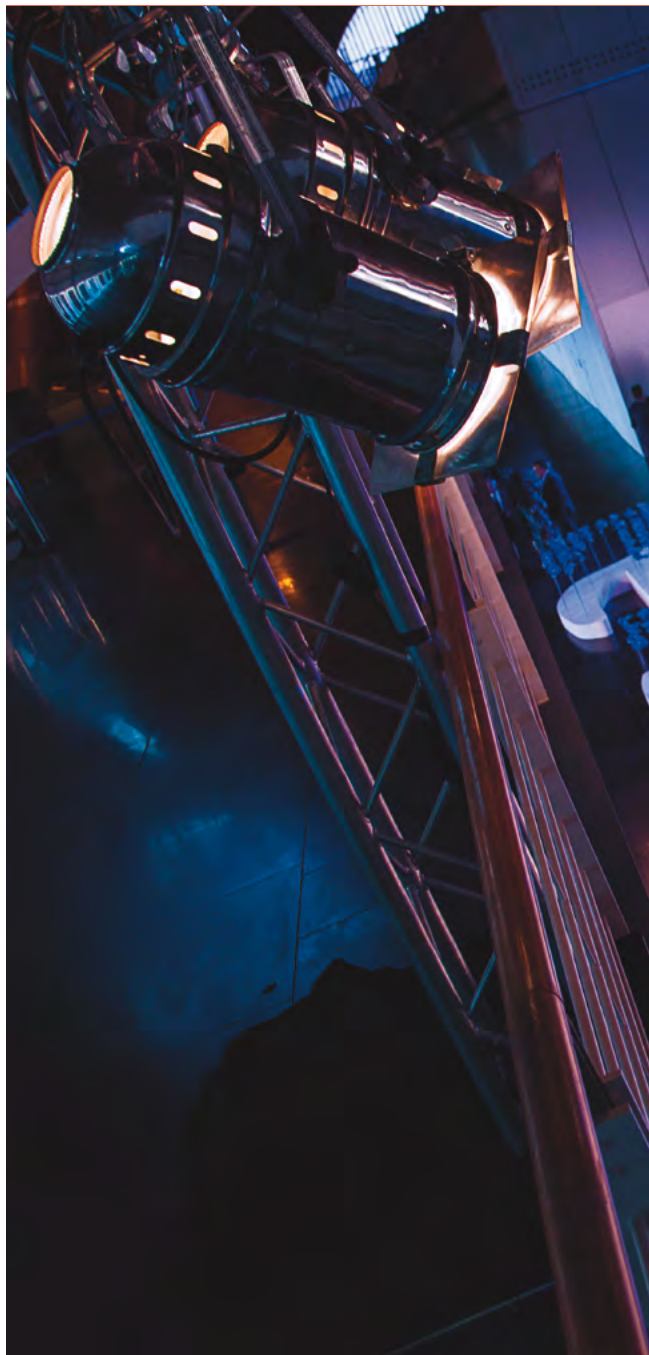
### Cuidado de personas

En el empeño por prestar los mejores cuidados a las personas mayores y a otros colectivos que requieren de una atención especial, Clece ha seguido incorporando en los servicios que presta mejoras adicionales de tipo asistencial y social. Principalmente a través de la adopción de terapias innovadoras y la promoción de actividades sociales.

## Principales hitos del año

Clece Social se hace realidad día a día, con la implicación de todos los empleados y la colaboración de asociaciones y organismos públicos. Es visible en todos los centros de trabajo, donde la integración laboral de colectivos socialmente vulnerables requiere una dedicación intensiva y un seguimiento continuo. También en el cuidado de personas, llevando a la cotidianidad de miles de beneficiarios actuaciones que mejoran su bienestar y calidad de vida. Y en la sensibilización, una labor a largo plazo. En este sentido, el compromiso social de Clece está vivo los 365 días del año, evolucionando junto al negocio. Un valor que cobra especial visibilidad en distintos acontecimientos señalados a lo largo del año.

Entre los hitos más relevantes que han marcado la agenda social de 2016, cabe destacar la organización de eventos propios como los Premios Compromiso o los Foros por la Integración; la firma de nuevos acuerdos y convenios; la participación en iniciativas sociales de clientes y colaboradores; el impulso de campañas de sensibilización; o la consecución de premios y reconocimientos.









## II Premios Compromiso

Los Premios Compromiso celebraron su segunda edición el 19 de mayo en el Pabellón de la Navegación de Sevilla. En esta ocasión, los galardones reconocieron los mejores proyectos sociales de asociaciones de Andalucía, Ceuta y Melilla en cuatro categorías: personas en riesgo de exclusión social, víctimas de violencia de género, personas con discapacidad y personas mayores.



## IV Foro por la Integración

Con el título "EMPLEANDO el talento", Valladolid acogió en junio el IV Foro por la Integración en el que, los distintos agentes sociales implicados en la inclusión laboral, debatieron sobre el acceso al mercado laboral de colectivos socialmente vulnerables.



### “Dignedad”. Día Internacional de las Personas con Edad

Clece puso en marcha la iniciativa “Dignedad” para reconocer la realidad y valor de los más de 8,5 millones de mayores que viven en España. Una campaña, con vocación de continuidad, que apela a la necesidad de garantizar un trato digno a un segmento social que ya representa el 18% de la población.



### 25N. Una Vida sin Violencia, Una Vida con Respeto

La segunda edición de la campaña: Una Vida sin Violencia, Una Vida con Respeto movilizó a más de 45.000 personas en su segunda edición. Empleados, clientes y colaboradores de Clece se unieron a esta iniciativa a través de distintas acciones destinadas a mostrar su apoyo a las víctimas y un contundente rechazo a la violencia de género.



### Premio del MSSSI por el compromiso contra la violencia de género

Con motivo de la conmemoración del 25 de noviembre, Día Internacional Contra la Violencia de Género, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, MSSSI, reconoció a Clece otorgándole uno de los galardones que anualmente entrega a empresas o iniciativas destacadas en la lucha contra esta lacra social.



### V Foro por la Integración

Málaga fue la ciudad elegida para celebrar el V Foro por la Integración que tuvo lugar en noviembre. Con el título "Capaces de superarse" el encuentro analizó las barreras y oportunidades en la inclusión laboral de personas con discapacidad poniendo el foco en las capacidades de este colectivo.



## Día Internacional de las Personas con Discapacidad

Con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, celebrado el 3 de diciembre, Clece participó en distintas acciones de concienciación. Su centro especial de empleo, Integra CEE, abanderó el compromiso de la compañía con la igualdad real de este colectivo, con dos concentraciones celebradas en Avilés y Madrid.

# 04

## El negocio en 2016

La solidez del modelo de negocio





13

Años  
consecutivos de  
crecimiento

1.407

Millones  
de euros

2,2%

Incremento  
facturación  
respecto a 2015



**Los resultados a cierre de 2016 muestran la solidez de un modelo de negocio que encadena 13 años consecutivos de crecimiento en un entorno económico que ha presentado importantes retos. La cifra de negocio en el ejercicio ha ascendido a 1.407 millones de euros, lo que significa un incremento del 2,2% con respecto al ejercicio 2015.**



**El inicio de la recuperación en el ámbito privado, una sólida cartera de clientes y la proyección internacional de la compañía vienen a confirmar la sostenibilidad y apuesta de futuro** del proyecto empresarial de Clece, orientado a aportar tanto valor económico como social.

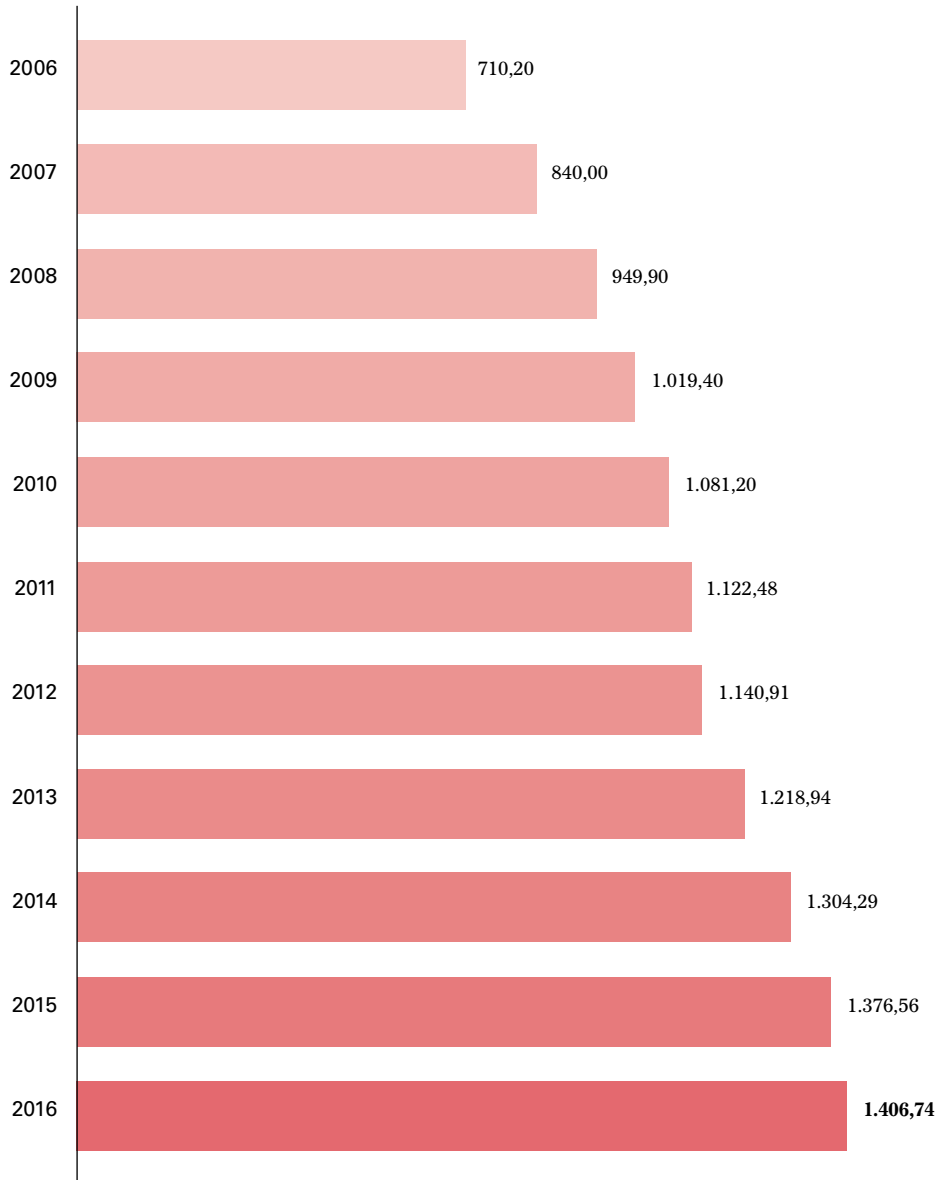
Por líneas de actividad, el positivo comportamiento en el área de servicios a las personas ha neutralizado la reducción en otras actividades. En este ámbito, el crecimiento de las necesidades y la consecución de contratos relevantes han promovido una nueva fase de crecimiento cuantificada en torno al 9%. Los servicios sociales y los servicios de inclusión, con incrementos del 14,9% y del 25,1% respectivamente, han sido los principales motores, impactando de manera significativa en el resultado global del 2016.

A pesar del mayor peso de la oferta económica en los baremos de los concursos públicos, se ha conseguido mejorar la rentabilidad en el área de servicios a los edificios que presenta un descenso cercano al 3%, englobando las actividades de limpieza, Facility Management, mantenimiento, servicios energéticos, seguridad, logística, jardinería y servicios auxiliares. Ha descendido también la actividad de servicios a la ciudad y su entorno en torno a un 10% debido principalmente a la finalización de las licencias de handling en servicios aeroportuarios así como a los ajustes presupuestarios en la administración local relacionados con el mercado verde.

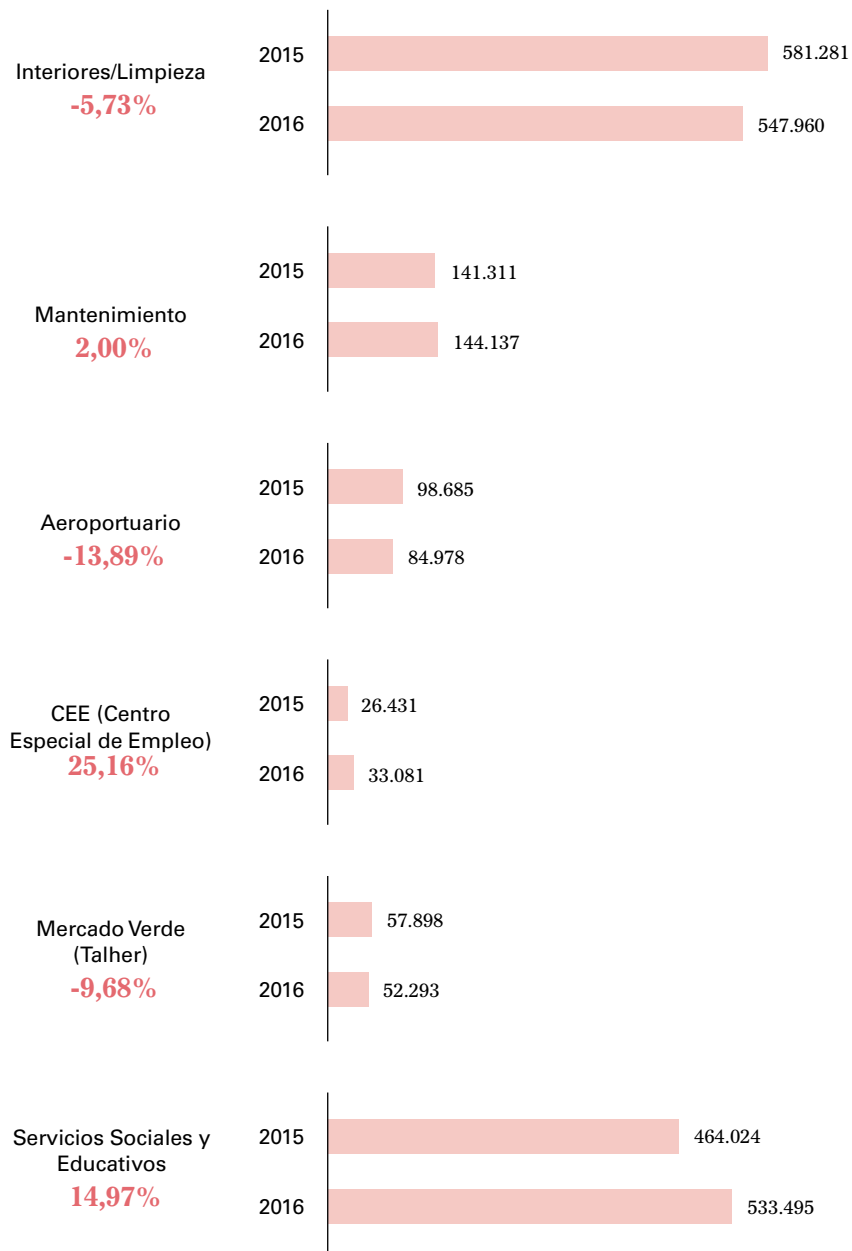
Por sectores, los servicios prestados a la administración pública han supuesto un peso en la cifra de negocio del 51%, un 5,4% más respecto al ejercicio anterior. Le han seguido el sector sociosanitario, que ha representado cerca de un 20% de la facturación y el sector educativo, con un peso del 10% del negocio.

Por áreas geográficas, el comportamiento ha sido prácticamente plano en el mercado nacional con una penetración muy alta en la mayoría de los ámbitos en los que Clece tiene presencia. En los mercados internacionales, Reino Unido y Portugal, los crecimientos han sido muy significativos alcanzando un 116%. El principal impulso ha venido dado por Reino Unido, donde la política de adquisiciones en sectores estratégicos ha favorecido un crecimiento del 275%.

**EVOLUCIÓN DE LA CIFRA DE NEGOCIO DE CLECE 2006-2016:**



## CRECIMIENTO DE LA CIFRA DE NEGOCIO ENTRE 2015 Y 2016. POR SECTOR DE ACTIVIDAD



**05**

## **Nuestros servicios**

Vocación de servicio

25

Años  
de trayectoria





**Clece es la compañía de referencia en servicios a los ciudadanos. Cerca de 72.000 empleados en España, Portugal y Reino Unido, a través de múltiples servicios, trabajan para mejorar la calidad de vida de más de 1 millón de personas; así como mantener y hacer más eficientes nuestros edificios; y cuidar y proteger el entorno, ya sean las ciudades o el patrimonio natural.**



Servicios  
a las personas



SERVICIOS  
SOCIALES



SERVICIOS A  
MAYORES



SERVICIOS  
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



## Sectores

Con 25 años de trayectoria, Clece está presente en los principales sectores económicos: administración pública, sector aeroportuario, centros de ocio y deportivos, sector educativo, financiero, hospitalario, hotelero, industrial y sociosanitario.



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



AEROPORTUARIO



CENTROS DE OCIO Y DEPORTIVOS



EDUCATIVO



FINANCIERO



HOSPITALARIO



HOTELERO



INDUSTRIAL



SOCIOSANITARIO

## Servicios a las personas

---

# 6.165

Personas a las que se les ha prestado atención

---

# 1.233

Profesionales de servicios sociales

**Los servicios a las personas engloban la actividad de Clece dirigida a atender las necesidades sociales, educativas y de integración de los ciudadanos. Con especial atención a aquellos colectivos que requieren de cuidados específicos como mayores, personas dependientes o personas con discapacidad.**

Siguiendo la tendencia de los últimos años, la actividad en servicios sociales ha sido una de las más dinámicas en 2016 con la gestión de 106 centros, 17 de los mismos de forma integral, dedicados a la atención especializada a personas con discapacidad, menores en situación de dificultad, mujeres víctimas de violencia de género u otros colectivos en riesgo de exclusión como personas sin hogar. En total, ha prestado atención a 6.165 personas con un equipo de 1.233 profesionales.

En servicios a mayores, un año más, Clece ha vuelto a destacar en el ámbito de la ayuda a domicilio, donde ha incrementado el número de usuarios atendidos en un 16%, llegando a cubrir las necesidades de 100.779 personas con un equipo de 24.704 profesionales. Ha destacado la positiva evolución en Reino Unido, donde Clece ha exportado con éxito su modelo asistencial y ya son 3.500 mayores los que se benefician de sus cuidados en el hogar. También ha sido significativo el crecimiento en el servicio de teleasistencia, pasando de 5.132 beneficiarios en 2015 a 9.435 en 2016. En el ámbito residencial, la compañía gestiona, íntegra o parcialmente, 141 residencias y 102 centros de día, cuidando de 16.538 mayores.

En cuanto a los servicios educativos, el proyecto de Clece de escuelas infantiles de 0 a 3 años cuenta



ya con 125 centros distribuidos por toda la geografía con un total de 9.617 alumnos y 1.428 profesionales. Igualmente positivo ha sido el comportamiento en otras líneas de actividad como los servicios auxiliares y de acompañamiento en el transporte escolar. Andalucía y Cataluña han sido los mercados más dinámicos en esta área.

Por su parte, el área de restauración social ha asumido un volumen de 16 millones de servicios en comedores y cocinas de hospitales, clínicas, residencias, hogares de ayuda a domicilio, colegios, universidades, empresas e instituciones. Los exhaustivos procesos de seguridad alimentaria así como la flexibilidad y la capacidad de adaptación a colectivos muy heterogéneos son las principales señas de identidad de la división que también ha participado en distintas campañas de sensibilización de alimentación saludable, en especial en el ámbito infantil.

---

# 125

Escuelas infantiles

---

# 1.428

Profesionales de  
servicios educativos







**CONTRATOS DESTACADOS:**

<b>CLIENTE</b>	<b>PROYECTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ALMERÍA	Servicio de Ayuda a Domicilio para municipios de menos de 2.000 habitantes de la Diputación de Almería	SERVICIOS A MAYORES
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA	Servicio de Ayuda a Domicilio para el Ayuntamiento de Sevilla. Lote 4: Nervión, San Pablo, Sur, Polígono Sur	SERVICIOS A MAYORES
AYUNTAMIENTO DE MADRID	Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid. Lote 1: Distritos de Retiro, Usera, Puente Vallecas, Moratalaz, Villaverde, Villa de Vallecas, Vicálvaro y San Blas.	SERVICIOS A MAYORES
AYUNTAMIENTO DE VIGO	Servicio de Ayuda a Domicilio de Vigo	SERVICIOS A MAYORES
CONSELL COMARCAL DEL SEGRÍÀ	Servicio de Ayuda a Domicilio del Consell Comarcal del Segrià	SERVICIOS A MAYORES
DIPUTACIÓN FORAL DE GUIPÚZCOA	Servicio de cuidados personales del Centro Residencial para personas mayores Egogain de Eibar	SERVICIOS A MAYORES
JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA LA MANCHA	Desarrollo personal y transporte adaptado para el Centro de Discapacidad "La Piedra Encantada" de Abengibre	SERVICIOS SOCIALES
AYUNTAMIENTO DE LEBRIJA	Gestión indirecta de la Escuela Infantil Garabatos de Lebrija en Sevilla	SERVICIOS EDUCATIVOS
CONSELL COMARCAL DE L'ALT PENEDÈS	Servicio público de monitores del transporte escolar de los alumnos de los centros de l'Alt Penedès	SERVICIOS EDUCATIVOS
AJUNTAMENT DE CASTELLBISBAL	Gestión indirecta de la Escuela Infantil La Caseta del Ajuntament de Castellbisbal	SERVICIOS EDUCATIVOS
PARC DE RECERÇA BIOMÈDICA DE BARCELONA	Servicio de cafetería y restauración del Parc de Recerça Biomèdica de Barcelona	RESTAURACIÓN COLECTIVA
AJUNTAMENT DE CASSÀ DE LA SELVA	Cocina y comedor de la residencia geriátrica Sant Josep de Cassà de la Selva	RESTAURACIÓN COLECTIVA

## Servicios a los edificios

**Usuarios y ciudadanos disfrutaron de instalaciones e inmuebles en perfectas condiciones gracias a la gestión, integral o por separado, de diferentes servicios como limpieza, mantenimiento, seguridad, eficiencia energética, logística u otras actividades auxiliares. El sello de Clece es visible en todo tipo de edificios y espacios, gracias a la flexibilidad, especialización, calidad e innovación que imprime en los servicios que presta.**

---

# 25

Años de trayectoria

---

# 32.085

Profesionales de  
servicios de limpieza

Los servicios de limpieza, la actividad más veterana de la compañía, con 25 años de trayectoria, han vuelto a ser el principal área de 2016 en términos de facturación, representando un 39% del total. Un gran equipo, de 32.085 empleados, y la garantía de calidad e innovación, convierten a Clece en un socio de confianza para un creciente número de clientes, tanto del ámbito público como privado. El máximo exponente de este expertise radica en su capacidad para asumir los proyectos más singulares, por dimensiones, complejidad o valor histórico. En 2016 han vuelto a destacar contratos relevantes en edificios de oficinas, edificios históricos o grandes instalaciones. También cabe mencionar la amplia presencia de Clece en el sector sanitario, donde es responsable de los servicios de limpieza en complejos hospitalarios de referencia a nivel nacional.

Clece también ha seguido apostando por la fórmula de servicios integrados, ofreciendo la contratación estratégica de todos o parte de los servicios necesarios para el funcionamiento óptimo de un edificio, integrados y coordinados en una única unidad de gestión, bajo un contrato y un interlocutor único. Compañías como Endesa han seguido comprobando en 2016 las ventajas del Facility Management.



Tras un destacado incremento en el último año, la división de Mantenimiento ha vuelto a crecer en 2016, aunque de manera más moderada. Un aumento del 2% en la facturación y un equipo de 3.176 personas reflejan tanto la renovación como la consecución de nuevos contratos. Empresas como Cecabank o la Mutua Madrileña; y organismos como Patrimonio Nacional o el Ministerio de Justicia, han incrementado la cartera de proyectos en este ámbito.

Servicios energéticos sigue posicionándose como una de las áreas con mayor proyección de futuro. En la actualidad, Clece contribuye a la eficiencia y ahorro energético de 63 centros con una superficie de más de 967.700 millones de m<sup>2</sup>, logrando un ahorro medio de consumo en edificios del 18,2%.

En cuanto a la actividad en servicios logísticos, el mercado luso ha sido el más dinámico en nuevas contrataciones, lo que ha permitido a distintas firmas con implantación en Portugal externalizar su actividad logística en Clece gracias a la aportación de recursos humanos y materiales. Por sectores, la compañía ha mantenido su capacidad de adaptación y flexibilidad, con una heterogénea cartera de proyectos que abarcan, desde centrales nucleares a distribuidoras de alimentación.

---

# 3.176

Profesionales  
de servicios de  
mantenimiento



# 1.156

Profesionales  
de seguridad

La reciente entrada de Clece en el mercado de la seguridad ha favorecido que éste siga siendo una de las actividades más dinámicas en 2016. Durante el ejercicio se ha seguido notando el positivo impacto de la adquisición en 2015 de una Central Receptora de Alarmas, inversión que se ha traducido en más proyectos y en una plantilla de 1.156 empleados.



La actividad en servicios a los edificios se ha completado con distintos contratos de servicios de jardinería, prestados por la filial de servicios medioambientales Talher; y servicios auxiliares, con especial protagonismo del Centro Especial de Empleo de Clece, Integra CEE.

**CONTRATOS DESTACADOS:**

<b>CLIENTE</b>	<b>PROYECTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA. GENERALITAT VALENCIANA	Limpieza de hospitales de la Comunidad Valenciana	SERVICIOS DE LIMPIEZA
PUERTO DE BARCELONA	Limpieza de los edificios de la Autoridad Portuaria de Barcelona	SERVICIOS DE LIMPIEZA
PATRIMONIO NACIONAL	Servicio de limpieza de las instalaciones del Museo de Colecciones Reales	SERVICIOS DE LIMPIEZA
ALSTOM ESPAÑA	Limpieza de trenes AVE Alstom	SERVICIOS DE LIMPIEZA
INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES	Atención de usuarios y de necesidades generales del Centro Polivalente de Servicios para Mayores de Melilla	FACILITY MANAGEMENT
GENERALITAT DE CATALUNYA	Conducción, mantenimiento integral y gestión energética del edificio del Departament Economia i Coneixement	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO	Lote 3: Complejo multifuncional Caja Mágica	SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
HOSPITAL FREMAP DE SEVILLA	Servicio de mantenimiento integral y eficiencia energética	SERVICIOS ENERGÉTICOS
UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	Servicio de vigilancia y mantenimiento del sistema de control de accesos de la Universidad de Cantabria	SERVICIOS DE SEGURIDAD
CONSELLERIA DE JUSTICIA. GENERALITAT VALENCIANA.	Servicio de seguridad en los edificios judiciales de la Generalitat Valenciana	SERVICIOS DE SEGURIDAD
CENTRALES NUCLEARES ALMARAZ – TRILLO	Servicios logísticos para las centrales nucleares de Almaraz en Cáceres y Trillo en Guadalajara	SERVICIOS LOGÍSTICOS
ACITURRI	Servicios auxiliares en la planta de Tres Cantos de la empresa Aciturri	SERVICIOS LOGÍSTICOS
AYUNTAMIENTO DE BARCELONA	Limpieza exterior y jardinería de los cementerios de Barcelona	SERVICIOS DE JARDINERÍA
AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS	Lote II. Servicios auxiliares para centros de personas en situación de riesgo de exclusión social (LPGC)	SERVICIOS AUXILIARES

## Servicios a la Ciudad y su Entorno

**Clece se encarga del cuidado y preservación de la ciudad y su entorno a través de los siguientes servicios especializados: servicios medioambientales, alumbrado público; servicios de limpieza viaria y gestión de residuos; y servicios aeroportuarios.**

---

# 1.314

**Trabajadores  
de servicios  
medioambientales**

Talher, la filial especializada en servicios medioambientales, continúa siendo una de las empresas más representativas dentro de un mercado verde que sigue en proceso de ajuste. Con una plantilla de 1.314 empleados desarrolla proyectos de preservación, cuidado y restauración del entorno a lo largo de toda la geografía.

Por lo que respecta al alumbrado Público, Clece ha continuado su progresiva implantación, llevando sus soluciones de eficiencia y tecnología a 281.695 ciudadanos con la gestión de 28.086 luminarias. 2016 también ha significado avanzar en servicios de gestión de residuos sólidos urbanos, RSU, con nuevos contratos para gestionar la limpieza y recogida de residuos domiciliarios para ayuntamientos y mancomunidades.

---

# 2.594

**Profesionales  
de servicios  
aeroportuarios**

Por último Clece ha mantenido su actividad en servicios aeroportuarios con presencia en 42 aeropuertos – España, Portugal y Reino Unido – y 2.594 profesionales. La atención a pasajeros con movilidad reducida, PMRs, o la limpieza de aeronaves han vuelto a ser sus principales actividades, con especial proyección en Reino Unido.



**CONTRATOS DESTACADOS:**

CLIENTE	PROYECTO	ACTIVIDAD
RENFE	Servicio de desbroce y fumigación en las instalaciones base de Bcn-San Andrés Condal	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
ECOEMBES	Campaña de sensibilización de recogida selectiva de envases ligeros, papel y cartón promovida por el Ayuntamiento de Madrid y Ecoembes	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
AYUNTAMIENTO DE JEREZ DE LOS CABALLEROS	Gestión del alumbrado público de Jerez de los Caballeros en Badajoz	ALUMBRADO PÚBLICO
AYUNTAMIENTO DE CATARROJA	Servicio integral de iluminación de exterior del municipio de Catarroja de Valencia	ALUMBRADO PÚBLICO
AJUNTAMENT DE GRANOLLERS	Servicios de limpieza viaria y recogida de residuos de Granollers	SERVICIOS DE GESTIÓN DE RSU
GROUNDFORCE	Limpieza de aviones Groundforce en Gran Canaria	SERVICIOS AEROPORTUARIOS
IBERIA, LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA	Servicio de limpieza de aviones de Iberia	SERVICIOS AEROPORTUARIOS

## Integra, Centro Especial de Empleo

**Integra CEE, el Centro Especial de Empleo de Clece, desarrolla su actividad de manera transversal a la actividad del Grupo**, prestando una amplia diversidad de servicios a organismos públicos y empresas privadas comprometidas con dar oportunidades laborales a personas con diversidad funcional.

---

**33**

Millones de euros

Durante 2016, ha realizado labores de limpieza e higiene, mantenimiento de instalaciones, medio ambiente, logística y manipulados, servicios auxiliares, facility management y outsourcing para un total de 155 clientes, entre los que se encuentran entidades como Indra, Endesa, Everis, Ikea, el Patronato Municipal de Deportes o la Biblioteca Nacional de España, entre otros. Una sólida cartera de clientes que ha favorecido un nuevo año de importante crecimiento, llegando a los 33 millones de euros, un 25,1% más que en 2015. Esta cifra ha supuesto una tasa media anual de crecimiento del 15,1% en los últimos cinco años.

---

**2.800**

Empleados

La progresión de la compañía ha ido paralela a la evolución de la plantilla que, en el último año, ha incorporado cerca de 400 empleados hasta alcanzar los 2.800, más del 86% con diversidad funcional. Para facilitar su proceso de integración, destaca el trabajo realizado por la Unidad de Apoyo. Encargada de apoyar la incorporación, mantenimiento y progresión de la personas contratadas, durante 2016 la Unidad ha llevado a cabo un total de 14.102 acciones sociolaborales.



# 06

## Casos de éxito

Singularidad, complejidad, flexibilidad

CASOS DE ÉXITO







SERVICIOS  
SOCIALES

HIDROTERAPIA PARA

18

USUARIOS

INICIATIVA DEL  
PLAN DE I+D+i

MEJORÍA EN  
EL 100% DE LOS  
PARTICIPANTES







## **Escuela de Espalda para personas con discapacidad intelectual**

[Centro Gámez Morón, Melilla](#)

Clece ha puesto al servicio de las personas usuarias del Centro Gámez Morón de Melilla, especializado en la atención a personas con discapacidad intelectual, la Escuela de Espalda para el tratamiento con hidroterapia de patologías como la hiperCIFOSIS o la escoliosis.

La terapia se ha llevado a cabo en piscina dos veces por semana, y en dos modalidades, general y personalizada, para dolencias específicas. El 100% de los 15 participantes ha experimentado mejoría física, conductual y psicosocial reflejada en una mayor movilidad, mayor tolerancia al dolor y mejor salud postural.



SERVICIOS  
SOCIALES

9.600

PENSIONES  
COMPLETAS AL AÑO

35%

DE EMPLEADOS  
DE COLECTIVOS  
VULNERABLES

40

PROFESIONALES  
DE SERVICIOS  
SOCIALES





## Servicios generales para centro de atención de enfermedades raras

Centro CREER, Burgos

Tras seis años de servicio, el IMSERSO ha vuelto a confiar en Clece para gestionar todos los servicios de atención a los usuarios y profesionales del Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias, CREER, ubicado en Burgos. Un equipo integrado por 40 profesionales, el 35% procedentes de colectivos vulnerables, se encarga de las funciones de recepción, transporte, limpieza, lavandería, restauración y asistencia técnica en certificaciones.

El centro exige una gran flexibilidad y los más altos estándares de eficiencia, para así, poder acoger a las distintas asociaciones de enfermedades raras que, cada semana, se alojan en sus instalaciones. Una actividad que supone al año 9.600 pensiones, el 60% de las mismas con dietas incluidas y adaptadas a perfiles especialmente sensibles a intolerancias y alergias alimentarias, con un 60% de personas usuarias afectadas.



SERVICIOS  
A MAYORES

OCUPACIÓN  
SUPERIOR AL

98%

MODELO DE  
ATENCIÓN INTEGRAL  
Y CENTRADA EN LA  
PERSONA

FORMACIÓN  
ESPECIALIZADA A

52

PROFESIONALES







## **Centros de día para mayores con Alzheimer y otras demencias**

**Centros Fátima y Nicanor Barroso, Madrid**

El Ayuntamiento de Madrid ha adjudicado a Clece la gestión de los centros de día para mayores con Alzheimer y otras demencias, Fátima y Nicanor Barroso en Madrid. Con 80 y 65 plazas respectivamente, ambos centros han implementado el innovador modelo asistencial AICP, siglas de Atención Integral y Centrada en la Persona.

El objetivo es convertir a la persona mayor en centro y participe de sus cuidados, flexibilizando cada actividad, abarcando la alimentación, la higiene, el ocio, las terapias cognitivas o los encuentros con los familiares. Para lograrlo, se ha impartido formación especializada tanto a los 52 trabajadores como a las familias. Los buenos resultados han supuesto que el cliente valore el servicio con 8,8 puntos sobre 10.



SERVICIOS  
A MAYORES

82

MUNICIPIOS

2.439

PERSONAS ATENDIDAS

1.093

PROFESIONALES







## Servicio de Ayuda a Domicilio en la Diputación de Almería

### Almería

Después de 11 años gestionando el servicio con altos niveles de exigencia, Clece ha conseguido por cuarta vez la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, SAD, de la Diputación de Almería. Un servicio de gran complejidad que cubre 82 municipios, prestando 96.102 horas de atención al mes a 2.439 beneficiarios.

La clave de la continuidad ha radicado en el equipo humano de 1.093 profesionales, así como en la constante incorporación de soluciones de tecnología y de innovación destinadas a una mayor calidad de vida de las personas usuarias y a la óptima interrelación con el cliente.





SERVICIOS  
A MAYORES

8

AÑOS DE GESTIÓN  
ININTERRUMPIDA

1.100

TRABAJADORES

70

MUNICIPIOS





## **Servicio de Ayuda a Domicilio en la Diputación de Jaén**

### Jaén

El Servicio de Ayuda a Domicilio, SAD, en la Diputación de Jaén es uno de los casos que sitúa a Clece como referente del sector en este ámbito. La nueva adjudicación conseguida en 2016 supone dar continuidad a un servicio que la compañía lleva gestionando durante 8 años y con el que llega a 70 municipios y 3.000 personas usuarias en la provincia.

Estas grandes cifras se asientan en la innovación, la calidad y la excelencia y en una continua evolución hacia el denominado modelo AICP, de Atención Integral y Centrada en la Persona. Desde el SAD se promueven iniciativas extraordinarias para el cuidado del mayor y personas dependientes, como actividades sociales – jornadas de convivencia, homenajes o programas para familiares – así como innovadoras terapias asistenciales.



SERVICIOS  
A MAYORES

42

PLAZAS

75%

DE OCUPACIÓN EN  
4 MESES

16

TRABAJADORES







## Residencia de mayores Puerta de Mena

### Maltrana de Mena, Burgos

Clece ha transformado un pequeño hotel rural en un nuevo hogar para 42 mayores en la localidad burgalesa de Maltrana de Mena. Un proyecto impulsado por las positivas sinergias de haber gestionado durante 12 años la cercana Residencia Merindades, en Villarcayo, dependiente de la Junta de Castilla y León.

El centro es uno de los ejemplos de cómo Clece está apostando por la implementación del enfoque AICP, Atención Integral y Centrada en la Persona, en todos sus servicios especializados en el cuidado de personas mayores y dependientes. En el marco de este modelo, el equipo del centro realiza un estudio de la llamada "Historia de vida" de cada residente para promover todas las actividades en torno a sus preferencias vitales.





SERVICIOS  
A MAYORES

55

PROFESIONALES

120

PERSONAS USUARIAS

30

PLAZAS DE  
CENTRO DE DÍA







## **Residencia de mayores** **La Estrella** Logroño

El centro logroñés La Estrella se ha convertido, en solo un año, en la residencia de 120 mayores. Las modernas instalaciones ofrecen todos los servicios necesarios para prestar una atención integral y de calidad, contando con 148 plazas y 30 de centro de día.

Los residentes cuentan con médico y enfermería en el propio centro y con un equipo de fisioterapeutas encargados de

sesiones personalizadas y grupales tanto de terapia ocupacional como psicosocial. Además, disponen de servicios adicionales de peluquería, podología o tintorería, entre otros. La inmejorable ubicación es otro de sus aspectos destacados, al encontrarse dentro del casco urbano de Logroño y del parque Iregua, perfectamente comunicada, y junto al Hospital San Pedro.



SERVICIOS  
EDUCATIVOS

115

ALUMNOS DE 0  
A 3 AÑOS

8

AULAS

INTEGRACIÓN DE

18

NACIONALIDADES





## Escuela Infantil de Moguer Huelva

La Escuela Infantil de Moguer es la segunda escuela gestionada por Clece en la provincia de Huelva donde el proyecto educativo de la empresa, con 125 centros a nivel nacional, ya estaba funcionando en el centro onubense de San Juan del Puerto, a solo 8 kilómetros.

El principal logro del centro ha sido la satisfactoria adaptación del proyecto educativo a la gran diversidad del mismo, con hasta 18 nacionalidades diferentes entre sus 115 alumnos de 0 a 3 años, potenciando el respeto a la interculturalidad.







SERVICIOS  
EDUCATIVOS

12

CENTROS DE  
EDUCACIÓN INFANTIL  
EN MÁLAGA

353

ALUMNOS

35

PROFESIONALES





## Apertura de 5 nuevos centros educativos

### Málaga

Clece ha conseguido la adjudicación de cinco nuevos centros de educación infantil en Málaga ubicados en las localidades de Alcaucín, Benamocarra, Mijas, Monda y Rincón de la Victoria. En muchos de ellos, ha asumido el proyecto desde el inicio cubriendo la contratación de personal, preparación de las instalaciones, planes de protección y seguridad así como el diseño e implantación del proyecto educativo.

Los cinco centros han elevado a 12 los gestionados por Clece en la provincia, sumando 353 nuevas plazas e incorporando 35 contrataciones, entre educadores y personal de servicios auxiliares y administrativos.



SERVICIOS  
EDUCATIVOS

77

MONITORES

1.687

NIÑOS

418

MENORES CON  
NECESIDADES  
ESPECIALES







## Transporte escolar Vallés Oriental Barcelona

En Barcelona, Clece ha logrado el primer servicio de acompañamiento de transporte escolar certificado con la nueva norma de calidad ISO 9001:2015. Un hito con el que ha logrado mejoras visibles tanto a nivel de control documental como a nivel productivo.

Una mayor garantía para los 1.687 niños y los 418 menores con necesidades educativas especiales que son acompañados por 77 monitores de Clece en las rutas escolares de la comarca del Vallés Oriental en Barcelona.





SERVICIOS  
AUXILIARES

100%

DE TRABAJADORES  
CON DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

6

SEDES EN  
LA COMUNIDAD  
DE MADRID

REFERENTE EN LA  
GESTIÓN INTEGRAL  
DE SERVICIOS  
AUXILIARES





## Universidad Rey Juan Carlos I Madrid

La adjudicación de los servicios de limpieza de la Universidad Juan Carlos I de Madrid, consolida a Integra CEE como referente en la gestión integral de servicios auxiliares en organismos públicos y en el ámbito educativo.

El contrato engloba actividades auxiliares en bibliotecas, aularios, rectorado, recepción, gestión de valijas, administración y ayuda a la comunidad universitaria, abarcando las distintas sedes de la institución en la Comunidad de Madrid, localizadas en Alcorcón, Móstoles, Fuenlabrada, Vicálvaro, Manuel Becerra y Quintana.





LIMPIEZA

509.324 m<sup>2</sup>

TRATADOS PARA GMP

EN

270

TIENDAS DE  
CALCEDONIA

147

ESTABLECIMIENTOS  
DE ALIMERKA







## **Socio de confianza en el sector retail**

### Nacional

Los contratos conseguidos en 2016 para las firmas GMP, Calzedonia y Alimerka consolidan a Clece como socio de máxima confianza para el sector retail. Para GMP, la actividad comenzó en 2011 con la adjudicación de cuatro edificios. En la actualidad, está presente en el 100% de los centros en propiedad de la promotora inmobiliaria que suman una superficie de 509.324 m<sup>2</sup>.

Para Calzedonia, Clece ha unificado en su filial Deyse, la limpieza de los rótulos y los cristales de las 270 tiendas de la cadena textil a nivel nacional. Por su parte, Alimerka, le ha confiado la limpieza de sus 147 supermercados distribuidos en Castilla y León, Asturias y Lugo.



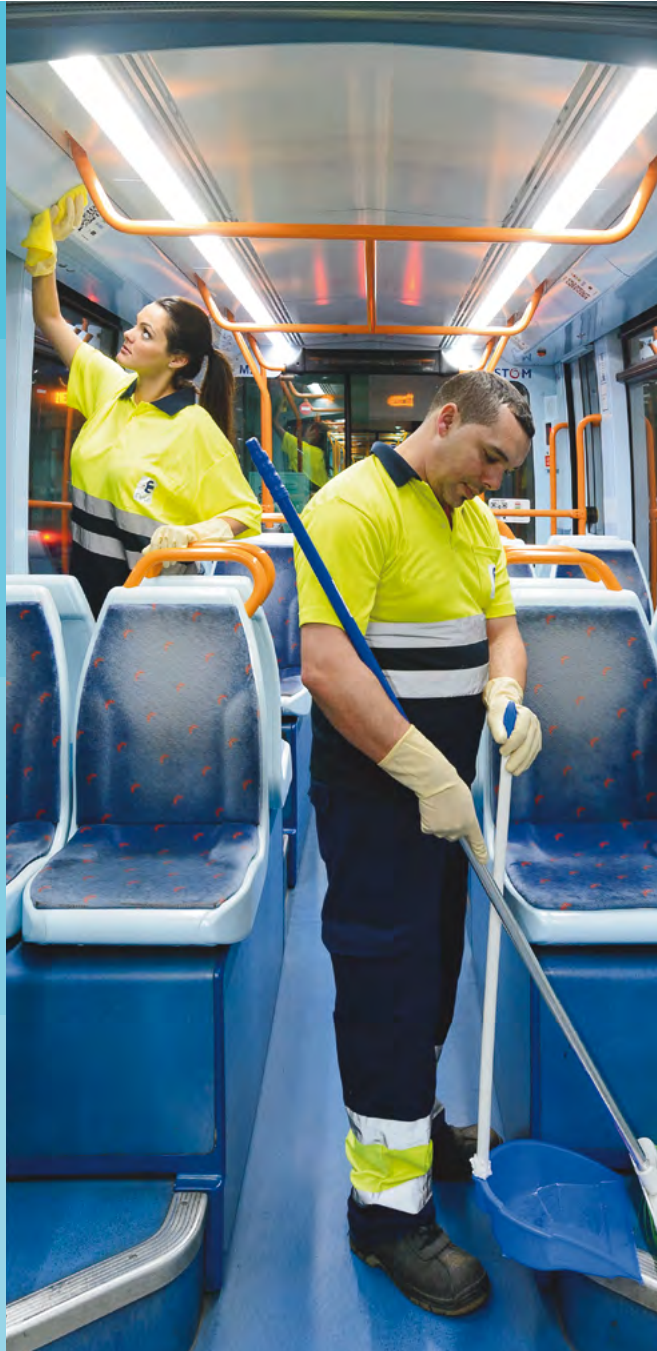
LIMPIEZA

32

TRABAJADORES

ÚNICO TRANSPORTE  
FERROVIARIO EN LAS  
ISLAS CANARIAS

DOTACIÓN DE  
VEHÍCULOS  
ELÉCTRICOS







## Tranvía de San Cristóbal de La Laguna

### Santa Cruz de Tenerife

La limpieza del servicio de tranvía de San Cristóbal de La Laguna muestra la capacidad de Clece para asumir proyectos de gran singularidad. Se trata del único transporte ferroviario de toda la Comunidad Autónoma y el contrato abarca la limpieza de unidades de tranvía, vías, marquesinas, edificio de oficinas, talleres y cocheras.

En el ámbito laboral, Clece ha logrado la optimización de la plantilla, valorando caso a caso, el puesto de los 32 trabajadores y

potenciando las actuaciones en materia de seguridad y prevención de riesgos. Igualmente, destacan las innovaciones introducidas en los procedimientos de limpieza con la inclusión del sistema de limpieza con la inclusión del sistema de limpieza con microfibra, así como la dotación de dos unidades de limpieza a presión y dos vehículos eléctricos, con los que además refuerza su compromiso medioambiental.



LIMPIEZA

ACCESO  
A UN PRIMER  
EMPLEO

ALTO GRADO  
DE DIVERSIDAD  
EN EL EQUIPO

PROYECTO  
SOCIAL PARA  
TRABAJADORES

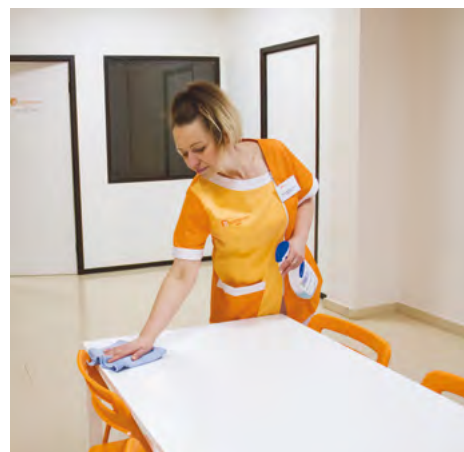




## **Richmond 1861, nuevo centro especial de empleo** *Zaragoza*

Ocho trabajadoras del Centro Especial de Empleo Richmond 1861, perteneciente a Integra CEE, son las responsables de la limpieza y lavandería de la Residencia Nuestra Señora de Movera en Zaragoza. El equipo cuenta con una trabajadora social para las funciones de supervisión, orientación y adaptación de las tareas en función del tipo de discapacidad.

Se trata de uno de los primeros contratos de Richmond 1861 que ha empezado su andadura en 2016. En este primer año de actividad, el centro ha logrado un positivo balance en su labor de inclusión laboral, facilitando el acceso a un primer empleo a varios de los integrantes de su equipo, caracterizado por su alta heterogeneidad en cuanto a tipo y grado de discapacidad. Pensando en su bienestar, Richmond ha puesto en marcha un proyecto social con actividades terapéuticas y de ocio.





LIMPIEZA

DESINFECCIÓN  
POR LUZ  
ULTRAVIOLETA

SOFTWARE  
DE GESTIÓN  
SERVOELIT

ROBOTS  
AUTÓNOMOS  
INTELIGENTES DE  
LIMPIEZA







## Eficiencia y tecnología para marcar la diferencia Valencia, Madrid y Barcelona

Por innovación y eficiencia, los contratos en limpieza más destacados han sido los conseguidos para Indra y la Conselleria de Sanitat de Valencia. Para la empresa tecnológica, Clece ha asumido la limpieza y gestión de residuos en las instalaciones de Madrid y Barcelona, que suman una superficie a tratar de 127.293 m<sup>2</sup>. Un equipo de 137 empleados y soluciones informáticas, como la herramienta de gestión ServoElit, han logrado la optimización del servicio.

En Valencia, Clece se ha adjudicado el 51,7% de la licitación de la Conselleria de Sanitat para la limpieza de los hospitales de la Comunidad, lo que significa estar presente en centros tan representativos como La Fe en Valencia, el Hospital General de Alicante o el Hospital General de Castellón. El servicio cuenta con un equipo de 1.500 trabajadores y mejoras técnicas como la herramienta de gestión ServoElit, el sistema de desinfección por luz ultravioleta Xenex o los robots autónomos inteligentes Intellibot.



LIMPIEZA

82

EMPLEADOS

47.751 m<sup>2</sup>

DE SUPERFICIE  
A TRATAR

6.403

PERSONAS  
USUARIAS DE LAS  
INSTALACIONES







## **Limpieza y gestión de residuos para Everis**

**Madrid, Barcelona, Valencia, Alicante, Murcia, Valladolid, Coruña**

Integra CEE se ha consolidado en la gestión integral de limpieza y de residuos realizada para la empresa Everis. Un equipo de 82 empleados vela para que las instalaciones de la consultora estén en las mejores condiciones para sus más de 6.400 usuarios.

Entre otras actuaciones, se ha procedido a la selección y formalización de los necesarios acuerdos con los gestores de residuos autorizados para la retirada de residuos orgánicos, documentación confidencial, papel y cartón, pilas, bombillas y fluorescentes.





LIMPIEZA

20.000 m<sup>2</sup>

DE INSTALACIONES

MÁXIMA  
VALORIZACIÓN DE  
RESIDUOS

SISTEMA  
PROPIO DE  
GESTIÓN





## **Limpieza y gestión de residuos recuperables, CSR y peligrosos para Beiersdorf**

**Argentona, Barcelona**

La empresa Beiersdorf ha unificado en Deyse, filial de Clece especializada en limpieza, la gestión de residuos recuperables, combustibles sólidos recuperados (CSR) y peligrosos. El alto grado de especialización y el proyecto técnico se han materializado en una alta mecanización y en la implantación de sistemas de gestión específicos gracias a los que, en menos de seis meses, se han informatizado todos los procesos.

Junto a la inversión en recursos técnicos, también se ha invertido en recursos humanos, con formación específica y una reconfiguración del plan de trabajo de cada trabajador, lo que ha contribuido a un incremento cuantificable de los niveles de limpieza.



MANTENIMIENTO

ISO 50001  
EN LOS EDIFICIOS  
CECABANK

JARDÍN  
VERTICAL MÁS  
ALTO DE EUROPA

ALTA  
COMPLEJIDAD  
TÉCNICA Y  
OPERATIVA







## **Edificios singulares: Cecabank y Torre de Cristal** Madrid

Clece ha incrementado su cartera de proyectos singulares por su alta complejidad técnica y operativa, con la adjudicación del servicio de mantenimiento para tres inmuebles de Cecabank y la Torre de Cristal de Mutua Madrileña. Con el compromiso de prestar un servicio de calidad mediante un equipo técnico de alto nivel abarcando los ámbitos de gestión, ingeniería de mantenimiento y eficiencia energética.

Un equipo de 10 personas es responsable de los tres edificios de Cecabank con un total de 33.756 m<sup>2</sup> en los que Clece ha iniciado la implementación de la norma ISO 50001. En cuanto a los trabajos en la Torre de Cristal, Clece emplea una plantilla de más de 20 personas para 57.579 m<sup>2</sup> de superficie. Obra del arquitecto César Pelli es el edificio de oficinas más alto del país además de otras singularidades como albergar el jardín vertical más alto de Europa.





MANTENIMIENTO

EQUIPOS TÉCNICOS  
DE ALTO NIVEL

EDIFICIOS  
PERTENECIENTES  
A PATRIMONIO  
NACIONAL

**81.534 m<sup>2</sup>**

RATADOS PARA  
EL MINISTERIO DE  
JUSTICIA





## Edificios singulares: Consejo de Estado y Tribunal Supremo

### Madrid

Clece ha seguido creciendo en el mantenimiento de inmuebles singulares, ámbito en el que ha conseguido importantes proyectos, tanto en el sector privado como en el público. En este último, destaca la adjudicación para el mantenimiento integral del edificio del Consejo de Estado en Madrid, perteneciente a Patrimonio Nacional. Se trata de un edificio palaciego del siglo XVII lo que eleva la complejidad técnica y operativa. Clece emplea un equipo de más de 5 personas, entre ingenieros, técnicos de sistemas de gestión y control, y técnicos de mantenimiento en campo.

Después de cuatro años de gestión, Clece también ha renovado el contrato para el mantenimiento de siete edificios del Ministerio de Justicia ubicados en la Comunidad de Madrid con una superficie total de 81.534 m<sup>2</sup>. Entre ellos, el Tribunal Supremo, la Audiencia Nacional, la Fiscalía General del Estado y la Fiscalía Anticorrupción, la mayoría pertenecientes a Patrimonio Nacional. Es el caso de la sede del Tribunal Supremo cuyas dependencias ocupan lo que fue el Palacio y Convento de las Salesas Reales. Para ello cuenta con un equipo de más de 16 personas.



SERVICIOS  
ENERGÉTICOS

AHORRO  
ENERGÉTICO DEL

**11,32%**

TECNOLOGÍA LED

INSTALACIÓN  
DE ENERGÍA SOLAR  
TÉRMICA





## Hospital FREMAP

### Sevilla

Con la gestión del servicio de mantenimiento integral y eficiencia energética del Hospital Fremap de Sevilla, Clece asume el reto de conseguir un 10% de ahorro energético en el primer año de los cuatro del contrato. Para ello se ha incidido en las medidas de ahorro energético de rápida amortización instalando tecnología LED, equipos de detección de presencia con doble salida para clima e iluminación y variadores de frecuencia en las torres de enfriamiento.

Asimismo, se ha actuado en otros puntos clave de las instalaciones, como la producción de agua caliente sanitaria y los equipos de bombeo además de implantar una instalación de energía solar térmica. La aplicación de estas medidas no solo ha conseguido llegar al 10% de ahorro energético, sino que lo ha superado hasta llegar al 11,32%.



SERVICIOS  
DE SEGURIDAD

**1.000.000 m<sup>2</sup>**  
DE SUPERFICIE

PARQUE  
EMPRESARIAL CON

**450**  
EMPRESAS

PROTECCIÓN DE

**7.000**  
TRABAJADORES







## Vigilancia del Parque Empresarial PICA

### Sevilla

Con la adjudicación del servicio de vigilancia y seguridad del Parque Empresarial PICA en Sevilla, Clece Seguridad ha asumido la responsabilidad de proteger 1.000.000 m<sup>2</sup> con 450 empresas y 7.000 trabajadores. Uno de los principales objetivos del contrato es el de minimizar el índice de delincuencia y criminalidad registrado hasta la fecha en el complejo industrial, con la dificultad añadida de no contar con delimitación física que favorezca el control de las instalaciones.

Sistemas de video vigilancia y vigilantes de seguridad que patrullan de manera constante el complejo, forman parte del amplio dispositivo que compone el servicio, siempre operativo, y en estrecha colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y de la administración local.



SERVICIOS  
DE SEGURIDAD

40

TRABAJADORES  
DE SERVICIOS DE  
SEGURIDAD

1.100

USUARIOS

MEJORA DEL  
CLIMA LABORAL  
EN UN

80%





## Formación en antidisturbios Melilla

Clece ha dotado de material antidisturbios al Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes, CETI, de Melilla, y ha impartido formación especializada a sus 40 vigilantes. El objetivo es proporcionar al centro mayores recursos para responder en las mejores condiciones a posibles situaciones de conflictividad en las instalaciones.

El proyecto ha favorecido la reducción del absentismo en un 50%; los accidentes laborales en un 60% y ha mejorado el ambiente laboral y el clima de trabajo en un 80%.







SERVICIOS  
DE SEGURIDAD

75

VIGILANTES Y

2

COORDINADORES  
DE SEGURIDAD

12

UBICACIONES  
INTERCONECTADAS

PLATAFORMA  
EXCLUSIVA DE  
INTERCONEXIÓN





## Vigilancia World Duty Free & Canariensis

Varios

World Duty Free & Canariensis ha confiado en Clece Seguridad para la gestión centralizada de la vigilancia de sus tiendas en los aeropuertos de Madrid, Barcelona, Málaga, Alicante, Palma de Mallorca, Ibiza, Las Palmas, Lanzarote, Tenerife Sur, Fuerteventura, almacenes ARM en Madrid y ZAL en Barcelona; minimizando la pérdida desconocida; y obteniendo indicadores históricos de seguimiento.

Para la prestación del servicio, se han unificado los procedimientos de seguridad y se ha diseñado una operativa a medida para cada una de las instalaciones. Clece Seguridad también ha creado una plataforma exclusiva de interconexión de equipos operativos, capaz de transmitir en tiempo real las posibles incidencias.





SERVICIOS  
LOGÍSTICOS

**14.000 m<sup>2</sup>**  
DE INSTALACIONES

METODOLOGÍA LEAN  
DE MEJORA DE LA  
PRODUCCIÓN

INGENIERÍA  
AERONÁUTICA





## **Aciturri, apoyo a la producción** Tres Cantos, Madrid

Clece proporciona apoyo en la producción a la empresa Aciturri, especializada en la ingeniería y fabricación de estructuras en materiales compuestos para la industria aeronáutica. Su planta de Tres Cantos, en Madrid, dispone de más de 14.000 m<sup>2</sup> de instalaciones para la fabricación de aeroestructuras en composites avanzados, con una producción mensual media de 9.000 piezas.

Siguiendo la metodología Lean de mejora de la eficiencia en manufacturas de Aciturri, Clece ha integrado el servicio de apoyo a la producción en el proceso productivo general de la planta, abarcando la organización, ejecución y control de los trabajos, y manteniendo los exigentes niveles requeridos en el sector de la aeronáutica. Las mejoras conseguidas son cuantificables en una mayor productividad, una reducción de las ineficiencias y una mejora de la calidad de los trabajos.



SERVICIOS  
LOGÍSTICOS

INCREMENTO DEL

**130%**

DE LA CAPACIDAD DE  
GESTIÓN POR HORA

OPTIMIZACIÓN  
DE MANO DE  
OBRA DEL

**15%**





## Grupo CAT Madrid

Los servicios logísticos de Clece han contribuido a la optimización de la plataforma en Madrid del operador logístico Grupo CAT. Con la implantación de un sistema semiautomático de rodillos se han mejorado las condiciones de trabajo del personal que realiza la actividad de clasificación, al realizar sus funciones en una posición más ergonómica.

La solución ofrecida por Clece también ha logrado eliminar el cuello de botella que se producía en la zona de recepción de mercancía de la plataforma, que limitaba la capacidad de producción del centro.







SERVICIOS  
DE JARDINERÍA

25

TRABAJADORES

CELEBRACIÓN  
DEL DÍA DE TODOS  
LOS SANTOS:

105.000

VISITANTES

2.425.581  
m<sup>2</sup>







## **Limpieza exterior y jardinería de los cementerios de Barcelona**

### Barcelona

Clece se encarga del mantenimiento y mejora de 8 cementerios en Barcelona. Espacios históricos de gran calidad artística y paisajística: Poblenou (1775), Sant Andreu (1839); Sant Gervasi (1853), Horta (1867), Sants (1880), Montjuïc, (1883), Les Corts (1897), Sarrià (1922) y Collserola (1982).

En sus 2.425.581 m<sup>2</sup> de superficie, un equipo de 25 trabajadores lleva a cabo las labores de mantenimiento y mejora

de las características paisajísticas, así como una jardinería “a medida” según la situación particular de cada cementerio. Los trabajos también incluyen el mantenimiento intensivo de zonas emblemáticas: Jardín de los Aromas, Jardín de las Cenizas, Jardín del Mediterráneo, Entorno Columbarios, Jardín del Reposo, Fossar de la Pedres, Bosque de las Cenizas, Tumbas Americanas, Mausoleos y Espacios Columbarios Generales.



SERVICIOS  
MEDIOAMBIENTALES

36.889

PERSONAS  
SENSIBILIZADAS

74

EDUCADORES  
AMBIENTALES

21

DISTRITOS  
DE MADRID





## Campaña Ecoembes de sensibilización

### Madrid

Clece ha sido la encargada de diseñar e implementar la campaña de sensibilización de recogida selectiva de envases ligeros y de papel y cartón, promovida por el Ayuntamiento de Madrid y Ecoembes para fomentar la separación de los residuos domésticos.

Basada en la investigación y en el contacto directo con la gente, la campaña ha buscado el mayor impacto en un breve espacio de tiempo. Durante seis meses, 74 educadores ambientales han actuado de manera simultánea en 21 distritos de la capital impactando en 36.889 personas. Un 41% de las mismas afirma haber cambiado de hábitos, un 68,8% ha compartido la información y un 25,5% ha notado mejoría en su distrito.







ALUMBRADO  
PÚBLICO

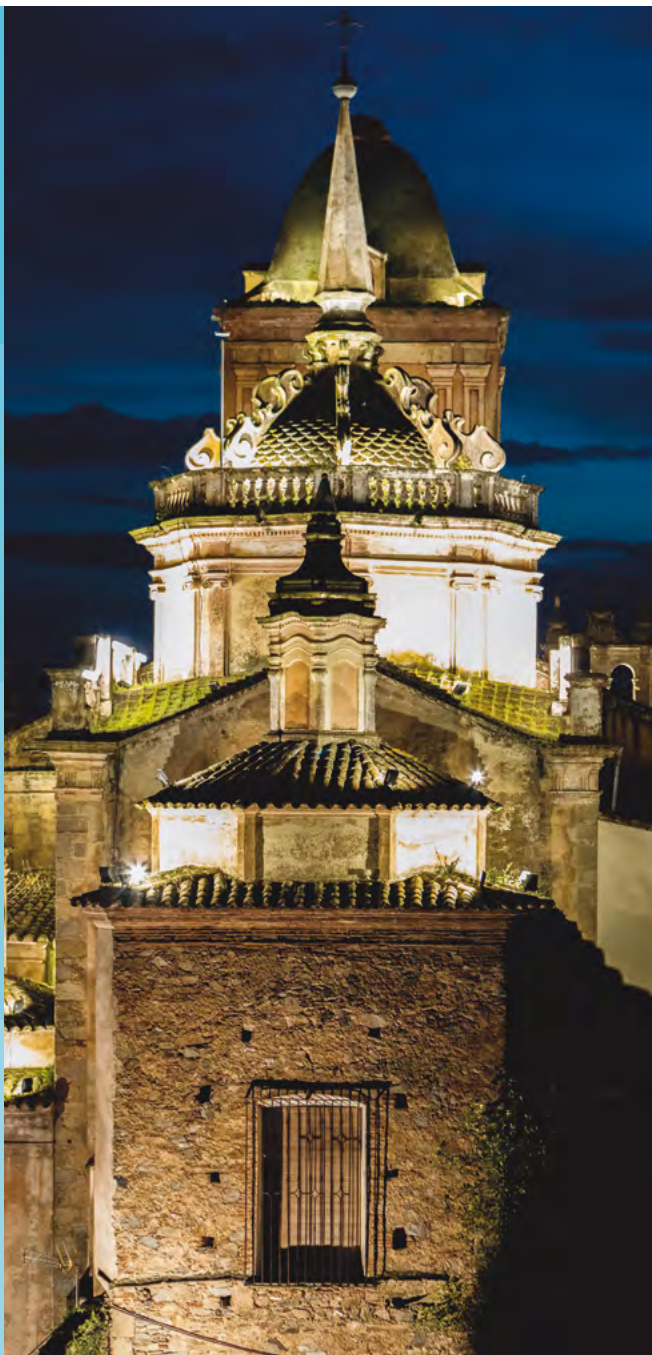
3.000

NUEVOS PUNTOS  
DE LUZ

76%

DEL AHORRO  
ENERGÉTICO

SISTEMA DE  
TELEGESTIÓN





## **Eficiencia y tradición** Jerez de los Caballeros, Badajoz

Como adjudicataria durante 10 años del alumbrado público de Jerez de los Caballeros, el objetivo de Clece es conseguir un ahorro energético del 76%, más de 1.1M kWh, a la vez que preservar la iluminación tradicional de su casco histórico.

En seis meses se han cambiado a LED 3.000 puntos de luz y se han readecuado 52 cuadros de mando. Además Clece ha instalado un sistema de telegestión y un sistema de iluminación RGB LED en una de las torres más emblemáticas de la ciudad que permitirá su iluminación en colores para eventos.







ALUMBRADO  
PÚBLICO

AHORRO DE

**2.145.529,87**  
kWh

ANUALES

REDUCCIÓN DE UN

**73,8%**

DE EMISIONES  
DE CO<sub>2</sub>

**3.838**

PUNTOS DE LUZ  
GESTIONADOS





## Servicio integral de iluminación Catarroja

Clece es responsable de la prestación del servicio integral de iluminación exterior del municipio de Catarroja. La implantación de tecnología LED, con un novedoso sistema de control que permite telegestionar las 3.838 luminarias una a una, ha reducido el consumo energético del municipio en un 74%.

A la reducción de costes hay que añadir un positivo impacto medioambiental con una menor contaminación lumínica y una reducción de las emisiones en 727,65 toneladas de CO<sub>2</sub> anuales. La tecnología punto a punto permite el control del alumbrado a distancia, personalizado por calle y por luminaria consiguiendo la iluminación exacta en cada tramo de la calzada.





SERVICIOS  
AUXILIARES

**600.000**

VISITANTES ANUALES  
ATENDIDOS

**1.200.000**

TURISTAS AL AÑO

**6**

OFICINAS DE  
ATENCIÓN AL PÚBLICO





## Información turística

### Málaga

Clece garantiza una atención turística de calidad tanto en las seis oficinas de información turística como en los eventos organizados por el Área de Turismo del Ayuntamiento de Málaga. Un equipo de 16 informadores altamente cualificados y la inversión en equipos tecnológicos, han conducido a la profesionalización y excelencia que requieren los más de 600.000 turistas que se benefician del servicio, con potencial de llegar a 1.200.000 personas que visitan al año este destino.

La uniformidad en la imagen de marca ha sido otra de las mejoras aportadas por Clece junto a la incorporación de criterios de accesibilidad. En este punto, se ha impartido formación a los trabajadores en lengua de signos y se han editado planos de la ciudad en Braille.





SERVICIOS  
AUXILIARES

72

ALBERGUES Y  
PUNTOS DE ATENCIÓN

3.308

CAMAS

335.000

PERSONAS







## Atención a los peregrinos del Xacobeo

La “Sociedade Anónima de Xestión do Plan Xacobeo” ha adjudicado a Clece los servicios de atención al peregrino, limpieza y gestión de cobro en albergues públicos y puntos de información. Los servicios comprenden tres líneas de actividad. En primer lugar, control de acceso, información, atención, apertura y cierre de los albergues, y puntos de información.

En segundo lugar, la limpieza de dependencias, mobiliario y aparatos de los albergues y puntos de información. Por último, la gestión del cobro del precio establecido en los albergues. En total, 88 trabajadores al servicio de los 335.000 peregrinos del Xacobeo.





SERVICIOS  
AEROPORTUARIOS

PRIMERA  
EMPRESA DEL PAÍS  
EN CONVERTIRSE  
EN PROVEEDOR  
ACREDITADO DE  
PROVISIONES  
A BORDO

OFRECE SERVICIO  
EN AEROPUERTOS  
DE GRAN CANARIA Y  
TENERIFE NORTE





## Catering gourmet a bordo

### Gran Canaria y Tenerife Norte

En los aeropuertos de Gran Canaria y Tenerife Norte, Clece ha iniciado el suministro a bordo de productos gourmet para las clases business y turista, en formato paquetizado e individual. La oferta fomenta los productos más representativos y de primera calidad y está disponible en las mismas instalaciones aeroportuarias para una respuesta inmediata a las aerolíneas.

En el caso del aeropuerto de Gran Canaria, Clece ha sido la primera empresa del país en convertirse en proveedor acreditado de provisiones a bordo ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). A corto plazo, se prevé la ampliación del servicio en los aeropuertos de Fuerteventura y Tenerife Sur y, a largo plazo, en los de Madrid, Barcelona, Málaga y Palma.

**07**

## **Presencia internacional**

Exportar el modelo empresarial





67.569

Trabajadores  
en España

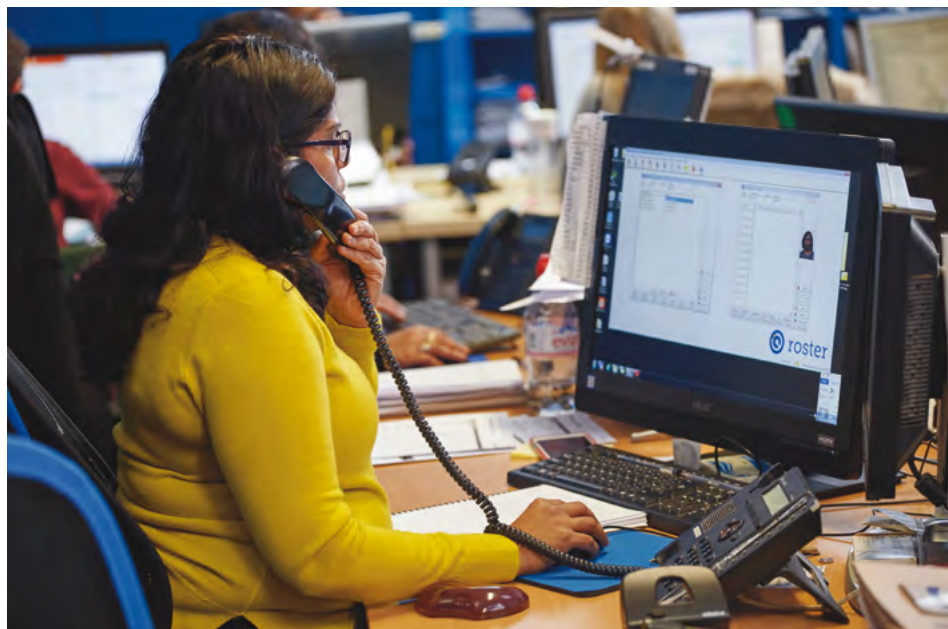
2.322

Trabajadores  
en Reino Unido

2.091

Trabajadores  
en Portugal





**Clece tiene presencia en España, Portugal y Reino Unido. La estrategia de la compañía tiene en la internacionalización una de sus principales líneas de crecimiento, expandiendo sus áreas de actividad y exportando su modelo empresarial y de gestión a sus mercados objetivo.**



Con un crecimiento del 116% del área internacional, 2016 ha sido un ejercicio marcado por la internacionalización, impulsada principalmente por la expansión en el mercado británico, donde Clece se ha posicionado como uno de los grandes proveedores de servicios sociales del país.

## ESPAÑA

Con presencia en todo el territorio, Clece es una de las principales compañías especializadas en la prestación de servicios a nivel nacional, agrupando su actividad en tres grandes ámbitos: servicios a las personas, servicios a los edificios y servicios a la ciudad y su entorno. Para ello cuenta con 67.569 trabajadores y una organización descentralizada, estructurada en seis direcciones territoriales, con delegaciones en las principales ciudades del país.





---

**67.569**

trabajadores

---

**9,6%**

trabajadores colectivos  
vulnerables

## PORTUGAL

Con sede en Lisboa, Clece está presente en Portugal desde 2010. En la actualidad, una plantilla de 2.091 profesionales trabaja principalmente en las áreas de limpieza y mantenimiento de instalaciones, así como en servicios aeroportuarios y logísticos. 2016 ha significado continuar con la positiva implantación en el mercado luso con un crecimiento del 8%. Las adjudicaciones más relevantes se han dado en la actividad logística con la consecución de contratos de picking y copacking para los operadores Salvesen Logística en la localidad de Azambuja y Distribución Integral Logística en la ciudad de Montijo. Ambas empresas pasan a engrosar una destacada cartera de clientes entre los que se encuentran Ikea, Continental Mabor, Fundação Calouste Gulbenkian o Centro Cultural de Belém.

---

2.091

trabajadores

---

8%

Crecimiento





## REINO UNIDO

La compra de empresas locales ha sido una de las estrategias fundamentales de crecimiento en el mercado británico donde CCS Group agrupa la actividad de la compañía dedicada a la prestación de servicios sociales.

Hoy cuenta con 2.322 trabajadores y 13 oficinas distribuidos en 6 compañías. A través de estas empresas se proporciona servicio de ayuda a domicilio llegando a 3.500 usuarios con 45.000 horas semanales.

El crecimiento orgánico ha sido la otra gran línea de expansión de CCS Group con la consecución, desde 2015, de más de 35 contratos a través de licitaciones públicas y un ratio de éxito en estos procesos superior al 25%. Entre las adjudicaciones del último año, se encuentran los servicios de ayuda a domicilio de los municipios londinenses de Barnet y Hackney y los condados británicos de Buckinghamshire y Hampshire.

A este crecimiento también ha contribuido la actividad en servicios aeroportuarios, a través de la filial CCS Airport Services, con nuevas adjudicaciones como la de la limpieza de aviones de Thomas Cook Group en los aeropuertos de Gatwick y Manchester. Además, la compañía está presente en los aeropuertos de Belfast, Manchester, Gatwick y Luton donde presta el servicio de atención a pasajeros con movilidad reducida, PMRs, con una media anual de más de 130.000 asistencias.

---

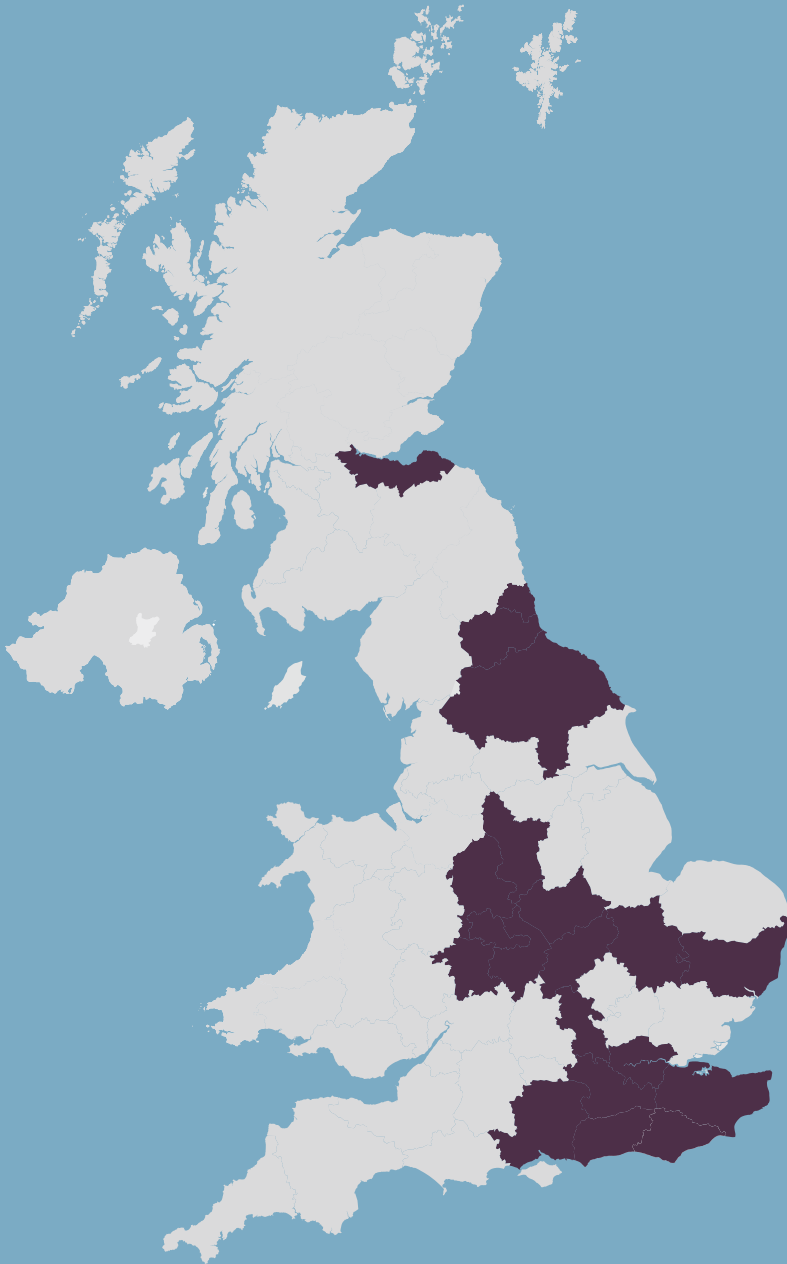
# 2.322

trabajadores

---

# 13

oficinas





CUIDADOS  
EN EL HOGAR

MÁS DE

**2.100**

PROFESIONALES

MÁS DE

**3.500**

USUARIOS





## Referentes en cuidados en el hogar

Reino Unido

CCS Group ha asumido en 2016 nuevos contratos de ayuda a domicilio, convirtiéndose en responsable de este servicio en los municipios londinenses de Barnet, con 110 auxiliares y 130 usuarios; y Hackney, con 100 auxiliares y 150 usuarios.

Los condados de Hampshire y Buckinghamshire también han confiado este servicio a CCS Group. En el caso de

Hampshire, al sur de Inglaterra, la compañía atiende a 544 personas, en su mayoría, adultos mayores y personas dependientes, con un equipo de 270 profesionales. En Buckinghamshire, en la región sudeste, se cubren las necesidades de 170 usuarios con la dedicación de una plantilla de 60 trabajadores.





SERVICIOS  
AEROPORTUARIOS

MÁS DE

**200**

PROFESIONALES

**4**

AEROPUERTOS





## **Creciendo en servicios aeroportuarios**

### Reino Unido

La compañía británica Thomas Cook ha adjudicado a CCS Airport Services el servicio de limpieza interior de sus aviones en los aeropuertos de Manchester y Gatwick por un período de tres años, prorrogable a dos más. En solo dos meses se han conseguido activar de manera simultánea las operaciones en ambos aeropuertos gracias a la creación de equipos paralelos en España y Reino Unido que conforman una

plantilla mixta de 2.600 trabajadores con más de 250 trabajadores en Reino Unido.

El trabajo realizado para Thomas Cook desde el año 2010 con la limpieza de sus aeronaves en Tenerife y Las Palmas y con el handling en Lanzarote, ha resultado un factor clave para la nueva adjudicación en Reino Unido.



PICKING Y  
COPACKING

**75.000**

TONELADAS AL AÑO  
DE PRODUCCIÓN  
DANONE

**50.000**

PAQUETES  
DE TABACO  
MANIPULADOS  
AL DÍA

**110**

EMPLEADOS







## Picking y copacking en el mercado luso Portugal

En el ámbito de la logística, destacan los contratos conseguidos en el mercado portugués. Clece es responsable de toda la operación de almacenaje, carga y descarga, picking y copacking del producto Danone para la empresa Salvessen Logística. En solo cuatro meses ha formado los equipos, incorporando a 50 trabajadores, y suministrado la maquinaria necesaria para conseguir los resultados establecidos por el cliente.

Clece también ha comenzado a trabajar para la compañía de distribución integral Logista. Uno de los principales retos del proyecto ha sido la formación de equipos, entre sus 60 empleados, capaces de manipular 50.000 paquetes de tabaco al día.



08

## Compromiso con la excelencia

Trabajar cada día para alcanzar la excelencia



523

Auditorías



**Clece trabaja con un modelo avanzado de gestión con el objetivo de lograr la excelencia en todas sus actividades y la máxima satisfacción de clientes, usuarios y empleados. Los ejes fundamentales de este modelo son la calidad del servicio, respeto del medio ambiente, la innovación tecnológica, la seguridad alimentaria y la seguridad de la información. Como es natural, el compromiso con la excelencia no se limita a sus operaciones en España sino que ha guiado la proyección internacional de la compañía en los últimos años.**

## Calidad

Con prácticamente el 100% de su actividad certificada en calidad bajo el estándar ISO 9001:2008, Clece ha continuado trabajando en la consecución de sellos que le permitan seguir creciendo y mejorando todos sus servicios y procesos.

La mayoría de empresas han mantenido sus certificados pero además se han conseguido nuevos sellos como los de Clece Portugal y Zaitzent para la actividad de limpieza de interiores; el de la UTE Tamaraceite de gestión de centros deportivos en Las Palmas de Gran Canaria; el de Clece para la prestación de servicios de Desinfección, Desratización y Desinsectación; el de Clece Seguridad para su Central Receptora de Alarmas; el de CCS para la atención a pasajeros con movilidad reducida en el aeropuerto de Luton y el de Integra CEE para limpieza hospitalaria.

2016 ha significado además el comienzo de los trabajos de transición hacia la nueva versión **ISO 9001:2015**. En esta adaptación, uno de los cambios más destacados ha sido la incorporación del enfoque de la gestión del riesgo, para la que, entre otras medidas, Clece ha implementado el software específico Global Risk.

Por otro lado, Clece también trabaja en la adopción de modelos innovadores que incidan en la mejora de las diferentes áreas de la empresa. En el ámbito de servicios sociales, Clece ha apostado por un modelo asistencial de Cuidado Sin Sujeciones. Los Centros de Día de Parayas en Camargo y de General Dávila en Santander, del Instituto Cántabro de Servicios Sociales, ICASS, han recibido la acreditación "Centro Libre de Sujeciones" otorgada por la Confederación Española de Organizaciones de Mayores, CEOMA.

Todos estos logros llevan aparejados exigentes mecanismos de control que han supuesto hasta **532 auditorías**, tanto internas como externas; y la implicación de un equipo de **29 técnicos de calidad y medio ambiente**. Como resultado, **629** clientes han valorado los distintos servicios prestados por Clece con una puntuación media de 7,5 sobre 10.

## Medio Ambiente

El compromiso de Clece con el medio ambiente se constata en una mayoritaria implantación de la norma **ISO 14001** que llega al 90% de sus empresas. Entre las nuevas certificaciones de 2016, destacan las conseguidas en paralelo a la ISO 9001, lo que ha supuesto la doble certificación para diversos proyectos y actividades de la compañía en calidad y medioambiente.

Por otro lado, Clece ha continuado creciendo en actividades claves para un futuro sostenible: **alumbrado público y eficiencia energética**. En el apartado de alumbrado público, Clece gestiona un total de **25.600 puntos de luz** con una inversión de 6,6 millones de euros y un ahorro promedio del 70% para sus clientes, entre los que se encuentran los Ayuntamientos de Almodóvar del Campo, Alpedrete, Catarroja, Mora, Rute, Palencia, Oliva o Peñíscola.

En cuanto a eficiencia energética, Clece gestiona una cartera de 65 inmuebles y un millón de metros cuadrados para los que alcanza un ahorro promedio del 19% con una inversión de 15,6 millones de euros. Algunos de los contratos más destacados son los de los Ayuntamientos de Bilbao, Madrid y Palencia; el Servicio Gallego de Salud; el Servicio Andaluz de Salud; la Diputación de Segovia; el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio; el Ministerio de Economía y Hacienda; la Oficina Española de Patentes y Marcas; la Consejería de Empleo, Industria y Comercio de la Xunta de Galicia; el Centro Gallego de Tecnificación Deportiva; y el Fremap.

De esta manera, Clece traslada al exterior su propio esfuerzo por avanzar en un uso eficiente de los recursos, base para el desarrollo sostenible y la protección del entorno. En esta línea, la compañía, ha calculado y validado de manera voluntaria su **Huella de Carbono** según la norma ISO 14064 a través de AENOR.





## Innovación

La innovación contribuye a la competitividad de Clece siendo un valor claramente diferencial en la prestación de servicios. Su efecto dinamizador es visible en todos los ámbitos pero es aún más determinante en áreas muy consolidadas como la limpieza o en aquellas ligadas a la atención de personas, como servicios sociales. En limpieza, uno de los ejemplos más representativos ha sido la incorporación en exclusiva del robot de desinfección por luz ultravioleta **Xenex**, con importantes aplicaciones en el ámbito sanitario. En el Servicio de Ayuda Domiciliaria, SAD, una de las mejoras más destacadas ha sido la implementación del software especializado Asisto. Ambos proyectos han sido certificados por la norma UNE 166001 para proyectos de I+D+i.

En atención sociosanitaria, la innovación terapéutica es una constante, en muchas ocasiones, con inversión en soluciones pioneras. En este apartado, Clece ha incorporado la utilización de salas **Snoezelen** o multisensoriales para trabajar con personas con discapacidad o demencia. También ha contado con experiencias de robótica humanoide, entre las que cabe mencionar el robot **NAO**, como eficaz herramienta terapéutica.







## Seguridad de la información

La protección de los datos personales de los clientes y la seguridad de la información son una prioridad absoluta. Clece cuenta con un sistema de gestión específico para velar por la integridad, confidencialidad y disponibilidad de todos los activos de información de la compañía, desde el origen al final del “ciclo de vida” de los datos. La certificación ISO 27001 se ha ampliado a nuevas actividades: Central Receptora de Alarmas (CRA) y servicio de Teleasistencia.





## Seguridad Alimentaria

Una de las áreas más sensibles, la de seguridad alimentaria, ha superado el control microbiológico de 12.000 muestras. Un área reforzada además con implantación de un software de gestión para el control nutricional y alérgeno de menús.

Además se han impartido cursos de formación y sensibilización nutricional a 2.000 personas en los que han participado trabajadores, usuarios y familiares.

## Objetivos 2017

Clece trabaja con la mirada puesta en los siguientes retos para 2017:

- Implantar soluciones más ecológicas en el área de limpieza de interiores y jardinería.
- Reducir los consumos de bolsas de plástico y envases.
- Certificación en Calidad y Medio Ambiente de las nuevas empresas Avio, Zenit Trafic Control y Lirecan y seguir implantando las nuevas ISO 9001 y 14001 versión del 2015, en el resto de empresas del grupo.
- Seguir apostando por una flota de vehículos más ecológica, aumentando la incorporación de híbridos y eléctricos.
- Tener implantados la mayoría de los nuevos requisitos del Reglamento Europeo de Protección de Datos, que entrará definitivamente en vigor en mayo 2018.
- Implantar en todas las empresas del grupo, la aprobación informática de documentación del sistema, a través de la herramienta DocShare, consiguiendo ahorros de papel, tiempo y procesos.





## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

### CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

CLECE S.A (EN SU TOTALIDAD) PRESENTA CERTIFICADO UNE-EN-ISO 1464  
HUELLA DE CARBONO

### CLECE SERVICIOS INTEGRALES

**LIMPIEZA:** Prestación del servicio de limpieza de interiores en centros públicos: organismos, administración pública, hospitales, universidades y colegios, centros comerciales, sedes sociales y de delegaciones, aeropuertos y centros de tránsito de pasajeros (Estaciones de trenes y líneas suburbanas). Limpieza viaria. Servicios de limpieza industrial. Control de plagas: desinfección, desratización y desinsectación.

**MANTENIMIENTO INTEGRAL DE INMUEBLES E INSTALACIONES:** Gestión de servicios de conservación y el mantenimiento integral de inmuebles, equipos e instalaciones.

**PMR** Prestación de servicios de atención a personas con movilidad reducida.

### INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

**GESTIÓN DE SALAS VIP:** limpieza, mantenimiento, restauración, atención al cliente.

**OBRAS Y REFORMAS:** Dirección de obras, reformas e instalaciones de inmuebles: edificaciones, instalaciones eléctricas (distribución en baja tensión, instalaciones eléctricas sin cualificación específica), instalaciones mecánicas (elevadoras, de ventilación, calefacción y climatización, de fontanería y sanitarias) y especiales (pintura e instalaciones contraincendios).

**LOGÍSTICA:** Gestión de almacén: recepción de pedidos, inspección de pedidos, ubicación de mercancía en almacén, planificación de salidas de pedidos, preparación de pedidos, expedición de mercancías y distribución.

	9001	14001	SERIE 158000	OTROS	OHSAS 18001
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	<input checked="" type="checkbox"/> SGS SA 8000 EN CENTROS PÚBLICOS Y PRIVADOS (EXCEPTO LIMPIEZA VIARIA)	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	<input checked="" type="checkbox"/> SGS SA 8000	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—		<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO

## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

**TEATROS DEL CANAL:** Gestión y explotación de espacios escénicos y no escénicos, y otras actividades culturales. Servicios generales, incluyendo restauración, limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

**LIMPIEZA HOSPITALARIA:** Limpieza integral de zonas críticas, semicríticas, generales y exteriores de centros sanitarios de atención especializada como: hospitales, centros de especialidades, centros de salud mental, centros de transfusiones y otros centros sanitarios públicos y privados.

### LIMPIEZA Y MARINERÍA DEL PUERTO DE MÁLAGA

Servicios de limpieza y marinería del Puerto de Melilla.

### CLECE SERVICIOS EDUCATIVOS

**ESCUELAS INFANTILES:** Gestión de escuelas infantiles: educación infantil de primer ciclo, servicio de restauración y mantenimiento de instalaciones. Servicio de restauración: comedores colectivos y asesoramiento dietético.

**SERVICIOS EDUCATIVOS AUXILIARES:** Servicio de apoyo de alumnos con necesidades educativas especiales.

### CLECE SERVICIOS SOCIALES

**ATENCIÓN A DOMICILIO (SAD):** Servicio de Ayuda a Domicilio: personas mayores, personas con discapacidad y menores.

**RESIDENCIAS:** La gestión integral de residencias para discapacitados físicos y psíquicos, enfermos de Alzheimer y personas válidas y asistidas. Servicios residenciales y sanitarios con atención a las áreas: médica, enfermería, psicosocial, social, terapia ocupacional, fisioterapia, atención personal y animación sociocultural. Servicios generales de limpieza, mantenimiento, transporte accesible y recepción. Servicio de restauración: comedores colectivos y asesoramiento dietético.

	<b>9001</b>	<b>14001</b>	<b>SERIE 158000</b>	<b>OTROS</b>	<b>OHSAS 18001</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> SGS	—	—	—	—
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	<input checked="" type="checkbox"/> SGS SA 8000	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> DNV
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> SGS SA 8000	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> SGS SA 8000	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO



## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

**CENTROS DE DÍA:** La gestión integral de centros de día para discapacitados físicos y psíquicos, enfermos de Alzheimer y personas válidas y asistidas.

Servicios residenciales y sanitarios con atención a las áreas: médica, enfermería, psicosocial, social, terapia ocupacional, fisioterapia, atención personal y animación sociocultural.

Servicios generales de limpieza, mantenimiento, transporte accesible y recepción.

Servicio de restauración: comedores colectivos y asesoramiento dietético.

**TELEASISTENCIA:** Gestión de servicios de teleasistencia.

**RESIDENCIA LAS VIÑAS:** Gestión de residencia de mayores y servicio de estancias diurnas de los servicios auxiliares sanitarios, limpieza, mantenimiento, lavandería, transporte adaptado, recepción, servicio de restauración y asesoramiento dietético.

**CADIG BENQUERENCIA:** Gestión del centro atención a personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas en el servicio de desarrollo personal e integral en las áreas médicas de terapia ocupacional, integración social, logopeda y cuidadores.

**RESIDENCIA NÚÑEZ DE BALBOA:** Gestión de la residencia de mayores de los servicios auxiliares sanitarios y terapia ocupacional.

### RESIDENCIA REINA SOFÍA

## CLECE RESTAURACIÓN

**HOSPITAL ARNAU DE VILANOVA:** Suministro de materias primas y víveres, almacenamiento, asesoramiento dietético, manipulación y producción de comidas (en cadena de frío y caliente) y su distribución al cliente.

**HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO DE MADRID:** Suministro de materias primas y víveres, almacenamiento, asesoramiento dietético, manipulación y producción de comidas (en cadena de frío y caliente) y su distribución al cliente.

**RESTAURACIÓN:** Gestión de servicios de restauración colectiva realizadas en línea fría y línea caliente, servicios de dietética, adquisición de víveres y almacenamiento, transporte y servicios específicos para hospitales, clínicas, cafeterías, comedores colectivos, escuelas, residencias, servicios de ayuda a domicilio, restauración comercial y otros clientes públicos o privados, en instalaciones del cliente o desde cocina central.

	9001	14001	SERIE 158000	OTROS	OHSAS 18001
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	JOINT COMISSION	
	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> ISO 22000 AENOR	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> ISO 22000 AENOR	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	<input checked="" type="checkbox"/> SGS SA 8000	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO

## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

### CLECE CENTRAL

Los sistemas de información que desde servicios centrales dan soporte a:

- Gestión de los servicios de limpieza.
- Mantenimiento Integral de Instalaciones.
- Gestión de servicios sociales y educativos.

### CLECE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Gestión de proyectos de mantenimiento y servicios energéticos en edificios y alumbrado publico.

### TALHER

- Actividades forestales.
- Recuperación ambiental y restauración paisajística.
- Construcción y mantenimiento de parques y jardines.
- Mantenimiento ambiental de infraestructuras.
- Mantenimiento integral de carreteras.
- Seguimiento biológico y control veterinario de fauna.
- Limpieza viaria y recogida y transporte de RSU.
- Instalación, mantenimiento e inspección de áreas de juego.
- Diseño y ejecución de programas de educación y comunicación ambiental y materiales educativos y divulgativos asociados.
- Servicios de atención y promoción turística.
- Mantenimiento, instalación e inspección de áreas de juego (Cáceres).

Mantenimiento, instalación e inspección de áreas de juego (Cáceres).

EMAS: Mantenimiento zonas verdes Cáceres.  
Mantenimiento de zonas verdes de Córdoba.

	9001	14001	SERIE 158000	OTROS	OHSAS 18001
	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> 27001 SA 8000	—
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> 50001 BSI	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	<input checked="" type="checkbox"/> UNE-EN-ISO 1464 HUELLA DE CARBONO <input checked="" type="checkbox"/> SGS SA 8000 Ámbito afectación limitado	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> UNE- EN.1176-7 BV	—
	—	—	—	EMAS III	—

## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

### INTEGRA

**INTEGRA MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales, embalaje y logística. Central de compras. Servicios auxiliares: SAD, servicio de atención al cliente, recepción, conserjería, PMR, control de accesos, vending, manipulados, servicios administrativos.

**INTEGRA MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS ANDALUCÍA S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales. Servicios auxiliares (servicio de ayuda a domicilio, servicios de atención al cliente, recepción, conserjería, PMR, control de accesos, vending, manipulados, servicios administrativos).

**INTEGRA MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO-CATALUÑA S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales, embalaje y logística. Central de compras. Servicios auxiliares (SAD, servicio de atención al cliente, recepción, conserjería, PMR, control de accesos, vending, manipulados, servicios administrativos).

**INTEGRA MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS VALENCIA S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales, embalaje y logística. Central de compras. Servicios auxiliares: SAD, servicio de atención al cliente, recepción, conserjería, PMR, control de accesos, vending, manipulados, servicios administrativos.

**INTEGRA LOGÍSTICA, MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales, embalaje y logística. Central de compras. Servicios auxiliares (SAD, servicio de atención al cliente, recepción, conserjería, PMR, control de accesos, vending, manipulados, servicios administrativos).

**INTEGRA MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales.

**INTEGRA MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS ANDALUCÍA S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales.

**INTEGRA MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS, CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO-CATALUÑA S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales.



	9001	14001	SERIE 158000	OTROS	OHSAS 18001
	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> 27001 BV	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> 27001 BV	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO

## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

**INTEGRA MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS VALENCIA S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales.

**INTEGRA LOGÍSTICA, MANTENIMIENTO, GESTIÓN Y SERVICIOS INTEGRADOS CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO, S.L.:** Limpieza profesional de edificios y locales.

**REGLAMENTO PARTICULAR PARA LA CERTIFICACIÓN AENOR DE CONFORMIDAD PARA CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO RP-CSG-028:** Limpieza de edificios y locales.

**Servicios auxiliares:** servicio de atención al cliente presencial y telefónico, recepción, conserjería, servicios de atención a personas con movilidad reducida (PMR), control de accesos, servicios de reposición de máquinas expendedoras (vending), manipulados y servicios administrativos.

## MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS

Limpieza en el interior y exterior de aeronaves.  
Limpieza de instalaciones.  
Servicios de atención a personas con movilidad reducida (PMR).  
Limpieza técnica de componentes aeronáuticos.  
Gestión de salas VIP y centros de negocio en aeropuertos.  
Servicios de información (chaquetas verdes).  
Gestión de bases fijas de operaciones (FBO) para aviación corporativa y privada.

## LIREBA SERVEIS INTEGRALS

**LIMPIEZA:** Prestación del servicio de limpiezas de interiores en centros privados y públicos: organismos, administración pública, hospitales, universidades y colegios, centros comerciales, sedes sociales y delegaciones.

**MANTENIMIENTO INTEGRAL DE INMUEBLES E INSTALACIONES:** Prestación del servicio de conservación y mantenimiento integral de inmuebles, equipos e instalaciones.

**SERVICIOS EDUCATIVOS:** Servicios educativos y mantenimiento de escuelas infantiles de 0 a 3 años.

	<b>9001</b>	<b>14001</b>	<b>SERIE 158000</b>	<b>OTROS</b>	<b>OHSAS 18001</b>
	—	<input checked="" type="checkbox"/>	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> CEP-2013/002	—
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	—
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	—	—	—	—

## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

### LAFUENTE SERVEIS INTEGRALS

Limpieza de edificios y locales.

### DEYSE NETEGES MENTENIMENT

Prestación del servicio de limpieza de interiores en centros privados y públicos: instituciones sanitarias, industrias, industrias alimentarias, edificios corporativos, oficinas y despachos, entidades bancarias, comunidades de vecinos, administración pública, escuelas, universidades.

### NDAVANT MULTISERVEIS

Prestación de servicios de limpieza de interiores en centros públicos y privados: centros educativos, oficinas y despachos, comunidades religiosas y parkings. Prestación del Servicio de Ocio Educativo en centros públicos y privados: centros educativos y entidades. Prestación de Servicios de Restauración para colectividades en centros públicos y privados. Prestación de Servicios de Mantenimiento en centros públicos y privados.

### CLECE SEGURIDAD

Gestión de los servicios de vigilancia y protección de bienes, establecimientos, espectáculos, certámenes o convenciones.  
Planificación y asesoramiento de las actividades de seguridad.  
Servicio CRA (Central Receptora de Alarmas).

1. Gestión de los servicios de vigilancia y protección de bienes, establecimientos, espectáculos, certámenes o convenciones.
2. Protección de personas.
3. Instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivo y sistemas de seguridad.
4. Planificación y asesoramiento de las actividades de seguridad.

	9001	14001	SERIE 158000	OTROS	OHSAS 18001
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	—
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	—
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> 27001 1 BV	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO



## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

### CLECE I+D+i

Investigación desarrollo e innovación para la mejora de los procesos y técnicas, aplicables a las actividades de:

- Limpieza viaria e interiores.
- Mantenimiento y servicios energéticos.
- Logística.
- Aplicaciones informáticas para la gestión del propio negocio.

Desarrollo de nuevos métodos para el incremento de la productividad en actividades de Logística, Limpieza y Lavandería en hospitales.

### UTE ESCUELAS PÍAS

Gestión deportiva y servicios generales de la UTE Escuelas PÍAS.

### CLECE CARE SERVICES LTD

Prestación de servicios sociales, facility management, limpieza, asistencia especial en aeropuertos para pasajeros con movilidad reducida.

### UTE TAMARACEITE

Gestión deportiva y servicios generales de la UTE Tamaraceite.

	9001	14001	SERIE 158000	OTROS	OHSAS 18001
	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> DNV UNE 166002	—
	—	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> EQA ITCE204.397 UNE 166001	—
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	—
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	—
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	—

## CERTIFICACIONES GRUPO CLECE

### UTE SERVICIO HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA / CLECE/VALORIZA

Gestión integral de servicios de apoyo a las actividades asistenciales y sanitarias: limpieza hospitalaria, mantenimiento y viales, personal administrativo, transporte interno y gestión auxiliar (TIGA), jardinería y gestión de almacén.

### CAVALL DE CARTRÓ

Gestión integral de escuelas infantiles de 0 a 3 años, incluidos los servicios de apoyo: administración, mantenimiento, gestión de compras y gestión de recursos humanos.

### ZAINTZEN

Servicio de limpiezas en edificios públicos y privados.

	9001	14001	SERIE 158000	OTROS	OHSAS 18001
	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	<input checked="" type="checkbox"/> BSI	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	—	—
	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	<input checked="" type="checkbox"/> DNV	—	—	<input checked="" type="checkbox"/> AUDELCO

# 09

## **Estructura**

Organizados para un trabajo a medida



23

Empresas



8

Áreas de trabajo





**Clece integra en su modelo de negocio distintas empresas con las que opera en actividades o mercados específicos. Un organigrama estratégicamente diseñado para ofrecer un servicio a medida tanto a través de la marca Clece como de las distintas filiales.**

## Aeroportuario

Clece Servicios Aeroportuarios

Gama Fuelling Services

FBO Madrid

MA Multiservicios Aeroportuarios

## Multiservicios

Clece

Deyse Neteges Manteniment

Lireba Serveis Integrats

Lirecan

Net-Brill

Ndavant Multiserveis

Zaintzen

## Educación

Cavall de Cartró

Clece Servicios Educativos

Koala

## Centro Especial de Empleo

CISBA Centro Especial de Empleo

Grupo Integra Centro Especial de Empleo

## Internacional

Accesible Care

All Care

Clece Care Services

Dale Care

Hartwig Care

Heath Lodge

## Servicios Medioambientales

Talher

## Limpieza

Lafuente Serveis Integrals

## Seguridad

Clece Seguridad









