

**MEMORIA ANUAL  
2017**







# #01

ÍNDICE

**#02**  
DE PALABRA  
pág. 6

**#03**  
LAS PERSONAS  
pág. 12

**#04**  
CREANDO VALOR  
SOCIAL  
pág. 32

**#05**  
EL NEGOCIO  
EN 2017  
pág. 47

**#06**  
PROYECCIÓN  
INTERNACIONAL  
pág. 57

**#07**  
NUESTROS  
SERVICIOS  
pág. 66

**#08**  
CASOS DE ÉXITO  
pág. 88

**#09**  
COMPROMETIDOS  
CON LA EXCELENCIA  
pág. 150

**#10**  
ESTRUCTURA  
pág. 164

**#11**  
25º ANIVERSARIO  
pág. 168

**#02**

DE PALABRA







## 25 años de hechos objetivos

Hoy en día donde lo que prima es la inmediatez y el cortoplacismo, en Clece seguimos apostando por un modelo con los pies en la tierra, real, sostenible y duradero en el tiempo. Donde las necesidades de las personas -de nuestros empleados, usuarios y clientes- sean nuestro principal objetivo y donde las preocupaciones de la sociedad y la compañía vayan de la mano.

El ritmo cambiante y vertiginoso que afrontamos cada día no hará que perdamos nuestra esencia. No dejaremos de ser lo que somos, **un proyecto de personas para personas**, basado en la transparencia, la honestidad y en la creación de un valor económico y social, real. Poniendo los avances del progreso tecnológico al servicio de las personas y la sociedad.

Esta realidad es la que nos sustenta desde nuestros orígenes hace 25 años. Desde entonces hemos crecido siempre de forma sensata y constante, pensando en la solidez y sostenibilidad del proyecto; desarrollando e innovando en líneas de negocio que se integraban bien en el modelo y creaban sinergias; poniendo el foco en la gestión del servicio; y expandiéndonos poco a poco, primero en todo el territorio nacional y luego en otros países.

La sostenibilidad del modelo elegido por Clece se puso si cabe aún más de manifiesto este año con la celebración de nuestro **25º aniversario**. Un hito que vivimos con nuestra gente y que nos permitió vivir momentos de gran emotividad y calidad humana, poniendo de relieve la importancia de las relaciones, del equipo, de las personas.

Así 2017 fue un año especial ya que estuvo marcado por esta significativa conmemoración. Pero también un año reseñable en los resultados. Un nuevo ejercicio de evolución positiva -el vigesimoquinto consecutivo- con un **aumento de la cifra de negocio del 2,8%, hasta alcanzar los 1.445 millones de euros**. Un año en el que todas las actividades, sectores y mercados han contribuido de manera positiva al

crecimiento del grupo. Un año en el que el negocio internacional ha adquirido un peso mayor en los ingresos totales, destacando el caso concreto de Reino Unido, donde la política estratégica de adquisiciones se tradujo en un incremento del 46,3% en este mercado.

También mejoraron otros indicadores como el pendiente de cobro que alcanzó plazos inferiores a 70 días, lo que nos permitió disponer de mayor liquidez para invertir en áreas de desarrollo estratégico para la compañía.

Como decía al principio, en Clece la vertiente económica y social están íntimamente relacionadas y si una va bien la otra también. **Así en 2017 volvió a aumentar el número de colectivos vulnerables integrados en la compañía, un 8,9% más respecto a 2016, superando el 10% del total de la plantilla y alcanzando los 7.547 trabajadores.**

En 2017 impulsamos más iniciativas de sensibilización, con el lanzamiento de campañas de concienciación en días señalados y aumentar el número de foros regionales destinados a sensibilizar a agentes sociales y económicos sobre los problemas que afrontan las personas de estos colectivos en materia de empleo. Y, por primera vez, centramos nuestro **Premios Compromiso** en un tema que nos preocupa y que se ha convertido en una de las banderas de la compañía: **la lucha contra la violencia de género**. Una lucha que abordamos desde lo que mejor sabemos hacer: la inclusión laboral; porque el trabajo supone para ellas una segunda oportunidad de rehacer sus vidas, ayudándolas a aumentar su autoestima y alcanzar la independencia económica.

Este compromiso con este colectivo se ha evidenciado también en el lanzamiento de un reto en los Premios Compromiso para 2018: integrar a 139 mujeres, tantas como candidaturas se habían presentado a los galardones. El próximo año seguiremos poniendo el foco en este grave problema social, dedicando ilusión y recursos para que cada vez

más mujeres víctimas de maltrato tengan una segunda oportunidad, no sólo en Clece sino en la sociedad. Porque creemos en el cambio y, que si nosotros lo estamos haciendo, se pueden sumar muchos más a través de la colaboración público-privada y el empuje de la sociedad.

Con esta visión de ser un agente transformador queremos abordar también otro reto que nos preocupa: **garantizar el derecho a una atención de calidad a las personas dependientes**. Un objetivo fundamental en una sociedad cada vez más envejecida. Hay que mejorar la financiación, debemos evolucionar hacia un sector fuerte, capaz de garantizar un servicio público de calidad y trabajar para dignificar la profesión sociosanitaria.

Cerramos nuestro primer cuarto de historia, felices por lo que hemos conseguido durante estos años y sobre todo por cómo lo hemos hecho, algo que hemos mantenido en 2017. Nuestro modelo de negocio seguirá apostando por los hechos objetivos y la transparencia, en busca del crecimiento sostenible y el beneficio social y empresarial.

**Cristóbal Valderas Alvarado**  
Presidente de Clece



# #03

LAS PERSONAS



**74.411**

EMPLEADOS

**+3,3%**

**3.319**

TRABAJADORES EN REINO UNIDO

**+42,9%**

**En 2017, el año del 25º aniversario, se afianza más que nunca el leitmotiv de Clece, definiéndose como una empresa de personas para personas. Renovando el compromiso por un entorno laboral diverso, integrador y seguro. Con oportunidades reales de crecimiento para todos los que integran la compañía. Trabajando para dar un lugar a cada uno de sus 74.411 empleados, haciendo de Clece un lugar para todos.**

## Evolución de la plantilla

Los 25 años de historia de Clece están marcados por una constante: el crecimiento continuado, convirtiéndose en la tercera empresa del país por número de empleados. Una situación que se reafirmó en 2017 con una plantilla de 74.411 empleados, un 3,3% más que en 2016.

Por razón de género, el empleo femenino sigue siendo claramente mayoritario con un 82% de mujeres en la plantilla frente a un 18% de hombres. En cuanto a la edad, la franja más representativa se situó entre los 45 y 60 años con un peso total del 49%. Siguieron los empleados con edades comprendidas entre los 31 y 44 años que representaron el 33%.

Limpieza y Servicios Sociales fueron las actividades más intensivas en empleo representando un 77,6% del total de la plantilla. Destacó, por otra parte, la positiva evolución del área de Seguridad con un 38,7% más de empleados que en 2016. Por mercados, en Reino Unido se realizaron hasta mil nuevas contrataciones, resultado de la estratégica expansión de la compañía en el sector de cuidados en el hogar. En total la plantilla en el mercado británico creció un 42,9% hasta llegar a los 3.319 trabajadores.

## Gestión del talento

Los planes de formación y desarrollo son uno de los ejes de Clece para captar, cuidar y promocionar el talento en la organización. Los planes de formación se actualizan anualmente permitiendo el encaje más óptimo y un diseño a medida según múltiples variables, como zonas geográficas, perfiles y particularidades del servicio.

---

# 22.353

**PARTICIPANTES**

El plan de formación de 2017 constó de **1.959 cursos** impartiendo un total de **255.663 horas a 22.353 participantes**. Junto con la Prevención de Riesgos Laborales, las áreas temáticas se enfocaron principalmente a Servicios Sociales y Habilidades Profesionales. Por frecuencia y volumen, los cursos más destacados fueron Vigilancia de la Salud, Prevención de Riesgos Laborales Básico, Primeros Auxilios, Operador de Plataformas Elevadoras Móviles, Operador de Trabajos en Altura y Gestión de las Diferencias en el Ámbito de la Limpieza.

Una de las líneas de trabajo con mayor impulso en 2017 fue la de **habilitaciones y certificaciones profesionales**, cualificaciones de gran importancia para el desarrollo de competencias específicas. Hasta 1.422 participantes obtuvieron una certificación

profesional. Adicionalmente, en el área de Servicios Sociales, 464 personas obtuvieron la habilitación excepcional dirigida a mayores de 55 años para las categorías profesionales de cuidador, gerocultor y auxiliar de Ayuda a Domicilio. 1.367 personas fueron admitidas al procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral en dichas categorías.

Otros programas relevantes fueron los de **Dirección de Centros de Servicios Sociales** con 14 participantes y Sensibilización en Sistemas de Calidad, Selección y Formación dirigido a 120 delegados, gerentes y jefes de servicio. En 2017 también comenzó una nueva promoción del **Programa Superior de Desarrollo para Jefes de Servicio** de más de 350 horas de duración con 38 nuevos participantes sumándose a las 378 personas de anteriores convocatorias.

Para el desarrollo de la actividad formativa Clece contó con más de **200 entidades colaboradoras** especialistas. Entre los nuevos acuerdos, Clece y la Universidad Europea de Madrid se unieron para impartir el curso de Dirección Patrimonial, Gestión Integrada de Servicios, Instalaciones y Estructuras - Facility Management.





---

**1.959**

CURSOS DE FORMACIÓN

---

**1.422**

CERTIFICACIONES PROFESIONALES

---

**464**

ACREDITACIONES  
PARA CUIDADORES MAYORES



**60.903**  
MUJERES

## Fomento de la igualdad


La cultura de Clece tiene entre sus principios básicos el de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Dentro de una política de Recursos Humanos basada en el desarrollo de las personas, independientemente de su sexo, la **apuesta por la diversidad** está presente en todos sus procesos.

El compromiso para impulsar este principio y ser proactivos en la consecución del mismo, con todas las herramientas al alcance, se articula en el **Plan de Igualdad de Clece**. El Plan de Igualdad vigente incluye un conjunto ordenado de medidas y acciones que se rige por 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.
- 
- Código ético.






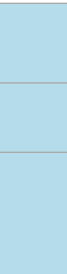



























Este Plan de Igualdad se aplica en todos los centros de trabajo y a la totalidad de su plantilla, salvo en aquellas filiales o centros de trabajo que cuentan con el suyo propio. En 2017 se cerraron los Planes de Igualdad de la empresa Zenit Traffic Control y del centro La Candelaria.

## Planes de Igualdad

 FIRMA DEL I PLAN DE IGUALDAD

 RENOVACIÓN DEL I PLAN DE IGUALDAD

 FIRMA DEL II PLAN DE IGUALDAD

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
CLECE										
TALHER										
MULTI-SERVICIOS AEROPORTUARIOS										
INTEGRA CEE										
LAFUENTE										
CLECE SEGURIDAD										
DEYSE										
NDAVANT										
ZENIT TRAFFIC CONTROL										
SENIOR										
CAVALL DE CARTRÓ										
ACCENT SOCIAL										



Año tras año, Clece fomenta la concienciación en materia de Igualdad para toda la plantilla con acciones formativas. Durante 2017, se impartió formación en igualdad y acoso, tanto a personas en puestos de estructura, como a personas en puestos de servicios, sumando 352 participantes. También iniciativas y actividades de sensibilización en esta materia, consolidándose las mismas como actuaciones habituales e integradas dentro de la compañía.

Por otro lado, Clece renovó la certificación de la **norma social SA 8000**, medida voluntaria para garantizar el comportamiento ético y defensa de los derechos humanos y del trabajador en el entorno laboral. Asimismo se consiguió el **sello de Empresa Familiarmente Responsable (EFR)** para Clece, Integra MGSI, Talher y Clece Seguridad.



---

**7.547**

EMPLEADOS DE COLECTIVOS  
DESFAVORECIDOS

## Compromiso con la integración

La diversidad tiene una de sus máximas expresiones en la integración laboral de colectivos socialmente vulnerables. El pasado ejercicio, **7.547 trabajadores** provenían de estos colectivos lo que supuso un **8,9% más** respecto a 2016 alcanzando **el 10,1% del total de la plantilla.**

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.

---

# 10%

### TRABAJADORES DE INCLUSIÓN

Para hacer realidad este compromiso, Clece colabora con **350 asociaciones, fundaciones, entidades sociales y organismos públicos** que actúan como fuentes de selección.

Asimismo la inclusión laboral se trabaja internamente abarcando desde los procesos de selección a la sensibilización de toda la compañía. En esta línea, la **Unidad de Apoyo a la Actividad Profesional** puesta en marcha en 2016 como experiencia piloto continuó su actividad destinada a favorecer las mejores condiciones de inclusión.

## Promoción de la seguridad y salud en el trabajo

La Seguridad y Salud es asumida, integrada y contemplada como un valor más en todas y cada una de las actividades y decisiones adoptadas dentro de la organización.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo de Clece gira en torno a cinco principios fundamentales:

---

- 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.

---

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

---

- 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.








---

**134.304**

HORAS DE FORMACIÓN  
EN PRL

## Formación en Funciones y Responsabilidades para jefes de servicios y encargados

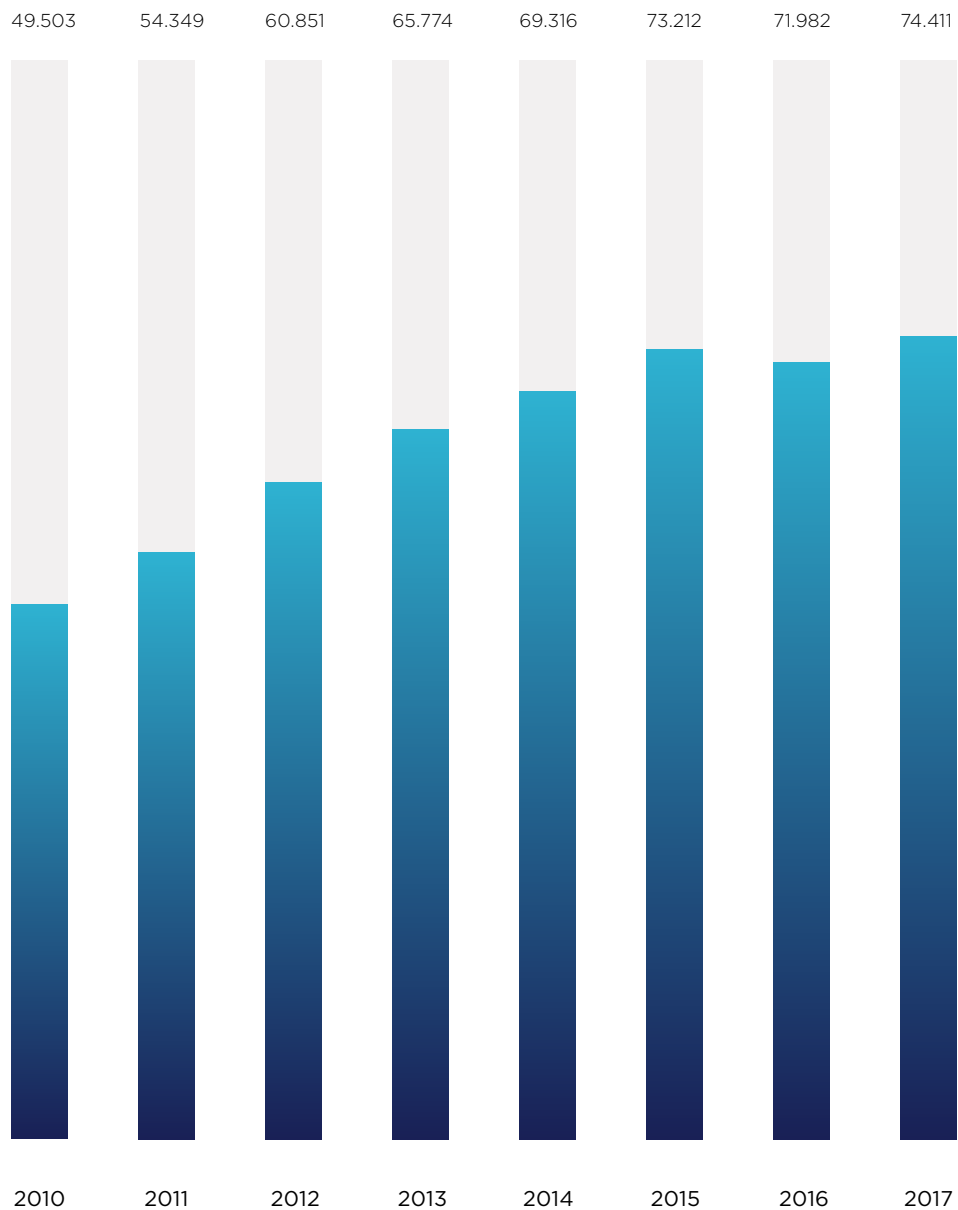
	2015	2016	2017	2015-2017
 NÚMERO DE CURSOS	7	38	26	<b>71</b>
 PARTICIPANTES	98	675	392	<b>1.165</b>
 HORAS DE FORMACIÓN	3.375	490	1.960	<b>5.825</b>

Con la finalidad de implicar a todos los empleados en la corresponsabilidad de la seguridad y la prevención de accidentes, en 2017 se impartieron un total de **134.304 horas de formación**. Entre otras acciones, se culminó la formación en Funciones y Responsabilidades iniciada en 2015 y destinada a jefes de servicio y encargados.

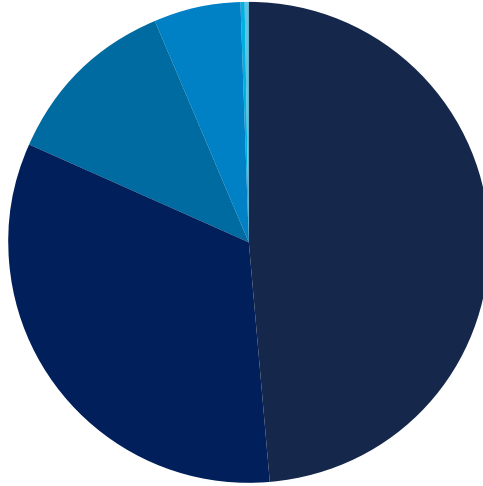
Como modelo de gestión, Clece se basa en el **estándar OHSAS 1800**. En 2017, Clece, Talher, Clece Seguridad, Zaintzen, Lireba Serveis Integrats, Cavall de Cartró, Cisba, Lirecan, Ndavant, así como diversos centros del Grupo Integra -Valencia, Andalucía, Galicia, Cataluña, Logística e Inserlimp- superaron con éxito las auditorías consiguiendo o renovando la certificación.

EMPRESA	CERTIFICADO LEGAL 31/1995	CERTIFICADO OHSAS 18001
CLECE	X	X
TALHER	X	X
CLECE SEGURIDAD	X	X
INTEGRA MGSÍ CEE	X	X
INTEGRA MGSÍ CET	X	X
INTEGRA MXSI CEE GALICIA	X	X
INTEGRA MGSÍ CEE ANDALUCÍA	X	X
INTEGRA MGSÍ CEE VALENCIA	X	X
INTEGRA LOGÍSTICA	X	X
INSERLIMP	X	X
INTEGRA CEE EXTREMADURA	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 LEÓN	X	
UTE COMEDORES SALAMANCA	X	
UTE SAD SORIA	X	
UTE DEPENDENCIA VALLADOLID	X	
UTE SERVICIOS SOCIOCULTURALES	X	
LIRECAN	X	
LIMPIEZAS DEYSE	X	
ZENIT	X	

## Evolución de la plantilla

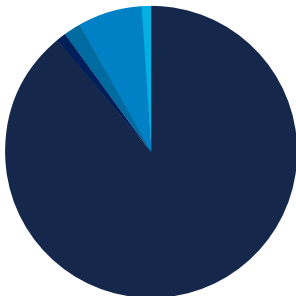


## Evolución de la plantilla por franja de edad



ENTRE 45 Y 60 AÑOS	ENTRE 31 Y 44 AÑOS	ENTRE 18 Y 30 AÑOS	ENTRE 61 Y 65 AÑOS	MENORES DE 18 AÑOS	MAYORES DE 65 AÑOS
<b>36.290</b>	<b>24.245</b>	<b>8.754</b>	<b>4.799</b>	<b>302</b>	<b>21</b>
49%	33%	12%	6%	0%	0%

## Evolución de la plantilla por categorías



OPERARIOS	TÉCNICOS SUPERIORES	TÉCNICOS MEDIOS	TÉCNICOS	ADMINISTRATIVOS
<b>66.371</b>	<b>640</b>	<b>1.245</b>	<b>5.009</b>	<b>1.146</b>
89%	1%	2%	7%	1%

## Distribución de la plantilla por actividad



LIMPIEZA  
**32.664**  
**44%**



SERVICIOS SOCIALES  
**25.086**  
**34%**



AEROPORTUARIO  
**2.421**  
**3%**



SERVICIOS AUXILIARES  
**1.672**  
**2%**



SEGURIDAD  
**1.604**  
**2%**





MANTENIMIENTO  
**3.020**  
**4%**



SERVICIOS EDUCATIVOS  
**2.096**  
**3%**



MERCADO VERDE  
**1.069**  
**1%**



RESTAURACIÓN  
**944**  
**1%**



LOGÍSTICA  
**516**  
**1%**



# #04

CREANDO VALOR  
SOCIAL





**Clece impacta cada día en la vida de más de un millón de personas. Su evolución como compañía no se entiende sin el horizonte de mejorar la calidad de vida de todas ellas. Buscando que su crecimiento como empresa tenga reflejo en el conjunto de la sociedad y, en concreto, en los sectores más vulnerables de la población.**

Se trata de un compromiso que, desde sus orígenes, ha evolucionado en paralelo al negocio, llegando a la actualidad como un proyecto transversal que implica a toda la compañía: Clece Social. Se trata de uno de los principales hitos en la historia de la compañía, tal y como quedó de relieve durante la celebración del 25º aniversario en 2017, y es una pieza angular del futuro desde la convicción de que crear valor compartido, económico y social, es la única vía para crecer de manera sostenible.

Junto con la celebración del 25º aniversario, otro de los hitos relevantes en 2017 fue la celebración de los Premios Compromiso. Los galardones dieron un giro en su tercera edición para focalizarse en uno de los retos sociales más acuciantes: acabar con la violencia de género. Una lucha en la que Clece se implica activamente a través de acciones de sensibilización pero, sobre todo, facilitando la integración laboral de las mujeres víctimas. A cierre de año, 176 trabajadoras de Clece provenían de este colectivo.

Las mujeres víctimas de violencia de género son uno de los colectivos a los que se dirige el proyecto social de Clece que se extiende a personas con diversidad funcional, personas en situación de exclusión y jóvenes en desempleo. Para ellos, se trabaja en cuatro ejes -empleabilidad, integración, sensibilización y cuidado de personas - en los que se consiguieron significativos logros en 2017 beneficiando a un mayor número de personas.

## Llegando a más personas



### EMPLEABILIDAD

Favorecer la generación de empleo, facilitando a su vez el empleo de integración, es uno de los objetivos del proyecto social de Clece. El pasado ejercicio, la compañía gestionó **2.429 nuevos empleos**, llegando a los **74.411 trabajadores**, un 3,3% más que en 2016. De los nuevos empleos, 621 fueron para colectivos de integración, lo que supuso un 8,9% respecto al año anterior.



### INTEGRACIÓN

**7.547 trabajadores de Clece proceden de colectivos vulnerables.** Un grupo diverso y muy heterogéneo que supone incorporar activamente a **5.563 personas con diversidad funcional**; **1.133 jóvenes en desempleo**; **672 personas en situación de exclusión** y **176 víctimas de violencia de género**. Para hacer realidad este compromiso, Clece colabora con 350 asociaciones, fundaciones, entidades sociales y organismos públicos que actúan como fuentes de selección. Durante 2017 se firmaron un total de 40 acuerdos de colaboración.



#### SENSIBILIZACIÓN

Clece amplificó su labor de sensibilización durante 2017 organizando cerca de **300 iniciativas de sensibilización** que llegaron a 100.000 personas. Asimismo, la compañía se vinculó a acciones afines promovidas por otras entidades como carreras solidarias, donaciones o campañas de concienciación social.



#### CUIDADO DE PERSONAS

Clece desarrolló a lo largo del año distintas acciones encaminadas a mejorar la calidad de vida de los usuarios de sus servicios. Destacaron los avances en la implantación de modelos asistenciales como la **Atención Integral Centrada en la Persona, AICP, o el Cuidado Libre de Sujeciones.**

## Encadenando momentos

El año 2017 estuvo marcado por la celebración del **25 aniversario de Clece**, un reconocimiento a un cuarto de siglo al lado de los más vulnerables, buscando la igualdad de oportunidades para todos. En las actividades de carácter interno con los trabajadores, se hizo visible que se trata de un compromiso diario y que implica a todos. En esta línea de continuidad, hubo hitos que marcaron la agenda social de manera significativa, como los III Premios Compromiso o dos nuevas ediciones de los foros por la integración.





## III Premios Compromiso

Clece celebró los III Premios Compromiso que, en esta edición se dedicaron a reconocer el compromiso de entidades, medios de comunicación y personalidades en la **lucha contra la violencia de género** en el ámbito nacional. Durante la gala, se anunció el compromiso por parte de la empresa de **integrar a 139 víctimas de violencia de género**. Un número simbólico, igual al número de candidaturas presentadas a la categoría de Mejor Proyecto Social relacionado con mujeres víctimas de violencia de género realizado por entidades sin ánimo de lucro.

En esta categoría resultaron premiadas las entidades **Asociación Deméter por la Igualdad, la Fundación ARED y la Fundación Novafeina**. Cada una de ellas con una dotación económica de 10.000 euros. En la categoría de Mejor Trabajo Periodístico, los periodistas **Arturo Checa** de Las Provincias y **Chelo Tuya** de El Comercio ganaron ex aequo el galardón dotado con 7.000 euros. El jurado concedió además una mención especial a la Sección de Sociedad de la Agencia EFE por su implicación y labor periodística.

El Premio Especial del Jurado a la Personalidad más relevante en la lucha contra la violencia de género fue concedido a la diputada **Carmen Quintanilla Barba** como reconocimiento a su

destacada trayectoria en el apoyo a las mujeres víctimas. Asimismo, el Jurado otorgó una mención especial a la cineasta **Icía Bollaín** por el importante papel del cine como vehículo para retratar y generar conciencia en torno al problema social de la violencia de género.

Bajo la presidencia de Luis Lorente, director de cine y guionista y director de la película Rotas; el jurado estuvo integrado por María José Ordóñez, Delegada del Gobierno para la Violencia de Género; Lucía del Carmen Cerón, Directora del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades; Ángeles Carmona, Presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género; Marta Ariño, Consejera Delegada de G+J España; Fernando Grande-Marlaska, Magistrado de la Audiencia Nacional, Gemma Nierga, Periodista y Cristóbal Valderas, Presidente de Clece.





## Foros por la integración

En 2017 tuvieron lugar dos nuevas ediciones del Foro por la Integración de Clece, un encuentro coloquio que reúne en distintas ciudades a representantes de la administración, la empresa privada, agentes sociales y trabajadores, para debatir sobre las barreras y oportunidades de integración laboral en colectivos socialmente vulnerables.

La sexta edición, tuvo lugar en Palma de Mallorca el 25 de abril bajo el título *Empleo, una puerta a la integración*; mientras que la séptima edición se celebró en Zaragoza el 15 de junio con el lema **Un puente hacia el empleo**.



## Campañas de sensibilización

En el tercer año que Clece Social realizaba una campaña para el 25 de noviembre, Día Internacional contra la Violencia de Género, fueron dos las iniciativas puestas en marcha. Por un lado la campaña **No te Calles** en Andalucía y Canarias, mientras que en el resto de delegaciones se dio continuidad a **Una Vida sin Violencia, Una Vida con Respeto**. Ambas acciones consiguieron la participación de más de 45.000 personas que alzaron su voz contra la violencia machista y mostraron su apoyo a las víctimas.



Con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Clece Social se sumó la Fundación Adecco en su campaña de sensibilización **El consultor del buen rollo**, protagonizada por Juan Manuel Montilla, "El Langui". En esta efeméride, se apoyaron además los diferentes actos promovidos por Integra, Centro Especial de Empleo de Integra. Entre ellos, la celebración de la **I Jornada Técnica sobre Empleo y Discapacidad** en Valladolid y la acción callejera **Viaje a la Diversidad** en Madrid.





¡NO TE CALLES!  
UNA VIDA SIN VIOLENCIA  
UNA VIDA CON RESPETO

e-social  
el espíritu de Euzkadi

¡NO TE CALLES!  
UNA VIDA SIN VIOLENCIA  
UNA VIDA CON RESPETO

e-social  
el espíritu de Euzkadi

¡NO TE CALLES!

UNA VIDA SIN VIOLENCIA  
UNA VIDA CON RESPETO

e-social  
el espíritu de Euzkadi

INSTITUTO VASCO DE DEFENSA DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

## Reconocimientos

Tras recibir el reconocimiento a nivel nacional en 2016, el proyecto social de Clece recibió el **'Premio Menina 2017'** en la Comunidad Valenciana por su contribución a la lucha contra la violencia de género. El Delegado de Gobierno en Valencia, Juan Carlos Moragues, hizo entrega de este reconocimiento al Director Regional de Clece en la Comunidad Valenciana, Miguel Ángel Segovia, junto al resto de los premiados en esta tercera edición.

Por otro lado, la **Obra Social "la Caixa"** reconoció a Clece **por su alto nivel de inserción laboral en los 10 años del Programa Incorpora de "la Caixa"** en la Comunidad Valenciana y en la Comunidad Foral de Navarra. La entidad premia con estos galardones las mejores actuaciones del sector empresarial en el ámbito del empleo en personas en situación o riesgo de exclusión social.

# #05

EL NEGOCIO EN 2017



---

**1.445**

MILLONES DE EUROS

**+2,8%**

**Clece perseveró durante 2017 en su empeño de progresar en un modelo de negocio sólido y sostenible. Cada vez más alineado con las necesidades de los clientes y capaz de crear mayor valor social.**



En un escenario marcado aún por síntomas de ajuste presupuestario en el sector público y la contenida recuperación en el sector privado, Clece consiguió un **crecimiento del 2,8%** respecto a 2016 con una cifra de negocio de **1.445 millones de euros**. El buen comportamiento generalizado en la mayoría de servicios, en especial los relativos a mantenimiento y servicios sociales, así como la progresión en el mercado británico, fueron los factores dinamizadores en 2017.

Las tres principales áreas de actividad contribuyeron positivamente al crecimiento del negocio. Así, los **servicios a las personas** -servicios sociales, servicios a los mayores, servicios educativos, servicios de inclusión y restauración social- experimentaron un crecimiento del 5%, más de dos puntos por encima de la media. En este sentido, la capacidad de fidelizar en contratos clave y la mejora de la eficiencia contrarrestaron la reducción de volumen en aquellos grandes servicios licitados en lotes excluyentes.

Por su parte, los **servicios a los edificios** -limpieza, facility management, mantenimiento, servicios energéticos, seguridad, logística, jardinería y auxiliares- crecieron un 1,5% respecto a 2016. Pese a que se aprecia un cambio de tendencia hacia nuevos baremos, el excesivo peso de criterios económicos en la adjudicación pública de los últimos años, siguió penalizando este ámbito de actividad. Un área que continúa siendo mayoritaria en Clece representando un 54,3% de la cifra de negocio en 2017. Con el objetivo de conseguir un mejor equilibrio entre disponibilidad presupuestaria y otros criterios de contratación -sociales, calidad técnica o experiencia- Clece adoptó una estrategia más selectiva en la concurrencia a concursos públicos.

Por último, en lo que respecta a **servicios a la ciudad y su entorno** -medioambientales, gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU), alumbrado público y servicios aeroportuarios -tuvieron un **incremento del 7,5%**, significando el 8,5% sobre el total de la facturación. El positivo comportamiento de los servicios aeroportuarios compensó los ajustes en los servicios de jardinería aquejados por la sobreoferta y por el ajuste presupuestario de las administraciones locales.

Por **ámbitos de actividad**, 2017 volvió a dibujar una distribución similar a la de 2016. De esta manera, el mayor peso, **un 79%, provino del sector público, mientras que el 21%** dependió del sector privado. Por sectores, los servicios prestados a la Administración Pública significaron un 53% en la cifra de negocio, un 5,7% más que en el ejercicio anterior. El sector sociosanitario fue el segundo en importancia concentrando cerca del 20% de la facturación y el sector educativo ocupó el tercer puesto con un 8% de la misma.

En el análisis por **ámbitos geográficos**, el mercado nacional se expandió un 1,4% cambiando la tendencia bajista de los últimos años debida a la situación de ajustes presupuestarios. Durante 2016 se mantuvo una alta penetración en todas las áreas en la que Clece tiene presencia y se incidió en una estrategia más selectiva en la presentación de ofertas y concursos.

Los mercados internacionales, **Reino Unido y Portugal**, si bien suponen aún una parte pequeña de la cifra de negocio, pasando del 4% en 2016 al 6% en 2017, fueron los que experimentaron mayores incrementos, hasta un 32% respecto al ejercicio anterior. En el caso concreto de Reino Unido, la política estratégica de adquisiciones se tradujo en un incremento del 46,3% en este mercado.

Adicionalmente, 2017 destacó por una mejora en el pendiente de cobro consiguiendo plazos inferiores a 70 días, circunstancia que favoreció una mayor liquidez destinada a inversiones en áreas de desarrollo estratégico para la compañía.



## Evolución por servicios, sectores y mercados



SERVICIOS  
A LAS  
PERSONAS

+5%



SERVICIOS  
A LOS  
EDIFICIOS

+1,5%



SERVICIOS A  
LA CIUDAD Y  
SU ENTORNO

+1,5%



MERCADO  
NACIONAL

+1,4%



MERCADO  
INTERNACIONAL

+32%



SECTOR  
PÚBLICO

+2,4%



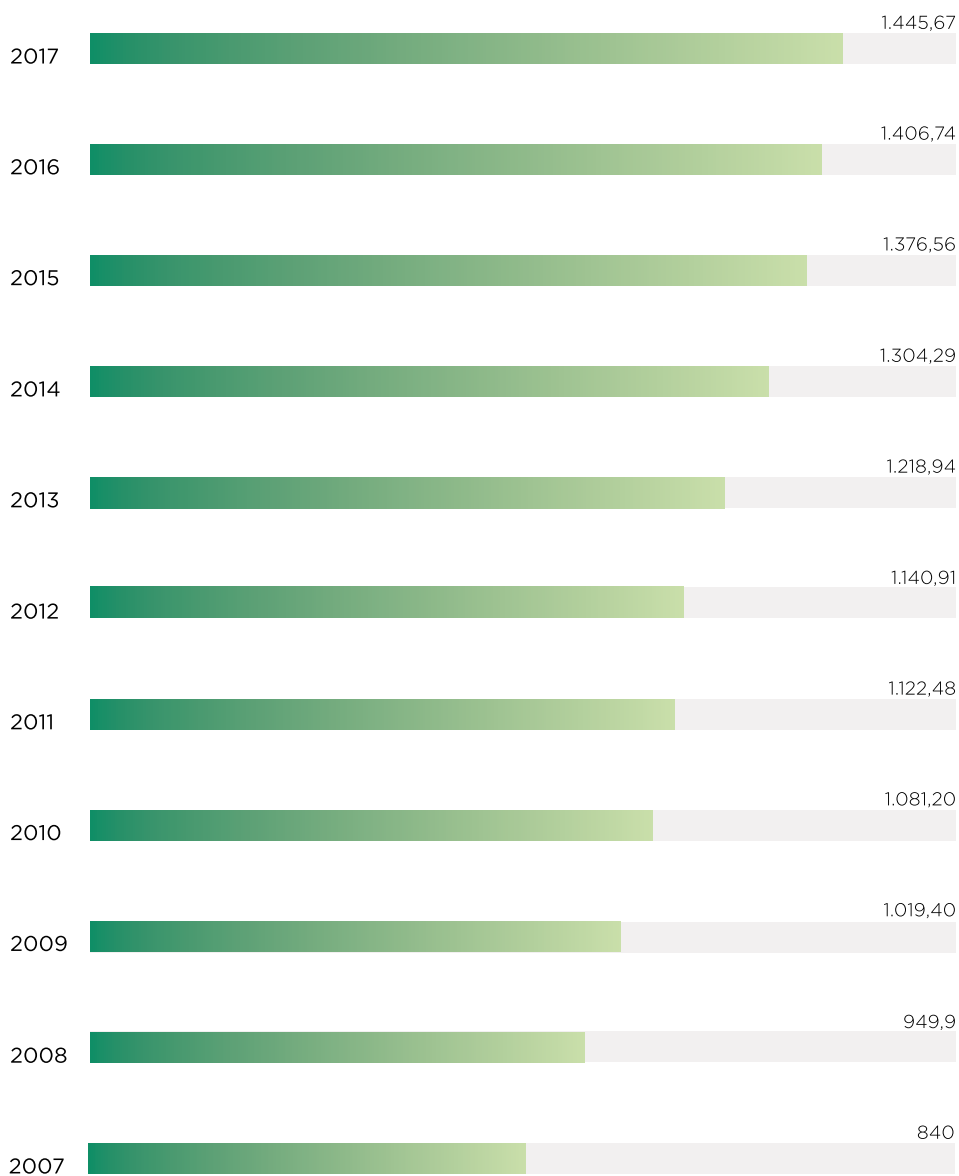
SECTOR  
PRIVADO

+4%

**1.445**  
MILLONES DE EUROS

**+2,8%**

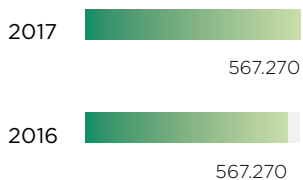
## Evolución de la cifra de negocio 2007-2017. Crecimiento continuado



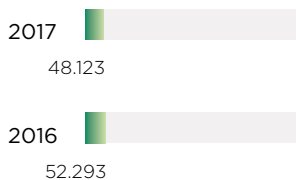
## Evolución de la cifra de negocio por áreas de actividad



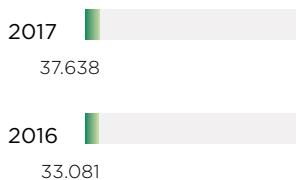
### SERVICIOS SOCIALES Y EDUCATIVOS



### MERCADO VERDE

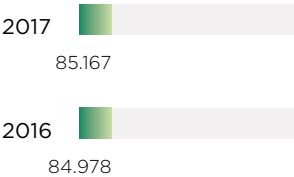


### CEE

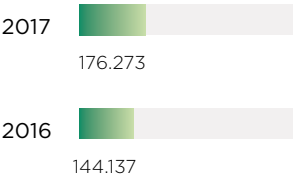




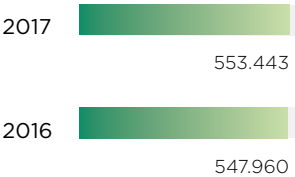
**AEROPORTUARIO**



**MANTENIMIENTO**



**LIMPIEZA**



· Cifras en miles de €

# #06

PROYECCIÓN  
INTERNACIONAL





---

**3.319**

TRABAJADORES EN REINO UNIDO

**+42,9%**

**Desde grandes urbes a pequeñas localidades, los servicios de Clece llegan a más de un millón de personas en España. Un modelo de negocio que la compañía ha exportado con éxito a los mercados británico y portugués que, en 2017, experimentaron un crecimiento del 32%. En solo 7 años el área internacional de la compañía ha alcanzado un 6% de la actividad total.**


## España

Una estructura descentralizada, organizada en seis direcciones territoriales, permite a Clece tener una sólida presencia en el mercado nacional, caracterizada por la capilaridad y la flexibilidad, llegando con sus servicios a grandes ciudades pero también a dispersos núcleos de población. Esta penetración territorial se une a una oferta diversificada en todos los sectores y segmentos de actividad que se agrupa en tres grandes ámbitos: servicios a las personas, servicios a los edificios y servicios a la ciudad y su entorno. Estos factores han favorecido una mayor y mejor ocupación llegando a los **68.824 empleados en España y un crecimiento sostenido que el pasado año se situó en el 1,4%**. Valores que posicionan a la compañía como uno de los principales operadores multiservicios del país.

## Portugal

La proyección internacional de Clece comenzó en 2010 con el inicio de operaciones en Portugal. En estos años, la compañía ha experimentado una positiva evolución en el mercado luso que continuó el pasado ejercicio con un **crecimiento del 17,4%**. Incremento que se reflejó en el aumento de la plantilla que alcanzó los **2.268 trabajadores**, un 5,1% más que en 2016.

Las áreas de limpieza y mantenimiento de instalaciones, servicios aeroportuarios y logísticos continuaron siendo las principales áreas de actividad en Portugal fidelizando clientes como Ikea, Continental Mabor, Fundação Calouste Gulbenkian o Centro Cultural de Belém. Entre las nuevas contrataciones, destacó la adjudicación de los servicios de limpieza para los edificios de la Secretaria General del Ministerio de Justicia y la Santa Casa de la Misericordia, ambos en Lisboa. Especialmente relevante fue la consecución de la explotación del centro para mayores **Residência Domus Mater Dei, en la localidad de Fátima**. Este contrato permite a Clece iniciar su andadura en Servicios Sociales, una de las áreas predominantes tanto en España como en Reino Unido.

An elderly woman with short reddish-brown hair and glasses is sitting on a blue sofa. She is wearing a dark blue jacket and a light-colored scarf. She is holding a blue balloon in her right hand. In the foreground, a hand wearing a red sleeve and a watch is holding a pink balloon. The background shows a window with light-colored curtains.

---

**2.268**

TRABAJADORES EN PORTUGAL

**+5,1%**



---

**+1.000**  
NUEVOS EMPLEOS

## Reino Unido

**Reino Unido volvió a ser en 2017 el mercado más dinámico con un crecimiento del 46.3% y más de 1.000 nuevos empleos.** La plantilla creció un 42,9% llegando a los 3.319 empleados distribuidos en 12 compañías.

La estratégica política de adquisiciones experimentó un nuevo impulso el pasado ejercicio con la compra de **cinco nuevas compañías especializadas en servicios sociales**, actividad central de Clece en el mercado británico. Así en los últimos cuatro años **Clece ha adquirido e integrado un total de 10 compañías especializadas en ayuda a domicilio a personas mayores y ha fundado otras dos.** Actualmente, cuenta con numerosas oficinas registradas para prestar este servicio repartidas por la geografía de Reino Unido. De ellas depende la **atención a más de 5.000 usuarios** a los que proporciona una amplia gama de servicios dependiendo de sus necesidades, con el objetivo principal de mejorar su calidad de vida en sus propios domicilios. En su conjunto, el volumen de servicios prestados supera las 60.000 horas semanales. La prestación de los servicios de CCS se realiza principalmente a través de contratos con Ayuntamientos, “Councils” y Sistema Nacional de Salud (NHS). Entre los conseguidos en 2017,

CCS asumió el 50% de los servicios sociales de ayuda a domicilio de la ciudad de Hartlepool así como la atención a personas con enfermedades terminales en el condado de Worcestershire.

En el área aeroportuaria, durante el año 2017 CCS continuó incrementando su actividad en los aeropuertos de **Gatwick, Luton, Manchester y Belfast.** Adicionalmente, a finales de año, obtiene licencia para prestar servicios de limpieza de aeronaves en el aeropuerto de **Heathrow**, lo que le permite alcanzar acuerdo con el agente de handling ASC e iniciar la actividad. A través de CCS se realiza tanto servicios de atención a personas con movilidad reducida (PMRs) como servicios de limpieza de aeronaves.

## ESPAÑA

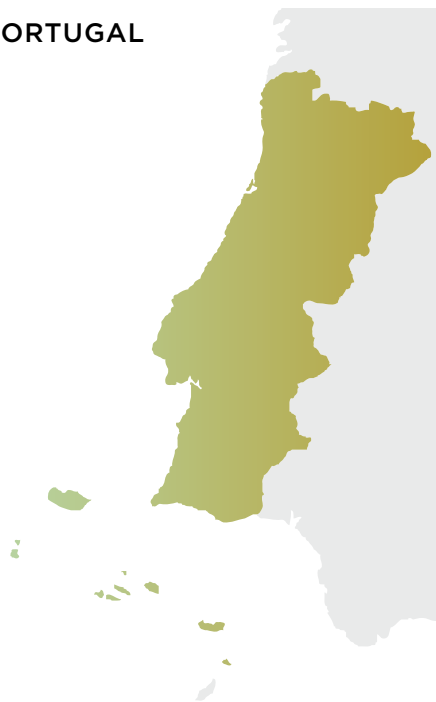


**+ 1,4%**  
68.824 empleados





## PORTUGAL



**+ 17,4%**  
2.268 empleados



## REINO UNIDO



**+ 42,9%**  
3.319 empleados



**#07**

**NUESTROS SERVICIOS**



**Un modelo de negocio altamente diversificado estructurado en tres grandes ámbitos: servicios a las personas, servicios a los edificios y servicios a la ciudad y su entorno. Con presencia en los principales sectores de actividad dando una respuesta de garantía a empresas y administraciones. Trabajando por el bienestar de más de un millón de personas.**

## Sectores económicos



ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA



AEROPORTUARIO



CENTROS DE OCIO  
Y DEPORTIVOS



EDUCATIVO



FINANCIERO



HOSPITALARIO



HOTELERO



INDUSTRIAL



SOCIOSANITARIO



---

**104.894**

USUARIOS DE AYUDA  
A DOMICILIO

## Servicios a las personas



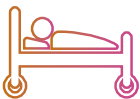
### RESTAURACIÓN SOCIAL



### SERVICIOS EDUCATIVOS



### SERVICIOS A MAYORES



### SERVICIOS SOCIALES

**Servicios a las personas es el área de actividad de Clece que abarca servicios sociales, servicios a los mayores, servicios educativos y restauración social.** Un ámbito que, siguiendo la trayectoria del grupo, volvió a destacar en 2017 por su volumen y alcance, con un crecimiento del 5% en la cifra de negocio. Además de por una especial sensibilidad social que se traduce en innovación, excelencia e implantación de mejoras adicionales.

**En servicios sociales,** Clece pasó de trabajar en 106 centros especializados en atención social el en 2016 a 186 centros en 2017, siendo 16 de los mismos en modalidad de gestión integral. Se trata de centros dedicados a una amplia heterogeneidad de colectivos vulnerables, como personas con discapacidad, menores en situación de dificultad, víctimas de violencia de género o personas sin hogar. Su gestión supuso dar asistencia el pasado ejercicio a 6.978 usuarios con un equipo de 1.292 profesionales.

**En los servicios a mayores,** Clece volvió a ser un referente con una destacada presencia en servicios de gran calado social como la ayuda a domicilio o la teleasistencia. El grupo volvió a incrementar el número de personas atendidas en su domicilio llegando a los 104.894 usuarios, un 4% más que en 2017. También creció un 7,7% el número de personas que recibieron el servicio de teleasistencia llegando a los 10.408 usuarios.

**En el ámbito residencial** Clece estuvo presente en 136 residencias y 110 centros de día. Como hito destacado se puso en marcha la gestión de cinco residencias en diversos puntos de España y Portugal con 350 plazas. Los nuevos centros se enmarcan en el proyecto

iniciado por la empresa hace siete años bajo un nuevo modelo de atención que busca que los residentes se sientan como en su casa, con cuidados personalizados y ambientes que se asemejen a su hogar.

En el mercado internacional, los servicios a mayores fueron la actividad central en Reino Unido donde, en el último año, los beneficiarios de ayuda a domicilio pasaron de 3.500 a 5.170 personas. En Portugal, la gestión de una residencia de mayores en la ciudad de Fátima, supuso iniciar, también en el mercado luso, su actividad como operador de servicios sociales.

En cuanto a los **servicios educativos**, el proyecto educativo de escuelas infantiles de 0 a 3 años de Clece siguió su crecimiento sostenido incorporando seis nuevos centros entre Madrid y Barcelona. A cierre de año, la red de escuelas alcanzó 131 centros, 9.902 alumnos y un equipo de 1.474 trabajadores.

Por último, el área de **restauración social** abordó 15 millones de servicios en comedores y cocinas de hospitales, clínicas, residencias, hogares de ayuda a domicilio, colegios, universidades, empresas e instituciones. Un significativo volumen con los estándares sanitarios y nutricionales más exigentes. Como actividad complementaria, la división continuó desarrollando campañas de sensibilización sobre alimentación saludable o eliminación del desperdicio alimentario.







---

**131**

ESCUELAS INFANTILES

---

**9.902**

ALUMNOS

## Contratos destacados

CLIENTE

---

AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

---

AJUNTAMENT DE BARCELONA

---

AJUNTAMENT DE BARCELONA

---

INSTITUTO DE ATENCIÓN SOCIAL Y SOCIO SANITARIA DEL CABILDO DE GRAN CANARIA

---

AYUNTAMIENTO DE MADRID

---

AYUNTAMIENTO DE CASTROCALBÓN

---

AYUNTAMIENTO DE PONFERRADA

---

FUNDACIÓN PÚBLICA RESIDENCIA MUNICIPAL DE ANCIANOS DE PASAIA

---

COVIPRO

---

CONGREGACIÓN ESCLAVAS DE LA EUCARISTÍA Y DE LA MADRE DE DIOS

---

ARZOBISPADO DE BURGOS

---

OBISPADO DE TENERIFE

---

AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

---

AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

---

INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES (IMSERSO)

---

AJUNTAMENT DE BADALONA

---

INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIO DE BARCELONA (IMEB)

---

AYUNTAMIENTO DE BURGOS

---

AYUNTAMIENTO DE MADRID

---

	PROYECTO	ACTIVIDAD
	SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS Y FAMILIAS SIN HOGAR EN LA CASA DE ACOGIDA Y CENTRO DE EMERGENCIA SOCIAL CAMPO MADRE DE DIOS	SERVICIOS SOCIALES
	GESTIÓN INTEGRAL DE LA RESIDENCIA, APARTAMENTOS TUTELADOS Y COMIDAS PARA PERSONAS MAYORES JOSEP MIRACLE	SERVICIOS SOCIALES
	GESTIÓN INTEGRAL DE PISOS CON SERVICIO DEL AJUNTAMENT DE BARCELONA: BRONZE, COURE, URRUTIA Y QUATRE CAMINS	SERVICIOS SOCIALES
	ATENCIÓN TÉCNICA DE ENFERMERÍA EN LA RESIDENCIA MIXTA DE PENSIONISTAS DE TALIARTE	SERVICIOS SOCIALES
	RENOVACIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS DE ATENCIÓN A MAYORES DE LOS DISTRITOS DE MONCLOA - ARAVACA (LOTE 9)	SERVICIOS A MAYORES
	REDACCIÓN DEL PROYECTO TÉCNICO, CONSTRUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LA RESIDENCIA DE CASTROCALBÓN	SERVICIOS A MAYORES
	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE PONFERRADA	SERVICIOS A MAYORES
	SERVICIOS ASISTENCIALES Y COMPLEMENTARIOS	SERVICIOS A MAYORES
	GESTIÓN DE LA RESIDENCIA GEROHOTEL - LAGUNA DE DUERO	SERVICIOS A MAYORES
	GESTIÓN DE LA RESIDENCIA "DOMUS MATER-DEI" EN FÁTIMA, PORTUGAL.	SERVICIOS A MAYORES
	CREACIÓN, OBRA, EQUIPAMIENTO Y GESTIÓN DE LA RESIDENCIA EDIFICIO TERESIANO DE BURGOS	SERVICIOS A MAYORES
	CREACIÓN, OBRA, EQUIPAMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LA RESIDENCIA DEL SEMINARIO DIOCESANO DE TENERIFE	SERVICIOS A MAYORES
	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	SERVICIOS A MAYORES
	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	SERVICIOS A MAYORES
	SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, AYUDA A DOMICILIO Y PREVENCIÓN DE LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DEL IMSERSO EN MELILLA.	SERVICIOS A MAYORES
	CONCESIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS ESCUELAS INFANTILES DE BADALONA	SERVICIOS EDUCATIVOS
	SOPORTE EDUCATIVO A ALUMNOS DE 91 ESCUELAS INFANTILES	SERVICIOS EDUCATIVOS
	GESTIÓN INTEGRAL DE LAS ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES LOS GIGANTILLOS, PEQUEÑO CID Y JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ TEMIÑO DE BURGOS.	SERVICIOS EDUCATIVOS
	GESTIÓN INTEGRAL DE LA ESCUELA INFANTIL LA CHULAPONA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (LOTE 3).	SERVICIOS EDUCATIVOS

---

# 18,9%

AHORRO ENERGÉTICO MEDIO  
EN LOS EDIFICIOS



## Servicios a los edificios



SERVICIOS DE  
LIMPIEZA



FACILITY  
MANAGEMENT



SERVICIOS DE  
MANTENIMIENTO



SERVICIOS  
ENERGÉTICOS



SERVICIOS  
LOGÍSTICOS



SERVICIOS DE  
SEGURIDAD



SERVICIOS DE  
JARDINERÍA



SERVICIOS  
AUXILIARES

**Inmuebles e instalaciones eficientes, confortables y en perfecto estado.** Este es el objetivo de Clece a través de una diversificada oferta de servicios que abarcan limpieza, mantenimiento, seguridad, eficiencia energética, logística y otras actividades auxiliares. Tanto por separado como de manera integral.

Los **servicios de limpieza** representaron en 2017 un 38,2% de la cifra de negocio, siendo un año más, la principal línea de negocio del grupo, con 32.664 empleados. Presente en los más diversos ámbitos, la limpieza hospitalaria es una de sus principales líneas de especialización, gestionando a través de sus servicios más de 100 hospitales y más de 44.000 camas con una plantilla de más de 10.000 profesionales. En 2017 logró importantes adjudicaciones como las del Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza y los centros Ramón y Cajal, Niño Jesús, La Princesa, Príncipe de Asturias, Getafe y El Escorial, dependientes del Servicio Madrileño de Salud.

El área de **Facility Management** siguió una evolución favorable gracias a la consecución de nuevos proyectos entre los que destacó la adjudicación para la explotación del Teatro Campos Elíseos de Bilbao. Junto con los Teatros del Canal de Madrid, se trata del segundo espacio escénico gestionado por Clece de manera integral.

La división de **mantenimiento** experimentó un significativo crecimiento del 22% favorecido por una diversificada cartera de clientes tanto públicos como privados entre los que figuran el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), el Banco Santander, Renault-Nissan o Fremap.

Los **servicios energéticos** siguieron una evolución positiva. A cierre de 2017, Clece gestionaba la eficiencia y ahorro energético de 65 centros con una superficie de más de un millón de m<sup>2</sup>, logrando un ahorro medio de consumo en edificios del 18,9%.

En cuanto a la actividad en **servicios logísticos**, uno de los principales hitos del 2017 fue la renovación del contrato para el servicio de almacén y movimiento de materiales en las centrales nucleares de Almaraz y Trillo. Por mercados, la actividad logística fue una de las principales del mercado luso.

El pasado ejercicio también constató la positiva evolución de los **servicios de seguridad**, actividad en la que, en tan solo tres años, se han empleado 1.604 personas. En 2017 la plantilla se incrementó un 38,7% con respecto a 2016.



---

**1.604**

VIGILANTES DE SEGURIDAD

## Contratos destacados

CLIENTE

---

TRANSPORTES METROPOLITANOS DE BARCELONA

---

CONSORCI SANITARI INTEGRAL

---

SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD (SERMAS)

---

SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

---

SERVICIO ARAGONÉS DE SALUD

---

AYUNTAMIENTO DE MADRID

---

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

---

SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

---

MICHELÍN

---

INFRAESTRUCTURAS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

---

RENAULT

---

BANCO SANTANDER

---

ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS, ADIF

---

AYUNTAMIENTO DE TABERNAS

---

BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA

---

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

---

AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA

---



	PROYECTO	ACTIVIDAD
	SERVICIO DE LIMPIEZA DE LA LÍNEA 4 DE METRO DE BARCELONA	LIMPIEZA
	SERVICIO DE LIMPIEZA, RECOGIDA INTRACENTROS DE RESIDUOS Y LAVANDERÍA	LIMPIEZA
	LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES DEL HOSPITAL RAMÓN Y CAJAL Y HOSPITAL NIÑO JESÚS	LIMPIEZA
	LIMPIEZA, GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS, DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN (DDD) DEL HOSPITAL MONTE NARANCO Y ALMACENES DEL HUCA	LIMPIEZA
	LIMPIEZA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	LIMPIEZA
	LIMPIEZA EN EL PALACIO DE CIBELES	LIMPIEZA
	LIMPIEZA DEL CAMPUS UNIVERSITARIO Y DE LA AMPLIACIÓN DEL CAMPUS TEATINOS DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA	LIMPIEZA
	LIMPIEZA DE LOS EDIFICIOS DE LA DIREÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA Y DIREÇÃO-GERAL DE REINSEÇÃO E SERVIÇOS PRISIONAIS DE LISBOA (LOTE 3)	LIMPIEZA
	SERVICIO DE LIMPIEZA, JARDINERÍA Y DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN (DDD) EN LA PLANTA DE ARANDA DE DUERO	LIMPIEZA
	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS DE INFRAESTRUCTURAS	MANTENIMIENTO
	SERVICIO DE LIMPIEZA INDUSTRIAL Y MANTENIMIENTO GENERAL Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS (PCI) DE TRES PLANTAS EN VALLADOLID	MANTENIMIENTO
	OBRA DE CAMBIO DE CRAK EN CPDS EN LA CIUDAD FINANCIERA DEL BANCO SANTANDER	MANTENIMIENTO
	MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LAS ESTACIONES DEPENDIENTES DE LA JEFATURA DE ESTACIONES MADRID SUR (ATOCHA, TOLEDO Y GUADALAJARA)	MANTENIMIENTO
	CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO Y SERVICIOS ENERGÉTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE TABERNAS	SERVICIOS ENERGÉTICOS
	MANTENIMIENTO, CONSERVACIÓN, RENOVACIÓN Y MEJORA, GESTIÓN ENERGÉTICA DE LAS INSTALACIONES TÉRMICAS Y ELÉCTRICAS DEL BILBOKO ARTE EDERREN MUSEOA (MUSEO DE BELLAS ARTES DE BILBAO)	SERVICIOS ENERGÉTICOS
	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN LOS EDIFICIOS DEL CENTRO DE ESTANCIA TEMPORAL DE INMIGRANTES DE MELILLA	SEGURIDAD
	SERVICIOS AUXILIARES DE REVISIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DE LAS INSTALACIONES Y EDIFICIOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA	SERVICIOS AUXILIARES

A white street cleaning truck with a grey base and red and blue stripes is parked on a city street. The truck has '2000' and 'SALMER' written on its side. In the background, there is a red brick building with ornate Gothic architecture, including a balcony with intricate stone carvings and arched windows. The scene is brightly lit, suggesting daytime.

**1.069**

PROFESIONALES EN EL  
MERCADO VERDE

## Servicios a la Ciudad y su Entorno



### SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES



### SERVICIOS DE GESTIÓN DE RSU



### ALUMBRADO PÚBLICO



### SERVICIOS AEROPORTUARIOS

Los servicios especializados de Clece para la preservación de la ciudad y su entorno abarcan servicios medioambientales, alumbrado público; servicios de limpieza viaria y gestión de residuos; y servicios aeroportuarios.

Talher, filial especializada en **servicios medioambientales**, cuenta con una plantilla de 1.069 trabajadores, equipo con el que desarrolla proyectos de preservación, cuidado y restauración del entorno. A pesar de la lenta recuperación del mercado verde, Talher mantuvo una importante actividad en jardinería y trabajos forestales, con una destacada presencia en el mantenimiento de márgenes de líneas de ferrocarril y carreteras. Asimismo reforzó sus servicios de educación ambiental con proyectos como las campañas realizadas para los usuarios de Mercamadrid o los programas desarrollados junto a Ecoembes.

En el ámbito del **alumbrado público**, Clece cerró el año gestionando más de 28.000 luminarias dependientes de nueve ayuntamientos para una población de más de 280.000 ciudadanos. En **limpieza viaria y gestión de residuos sólidos urbanos (RSU)** se obtuvieron destacados contratos como la adjudicación de la Autoridad portuaria de Ceuta para la limpieza y recogida de residuos del puerto.

Por último Clece incrementó su actividad en **servicios aeroportuarios** con presencia en 42 aeropuertos –España, Portugal y Reino Unido– y 2.726 profesionales. La atención a pasajeros con movilidad reducida (PMR) fue una de las principales actividades atendiendo a más de un millón de pasajeros entre España y Reino Unido.

## Contratos destacados

CLIENTE

---

CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS (CSIC)

---

COMUNIDAD DE MADRID

---

ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS, ADIF

---

AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

---

AJUNTAMENT DE SANT CUGAT DEL VALLÈS

---

CONSELL COMARCAL DEL BARCELONÉS

---

IESE BUSINESS SCHOOL

---

AUTORIDAD PORTUARIA DE CEUTA

---

AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA, AENA

---

AEROPUERTOS ESPAÑOLES Y NAVEGACIÓN AÉREA, AENA

---

PROYECTO	ACTIVIDAD
SERVICIO DE REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
FORMACIÓN, PROMOCIÓN, DINAMIZACIÓN Y DIVULGACIÓN EN EL CENTRO CASERÍO DE HENARES	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
CONTROL DE LA VEGETACIÓN EN LAS MÁRGENES E INSTALACIONES FERROVIARIAS EN RED CONVENCIONAL DE ANCHO IBÉRICO	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES PÚBLICAS EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN DE INCENDIOS DE LA VEGETACIÓN DE RIERAS Y TORRENTES DE SANT CUGAT DEL VALLÈS	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS ANIMALES DE COMPAÑÍA DE BADALONA, SANT ADRIÀ DEL BESOS Y SANTA COLOMA GRAME	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
JARDINERÍA DEL CAMPUS DEL IESE EN BARCELONA	SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES
LIMPIEZA DE LAS ZONAS COMUNES DE TIERRA E INTERIORES DEL PUERTO CON RECOGIDA Y TRASLADO DE RESIDUOS A VERTEDERO	LIMPIEZA VIARIA Y RSU
SERVICIO DE PASAJEROS DE MOVILIDAD REDUCIDA (PMR) EN LOS AEROPUERTOS DE BARCELONA - EL PRAT, REUS, SANTIAGO Y ASTURIAS (LOTE 2). PMR EN LOS AEROPUERTOS DE MALLORCA, IBIZA Y MENORCA (LOTE 3).	SERVICIOS AEROPORTUARIOS
CARRETEO DE AERONAVES DE IBERIA EN MADRID	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.

Integra CEE cerró 2017 con una facturación global de **37,6 millones de euros**, lo que supuso un 13,9% más respecto al año anterior. Una cifra positiva que consolida la tendencia de crecimiento constante del Grupo desde su creación en 2001. Más de la mitad de la facturación, el 55% se debió a la actividad de Limpieza en la que se enmarcan los servicios de limpieza ordinaria, técnica y especial para diferentes sectores. La segunda actividad que más contribuyó a la cifra de negocio fue la de servicios auxiliares, aportando un 34%. Otros sectores destacados en el último año fueron servicios sociales, mercado verde, mantenimiento, servicios educativos y central de compras.

El positivo balance fue posible gracias a una cartera de clientes de **372 entidades**, un 13% más con respecto a 2016. Un incremento que refleja un cambio de tendencia social y una mayor implicación y apuesta por derribar barreras al mercado laboral de las personas con diversidad funcional. Así, en 2017, la plantilla de Integra CEE creció un 10% llegando a los **2.905 profesionales**. De este equipo, un 85% son personas con diversidad funcional y un 35% se enfrentan a considerables barreras para su inclusión sociolaboral. Todos ellos contaron con el soporte de la **Unidad de Apoyo**, un equipo transdisciplinar de 108 profesionales que trabaja para favorecer su bienestar, potenciar sus habilidades y mejorar su inclusión sociolaboral.



**85%**

DE TRABAJADORES CON  
DIVERSIDAD FUNCIONAL

# #08

CASOS DE ÉXITO







Servicios a los  
mayores

## Ceuta

-

### Servicios múltiples complementarios en el Centro Social de Mayores

El Imsero adjudicó a Clece la gestión integral del Centro Social de Mayores en Ceuta que da servicio a más de 8.000 usuarios en la localidad. Un equipo integrado por 28 profesionales se encarga de las funciones de restauración, cafetería, jardinería, actividades socioculturales, seguridad, limpieza y transporte. Además, el centro cuenta con una Unidad de Estancias Diurnas especializada en personas mayores dependientes que atiende a 20 usuarios.

El objeto del contrato consiste en promocionar y fomentar la participación e integración social a través de actividades socioculturales para prevenir el deterioro físico y psíquico de los mayores y conservar y recuperar su autonomía personal, evitando o retardando en lo posible su ingreso en un centro residencial. Entre otras actuaciones, destacó el programa de animación sociocultural con comidas típicas regionales y la celebración de festividades locales que dinamizó la actividad de la cafetería.





---

**8.000**

USUARIOS  
EN EL CENTRO  
DE DÍA

---

UNIDAD DE ESTANCIAS  
DIURNAS PARA  
**20** MAYORES CON  
DEPENDENCIA

---

**28**

PROFESIONALES

---

MODELO DE INNOVACIÓN  
Y EXCELENCIA

---

**60**

PLAZAS

---

PRIMERA RESIDENCIA DE  
MAYORES EN PORTUGAL

A NÃO TERIA RAZÃO DE EXISTIR O VOSSO IN



## Fátima, Portugal

### Primera residencia gestionada en Portugal



Por primera vez, Clece consiguió la adjudicación de una residencia de mayores en Portugal iniciando su andadura en los servicios sociales del país. Este logro refuerza la presencia internacional de la compañía, concretamente en el país luso donde está presente desde 2007 con más de 2.200 profesionales repartidos por todo el territorio.



La Residência Domus Mater Dei, situada en la localidad portuguesa de Fátima, fue creada en el año 2014 y gestionada por Clece desde 2017, teniendo capacidad para 60 mayores. La adjudicación de su gestión íntegra supone una nueva etapa para el centro basada en la innovación y en la excelencia en la atención a los mayores. Además de los servicios básicos de cuidado, el centro dispone de gimnasio, fisioterapia, peluquería, biblioteca y una enfermería abierta 24 horas.

En tan solo cinco meses, Clece consiguió una ocupación del 30% con una plantilla de diez profesionales que llegará a los 30 con el 100% de su capacidad.



Escanea el código para ver este caso de éxito en vídeo.



## Servicios a los mayores

### Tardienta, Huesca

#### - Ampliación de la residencia María Antonia Brusau

Después de tres años gestionando la residencia de mayores María Antonia Brusau de Tardienta, Clece alcanzó la ocupación total, convirtiéndose en referente de los centros para mayores de Huesca gracias a su alto nivel de calidad. Observando la gran demanda de plazas, Clece consensuó con el Ayuntamiento de Tardienta la ampliación del edificio.

En un plazo de seis meses, el centro se amplió en 35 plazas, llegando hasta las 90. Las nuevas instalaciones, pioneras en la provincia están concebidas para ofrecer un cuidado integral y personalizado a todos los residentes en un entorno muy agradable y natural con zonas exteriores ajardinadas, terraza de sol, pista de petanca, bancos y vistas hacia la montaña. Las nuevas habitaciones están equipadas con suministro de gases medicinales y un mobiliario especialmente diseñado para personas dependientes.



---

# 35

NUEVAS PLAZAS

---

INSTALACIONES  
PIONERAS EN LA  
PROVINCIA

---

UN ENTORNO NATURAL





---

**+2.000**

RESIDENTES MAYORES  
DE 65 AÑOS

---

AMBIENTES SEMEJANTES  
AL HOGAR

---

CINCO APERTURAS  
PREVISTAS EN 2018





Servicios a los  
mayores

## España y Portugal

### - Gestión integral de residencias para mayores con plazas privadas

En 2017 Clece puso en marcha la gestión de cinco residencias en diversos puntos de España y Portugal con el objetivo de proporcionar a personas mayores, con distintos grados de dependencia, un lugar adecuado y cercano para vivir esta etapa. Los nuevos centros se enmarcan en un proyecto iniciado hace siete años con dos residencias en Soria y Venta de Baños (Palencia). Actualmente cuenta con 27 centros bajo este modelo de negocio con un equipo de 850 trabajadores y más de 2.000 usuarios mayores de 65 años.

El objetivo es que los residentes se sientan como en su casa y sean cuidados de forma personalizada. Por eso, el entorno, tanto personal como arquitectónico, busca trasladar un ambiente semejante a su hogar. En esta línea, ya son cinco los nuevos proyectos iniciados, con 550 plazas, que abrirán sus puertas en 2018. Entre ellos, la residencia del antiguo colegio de las Jesuitinas en el centro de Valladolid con 180 plazas.



Servicios a los  
mayores

## Barakaldo, Badajoz y Las Palmas

### - Ayuda a Domicilio de Barakaldo, Badajoz y Las Palmas de Gran Canaria.

Clece logró importantes adjudicaciones de Servicios de Ayuda a Domicilio (SAD) en el último año pasando a prestar este servicio en Badajoz, Las Palmas de Gran Canaria y Barakaldo (Vizcaya) que engloban más de 3.400 usuarios. Las adjudicaciones reforzaron la posición de referencia de Clece en la prestación de este servicio alcanzando los 104.894 beneficiarios a nivel nacional.

En el municipio vizcaíno, el contrato supone 147.000 horas anuales prestadas por 140 empleados en los domicilios de más de 650 usuarios de entre 65 y 68 años. Clece se convierte así en uno de los principales proveedores del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento, para quien también gestiona el Centro de Día de La Paz y el Centro de Integración Sociocultural (CIS), además de los recursos residenciales de acogida para mujeres y personas dependientes a su cargo. En el caso de Badajoz Clece atiende a 489 usuarios con un equipo

de 46 profesionales, mientras que en Las Palmas de Gran Canaria el servicio se extiende a 2.300 personas con 420 empleados.

Los tres nuevos contratos tuvieron en común la calidad de la oferta técnica basada en el modelo asistencial de Atención Integral y Centrada en la Persona (AICP) y en la apuesta por la tecnología. Otro factor común es la labor de integración laboral de colectivos vulnerables en los equipos de Clece, favoreciendo la contratación de personas con diversidad funcional, en riesgo de exclusión y víctimas de violencia de género.



---

ASISTENCIA DIRECTA  
A MÁS DE **3.400**  
USUARIOS

---

MODELO DE ATENCIÓN  
INTEGRAL Y CENTRADA  
EN LA PERSONA (AICP)

---

MÁS DE **600**  
PROFESIONALES



---

**50%**

DE LOS SERVICIOS  
A DOMICILIO

---

**175**

TRABAJADORES

---

**386**

PERSONAS ATENDIDAS



Servicios a los  
mayores

## Hartlepool, Inglaterra

### Cuidados a medida

Clece continuó su expansión internacional en Reino Unido con dos nuevas adjudicaciones en el municipio de Hartlepool, en el noreste de Inglaterra. El ayuntamiento de esta localidad de 96.000 habitantes confió a Dale Care, filial de Clece la gestión en exclusiva del 50% de los servicios sociales de ayuda a domicilio. El contrato supone la atención a 290 usuarios con un equipo de 108 trabajadores.

También en Hartlepool, somos responsable de la prestación del servicio “Extra care” en cuatro edificios dependientes de la administración local. Un total de 67 trabajadores proporcionan el soporte necesario a los 96 inquilinos de este complejo residencial municipal. Con un importe superior a tres millones de euros, ambos contratos responden con soluciones a medida a las necesidades del cliente.



Escanea el código para ver este caso de éxito en vídeo.



## Servicios a los mayores

### Hartwig Care

#### - Cuidados sociales en Reino Unido

Dentro de una estratégica política de adquisiciones en Reino Unido, en 2016 Clece integró en su estructura a la compañía especializada en servicios sociales Hartwig Care. Bajo la premisa de una oferta de cuidados a medida, es una de las principales empresas encargadas del servicio de ayuda a domicilio de la ciudad de Londres, con presencia en distritos como Camden, Barnet y Hackney.

Hartwig Care supone una garantía de calidad y eficacia dentro de la complejidad de prestar una atención social de estas características en el mayor núcleo urbano de Inglaterra. Con una prestación semanal de 11.989 horas semanales y un equipo de 557 personas, la compañía mejora a diario la calidad de vida y autonomía de numerosas personas mayores o dependientes.



---

# 11.989

HORAS SEMANALES

---


# 557

TRABAJADORES

---

PRINCIPALES DISTRITOS  
DE LONDRES





---

PERSONAL DE  
ENFERMERÍA A  
DOMICILIO

---

EQUIPO DE **70**  
PROFESIONALES

---

CASOS DE ALTA  
COMPLEJIDAD





## Worcestershire,

## Inglaterra

-

### Atención sanitaria especializada



Muchas personas precisan de una atención altamente especializada debido a discapacidades y otros problemas de salud que les dificultan seguir viviendo en casa. Los servicios “Complex care” de Clece les proporcionan los cuidados necesarios en el hogar, a través de personal sanitario acreditado, principalmente personal de enfermería, favoreciendo su autonomía e independencia.

En el condado inglés de Worcestershire, el Servicio Nacional de Salud adjudicó a R&L, filial de Clece este servicio preparado para abordar casos especialmente complejos como lesiones de médula, distrofia muscular, esclerosis múltiple o daño cerebral, entre otras condiciones discapacitantes. Para ello cuenta con un equipo altamente cualificado de 70 profesionales.



## Servicios educativos

### Madrid y Badalona (Barcelona)

#### Nueve escuelas infantiles en Madrid y Badalona

Las escuelas infantiles de Clece sumaron cuatro nuevos centros en Madrid y renovaron cinco en Badalona (Barcelona). Bajo el proyecto educativo de Clece, la propuesta de cada escuela se adapta a su alumnado y comunidad educativa, utilizando una metodología que orienta, guía y cultiva el potencial intelectual, emocional y social de cada niño. Para ello, la innovación supone un elemento clave, aplicada tanto en el seguimiento personalizado de cada niño como en la tecnología. El objetivo es que los alumnos sean felices y adquieran pensamiento crítico.

Las nueve escuelas infantiles atienden 1.119 niños con un equipo de 157 profesionales. Dentro de la acción social de Clece para la integración laboral de colectivos con mayores dificultades de acceso al empleo, siete de estos trabajadores son personas con diversidad funcional. En lo que respecta al fomento del empleo joven, se hicieron 8 contratos en prácticas

para menores de 30 años. La adjudicación y renovación sitúa en 14 los centros gestionados en la Comunidad de Madrid y en 53 en Cataluña.





---

**157**

PROFESIONALES

---

**1.119**

NIÑOS DE CERO A  
TRES AÑOS

---

**14**

CENTROS EN  
MADRID

---

**53**

CENTROS EN  
CATALUÑA



---

**76**

ALUMNOS CON  
NECESIDADES  
ESPECIALES

---

MÁS DE 63.500 HORAS  
DE INTERPRETACIÓN

---

**40**

PROFESIONALES  
ESPECIALIZADOS



Servicios  
educativos

## Castilla y León

### - Apoyo a alumnos con discapacidad auditiva en Castilla y León



La Dirección General de Innovación y Equidad Educativa de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León adjudicó a Clece el servicio de apoyo al alumnado con discapacidad auditiva, usuario de lengua de signos española en los centros docentes públicos de la Comunidad.



Con una plantilla de 40 intérpretes, Clece da servicio a 76 niños englobando los ciclos de Educación Infantil, Primaria y la ESO y prestando más de 63.500 horas de interpretación. Estos alumnos presentan necesidades educativas especiales asociadas a una discapacidad auditiva que impide el estudio y la comunicación de forma ordinaria por lo que cuentan con un sistema alternativo que se lo facilita. El servicio se complementa con una bolsa de horas adicionales para la interpretación en actos institucionales de la Consejería y otros programas de la comunidad educativa.





---

**61**

PROFESIONALES

---

PALACIO  
HISTÓRICO

---

**13%**

DE EMPLEADOS  
DE COLECTIVOS  
VULNERABLES



## Madrid

### - Sede del Ayuntamiento de Madrid



La adjudicación del servicio de limpieza del Palacio de Cibeles, sede del Ayuntamiento de Madrid, muestra la capacidad de Clece en un doble sentido: por un lado, llevar a cabo proyectos de limpieza en edificios de gran singularidad y, por otro lado, cumplir con cláusulas de tipo social que, progresivamente están siendo incluidas en los contratos del sector público.

Así la oferta de Clece incluyó distintas medidas destinadas a mejorar el nivel de limpieza de este emblemático edificio, como el aumento de jornada de la plantilla. En el ámbito social, incorporó, a través de Integra CEE, a ocho empleados procedentes de colectivos desfavorecidos que se sumaron a los 53 profesionales de la plantilla.



Servicios de  
limpieza

## Madrid, Jaén y Zaragoza

### Destacados contratos en limpieza hospitalaria

Clece es un claro referente en el mercado de la limpieza hospitalaria en España gestionando a través de sus servicios más de 90 hospitales y más de 40.000 camas con una plantilla de más de 10.000 profesionales. Una posición reforzada en 2017 con la adjudicación del servicio en el Hospital El Escorial del Servicio Madrileño de Salud, el Complejo Hospitalario de Jaén y el Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza. La innovación fue el aspecto diferencial con la implementación de importantes avances tecnológicos como la desinfección por luz ultravioleta que permite el robot Xenex.

En el Hospital El Escorial de Madrid, también destacó la contratación de 37 trabajadores de colectivos vulnerables a través de Integra CEE. En el caso de Zaragoza, la adjudicación del mayor hospital de la Comunidad, con 1.500 camas y 350 profesionales, supone posicionarse como el principal operador de servicios de limpieza hospitalaria de la región. Por lo que respecta al Complejo Hospitalario de Jaén, adicionalmente al servicio de

limpieza prestado por 220 trabajadores, Clece realiza distintas actividades sociales con los pacientes de la Comunidad Terapéutica de Salud Mental y los niños hospitalizados..





---

DESINFECCIÓN POR LUZ  
ULTRAVIOLETA CON EL  
ROBOT XENEX

---

MÁS DE **600**  
PROFESIONALES EN  
ADJUDICACIONES  
DE MADRID, JAÉN Y  
ZARAGOZA

---

ACTIVIDADES SOCIALES  
ADICIONALES





---

**41**

PROFESIONALES DE  
INTEGRACIÓN EN LA  
DELEGACIÓN CENTRO

---

**3**

CENTROS  
DE ACOGIDA



Servicios de  
limpieza

## Madrid

### - Centros de acogida de Cruz Roja Española

La adjudicación de los servicios de limpieza de los tres centros de acogida de Cruz Roja Española supuso un significativo refuerzo en la cartera de clientes privados en la Comunidad de Madrid.

También significó una oportunidad para afianzar los lazos de colaboración con Cruz Roja en el marco del proyecto social de Clece. Cruz Roja es una de las organizaciones colaboradoras en el proyecto de la compañía dedicado a la integración laboral de colectivos socialmente vulnerables. Junto a la entidad se realizaron en 2017 un total de 41 contrataciones para la delegación centro.



Servicios de  
limpieza

## Málaga


-

### Palacio de Ferias y Congresos de Málaga

El Palacio de Ferias y Congresos de Málaga es uno de los edificios más emblemáticos de la capital de la Costa del Sol, tiene 60.000 m<sup>2</sup> de superficie y alberga eventos a nivel nacional e internacional con una gran afluencia de público. Para conseguir la máxima eficacia, Clece aplica la escalabilidad con un equipo fijo de cuatro personas y un equipo variable de refuerzo capaz de cubrir los casi 100 eventos celebrados anualmente.

Tras la adjudicación, Clece impartió formación a todos los profesionales adscritos al servicio sobre el uso de los equipos de maquinaria e incorporó mejoras sostenibles como el reemplazo de los productos de limpieza por una alternativa más ecológica, reforzando su compromiso medioambiental. Igualmente, destacan los trabajos complementarios ejecutados como la limpieza de grafitis o reparación de coqueas para mejorar el estado del suelo.





---

INCORPORACIÓN  
DE PRODUCTO  
ECOLÓGICOS

---

**60.000**  
**m<sup>2</sup>**

DE SUPERFICIE

---

**100**

EVENTOS ANUALES

---

# 190

EMPLEADOS

---

FORMACIÓN  
ESPECÍFICA EN LIMPIEZA  
INDUSTRIAL

---

REFUERZO EN  
PREVENCIÓN DE  
RIESGOS LABORALES





Servicios de  
limpieza

## Valladolid

### - Factoría de Renault en Valladolid

La adjudicación del servicio de limpieza de la factoría de Renault en Valladolid reforzó la cartera de contratos privados en Castilla y León, especialmente en el sector industrial y de automoción. Junto a la inversión en recursos técnicos, como la renovación y mecanización de la maquinaria, se invirtió en recursos humanos, con formación específica en limpieza industrial y en prevención de riesgos laborales.

190 trabajadores fijos son los responsables de la ejecución del contrato pudiendo llegar a los 250 empleados contratados según necesidades de producción. Entre otros logros, la plantilla resolvió las incidencias técnicas detectadas en el proceso de pintura de los vehículos, reduciendo los índices de suciedad y mejorando los parámetros de calidad.



Servicios de  
limpieza

## Valladolid

-

### Auditorio Miguel Delibes

Mejorar la gestión del servicio integral de limpieza teniendo en cuenta la inclusión sociolaboral fue el reto planteado para la adjudicación de este contrato, concedido a Integra CEE. Al inicio, se hizo entrega de la maquinaria necesaria y un análisis de accesibilidad y adecuación de los puestos de trabajo a las características de cada uno de los trabajadores de la plantilla.

Tras meses de trabajo, se logró tanto el aumento de la calidad y rendimiento en el servicio como el bienestar de los 15 trabajadores, fomentando la cooperación entre los empleados con y sin diversidad funcional. El auditorio se adaptó hasta lograr unas instalaciones 100% accesibles con amplias zonas de paso y giro, aseos adaptados, plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida y ascensores que cumplen las normas de accesibilidad visual y auditiva.





---

# 60%

DE TRABAJADORES  
CON DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

---

INSTALACIONES  
**100%** ACCESIBLES

---

ADAPTACIÓN DE LOS  
PUESTOS DE TRABAJO



---

**7.736**  
**m<sup>2</sup>**

DE INSTALACIONES

---

ESPECIALIZACIÓN  
EN ESPACIOS  
CULTURALES

---

EN ALIANZA CON  
GRUPO MARGUINA





## Bilbao

### - Gestión y explotación del Teatro Campos Elíseos



Tras la positiva experiencia en los Teatros del Canal de Madrid, Clece dio el año pasado un paso más en la gestión de espacios culturales con la adjudicación de la gestión del Teatro Campos Elíseos de Bilbao. De esta manera asume el reto de impulsar este teatro para convertirlo en referente cultural de la ciudad tras su apertura hace ocho años.

Para su explotación, Clece creó junto al Grupo Marquina, compañía dedicada a las artes escénicas y culturales, la empresa Klemark Espectáculos Teatrales. La alianza permitió abordar la gestión integral de este espacio de 7.736 m<sup>2</sup> incluyendo tanto la programación escénica como todos los aspectos operativos. Entre ellos, el mantenimiento integral de las instalaciones y equipamiento escénico; servicios, suministros y asistencia técnica necesaria para el desarrollo de la actividad escénica y no escénica; venta de entradas, marketing y comunicación; servicios de taquilla, control de acceso, asistencia en sala e información al público; y servicios de limpieza y seguridad.



Escanea el código para ver este caso de éxito en vídeo.



## Mantenimiento

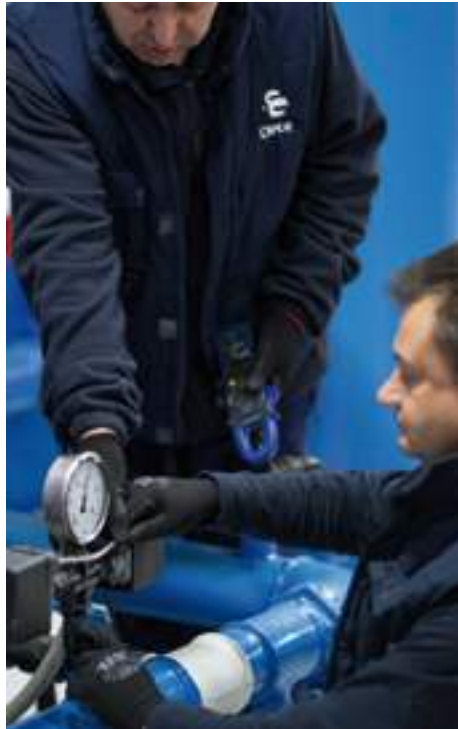
### Madrid

-

#### Complejo del Banco Santander en Gran Vía de Hortaleza

El nuevo contrato para el Complejo que el Banco Santander tiene en la Gran Vía de Hortaleza en Madrid comprende el mantenimiento y conservación de un grupo de ocho edificios de uso administrativo, educativo, médico, de restauración y deportivo, con un complejo de piscinas.

Un equipo de 33 personas es responsable del mantenimiento del complejo al que tienen acceso unos 3.500 usuarios y que comprende una superficie de 66.000 m<sup>2</sup>, en los que Clece se comprometió a renovar la certificación ISO 14001 de gestión medioambiental. Los trabajos incluyen la regulación y sistemas de control de instalaciones y mantenimiento de: fontanería, saneamiento, gas, instalaciones eléctricas, alarmas técnicas e instalaciones térmicas, entre otros.



---

RENOVACIÓN DE LA  
ISO 14001

---

**66.000**  
**m<sup>2</sup>**

DE SUPERFICIE

---

**3.500**

USUARIOS





---

**103**

TRABAJADORES

---

**+8.600**

USUARIOS ANUALES

---

REDUCCIÓN  
ENERGÉTICA DEL

**15%**



## Mantenimiento

### Vigo

-

#### Instalaciones deportivas municipales de Vigo



El Ayuntamiento de Vigo confió a Clece el mantenimiento de sus cuatro complejos deportivos principales dotados de una superficie superior a los 7.500 m<sup>2</sup> que dan servicio a más de 8.600 usuarios al año. Se trata de un contrato a todo riesgo en el que además del mantenimiento se contempla una inversión en mejoras de las instalaciones, control y reducción energética, enseñanza deportiva y socorrismo.

Gracias al equipo de 103 trabajadores, en los primeros seis meses no solo se prestó un servicio óptimo, sino que se redujo un 15% el consumo energético y se disminuyeron las incidencias en las instalaciones.



Servicios  
Energéticos

## Bilbao

-

### Museo de Bellas Artes de Bilbao

Tras cuatro años de servicio, el Museo de Bellas Artes de Bilbao volvió a confiar en Clece para el mantenimiento, conservación, renovación, mejora y gestión energética de las instalaciones térmicas y eléctricas. Clece alcanzó todos los objetivos marcados en mejora de ahorro y gestión energética del Museo.

En 2017 Clece asumió un nuevo reto para los próximos cuatro años que consiste en un ahorro energético del 23%, más de 675.000 Kw/h anuales. Para su consecución, Clece contempla una primera inversión en 2018 de 200.000 euros





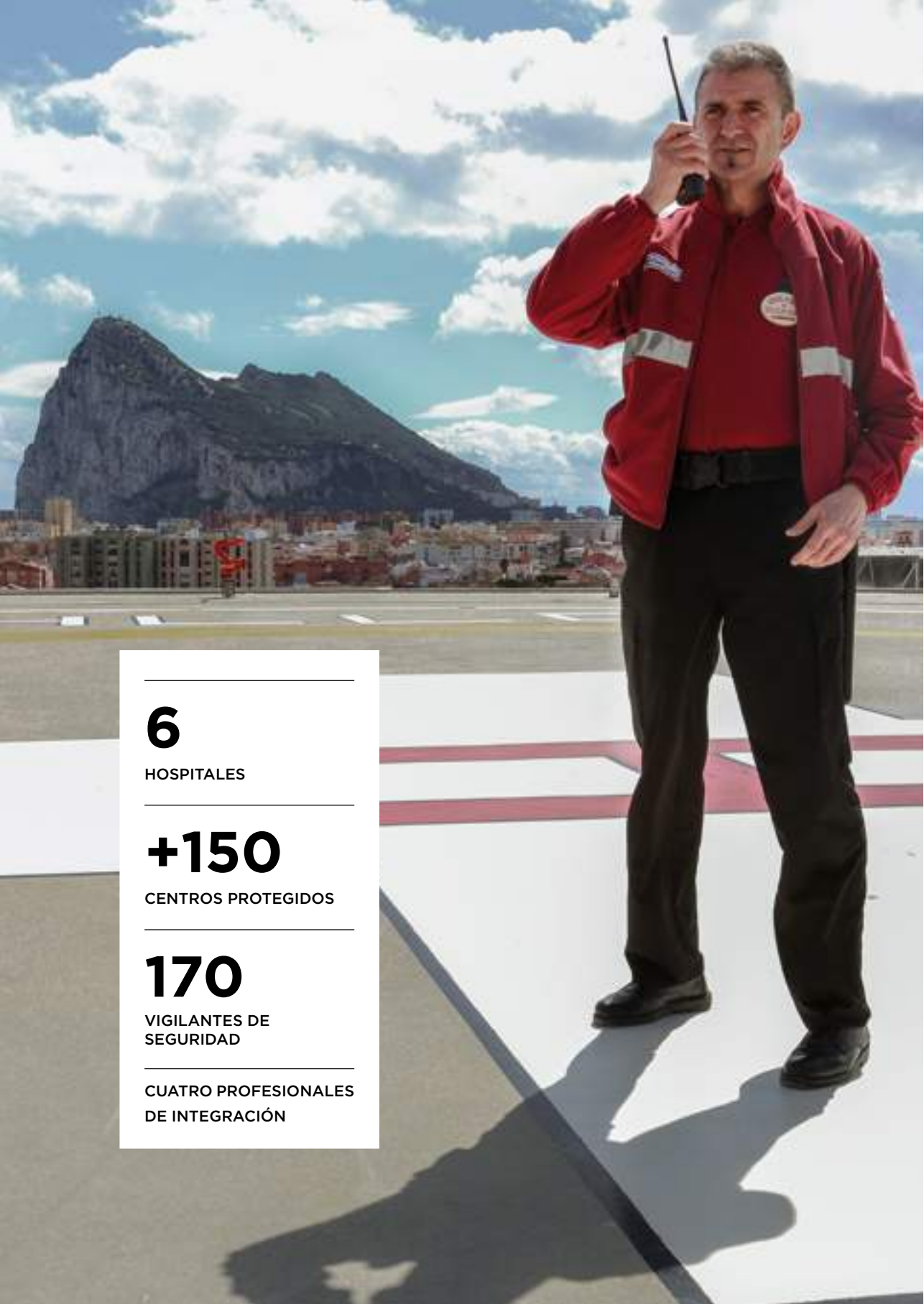


---

RETO ENERGÉTICO:  
AHORRO DEL **23%** EN  
**4** AÑOS

---

PLAN DE INVERSIÓN DE  
**200.000€** EN 2018



---

**6**

HOSPITALES

---

**+150**

CENTROS PROTEGIDOS

---

**170**

VIGILANTES DE  
SEGURIDAD

---

CUATRO PROFESIONALES  
DE INTEGRACIÓN



**Servicios  
de Seguridad**

## Cádiz

### Plataforma logística sanitaria



Mediante la combinación de personal de seguridad y la última tecnología en control de accesos, circuitos cerrados de televisión o alarmas anti-intrusión, Clece Seguridad vela por la protección de las personas y de los activos empresariales. La compañía ofrece un servicio integral y conectado a su propia Central Receptora de Alarmas (CRA) a 442 instalaciones, entre ellas 75 centros hospitalarios y de salud. Entre estos últimos, Clece pasó a ser la responsable de la seguridad de la Plataforma logística sanitaria de Cádiz dependiente del Servicio Andaluz de Salud. El complejo aglutina seis hospitales y más de 150 centros de carácter administrativo y sanitario. Se trata del mayor contrato por volumen y número de centros protegidos por Clece Seguridad en Andalucía.

Para poder dar cobertura al contrato, Clece Seguridad puso en marcha una nueva estructura operativa en la provincia. De la misma depende la gestión de los 170 vigilantes en plantilla. El equipo es también ejemplo de integración laboral con cuatro profesionales pertenecientes a colectivos vulnerables.



Escanea el código para ver este caso de éxito en vídeo.



**Servicios  
de Seguridad**

## Valencia

-

### **Vigilancia de la Universidad de Valencia**

Clece asumió la vigilancia del emblemático edificio del arquitecto Francisco Javier Goerlich Lleó, dependiente de la Universidad de Valencia, durante la ejecución de las obras de rehabilitación. Un proyecto singular al que se dedicaron recursos a medida con una plantilla de 21 vigilantes y 35.000 horas anuales de vigilancia presencial.

La tecnología jugó un papel esencial en la seguridad de las instalaciones con la instalación de un sofisticado circuito cerrado de televisión con cámaras IP y focos infrarrojos LED para zonas con escasa visibilidad. Concluida la rehabilitación del edificio, Clece readaptó los recursos utilizados recuperando el servicio ordinario de vigilancia.



---

# 21

VIGILANTES

---

# 35.000

HORAS ANUALES DE  
VIGILANCIA

---

VIDEOVILANCIA IP CON  
INFRARROJOS



---

# 35

EMPLEADOS

---

# 10

EDIFICIOS

---

RENOVACIÓN DE  
**100** CÁMARAS DE  
VIGILANCIA





## Servicios de Seguridad

### Las Palmas de Gran Canaria

#### Complejo Hospitalario Universitario Insular Materno Infantil de Gran Canaria



La elaboración de un plan con mejoras y soluciones tecnológicas personalizadas contribuyó a que Clece se adjudicara el servicio de vigilancia del Complejo Hospitalario Universitario Insular Materno Infantil de Gran Canaria y Centros Dependientes. Instalaciones sanitarias distribuidas en diez edificios.



El servicio se dotó con 35 profesionales y además se incorporaron mejoras tecnológicas como la renovación de 100 cámaras de vigilancia, la modernización del sistema IP y la actualización del software de control de accesos y protocolos de actuación.



## Servicios Logísticos

### Cáceres y Guadalajara

#### - Moderno sistema de trazabilidad

Dentro de las acciones de mejora continua que Clece lleva a cabo en los servicios de logística para las centrales nucleares de Almaraz (Cáceres) y Trillo (Guadalajara), en 2017 se implementó un moderno sistema de trazabilidad para garantizar un control 100% efectivo de las más de 65.000 referencias que se gestionan en sus correspondientes almacenes.

Se trata de un sistema informatizado de control de temperaturas de los materiales almacenados que garantiza una trazabilidad y control en tiempo real, de forma que el sistema emite una alarma si se superan los umbrales fijados. Para el material almacenado en exterior, se implantó un nuevo etiquetado que permite el control de todos los materiales durante diez años independientemente de las condiciones climáticas extremas que se puedan dar en ambos emplazamientos.







---

GESTIÓN DE MÁS DE  
**65.000** REFERENCIAS

---

TRAZABILIDAD Y  
CONTROL EN TIEMPO  
REAL

---

DURABILIDAD DE DIEZ  
AÑOS EN ETIQUETADO  
DEL ALMACENADO  
EXTERIOR

---

CAMPAÑA DE  
COMUNICACIÓN PARA  
MERCAMADRID

---

PROGRAMAS  
EDUCATIVOS CON  
ECOEMBES

---

“QUINTO CONTENEDOR”  
EN VALLADOLID





Servicios  
Medioambientales

## España

### - Referentes en educación ambiental



Durante 2017 Talher se consolidó como una marca de referencia en educación ambiental, principalmente, gracias al impulso de programas de sensibilización relacionados con la correcta gestión de residuos.



Entre los proyectos más destacados, se llevó a cabo una campaña de comunicación ambiental dirigida a los operarios y usuarios de Mercamadrid. También se realizaron varios programas con Ecoembes. Entre ellos, EducaEnEco, consistente en actividades de educación ambiental en todos los niveles educativos y un programa de sensibilización y formación ambiental para el personal de limpieza y comedor en colegios de primaria; o el programa de participación ciudadana en el barrio de la Victoria de Valladolid para introducir el quinto contenedor (contenedor amarillo) en la ciudad.



Servicios  
Medioambientales

## Galicia, Asturias y Castilla y León

### Control de vegetación de vías ferroviarias

El Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) confió de nuevo en la UTE formada por Tecsya y Talher para ejecutar el servicio de control de la vegetación en los márgenes e instalaciones ferroviarias de la Red Convencional del Ancho Ibérico desplegada a lo largo de Galicia, Asturias y noroeste de Castilla y León, trabajos que venía realizando en el periodo 2008-2011.

Un equipo multidisciplinar de especialistas compuesto por ingenieros forestales, encargados, capataces y peones es el responsable de realizar los trabajos selvícolas bien a través de medios químicos, herbicidas, bien a través de medios físicos, como apeos, podas, desbroces y eliminación de residuos. Entre otros recursos, cuentan con maquinaria ligera para eliminar la masa vegetal de una superficie de 18.549.000 m<sup>2</sup>. Solo en nueve meses, se consiguió el control de la vegetación en los márgenes de los 2.061 kilómetros de vía, disminuyendo el riesgo

de incendio y otros efectos negativos como el bloqueo de cunetas, la pérdida de la adherencia de los trenes o la falta de visibilidad.



---

**18.549.000**

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

---

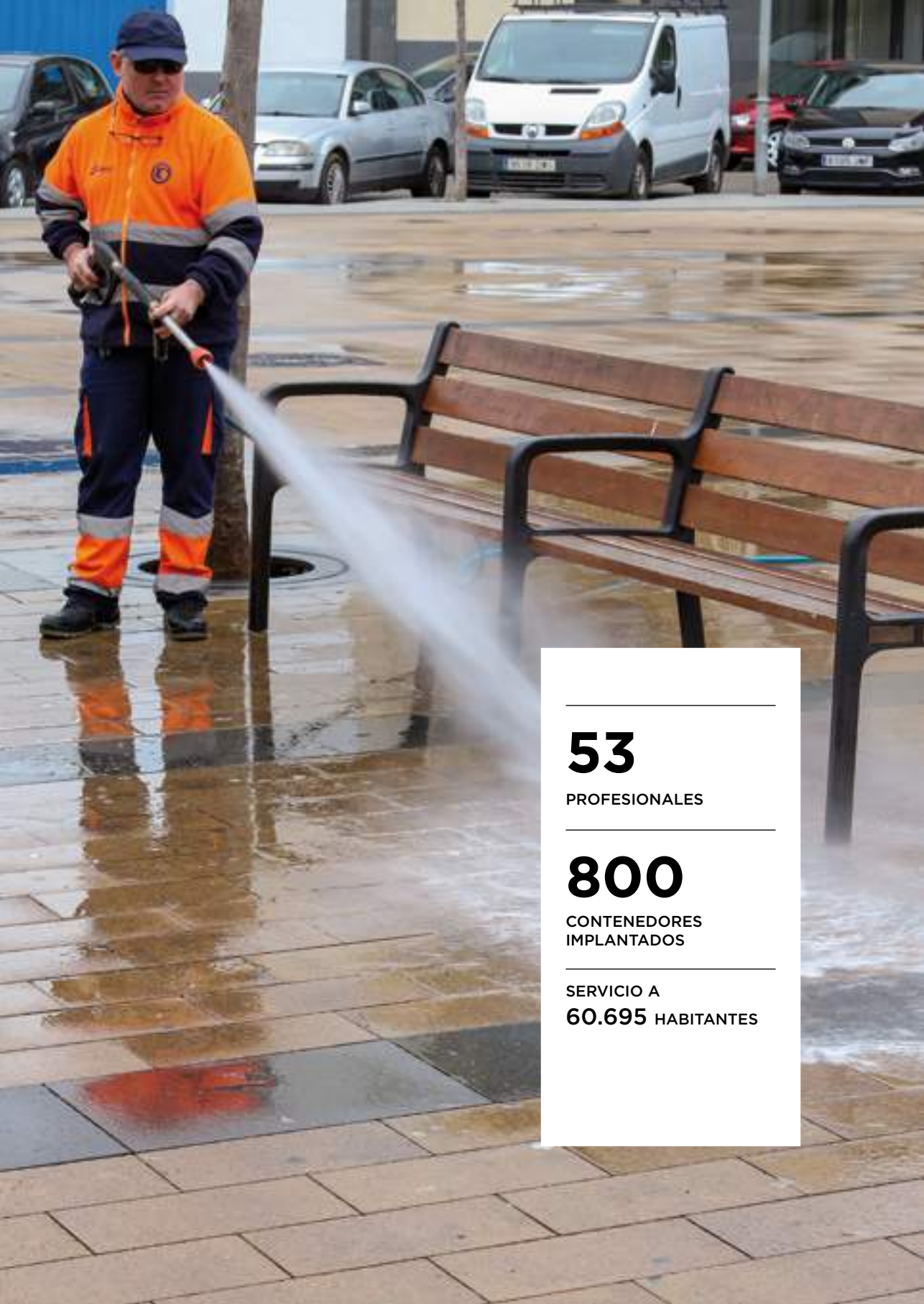
**2.061**

KILÓMETROS DE VÍA

---

EQUIPO  
MULTIDISCIPLINAR DE  
ESPECIALISTAS





---

**53**

PROFESIONALES

---

**800**

CONTENEDORES  
IMPLANTADOS

---

SERVICIO A  
**60.695** HABITANTES



## Servicios de Gestión de RSU

### Granollers, Barcelona

#### Recogida de residuos y limpieza viaria de Granollers



El servicio de recogida de residuos y limpieza viaria de Granollers (Barcelona), un municipio de 60.695 habitantes, es el contrato de mayor volumen asumido por Talher hasta el momento en Cataluña. En el ámbito laboral, la compañía gestionó la subrogación de los 53 profesionales de la plantilla, la organización óptima de los equipos y rutas para la prestación del servicio y potenció las actuaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Otros aspectos destacados del contrato son la implantación de 800 contenedores, la inversión en vehículos y maquinaria de gestión de residuos y limpieza viaria.



Escanea el código para ver este caso de éxito en vídeo.



## Alumbrado Público

### Rute, Córdoba

#### - Servicio integral de alumbrado público de Rute

Desde que Clece Servicios Energéticos comenzó a gestionar el alumbrado público de Rute (Córdoba), hace menos de 3 años, ha conseguido un ahorro energético del 80,2%, más de 1.2M kWh, un 1,3% más de lo marcado en el objetivo inicial. En este tiempo, se han sustituido cerca de 3.000 puntos de luz, 74 cuadros eléctricos y se ha instalado un novedoso sistema de telegestión.

A la reducción de costes y de la contaminación lumínica, hay que añadir una disminución del 70% de las incidencias gracias a la nueva instalación y a la modernización de las instalaciones subterráneas.







---

SUSTITUCIÓN DE  
**3.000** PUNTOS  
DE LUZ

---

CAMBIO DE **74**  
CUADROS ELÉCTRICOS

---

AHORRO ENERGÉTICO  
DEL **80,2%**



---

AEROPUERTO  
CON MAYORES  
CONEXIONES  
DE UK

---

**70**

TRABAJADORES

---

CONTINUIDAD POR  
**3** AÑOS



## Servicios Aeroportuarios

### Reino Unido

#### - Limpieza de aeronaves en Heathrow

CCS Airport Services obtuvo la licencia para prestar servicios a aeronaves en el aeropuerto de Londres Heathrow, el aeropuerto con mayor actividad y conexiones en Reino Unido y uno de los más importantes a escala internacional. Este logro le permitió ganar en 2017 la adjudicación realizada por el agente de servicios de handling ASC para la limpieza de aeronaves por un periodo de 3 años.

La prestación comenzó a finales de 2017 dentro de los plazos previstos y cumpliendo las especificaciones del servicio, siendo clave la coordinación con el agente de handling y las distintas compañías aéreas. Desde el primer día de operación, un equipo de 70 trabajadores vela por el cumplimiento del servicio con los máximos estándares de calidad.



## Servicios Aeroportuarios

### Canarias

-

#### Operaciones auxiliares para Binter Canarias

Clece ha integrado para Binter Canarias una completa gama de servicios para los aeropuertos de Gran Canaria y Tenerife, incluyendo limpieza de aviones, vehículos, oficinas y hangares; mantenimiento de aviones y servicios a bordo. Con un planteamiento a medida de las necesidades de la aerolínea, en el último año se realizaron 373.070 limpiezas interiores y 5.166 exteriores en aeronaves; 851.425 comidas a bordo; 3.420 horas de limpieza técnica de cuadernas; 37.440 limpiezas de vehículos así como la limpieza de 14.000 m<sup>2</sup> de oficinas y hangares.

Todo ello a través de un equipo de personas diverso e integrador gracias al plan de empleo puesto en marcha por Clece para fomentar la contratación de colectivos socialmente vulnerables: jóvenes, personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social y víctimas de violencia de género. Un planteamiento eficaz, eficiente e integrador que mereció la máxima puntuación de Binter Canarias en su grado de satisfacción con el servicio.



---

**373.070**

LIMPIEZAS EN  
AERONAVES

---

**851.425**

SERVICIOS DE  
COMIDA A BORDO

---

MÁXIMA PUNTUACIÓN  
EN SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE



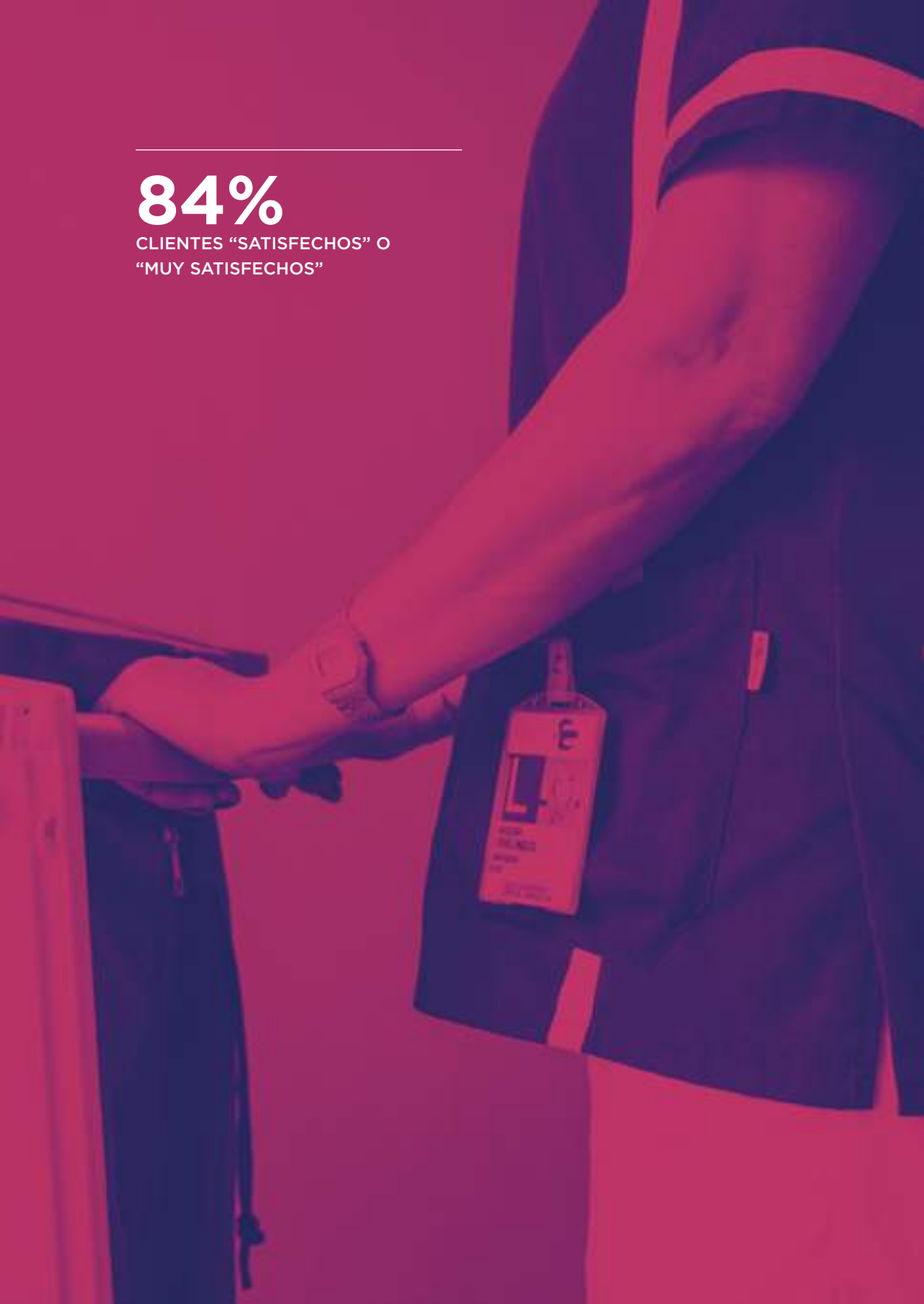
# #09

COMPROMETIDOS  
CON LA EXCELENCIA

---

# 84%

CLIENTES "SATISFECHOS" O  
"MUY SATISFECHOS"



**El Sistema Integrado de Gestión dota a Clece de una eficaz herramienta que permite controlar y actuar sobre sus procesos, buscando la mejora continua para llegar a la calidad total. Integrando conceptos como excelencia, sostenibilidad, innovación y seguridad.**



## Calidad

El 100% de las empresas del grupo cumple con los estándares de calidad exigidos por la norma ISO 9001. Para ello, en 2017 además de mantener las certificaciones ya existentes, empresas de reciente creación como Lirecan servicios integrados y Avio soluciones integradas, obtuvieron dicha certificación. Por su parte, Multiservicios Aeroportuarios, extendió la certificación a la actividad de limpieza técnica de componentes aeronáuticos y el mantenimiento de Elementos Unitarios de Carga (ULD).

La obtención de la acreditación internacional **Joint Commission** para el **Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía** fue uno de los hitos más destacados de 2017. Convirtiendo a este Centro en el primero de sus características en nuestro país que cuenta con esta prestigiosa distinción, considerada el estándar de oro en la atención global. La complejidad del certificado radica en que evalúa todos los aspectos de la gestión, orienta a la eficiencia y las mejores prácticas, fomentando la cultura de seguridad. Analiza hasta 239 estándares y 914 elementos de medida distribuidos en indicadores centrados en el residente y en la organización sanitaria. Además, representa un proyecto común de mejora para directivos y profesionales con un enfoque asistencial centrado en el usuario.

También en el ámbito sociosanitario continuó siendo un objetivo prioritario avanzar en el modelo asistencial de **Atención Integral Centrada en la Persona (AICP)** que se complementa con la certificación “Libre de Sujeciones”. Un proyecto para el que Clece reforzó su estrecha colaboración con entidades como la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA) o la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de personas con Alzheimer y otras Demencias (CEAFA). En la actualidad, siete centros gestionados por Clece

están certificados como “Libre de Sujeciones”. En Cantabria, los centros de día Guarnizo y General Dávila y la residencia las Anjanas de Los Corrales de Buelna, certificados por CEOMA. En Canarias, el centro de estancias diurnas Arucas de Gran Canaria, el centro de día La Isleta de Gran Canaria y el centro sociosanitario San Sebastián de Tenerife, los tres certificados por CEAFA. Además, durante 2017 la metodología fue implantada en la UTE centros sociales Valladolid.

---

# 711

## AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

Para el control y mejora de los sistemas de gestión implantados se realizaron **711 auditorías** tanto internas como externas. La satisfacción del cliente fue otro de los indicadores de medición de la calidad de Clece. Así un 84% de los 757 clientes encuestados manifestaron sentirse “satisfechos” o “muy satisfechos” con los servicios prestados por Clece.

En su objetivo de mejora continua, durante 2017 se realizó **174 encuestas** de evaluación de riesgos en la prestación de servicios, con un grado de contestación del 87%. Tras el análisis de los resultados se pusieron en marcha los planes de acción oportunos. Entre otras medidas, se activaron nuevos protocolos en diversos ámbitos: actuación ante la legionela en el mercado verde; interpretación ante situaciones de emergencia en teleasistencia; actuación frente a la sospecha de un brote de origen alimentario en restauración o situaciones de maltrato y abuso en escuelas infantiles.









## Medio Ambiente

Un año más, Clece tuvo como objetivo prioritario la sostenibilidad ambiental en su actividad. Con dos líneas de trabajo fundamentales: certificaciones ambientales y establecimiento de nuevos programas medioambientales.

Junto a la certificación medioambiental ISO 14001 en el 90% de sus empresas, Clece mantuvo en 2017 el certificado de la **Huella de Carbono** verificado por AENOR. Esta acreditación aporta veracidad del cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) lo que permite conocer y controlar las emisiones y, en consecuencia, los ahorros derivados de la mejoras energéticas implantadas para reducir el impacto. Así las huellas de carbono de Clece y Talher se redujeron a 42.676 y 2.685 toneladas de CO2 respectivamente.

Para minimizar su impacto en el entorno, Clece lleva a cabo acciones encaminadas a una mayor eficiencia energética, la implementación de tecnologías limpias, el uso eficiente de los recursos y el tratamiento de residuos.

En cuanto a un uso más racional de la energía, los ahorros energéticos del grupo en 2017 fueron los siguientes:

	CONSUMO 2016	CONSUMO 2017
 GASOLINA	0,21 ML	<b>0,19 ML</b>
 GASOIL	3,50 ML	<b>3,40 ML</b>
 LUZ	26.712 MWh	<b>25.689 MWh</b>
 CONSUMO PROCEDENTE DE FUENTES RENOVABLES	/	<b>8,64 MWh</b>

Ahorros generales que conllevan iniciativas concretas aplicadas en todos los ámbitos de actividad. Entre ellas, el pasado ejercicio se puso en marcha un plan de **funcionamiento en horario nocturno de las lavanderías** en residencias. Así en tres centros (dos en Madrid y uno en Zaragoza) se aplicó este cambio horario que supuso un importante ahorro energético y económico.

El uso de energías y tecnologías limpias también caracterizó diversos proyectos de Clece. Entre los más representativos, el centro de Acogida de Animales de Logroño donde se instaló un sistema fotovoltaico para la generación y suministro de energía eléctrica. Desde su puesta en marcha, generó 7.800 kWh cubriendo un 83 % del consumo del edificio con energías renovables y reduciendo las emisiones de CO2 en 2,2 toneladas. Por otro lado, se incrementó la flota de vehículos ecológicos - eléctricos o híbridos - que se situó en 37 unidades.

En el ámbito de tratamiento y recuperación de residuos, se recogieron y reciclaron más de **20.000 kilos de aceite usado** en las cocinas de Clece mediante gestores autorizados, con el fin de convertirlo en biodiesel, transformando un residuo altamente contaminante en una fuente de energía renovable. El rendimiento obtenido por esta gestión fue invertido en acciones sociales en colaboración con la entidad social **Rastro Solidario**.

También se trabajó en minimizar el impacto de los **productos químicos** usados en nuestra actividad y en la gestión de este tipo de residuos. En el sector de limpieza, se está investigando un nuevo método de trabajo como el denominado TOUCAN ECO, un sistema portátil que realiza una limpieza activa utilizando una pequeña dosis de sal, agua y una mínima cantidad de energía, eliminando el uso de productos de limpieza convencionales o el uso de sistemas de dosificación automática con dispensadores. En centros como el hospital San Juan de Alicante se obtuvo una reducción del 75% del consumo y del 29% del coste económico, con la consiguiente minimización de residuos. En cuanto al consumo de productos ecológicos, Grupo Integra, desde 2017, consume en sus oficinas únicamente papel con certificación FSC (madera de bosques con gestión sostenible).

Buscando la implicación de toda la compañía, se potenciaron las campañas de sensibilización ambiental entre trabajadores y usuarios, realizando distintas iniciativas como la celebración del día Mundial del Medio Ambiente en casi todas las delegaciones o las actividades ambientales (talleres de reciclado, huerto ecológico, consumo sostenible, etc.) desarrolladas en centros de servicios sociales, escuelas y restauración.



## Innovación

Uniendo innovación y medio ambiente, desde la delegación de Valladolid se habilitó un coche 100% eléctrico para el reparto de comida a domicilio. Partiendo de un vehículo de propulsión eléctrica de serie, Clece diseñó la integración de un equipo de frío para la refrigeración de la comida a través de un sistema de paneles solares fotovoltaicos en la superficie. La innovación mejoró la autonomía del vehículo un 15% y ahorró una de cada cuatro recargas a través de conexión a corriente eléctrica convencional.

La prestación del reparto de comidas con este vehículo eléctrico permite un ahorro de 780 litros de combustible y evita la emisión de más de 1,5 toneladas de CO<sub>2</sub> al año. El vehículo además está equipado con las últimas tecnologías aplicadas al control y tele-monitorización del servicio, tales como control telemático de la temperatura del habitáculo isoterma; localización GPS y trazabilidad de la ruta realizada; planificación de ruta óptima y tiempo estimado de llegada.

Otros proyectos de innovación destacados durante 2017 fueron el desarrollo de un software propio para las actividades del departamento de Recursos Humanos y una aplicación móvil, Asisto Residencias, para facilitar la comunicación entre los centros de día y residencias con las familias de usuarios y residentes.



## Seguridad de la información

En 2017 se mantuvo la certificación **ISO 27001 de Seguridad de la Información en Clece, Clece Seguridad e Integra CEE**. En este marco, todos los ejercicios de derechos solicitados por trabajadores o interesados (candidatos, usuarios de servicios, familiares) fueron tramitados en tiempo y forma.

Ante la inminente aplicación del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en mayo de 2018, Clece avanzó en acciones para la adaptación de documentación, protocolos y registros de acuerdo a las exigencias de la nueva normativa. Preparando acciones formativas

para dar a conocer a los trabajadores el Reglamento y su aplicación práctica en el contexto laboral. Elaborando además una metodología específica para gestionar la evaluación de impacto y análisis de riesgos a través de software de gestión de riesgos.





## Seguridad alimentaria

La actividad de restauración, por sus propias características, conlleva exhaustivas medidas de control y seguimiento. Un factor que se refleja en los parámetros registrados durante 2017:

- Control microbiológico de **8.000 muestras**
  - **1.129** auditorías higiénico sanitarias
  - **2.200** menús adaptados a niños con intolerancias o alergias
  - **18** proveedores auditados
  - Cursos de formación y sensibilización
- nutricional a cerca de **2.000** trabajadores, usuarios y familiares.
- Unificación y mejora de criterios nutricionales para escuelas infantiles basados en las guías y recomendaciones nutricionales.
  - Un equipo de técnicos en seguridad alimentaria y nutricionistas de **17 personas**, apoyadas y guiadas por la responsable de Seguridad Alimentaria del grupo.
  - Implantación de un programa informático para el control de alérgenos en los menús de la infancia.



## Retos 2018

Clece continuará trabajando en 2018 en la reducción de las emisiones, la eficiencia energética, la implementación de soluciones innovadoras así como en la gestión del conocimiento y seguridad alimentaria. Los principales objetivos para el próximo año son:

- 
- Incrementar el consumo de **productos ecológicos** sin pictograma de peligrosidad en los servicios de limpieza.
- 
- Aumentar el **ahorro energético** en el consumo de combustible de la flota de vehículos del grupo.
- 
- Implementar nuevas medidas de **seguridad alimentaria**: aplicación informática para el control del sistema documental del riesgo; unificación de menús; lucha contra el desperdicio alimentario.
- 
- **Diseñar productos con sustancias alelopáticas** que se puedan utilizar en el control y eliminación de malas hierbas dentro del acuerdo de innovación con la universidad.
- 
- Desarrollar solución informática que permita la **unificación de los datos y los activos del grupo** y que ayude a cumplir con el nuevo RGPD.
- 
- Mejorar la **eficiencia energética** en residencias mediante el estudio detallado de consumos, la formación de los operarios de mantenimiento y la implantación de medidas de ahorro.

# #10

ESTRUCTURA



**Bajo el paraguas de Clece se integran 33 marcas comerciales con una oferta definida y adaptada según sector, actividad o implantación geográfica. Todas comparten un modelo de negocio único con el objetivo de prestar el mejor servicio al cliente. En 2017, se incorporaron 6 nuevas marcas resultado de la política de adquisiciones en Reino Unido.**

## Un modelo único, una estructura multimarca

### AEROPORTUARIO

- Clece Servicios Aeroportuarios
- Gama Fuelling Services
- MA Multiservicios Aeroportuarios

- Clece Servicios Educativos

- Koala

### CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

- CISBA Centro Especial de Empleo

- Hartwig Care

- Heath Lodge

- Helping Hands of Harrogate

- Ideal Complex Care

- R&L Healthcare

### MULTISERVICIOS

- Clece
- Deyse Neteges Manteniment
- Lireba Serveis Integrats
- Lirecan
- Net-Brill
- Ndavant Multiserveis
- Senior Multiservicios
- Zaintzen

- Grupo Integra Centro Especial de Empleo

- Universal Care Services

### CULTURA

- Klemark Espectáculos Teatrales

### SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

- Talher

### INTERNACIONAL

- Accesible Care
- All Care
- Call In
- Care Relief Team

### SERVICIOS SOCIALES

- Accent Social

### LIMPIEZA

- Lafuente Serveis Integrals

### EDUCACIÓN

- Cavall de Cartró

- Clece Care Services

- Dale Care

### SEGURIDAD

- Clece Seguridad

**#11**

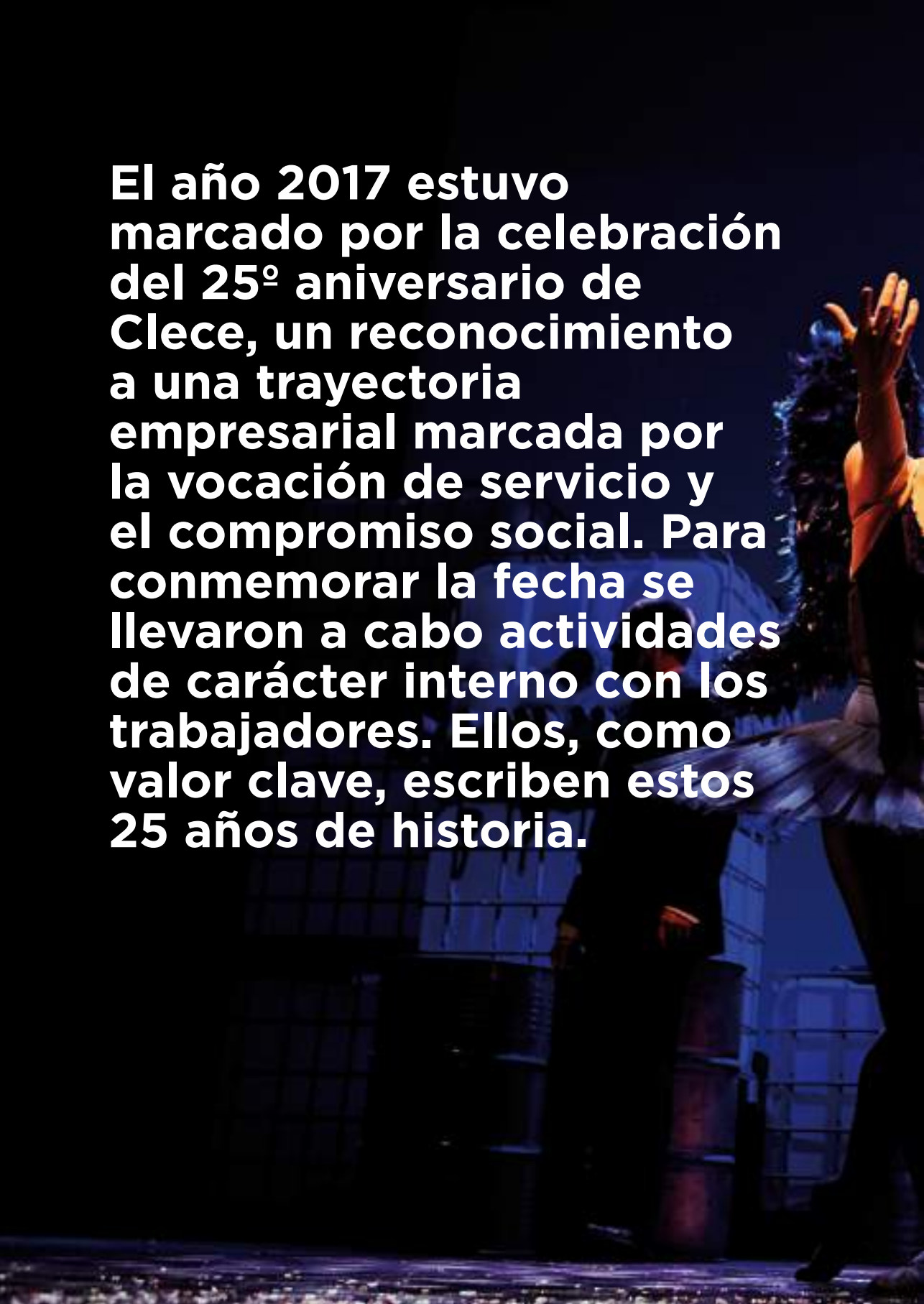
**25° ANIVERSARIO**





Clube 25

**El año 2017 estuvo marcado por la celebración del 25° aniversario de Clece, un reconocimiento a una trayectoria empresarial marcada por la vocación de servicio y el compromiso social. Para conmemorar la fecha se llevaron a cabo actividades de carácter interno con los trabajadores. Ellos, como valor clave, escriben estos 25 años de historia.**






٤

---

**Lo mejor de  
Clece: su capital  
humano**

A large crowd of people, mostly men in suits, are seated in a dark arena or theater. They are illuminated by a strong blue light. Many are clapping and looking towards the right side of the frame. The air is filled with falling white confetti and several balloons (blue and white) are visible. The overall atmosphere is one of a celebratory event.



NACE LA EMPRESA  
CLECE CON SEDE  
EN MADRID

-

**1992**

PRIMER  
CONTRATO EN  
EL ÁMBITO DE  
LOS SERVICIOS  
EDUCATIVOS

-

**2002**

**1999**

-  
INICIO  
DE LA ACTIVIDAD  
DE SERVICIOS  
SOCIALES

**2006**

-  
INICIO DE  
OPERACIONES EN  
PORTUGAL

ADQUISICIÓN  
DEL CENTRO ESPECIAL  
DE EMPLEO, INTEGRA  
CEE

-

**2007**

INICIO DE  
OPERACIONES EN  
REINO UNIDO

-

**2013**

**2012**

-  
NACE  
CLECE SOCIAL:  
COMPROMISO  
SOCIAL DE LA  
COMPAÑÍA

**2017**

-  
25 ANIVERSARIO  
DE CLECE







[WWW.CLECE.ES](http://WWW.CLECE.ES)





**Clece**