



  
CIECA



# SISTEMA INTEGRAT DE GESTIÓ

# TREBALLEM PER L'EXCEL·LÈNCIA

Aconseguir la màxima satisfacció dels clients és un objectiu primordial per a Clece. Per aconseguir-ho, ha desenvolupat un **Sistema de Gestió** que cobreix aspectes relacionats amb la qualitat, el medi ambient, la innovació i la seguretat de la informació.

## QUALITAT



Per garantir la qualitat dels seus serveis, Clece aposta per tres principis bàsics: complir les expectatives i requeriments dels clients; complir la legislació i treballar per la millora contínua dels processos i dels indicadors de gestió.

Entre les certificacions de qualitat destacades, es va aconseguir la norma ISO 9001 en la neteja hospitalària dels centres del SERMAS, en la gestió del Centre Esportiu Municipal Escoles San Antón, i en projectes d'eficiència energètica i enllumenat públic. Clece Care Services a Londres també va aconseguir la certificació per a les activitats d'ajuda a domicili i neteja d'interiors.

En el sector aeroportuari, s'ha certificat el servei d'FBO (Fixed Base of Operations, gestió d'aviació privada).

Actualment, el 100% de les empreses del grup Clece compta amb la certificació ISO 9001.

## MEDI AMBIENT



Clece està compromesa amb l'atenció del medi ambient i el desenvolupament sostenible. En línia amb aquest compromís, el 2014 es va implantar un sistema per al càlcul i la verificació de la petjada de carboni per a les activitats de Serveis Mediambientals que desenvolupava Talher (2.213 Tn. CO<sub>2</sub>) segons la norma ISO 14064.

Clece també va ampliar la certificació ISO 50001 de gestió energètica per a les activitats de serveis energètics en contractes amb el Ministeri d'Indústria Turisme i Comerç, el Ministeri d'Economia i Hisenda, i els enllumenats públics de Rute (Còrdova), Peníscola (Castelló) i Palència, entre d'altres.

D'altra banda, Clece aposta per les energies renovables amb l'ús de la biomassa per a la producció tèrmica de 4 residències a Sòria i Burgos; per fer-ho ha remodelat les sales de calderes.

NDavant i Deyse van obtenir la certificació en gestió ambiental en les activitats de neteja d'interiors, activitats auxiliars i restauració.

Actualment, el 90% de les empreses del grup Clece compta amb la certificació ISO 14001.

## INNOVACIÓ



En l'àrea d'R+D+i, el 2014 es va certificar el projecte de gestió dels carros portaequipatges de l'aeroport pel RD 1432/2003 i la norma UNE 166001 i se n'ha sol·licitat la patent.

A més, s'han implantat innovacions tecnològiques de comunicació a l'escoles infantils (programari Wappa Babies, que facilita la comunicació entre els centres i les famílies a través d'aplicacions, mòbil, tauletes o web, com a substitut de la tradicional agenda escolar).

També es va treballar en el disseny i el desenvolupament de programari propi per a la gestió del servei d'ajuda domiciliària i per al control de la satisfacció dels nostres clients, ajustant-lo als nostres requeriments i a la nostra organització, que engloba el disseny de l'enquesta, l'enviament, la recepció i l'anàlisi estadística dels resultats obtinguts.

De la mateixa manera, es va participar en el projecte Terèse, per desenvolupar solucions en matèria d'eficiència energètica i manteniment d'instal·lacions i d'edificis.

## SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ



A Clece, estem conscienciats de la importància i la transcendència de la informació que gestionem, tant pròpia com dels nostres clients, així com de les dades personals que hem de controlar i custodiar d'acord amb la llei.

Per això, es va ampliar l'abast de la certificació ISO 27001, amb la incorporació dels sistemes de gestió dels serveis socials prestats per Clece. De la mateixa manera, s'han millorat els processos de control d'altres i baixes per a la gestió d'accessos autoritzats a aplicacions corporatives, així com la gestió de suports per al seu reciclatge o destrucció.

Finalment, s'han tramitat correctament i eficaçment l'exercici de 12 sol·licituds de drets ARCO (accés, rectificació, cancel·lació i oposició).

## OBJECTIUS 2015



En línia amb el seu compromís de millora contínua, Clece s'ha marcat nous reptes per al 2015:

- **Adequació dels diferents sistemes de gestió** del del grup als requisits de les noves ISO.
- **Acreditació per la Joint Commission International** de la Residència d'Alzheimer Fundació Reina Sofía.
- **Càlcul de la petjada de carboni** per a les activitats de Clece i Serveis Aeroportuaris (serveis de terra).
- **Ampliació de l'abast de la certificació de Clece Care Services**, incloses les activitats aeroportuàries i, en concret, la gestió del servei de persones de mobilitat reduïda (PMR).
- **Integra CEE** se certificarà per la ISO 27001.
- **Ampliació de l'abast de la certificació de Serveis Mediambientals**, incloses les activitats de gestió de RSU (residus sòlids urbans) i els serveis de sensibilització ambiental (Saragossa).



CERTIFICACIONS GRUP CLECE	9001	14001	ALTRES
<b>SERVEIS INTEGRALS</b>			
Neteja	✓	✓	✓ (27001)
Manteniment integral immobles/instal·lacions	✓	✓	✓ (27001)
PMR	✓	✓	–
Informació i atenció al client (SAC)	✓	✓	–
Obres i reformes	✓	✓	–
Logística	✓	✓	–
Teatres del Canal	✓	✓	–
Neteja hospitalària	✓	–	–
<b>SERVEIS EDUCATIUS</b>			
Escoles infantils	✓	✓	–
Serveis educatius auxiliars	✓	–	–
<b>SERVEIS SOCIALS</b>			
Atenció a domicili (SAD)	✓	✓	✓ (158000)
Residències	✓	✓	✓ (158000)
Centres de dia	✓	–	✓ (158000)
Centres de menors	✓	–	–
Teleassistència	✓	–	✓ (158000)
Residència Las Viñas (Madriguera, Albacete)	✓	–	–
Residència Santa María de Benquerencia (Toledo)	✓	–	–
CADIG Santa María de Benquerencia (Toledo)	✓	–	–
Residència Núñez de Balboa (Albacete)	✓	–	–
<b>RESTAURACIÓ</b>			
Hospital Arnau de Vilanova (Lleida)	–	–	✓ (ISO 22000)
Restauració	✓	✓	–
<b>CLECE CENTRAL I DCC</b>			
	–	–	✓ (27001)
<b>EFICIÈNCIA ENERGÈTICA</b>			
	✓	–	✓ (50001)
<b>R+D+i</b>			
	–	–	✓ (UNE 166002/166001)
<b>CLECE SEGURIDAD</b>			
	✓	✓	✓ (27001)

CERTIFICACIONS GRUP CLECE	9001	14001	ALTRES
<b>INTEGRA</b>			
Centre especial de treball	✓	✓ (Neteja)	–
Andalusia	✓	✓ (Neteja)	–
Centre especial de treball Catalunya	✓	✓ (Neteja)	–
València	✓	✓ (Neteja)	–
Certificació AENOR centres especials de treball RP-CSG-028	–	–	✓ (CEP-2013/002)
<b>TALHER</b>			
Diverses activitats	✓	✓	–
Àrees de joc (Càceres i Màlaga)	–	–	✓ (UNE-EN.1176-7 BV)
EMAS (zones verdes Càceres i Còrdova)	–	–	✓ (EMAS III ES V0003)
Petjada de carboni	–	–	✓ (ISO 14064)
<b>MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS</b>			
Neteja d'instal·lacions i interiors d'avions	✓	✓	–
Gestió PMR	✓	✓	–
Gestió Sales VIP	✓	✓	–
Gestió FBO	✓	✓	–
Clever Handling Services	✓	✓	–
<b>LIREBA SERVEIS INTEGRATS</b>			
	✓	✓	–
<b>LIMPIEZAS LAFUENTE</b>			
	✓	✓	–
<b>LIMPIEZAS DEYSE</b>			
	✓	✓	–
<b>NET BRILL</b>			
	✓	–	–
<b>NDAVANT</b>			
	✓	✓	–
<b>ESCOLES INFANTILS CAVALL DE CARTRÓ (CATALUNYA)</b>			
	✓	–	–
<b>UTE ESCUELAS PÍAS</b>			
	✓	✓	–
<b>CLECE CARE SERVICES LTD</b>			
	✓	✓	–
<b>UTE HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA/CLECE/VALORIZA</b>			
	✓	✓	–