



Cleca Restauración

Cafetería Express



# SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

# TRABAJANDO POR LA EXCELENCIA

Lograr la máxima satisfacción de los clientes es un objetivo primordial para Clece. Para alcanzarlo, ha desarrollado un **Sistema de Gestión** que cubre aspectos relacionados con la calidad, el medio ambiente, la innovación y la seguridad de la información.

## CALIDAD



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

Entre las certificaciones de calidad destacadas, se consiguió la ISO 9001 en la limpieza hospitalaria de los centros del SERMAS, en la gestión del Centro Deportivo Municipal Escuelas San Antón, y en proyectos de Eficiencia Energética y Alumbrado Público. También Clece Care Services en Londres logró la certificación para las actividades de ayuda a domicilio y limpieza de interiores.

En el sector aeroportuario, se ha certificado el servicio de F.B.O. (Fixed Base of Operations, Gestión de Aviación Privada).

Actualmente, el 100% de las empresas del grupo Clece tienen la certificación ISO 9001.

## MEDIO AMBIENTE



Clece está comprometida con el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible. En línea con este compromiso, en 2014 se implantó un sistema para el cálculo y verificación de la huella de carbono para las actividades de Servicios Medioambientales desarrolladas por Talher (2.213 Tn. CO<sub>2</sub>) según la ISO 14064.

Clece también amplió la Certificación ISO 50001 de gestión energética para las actividades de servicios energéticos en contratos con el Ministerio de Industria Turismo y Comercio, el Ministerio de Economía y Hacienda; y los alumbrados públicos de Rute (Córdoba), Peñíscola (Castellón) y Palencia, entre otros.

Por otra parte, Clece apuesta por las energías renovables con el uso de la biomasa para la producción térmica de 4 residencias en Soria y Burgos, para lo cual ha remodelado las salas de calderas.

NDavant y Deyse, obtuvieron la certificación en Gestión Ambiental en las actividades de limpieza de interiores, actividades auxiliares y restauración.

En la actualidad, el 90% de las empresas del grupo Clece tienen la certificación ISO 14001.

## INNOVACIÓN



En el área de I+D+i, en 2014 se certificó el proyecto de gestión de los carros portaequipajes del aeropuerto por el RD 1432/2003 y la UNE 166001 y se ha solicitado su patente.

Además, se han implantado innovaciones tecnológicas de comunicación en la escuelas infantiles (software Wappa Babies, que facilita la comunicación entre los centros y las familias a través de app, móvil, tablet o web, sustituyendo la tradicional agenda escolar).

También se trabajó en el diseño y desarrollo de software propio para la gestión del servicio de ayuda domiciliar y para el control de la satisfacción de nuestros clientes, ajustándolo a nuestros requerimientos y a nuestra organización, que engloba el diseño de la encuesta, envío, recepción y análisis estadístico de los resultados obtenidos.

Asimismo, se participó en el proyecto Terèse, para desarrollar soluciones en materia de eficiencia energética y mantenimiento de instalaciones y edificios.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



En Clece, estamos concienciados de la importancia y trascendencia de la información que manejamos, tanto propia como de nuestros clientes, así como de los datos personales que debemos controlar y custodiar de acuerdo a la ley.

Por ello, se amplió el alcance de la certificación ISO 27001, con la incorporación de los sistemas de gestión de los servicios sociales prestados por Clece. Asimismo, se han mejorado los procesos de control de altas y bajas para la gestión de accesos autorizados a aplicaciones corporativas, así como la gestión de soportes para su reciclado o destrucción.

Por último, se han tramitado correcta y eficazmente el ejercicio de 12 solicitudes de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).



## OBJETIVOS 2015



En línea con su compromiso de mejora continua, Clece se ha marcado nuevos retos para 2015:

- **Adecuación de los distintos sistemas de gestión** del grupo a los requisitos de las nuevas ISO.
- **Acreditación por la Joint Commission International** de la Residencia de Alzheimer Fundación Reina Sofía.
- **Cálculo de la Huella de Carbono** para las actividades de Clece y Servicios Aeroportuarios (Handling).
- **Ampliación del alcance de la certificación de Clece Care Services**, incluyendo las actividades aeroportuarias y, en concreto, la gestión del servicio de Personas de Movilidad Reducida (PMR).
- **Integra CEE** se certificará por la ISO 27001.
- **Ampliación del alcance de la certificación de Servicios Medioambientales**, incluyendo las actividades de gestión de RSU (Residuos Sólidos Urbanos) y servicios de sensibilización ambiental (Zaragoza).



CERTIFICACIONES GRUPO CLECE	9001	14001	OTRAS
<b>SERVICIOS INTEGRALES</b>			
Limpieza	✓	✓	✓ (27001)
Mantenimiento integral inmuebles/instalaciones	✓	✓	✓ (27001)
PMR	✓	✓	–
Información y atención al cliente (SAC)	✓	✓	–
Obras y reformas	✓	✓	–
Logística	✓	✓	–
Teatros del Canal	✓	✓	–
Limpieza Hospitalaria	✓	–	–
<b>SERVICIOS EDUCATIVOS</b>			
Escuelas infantiles	✓	✓	–
Servicios educativos auxiliares	✓	–	–
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>			
Atención a domicilio (SAD)	✓	✓	✓ (158000)
Residencias	✓	✓	✓ (158000)
Centros de día	✓	–	✓ (158000)
Centros de menores	✓	–	–
Teleasistencia	✓	–	✓ (158000)
Residencia Las Viñas (Madriguera, Albacete)	✓	–	–
Residencia Santa María de Benquerencia (Toledo)	✓	–	–
CADIG Santa María de Benquerencia (Toledo)	✓	–	–
Residencia Núñez de Balboa (Albacete)	✓	–	–
<b>RESTAURACIÓN</b>			
Hospital Arnau de Vilanova (Lérida)	–	–	✓ (ISO 22000)
Restauración	✓	✓	–
<b>CLECE CENTRAL Y DCC</b>	–	–	✓ (27001)
<b>EFICIENCIA ENERGÉTICA</b>	✓	–	✓ (50001)
<b>I+D+i</b>	–	–	✓ (UNE 166002/166001)
<b>CLECE SEGURIDAD</b>	✓	✓	✓ (27001)

CERTIFICACIONES GRUPO CLECE	9001	14001	OTRAS
<b>INTEGRA</b>			
Centro especial de empleo	✓	✓ (Limpieza)	–
Andalucía	✓	✓ (Limpieza)	–
Centro especial de empleo Cataluña	✓	✓ (Limpieza)	–
Valencia	✓	✓ (Limpieza)	–
Certificación AENOR Centros Especiales de Empleo RP-CSG-028	–	–	✓ (CEP-2013/002)
<b>TALHER</b>			
Varias actividades	✓	✓	–
Áreas de juego (Cáceres y Málaga)	–	–	✓ (UNE-EN.1176-7 BV)
EMAS (zonas verdes Cáceres y Córdoba)	–	–	✓ (EMAS III ES V0003)
Huella de Carbono	–	–	✓ (ISO 14064)
<b>MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS</b>			
Limpieza de instalaciones e interiores de aviones	✓	✓	–
Gestión PMR	✓	✓	–
Gestión Salas VIP	✓	✓	–
Gestión 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>ESCUELAS INFANTILES CAVALL DE CARTRÓ (CATALUÑA)</b>	✓	–	–
<b>UTE ESCUELAS PÍAS</b>	✓	✓	–
<b>CLECE CARE SERVICES LTD</b>	✓	✓	–
<b>UTE HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA/CLECE/VALORIZA</b>	✓	✓	–