



CLECE INFORME ANUAL 2014

CLECE
INFORME
ANUAL
2014

LA NOSTRA
VOCACIÓ:
FER CRÉIXER
ELS NOSTRES
CLIENTS

5

Carta del president

9

El Grup Clece el 2014

13

Recursos humans

17

Compromís social

25

Sectors. Casos d'èxit

93

Presència internacional

97

Sistema integrat de gestió

103

Estructura del Grup



Aquesta memòria anual està disponible en línia. Podeu descarregar-vos-la visitant el nostre web www.clece.cat





CARTA DEL PRESIDENT



CADA VEGADA MÉS PRESENTS EN LA VIDA DE MÉS PERSONES

En la neteja d'una andana, en la jardineria d'un parc, a la cafeteria d'un hospital, en l'enllumenat de la ciutat, en l'atenció de una residència. També a l'educació d'una escola infantil o en el manteniment d'una oficina. Cada vegada estem més presents en la vida de més persones. Passem pràcticament inadvertits, però prestem serveis indispensables tant per al funcionament correcte d'empreses i d'entitats com per al benestar i la convivència diària dels ciutadans. Clece s'expandeix tot portant més serveis i millors a les empreses, a la societat, a les persones. Netejadors, enginyers, psicòlegs, infermers, fisioterapeutes, treballadors socials, terapeutes ocupacionals, jardiners, nutricionistes, monitors... fins i tot directius. **Ja som 69.316 treballadors** que, amb independència del seu àmbit o la seva professió, tenen en comú la vocació de servei.

Fem realitat, dia a dia, el gran projecte empresarial que, des que es va engegar el 1998, no ha parat de créixer. L'exercici passat va suposar un graó més en aquesta trajectòria. És el segon any consecutiu que totes les activitats de la companyia van registrar dades positives, una fita que consolida un model de negoci diversificat basat en la qualitat, la innovació i la gestió intensiva de persones. D'aquesta manera, millorem la xifra de negoci en més d'un 7%, fet que consolida el nostre lideratge en activitats com mayor

dinamismo de àmbitos como la neteja o els serveis socials i aprofitant el major dinamisme d'àmbits com el mediambiental o el de l'eficiència energètica. El fet que tenim més presència internacional, amb una notable embranzida al Regne Unit, també va ser una palanca de creixement.

Amb la sostenibilitat del negoci garantida, el nostre projecte social també va guanyar en projecció, en beneficiaris i en col·laboradors. L'impuls que hem donat en aquest àmbit ha estat, sens dubte, una de les grans fites de l'any. Integració, empleabilitat, sensibilització i atenció de col·lectius vulnerables. Aquests són els quatre eixos del nostre compromís social que van deixar, el 2014, un balanç molt positiu pel que fa a integració, amb **5.032 treballadors de col·lectius vulnerables** incorporats a la companyia. Per fer-ho, vam continuar col·laborant estretament amb associacions, fundacions i entitats socials que comparteixen la nostra inquietud per una societat més justa que garanteixi, a tots, la igualtat d'oportunitats. Entre altres novetats, el 2014 incloem el col·lectiu de víctimes del terrorisme a les nostres polítiques d'integració. Però a més, vam fer un esforç important en comunicació i sensibilització, on van destacar iniciatives com el *I Fòrum per la Integració*, l'engegada dels *Premis Compromís* i el llançament dels portals digitals *clecesocial.com* i *inclusionyempleo.com*.

Em satisfà dir que hem aconseguit un punt en el qual la interrelació entre negoci i compromís és tal que, en certes ocasions, la frontera entre tots dos es desdibuixa. I crec que aquest és un indicador realment positiu de la nostra gestió reeixida del negoci, perquè demostra la nostra implicació amb el servei, amb la societat, amb les persones. Anem més enllà de la mera prestació d'un servei, sempre intentem que puguem «tancar el cercle». És a dir, on gestionem una casa d'acolliment, busquem una oportunitat de treball per a l'usuari a la nostra organització. O on proporcionem serveis per a persones dependents sempre intentem superar-nos, per exemple, amb l'aplicació d'innovadores teràpies assistencials.

En definitiva, el 2014 ha estat un any nou d'avanços en el negoci i en el fet social. Les bases estan sòlidament assentades perquè aquesta sigui la tònica a curt i mitjà termini, creixent i millorant des de, per i per a les persones.

Atentament,

Cristóbal Valderas

President executiu de Clece

« És el segon any consecutiu que totes les activitats de la companyia van registrar dades positives, una fita que consolida un model de negoci diversificat basat en la qualitat, la innovació i la gestió intensiva de persones.»





EL GRUP
CLECE
EL 2014

XIFRA DE NEGOCI

El creixement s'ha assolit, principalment, gràcies a la capacitat de la companyia d'aconseguir contractes nous i oferir, als clients, solucions a la mida per optimitzar els recursos.

+ 7%

Un any més, i malgrat que han continuat les limitacions en la inversió pública, el Grup Clece va créixer més d'un 7% respecte al 2013 en facturar 1.304 milions d'euros. Aquesta millora de la xifra de negoci s'ha assolit, principalment, gràcies a la capacitat de la companyia d'aconseguir contractes nous i oferir, als clients, solucions a la mida per optimitzar els recursos.

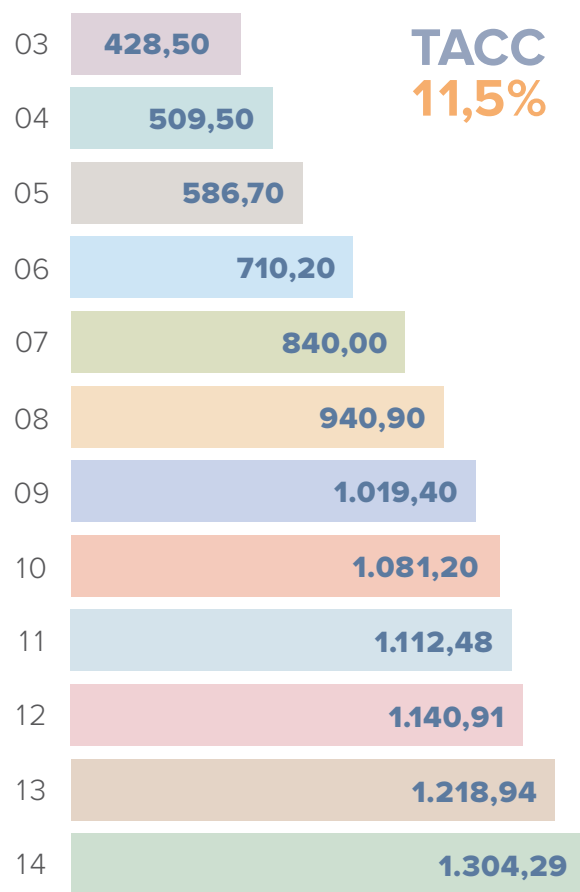
És el segon any consecutiu que totes les activitats de la companyia van experimentar una evolució positiva, una fita que consolida un model de negoci diversificat basat en la qualitat, la innovació i la gestió intensiva de persones. Factors que han permès mantenir el lideratge en activitats com Neteja i Serveis Socials i Educatius, i experimentar forts creixements en altres com Aeroportuari o Eficiència Energètica.

Les dues principals activitats del Grup Clece, Neteja i Serveis Socials i Educatius, que suposen gairebé el 75% del negoci total i que són capdavanters en els seus respectius sectors, van créixer lleugerament. En el cas de Neteja, la xifra de negoci es va situar en els 568 milions d'euros, un 3% més que el 2013. De la seva banda, la divisió de Serveis Socials i Educatius va aconseguir uns ingressos de 391 milions d'euros, un 1% més que l'any passat, tot acumulant un increment mitjà del 10% en els últims tres anys.

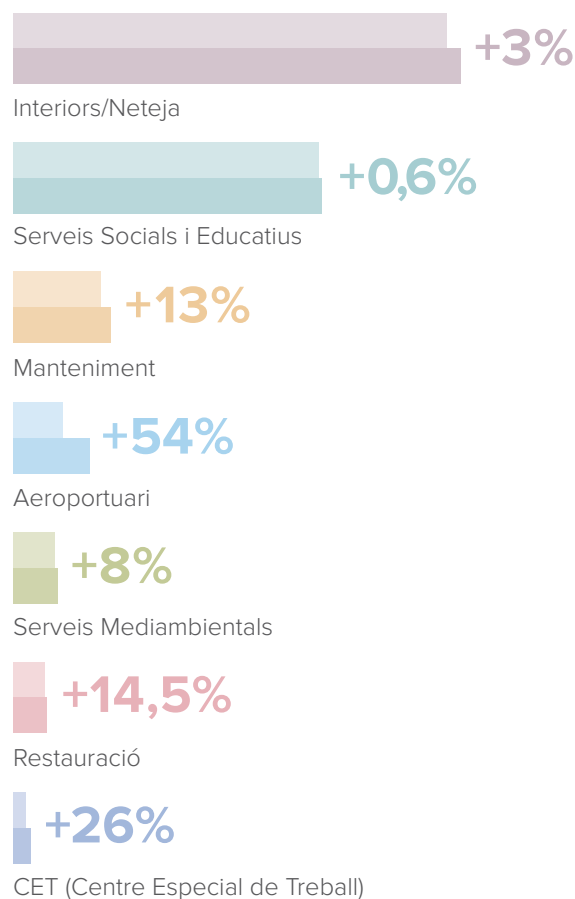
Diverses activitats han experimentant un comportament especialment positiu el 2014. Destaca l'àrea de Serveis Aeroportuaris, que manté l'evolució positiva de l'any anterior i millora considerablement els seus ingressos el 2014, tot creixent un 54% i aconseguint gairebé els 100 milions d'euros de facturació. A més, cal destacar el balanç anual del Centre Especial de Treball, que continua la seva línia de forts increments, aquest any amb un 26%. També de Restauració, que torna al camí del creixement, després de la reordenació dels anys 2012 i 2013, i ja en aquest curs presenta una millora de la xifra de negoci del 15%.

Dins de Manteniment i Serveis Integrats, que se situa en els 125 milions d'euros, un 13% més que el 2013, destaquen els increments del 77% del *Facility Management* i del 24% dels Serveis Energètics, fet que consolida totes dues àrees com a futurs pilars de desenvolupament del negoci, amb una alta especialització i com una proposta de valor per evolucionar cap a ciutats i edificis més sostenibles i eficients econòmicament.

Finalment, cal destacar els bons resultats de la divisió de Serveis Mediambientals, Talher, que malgrat el fort creixement que ja va experimentar l'any anterior, el 2014 va continuar la tendència alcista amb un 8% més. I la re-centment creada activitat de Seguretat, que va duplicar la seva facturació el 2014 amb un creixement del 120%.



Evolució de la xifra de negoci
De 2003 a 2014. Vendes en milions d'euros



Comparativa de les xifres de negoci
2013 i 2014. Vendes en milions d'euros

« Diverses activitats han experimentant un comportament especialment positiu el 2014 amb creixement de dos dígit: Serveis Aeroportuaris, Centre Especial de Treball, Restauració i Manteniment.»





RECURSOS HUMANS

UN LLOC PER A TOTHOM

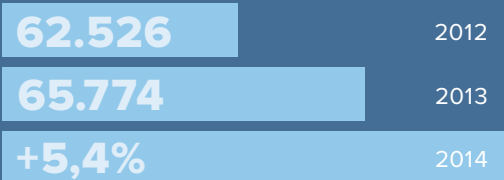
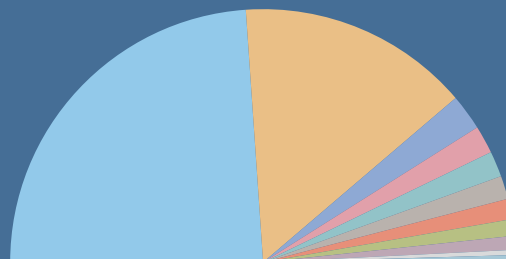
Clece té, en la seva gent, el seu valor diferencial. Amb el focus d'atenció en la gent, **cada treballador compta, cada persona suma.** Tot un repte, el de reconèixer la individualitat, atès l'alt volum de la seva plantilla: és la tercera empresa privada d'Espanya en nombre d'empleats, amb 69.316 treballadors el 2014.

La integració és un dels pilars fonamentals en la gestió de recursos humans. El respecte a la diferència i a la inclusió es fa més palès a través de la integració laboral de col·lectius socialment vulnerables. En aquest àmbit, la companyia ha experimentat una notable evolució en els últims anys. El darrer exercici, Clece va comptar amb 5.032 treballadors d'aquests col·lectius: dones víctimes de violència de gènere, persones amb discapacitat, persones en risc d'exclusió social, víctimes del terrorisme o joves aturats. Van representar un 7,3% del total, percentatge creixent i molt superior al que exigeix la llei.

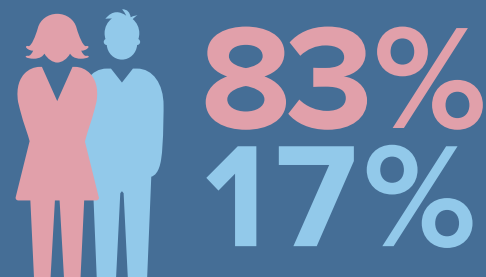
La no discriminació i la igualtat d'oportunitats també és una màxima, en relació al gènere, dins del Pla d'Igualtat implantat en totes les empreses del Grup. Pel que fa al desenvolupament professional, Clece va continuar invertint en un ambiciós pla de formació que va arribar a més de 26.600 treballadors, un 11,5% més que el 2013. De la mateixa manera, Clece va mantenir l'esforç en prevenció de riscos laborals per garantir i potenciar un entorn laboral segur.

69.316

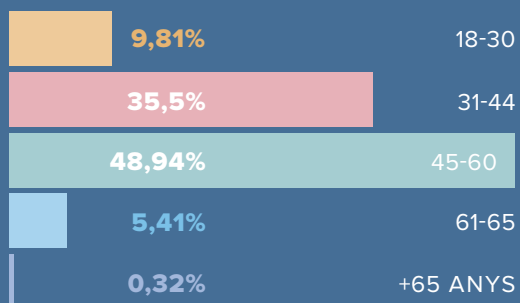
TREBALLADORS EN PLANTILLA



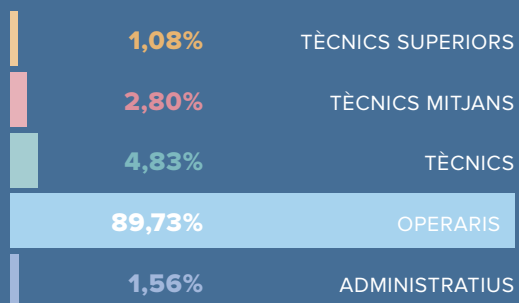
Evolució de la plantilla del 2012 al 2014



Distribució de la plantilla per tipus d'activitat



Distribució de la plantilla per edats



Distribució de la plantilla per categoria laboral

PLANS DE DESENVOLUPAMENT

- **Programa Superior de Desenvolupament per a Caps de Servei:** sisena promoció amb 63 participants
- **Programa de formació d'Alt Rendiment:** dos dies al mes durant vuit mesos
- **Programa d'Avaluació de Competències:** es formaran més de 1.500 persones
- **Àrea Social:**
 - Programa Directors de Centres Socials: 32 treballadors
 - Coordinador de Serveis d'Ajuda a Domicili: 176 treballadors
- **Itinerari Formatiu Economicofinancer:** amb 89 participants

FITES 2014

- **Renovació del Pla d'Igualtat de Clece** fins al març del 2016
- **Renovació del Pla d'Igualtat de Talher** fins al març del 2016
- **Renovació del Pla d'Igualtat d'MA** fins al març del 2016 (Multiserveis Aeroportuaris)





COMPROMÍS SOCIAL

EL PROJECTE SOCIAL DE CLECE

Clece Social és el projecte social de Clece, l'expressió del seu compromís amb les persones. Un compromís entès com una cosa inherent al seu origen i desenvolupament. Clece Social vertebrava la seva activitat a partir de 4 eixos: empleabilitat, integració, sensibilització i atenció a les persones.



EMPLEABILITAT

El fet de promoure el manteniment de l'ocupació, tot afavorint la possibilitat que les persones puguin accedir a un lloc de treball i buscant el seu desenvolupament professional i personal.

Clece compta amb 69.316 treballadors. La seva estructura i activitat afavoreixen la possibilitat d'accedir a un lloc de treball a la companyia. Més enllà d'una oportunitat laboral, Clece ofereix, també, la possibilitat d'un desenvolupament professional i personal en un ambient laboral on l'ètica professional i la qualitat humana són fonamentals. Una empresa on l'esforç de superació, exemplificat en els 5.032 treballadors procedents de col·lectius de difícil inserció, és un tret d'identitat.



INTEGRACIÓ

El fet de fomentar la igualtat d'oportunitats a través de la integració de persones de col·lectius desafavorits, principalment persones amb discapacitat, persones en risc d'exclusió social, dones que pateixen violència de gènere, víctimes de terrorisme i joves aturats de llarga durada.

Més del 7% de la plantilla de Clece pertany a aquests col·lectius. Per dur a terme aquest projecte, Clece col·labora amb més de 200 associacions, fundacions, entitats socials i organismes públics com a fonts de selecció i inserció.

Però la completa i eficaç inserció d'aquests treballadors només s'aconsegueix amb la normalització. Això significa valorar i tractar les persones en funció de les seves qualitats i capacitats, i no en funció que tinguin una determinada discapacitat o visquin una situació personal excepcional.



SENSIBILITZACIÓ

Clece té, com a objectiu, conscienciar a la societat sobre la realitat i la situació que viuen aquests col·lectius vulnerables.

Clece Social promou i organitza jornades per fer visibles els problemes que afronten col·lectius vulnerables. Clece també fa diferents actuacions de sensibilització sobre qüestions d'interès relacionades amb la tercera edat i la infància (trobades intergeneracionals, campanyes informatives o activitats amb familiars i cuidadors, entre d'altres).



PERSONES

Més enllà de la seva activitat, Clece està compromesa amb la millora de l'entorn laboral i la qualitat de vida dels usuaris dels serveis.

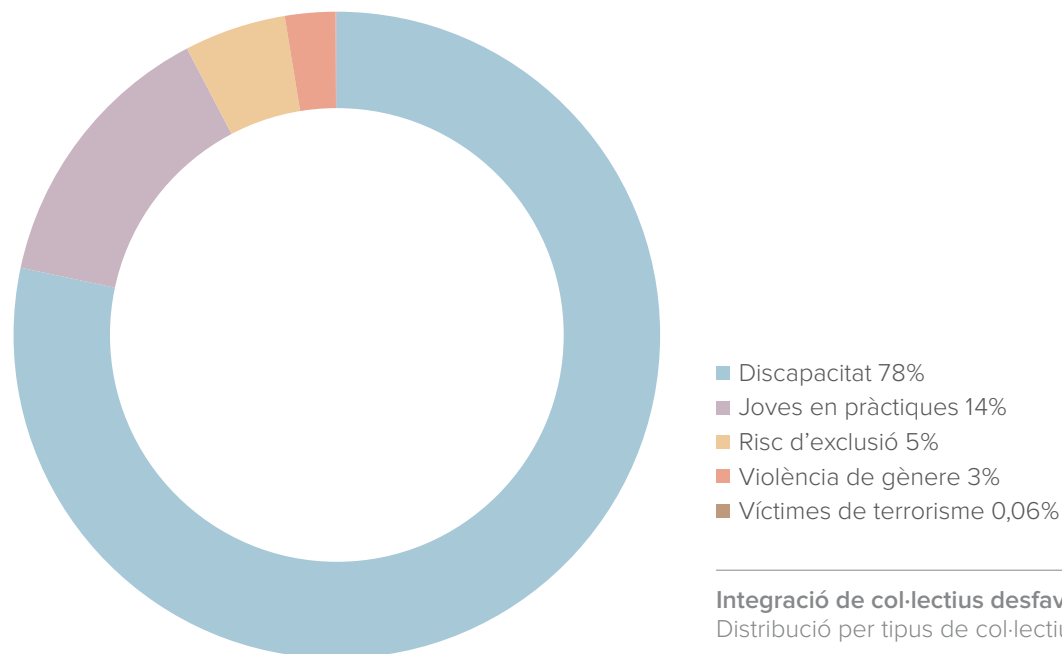
Clece duu a terme diferents actuacions socials que van més enllà de la prestació del servei compromès amb l'administració corresponent. L'objectiu és millorar la qualitat de vida dels usuaris dels nostres serveis, tot afavorint el seu desenvolupament i la seva integració social, mitjançant teràpies de benestar amb gent gran i accions solidàries amb infants i iniciatives innovadores per al desenvolupament de persones amb discapacitat.

En una companyia amb 69.316 treballadors que atén més d'un milió de persones l'any, el focus del seu compromís social no pot ser un altre que les persones.

Les diferents actuacions que duu a terme la companyia s'emmarquen en aquests quatre eixos: empleabilitat, integració, sensibilització i cura de persones; i busquen aportar beneficis directes i indirectes per a:

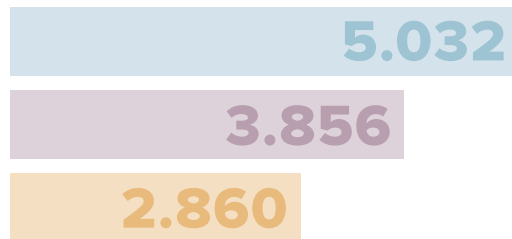
- **Persones de col·lectius vulnerables:** persones amb discapacitat, persones en risc d'exclusió social, dones que pateixen violència de gènere, víctimes de terrorisme i joves aturats de llarga durada.
- **Usuaris dels serveis que presta Clece:** principalment tercera edat i infància, però també altres col·lectius.
- **Empleats de la companyia.**
- **El conjunt de la societat.**

5.032 PERSONES INTEGRADES DE COL·LECTIUS VULNERABLES UN 7,3% DE LA PLANTILLA TOTAL



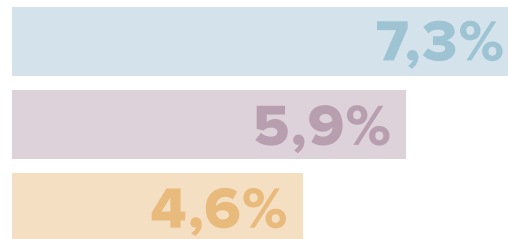
Integració de col·lectius desfavorits
Distribució per tipus de col·lectiu (2014)

UN 90% MÉS DE PERSONES EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL INTEGRADES A L'EMPRESA



- 2014
- 2013
- 2012

Total de persones de col·lectius desfavorits integrades a Clece (evolució del 2012 al 2014)



- 2014
- 2013
- 2012

Percentatge de persones d'aquests col·lectius sobre la plantilla total (evolució del 2012 al 2014)

ε·social

El 2014, Clece Social va engegar **diferents iniciatives i programes** amb la finalitat d'apropar el seu compromís als seus públics.



PREMIS COMPROMÍS

Amb l'objectiu de promoure la integració social i reconèixer la tasca fonamental de moltes entitats socials, Clece ha promogut i patrocinat els Premis Compromís, que pretenen reconèixer la tasca, a escala regional, de diferents entitats socials i organitzacions sense afany de lucre en temes relacionats amb l'ajuda a gent gran i la integració de persones amb discapacitat, dones que pateixen violència de gènere i persones en risc d'exclusió social.

A la I Edició dels Premis, que va reconèixer els millors projectes socials a la Comunitat de Madrid, es van presentar 157 candidatures. El jurat va estar presidit per Irene Villa i va comptar amb personalitats reconegudes del món institucional i de la societat civil. Els guanyadors en les quatre categories al Millor Projecte Social van ser: Dedines (discapacitat), Línea 10 (exclusió social), Victoria (violència de gènere) i la Fundació Vianorte-Laguna (gent gran).

INCLUSIÓ & FEINA

Aquesta iniciativa pretén afavorir l'accés a un lloc de treball per a persones amb discapacitat, víctimes de violència de gènere, persones en risc d'exclusió social i joves aturats de llarga durada. L'objectiu és oferir-los eines i informació (general, legal, laboral, etc.) que els facilitin la seva integració laboral i, sobretot, ajudar-los a trobar una oportunitat per desenvolupar-se professionalment, ja sigui a Clece o en altres empreses col·laboradores. Per fer-ho, Clece Social ha engegat el web www.inclusionyempleo.es i treballa amb els clients de Clece per oferir oportunitats laborals a persones d'aquests col·lectius a les seves empreses.



FÒRUMS DE SENSIBILITZACIÓ

Tan important com donar solució als problemes d'un col·lectiu és fer-los visibles. El que no es coneix no existeix. Sota aquesta visió, Clece Social promou i organitza jornades per fer visibles els problemes que afronten col·lectius desfavorits. Trobades on ells són els protagonistes. Després del I Fòrum-Col·loqui «Clece per la Integració: barreres a la contractació de persones amb discapacitat», que va tenir lloc als Teatres del Canal (Madrid), Clece està treballant en el Segon Fòrum, que tindrà lloc el 2015 i estarà enfocat a un altre dels col·lectius vulnerables al qual s'adreça el seu projecte social: les dones víctimes de violència de gènere.



WEB CLECE SOCIAL

La millor manera de conscienciar és a través de les històries i els testimoniatges de persones pertanyents a col·lectius vulnerables. Homes i dones amb històries increïbles de superació i d'èxit, que són un exemple que sempre podem disposar d'una segona oportunitat.

En aquest context, Clece va llançar, el 2014, el lloc web www.clecesocial.es on es recullen aquests casos reals i altres iniciatives socials amb les quals es pretén conscienciar la societat sobre els problemes d'aquests col·lectius i ser una finestra d'esperança per a aquestes persones.





BOARDING PASS:

FLIGHT NO.
TP1061

DEPARTURE TIME
06:15

PASSENGER NAME
MOELLER/PATRIK-ROG
ORIGIN
LISBON/LIS

FARE BASIS
BRND BASIC

SEAT
9A

CLASS
Y

DATE
30 JAN

CABIN
Y 9A

PASSENGER NAME
TP-1061-0615
ORIGIN
LIS

ISSUE NO. 6



SECTORS.
CASOS
D'ÈXIT

CLECE: QUALITAT I ESPECIALITZACIÓ

Grup Clece fa més de 20 anys que presta una gran varietat de serveis a empreses i institucions, agrupats en 12 grans sectors d'activitat.

Distingida pel seu compromís amb la societat, la qualitat i l'especialització s'han convertit en els seus grans dos trets diferencials. A més d'oferir els serveis de neteja, manteniment i adequació d'instal·lacions públiques i privades en sectors com l'industrial, l'hostaler i l'hospitalari, Clece centra bona part de la seva feina en l'atenció a col·lectius socials, en sectors com a la tercera edat, l'educació infantil, i en la integració laboral de persones pertanyents a col·lectius vulnerables, com ara víctimes de violència de gènere i persones amb discapacitat.



SECTORS D'ACTIVITAT

- Serveis a la gent gran
 - Serveis a l'educació
 - Serveis als ciutadans
 - Serveis en aeroports
 - Serveis al medi ambient
 - Serveis a la integració
 - Serveis a immobles
 - Serveis a la indústria
 - Serveis a hotels
 - Serveis a hospitals
 - Entitats financeres
 - Centres esportius
-



SERVEIS A LA **GENT GRAN**

Envel·liment actiu i qualitat de vida

SECTOR GENT GRAN

131 residències

62 centres de dia

12.000 persones residents

Innovació en teràpies
assistencials

Clece cobreix les necessitats i proporciona els recursos d'assistència i protecció adreçats al col·lectiu de la gent gran. Un sector de població en creixement, que demanda, cada vegada, més serveis orientats a un envelliment actiu. Amb aquesta orientació, la de proporcionar les condicions necessàries per a una millora de la qualitat de vida, Clece gestiona íntegrament o parcialment 131 residències i 62 centres de dia a tot el territori nacional. Instal·lacions en les quals vetlla pel benestar i la qualitat de vida de prop de 12.000 persones grans.

El posicionament de Clece en aquest sector es consolida any rere any, fet que ha permès aconseguir l'any 2014 contracte rellevants l'adjudicació de la gestió integral del Centre d'Atenció a la Gent Gran Dependent amb alteracions de conducta o amb malaltia d'Alzheimer Residència El Berrueco, dependent de la Comunitat de Madrid. En aquest mateix àmbit, Clece va aconseguir renovar el contracte per a la gestió integral del Centre d'Alzheimer Fundació Reina Sofia, residència, centre de dia i centre de formació especialitzat en aquesta malaltia. Bolcats en la millora

contínua de l'atenció, Clece promou la implantació de les últimes teràpies assistencials, especialment per tractar situacions de dependència. En aquest marc, als centres assistencials gestionats a la província de Màlaga, Clece va començar el 2014 a fer teràpia assistida amb animals.





Residència El Berrueco

MADRID

Clece va assumir la gestió integral del nou Centre d'Atenció a la Gent Gran Dependent amb alteracions de conducta o amb malaltia d'Alzheimer Residència El Berrueco, dependent de la Comunitat de Madrid. El centre, amb capacitat per a 110 usuaris, s'engega per proporcionar atenció psicogeriàtrica específica per a aquestes patologies. Una alta especialització que es complementa amb l'atenció integral a la persona gran, adreçada a cobrir les seves necessitats assistencials bàsiques, terapèutiques, rehabilitadores i socials.

En el camp de l'Alzheimer, Clece s'ha convertit en un model de gestió gràcies a la feina feta des del 2006 en un dels centres de referència d'aquesta malaltia com és el Centre d'Alzheimer Fundació Reina Sofia, situat a Vallecas (Madrid). Contracte renovat el 2014 per a un període de 3 anys.

110 residents

Alta especialització

Referents en Alzheimer



Teràpia assistida amb animals

MÀLAGA

Clece té, com a objectiu indispensable, la millora en l'atenció a les persones grans, tot destacant en els casos de dependència funcional, alteracions psiquiàtriques o trastorns de conducta. Per fer-ho, destaca el seu caràcter innovador amb la posada en marxa de mètodes terapèutics que van més enllà de les tècniques habituals. És el cas del projecte de teràpia assistida amb animals dut a terme l'any 2014 a Màlaga. En concret, Clece va implantar la teràpia amb gossos en tres de les residències que gestiona a la província.

Ensinistradors professionals i psicòlegs van treballar conjuntament en la seva aplicació tot constatant diversos beneficis en els participants. Entre ells un augment de l'autoestima i l'estat d'ànim; més autonomia; millor estabilitat emocional; reducció de l'ansietat i estats depressius, i més control dels impulsos.

3 centres malaguenys

2 ensinistradors professionals

Increment de l'autoestima i de l'autonomia





SERVEIS A L'EDUCACIÓ

Juntament amb els pares, per a la felicitat dels infants

SECTOR EDUCATIU

Més d'un milió d'alumnes

Donem servei a més de
1.500 centres educatius

9.844 professionals

113 escoles infantils: 9.055
alumnes i 1.309 professionals

El 2014, Clece va incrementar la seva presència en l'àmbit educatiu, no només mitjançant la prestació de serveis relacionats amb l'educació, sinó també de serveis auxiliars, amb els quals va arribar a 1.556 centres i va superar el milió de persones ateses gràcies a un equip de 9.844 persones. Un dels seus projectes més rellevants, el de la gestió integral d'escoles infantils de 0 a 3 anys, va aconseguir 113 centres, on es fa càrrec de més de 9.000 nens en tot el territori nacional. Precisament, en l'àmbit d'escoles infantils, Clece va dur a terme una de les operacions més destacades de l'any, amb l'adquisició de l'empresa Cavall de Cartró amb una implantació important a Catalunya.

Quant a la prestació de serveis auxiliars, l'activitat de neteja va ser una de les més dinàmiques, ja que va aconseguir diversos contractes en entitats educatives com els campus universitaris de la Universitat Politècnica de València; la Universitat Autònoma de Barcelona; l'històric recinte de la Universitat de Salamanca o la Universitat Complutense de Madrid.

A més, va aconseguir el servei de neteja de 24 col·legis dependents de l'Ajuntament de Santander i va renovar aquesta prestació en diversos centres docents dependents de la Comunitat Valenciana. La restauració va ser una altra de les activitats de Clece més esteses en el sector educatiu. Entre altres contractes guanyats el 2014, van destacar el servei de menjador de la Universitat d'Alacant o el de les escoles infantils de l'Ajuntament d'Alcobendas a Madrid.





Neteja d'interiors Universitat Politècnica

VALÈNCIA

Després de l'adjudicació assolida el 2014, Clece aspira a complir els 20 anys de contracte amb la Universitat Politècnica de València, entitat per a la qual presta el servei de neteja des del 1998.

La universitat valenciana ha tornat a confiar en Clece gràcies a la qualitat i l'eficiència demostrada durant la renovació dels successius contractes. Entre altres aspectes, destaca l'aposta per la contínua incorporació dels últims avanços i solucions de neteja professional. Les millores incorporades en l'última adjudicació van incloure perxes hidrodifusores; bufadors-aspiradors; instal·lació d'eixugamans elèctrics; esterilitzadors i higienitzadors d'aire; mesuradors de proteïnes; sanititzadors i màquines de neteja d'última generació i robots per fregar terres.

20 anys de servei

40.000 alumnes

Última tecnologia



Ecoembes: educació ambiental

15 CAPITALS DE PROVÍNCIA



Talher va resultar adjudicatària del programa d'educació ambiental que Ecoembes, empresa de gestió de residus d'envasos, duu a terme en centres escolars d'educació primària i secundària. El projecte permet, als alumnes, conèixer els diferents residus i el procés adequat de separació i reciclatge.

En només sis mesos, Talher va crear la imatge de marca del programa «EducaEnECO: Educació, Reciclatge i Medi ambient» en 15 capitals de província de Castella-la Manxa, Castella i Lleó, Extremadura i Múrcia, que va arribar a prop de 70.000 alumnes a través de 2.741 activitats. Per a això va comptar amb un equip de 30 educadors i 5 tècnics. En anys successius es continuarà treballant en la resta de províncies de la geografia espanyola, amb l'objectiu d'aconseguir en 3 anys la totalitat del territori nacional.

70.000 alumnes

2.741 activitats

30 educadors





URGÈ ES

clece SEGURIDAD

VIGILANTE DE SEGURIDAD

SEGURIDAD



Alba Galán Salido



SERVEIS ALS CIUTADANS

Espais de convivència a la ciutat i a la llar

SECTOR CIUTADANS

69.000 usuaris
d'ajuda a domicili

17.000 professionals

25.599 lluminàries per a
272.000 ciutadans

Un estalvi superior als
5 milions de kW/any

Grans urbs, petites ciutats, entorns rurals... Clece s'ocupa de la gestió de diversos serveis amb un objectiu comú: millorar la qualitat de vida dels ciutadans. Ja sigui a través de la cura dels espais comuns, amb serveis de manteniment, neteja o enllumenat, entre d'altres, com apropant-se a la llar d'aquells ciutadans que necessiten una atenció especial. En aquest àmbit, destaca la presència de Clece en la gestió del Servei d'Ajuda a domicili (SAD) per a diferents administracions, on atén un total de 69.000 persones en tot el territori nacional amb un equip de 17.000 professionals. A aquestes xifres van contribuir alguns dels contractes més rellevants del 2014, com la renovació del SAD de l'Ajuntament de Sevilla, amb 2.700 usuaris, i de l'Ajuntament de Valladolid, amb 1.463 usuaris, o la nova adjudicació del SAD d'Almeria, amb 1.150 beneficiaris. També a Ceuta va guanyar la gestió del SAD i la prestació de teleassistència (TAD), amb l'adjudicació unificada de tots dos serveis, que suposen 14.000 hores d'atenció mensuals.

Quant als espais públics, destaca la penetració creixent de Clece en la gestió de l'enllumenat, treballant i contribuint a il·luminacions més eficients i sostenibles en qualsevol població. Peníscola, a Castelló, i La Oliva, a Fuerteventura, són dues de les localitats que van confiar, a Clece, la gestió de les seves lluminàries l'exercici passat. Ja són més de 25.599 lluminàries amb les quals dona servei a més de 272.000 ciutadans, fet que ha permès aconseguir un estalvi mitjà anual superior als cinc milions de kilowatts.





Servei d'Ajuda a domicili (SAD)

SEVILLA

L'Ajuntament de Sevilla va tornar a confiar, a Clece, la prestació del Servei d'Ajuda a domicili, SAD, que atén més de 2.700 persones. La nova adjudicació es va signar per un any, prorrogable un any més, i per un import de 31,23 milions d'euros.

Amb el nou contracte, Clece dóna continuïtat als trets diferencials de la seva gestió des de la primera adjudicació el 2012. D'una banda, la cerca de l'excel·lència, com demostra l'obtenció de diverses certificacions de qualitat i medi ambient. D'altra banda, la integració laboral de professionals de col·lectius vulnerables, gràcies a la qual el 23,21% de les contractacions eventuais dels últims dos anys procedeixen d'aquests col·lectius. També el desenvolupament professional dels seus treballadors, que, només el 2014, van rebre 29.257 hores de formació.

2.700 usuaris

23% dels treballadors formen part de col·lectius vulnerables

29.257 hores de formació



Enllumenat públic de Peníscola

CASTELLÓ



Clece va resultar adjudicatària del servei de gestió energètica i enllumenat públic de Peníscola (Castelló), per a un període de dotze anys i un valor de 6,4 milions d'euros, pel qual actuarà en més de 3.000 lluminàries i 35 edificis municipals. Gràcies a aquesta gestió, es preveu un estalvi d'un 66,3%, fet que evitarà l'emissió de prop de 280 tones de CO₂ a l'any.

Els serveis prestats, en UTE amb Urbamed, inclouen el subministrament i la gestió energètica de l'enllumenat públic i d'edificis municipals, inclosos l'accionament, la vigilància i el control, així com la substitució dels materials, llums i altres components que es deteriorin; i el manteniment i la inspecció de la instal·lació i de tot el subministrament de material. A més, el contracte inclou les obres de millora i de renovació de totes les instal·lacions d'enllumenat exterior per a la seva substitució per tecnologia LED.

*3.000 lluminàries i
35 edificis municipals*

Tecnologia LED

Estalvi de costos superior al 66%





SERVEIS EN **AEROPORTS**

L'enlairament d'un sector

SECTOR AEROPORTUARI

40 aeroports entre Espanya, Portugal i el Regne Unit

3.241 professionals

1.000 treballadors que assisteixen persones amb mobilitat reduïda

Els aeroports necessiten un gran desplegament de mitjans per funcionar correctament i donar un servei satisfactori a l'usuari, des de la informació als viatgers fins a la posada a punt de les infraestructures, tot passant per la neteja o el proveïment de combustible. En aquest context, Clece compta amb una experiència de més de 30 anys, sent líder en l'àmbit nacional amb presència en la gairebé totalitat de la xarxa d'AENA i operant en aquest sector a través de la mateixa marca Clece i de les filials especialitzades **Clever Handling Services** i **Multiservicios Aeroportuarios (MA)**.

El 2014, la divisió de Serveis Aeroportuaris de Clece va ser una de les que va experimentar una evolució més positiva, fins a arribar a duplicar la facturació pel que fa a l'any anterior. D'aquesta manera, Clece i les seves filials han aconseguit contractes nous, entre els quals destaquen, dins de l'àmbit públic, l'adjudicació per part d'AENA del servei d'informació al passatger i del servei de gestió integral de sales VIP i Premium de l'Aeroport Adolfo Suárez-Madrid Barajas. Un altre dels contractes estrella va ser el servei

d'assistència a persones amb mobilitat reduïda en els Aeroports de Barcelona i Menorca.

En l'àmbit privat, es va adjudicar els serveis de *handling* (serveis de terra) per a les companyies aèries del Grup Thomas Cook i Aer Lingus a l'Aeroport de Lanzarote, i Alitalia a l'Aeroport de Màlaga. De la mateixa manera, una de les seves principals fites va ser el salt internacional al mercat britànic gràcies a l'adjudicació del servei d'assistència a persones amb mobilitat reduïda a l'Aeroport Belfast City, a Irlanda del Nord.





Servei PMR a Belfast City Airport

IRLANDA DEL NORD

Després d'un procés de licitació que va durar més de set mesos, Clece va aconseguir el primer contracte de serveis aeroportuaris a la Gran Bretanya, gràcies a l'adjudicació del servei d'atenció a persones amb mobilitat reduïda a l'aeroport de Belfast City.

Per aconseguir aquesta significativa adjudicació Clece va demostrar la seva capacitat per complir amb els estàndards de qualitat marcats pel gestor aeroportuari i les principals companyies aèries.

Primer contracte aeroportuari a la Gran Bretanya

9.447 usuaris atesos

17 professionals



Gestió de les sales VIP d'AENA

MADRID

A través de la seva filial Multiservicios Aeroportuarios, Clece va aconseguir la gestió integral dels serveis que es presten a les sales VIP de l'Aeroport Adolfo Suárez Madrid-Barajas en un nou model de contracte. Fins llavors, hi havia cinc empreses diferents implicades en les diverses activitats.

Per aconseguir aquesta integració, es va dissenyar un model de gestió i d'organització nou adreçat a integrar i homogeneïtzar la gestió de les sales VIP. Gràcies a aquest model, s'inicia el nou servei que permet integrar i optimitzar els recursos.

7 sales VIP a l'Aeroport Adolfo Suárez Madrid-Barajas

1 contracte únic

500.296 usuaris atesos









SERVEIS AL **MEDI AMBIENT**

Apostem per un món més verd

SECTOR MEDIAMBIENTAL

A través de la seva filial **Talher**

Manteniment de zones verdes
per a 8,4 milions d'habitants

Sensibilització ambiental a
1,5 milions de persones

Tant les entitats públiques com privades cada vegada són més conscients de la importància de l'atenció i la protecció del medi ambient tant pels ciutadans com per al mateix planeta, per això, dipositen la seva confiança en empreses especialitzades en serveis mediambientals que aporten tot el seu coneixement per a la seva atenció. Amb activitats que inclouen des del manteniment de jardins o la gestió de residus fins a serveis de reforestació, el mercat verd ajuda a la construcció d'un entorn més saludable i preparat per gaudir-ne.

Clece, que està present en aquest sector a través de la seva filial Talher, empresa especialitzada en la prestació de serveis mediambientals que el 2014 va celebrar el seu 35è aniversari, va registrar, el 2014, un creixement del 8,3% en aquesta àrea. Pel que fa a contractes nous, dins de l'àrea de jardineria, Talher s'ha adjudicat el servei de manteniment de jardins del Grup Intur, de la Conselleria de Presidència i Agricultura, Pesca, Alimentació i Aigua de la Generalitat Valenciana, a més del servei de manteniment viari de les potabilitzadores de Llorca (Múrcia). A la província de Còrdova, va aconseguir el servei de neteja de con-

tenidors soterrats tipus ganxo i iglús i a l'Ajuntament de Sant Just Desvern (Barcelona) el contracte per a la recollida i el trasllat dels residus sòlids urbans i neteja viària. A més, a l'Ajuntament de Barcelona es va renovar el servei de gestió de l'equipament d'educació ambiental La Fàbrica del Sol i es va aprovar el foment de l'ocupació de persones amb dificultats d'inserció al mercat laboral.





35è aniversari de Talher

ESPANYA

El 2014, Talher va celebrar el seu 35è aniversari com l'única empresa que cobreix totes les activitats del mercat verd: manteniment i conservació de zones verdes, parcs i jardins; obres de jardineria i construcció de parcs i jardins; recuperació ambiental; millora de l'ús públic de vies verdes i camins naturals; gestió d'espais naturals, com ara parcs nacionals; manteniment d'infraestructures lineals; gestió de fauna salvatge i urbana, i museografia.

La seva plantilla ha passat de 5 treballadors el 1987 a més de 1.400 avui dia. Talher manté més de 22 milions de m² de zones verdes per a una població de més de 8,4 milions d'habitants. En els darrers 10 anys, s'han repoblat més de 7.000 hectàrees de massa forestal i s'ha contribuït a la reducció de risc d'incendi, gràcies a les quadrilles terrestres i helitransportades (150 persones). Actualment, té presència en els principals municipis espanyols.

22 milions de m² de zones verdes

Més de 1.400 persones en plantilla

7.000 hectàrees de massa forestal



Patronat de l'Alhambra

GRANADA

El 2014, Talher va aconseguir consolidar-se com a empresa de confiança per al servei de neteja i conservació d'espais exteriors del Patronat de l'Alhambra i el Generalife; un contracte molt significatiu, ja que és el monument més visitat d'Espanya. Per aconseguir-ho, es va prestar una atenció especial a aconseguir disminuir els sorolls, tot reduint l'impacte acústic produït per la maquinària que pogués molestar els visitants. A més, es va garantir que les substitucions per vacances es cobriessin amb personal format.

Fruit d'aquestes mesures, de la qualitat del servei prestat i de l'atenció especial que es va posar en el disseny de la serigrafia dels vehicles i dels uniformes, que responien a la imatge desitjada per l'empresa, es va aconseguir renovar el contracte fins al setembre del 2015.

El conjunt monumental més visitat d'Espanya

Prop de 2,5 milions de visites anuals

16 treballadors





Ajuntament de Sant Just Desvern

BARCELONA

L'adjudicació del contracte per al servei de neteja viària i recollida de RSU (residus sòlids urbans) de l'Ajuntament de Sant Just Desvern ha suposat un impuls important per a Talher en la seva aposta per la línia de negoci de recollida de residus domiciliaris i neteja de vials. Per aconseguir aquest contracte estratègic, Talher va començar la feina de camp amb antelació per recollir dades sobre rutes, ubicació de contenidors, equips, etc. Tot això amb la finalitat de detectar totes les possibles àrees de millora i presentar una oferta a la mida.

Fruit d'aquest treball en el procés de licitació, es va aconseguir una valoració tècnica alta que, al costat d'una oferta econòmica encertada, li va permetre, a Talher, l'adjudicació del contracte amb una durada de 4+2+2 anys.

Primer contracte de neteja viària i recollida de residus

Població atesa: 16.389

Adjudicació de 8 anys







SERVEIS A LA **INTEGRACIÓ**

Una societat integradora

SECTOR INTEGRACIÓ

69.316 treballadors (total Grup)

5.032 treballadors
de col·lectius vulnerables

3.942 treballadors
amb discapacitat

CET (centre especial de treball)
amb més de 1.700 professionals

La integració laboral de persones socialment vulnerables és un eix clau en el compromís social de Clece que entronca, alhora, amb la mateixa activitat de la companyia. Especialment la relacionada amb la prestació de serveis socials a persones que requereixen una atenció especial, com ara persones amb discapacitat, víctimes de violència de gènere o persones en risc d'exclusió social. Per a moltes d'elles, trobar una ocupació és l'únic camí per recuperar la independència i l'autonomia. Per fer-ho, Clece en fomenta l'empleabilitat i n'afavoreix la contractació dins de la mateixa organització.

A més, Clece incorpora, en la seva estructura, el seu **centre especial de treball propi, Integra CEE**, que té l'objectiu de promoure la integració laboral de les persones amb discapacitat, tot oferint, a les empreses i a les institucions, una alternativa responsable de contractació de serveis per complir amb l'establert en la Llei d'integració social de minusvàlids (LISMI), que obliga les empreses de 50 treballadors o més a reservar una quota del 2% de la seva plantilla per a perso-

nal amb discapacitat. Amb 1.717 professionals, més del 90% dels quals amb discapacitat, estén la seva activitat per tot el territori nacional prestant serveis auxiliars de neteja, d'informació, mediambientals, serveis logístics, comerç al detall, gestió de documents i bugaderia a més de 300 empreses i institucions. El contracte de neteja i atenció a menjadors de la nova Residència Adolfo Suárez de Madrid va ser una de les fites més rellevants del 2014.





Residència Adolfo Suárez

MADRID

A finals dels 2014, va obrir les portes el centre residencial per a gent gran en situació de dependència Adolfo Suárez, al districte madrileny de San Blas, amb 280 places residencials per a gent gran amb gran dependència i 60 places al centre de dia per a gent gran en situació de dependència.

Integra CEE va ser adjudicatària, per la Comunitat de Madrid, dels serveis de neteja i atenció a menjadors. El repte principal va consistir a afrontar un model nou de gestió compartida en el qual la gerència i gestió de facultatius és assumida per l'Administració mentre que s'externalitza la gestió de serveis auxiliars en diferents proveïdors, per la qual cosa és clau la coordinació entre ells. Al costat de la coordinació entre proveïdors, Integra CEE va dedicar un esforç especial a la formació dels seus treballadors amb un programa complet de tècniques de neteja, atenció a menjadors i habilitats socials.

280 places en residència

60 usuaris en centre de dia

Programes de formació específics



Gestió de la Casa d'Acollida

CÒRDOVA



Clece fa més de cinc anys que és adjudicatària del servei de gestió de la Casa d'Acollida de Còrdova per a la qual duu a terme actuacions d'acollida, prevenció, atenció, promoció i inserció social i laboral de persones i famílies sense llar, així com d'acollida de persones afectades per situacions d'emergència de diferent tipus. Per fer-ho, compta amb un equip tècnic multidisciplinari integrat per psicòlegs, educadors i treballadors socials.

Durant la seva gestió, Clece ha aconseguit que més dels 150 usuaris que van arribar al centre en condicions de risc d'exclusió social hagin aconseguit la integració social mitjançant l'obtenció d'una feina, la consecució d'una prestació social o l'accés a un habitatge digne.

150 usuaris reinserits

5 anys de gestió

Equip multidisciplinari





CAMP Reina Sofia piragüisme terapèutic

CANÀRIES

En el CAMP (Centre d'Atenció a Minusvàlids Psíquics) Reina Sofia, que pertany a l'Institut d'Atenció Social i Sociosanitària del Cabildo de Gran Canària, Clece duu a terme un esforç important en l'aplicació de teràpies assistencials innovadores. En aquest marc, el 2014, va endegar un projecte de piragüisme terapèutic. A través d'aquest programa, va oferir a diversos residents amb discapacitat intel·lectual, l'oportunitat de desenvolupar una activitat física a l'aire lliure, tot beneficiant-se de l'impacte positiu que té sobre la salut i qualitat de vida.

La dinàmica de la teràpia va consistir en sessions setmanals de piragüisme incloses explicacions teòriques, escalfament previ, transport en piragua i navegació. Una manera innovadora d'aplicar els beneficis de l'esport i l'aigua a persones amb discapacitat.

Beneficis de l'esport en persones amb discapacitat

Més qualitat de vida

Innovació en teràpies assistencials





INTEGRAL
ESTADO ESPECIAL DE EMPLEO



SERVEIS A IMMOBLES

Allarguem la vida útil dels actius immobiliaris

SECTOR IMMOBLES

Més de 100 immobles gestionats integralment

Estalvis energètics del 25%

17.150 serveis de restauració donats a l'any

Qualsevol immoble, tant en l'àmbit públic com en el privat, exigeix una gran varietat de serveis per a un funcionament òptim. Parlem de la neteja, el manteniment, l'eficiència energètica, els serveis auxiliars i molts altres, que es poden prestar de forma individualitzada o integrada. Uns serveis que, a més, allarguen la vida útil de les instal·lacions més enllà del seu període d'amortització, evitant-ne la deterioració i perllongant el valor de l'actiu.

Clece ofereix la contractació estratègica de tots o part dels serveis necessaris per a una gestió integral de l'edifici, optimitzant els recursos i adequant-los de manera constant i permanent a les necessitats canviants de l'organització i del seu equip humà. Una experiència amb casos tan exemplars com el dels Teatres del Canal de la Comunitat de Madrid, la gestió integral de la qual va renovar l'any passat i on Clece assumeix des de la neteja, el manteniment i l'eficiència energètica fins al màrqueting i la programació cultural.

En 2014 destaca l'engegada del servei de manteniment, conservació amb garantia total, renovació,

millora i gestió energètica de les instal·lacions tèrmiques i elèctriques de la Fundació Museu de Belles Arts de Bilbao, així com la gestió dels serveis energètics pels edificis del Govern de Canàries situats a Santa Cruz de Tenerife. En l'àmbit d'interiors destaca l'adjudicació del servei de neteja dels edificis, locals i dependències de Patrimoni Nacional i del servei de neteja, desinfecció, desinsectació i desratització dels immobles i instal·lacions de les direccions generals de la Policia i de la Guàrdia Civil de tot Espanya. També en l'àmbit públic es va adjudicar la gestió integral dels serveis complementaris dels equipaments dels edificis adscrits als districtes madrilenys d'Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Ciudad Lineal, Hortaleza, Arganzuela i Moratalaz.

En l'àmbit privat, destaca l'adjudicació dels serveis de neteja a Portugal d'EDP (Energías de Portugal), serveis auxiliars per a ENDESA o serveis de manteniment per a oficines de Metrovacesa en diverses ubicacions.



Neteja de les instal·lacions d'EDP

PORTUGAL

Al febrer del 2014, Clece es va adjudicar el servei de neteja de 100 instal·lacions de l'empresa energètica EDP situades a la Zona Metropolitana de Lisboa i centre de Portugal. La principal dificultat a la qual s'enfrontava Clece era que a la zona centre hi havia 30 centrals elèctriques i tots els treballadors havien d'estar formats i certificats amb passaports de seguretat. A més, el servei de neteja en altura de les centrals era complicat.

Gràcies a les mesures preses per Clece es va aconseguir certificar i formar tots els treballadors, sense que el servei se'n ressentís. Per solucionar el problema de la neteja en altura, aquests serveis els fa l'equip d'alpinistes de Clece, fet que garanteix una qualitat excel·lent.

100 instal·lacions

30 centrals elèctriques a Lisboa

Multinacional energètica



Gestió de serveis per a ENDESA

ESPANYA



Integra CEE, el centre especial de treball de Clece, tenia, com a objectiu, consolidar-se com a empresa de serveis de referència en la gestió integral de serveis d'una gran companyia amb presència nacional. Els serveis requerits per ENDESA incloïen la gestió d'estafetes, la recepció, l'atenció telefònica, la gestió de sales i d'hostesses per a la celebració de juntes d'accionistes, entre d'altres.

A més del personal d'Integra CEE, l'entitat aporta valor afegit a la companyia a través de la creació d'un programari que permet crear un flux de treball que dota ENDESA d'una eina de seguiment de tots els enviaments que gestiona, tant cap a l'exterior com entre les seues pròpies. Gràcies a això, Integra ha aconseguit consolidar la seua presència en una altra gran companyia, de la mateixa manera que ja va fer a Indra.

Més de 5.000 usuaris atesos

Servei a 25 edificis

Consolidació de serveis a empreses IBEX 35





Fundació Museu de Belles Arts de Bilbao

BISCAIA

El 2013, Clece va aconseguir el servei de manteniment, conservació amb garantia total, renovació, millora i gestió energètica de les instal·lacions tèrmiques i elèctriques de la Fundació Museu de Belles Arts de Bilbao. Els factors crítics eren l'engegada d'un sistema d'il·luminació òptim per a les obres d'art, la gestió i el manteniment d'uns graus precisos de temperatura i humitat per a la seva conservació i la renovació de la instal·lació tèrmica.

Clece va donar solució a aquests reptes i, a més, va complir amb tots els terminis marcats per a la renovació i la posada en pràctica de les mesures d'estalvi i gestió energètica del museu, tot complint amb els nivells esperats d'eficiència energètica.

Estalvi de la despesa energètica del 18%

Estalvi d'energia elèctrica del 23%

Inversió superior als 175.000€



Serveis per al Ministeri de l'Interior

ESPANYA

El 2014, Clece va aconseguir un important contracte del Ministeri de l'Interior a través de la Secretaria d'Estat de Seguretat. Aquesta adjudicació comprenia el servei de neteja, desinfecció, desinsectació i desratització dels immobles i instal·lacions inherents als mateixos de les direccions generals de la Policia i de la Guàrdia Civil a tot el territori espanyol.

L'experiència i qualitat del servei va permetre, a Clece, aconseguir aquest contracte que inclou neteja general, neteja de vidres, tractament de terres, neteja de centres de transmissions, neteja en unitats de cavalleria i de guies canins, entre d'altres.

Més de 5.000 operaris

Més de 3.000 instal·lacions

30 mesos de contracte





Teatres del Canal i Teatre Auditori de San Lorenzo de El Escorial

MADRID

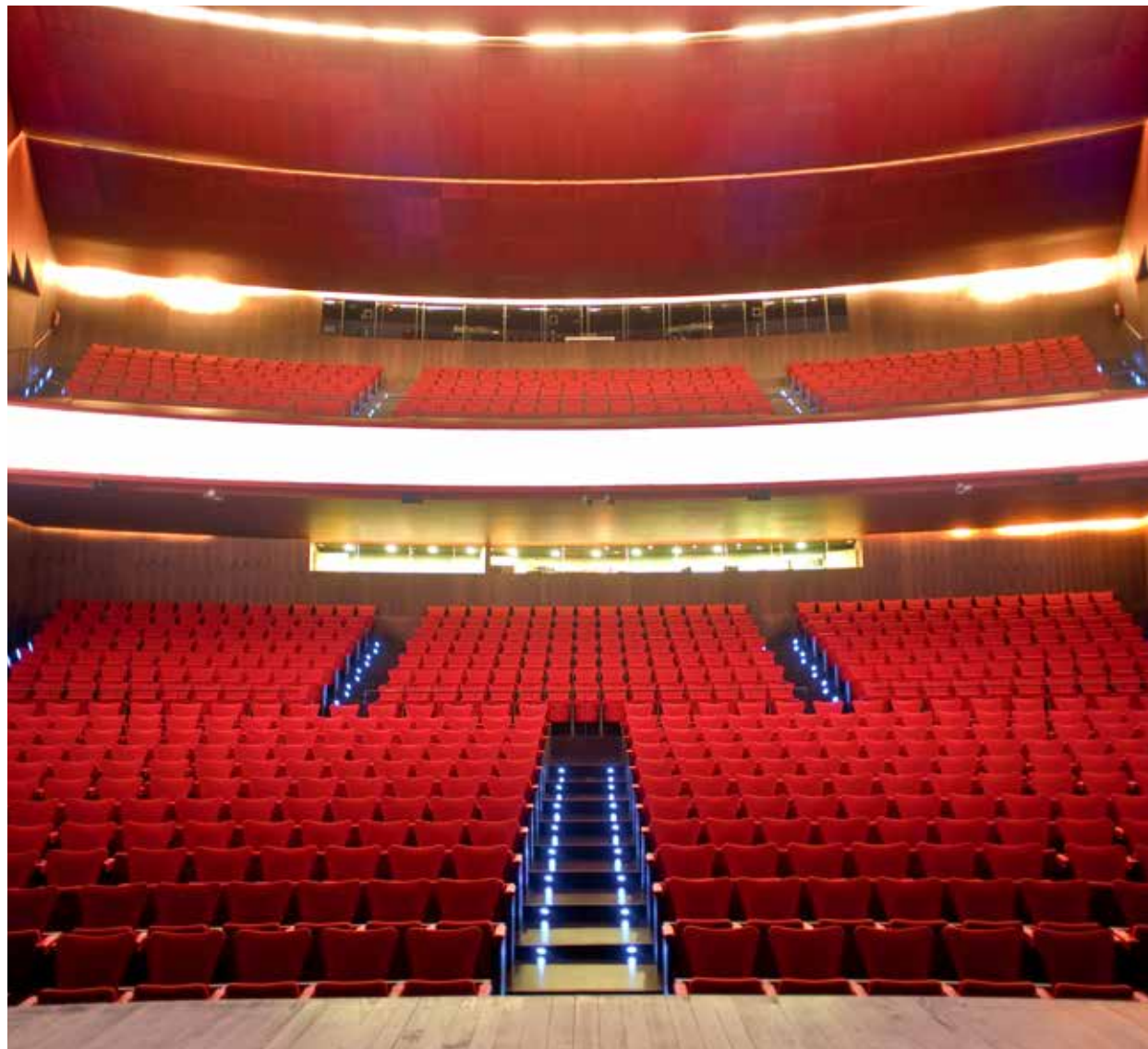
Al desembre del 2014, Clece va renovar el contracte per a la gestió i l'explotació dels Teatres del Canal i del Teatre Auditori de San Lorenzo de El Escorial, situats a la Comunitat de Madrid. Aquesta renovació és fruit del bon treball fet després de sis anys de gestió, amb més d'1.200.000 espectadors i 700 espectacles.

La gestió integral d'aquests dos espais culturals inclou, entre altres serveis: el manteniment integral de les instal·lacions i de l'equipament escènic; els serveis, els subministraments i l'assistència tècnica necessària per al desenvolupament de l'activitat escènica i no escènica; la venda d'entrades, el màrqueting i la comunicació; el control d'accés, l'assistència a la sala, la informació al públic; la restauració, i els serveis de neteja, seguretat i vigilància dels centres.

1.200.000 espectadors

700 espectacles

Renovació per 6 anys






Clece
SERVICIOS INTEGRADOS



SERVEIS A LA **INDÚSTRIA**

*Ho deixem tot en mans de professionals,
menys la producció*

SECTOR INDUSTRIAL

En més de 300 indústries
del sector energètic

Presència en 47 instal·lacions
de la indústria alimentària

Servei a 45 instal·lacions
automobilístiques

Dins de la indústria, s'engloben sectors diversos on cal adaptar els serveis —ja sigui neteja, manteniment, serveis energètics, etc.— a les especificitats de cada activitat. De totes maneres, totes les empreses, independentment del sector, comparteixen la necessitat d'externalitzar, a empreses especialitzades, serveis auxiliars i centrar els seus esforços en l'activitat específica dels seus negocis.

El 2014, Clece va incorporar diverses marques destacades del sector d'alimentació a la seva cartera de clients. Destaquen els contractes de neteja d'instal·lacions per a la companyia Berlys a Navarra i Palma de Mallorca, per a PIMAD (filial del Grup Bimbo) a la seva planta d'Alcalá de Henares (Madrid), així com la gestió de la seguretat de diferents plantes del Grup Campofrío. A més, va continuar afermant-se en els serveis a centrals nuclears, que requereixen una atenció especial, amb noves adjudicacions per a les centrals d'Almaraz-Trillo, que inclouen des de serveis de transports diversos fins a l'adequació de les condicions dels recanvis, entre d'altres. D'una altra banda, es van adju-

dicar els serveis de neteja, jardineria i DDD (desinfecció, desinsectació i desratització) a les seus d'Orange, i el servei de vigilància i seguretat de les instal·lacions; així com la instal·lació i el manteniment dels sistemes de seguretat d'Acerinox, entre d'altres.

De la mateixa manera, Clece continuarà oferint el servei de neteja a la fàbrica de PSA-Peugeot a Vigo.





Serveis de neteja per a Bimbo y Berlys

ESPANYA

El 2014, Clece va afermar la seva presència en el sector de la indústria alimentària, en concret de la indústria panificadora, amb l'adjudicació del servei de neteja de la planta de PIMAD (filial de Bimbo) a Azuqueca de Henares (Guadalajara) i de les instal·lacions de Berlys a Navarra (6 centres) i Palma de Mallorca.

Per aconseguir el contracte de PIMAD, Clece va fer una gran aposta per la maquinària i va presentar un projecte que va permetre que ja s'estigui treballant en l'obertura de un nou centre al costat de l'actual fàbrica, de la neteja de la qual Clece també serà responsable. Quant a Berlys, a més de ser l'empresa responsable de la neteja general d'instal·lacions i neteja industrial agroalimentària, Clece va aportar altres solucions com la unificació de proveïdors i la implantació de tecnologies ecològiques eficients.

57 operaris

8 centres/plantes

Es triplicarà la facturació



Serveis de seguretat per a Campofrío

ESPANYA



Des del gener del 2014, Clece és l'encarregada de la prestació dels serveis de seguretat de les diverses plantes de Campofrío a tot Espanya; el repte principal era igualar els procediments d'actuació de les diferents plantes, tenint en compte les peculiaritats de cadascuna i disminuint els casos de desaparició de productes.

Després de les reunions inicials amb el departament de seguretat de Campofrío, es van prendre les mesures següents: l'elaboració d'un manual de procediments per lliurar als vigilants de seguretat, el control de les instal·lacions a través de CTTV (circuit tancat de televisió), la il·luminació de «punts calents» o la incorporació de detectors de metalls, entre d'altres. Com a resultat d'aquestes mesures es va aconseguir reduir el robatori intern i detectar el personal que el protagonitzava, a més d'aconseguir la uniformitat dels procediments.

7 centres a tot Espanya

43 vigilants

11.800 treballadors de Campofrío





Neteja i jardineria per al Grup Ferrer

ESPANYA

Gràcies a l'adjudicació del servei de neteja, i de jardineria en el cas de Diater (Leganés, Madrid), i vuit de les plantes i edificis del Grup Ferrer a Espanya, Clece ha aconseguit consolidar-se dins de el mercat farmacèutic, fet que l'ha reconeguda com una empresa especialitzada.

El Grup Ferrer, la seu i l'origen del qual es troben a Barcelona i que està present en més de 90 països a través de filials i socis, ha confiat en Clece el 64% del total del volum de negoci del seu servei de neteja a Espanya a través de vuit centres diferents situats a Madrid, Catalunya i Múrcia. El contracte ha permès afermar la presència de la companya a l'àrea farmacèutica, marca que va començar amb Alcón Cusí, del Grup Novartis.

8 plantes

Gestió del 64% del servei de neteja del Grup Ferrer

Multinacional amb presència en 90 països







SERVEIS A HOTELS

Tot llest per a un allotjament millor

SECTOR HOTELER

Atenem 51 hotels de tot Espanya

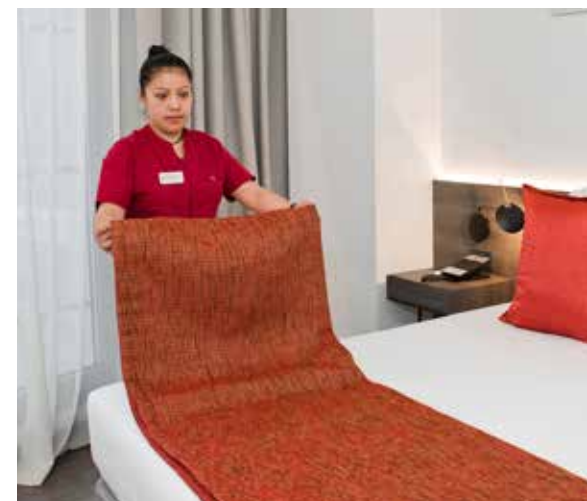
Serveis de neteja, jardineria, manteniment i eficiència energètica, entre d'altres

Primer contracte de serveis energètics en el sector hotelier canari

Serveis de neteja, d'eficiència energètica, de so-corrisme, de manteniment, etc. L'àmplia experiència de Clece en la prestació de serveis li ha permès anar fent-se un espai en el sector hotelier, sector que el 2014 va registrar uns grans resultats. De fet, Espanya va ser el tercer país europeu en el qual més va créixer la inversió hotelera el 2014.

Dins del negoci de Clece, el sector hotelier ha afavorit un nombre notable de contractes nous. A Catalunya va aconseguir el contracte per a la prestació dels serveis auxiliars de l'Hotel Belveder, l'Hotel Gran Claustre, l'Hotel Olívia Plaza i l'Hotel Olívia Balmes. A la Comunitat Valenciana, el servei de jardineria del Grup Intur, els serveis auxiliars de l'Hotel Intur Castelló; els serveis de pisos i zones comunes de l'Hotel Vent de Mar, dels Hotels Bristol i Germanias, de l'Hotel Casual València, i el servei de pisos i de zones comunes de l'Hotel Bluesense a la Vila Joiosa. A Canàries també es va ampliar la presència amb la prestació de serveis

a tots els hotels del Grup Dunas i el contracte de serveis energètics de l'Hotel Jardín Tropical de Tenerife, el primer contracte d'aquest tipus en el sector hotelier de l'arxipèlag canari.





Dunas Hotels & Resorts a Gran Canària

CANÀRIES

Clece va començar a treballar el 2013 per al Grup Dunas, un grup hotelier canari amb seu a Gran Canària. Inicialment, el servei que s'hi prestava era el de neteja de les zones comunes. No obstant això, fruit del bon treball desenvolupat es va aconseguir ampliar els serveis prestats, incloses les activitats de socorrisme, manteniment, rentaplats, mossos, coberteria, etc., a tots els hotels del Grup.

Adequant-se a les necessitats del sector hotelier a les illes Canàries, Clece ha aconseguit fidelitzar les relacions amb el Grup Dunas, que actualment compta amb una facturació propera al milió d'euros.

4 hotels de 4 i 3 estrelles

80 llocs de treball estables

D'1 a 6 serveis prestats



Hotel Jardín Tropical a Tenerife

CANÀRIES

El 2014, Clece va aconseguir el contracte de serveis energètics de l'Hotel Jardín Tropical, hotel de 4 estrelles situat al sud de Tenerife. L'objectiu era reduir, durant els deu anys del contracte, el consum energètic de les instal·lacions, que compten amb 390 habitacions i suites.

Després d'una auditoria energètica, Clece va determinar les mesures que calia seguir, entre les quals es trobaven la implantació d'una bomba de calor d'alta temperatura i eficiència per al servei d'ACS (aigua calenta sanitària), la implantació d'un sistema de producció de fred o la climatització de la piscina. Per garantir el rendiment, Clece es farà càrrec del manteniment integral de totes les noves instal·lacions. Una cop finalitzi l'obra, encara en fase d'execució, es preveu un estalvi energètic del 60%, a més s'evitarà l'emissió a l'atmosfera de 1.500 tones de CO₂.

4 estrelles, 390 habitacions

Estalvi energètic del 60%

1.500 tones menys de CO₂





SERVEIS A HOSPITALS

Al servei dels pacients i dels professionals sanitaris

SECTOR HOSPITALARI

579 centres sanitaris, dels quals 101 són hospitals

40.000 llits

8.600 professionals

Clece, a través de la prestació de diversos serveis, especialment neteja, restauració, manteniment i seguretat, contribueix als alts estàndards de qualitat que requereix qualsevol entorn hospitalari. La neteja d'un quiròfan, l'alimentació dels pacients o la logística interna d'un hospital, són serveis crítics d'un sector on Clece és un referent. Per fer-ho, els seus valors diferencials són l'especialització, l'experiència i la innovació. Actualment, està present en més d'un centenar d'hospitals, clíniques i centres de salut que sumen prop de 40.000 llits amb un equip de 8.600 professionals.

El 2014, la neteja hospitalària i sanitària va continuar sent una de les línies més dinàmiques de la companyia. El Servei Andalus de Salut va adjudicar, a Clece, el servei de neteja de la plataforma hospitalària de la província d'Almeria, que engloba més de 50 centres sanitaris. Una altra de les fites de l'any va ser l'adjudicació, per cinquena vegada consecutiva, del servei de

neteja de l'Hospital d'El Bierzo (Lleó). A Galícia, Clece va assumir el servei de neteja del complex hospitalari més gran de la Comunitat: l'Hospital Universitari Lucus Augusti (HULA) de Lugo. A Catalunya, van destacar els contractes adjudicats per l'Institut Català de Salut: el servei de neteja de l'Hospital Universitari de Bellvitge de Barcelona i un programa de gestió de neteja de l'Hospital Arnau de Vilanova de Lleida.





Institut Català de Salut (ICS)

BARCELONA I LLEIDA

L'Hospital Universitari de Bellvitge (Barcelona) es troba entre els cinc hospitals més importants nacional de l'Estat. Una dimensió que reflecteix la complexitat i l'abast de la gestió del servei de neteja, adjudicat a Clece el 2014 per l'Institut Català de Salut (ICS). Entre altres reptes, Clece va optimitzar la gestió dels recursos humans i va engegar un pla d'automatització de processos. Com a resultat, va millorar els diferents indicadors de servei en els 95.810 m² de superfície del centre, amb capacitat de 900 llits i un bloc quirúrgic amb 32 quiròfans.

També l'ICS va confiar, a Clece, la implantació, a l'Hospital Arnau de Vilanova, de Lleida, d'un programa informàtic de gestió de neteja hospitalària. Anomenat *Sistema ServoElite*, permet una gestió més eficaç del servei, tot controlant variables com ara altes hospitalàries, incidències de neteja, neteges programades, gestió de bugaderia o controls de qualitat.

95.810 m² de superfície

900 llits i 32 quiròfans

Informatització de processos



Hospital São João de Porto

PORTO, PORTUGAL



Clece té, en el sector sanitari, una de les activitats amb més potencial de creixement a Portugal. En aquesta línia, un dels principals hospitals del país lusità, el centre São João de Porto, va confiar els serveis de neteja de les seves instal·lacions a Clece. L'optimització dels costos amb pressupostos més austers, sense afectar els indicadors de qualitat, va ser un dels reptes afrontats amb èxit.

La reorganització de l'equip humà, la introducció de maquinària així com la incorporació d'adequades solucions de neteja, com el sistema de tirassos impregnats, van ser les principals actuacions dutes a terme per Clece per a la consecució d'objectius.

Eficiència de costos

Incorporació d'última tecnologia

Centre de referència









ENTITATS FINANCERES

Instal·lacions sempre a punt

SECTOR FINANCER

29 seus i edificis singulars

1.253 sucursals

142 edificis administratius

El manteniment, la neteja i la higienització d'una xarxa d'oficines bancàries requereix, d'una banda, de sistemes adaptats a les característiques particulars de cada entitat i, d'una altra, d'àmplia experiència operativa i logística que garanteixi els mateixos estàndards de qualitat de servei en qualsevol de les sucursals ateses. Però, a més de les oficines, les entitats financeres compten amb edificis històrics i singulars i, fins i tot, autèntiques microciutats, que necessiten una àmplia varietat de serveis: neteja, seguretat, manteniment, eficiència energètica, etc.

De manera individual o integrada (facilities services), Clece es fa càrrec de tots els serveis que queden fora de l'activitat pròpiament financera, i cobreix des de la neteja fins al manteniment de les instal·lacions tècniques tot passant per la seguretat, la logística o l'eficiència energètica, entre altres necessitats operatives.

Alguns contractes destacats han estat el de la gestió dels serveis de jardineria de la ciutat financera del Banc

Santander, a través de Talher; i el del servei de neteja de les instal·lacions de Cofidis al Parc Empresarial de Cornellà de Llobregat (Barcelona) a través d'Integra CEE.





Santander Global Facilities

MADRID

Quan Clece, a través de Talher, la seva filial de serveis mediambientals, va aconseguir el servei de jardineria de la ciutat financera del Banc Santander, es va trobar amb una situació complicada, ja que, d'una banda, l'atenció de les zones verdes no estava al dia i el client no estava satisfet amb l'estat actual de les instal·lacions i, d'una altra, la plantilla estava desmotivada i amb algunes manques formatives per respondre als estàndards de qualitat de Talher.

Davant d'aquesta situació, Talher va fer canvis en els procediments de treball, va implementar solucions específiques per recuperar les zones verdes, va atorgar, als treballadors, responsabilitats d'acord amb la seva qualificació i els va formar per respondre als estàndards de qualitat exigits. Totes aquestes mesures van permetre que el client recuperés la confiança, la qual cosa ha permès ampliar els serveis més enllà del contracte inicial. De la seva banda, la plantilla es troba ara més motivada i ha millorat el seu rendiment.

734.300 m² de zones verdes

6.000 usuaris

Plantilla entre 62 i 80 treballadors



Instal·lacions COFIDIS a Cornellà de Llobregat

BARCELONA

Amb l'objectiu de millorar el servei de neteja de les instal·lacions de COFIDIS al WTC de Cornellà, alhora que s'enfortia la seva política de RSC (responsabilitat social corporativa), Clece, a través d'Integra CEE, va apostar per un projecte socialment responsable i de qualitat. Per posar-lo en marxa, es van fer totes les millores de recursos necessàries, es va establir un pla de seguiment del servei i de comunicació amb el client i es van reorganitzar les càrregues de treball.

A més, Integra CEE ha donat suport a Cofidis en el canvi d'imatge de les instal·lacions així com en el trasllat i la centralització d'oficines, que ara ocupen un edifici complet del complex WTC Cornellà per al qual s'han hagut de adaptar els recursos a les noves necessitats: unes instal·lacions de 14.000 m² i prop de 1.000 usuaris. La satisfacció del client ha estat de 9 sobre 10 i s'han aconseguit tant els objectius de qualitat com d'inclusió en el transcurs dels dos primers anys, dels tres que dura el contracte.

14.000 m², prop de 1.000 usuaris

18 operaris amb discapacitat

Satisfacció del servei: 9 sobre 10





CENTRES **ESPORTIUS**

Les millors instal·lacions per a una vida saludable

SECTOR ESPORTIU

16 centres esportius

Servei a més de
25.000 usuaris

Més de 200 professionals

La gestió dels centres esportius suposa un repte important, ja que abasta diversos àmbits d'actuació que van des de la neteja al manteniment, tot passant per l'eficiència energètica, la gestió d'usuaris, la coordinació d'activitats, la vigilància o els servicis de socorrisme. Clece, a través de les seves diverses divisions o prestant un servei integral (facilities services), cada vegada té una presència més destacada en l'àmbit esportiu, un sector en creixement.

El 2014, Clece va consolidar la seva presència en centres esportius amb la prestació de diversos serveis com la gestió integral del Centre Esportiu de Tamaraceite (Las Palmas) i dels centres esportius de Fuencarral i El Pardo (Madrid), així com el servei d'eficiència energètica per al Patronat d'Esports de Palència. A més, entre els contractes obtinguts el 2014, destaca l'adjudicació del concurs ofert per l'Ajuntament d'Amposta (Tarragona) per a la prestació

de serveis de control d'accés, monitors, socorristes, neteja i manteniment de les piscines i dels gimnasos municipals. És el primer contracte en centres esportius que inclou les àrees de manteniment i neteja.





Centre Esportiu de Tamaraceite

CANÀRIES

Des que Clece, en UTE amb Set Soluciones, es va adjudicar el contracte de concessió administrativa per a la gestió integral del Centre Esportiu de Tamaraceite el setembre del 2013, el centre s'ha vist notablement millorat a través de diverses obres com la instal·lació d'un gran gimnàs vidrat, una sala de fisioteràpia i rehabilitació de 450 m², la incorporació de maquinària d'última generació o la disminució del consum d'energia, entre altres accions.

Amb més de 250 activitats setmanals, programes de fidelització i personal en formació contínua, en només 6 mesos de funcionament va aconseguir duplicar tant el nombre de socis com el d'abonats. A més, es van crear 50 llocs de treball directes dels quals el 20% dels treballadors pertanyien a col·lectius vulnerables.

9.000 abonats

Una superfície equivalent a 2 camps de futbol

Creació de 50 llocs de treball, un 20% de col·lectius vulnerables



Patronat Municipal d'Esports

PALÈNCIA

A mitjan 2013, Clece va aconseguir el contracte d'eficiència energètica del Patronat Municipal d'Esports de Palència que comprenia la gestió de 16 instal·lacions esportives, incloses dues piscines cobertes.

Gràcies a la substitució dels grups generadors, la incorporació de sistemes d'energia solar, la instal·lació d'enllumenat exterior LED i la millora dels sistemes d'il·luminació, així com l'optimització d'horaris i consignes, s'ha aconseguit reduir en un 22% el consum d'energia. A més, per comprovar els estalvis, s'ha implantat un pla de mesura i verificació (IPMVP).

Un 22% menys de consum d'energia

Gestió de 16 instal·lacions

2 piscines cobertes





Clece
SERV
INT


Clece



PRESENÇA INTERNACIONAL

PRESENCIA INTERNACIONAL

Clece està present a **Espanya**,
el **Regne Unit** i **Portugal** a
través de la mateixa marca
Clece o d'altres empreses
especialitzades per activitats, i
forma part de l'aliança europea
de facility management, **UFS**
(United Facility Solutions).



ESPANYA

El Grup Clece compta amb àmplia cobertura a tot el territori nacional, la qual cosa li permet donar servei a una àmplia varietat d'administracions, empreses públiques i privades, en gran quantitat de regions i municipis. El Grup està organitzat en cinc direccions territorials i compta amb delegacions en les principals ciutats espanyoles. A Espanya, **67.000 professionals** multidisciplinaris presten diferents tipus de serveis, des de serveis socials i educatius fins a serveis aeroportuaris, passant per la neteja i el manteniment d'edificis o qualsevol tipus de servei als municipis (serveis energètics, gestió de residus, neteja viària, jardineria, etc.).

PORTUGAL

Amb seu central a Lisboa, i amb **2.061 professionals**, Clece presta serveis de neteja i manteniment en instal·lacions i en una àmplia varietat de serveis aeroportuaris en els principals aeroports del país. La companyia treballa tant per al sector públic com el privat, amb clients tan destacats com IKEA, la cadena de centres comercials The Style Outlets, el grup automobilístic Faurecia o EDP Valor.

REGNE UNIT

Clece està present al mercat britànic de serveis socials a través de la seva filial, **Clece Care Services (CCS)**. La companyia presta serveis per a l'atenció i l'ajuda a gent gran a la llar, una activitat en la qual Clece compta amb gran experiència desenvolupant el servei d'ajuda a domicili (SAD) en moltes de les principals ciutats i municipis d'Espanya. El 2014, en el seu primer any d'operació, CCS va aconseguir la xifra de **256 professionals**.

ALIANÇA EUROPEA

Clece forma part de la major aliança europea de *facility management*, **UFS (United Facility Solutions)**, formada per quatre companyies europees que compten amb més de **236.000 professionals**. Amb seu a Brussel·les, UFS compta amb una àmplia oferta multiserveis capaç d'abordar grans projectes paneuropeus relacionats amb els multiserveis i les intervencions tècniques.




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. CO₂) 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
SERVEIS INTEGRALS			
Neteja	✓	✓	✓ (27001)
Manteniment integral immobles/instal·lacions	✓	✓	✓ (27001)
PMR	✓	✓	–
Informació i atenció al client (SAC)	✓	✓	–
Obres i reformes	✓	✓	–
Logística	✓	✓	–
Teatres del Canal	✓	✓	–
Neteja hospitalària	✓	–	–
SERVEIS EDUCATIUS			
Escoles infantils	✓	✓	–
Serveis educatius auxiliars	✓	–	–
SERVEIS SOCIALS			
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)	✓	–	–
RESTAURACIÓ			
Hospital Arnau de Vilanova (Lleida)	–	–	✓ (ISO 22000)
Restauració	✓	✓	–
CLECE CENTRAL I DCC			
	–	–	✓ (27001)
EFICIÈNCIA ENERGÈTICA			
	✓	–	✓ (50001)
R+D+i			
	–	–	✓ (UNE 166002/166001)
CLECE SEGURIDAD			
	✓	✓	✓ (27001)

CERTIFICACIONS GRUP CLECE	9001	14001	ALTRES
INTEGRA			
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)
TALHER			
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)
MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS			
Neteja d'instal·lacions i interiors d'avions	✓	✓	–
Gestió PMR	✓	✓	–
Gestió Sales VIP	✓	✓	–
Gestió FBO	✓	✓	–
Clever Handling Services	✓	✓	–
LIREBA SERVEIS INTEGRATS			
	✓	✓	–
LIMPIEZAS LAFUENTE			
	✓	✓	–
LIMPIEZAS DEYSE			
	✓	✓	–
NET BRILL			
	✓	–	–
NDAVANT			
	✓	✓	–
ESCOLES INFANTILS CAVALL DE CARTRÓ (CATALUNYA)			
	✓	–	–
UTE ESCUELAS PÍAS			
	✓	✓	–
CLECE CARE SERVICES LTD			
	✓	✓	–
UTE HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA/CLECE/VALORIZA			
	✓	✓	–





ESTRUCTURA DEL GRUP

LA MARCA CLECE I LES SEVES FILIALS

Amb els anys, el Grup Clece ha anat incorporant **noves companyies** en àrees específiques d'activitat o en determinades regions geogràfiques, fet que li ha permès oferir un servei a la mida tant a través de la mateixa marca Clece com mitjançant les seves filials.



AEROPORTUARI

CLECE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

MA MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS

CLEVER HANDLING SERVICES

GAMA FUELLING SERVICES

FBO MADRID

BC BUSINESS CENTER BARAJAS

SHERPA MALETTERS/PORTERS

SALAS VIP BARAJAS

EDUCACIÓ

CLECE SERVEIS EDUCATIUS

CAVALL DE CARTRÓ

MULTISERVEIS

CLECE

LIREBA SERVEIS INTEGRATS

NET-BRILL

ZAINTZEN

NDAVANT MULTISERVEIS

DEYSE NETEGES MANTENIMENT

LIRECAN

INTERNACIONAL

CLECE CARE SERVICES (REGNE UNIT)

HEALTH LODGE (REGNE UNIT)

ALL CARE (REGNE UNIT)

UFS (BÈLGICA)

CENTRE ESPECIAL DE TREBALL

GRUPO INTEGRA CENTRES ESPECIALS DE TREBALL

CISBA CENTRE ESPECIAL DE TREBALL

NETEJA

LIMPIEZAS LAFUENTE

SERVEIS MEDIAMBIENTALS

TALHER

SEGURETAT

CLECE SEGURIDAD



Clece. Informe Anual 2014

© 2015 Clece S.A.

Oficinas Centrales: Parque Vía Norte

Calle Quintanavides, 19. Bloque 4

28050 Madrid

Telèfon: 91 745 91 00

www.clece.es

Edició i coordinació: Porter Novelli

Disseny i maquetació: Elena Sampedro

Fotografies:

Enrique Perelétégui

Marie Therese Hurson (Harrison Photography)

Fototeca de Clece

Impressió: Artes Gráficas Moreno

CADA VEGADA
MÉS PRESENTS
EN LA VIDA DE
MÉS PERSONES

