



# CLECE INFORME ANUAL 2014

CLECE  
INFORME  
ANUAL  
2014

NUESTRA  
VOCACIÓN:  
HACER CRECER  
A NUESTROS  
CLIENTES

5

Carta del Presidente

9

El Grupo Clece en 2014

13

Recursos Humanos

17

Compromiso Social

25

Sectores. Casos de Éxito

93

Presencia Internacional

97

Sistema Integrado de Gestión

103

Estructura del Grupo



Esta memoria anual está disponible en versión online. Puede descargarla visitando nuestra web [www.clece.es](http://www.clece.es)





# CARTA DEL PRESIDENTE



# CADA VEZ MÁS PRESENTES EN LA VIDA DE MÁS PERSONAS

En la limpieza de un andén, en la jardinería de un parque, en la cafetería de un hospital, en el alumbrado de la ciudad, en la atención de una residencia. También en la educación de una escuela infantil o en el mantenimiento de una oficina. Cada vez estamos más presentes en la vida de más personas. Pasamos prácticamente inadvertidos pero prestamos servicios indispensables tanto para el correcto funcionamiento de empresas y entidades como para el bienestar y convivencia diaria de los ciudadanos. Clece se expande llevando más y mejores servicios a las empresas, a la sociedad, a las personas. Limpiadores, ingenieros, psicólogos, enfermeros, fisioterapeutas, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, jardineros, nutricionistas, monitores... incluso directivos. **Somos ya 69.316 trabajadores** que, con independencia de su ámbito o profesión, tienen en común la vocación de servicio.

Hacemos realidad día a día el gran proyecto empresarial que, desde su puesta en marcha en 1998, no ha parado de crecer. El pasado ejercicio supuso un escalón más en esta trayectoria. Por segundo año consecutivo, todas las actividades de la compañía registraron datos positivos, un logro que consolida un modelo de negocio diversificado basado en la calidad, la innovación y la gestión intensiva de personas. Así mejoramos la cifra de negocio en más de un 7% consolidando nuestro liderazgo en actividades como

la limpieza o los servicios sociales y aprovechando el mayor dinamismo de ámbitos como el medioambiental o el de la eficiencia energética. La mayor presencia internacional, con un notable empuje en Reino Unido, también fue una palanca de crecimiento.

Con la sostenibilidad del negocio garantizada, nuestro proyecto social también ganó en proyección, en beneficiarios y colaboradores. El impulso dado en este ámbito ha sido, sin duda, uno de los grandes hitos del año. Integración, empleabilidad, sensibilización y cuidado de colectivos vulnerables. Estos son los cuatro ejes de nuestro compromiso social que dejaron en 2014 un balance muy positivo en lo que a integración se refiere con **5.032 trabajadores de colectivos vulnerables** incorporados a la compañía. Para ello, seguimos colaborando estrechamente con asociaciones, fundaciones y entidades sociales que comparten nuestra inquietud por una sociedad más justa que garantice a todos la igualdad de oportunidades. Entre otras novedades, en 2014 incluimos al colectivo de víctimas del terrorismo en nuestras políticas de integración. Pero además, hicimos un importante esfuerzo en comunicación y sensibilización, donde destacaron iniciativas como el *I Foro por la Integración*, la puesta en marcha de los *Premios Compromiso* y el lanzamiento de los portales digitales *clecesocial.com* e *inclusionyempleo.com*.

Me satisface decir que hemos alcanzado un punto en el que la interrelación entre negocio y compromiso es tal que, en determinadas ocasiones, la frontera entre ambos se desdibuja. Y creo que éste es un indicador realmente positivo de nuestra exitosa gestión del negocio, porque demuestra nuestra implicación con el servicio, con la sociedad, con las personas. Vamos más allá de la mera prestación de un servicio, intentamos siempre que podemos “cerrar el círculo”. Es decir, allí donde gestionamos una casa de acogida, buscamos una oportunidad de trabajo para el usuario en nuestra propia organización. O allí donde proporcionamos servicios para personas dependientes, siempre tratamos de superarnos, por ejemplo, con la aplicación de innovadoras terapias asistenciales.

En definitiva, 2014 ha sido un nuevo año de avances en el negocio y en lo social. Las bases están sólidamente asentadas para que ésta sea la tónica a corto y medio plazo, creciendo y mejorando desde, por y para las personas.

Atentamente,

**Cristóbal Valderas**

Presidente Ejecutivo de Clece

“ Por segundo año consecutivo, todas las actividades de la compañía registraron datos positivos, un logro que consolida un modelo de negocio diversificado basado en la calidad, la innovación y la gestión intensiva de personas.”



€  
Ciece  
SERVICIOS  
INTEGRADOS



EL GRUPO  
CLECE  
EN 2014

## CIFRA DE NEGOCIO

El crecimiento se debe principalmente a la capacidad de la compañía para conseguir nuevos contratos y ofrecer a los clientes soluciones a medida para optimizar los recursos.

+ 7%

Un año más, y a pesar de que han continuado las limitaciones en la inversión pública, el Grupo Clece creció más de un 7% respecto a 2013 al facturar 1.304 millones de euros. Esta mejora de la cifra de negocio se debe principalmente a la capacidad de la compañía para conseguir nuevos contratos y ofrecer a los clientes soluciones a medida para optimizar los recursos.

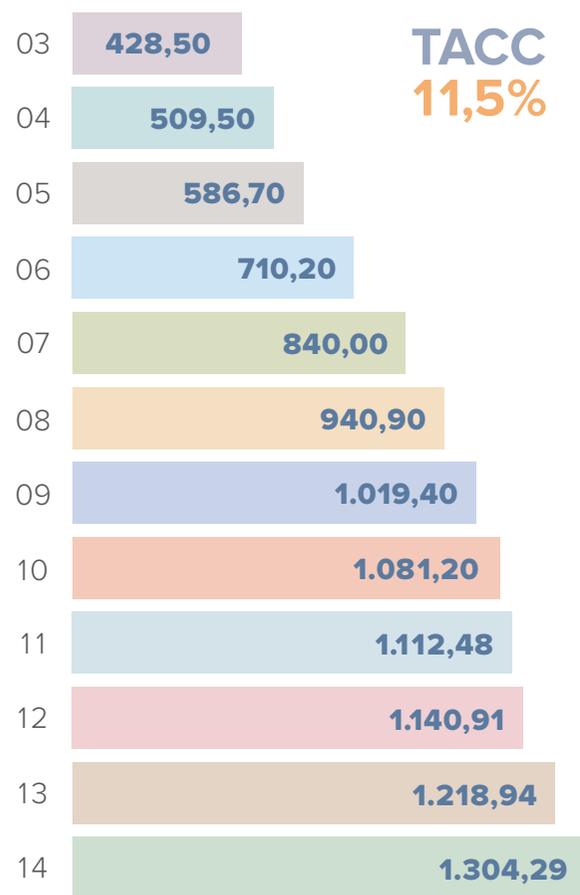
Por segundo año consecutivo, todas las actividades de la compañía experimentaron una evolución positiva, logro que consolida un modelo de negocio diversificado basado en la calidad, la innovación y la gestión intensiva de personas. Factores que han permitido mantener el liderazgo en actividades como Limpieza y Servicios Sociales y Educativos, y experimentar fuertes crecimientos en otras como Aeroportuario o Eficiencia Energética.

Las dos principales actividades del Grupo Clece, Limpieza y Servicios Sociales y Educativos, que suponen casi el 75% del negocio total y que son líderes en sus respectivos sectores, crecieron ligeramente. En el caso de Limpieza, la cifra de negocio se situó en los 568 millones de euros, un 3% más que en 2013. Por su parte, la división de Servicios Sociales y Educativos alcanzó unos ingresos de 391 millones de euros, un 1% más que el año anterior, acumulando un incremento medio del 10% en los últimos tres años.

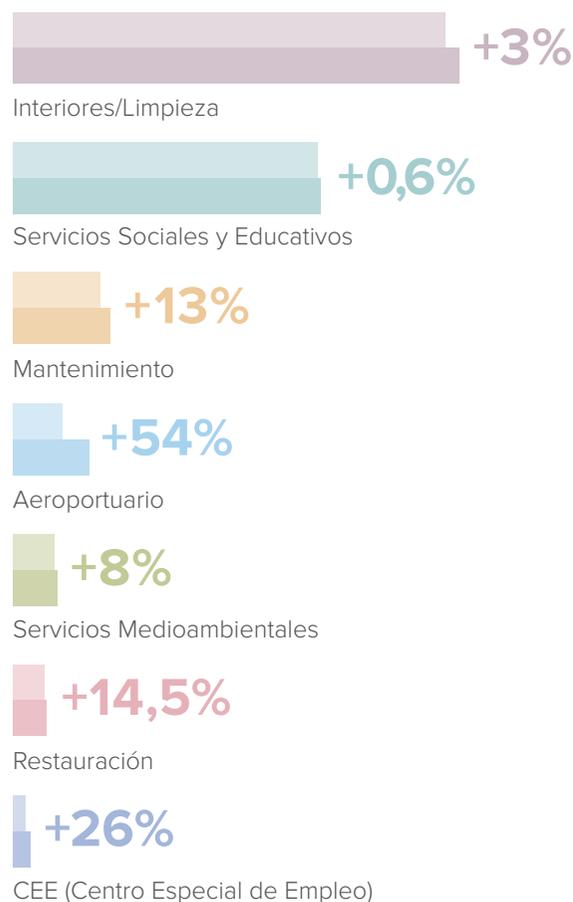
Varias actividades han experimentando un comportamiento especialmente positivo en 2014. Destaca el área de Servicios Aeroportuarios, que mantiene la positiva evolución del año anterior y mejora considerablemente sus ingresos en 2014, creciendo un 54% y alcanzando casi los 100 millones de euros de facturación. Además, es reseñable el balance anual del Centro Especial de Empleo, que continúa su línea de fuertes incrementos, este año con un 26%. También de Restauración, que vuelve a la senda del crecimiento, tras la reordenación de 2012 y 2013, y presenta ya en este curso una mejoría de la cifra de negocio del 15%.

Dentro de Mantenimiento y Servicios Integrados, que se sitúa en los 125 millones de euros, un 13% más que en 2013, destacan los incrementos del 77% del Facility Management y del 24% de los Servicios Energéticos, consolidándose ambas áreas como pilares futuros de desarrollo del negocio, con una alta especialización y como una propuesta de valor para evolucionar hacia ciudades y edificios más sostenibles y eficientes económicamente.

Por último, destacar los buenos resultados de la división de Servicios Medioambientales, Talher, que a pesar del fuerte crecimiento que ya experimentó el año anterior, en 2014 siguió la tendencia alcista con un 8% más. Y la recién creada actividad de Seguridad que duplicó su facturación en 2014 con un crecimiento del 120%.



**Evolución de la cifra de negocio**  
2003 a 2014. Ventas en millones de euros



**Comparativa de las cifras de negocio**  
2013 y 2014. Ventas en millones de euros

“ Varias actividades han experimentando un comportamiento especialmente positivo en 2014 con crecimiento de dos dígitos: Servicios Aeroportuarios, Centro Especial de Empleo, Restauración y Mantenimiento.”





# RECURSOS HUMANOS

# UN LUGAR PARA TODOS

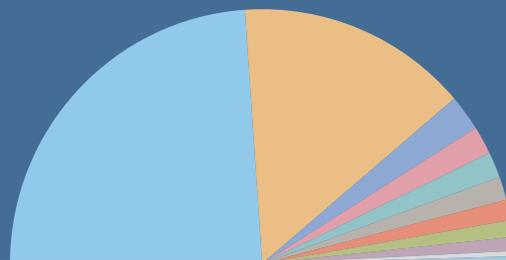
Clece tiene en su gente su valor diferencial. Con el foco de atención en la gente, **cada empleado cuenta, cada persona suma**. Todo un reto, el de reconocer la individualidad, dado el elevado volumen de su plantilla: es la tercera empresa privada de España en número de empleados, con 69.316 trabajadores en 2014.

La integración es uno de los pilares fundamentales en la gestión de Recursos Humanos. El respeto a la diferencia y a la inclusión se hace más patente a través de la integración laboral de colectivos socialmente vulnerables. En este ámbito la compañía ha experimentado una notable evolución en los últimos años. El pasado ejercicio, Clece contó con 5.032 trabajadores de estos colectivos: mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social, víctimas del terrorismo o jóvenes desempleados. Representaron un 7,3% del total, porcentaje creciente y muy superior a lo exigido por ley.

La no discriminación e igualdad de oportunidades también es una máxima, en relación al género, dentro del Plan de Igualdad implementado en todas las empresas del Grupo. Respecto al desarrollo profesional, Clece continuó invirtiendo en un ambicioso plan de formación que llegó a más de 26.600 empleados, un 11,5% más que en 2013. Asimismo, Clece mantuvo el esfuerzo en Prevención de Riesgos Laborales para asegurar y potenciar un entorno laboral seguro.

# 69.316

TRABAJADORES EN PLANTILLA



62.526

2012

65.774

2013

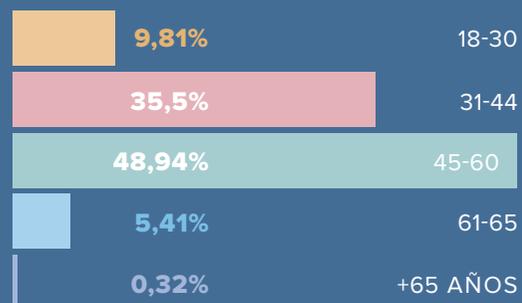
+5,4%

2014

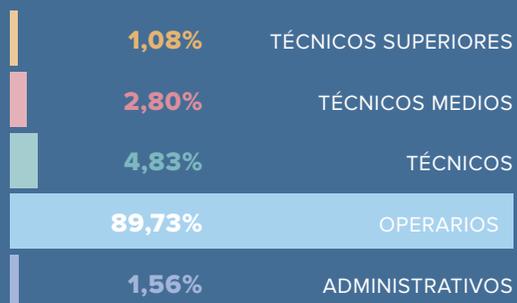
Evolución de la plantilla de 2012 a 2014



Distribución de la plantilla por tipo de actividad



Distribución de la plantilla por edades



Distribución de la plantilla por categoría laboral

## PLANES DE DESARROLLO

- **Programa Superior de Desarrollo para Jefes de Servicio:** sexta promoción con 63 participantes
- **Programa de formación de Alto Rendimiento:** dos días al mes durante ocho meses
- **Programa de Evaluación de Competencias:** se formará a más de 1.500 personas
- **Área Social:**
  - Programa Directores de Centros Sociales: 32 trabajadores
  - Coordinador de Servicios de Ayuda a Domicilio: 176 trabajadores
- **Itinerario Formativo Económico-Financiero:** con 89 participantes

## HITOS 2014

- **Renovación del Plan de Igualdad de Clece** hasta marzo 2016
- **Renovación del Plan de Igualdad de Talher** hasta marzo 2016
- **Renovación del Plan de Igualdad de MA** hasta marzo 2016 (Multiservicios Aeroportuarios)





# COMPROMISO SOCIAL

# EL PROYECTO SOCIAL DE CLECE

**Clece Social** es el proyecto social de Clece, la expresión de su compromiso con las personas. Un compromiso entendido como algo inherente a su origen y desarrollo. Clece Social vertebra su actividad a partir de 4 ejes: empleabilidad, integración, sensibilización y cuidado de personas.



## EMPLEABILIDAD

---

**Promover el mantenimiento del empleo, favoreciendo la posibilidad de que las personas puedan acceder a un puesto de trabajo y buscando su desarrollo profesional y personal.**

Clece cuenta con 69.316 empleados. Su estructura y actividad favorecen la posibilidad de acceder a un puesto de trabajo en la compañía. Más allá de una oportunidad laboral, Clece ofrece también la posibilidad de un desarrollo profesional y personal en un ambiente laboral donde la ética profesional y la calidad humana son fundamentales. Una empresa donde el esfuerzo de superación, ejemplificado en los 5.032 empleados procedentes de colectivos de difícil inserción, es una señal de identidad.



## INTEGRACIÓN

---

**Fomentar la igualdad de oportunidades a través de la integración de personas de colectivos desfavorecidos, principalmente personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social, mujeres que sufren violencia de género, víctimas de terrorismo y jóvenes desempleados de larga duración.**

Más del 7% de la plantilla de Clece pertenece a estos colectivos. Para llevar a cabo este proyecto, Clece colabora con más de 200 asociaciones, fundaciones, entidades sociales y organismos públicos como fuentes de selección e inserción.

Pero la completa y eficaz inserción de estos trabajadores sólo se logra con la normalización. Eso significa valorar y tratar a las personas en función de sus cualidades y capacidades, y no en función de que tengan una determinada discapacidad o vivan una situación personal excepcional.



## SENSIBILIZACIÓN

---

**Clece tiene como objetivo concienciar a la sociedad sobre la realidad y la situación que viven estos colectivos vulnerables.**

Clece Social promueve y organiza jornadas para hacer visibles los problemas que afrontan colectivos vulnerables. Clece realiza también diferentes actuaciones de sensibilización sobre cuestiones de interés relacionadas con la tercera edad y la infancia (encuentros intergeneracionales, campañas informativas o actividades con familiares y cuidadores, etc.).



## PERSONAS

---

**Más allá de su actividad, Clece está comprometida con la mejora del entorno laboral y la calidad de vida de los usuarios de los servicios.**

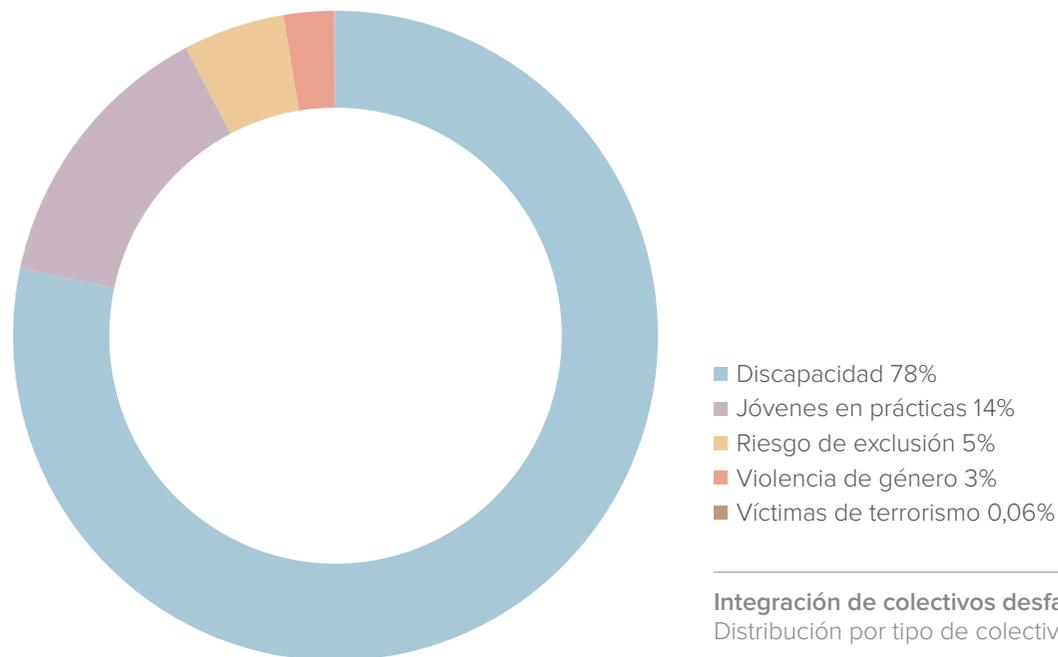
Clece lleva a cabo distintas actuaciones sociales que van más allá de la prestación del servicio comprometido con la administración correspondiente. El objetivo es mejorar la calidad de vida de los usuarios de nuestros servicios, favoreciendo su desarrollo e integración social, mediante terapias de bienestar con personas mayores y acciones solidarias con niños e iniciativas innovadoras para el desarrollo de personas con discapacidad.

En una compañía con 69.316 empleados y que atiende a más de un millón de personas al año, el foco de su compromiso social no puede ser otro que las personas.

Las distintas actuaciones que lleva a cabo la compañía se enmarcan en estos cuatro ejes: empleabilidad, integración, sensibilización y cuidado de personas; y buscan aportar beneficios directos e indirectos para:

- **Personas de colectivos vulnerables:** personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social, mujeres que sufren violencia de género, víctimas de terrorismo y jóvenes desempleados de larga duración.
- **Usuarios de los servicios que presta Clece:** principalmente tercera edad e infancia, pero también otros colectivos.
- **Empleados de la compañía.**
- **El conjunto de la sociedad.**

## 5.032 PERSONAS INTEGRADAS DE COLECTIVOS VULNERABLES UN 7,3% DE LA PLANTILLA TOTAL



# UN 90% MÁS DE PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL INTEGRADAS EN LA EMPRESA



- 2014
- 2013
- 2012

Total personas de colectivos desfavorecidos integradas en Clece (evolución 2012 a 2014)



- 2014
- 2013
- 2012

Porcentaje de personas de estos colectivos sobre plantilla total (evolución 2012 a 2014)



## ε·social

En 2014, Clece Social puso en marcha **diferentes iniciativas y programas** con el fin de acercar su compromiso a sus públicos.



---

### PREMIOS COMPROMISO

---

Con el objetivo de promover la integración social y reconocer la labor fundamental de muchas entidades sociales, Clece ha promovido y patrocinado los Premios Compromiso, que buscan reconocer la labor, a escala regional, de diferentes entidades sociales y organizaciones sin ánimo de lucro en temas relacionados con la ayuda a personas mayores y la integración de personas con discapacidad, mujeres que sufren violencia de género y personas en riesgo de exclusión social.

A la I Edición de los Premios, que reconoció los mejores proyectos sociales en la Comunidad de Madrid, se presentaron 157 candidaturas. El jurado estuvo presidido por Irene Villa y contó con reconocidas personalidades del mundo institucional y de la sociedad civil. Los ganadores en las cuatro categorías al Mejor Proyecto Social fueron: Dedines (discapacidad), Línea 10 (exclusión social), Victoria (violencia de género) y la Fundación Vianorte-Laguna (mayores).

## INCLUSIÓN & EMPLEO

Esta iniciativa busca favorecer el acceso a un puesto de trabajo a personas con discapacidad, víctimas de violencia de género, personas en riesgo de exclusión social y jóvenes desempleados de larga duración. El objetivo es ofrecerles herramientas e información (general, legal, laboral, etc.) que les faciliten su integración laboral y, sobre todo, ayudarles a encontrar una oportunidad para desarrollarse profesionalmente, ya sea en Clece o en otras empresas colaboradoras. Para ello, Clece Social ha puesto en marcha la web [www.inclusionyempleo.es](http://www.inclusionyempleo.es) y trabaja con los clientes de Clece para ofrecer oportunidades laborales a personas de estos colectivos en sus empresas.



## FOROS DE SENSIBILIZACIÓN

Tan importante como dar solución a los problemas de un colectivo es hacerlos visibles. Lo que no se conoce no existe. Bajo esta visión, Clece Social promueve y organiza jornadas para hacer visibles los problemas que afrontan colectivos desfavorecidos. Encuentros donde ellos son los protagonistas. Tras el I Foro-Coloquio “Clece por la Integración: barreras a la contratación de personas con discapacidad” que tuvo lugar en los Teatros del Canal (Madrid), Clece está trabajando en el Segundo Foro, que tendrá lugar en 2015 y estará enfocado a otro de los colectivos vulnerables al que se dirige su proyecto social: las mujeres víctimas de violencia de género.



## WEB CLECE SOCIAL

La mejor forma de concienciar es a través de las historias y testimonios de personas pertenecientes a colectivos vulnerables. Hombres y mujeres con historias increíbles de superación y de éxito, que son un ejemplo de que siempre podemos contar con una segunda oportunidad.

En este contexto, Clece lanzó en 2014 la página web [www.clecesocial.es](http://www.clecesocial.es) donde se recogen estos casos reales y otras iniciativas sociales con las que se busca concienciar a la sociedad sobre los problemas de estos colectivos y ser una ventana de esperanza para estas personas.





**BOARDING PASS:**

FLIGHT NO.  
**TP1061**

BOARDING TIME  
**06:15**

**TP** TAP PORTUGAL

GATE

SEAT  
**9A**

CLASS  
**Y**

MOELLER/PATRIK-ROG  
BILBAO/BIO  
LISBON/LIS

CLASS: Y  
DATE: 30JAN

BRND BASIC

MOELLER/PATRIK ROG  
TP 1061 30JAN  
FROM: BILBAO/BIO  
TO: LISBON/LIS

TKT 30471942187968

SEQUENCE NO. **6**



SECTORES.  
CASOS  
DE ÉXITO

# CLECE: CALIDAD Y ESPECIALIZACIÓN

Grupo Clece lleva más de 20 años prestando multitud de servicios a empresas e instituciones, agrupados en 12 grandes sectores de actividad.

Distinguida por su compromiso con la sociedad, la calidad y la especialización se han convertido en sus dos grandes bastiones. Además de ofrecer los servicios de limpieza, mantenimiento y adecuación de instalaciones públicas y privadas en sectores como el industrial, hostelero y hospitalario, Clece centra buena parte de su trabajo en la atención a colectivos sociales, en sectores como Tercera Edad, Educación Infantil, y en la Integración laboral de personas pertenecientes a colectivos vulnerables, como víctimas de violencia de género y personas con discapacidad.




---

## SECTORES DE ACTIVIDAD

---

- Servicios a la Tercera Edad
  - Servicios a la Educación
  - Servicios a los Ciudadanos
  - Servicios en Aeropuertos
  - Servicios al Medio Ambiente
  - Servicios a la Integración
  - Servicios a Inmuebles
  - Servicios a la Industria
  - Servicios a Hoteles
  - Servicios a Hospitales
  - Entidades Financieras
  - Centros Deportivos
-



# SERVICIOS A LA **TERCERA EDAD**

## *Envejecimiento activo y calidad de vida*

---

### SECTOR TERCERA EDAD

---

131 residencias

---

62 centros de día

---

12.000 mayores residentes

---

Innovación en terapias  
asistenciales

---

Clece cubre las necesidades y proporciona los recursos de asistencia y protección dirigidos al colectivo de mayores. Un sector de población en crecimiento, que demanda cada vez más servicios orientados a un envejecimiento activo. Con esta orientación, la de proporcionar las condiciones necesarias para una mejora de la calidad de vida, Clece gestiona íntegra o parcialmente 131 residencias y 62 centros de día en todo el territorio nacional. Instalaciones en las que vela por el bienestar y la calidad de vida de cerca de 12.000 mayores.

El posicionamiento de Clece en este sector se consolida año tras año, logrando en 2014 relevantes contratos como la adjudicación de la gestión integral del Centro de Atención a Personas Mayores Dependientes con alteraciones de conducta o con enfermedad de Alzheimer Residencia El Berrueco, dependiente de la Comunidad de Madrid. En este mismo ámbito, Clece logró renovar el contrato para la gestión integral del Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía, residencia, centro de día y centro de formación especializado en esta enfermedad. Volcados en la mejora

continua de la atención, Clece promueve la implementación de las últimas terapias asistenciales, especialmente para tratar situaciones de dependencia. En este marco, en los centros asistenciales gestionados en la provincia de Málaga, Clece comenzó en 2014 a realizar terapia asistida con animales.





## Residencia El Berrueco

MADRID

Clece asumió la gestión integral del nuevo Centro de Atención a Personas Mayores Dependientes con alteraciones de conducta o con enfermedad de Alzheimer Residencia de El Berrueco, dependiente de la Comunidad de Madrid. El centro, con capacidad para 110 usuarios, se pone en marcha para proporcionar atención psico-geriátrica específica para estas patologías. Una alta especialización que se complementa con la atención integral al mayor, dirigida a cubrir sus necesidades asistenciales básicas, terapéuticas, rehabilitadoras y sociales.

En el campo del Alzheimer, Clece se ha convertido en un modelo de gestión gracias al trabajo realizado desde 2006 en uno de los centros de referencia de esta enfermedad como es el Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía, ubicado en Vallecas (Madrid). Contrato renovado en 2014 por un periodo de 3 años.

---

*110 residentes*

---

*Alta especialización*

---

*Referentes en Alzheimer*

---





## Terapia asistida con animales

MÁLAGA

Clece tiene como objetivo indispensable la mejora en la atención al mayor, haciendo gran hincapié en los casos de dependencia funcional, alteraciones psiquiátricas o trastornos de conducta. Para ello, destaca su carácter innovador con la puesta en marcha de métodos terapéuticos que van más allá de las técnicas habituales. Es el caso del proyecto de Terapia Asistida con Animales llevado a cabo en 2014 en Málaga. En concreto, Clece implantó la terapia con perros en tres de las residencias que gestiona en la provincia.

Adiestradores profesionales y psicólogos trabajaron conjuntamente en su aplicación constatando diversos beneficios en los participantes. Entre ellos un aumento de la autoestima y el estado de ánimo; mayor autonomía; mejor estabilidad emocional; reducción de la ansiedad y estados depresivos y mayor control de los impulsos.

---

*3 centros malagueños*

---

*2 adiestradores profesionales*

---

*Incremento de la autoestima y la autonomía*

---





# SERVICIOS A LA EDUCACIÓN

## *Junto con los padres, por la felicidad de los niños*

---

### SECTOR EDUCATIVO

---

Más de un millón de alumnos

---

Dando servicio en más  
de 1.500 centros educativos

---

9.844 profesionales

---

113 escuelas infantiles: 9.055  
alumnos y 1.309 profesionales

---

Durante 2014, Clece incrementó su presencia en el ámbito educativo, no sólo mediante la prestación de servicios relacionados con la educación sino también de servicios auxiliares, con los que llegó a 1.556 centros y superó el millón de personas atendidas gracias a un equipo de 9.844 personas. Uno de sus proyectos más relevantes, el de la gestión integral de escuelas infantiles de 0 a 3 años, alcanzó 113 centros, haciéndose cargo de más de 9.000 niños en todo el territorio nacional. Precisamente, en el ámbito de escuelas infantiles, Clece llevó a cabo una de las operaciones más destacadas del año, con la adquisición de la empresa Cavall de Cartró con una importante implantación en Cataluña.

En cuanto a la prestación de servicios auxiliares, la actividad de limpieza fue una de las más dinámicas consiguiendo diversos contratos en entidades educativas como los campus universitarios de la Universidad Politécnica de Valencia; la Universidad Autónoma de Barcelona; el histórico recinto de la Universidad de Salamanca o la Universidad Complutense de Madrid.

Además, consiguió el servicio de limpieza de 24 colegios dependientes del Ayuntamiento de Santander y renovó esta prestación en diversos centros docentes dependientes de la Comunidad Valenciana. La restauración fue otra de las actividades de Clece más extendidas en el sector educativo. Entre otros contratos ganados en 2014, destacaron el servicio de comidas de la Universidad de Alicante o el de las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Alcobendas en Madrid.





## Limpieza de interiores Universidad Politécnica

VALENCIA

Tras la adjudicación lograda en 2014, Clece aspira a cumplir los 20 años de contrato con la Universidad Politécnica de Valencia, entidad para la que presta el servicio de limpieza desde 1998.

La Universidad valenciana ha vuelto a confiar en Clece gracias a la calidad y eficiencia demostrada durante la renovación de los sucesivos contratos. Entre otros aspectos, destaca la apuesta por la continua incorporación de los últimos avances y soluciones de limpieza profesional. Las mejoras incorporadas en la última adjudicación incluyeron pértigas hidrodifusoras; sopladoras-aspiradoras; instalación de secamos eléctricos; esterilizadores e higienizadores de aire; medidores de proteínas; sanitizadoras y fregadoras de última generación y robots fregasuelos.

---

*20 años de servicio*

---

*40.000 alumnos*

---

*Última tecnología*

---



## Ecoembes: educación ambiental

15 CAPITALES DE PROVINCIA

Talher resultó adjudicataria del programa de educación ambiental que Ecoembes, empresa de gestión de residuos de envases, lleva a cabo en centros escolares de educación primaria y secundaria. El proyecto permite a los alumnos conocer los diferentes residuos y su adecuado proceso de separación y reciclaje.

En sólo seis meses, Talher creó la imagen de marca del programa “EducaEnECO: Educación, Reciclaje y Medio Ambiente” en 15 capitales de provincia de Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura y Murcia, llegando a cerca de 70.000 alumnos a través de 2.741 actividades. Para ello contó con un equipo de 30 educadores y 5 técnicos. En años sucesivos se continuará trabajando en el resto de provincias de la geografía española, con el objetivo de alcanzar en 3 años la totalidad del territorio nacional.

---

*70.000 alumnos*

---

*2.741 actividades*

---

*30 educadores*

---





URGÈ  
ES

clece SEGURIDAD

VIGILANTE  
DE  
SEGURIDAD

SEGURIDAD



Alba Galán Salido



# SERVICIOS A LOS **CIUDADANOS**

## *Espacios de convivencia en la ciudad y en el hogar*

---

### SECTOR CIUDADANOS

---

69.000 usuarios  
de ayuda a domicilio

---

17.000 profesionales

---

25.599 luminarias para  
272.000 ciudadanos

---

Un ahorro superior a los  
5 millones de Kw/año

---

Grandes urbes, pequeñas ciudades, entornos rurales... Clece se ocupa de la gestión de diversos servicios con un objetivo común: mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Ya sea a través del cuidado de los espacios comunes, con servicios de mantenimiento, limpieza o alumbrado, entre otros, como acercándose al hogar de aquellos ciudadanos que necesitan una atención especial. En este ámbito, destaca la presencia de Clece en la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) para diferentes administraciones atendiendo a un total de 69.000 personas en todo el territorio nacional con un equipo de 17.000 profesionales. A estas cifras contribuyeron algunos de los contratos más relevantes de 2014, como la renovación del SAD del Ayuntamiento de Sevilla, con 2.700 usuarios, y del Ayuntamiento de Valladolid, con 1.463 usuarios, o la nueva adjudicación del SAD de Almería, con 1.150 beneficiarios. También en Ceuta, ganó la gestión del SAD y la prestación de teleasistencia (TAD), con la adjudicación unificada de ambos servicios, que suponen 14.000 horas de atención mensuales.

En cuanto a los espacios públicos, destaca la creciente penetración de Clece en la gestión del alumbrado, trabajando y contribuyendo a iluminaciones más eficientes y sostenibles en cualquier población. Peñíscola, en Castellón, y La Oliva, en Fuerteventura, son dos de las localidades que confiaron a Clece la gestión de sus luminarias el pasado ejercicio. Ya son más de 25.599 luminarias con las que da servicio a más de 272.000 ciudadanos, consiguiendo un ahorro medio anual superior a los cinco millones de kilowatios.





## Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

SEVILLA

El Ayuntamiento de Sevilla volvió a confiar a Clece la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, SAD, que atiende a más de 2.700 personas. La nueva adjudicación se firmó por un año, prorrogable un año más, y por un importe de 31,23 millones de euros.

Con el nuevo contrato, Clece da continuidad a las señas diferenciales de su gestión desde la primera adjudicación en 2012. Por un lado, la búsqueda de la excelencia, como demuestra la obtención de diversas certificaciones de calidad y medio ambiente. Por otro lado, la integración laboral de profesionales de colectivos vulnerables, gracias a la que el 23,21% de las contrataciones eventuales de los últimos dos años proceden de estos colectivos. También el desarrollo profesional de sus empleados que, sólo en 2014, recibieron 29.257 horas de formación.

---

*2.700 usuarios*

---

*23% de los trabajadores forman parte de colectivos vulnerables*

---

*29.257 horas de formación*

---



## Alumbrado público de Peñíscola

CASTELLÓN



Clece resultó adjudicataria del servicio de gestión energética y alumbrado público de Peñíscola (Castellón), por un periodo de doce años y un valor de 6,4 millones de euros, por el que actuará en más de 3.000 luminarias y 35 edificios municipales. Gracias a esta gestión, se prevé un ahorro de un 66,3%, evitando la emisión de unas 280 toneladas de CO<sub>2</sub> al año.

Los servicios prestados, en UTE con Urbamed, contemplan el suministro y gestión energética del alumbrado público y edificios municipales, incluyendo el accionamiento, vigilancia y control, así como la reposición de los materiales, lámparas y otros componentes que se deterioren; y el mantenimiento e inspección de la instalación y de todo el suministro de material. Además, el contrato contempla las obras de mejora y renovación de todas las instalaciones de alumbrado exterior para su sustitución por tecnología LED.

---

*3.000 luminarias y  
35 edificios municipales*

---

*Tecnología LED*

---

*Ahorro de costes superior al 66%*

---





# SERVICIOS EN **AEROPUERTOS**

## *El despegue de un sector*

---

### SECTOR AEROPORTUARIO

---

40 aeropuertos entre España, Portugal y Reino Unido

---

3.241 profesionales

---

1.000 trabajadores que asisten a Personas con Movilidad Reducida

---

Los aeropuertos requieren un gran despliegue de medios para funcionar correctamente y dar un servicio satisfactorio al usuario, desde la información a los viajeros hasta la puesta a punto de las infraestructuras, pasando por la limpieza o el repostaje de combustible. En este contexto, Clece cuenta con una experiencia de más de 30 años, siendo líder a nivel nacional con presencia en la casi totalidad de la red de AENA y operando en este sector a través de la propia marca Clece y de las filiales especializadas **Clever Handling Services** y **Multiservicios Aeroportuarios (MA)**.

En 2014, la división de Servicios Aeroportuarios de Clece fue una de las que experimentó una evolución más positiva, llegando a duplicar la facturación con respecto al año anterior. De esta forma, Clece y sus filiales se han hecho con nuevos contratos entre los que destacan, dentro del ámbito público, la adjudicación por parte de AENA del Servicio de Información al Pasajero y del Servicio de Gestión Integral de Salas VIP y Premium del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Otro de los contratos estrella fue el servicio

de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida en los Aeropuertos de Barcelona y Menorca.

En el ámbito privado se adjudicó los servicios de handling para las compañías aéreas del Grupo Thomas Cook y Aer Lingus en el Aeropuerto de Lanzarote, y Alitalia en el Aeropuerto de Málaga. Asimismo, uno de sus mayores hitos fue el salto internacional al mercado británico gracias a la adjudicación del Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida en el Aeropuerto Belfast City, en Irlanda del Norte.





## Servicio PMRs en Belfast City Airport

IRLANDA DEL NORTE

Tras un proceso de licitación que duró más de siete meses, Clece consiguió el primer contrato de servicios aeroportuarios en Gran Bretaña, gracias a la adjudicación del servicio de atención a personas con movilidad reducida en el aeropuerto de Belfast City.

Para lograr esta significativa adjudicación Clece demostró su capacidad para cumplir con los estándares de calidad marcados por el gestor aeroportuario y las principales compañías aéreas.

---

*Primer contrato aeroportuario en Gran Bretaña*

---

*9.447 usuarios atendidos*

---

*17 profesionales*

---



## Gestión de las salas VIP de AENA

MADRID



A través de su filial Multiservicios Aeroportuarios, Clece consiguió la gestión integral de los servicios que se prestan en las salas VIP del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas en un nuevo modelo de contrato. Hasta ese momento había cinco empresas distintas implicadas en las diferentes actividades.

Para lograr esta integración, se diseñó un nuevo modelo de gestión y organización destinado a integrar y homogeneizar la gestión de las salas VIP. Gracias a este modelo se inicia el nuevo servicio que permite la integración y la optimización de los recursos.

---

*7 Salas VIP en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas*

---

*1 contrato único*

---

*500.296 usuarios atendidos*

---





  
AYUNTAMIENTO DE CORDOBA  
Parques y Jardines





# SERVICIOS AL MEDIO AMBIENTE

## *Apostando por un mundo más verde*

### SECTOR MEDIOAMBIENTAL

A través de su filial **Talher**

Mantenimiento de zonas verdes para 8,4 millones de habitantes

Sensibilización ambiental a 1,5 millones de personas

Tanto las entidades públicas como privadas son cada vez más conscientes de la importancia del cuidado y protección del medio ambiente tanto para los ciudadanos como para el propio planeta, por ello, depositan su confianza en empresas especializadas en Servicios Medioambientales que aportan todo su conocimiento para el cuidado del mismo. Con actividades que incluyen desde el mantenimiento de jardines, gestión de residuos hasta servicios de reforestación, el Mercado Verde ayuda a la construcción de un entorno más saludable y preparado para su disfrute.

Clece, que está presente en este sector a través de su filial Talher, empresa especializada en la prestación de servicios medioambientales que en 2014 celebró su 35 aniversario, registró a lo largo de 2014 un crecimiento del 8,3% en esta área. En lo que a nuevos contratos se refiere, dentro del área de jardinería, Talher se ha adjudicado el servicio de mantenimiento de jardines del Grupo Intur, de la Consellería de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua de la Generalitat Valenciana, además del servicio de mantenimiento viario de las potabilizadoras de Lorca (Murcia). En la provincia de Córdoba consiguió el servicio

de lavado de contenedores soterrados tipo gancho e iglús y en el Ayuntamiento de Sant Just Devern (Barcelona) el contrato para la recogida y traslado de los residuos sólidos urbanos y limpieza viaria. Además, en el Ayuntamiento de Barcelona se renovó el servicio de gestión del equipamiento de educación ambiental “La Fàbrica del Sol” y se aprobó el fomento de la ocupación de personas con dificultades de inserción en el mercado laboral.





## 35 Aniversario de Talher

ESPAÑA

Talher celebró en 2014 su 35 aniversario como la única empresa que cubre todas las actividades del Mercado Verde: mantenimiento y conservación de zonas verdes, parques y jardines; obras de jardinería y construcción de parques y jardines; recuperación ambiental; mejora del uso público de vías verdes y caminos naturales; gestión de espacios naturales, como parques nacionales; mantenimiento de infraestructuras lineales; gestión de fauna salvaje y urbana y museografía.

Su plantilla ha pasado de 5 trabajadores en 1987 a más de 1.400 en la actualidad. Talher mantiene más de 22 millones de m<sup>2</sup> de zonas verdes para una población de más de 8,4 millones de habitantes. En los últimos 10 años, se han repoblado más de 7.000 hectáreas de masa forestal y se ha contribuido a la reducción de riesgo de incendio, gracias a las cuadrillas terrestres y helitransportadas (150 personas). Actualmente tiene presencia en los principales municipios españoles.

---

*22 millones de m<sup>2</sup> de zonas verdes*

---

*Más de 1.400 personas en plantilla*

---

*7.000 hectáreas de masa forestal*

---



## Patronato de La Alhambra

GRANADA

En 2014 Talher consiguió consolidarse como empresa de confianza para el servicio de limpieza y conservación de espacios exteriores del Patronato de La Alhambra y El Generalife; un contrato muy significativo ya que se trata del monumento más visitado de España. Para lograrlo, se prestó especial atención en conseguir disminuir los ruidos, reduciendo el impacto acústico producido por la maquinaria que pudiera molestar a los visitantes. Además, se garantizó que las sustituciones por vacaciones se cubrieran con personal formado.

Fruto de estas medidas, de la calidad del servicio prestado y del cuidado especial que se puso en el diseño de la serigrafía de los vehículos y de los uniformes, que respondían a la imagen deseada por la empresa, se consiguió renovar el contrato hasta septiembre de 2015.

---

*El conjunto monumental más visitado de España*

---

*Cerca de 2,5 millones de visitas anuales*

---

*16 trabajadores*

---





## Ayuntamiento de Sant Just Desvern

BARCELONA

La adjudicación del contrato para el servicio de limpieza viaria y recogida de RSU (Residuos Sólidos Urbanos) del Ayuntamiento de Sant Just Desvern, ha supuesto un importante impulso para Talher en su apuesta por la línea de negocio de recogida de residuos domiciliarios y limpieza de viales. Para conseguir este estratégico contrato Talher comenzó el trabajo de campo con antelación para recopilar datos sobre rutas, ubicación de contenedores, equipos, etc. Todo ello con el fin de detectar todas las posibles áreas de mejora y presentar una oferta a medida.

Fruto de este trabajo en el proceso de licitación, se consiguió una alta valoración técnica que, junto a una oferta económica acertada, le permitió a Talher la adjudicación del contrato con una duración de 4+2+2 años.

---

*Primer contrato de limpieza viaria y recogida de residuos*

---

*Población atendida: 16.389*

---

*Adjudicación de 8 años*

---







# SERVICIOS A LA INTEGRACIÓN

## *Una sociedad integradora*

### SECTOR INTEGRACIÓN

69.316 empleados (total Grupo)

5.032 trabajadores  
de colectivos vulnerables

3.942 trabajadores  
con discapacidad

CEE (Centro Especial de Empleo)  
con más de 1.700 profesionales

La integración laboral de personas socialmente vulnerables es un eje clave en el compromiso social de Clece que entronca a su vez con la propia actividad de la compañía. Especialmente aquella relacionada con la prestación de servicios sociales a personas que requieren una atención especial, como personas con discapacidad, víctimas de violencia de género o personas en riesgo de exclusión social. Para muchas de ellas, encontrar un empleo es el único camino para recuperar la independencia y la autonomía. Por eso, Clece fomenta su empleabilidad y favorece su contratación dentro de la propia organización.

Además, Clece incorpora en su estructura su propio **Centro Especial de Empleo, Integra CEE**, cuyo objetivo es promover la integración laboral de las personas con discapacidad, ofreciendo a las empresas e instituciones una alternativa responsable de contratación de servicios para cumplir con lo establecido en la Ley de Integración Social de Minusválidos (LISMI), que obliga a las empresas de 50 trabajadores o más a reservar una cuota del 2% de su plantilla para perso-

nal con discapacidad. Con 1.717 profesionales, más del 90% de ellos con discapacidad, extiende su actividad por todo el territorio nacional prestando servicios auxiliares de limpieza, de información, medioambientales, servicios logísticos, comercio al por menor, gestión de documentos y lavandería a más de 300 empresas e instituciones. El contrato de limpieza y atención a comedores de la nueva Residencia Adolfo Suárez de Madrid fue uno de los hitos más relevantes de 2014.





## Residencia Adolfo Suárez

MADRID

A finales de 2014, abrió sus puertas el centro residencial para personas mayores en situación de dependencia Adolfo Suárez, en el distrito madrileño de San Blas, con 280 plazas residenciales para personas mayores con gran dependencia y 60 plazas en el centro de día para personas mayores en situación de dependencia.

Integra CEE fue adjudicataria por la Comunidad de Madrid de los servicios de limpieza y atención a comedores. El principal reto consistió en abordar un nuevo modelo de gestión compartida en el que la gerencia y gestión de facultativos es asumida por la Administración mientras que se externaliza la gestión de servicios auxiliares en distintos proveedores, siendo clave la coordinación entre ellos. Junto a la coordinación entre proveedores, Integra CEE dedicó un especial esfuerzo a la formación de sus empleados con un completo programa de técnicas de limpieza, atención a comedores y habilidades sociales.

---

*280 plazas en residencia*

---

*60 usuarios en centro de día*

---

*Programas de formación específicos*

---



## Gestión de la Casa de Acogida

CÓRDOBA



Clece lleva más de cinco años como adjudicataria del servicio de gestión de la Casa de Acogida de Córdoba para la que lleva a cabo actuaciones de acogida, prevención, atención, promoción e inserción social y laboral de personas y familias sin hogar, así como de acogida de personas afectadas por situaciones de emergencia de distinto signo. Para este fin, cuenta con un equipo técnico multidisciplinar integrado por psicólogos, educadores y trabajadores sociales.

Durante su gestión, Clece ha conseguido que más de los 150 usuarios que llegaron al centro en condiciones de riesgo de exclusión social hayan conseguido la integración social mediante la obtención de un trabajo, la consecución de una prestación social o el acceso a una vivienda digna.

---

*150 usuarios reinsertados*

---

*5 años de gestión*

---

*Equipo multidisciplinar*

---





## CAMP Reina Sofía piragüismo terapéutico

CANARIAS

En el CAMP (Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos) Reina Sofía, perteneciente al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo de Gran Canaria, Clece lleva a cabo un importante esfuerzo en la aplicación de terapias asistenciales innovadoras. En este marco, en 2014, puso en marcha un proyecto de piragüismo terapéutico. A través del mismo, ofreció a varios residentes con discapacidad intelectual, la oportunidad de desarrollar una actividad física al aire libre, beneficiándose de su positivo impacto sobre la salud y calidad de vida.

La dinámica de la terapia consistió en sesiones semanales de piragüismo incluyendo explicaciones teóricas, calentamiento previo, transporte en piragua y navegación. Una manera innovadora de aplicar los beneficios del deporte y el agua a personas con discapacidad.

---

*Beneficios del deporte en personas con discapacidad*

---

*Mayor calidad de vida*

---

*Innovación en terapias asistenciales*

---





INTEGRAL  
CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO



# SERVICIOS A INMUEBLES

*Incrementando la vida útil de los activos inmobiliarios*

---

## SECTOR INMUEBLES

---

Más de 100 inmuebles  
gestionados integralmente

---

Ahorros energéticos del 25%

---

17.150 servicios de restauración  
dados al año

---

Cualquier inmueble, tanto en el ámbito público como en el privado, exige una gran variedad de servicios para su óptimo funcionamiento. Hablamos de la limpieza, el mantenimiento, la eficiencia energética, servicios auxiliares y otros muchos, que se pueden prestar de forma individualizada o integrada. Unos servicios que, además, alargan la vida útil de las instalaciones más allá de su periodo de amortización, evitando su deterioro y prolongando el valor del activo.

Clece ofrece la contratación estratégica de todos o parte de los servicios necesarios para una gestión integral del edificio, optimizando los recursos y adecuándolos de forma constante y permanente a las necesidades cambiantes de la organización y de su equipo humano. Una experiencia con casos tan ejemplares como el de los Teatros del Canal de la Comunidad de Madrid, cuya gestión integral renovó el pasado año y donde Clece asume desde la limpieza, mantenimiento y eficiencia energética hasta el marketing y la programación cultural.

En 2014 destaca la puesta en marcha del servicio de mantenimiento, conservación con garantía total,

renovación, mejora y gestión energética de las instalaciones térmicas y eléctricas de la Fundación Museo de Bellas Artes de Bilbao, así como la gestión de los servicios energéticos para los edificios del Gobierno de Canarias situados en Santa Cruz de Tenerife. En el ámbito de interiores destaca la adjudicación del servicio de limpieza de los edificios, locales y dependencias de Patrimonio Nacional y del servicio de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de los inmuebles e instalaciones de las direcciones generales de la Policía y de la Guardia Civil de toda España. También en el ámbito público se adjudicó la gestión integral de los servicios complementarios de los equipamientos de los edificios adscritos a los distritos madrileños de Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Ciudad Lineal, Hortaleza, Arganzuela y Moratalaz.

En el ámbito privado destaca la adjudicación de los servicios de limpieza en Portugal de EDP (Energías de Portugal), servicios auxiliares para ENDESA o servicios de mantenimiento para oficinas de Metrovacesa en diversas ubicaciones.



## Limpieza de las instalaciones de EDP

PORTUGAL

En febrero de 2014 Clece se adjudicó el servicio de limpieza de 100 instalaciones de la empresa energética EDP situadas en la Zona Metropolitana de Lisboa y centro de Portugal. La principal dificultad a la que se enfrentaba Clece era que en la zona centro había 30 centrales eléctricas y todos los trabajadores debían estar formados y certificados con pasaportes de seguridad. Además, era complicado el servicio de limpieza en altura de las centrales.

Gracias a las medidas tomadas por Clece se consiguió certificar y formar a todos los trabajadores, sin que el servicio se resintiera. Para solventar el problema de la limpieza en altura, dichos servicios los realizan el equipo de alpinistas de Clece, garantizando una excelente calidad.

---

*100 instalaciones*

---

*30 centrales eléctricas en Lisboa*

---

*Multinacional energética*

---



## Gestión de servicios para ENDESA

ESPAÑA

Integra CEE, el Centro Especial de Empleo de Clece, tenía como objetivo consolidarse como empresa de servicios de referencia en la gestión integral de servicios de una gran compañía con presencia nacional. Los servicios requeridos por ENDESA incluían la gestión de estafetas, recepción, atención telefónica, gestión de salas y azafatas para la celebración de juntas de accionistas, entre otros.

Además del personal de Integra CEE, la entidad aporta valor añadido a la compañía a través de la creación de un software que permite crear un flujo de trabajo que dota a ENDESA de una herramienta de seguimiento de todos los envíos que gestiona, tanto hacia el exterior como entre las propias sedes. Gracias a ello, Integra ha conseguido consolidar su presencia en otra gran compañía, al igual que ya hizo en Indra.

---

*Más de 5.000 usuarios atendidos*

---

*Servicio a 25 edificios*

---

*Consolidación de servicios a empresas IBEX 35*

---





## Fundación Museo de Bellas Artes de Bilbao

VIZCAYA

En 2013 Clece se hizo con el servicio de mantenimiento, conservación con garantía total, renovación, mejora y gestión energética de las instalaciones térmicas y eléctricas de la Fundación Museo de Bellas Artes de Bilbao. Los factores críticos eran la puesta en marcha de un sistema de iluminación óptimo para las obras de arte, gestión y mantenimiento de unos niveles precisos de temperatura y humedad para la conservación de las mismas y la renovación de la instalación térmica.

Clece dio solución a estos retos y, además, cumplió con todos los plazos marcados para la renovación y la puesta en marcha de las medidas de ahorro y gestión energética del museo, cumpliendo con los niveles esperados de eficiencia energética.

---

*Ahorro del gasto energético del 18%*

---

*Ahorro de energía eléctrica del 23%*

---

*Inversión superior a los 175.000€*

---



## Servicios para el Ministerio del Interior

ESPAÑA

Clece se hizo en 2014 con un importante contrato del Ministerio del Interior a través de la Secretaría de Estado de Seguridad. Esta adjudicación comprendía el servicio de limpieza, desinfección, desinsectación y desratización de los inmuebles e instalaciones inherentes a los mismos de las direcciones generales de la Policía y de la Guardia Civil en todo el territorio español.

La experiencia y calidad del servicio permitió a Clece conseguir este contrato que incluye limpieza general, limpieza de cristales, tratamiento de suelos, limpieza de centros de transmisiones, limpieza en unidades de caballería y de guías caninos, entre otros.

---

*Más de 5.000 operarios*

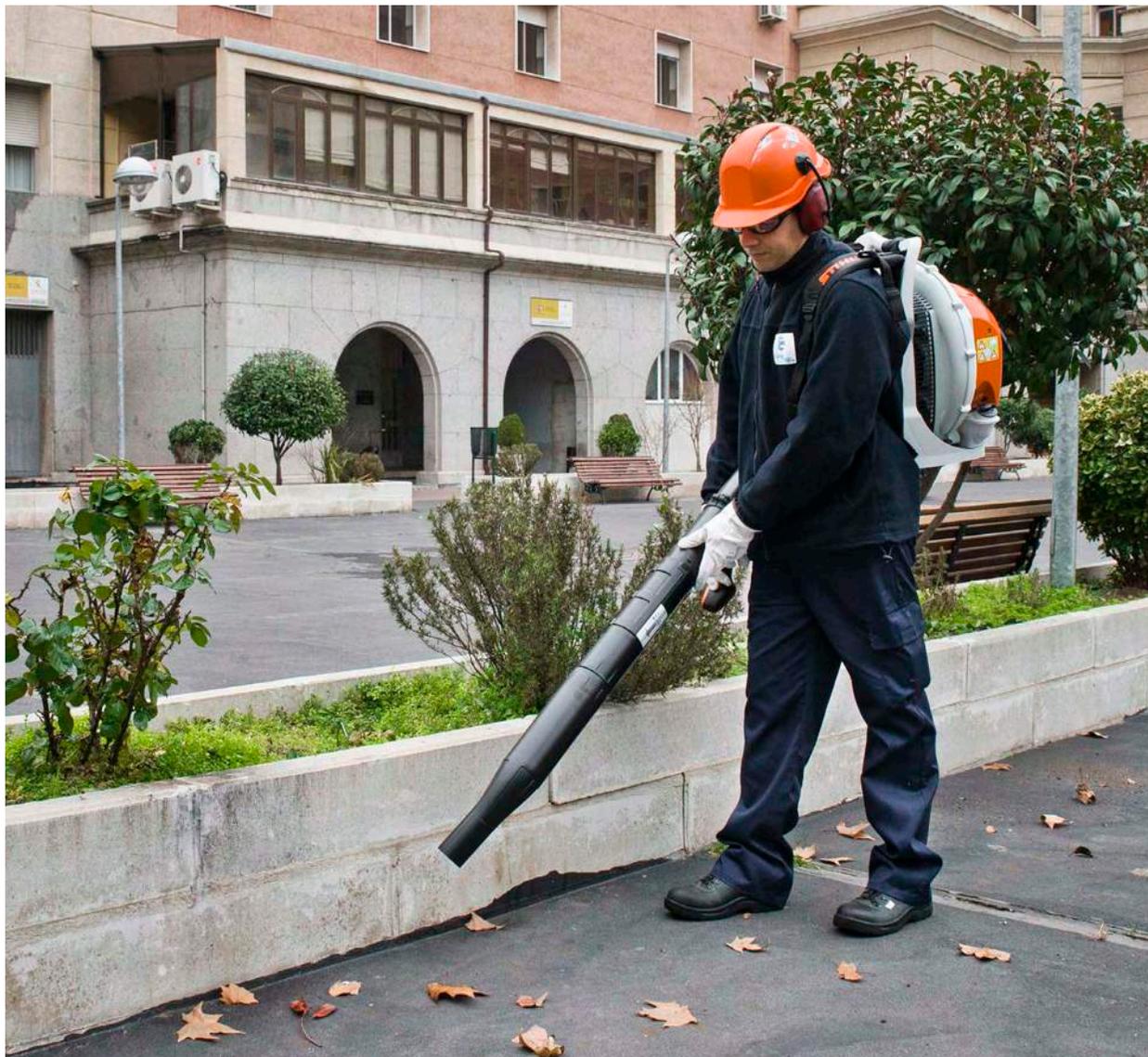
---

*Más de 3.000 instalaciones*

---

*30 meses de contrato*

---





## Teatros del Canal y Teatro Auditorio de San Lorenzo del Escorial

MADRID

En diciembre de 2014 Clece renovó el contrato para la gestión y explotación de los Teatros del Canal y el Teatro Auditorio de San Lorenzo del Escorial, situados en la Comunidad de Madrid. Esta renovación es fruto del buen trabajo realizado tras seis años de gestión, con más de 1.200.000 espectadores y 700 espectáculos.

La gestión integral de estos dos espacios culturales incluye, entre otros servicios: mantenimiento integral de las instalaciones y equipamiento escénico; servicios, suministros y asistencia técnica necesaria para el desarrollo de la actividad escénica y no escénica; venta de entradas, marketing y comunicación; control de acceso, asistencia en sala, información al público; restauración; y servicios de limpieza, seguridad y vigilancia de los centros.

---

*1.200.000 espectadores*

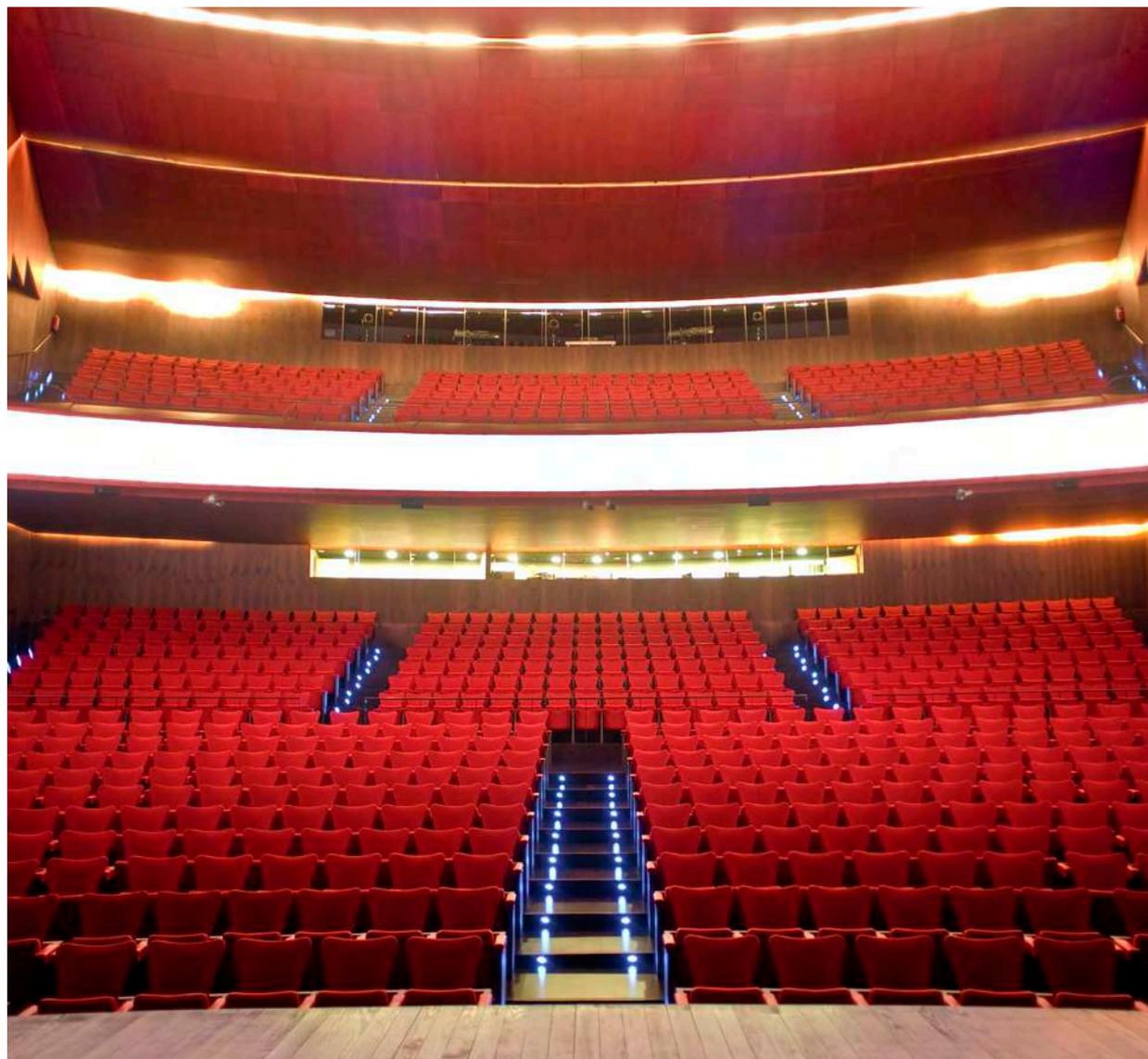
---

*700 espectáculos*

---

*Renovación por 6 años*

---







# SERVICIOS A LA **INDUSTRIA**

*Dejar en manos de profesionales  
todo menos la producción*

---

## SECTOR INDUSTRIAL

---

En más de 300 industrias  
del sector energético

---

Presencia en 47 instalaciones  
de la industria alimentaria

---

Servicio a 45 instalaciones  
automovilísticas

---

Dentro de la industria se engloban sectores diversos donde es preciso adaptar los servicios –ya sea limpieza, mantenimiento, servicios energéticos, etc.– a las especificidades de cada actividad. De cualquier forma, todas las empresas, independientemente del sector, comparten la necesidad de externalizar a empresas especializadas servicios auxiliares y centrar sus esfuerzos en la actividad específica de sus negocios.

A lo largo de 2014, Clece incorporó varias marcas destacadas del sector de alimentación a su cartera de clientes. Destacan los contratos de limpieza de instalaciones para la compañía Berlys en Navarra y Palma de Mallorca, para PIMAD (filial del Grupo Bimbo) en su planta de Alcalá de Henares (Madrid), así como la gestión de la seguridad de diferentes plantas del Grupo Campofrío. Además, continuó afianzándose en los servicios a centrales nucleares, que requieren una atención especial, con nuevas adjudicaciones para las centrales de Almaraz-Trillo, que incluyen desde servicios de transportes varios hasta la adecuación de las condiciones de los repuestos, entre otros. Por

otra parte, se adjudicaron los servicios de limpieza, jardinería y DDD (desinfección, desinsectación y desratización) en las sedes de Orange, y el servicio de vigilancia y seguridad de las instalaciones; así como la instalación y el mantenimiento de los sistemas de seguridad de Acerinox, entre otros.

Asimismo, Clece seguirá ofreciendo el servicio de limpieza a la fábrica de PSA-Peugeot en Vigo.





## Servicios de limpieza para Bimbo y Berlys

ESPAÑA

En 2014 Clece afianzó su presencia en el sector de la industria alimentaria, en concreto de la industria panificadora, con la adjudicación del servicio de limpieza de la planta de PIMAD (filial de Bimbo) en Azuqueca de Henares (Guadalajara) y de las instalaciones de Berlys en Navarra (6 centros) y Palma de Mallorca.

Para lograr el contrato de PIMAD, Clece ha hecho una gran apuesta por la maquinaria y se presentó un proyecto que ha permitido que ya se esté trabajando en la apertura de un nuevo centro junto a la actual fábrica, de cuya limpieza Clece también será responsable. En cuanto a Berlys, además de ser la empresa responsable de la limpieza general de instalaciones y limpieza industrial agroalimentaria, Clece aportó otras soluciones como la unificación de proveedores y la implantación de tecnologías ecológicas eficientes.

---

*57 operarios*

---

*8 centros/plantas*

---

*Se triplicará la facturación*

---



## Servicios de seguridad para Campofrío

ESPAÑA

Desde enero de 2014, Clece es la encargada de la prestación de los servicios de seguridad de las distintas plantas de Campofrío en toda España; el principal reto era igualar los procedimientos de actuación de las diferentes plantas, teniendo en cuenta las peculiaridades de cada una y disminuyendo los casos de desaparición de productos.

Tras las reuniones iniciales con el departamento de seguridad de Campofrío, se tomaron las siguientes medidas: elaboración de un manual de procedimiento para entregar a los vigilantes de seguridad, control de las instalaciones vía CCTV (circuito cerrado de televisión), alumbrado de “puntos calientes” o la incorporación de detectores de metales, entre otras. Como resultado de estas medidas se consiguió reducir el robo interno y detectar al personal que lo protagonizaba, además de lograr la uniformidad de los procedimientos.

---

*7 centros en toda España*

---

*43 vigilantes*

---

*11.800 trabajadores de Campofrío*

---





## Limpieza y jardinería para Grupo Ferrer

ESPAÑA

Gracias a la adjudicación del servicio de limpieza, y de jardinería en el caso de Diater (Leganés, Madrid), y ocho de las plantas y edificios del Grupo Ferrer en España, Clece ha logrado consolidarse dentro del mercado farmacéutico, siendo reconocida como una empresa especializada.

Grupo Ferrer, cuya sede y origen se encuentran en Barcelona y que está presente en más de 90 países a través de filiales y socios, ha confiado en Clece el 64% del total del volumen de negocio de su servicio de limpieza en España a través de ocho centros diferentes situados en Madrid, Cataluña y Murcia. El contrato ha permitido afianzar la presencia de la compañía en el área farmacéutica, andadura que comenzó con Alcón Cusí, del Grupo Novartis.

---

*8 plantas*

---

*Gestión del 64% del servicio de limpieza de Grupo Ferrer*

---

*Multinacional con presencia en 90 países*

---







# SERVICIOS A **HOTELES**

*Todo listo para un mejor alojamiento*

---

## SECTOR HOTELERO

---

Atendemos a 51 hoteles de toda España

---

Servicios de limpieza, jardinería, mantenimiento y eficiencia energética, entre otros

---

Primer contrato de servicios energéticos en el sector hotelero canario

---

Servicios de limpieza, eficiencia energética, socorrismo, mantenimiento, etc. La amplia experiencia de Clece en la prestación de servicios le ha permitido ir haciéndose un hueco en el sector hotelero, sector que registró en 2014 unos grandes resultados. De hecho, España fue el tercer país europeo en el que más creció la inversión hotelera en 2014.

Dentro del negocio de Clece, el sector hotelero ha favorecido un notable número de nuevos contratos. En Cataluña consiguió el contrato para la prestación de los servicios auxiliares del Hotel Belveder, Hotel Gran Claustre, Hotel Olivia Plaza y Hotel Olivia Balmes. En la Comunidad Valenciana, el servicio de jardinería del Grupo Intur, los servicios auxiliares del Hotel Intur Castellón; servicios de pisos y zonas comunes del Hotel Vent de Mar, Hoteles Bristol y Germanias, Hotel Casual Valencia; y servicio de pisos y zonas comunes del Hotel Bluesense Villajoyosa. En Canarias también se amplió la presencia con la prestación de servicios

a todos los hoteles del Grupo Dunas y el contrato de servicios energéticos del Hotel Jardín Tropical de Tenerife, el primer contrato de este tipo en el sector hotelero del archipiélago canario.





## Dunas Hotels & Resorts en Gran Canaria

CANARIAS

Clece comenzó a trabajar en 2013 para el Grupo Dunas, un grupo hotelero canario con sede en Gran Canaria. Inicialmente, el servicio prestado era el de limpieza de las zonas comunes. Sin embargo, fruto del buen trabajo desarrollado se consiguió ampliar los servicios prestados, incluyendo las actividades de socorrismo, mantenimiento, plateros, mozos, cubtería, etc., a todos los hoteles del Grupo.

Adecuándose a las necesidades del sector hotelero en las Islas Canarias, Clece ha logrado fidelizar las relaciones con el Grupo Dunas que actualmente cuenta con una facturación cercana al millón de euros.

---

*4 hoteles de 4 y 3 estrellas*

---

*80 puestos de trabajo estables*

---

*De 1 a 6 servicios prestados*

---



## Hotel Jardín Tropical en Tenerife

CANARIAS

En 2014, Clece consiguió el contrato de servicios energéticos del Hotel Jardín Tropical, hotel de 4 estrellas situado en el sur de Tenerife. El objetivo era reducir, durante los diez años del contrato, el consumo energético de las instalaciones, que cuentan con 390 habitaciones y suites.

Tras una auditoría energética, Clece determinó las medidas a seguir, entre las que se encontraban la implantación de una bomba de calor de alta temperatura y eficiencia para el servicio de ACS (agua caliente sanitaria), implantación de un sistema de producción de frío o la climatización de la piscina. Para garantizar el rendimiento, Clece se hará cargo del mantenimiento integral de todas las nuevas instalaciones. Una vez finalice la obra, todavía en fase de ejecución, se prevé un ahorro energético del 60%, además se evitará la emisión a la atmósfera de 1.500 toneladas de CO<sub>2</sub>.

---

*4 estrellas, 390 habitaciones*

---

*Ahorro energético del 60%*

---

*1.500 toneladas menos de CO<sub>2</sub>*

---





# SERVICIOS A **HOSPITALES**

*Al servicio de los pacientes y profesionales sanitarios*

---

## SECTOR HOSPITALARIO

---

579 centros sanitarios, de los cuales 101 son hospitales

---

40.000 camas

---

8.600 profesionales

---

Clece, a través de la prestación de diversos servicios, especialmente limpieza, restauración, mantenimiento y seguridad, contribuye a los altos estándares de calidad que requiere cualquier entorno hospitalario. La limpieza de un quirófano, la alimentación de los pacientes o la logística interna de un hospital, son servicios críticos de un sector donde Clece es un referente. Para ello, sus valores diferenciales son la especialización, la experiencia y la innovación. En la actualidad está presente en más de un centenar de hospitales, clínicas y centros de salud que suman cerca de 40.000 camas con un equipo de 8.600 profesionales.

En 2014, la limpieza hospitalaria y sanitaria continuó siendo una de las líneas más dinámicas de la compañía. El Servicio Andaluz de Salud adjudicó a Clece el servicio de limpieza de la plataforma hospitalaria de la provincia de Almería, que engloba más de 50 centros sanitarios. Otro de los hitos del año fue la adjudicación, por quinta vez consecutiva del servicio de limpieza del

Hospital de El Bierzo (León). En Galicia, Clece asumió el servicio de limpieza del mayor complejo hospitalario de la Comunidad: el Hospital Universitario Lucus Augusti (HULA) de Lugo. En Cataluña, destacaron los contratos adjudicados por el Instituto Catalán de Salud: el servicio de limpieza del Hospital Universitario de Bellvitge de Barcelona y un programa de gestión de limpieza del Hospital Arnau de Vilanova de Lérida.





## Instituto Catalán de Salud (ICS)

BARCELONA Y LÉRIDA

El Hospital Universitario de Bellvitge (Barcelona) se encuentra entre los cinco hospitales más importantes a nivel nacional. Una dimensión que refleja la complejidad y alcance de la gestión del servicio de limpieza, adjudicado a Clece en 2014 por el Instituto Catalán de Salud (ICS). Entre otros retos, Clece optimizó la gestión de los recursos humanos y puso en marcha un plan de automatización de procesos. Como resultado, mejoró los diferentes indicadores de servicio en los 95.810 m<sup>2</sup> de superficie del centro, con capacidad de 900 camas y un bloque tecno-quirúrgico con 32 quirófanos.

También el ICS confió a Clece la implantación en el Hospital Arnau de Vilanova de Lérida, de un programa informático de gestión de limpieza hospitalaria. Denominado *Sistema ServoElite*, permite una gestión más eficaz del servicio, controlando variables como altas hospitalarias, incidencias de limpieza, limpiezas programadas, gestión de lencería o controles de calidad.

---

*95.810 m<sup>2</sup> de superficie*

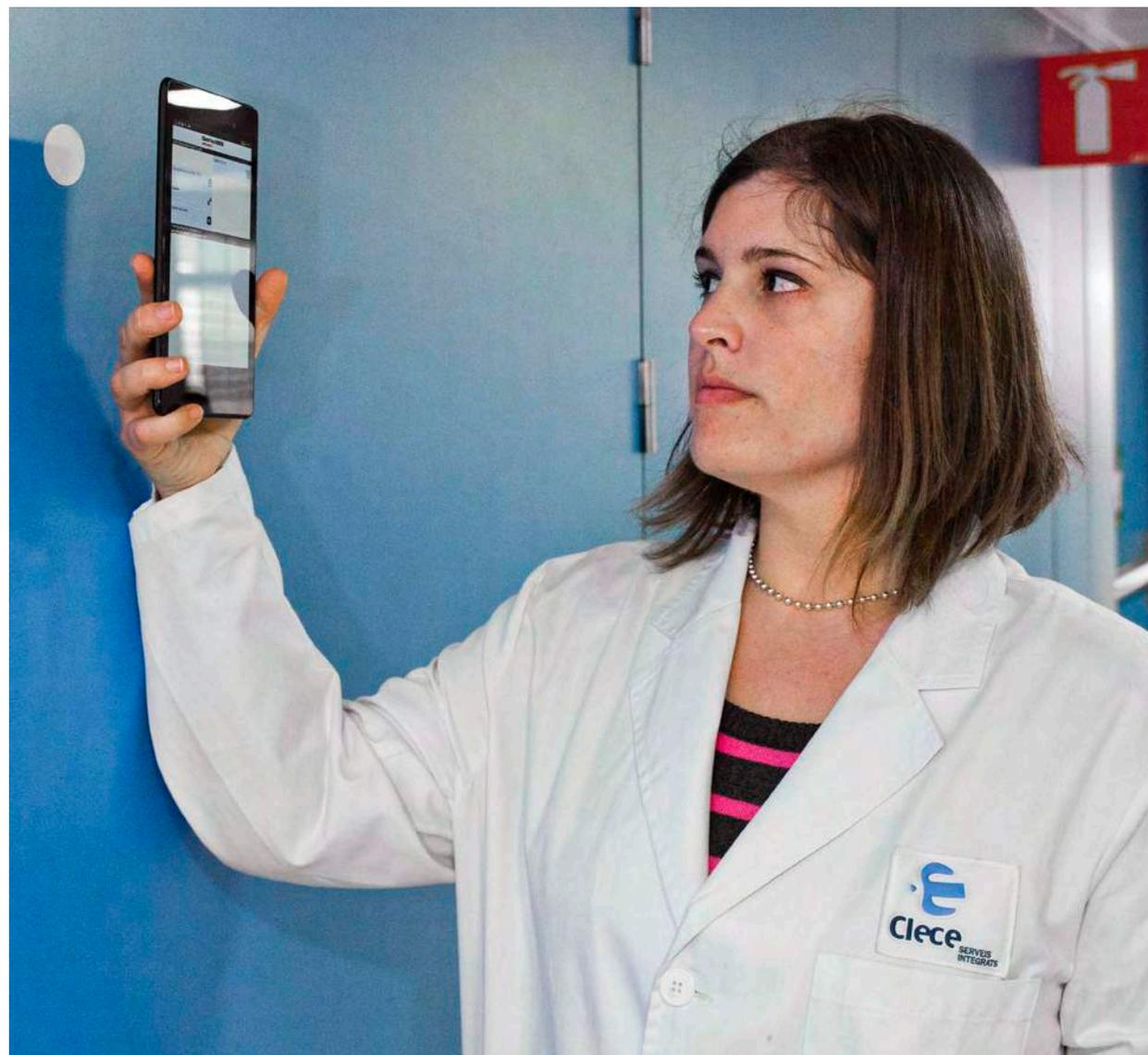
---

*900 camas y 32 quirófanos*

---

*Informatización de procesos*

---



## Hospital São João de Oporto

OPORTO, PORTUGAL



Clece tiene en el sector sanitario una de las actividades con mayor potencial de crecimiento en Portugal. En esta línea, uno de los principales hospitales del país luso, el centro São João de Oporto, confió los servicios de limpieza de sus instalaciones a Clece. La optimización de los costes con presupuestos más austeros, sin afectar a los indicadores de calidad, fue uno de los retos abordados con éxito.

La reorganización del equipo humano, la introducción de maquinaria así como la incorporación de adecuadas soluciones de limpieza, como el sistema de mopas impregnadas, fueron las principales actuaciones llevadas a cabo por Clece para la consecución de objetivos.

---

*Eficiencia de costes*

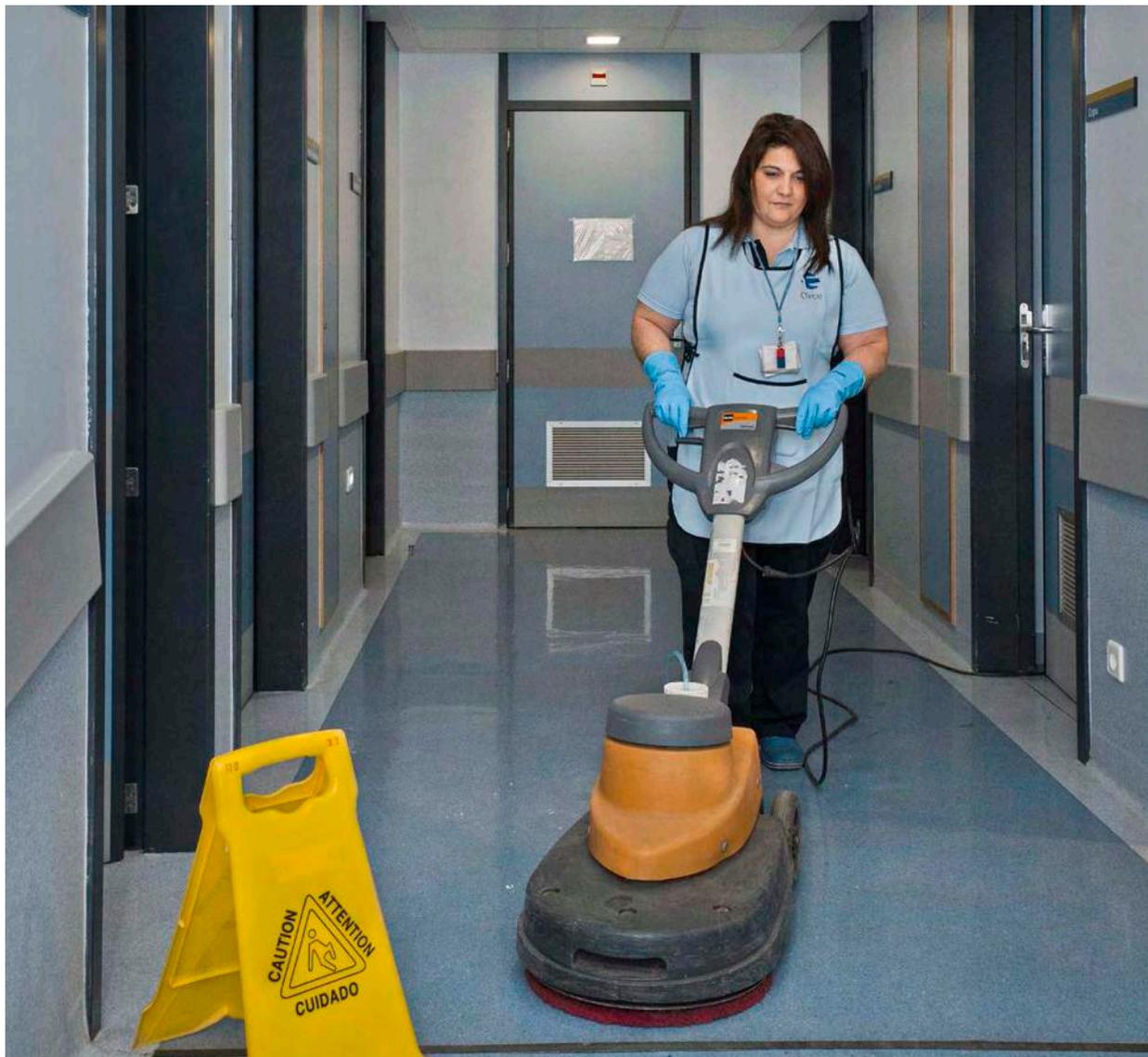
---

*Incorporación de última tecnología*

---

*Centro de referencia*

---









# ENTIDADES FINANCIERAS

## *Instalaciones siempre a punto*

---

### SECTOR FINANCIERO

---

29 sedes y edificios singulares

---

1.253 sucursales

---

142 edificios administrativos

---

El mantenimiento, limpieza e higienización de una red de oficinas bancarias requiere, por un lado, de sistemas adaptados a las características particulares de cada entidad y, por otro, de amplia experiencia operativa y logística que garantice los mismos estándares de calidad de servicio en cualquiera de las sucursales atendidas. Pero, además de las oficinas, las entidades financieras cuentan con edificios históricos y singulares e, incluso, auténticas microciudades, que necesitan una amplia variedad de servicios: limpieza, seguridad, mantenimiento, eficiencia energética, etc.

De manera individual o integrada (facilities services), Clece se hace cargo de todos aquellos servicios que quedan fuera de la actividad propiamente financiera, cubriendo desde la limpieza, al mantenimiento de las instalaciones técnicas hasta la seguridad, logística o eficiencia energética, entre otras necesidades operativas.

Algunos contratos destacados han sido el de la gestión de los servicios de jardinería de la ciudad financiera del

Banco Santander, a través de Talher; y el del servicio de limpieza de las instalaciones de Cofidis en el Parque Empresarial de Cornellà de Llobregat (Barcelona) a través de Integra CEE.





## Santander Global Facilities

MADRID

Cuando Clece, a través de Talher, su filial de servicios medioambientales, consiguió el servicio de jardinería de la ciudad financiera del Banco Santander, se encontró con una situación complicada ya que, por un lado, la atención de las zonas verdes no estaba al día y el cliente no estaba satisfecho con el estado actual de las instalaciones y, por otro, la plantilla estaba desmotivada y con algunas carencias formativas para responder a los estándares de calidad de Talher.

Ante esta situación, Talher hizo cambios en los procedimientos de trabajo, implementando soluciones específicas para recuperar las zonas verdes, otorgó a los trabajadores responsabilidades acordes a su calificación y los formó para responder a los niveles de calidad exigidos. Todas estas medidas permitieron que el cliente recuperase la confianza, lo que ha permitido ampliar los servicios más allá del contrato inicial. Por su parte, la plantilla se encuentra ahora más motivada y ha mejorado su rendimiento.

---

*734.300 m<sup>2</sup> de zonas verdes*

---

*6.000 usuarios*

---

*Plantilla entre 62 y 80 trabajadores*

---



## Instalaciones COFIDIS en Cornellà de Llobregat BARCELONA



Con el objetivo de mejorar el servicio de limpieza de las instalaciones de COFIDIS en el WTC de Cornellà, a la vez que se fortalecía su política de RSC (Responsabilidad Social Corporativa), Clece, a través de Integra CEE, apostó por un proyecto socialmente responsable y de calidad. Para su puesta en marcha se realizaron todas las mejoras de recursos necesarias, se estableció un plan de seguimiento del servicio y de comunicación con el cliente, y se reorganizaron las cargas de trabajo.

Además, Integra CEE ha dado soporte a Cofidis en el cambio de imagen de las instalaciones así como en el traslado y centralización de oficinas, que ocupan ahora un edificio completo del complejo WTC Cornellà para lo que se han tenido que adaptar los recursos a las nuevas necesidades: unas instalaciones de 14.000 m<sup>2</sup> y cerca de 1.000 usuarios. La satisfacción del cliente ha sido de 9 sobre 10 y se han conseguido tanto los objetivos de calidad como de inclusión en el transcurso de los dos primeros años, de los tres que dura el contrato.

---

*14.000 m<sup>2</sup>, cerca de 1.000 usuarios*

---

*18 operarios con discapacidad*

---

*Satisfacción del servicio: 9 sobre 10*

---





# CENTROS **DEPORTIVOS**

*Las mejores instalaciones para una vida saludable*

---

## SECTOR DEPORTIVO

---

16 centros deportivos

---

Servicio a más de  
25.000 usuarios

---

Más de 200 profesionales

---

La gestión de los centros deportivos supone un importante reto ya que abarca diversos ámbitos de actuación que van desde la limpieza al mantenimiento, pasando por la eficiencia energética, la gestión de usuarios, coordinación de actividades, vigilancia o servicios de socorrismo. Clece, a través de sus diversas divisiones o prestando un servicio integral (facilities services), cada vez tiene una presencia más destacada en el ámbito deportivo, un sector en crecimiento.

A lo largo de 2014, Clece consolidó su presencia en centros deportivos con la prestación de diversos servicios como la gestión integral del Centro Deportivo de Tamaraceite (Las Palmas) y de los centros deportivos de Fuencarral y El Pardo (Madrid), así como el servicio de eficiencia energética para el Patronato de Deportes de Palencia. Además, entre los contratos obtenidos en 2014, destaca la adjudicación del concurso ofertado por el Ayuntamiento de Amposta (Tarragona) para la prestación de servicios de control

de acceso, monitores, socorristas, limpieza y mantenimiento de las piscinas y gimnasios municipales. Se trata del primer contrato en centros deportivos que incluye las áreas de mantenimiento y limpieza.





## Centro Deportivo de Tamaraceite

CANARIAS

Desde que Clece, en UTE con Set Soluciones, se adjudicó el contrato de concesión administrativa para la gestión integral del Centro Deportivo de Tamaraceite en septiembre de 2013, el centro se ha visto notablemente mejorado a través de diversas obras como la instalación de un gran gimnasio acristalado, una sala de fisioterapia y rehabilitación de 450 m<sup>2</sup>, la incorporación de maquinaria de última generación o la disminución del consumo de energía, entre otras acciones.

Con más de 250 actividades semanales, programas de fidelización y personal en continua formación, en tan solo 6 meses de funcionamiento consiguió duplicar tanto el número de socios como el de abonados. Además se crearon 50 puestos de trabajo directo de los que el 20% de los empleados pertenecían a colectivos vulnerables.

---

*9.000 abonados*

---

*Una superficie equivalente a 2 campos de fútbol*

---

*Creación de 50 puestos de trabajo, un 20% de colectivos vulnerables*

---



## Patronato Municipal de Deportes

PALENCIA

A mediados de 2013, Clece logró el contrato de eficiencia energética del Patronato Municipal de Deportes de Palencia que comprendía la gestión de 16 instalaciones deportivas, incluidas dos piscinas cubiertas.

Gracias a la sustitución de los grupos generadores, la incorporación de sistemas de energía solar, la instalación de alumbrado exterior LED y la mejora de los sistemas de iluminación, así como la optimización de horarios y consignas, se ha logrado reducir en un 22% el consumo de energía. Además, para la comprobación de los ahorros, se ha implantado un plan de Medida y Verificación (IPMVP).

---

*Un 22% menos de  
consumo de energía*

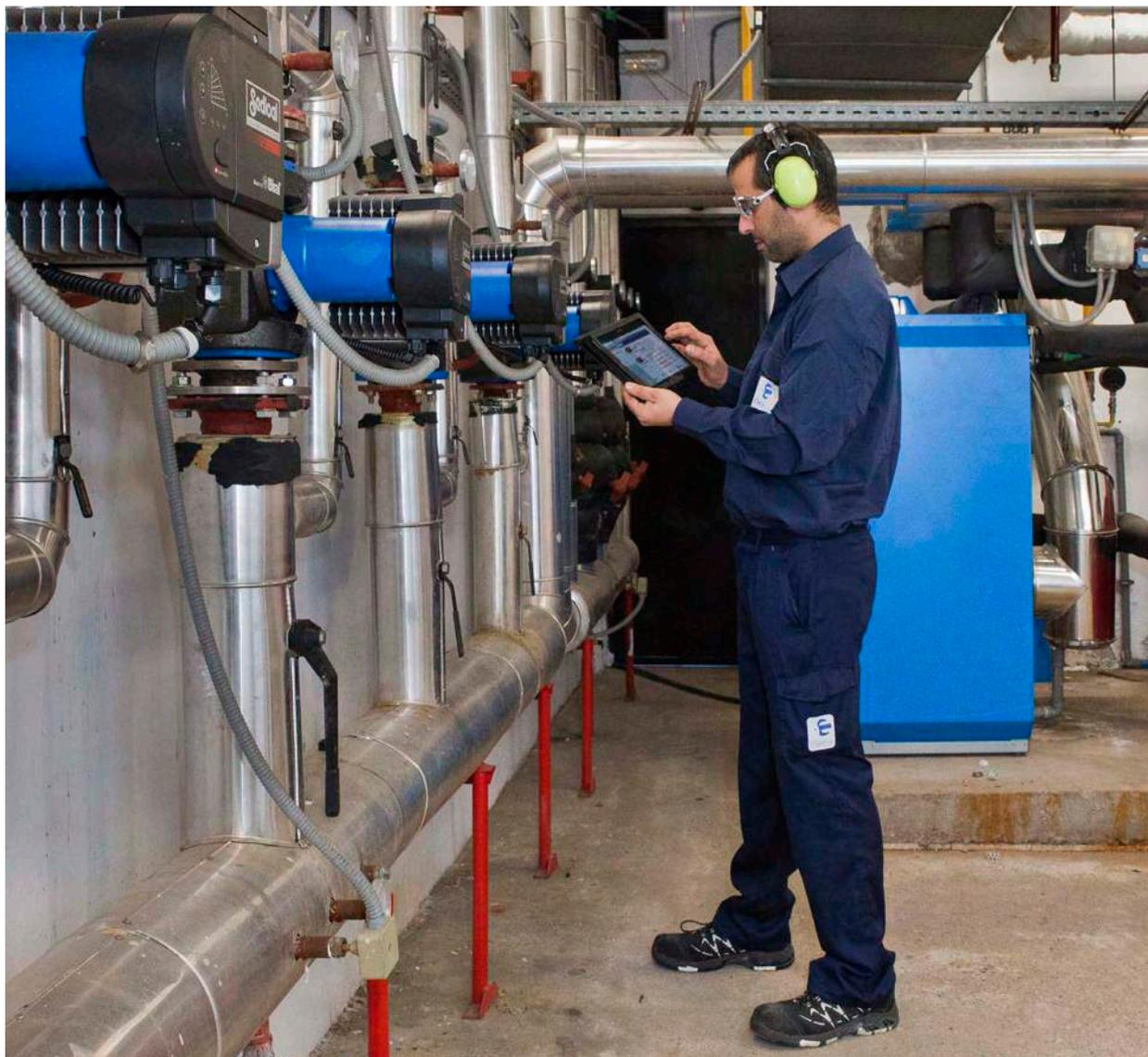
---

*Gestión de 16 instalaciones*

---

*2 piscinas cubiertas*

---





  
Clece

Clece  
SERV  
INT



# PRESENCIA INTERNACIONAL

## PRESENCIA INTERNACIONAL

Clece está presente en **España, Reino Unido y Portugal** a través de la propia marca Clece o de otras empresas especializadas por actividades, y forma parte de la alianza europea de facility management, **UFS** (United Facility Solutions).



---

## ESPAÑA

---

El Grupo Clece cuenta con amplia cobertura en todo el territorio nacional, lo que le permite dar servicio a una amplia variedad de administraciones, empresas públicas y privadas, en multitud de regiones y municipios. El Grupo está organizado en cinco direcciones territoriales y cuenta con delegaciones en las principales ciudades españolas. En España, **67.000 profesionales** multidisciplinares prestan diferentes tipos de servicios, desde servicios sociales y educativos hasta servicios aeroportuarios, pasando por la limpieza y mantenimiento de edificios o cualquier tipo de servicio a los municipios (servicios energéticos, gestión de residuos, limpieza viaria, jardinería, etc.).

---

## PORTUGAL

---

Con sede central en Lisboa y con **2.061 profesionales**, Clece presta servicios de limpieza y mantenimiento en instalaciones y una amplia variedad de servicios aeroportuarios en los principales aeropuertos del país. La compañía trabaja tanto para el sector público como el privado, con clientes tan destacados como IKEA, la cadena de centros comerciales The Style Outlets, el grupo automovilístico Faurecia o EDP Valor.

---

## REINO UNIDO

---

Clece está presente en el mercado británico de servicios sociales a través de su filial, **Clece Care Services (CCS)**. La compañía presta servicios para el cuidado y ayuda a personas mayores en el hogar, una actividad en la que Clece cuenta con gran experiencia desarrollando el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en muchas de las principales ciudades y municipios de España. En 2014, en su primer año de operación, CCS ha conseguido alcanzar la cifra de **256 profesionales**.

---

## ALIANZA EUROPEA

---

Clece forma parte de la mayor alianza europea de facility management, **UFS (United Facility Solutions)**, compuesta por cuatro compañías europeas que cuentan con más de **236.000 profesionales**. Con sede en Bruselas, UFS cuenta con una amplia oferta multiservicios capaz de abordar grandes proyectos paneuropeos relacionados con los multiservicios y las intervenciones técnicas.





# 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.

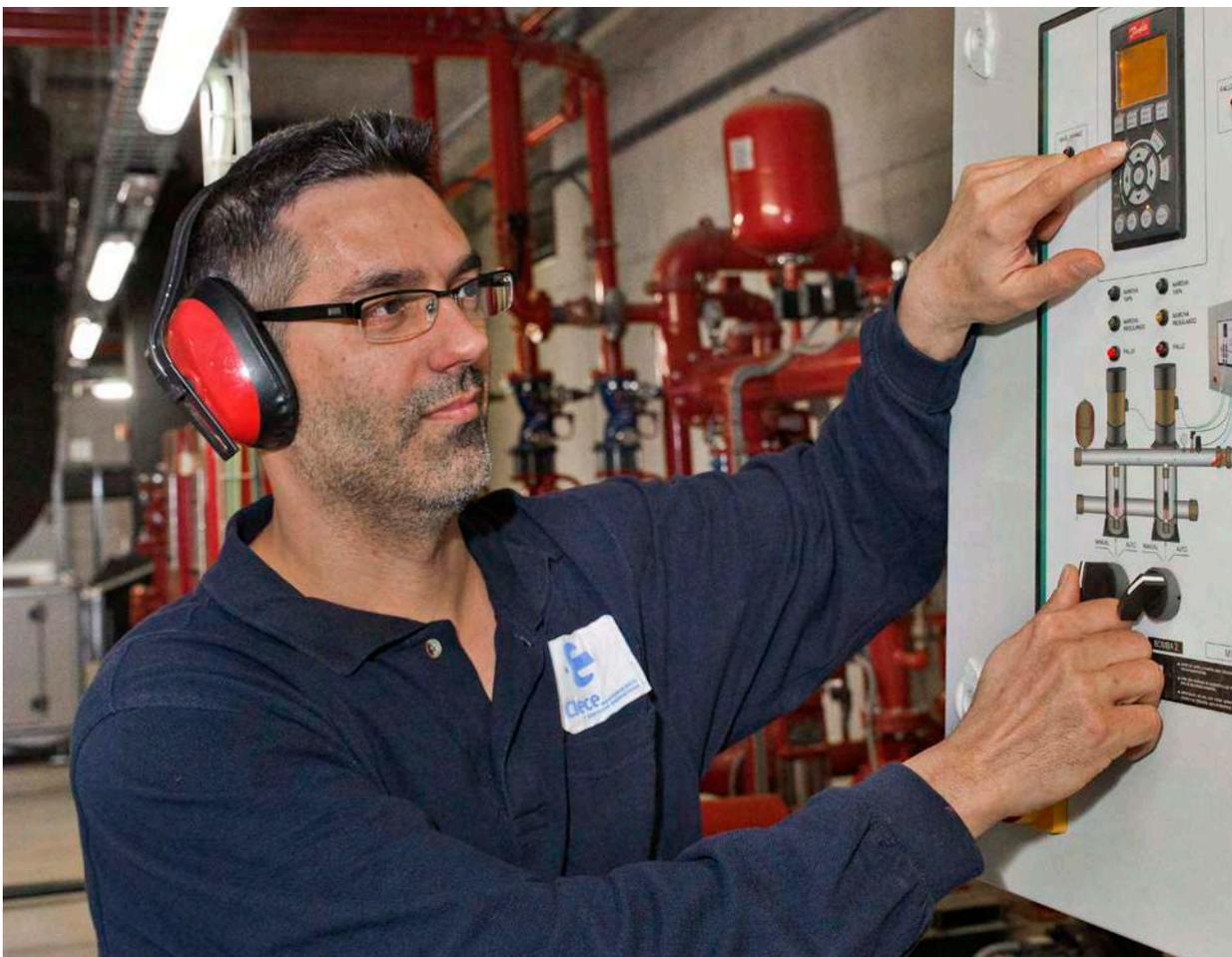
Por último, se han tramitado correcta y eficazmente el ejercicio de 12 solicitudes de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición).

## OBJETIVOS 2015



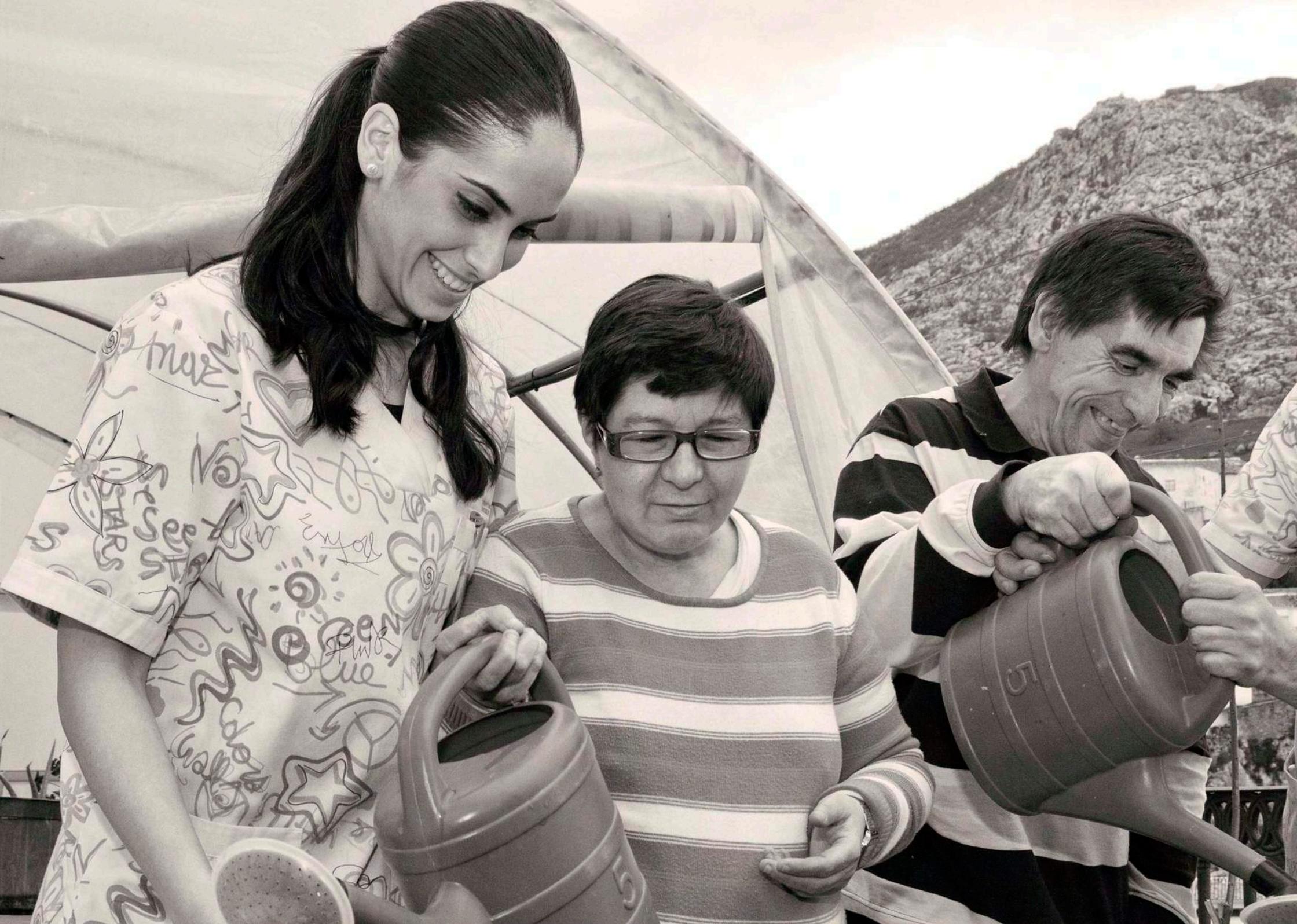
En línea con su compromiso de mejora continua, Clece se ha marcado nuevos retos para 2015:

- **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>			
	✓	✓	–





# ESTRUCTURA DEL GRUPO

# LA MARCA CLECE Y SUS FILIALES

A lo largo de los años, el Grupo Clece ha ido incorporando **nuevas compañías** en áreas específicas de actividad o en determinadas regiones geográficas, ofreciendo así un servicio a medida tanto a través de la propia marca Clece como mediante sus filiales.



---

## AEROPORTUARIO

---

CLECE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

---

MA MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS

---

CLEVER HANDLING SERVICES

---

GAMA FUELLING SERVICES

---

FBO MADRID

---

BC BUSINESS CENTER BARAJAS

---

SHERPA MALETEROS/PORTERS

---

SALAS VIP BARAJAS

---

---

## EDUCACIÓN

---

CLECE SERVICIOS EDUCATIVOS

---

CAVALL DE CARTRÓ

---

---

## MULTISERVICIOS

---

CLECE

---

LIREBA SERVEIS INTEGRATS

---

NET-BRILL

---

ZAINTZEN

---

NDAVANT MULTISERVEIS

---

DEYSE NETEGES MANTENIMENT

---

LIRECAN

---

---

## INTERNACIONAL

---

CLECE CARE SERVICES (REINO UNIDO)

---

HEALTH LODGE (REINO UNIDO)

---

ALL CARE (REINO UNIDO)

---

UFS (BÉLGICA)

---

---

## CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

---

GRUPO INTEGRA CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

---

CISBA CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

---

---

## LIMPIEZA

---

LIMPIEZAS LAFUENTE

---

---

## SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

---

TALHER

---

---

## SEGURIDAD

---

CLECE SEGURIDAD

---



**Clece. Informe Anual 2014**

© 2015 Clece S.A.

Oficinas Centrales: Parque Vía Norte

Calle Quintanavides, 19. Bloque 4

28050 Madrid

Teléfono: 91 745 91 00

[www.clece.es](http://www.clece.es)

**Edición y coordinación:** Porter Novelli

**Diseño y maquetación:** Elena Sampedro

**Fotografías:**

Enrique Perelétgui

Marie Therese Hurson (Harrison Photography)

Fototeca de Clece

**Impresión:** Artes Gráficas Moreno

CADA VEZ  
MÁS PRESENTES  
EN LA VIDA DE  
MÁS PERSONAS

