



CLECE URTEKO TXOSTENA 2014

CLECE
URTEKO
TXOSTENA
2014

GURE

BOKAZIOA:

GURE

BEZEROAK

HAZARAZTEA

5

Presidentearen gutuna

9

Clece Taldea 2014an

13

Giza baliabideak

17

Konpromiso soziala

25

Sektoreak. Arrakasta-kasuak

93

Nazioarteko presentzia

97

Kudeaketa-sistema integratua

103

Taldearen egitura



Urteko oroitidazki hau sarean dago eskuragarri. Deskargatzeko, bisitatu gure webgunea www.clece.es





PRESIDENTEAREN GUTUNA



GERO ETA PRESENTEAGO PERTSONEN BIZITZAN

Nasa baten garbiketan, parke bateko lorezaintzan, ospitale bateko kafetegian, hiriaren argiztapenean, zahar-etxe bateko arreta-zerbitzuan. Halaber, haur-eskola bateko heziketan edo bulego baten mantentze-lanetan. Gero eta presenteago gaude pertsonen bizitzan. Ez digu ia inork erreparatzen, baina ezinbesteko zerbitzuak ematen ditugu, bai enpresek eta erakundeek behar bezala funtziona dezaten, bai herritarren ongizate eta bizikidetzarako. Clece hedatzen ari da, eta gero eta zerbitzu gehiago eta hobeak eskaintzen dizkie enpresei, gizarteari, pertsonei. Garbitzaileak, ingeniariak, psikologoak, erizainak, fisioterapeutak, gizarte-langileak, terapeuta okupazionalak, lorezainak, nutrizionistak, begiraleak... are enpresa-zuzendaritzako kideak ere. **Dagoeneko 69.316 langile gara**, eta, norbere arlo edo lanbidea gorabehera, elkarrekin dugu zerbitzuaren aldeko bokazioa.

Egunetik egunera errealitate bihurtzen dugu gure enpresa-proiektu handia, zeina, 1998an abian jarri zenetik, etengabe hazi baita. Iazko ekitaldia beste urrats bat izan zen ibilbide horretan. Segidako bigarren urtez, konpainiaren jarduera guztiek datu positiboak izan zituzten, eta lorpen horrek sendotu egin du gure negozio dibertsifikatuaren eredua, zeinak oinarri baititu kalitatea, berrikuntza eta pertsonen kudeaketa intentsiboa. Hala, negozio-zifra %7 baino gehiago hobetuta, kontsolidatu dugu gure lidergoa garbiketa

eta gizarte-zerbitzuak bezalako jardueretan, eta aprobetxatu dugu esparru batzuek (ingurumenak eta efizientzia energetikoak, kasu) duten dinamismo handiagoa. Nazioarteko presentzia handiagoa ere, nabarmenki Erresuma Batuan, izan da hazkundearen eragileetako bat.

Negozioaren iraunkortasuna bermatuta, gure proiektu sozialak orobat irabazi zituen eraginkortasuna, onuradunak eta kolaboratzaileak. Alor horretan emandako bultzada izan da, dudarik gabe, urteko mugarri handietako bat. Talde kalteberen integrazioa, enplegarritasuna, sentsibilizazioa eta zaintza. Horiek dira gure konpromiso sozialaren lau ardatzak, zeinek 2014an oso emaitza positiboak lortu baitzituzten integrazioari dagokienez (esaterako, **talde kalteberetako 5.032 langile** inkorporatu genituen konpainian). Horretarako, elkarlan estuan jarraitzen dugu hainbat elkarte, fundazio eta entitate sozialekin; haiekin partekatzen dugu denon aukeraberintasuna bermatzen duen gizarte bidezkoago bat lortzeko ardura. Beste berritasun batzuen artean, 2014an terrorismoaren biktimen taldea sartu genuen gure integrazio-politiketan. Halaber, ahalegin handia egin genuen komunikazioan eta sentsibilizazioan. Alor horietan aipagarri dira *Integrazioaren aldeko I. Foroa*, *Compromiso Sarien* lehen edizioa, eta *clecesocial.com* eta *inclusionyempleo.com* atari berriak.

Atsegin handiz esan dezaket ezen, gauden puntuan, negozioaren eta konpromisoaren arteko erlazioa hainbestekoa dela, non, zenbaitetan, lausotu egiten den bien arteko muga. Eta, nire ustez, gure kudeaketa arrakastatsuen adierazle guztiz positiboa da hori, zeren frogatzen baitu zerbitzuarekin, gizartearekin eta pertsonekin dugun konpromisoa. Zerbitzu bat emate hutsetik harago goaz, ahal dugularik beti saiatzen garela “zirkulua ixten”. Hau da, babes-etxe bat kudeatzen dugunean, geure erakunde lan-aukera bat bilatzen diogu erabiltzaileari. Edo mendeko pertsonentzako zerbitzuak egiten ditugunean, beti egiten dugu hobetzeko ahalegin bat; esaterako, laguntza-terapia berritzaileak aplikatuz.

Laburbilduz, 2014 aurrerabide urtea izan da negozioan zein alderdi sozialean. Oinarriak irmoki finkatuta daude joera hau nagusi izan dadin epe labur eta ertainean, pertsonengandik, pertsonen alde eta pertsonentzat haziz eta hobetuz.

Adeitasunez,

Cristóbal Valderas

Clece-ko presidente exekutiboa

“Segidako bigarren urtez, konpainiaren jarduera guztiek datu positiboak izan zituzten, eta lorpen horrek sendotu egin du gure negozio dibertsifikatuaren eredua, zeinak oinarri baititu kalitatea, berrikuntza eta pertsonen kudeaketa intentsiboa.”



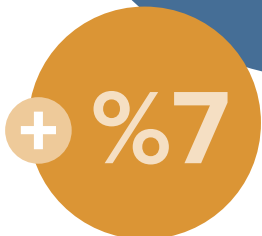
Ε
Clece
SERVICIOS VIALIAJOS



CLECE
TALDEA
2014AN

NEGOZIO-ZIFRA

Hazkundera batez ere zor zaio konpainiaren gaitasunari, bai kontratu berriak lortzeko, bai bezeroen neurriko soluzioak eskaintzeko baliabideen optimizaziorako.



Beste behin, nahiz eta inbertsio publikoaren murrizketak beren horretan mantendu diren, Clece Taldea hazi egin zen 2014an –2013an baino %7 gehiago–, eta 1.304 milioi euroko fakturaziora iritsi zen. Negozio-zifraren hobetze hori batez ere zor zaio konpainiaren gaitasunari, bai kontratu berriak lortzeko, bai bezeroen neurriko soluzioak eskaintzeko baliabideen optimizaziorako.

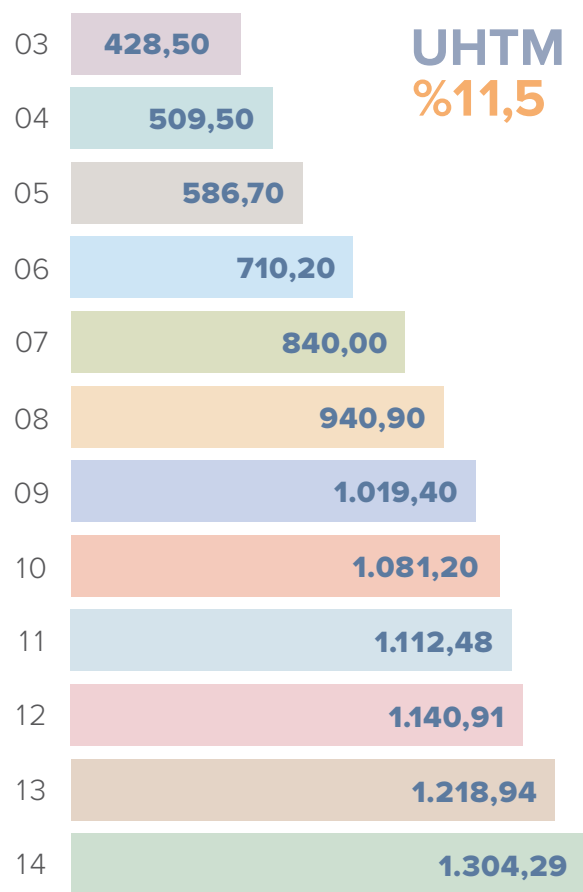
Segidako bigarren urtez, konpainiaren jarduera guztiek bilakaera positiboa izan zuten, eta lorpen horrek sendotu egin du negozio dibertsifikatu baten eredua, zeinak oinarri baititu kalitatea, berrikuntza eta pertsonen kudeaketa intentsiboa. Faktoreok ahalbidetu dute hainbat jardueratan lidergoa mantentzea (hala nola Garbiketari, eta Gizarte eta Hezkuntza Zerbitzuetan), eta beste jarduera batzuetan hazkunde handiak izatea (esaterako, Aireportuetan eta Efizientzia Energetikoan).

Clece Taldearen bi jarduera nagusiak –Garbiketa, eta Gizarte eta Hezkuntza Zerbitzuak, zeinek hartzen baitute negozio osoaren ia %75 eta liderrak baitira dagozkien sektoreetan–, hazi egin ziren apur bat. Garbiketaren kasuan, negozio-zifra 568 milioi eurora iritsi zen, 2013an baino %13 gehiago. Bere aldetik, Gizarte eta Hezkuntza Zerbitzuen dibisioak 391 milioi euroko irabaziak izan zituen, eta, hala, batez beste %10eko emendioa izan du azken 3 urteotan.

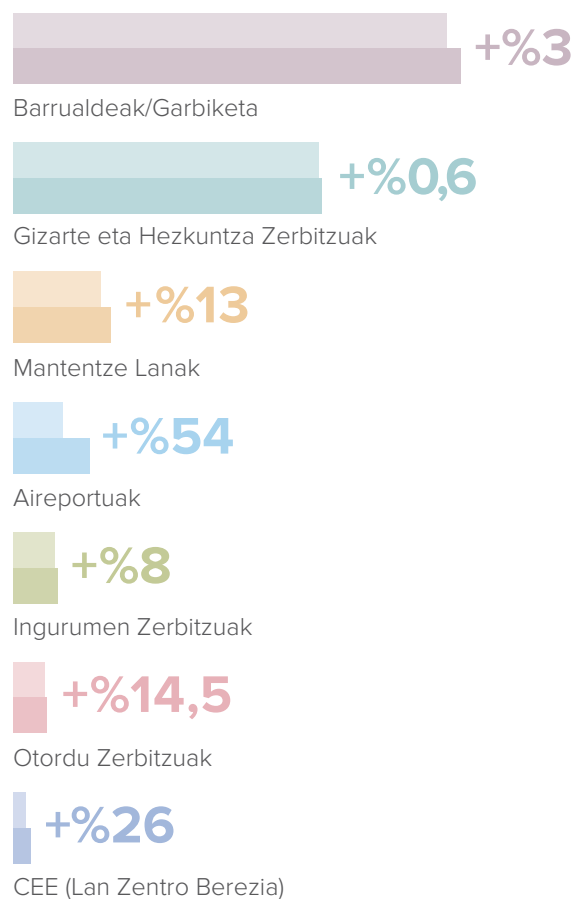
Zenbait jarduerak jokabide bereziki positiboa izan dute 2014an. Azpimarratzekoa da Aireportu Zerbitzuen arloa, zeinak 2014an mantendu baitu iazko bilakaera positiboa eta nabarmen hobetu baititu bere diru-sarreak, %54ko hazkunderarekin eta ia 100 milioi euroko fakturazioarekin. Horrez gain, aipagarria da Lan Zentro Bereziaren urteko emaitza. Zentro horrek emendio handiak izateko joerari eusten dio, aurten %26rekin. Era berean, Otordu Zerbitzuen arloa hazkunderaren bidera itzuli da 2012ko eta 2013ko berrantolaketaren ondoren, eta bere negozio-zifrak dagoeneko %15 egin du gora ekitaldi honetan.

Mantentze Lanak eta Zerbitzu Integratuak arloaren barruan –zeina 125 milioi euroan baitago, 2013an baino %13 gehiago–, aipatzekoak dira Facility Management-ek eta Energia Zerbitzuek izandako emendioak: %77 eta %24, hurrenez hurren. Hala, bi alorrek kontsolidatu egin dira negozioaren bilakaeraren etorkizuneko zutabe gisa, espezializazio handi batekin, eta proposamen baliotsuak dira ekonomikoki jasangarriak diren hiri eta eraikinak erdiesteko bidean.

Azkenik, nabarmendu behar dira Ingurumen Zerbitzuen dibisioak (Talher) lortutako emaitza onak. Nahiz eta aurreko urtean ere hazkunde handia izan zuen, 2014an gorako joerari eutsi zion, areagoko %8rekin. Eta sortu berria den Segurtasun jarduerak bikoiztu egin zuen bere fakturazioa 2014an, %120ko hazkunderarekin.



Negozio-zifraren bilakaera
2003tik 2014ra. Salmentak milioi eurotan



Negozio-zifren erkaketa
2013 eta 2014. Salmentak milioi eurotan

“Zenbait jarduerak jokabide bereziki positiboa izan dute 2014an, bi digituko hazkundearekin: Aireportu Zerbitzuak, Lan Zentro Berezia, Otordu Zerbitzua eta Mantentze Lanak.”





GIZA
BALIABIDEAK

LEKU BAT DENONTZAT

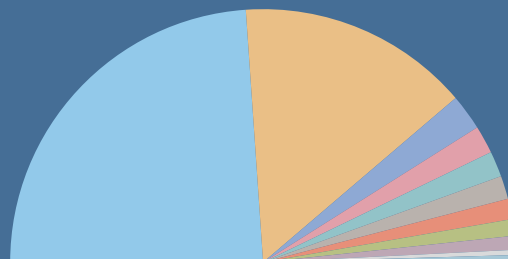
Clece-k bere jendea du bereizgarri. Arreta jendearengan jarrita, **enplegatu orok du axola, pertsona orok parte**. Erronka handia da banakotasuna aintzat hartzea, langile-taldearen tamainari erreparatuta: enplegatu kopuru handieneko enpresa pribatuetan hirugarrena da Espainian, 2014an 69.316 langile zituela.

Integrazioa funtsezko zutabeetako bat da Giza Baliabideen kudeaketan. Desberdintasunari eta inklusioari diegun errespetua are ageriago geratzen da sozialki kalteberak diren taldeen lan-integrazioari esker. Alor horretan, konpainiak bilakaera nabarmena izan du azken urteotan. Joan den ekitaldian, Clece-k talde horietako 5.032 langile izan zituen: genero-indarkeriaren biktima diren emakumeak, desgaitasunak dituzten pertsonak, bazterketa soziala arrisku dutenak, terrorismoaren biktimak edo gazte langabeak. Horiek guztizkoaren %7,3 izan ziren. Gora doan ehuneko hori legeak agindutakoa baino askoz handiago da.

Diskriminaziorik eza eta aukera-berdintasuna ere arau dira guretzat, generoari dagokionez, Taldeko enpresa guztietan inplementatutako Berdintasun Planaren barruan. Lanbide-garapenari dagokionez, Clece-k lanean jarraitu zuen anbizio handiko prestakuntza-plan batean, zeina 26.600 enplegaturengana iritsi baitzen, 2013an baino %11,5 gehiago. Orobat, Clece-k Lan Arriskuen Prebentzioaren ahaleginari eutsi zion, lan-ingurune segurua bermatu eta sustatzeko.

69.316

LAGUNEKO LANTALDEA



62.526

2012

65.774

2013

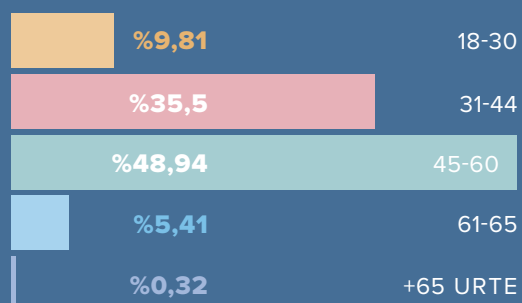
+%5,4

2014

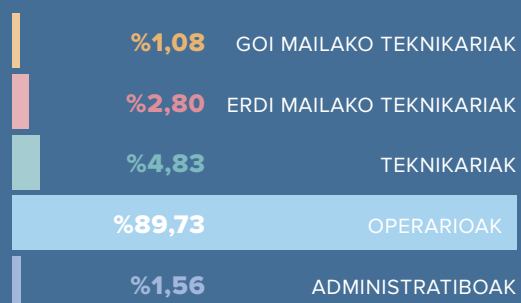
Langile-taldearen bilakaera 2012tik 2014ra



Langile-taldearen bilakaera jarduera motaren arabera



Langile-taldearen bilakaera adinka



Langile-taldearen bilakaera lanbide-kategoriaren arabera

GARAPEN-PLANAK

- **Zerbitziburuentzako Garapen Programa**
Nagusia: seigarren promozioa, 63 partaiderekin
- **Goi Errendimenduko Prestakuntza Programa:**
bi egun hilean, zortzi hilabetez
- **Konpetentzien Ebaluazio Programa:**
1.500dik gora pertsona trebatuko dira
- **Gizarte Arloa:**
 - Zentro Sozialen Zuzendarientzako Programa
32 langile
 - Etxeko Laguntza Zerbitzuen Koordinatzailea
176 langile
- **Heziketa Ibilbide Ekonomiko-Finantzariora:**
89 langilerekin

2014KO MUGARRIAK

- **Clece-ren Berdintasun Plana berritzea**
2016ko martxoa arte
- **Talher-en Berdintasun Plana berritzea**
2016ko martxoa arte
- **MAren Berdintasun Plana berritzea**
2016ko martxoa arte (Multiservicios Aeroportuarios)





KONPROMISO SOZIALA

CLECE-REN PROIEKTU SOZIALA

Clece Social Clece-ren proiektu soziala da, pertsonekin duen konpromisoaren erakuslea. Konpromiso hori Clece-ren jatorriari eta garapenari datxekiola ulertzen da. Clece Social-ek lau ardatzetan egituratzen du bere jarduera: enplegagarritasuna, integrazioa, sentsibilizazioa eta pertsonen zaintza.



ENPLEGAGARRITASUNA

Lan-mantentzearen sustapena, pertsonen lanpostu bat lortu ahal izatea erraztuz eta haien garapen profesional eta pertsonala bilatuz.

Clece-k 69.316 enplegatu ditu. Haren egiturak eta jarduerak erraztu egiten dute konpainian lanpostu bat lortu ahal izatea. Lan-aukera bat baino gehiago, Clece-k abagune bat ere eskaintzen du garapen profesional eta pertsonalerako, etika profesionala eta giza kalitatea funtsezkoak diren lan-ingurune batean. Enpresa honen identitate-ezaugarrietako bat hobetzeko ahalegina da, zeinaren adibide baitira gizarteratzeko zailtasunak dituzten taldeetatik datozen 5.032 enplegatuak.



INTEGRAZIOA

Lan-berdintasuna sustatzea, horretarako talde desabantailatuetakoko pertsonen integrazioa bultzatuz, nagusiki: desgaitasunak dituzten pertsonak, bazterketa soziala arrisku dutenak, genero-indarkeria jasaten duten emakumeak, terrorismoaren biktimak eta iraupen luzeko gazte langabeak.

Clece-ko langileen %7 baino gehiago talde horietakoak dira. Proiektu hau gauzatzeko, Clece elkarlanean dihardu 200dik gora elkarte, fundazio, entitate sozial eta erakunde publikorekin, zeinak hautaketa-eta gizarteratze-iturri baitira.

Baina langile horien gizarteratzea osoa eta eraginkorra izango bada, normalizaziora jo beharra dago. Horrek esan nahi du pertsonak balioetsi behar direla beren nolakotasun eta gaitasunen arabera, eta ez desgaitasun jakin bat dutelako edo ezohiko egoera pertsonala bizi dutelako.



SENTSIBILIZAZIOA

Clece-ren helburua gizartea kontzientziatzea da talde kaltebera hauek bizi duten errealitate eta egoeraren gainean.

Clece Social-ek jardunaldiak sustatu eta antolatzen ditu talde kalteberak aurre egiten dituzten arazoak ikusgai jartzeko. Clece-k hainbat sentsibilizazio-jardunbide ere egiten ditu erretiro-adinarekin eta haurrekin lotutako kontu interesgarriei buruz (belaunaldi-arteko topaketak, informazio-kanpainak, ahaide eta zaintzaileekiko jarduerak, etab.).



PERTSONAK

Bere jardueratik harago, Clece konprometituta dago lan-ingurunearen hobekuntzarekin eta zerbitzu-erabiltzaileen bizi-kalitatearekin.

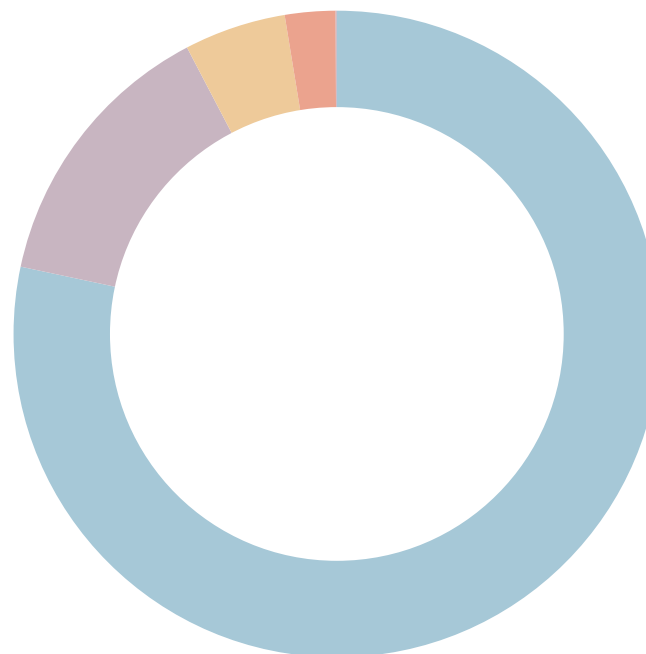
Clece-k egiten dituen jardunbide sozialak dago-kion administrazioarekin hitzemandako zerbitzua-ren eskaintza baino harago doaz. Helburua gure zerbitzuen erabiltzaileen bizi-kalitatea hobetzea da, eta haien garapen eta integrazio soziala erraztea, zenbait baliabideren bidez: adindunentzako ongi-zate-terapiak, haurrekiko ekintza solidarioak, eta desgaitasunak dituzten pertsonen garapenerako ekimen berritzaileak.

69.316 enplegatu dauzkan eta urtero milioi bat pertsonatik gora zerbitzatzen dituen konpainia batean, pertsonak ezinbestean dira konpromiso sozialaren erdigunea.

Konpainiaren jardunbideek, lau ardatzetan bilduta – enplegarritasuna, integrazioa, sentsibilizazioa eta pertsonen zaintza–, jomugan dituzte zuzeneko zein zeharreko onuradun hauek:

- **Talde kalteberetako pertsonak:** desgaitasunak dituztenak, bazterketa soziala arrisku dutenak, genero-indarkeria jasaten duten emakumeak, terrorismoaren biktimak eta iraupen luzeko gazte langabeak.
- **Clece-k ematen dituen zerbitzuen erabiltzaileak:** nagusiki, erretiro-adina eta haurrak, baina beste talde batzuk ere bai.
- **Konpainiako enplegatuak.**
- **Gizarte osoa.**

TALDE KALTEBERETAKO 5.032 PERTSONA INTEGRATU LANGILE GUZTIEN %7,3



- Desgaitasunak %78
- Praktiketan ari diren gazteak %14
- Bazterketa-arriskua %5
- Genero-indarkeria %3
- Terrorismoaren biktimak %0,06

Talde desabantailatuen integrazioa
Banaketa, talde motaren arabera (2014)

BAZTERKETA SOZIALA ARRISKU DUTEN PERTSONEN %90 GEHIAGO ENPRESAN INTEGRATUTA



5.032

3.856

2.860

- 2014
- 2013
- 2012

Talde desabantailatuetakoko pertsonak, Clece-en integratu direnak, guztira (2012-2014 bilakaera)

%7,3

%5,9

%4,6

- 2014
- 2013
- 2012

Talde horietako pertsonen ehunekoa langile guztiekiko (2012-2014 bilakaera)

social

2014an Clece Social-ek **hainbat ekimen eta programa** abiarazi zituen, bere konpromisoa jendarteari hurbiltzeko.



COMPROMISO SARIAK

Gizarteratzea sustatu eta entitate sozial askoren funtsezko eginkizuna aitortzeko helburuarekin, Clece-k Compromiso Sariak sustatu eta babestu ditu. Sariak aitortu nahi dute irabazi asmorik gabeko hainbat entitate sozial eta erakundek, eskualdeka, gai hauekin lotuta egiten duten lana: adindunentzako laguntza eta desgaitasunak dituzten pertsonen integrazioa, genero-indarkeria jasaten duten emakumeak eta bazterketa soziala arrisku duten pertsonak.

Sarien I. edizioan, zeinean saritu baitziren Madrilgo Erkidegoko proiektu sozial onenak, 157 hautagaitza aurkeztu ziren. Epaimahaiak Irene Villa izan zuen presidente, eta instituzioetako zein gizarte zibileko pertsona ezagunak bildu zituen. Hauek izan ziren irabazleak Proiektu Sozial Onenaren lau kategorietan: Dedines (desgaitasunak), Línea 10 (bazterketa soziala), Victoria (genero-indarkeria) eta Vianorte-Laguna Fundazioa (adindunak).

INKLUSIOA ETA ENPLEGUA

Ekimen honen asmoa honako hauek lanpostu bat lor dezatela bideratzea da: desgaitasunak dituztenak, genero-indarkeriaren biktimak, bazterketa soziala arrisku duten pertsonak eta iraupen luzeko gazte langabeak. Helburua horien lan-integrazioa erraztea da, tresnak eta informazioa (orokorra, legala, lanari buruzkoa, etab.) eskainiz, eta, batez ere, profesionalki garatzeko aukerak aurkitzen laguntzea, bai Clece-n, bai enpresa kolaboratzaileetan. Hala, Clece Social-ek www.inclusionyempleo.es webgunea jarri du martxan, eta Clece-ren bezeroekin lan egiten du beren enpresetan lan-aukera eman diezaieten talde horietako pertsoneri.



SENTSIBILIZAZIO-FOROAK

Talde baten arazoak konpontzea bezain garrantzitsua da arazook ikusgai jartzea. Ezagutzen ez dena ez da existitzen. Ikusmolde horretatik abiatuta, Clece Social-ek jardunaldiak sustatu eta antolatzen ditu talde desabantailatuen arazoak ikusgai jartzeko. Topaketa horietan haiek dira protagonista. Teatros del Canal zentroan (Madril) egin zen “Clece, integrazioaren alde: desgaitasunak dituzten pertsonen kontratazioaren hesiak” I. Foro-Hizketaldiaren ondoren, Clece Bigarren Foroan ari da lanean, zeina 2015ean egingo baita eta arreta jarriko baitu bere proiektu sozialaren jomuga diren talde kalteberetako beste batean: genero-indarkeria jasaten duten emakumeak.



CLECE SOCIAL WEBGUNEA

Kontzientziatzeko modurik onena talde kalteberetako pertsonen istorioak eta testigantzak entzutea da. Hobetze- eta arrakasta-istorio apartak dituzten gizon-emakumeak, betiere bigarren aukera izan dezakegula erakusten digutenak.

lido horretan, Clece-k www.clecesocial.es webgunea abiarazi zuen 2014an. Bertan biltzen dira, aipatu kasu errealez gain, beste ekimen sozial batzuk, zeinek helburu baitute gizartea kontzientziatzea taldeok dituzten arazoen gainean eta esperantza-leiho izatea pertsona horientzat.





BOARDING PASS:

FLIGHT NO.
TP1061

DEPARTURE TIME
06:15

TP

PASSENGER NAME
MOELLER/PATRIK-ROG

SEAT
9A

ORIGIN
BILBAO/BIO

DESTINATION
LISBON/LIS

CLASS
Y

DATE
30 JAN

STATUS
Y 9A

FARE BASIS
BRND BASIC

PASSENGER NAME
TP-1061-0615

ORIGIN
BILBAO

DESTINATION
LISBON

ISSUE NO. 6



SEKTOREAK.
ARRAKASTA
KASUAK

CLECE: KALITATEA ETA ESPEZIALIZAZIOA

Clece Taldeak 20 urtetik gora daramatza enpresa eta instituzioei hamaika zerbitzu eskainiz, 12 jarduera-sektore handitan multzokatuta.

Gizartearekin konpromiso argia izanik, Clece-k kalitatea eta espezializazioa bihurtu ditu bere bi bastioi handi. Instalazio publiko eta pribatuen garbiketa-, mantentze- eta egokitze-zerbitzuak eskaintzeaz gain –besteak beste, industria-, ostalaritza-, eta ospitale-sektoreetan–, Clece-k honako hauetan zentratzen du bere lanaren parte handi bat: talde sozialetako arreta, Erretiro Adina eta Haur Hezkuntza gisako sektoreak, eta lan-integrazioa talde kalteberetako pertsonentzat (esaterako, genero-indarkeriaren biktimantzat eta desgaitasunak dituzten pertsonentzat).



JARDUERA-SEKTOREAK

- Erretiro Adinerako Zerbitzuak
 - Hezkuntzarako Zerbitzuak
 - Herritarrentzako Zerbitzuak
 - Aireportuetarako Zerbitzuak
 - Ingurumenerako Zerbitzuak
 - Integraziorako Zerbitzuak
 - Eraikinetarako Zerbitzuak
 - Industriarako Zerbitzuak
 - Hoteletarako Zerbitzuak
 - Ospitaletarako Zerbitzuak
 - Finantza-Entitateak
 - Kirol-zentroak
-



ERRETIRO-ADINERAKO ZERBITZUAK

Zahartze aktiboa eta bizi-kalitatea

ERRETIRO-ADINAREN SEKTOREA

131 zahar-etxe

62 eguneko zentro

12.000 adindun egoitzetan

Laguntza-terapia
berritzaileak

Clece-k adindunen beharriari erantzuten die eta laguntza- eta babes-baliabideak eskaintzen ditu talde horrentzat. Handitzen doan herritarren sektorea izanik, erretiro-adinak gero eta zerbitzu gehiago eskatzen ditu zahartze aktiboa bidera dezaketenak. Bideratze-lan horren bidez, bizi-kalitate hobea baterako behar diren baldintzak eskainiz, Clece-k osoki edo zati batean kudeatzen ditu 131 zahar-etxe eta 62 eguneko zentro Espainia guztian. Instalazio horietan, 12.000 bat adindunen ongizatea eta bizi-kalitatea zaintzen ditu.

Clece-k sektore horretan duen kokapena urterik urtera sendotuz doa, eta 2014an kontratu garrantzitsuak lortu zituen, hala nola Madrilgo Erkidegoaren mendeko den El Berrueco egoitzaren kudeaketa integrala egiteko esleipena (jokabide-alterazioaren bat edo alzheimerria duten Mendeko Adindunak Artatzeko Zentroa). Esparru horretan ere, Clece-k berritu ahal izan zuen Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía osoki kudeatzeko kontratua (gaixotasun horretan espezializatuta dagoen egoitza, eguneko zentro eta prestakuntza-zentroa). Bere burua

etengabeko arreta hobetzeari zeharo emanda, Clece laguntza-terapia berriaren inplementazioa sustatzen du, bereziki mendekotasun-egoerak tratatzeko. Ildo horretan, Malagako probintzian kudeatzen dituen laguntza-zentroetan, Clece animaliekin lagundutako terapia egiten hasi zen 2014an.





El Berrueco egoitza

MADRIL

Clece-k bere gain hartu zuen El Berrueco egoitza berriaren kudeaketa integrala (jokabide-alterazioren bat edo alzeimerra duten Mendeko Adindunak Artatzeko Zentroa, Madrileko Erkidegoaren mendekoa). Zentroa, zeinak 110 erabiltzaile artatu ditzakeen, martxan jarri zen patologia horiei arreta psikogeriatrigo espezifikoa emateko. Horrelako goi espezializazioa adindunentzako arreta integralarekin osatzen da, zeinak erantzuten baitie hainbat beharriaz: oinarritzko laguntzakoak, terapeutikoak, errehabilitaziokoak eta sozialak.

Alzeimerraren alorrean, Clece kudeaketa-eredu bihurtu da 2006tik gaixotasun horren tratamenduan erreferentziakoa den zentro batean egindako lanari esker: Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía, Vallecas (Madrid). Kontratua 2014an berritu zen 3 urterako.

110 egoiliar

Espezializazio handia

Alzheimer tratamenduan eredu





Animaliekin lagundutako terapia

MALAGA



Clece-k ezinbesteko helburutzat dauka adindunen-
tzako arreta hobetzea, garrantzi berezia emanez
mendekotasun funtzionala, alterazio psikiatrikoak eta
jokaerako nahasmenduak bezalako kasuei. Horretan,
aipagarria da haren izaera berritzailea; izan ere, abian
jarri dituen metodo terapeutikoak ohiko teknikak baino
harago doaz. Horixe da Animaliekin Lagundutako
Terapia proiektuaren kasua, Malagan 2014an gauzatua.
Zehazki, Clece-k txakurrekin egindako terapia ezarri
zuen probintzian kudeatzen dituen hiru egoitzetan.

Proiektuan txakur-hezitzaile profesionalek eta psikolo-
goek dihardute elkarrekin, eta hainbat onura egiaztatu
ahal izan dituzte parte-hartzaileengan. Horien artean,
autoestimua eta gogo-aldartea areagotzea; autonomia
handitzea, egonkortasun emozionala hobetzea; an-
tsietatea eta depresio-egoerak gutxitzea; eta bulkadak
hobeto kontrolatzea.

3 zentro Malagan

2 txakur-hezitzaile profesional

*Autoestimua eta autonomia
areagotzea*



HEZKUNTZARAKO ZERBITZUAK

Gurasoekin batera, haurren zorionaren alde

HEZKUNTZA-SEKTOREA

Milioi bat ikasletik gora

1.500 ikastetxeri baino
gehiagori zerbitzua ematen

9.844 profesional

113 haur-eskola: 9.055 ikasle
eta 1.309 profesional

2014an Clece-k bere presentzia areagotu zuen hezkuntzaren arloan, hezkuntzari lotutako zerbitzuak ez ezik, zerbitzu osagarriak ere emanez. Horrela, 1.556 zentrotara iritsi zen, eta milioi bat pertsona baino gehiago artatu zituen, 9.844 laguneko taldeari esker. Proiektu aipagarrienetako bat, 0-3 urte bitarteko haur-eskolen kudeaketa integrala, 113 zentrotara iritsi zen, eta 9.000tik hurrez arduratu Espainia guztian. Haur-eskolen esparruan, hain zuzen, Clece-k urteko jardunbide nabarmenenetako bat egin zuen, alegia, Katalunia osoan ezarpen handia duen Cavall de Cartró enpresa erosi zuen.

Zerbitzu osagarriari dagokionez, garbiketa izan zen jarduera dinamikoenetako bat. Hala, hainbat kontratu lortu ziren unibertsitate-erakundeetan, hala nola Valentziako Unibertsitate Politeknikoan, Bartzelonako Unibertsitate Autonomoan, Salamancako Unibertsitatearen barruti historikoan edo Madrilgo Complutense Unibertsitatean.

Gainera, garbiketa-zerbitzua eskuratu zuen Santande-

rreko Udalaren mendeko 24 ikastetxetan, eta zerbitzu hori berritu zuen Valentziako Erkidegoaren mendeko hainbat irakaskuntza-zentrotan. Otordu-zerbitzua izan zen hezkuntza-zerbitzuan gehien hedatu zen Clece-ren beste jardueretako bat. 2014an irabazitako beste kontratu batzuen artean, aipatzekoak dira Alacanteko Unibertsitatearen bazkari-zerbitzua eta Madrilgo Alcobendasko Udalaren mendeko haur-eskolena.





Barrualdeen garbiketa Unibertsitate Politeknikoa

VALENTZIA

2014an lortutako esleipenaren ondoren, Clece-ren asmoa da kontratupean 20 urte betetzea Valenciako Unibertsitate Politeknikoarekin, zeinari garbiketa-zerbitzua eskaini baitio 1998tik.

Valenziako unibertsitate horrek Clece-rengan jarri du, berriz ere, bere uste osoa, segidan berritutako kontratuetan zehar enpresak erakutsi dituen kalitateari eta eraginkortasunari esker. Beste alderdi batzuen artean, aipagarria da garbiketa profesionalaren azken aurrerapen eta soluzioak etengabe inkorporatzeko egindako apustua. Azken esleipenean sartutako hobekuntzen artean nabarmentzekoak dira haga hidrodifusoreak, puzgailu-xurgagailuak, esku-lehorgailuen instalazioa, aire-esterilizagailu eta aire-higienizagailuak, proteina-neurgailuak, azken belau-naldiko sanitizagailu eta lanbas-makinak, eta robot zoru-garbitzaileak.

20 urteko zerbitzua

40.000 ikasle

Teknologia berriena



Ecoembes: ingurumen-heziketa

15 PROBINTZIA-HIRIBURU



Ontzien hondakinak kudeatzen dituen Ecoembes enpresak Talher-i esleitu zion bere ingurumen-hezkuntzako programa, zeina ezarrita baitauka lehen eta bigarren hezkuntzako ikastetxe batzuetan. Proiektuak ezagutzera ematen dizkie ikasleei hainbat motatako hondakinak, eta zein den horiek bereizi eta birziklatzeko prozesu egokia.

Talher-k sei hilabete eskasean sortu zuen “EducaE-nECó: Educación, Reciclaje y Medio Ambiente” programaren marka-irudia zenbait probintzia-hiriburutan (Gaztela-Mantxan, Gaztela eta Leonen, Extremaduran eta Murtzian), eta 70.000 ikaslerengana iritsi zen 2.741 jardueraren bitartez. Horretarako izan zuen 30 hezitzailez eta 5 teknikariz osatutako talde bat. Datoren urteotan, lanean jarraituko du Espainiako gainerrako probintzietan, 3 urtean herrialde osora iristeko helburuarekin.

70.000 ikasle

2.741 jarduera

30 hezitzaile





URGÈ ES

clece SEGURIDAD

VIGILANTE DE SEGURIDAD

SEGURIDAD



Alba Galán Salido



HERRITARRENTZAKO ZERBITZUAK

Bizikidetza-espazioak hirian eta etxean

HERRITARREN SEKTOREA

etxeko laguntzaren
69.000 erabiltzaile

17.000 profesional

25.599 kale-argi
272.000 herritarrentzat

Urteko 5 milioi Kw baino
gehiago aurreztuta

Metropoli handiak, hiri txikiak, landa-eremuak... Clece-k hainbat zerbitzu kudeatzen ditu helburu bakar batekin: herritarren bizi-kalitatea hobetzea. Dela espazio komunak zainduz –besteak beste, mantentze-, garbiketa- edo argizatze-zerbitzuen bidez–, dela arreta berezia behar duten herritarren etxetara gerturatuz. Alor horretan, aipatzekoa da Clece-k duen presentzia hainbat administrazioen Etxeko Laguntza Zerbitzua-ren (ELZ) kudeaketan, zeinaren bidez 69.000 pertsona zerbitzatzen baititu Espainia osoan, 17.000 profesionaleko talde batekin. Zifra horiek osatzen 2014ko kontratu garrantzitsuenetako batzuek lagundu zuten; esaterako, Sevillako Udalaren eta Valladolideko Udalaren ELZ zerbitzuak berri ziren (2.7000 eta 1.463 erabiltzaile, hurrenez hurren), eta Almeriako ELZ zerbitzu berria esleitu zen (1.150 onuradun). Ceutan ere eskuratu zuen Clece-k ELZ eta Telgelaguntza (ETL) zerbitzuen kudeaketa, bion esleipen bateratuaren bidez; guztira, 14.000 ordu arreta hilean.

Espazio publikoei dagokienez, nabarmentzekoa da

Clece argiteriaren kudeaketan sartu izana; hala, lan egin zuen edozein udalerriko argiztapena eraginkorrago eta iraunkorrago izaten laguntzeko. Iaz, Peníscola (Castellón) eta La Oliva (Fuerteventura) udalerriek, besteak beste, Clece-ren esku utzi zuten beren kale-argien kudeaketa. Dagoeneko 25.599 kale-argi baino gehiago 272.000 herritar zerbitzatzeko; batez beste, bost milioi kilowattetik gora aurreztuta urte batean.





Etxeko Laguntza Zerbitzua (ELZ)

SEVILLA

Sevillako Udalak Clece-ren ardurapean utzi zuen berriz ere Etxeko laguntza Zerbitzua (ELZ), zeinak 2.700 pertsonatik gora artatzen baititu. Esleipen berria urtebeterako sinatu zen, beste urte baterako luzatzeko aukerarekin, 31,23 milioi euroan.

Kontratu berriarekin, Clece-k jarraipena eman die bere kudeaketak 2012ko lehen esleipenetik izan dituen ezaugarri bereiziei. Alde batetik, bikaintasunaren bilaketa, kalitate eta ingurumeneko hainbat ziurtagiri eskuratu izanak frogatzen duenez. Beste aldetik, talde kalteberetako profesionalen lan-integrazioa, ikusirik azken bi urteotako behin-behineko kontratazioen %23,21 talde horietatik datozela. Halaber, bere enplegatuen garapen profesionala, zeinek, 2014an soilik, 29.257 orduko prestakuntza jaso baitzuten.

2.700 erabiltzaile

Langileen %23 talde kalteberetatik datoz

29.257 prestakuntza-ordu



Peníscolako argiteria publikoa

CASTELLÓN



Clece-ri hamabi urterako esleitu zitzaion Peníscolako (Castellón) energia-kudeaketaren eta kale-argiteriaren zerbitzua, 6,4 milioi euroan. Horren bidez kudeatuko ditu 3.000tik gora kale-argi eta 35 udal-eraikin. Lan horri esker, %66,3ko aurrezpena aurreikusten da, eta urtean 280 bat tona CO₂ gutxiago isuriko dira.

Urbamed-ekin ABEEan emandako zerbitzuek barne hartzen dute kale-argiteriaren eta udal-eraikinen hornidura eta kudeaketa energetikoa, hala nola: abiaraztea, zaintzea eta kontrolatzea; material, lanpara eta hondatzen diren beste atalak berritzea; eta instalazioa eta material-hornikuntza guztia mantendu eta ikuskatzea. Horrez gain, kontratuak barne hartzen ditu kanpo-argiztapena hobetu eta berritzeko lan guztiak, eta haren ordez LED teknologia jartzea.

*3.000 kale-argi eta
35 udal-eraikin*

LED teknologia

Kostuen aurrezpena %66tik gorakoa





AIREPORTUETARAKO ZERBITZUAK

Sektore bat aireratzten

AIREPORTU-SEKTOREA

40 aireportu Espainian,
Portugalen eta Erresuma Batuan

3.241 profesional

Mugikortasun Urriko
Pertsonak artatzen
dituzten 1.000 langile

Aireportuetan baliabide ugari erabili beharra dago funtzionamendu ona bermatu eta erabiltzailearen gogarako zerbitzua emateko (hasi bidaiariei informazioa ematek eta azpiegiturak haxean ezartzeraino, garbiketa eta erregaia hornitzeko lanak ahantzi gabe). Ildo horretan, Clece-k 30 urtetik gorako eskarmentua du, eta, estatu osoan liderra den aldetik, presente dago AENAREN ia sare guztian, eta sektore horretan aritzen da, bai Clece marka propioaren bidez, bai **Clever Handling Services** eta **Multiservicios Aeroportuarios (MA)** filial espezializatuen bitartez.

2014an, Clece-ren Servicios Aeroportuarios izan zen bilakaera positiboena izandako dibisioetarik bat, eta, aurreko urtearekin konparatuta, fakturazioa bikoiztera ere iritsi zen. Hala, Clece-k eta haren filialek lortutako kontratu berrien artean aipagarri dira, arlo publikoaren barruan, AENAK esleitutako Bidaiarientzako Informazio Zerbitzua eta VIP Aretoen Kudeaketa Integralerako Zerbitzua, biok Adolfo Suárez Madrid-Barajas aireportuan. Nabarmentzea merezi duen beste kontratu bat izan zen Mugikortasun Urriko Pertsonentzako (MUP) Laguntza Zerbitzua,

Bartzelonako eta Menorcako aireportuetan.

Arlo pribatuan, esleipena lortu zuen aire-konpainia hauei handling zerbitzuak emateko: Thomas Cook Group eta Aer Lingus, Lanzaroteko aireportuan, eta Alitalia, Malagako aireportuan. Halaber, enpresaren mugarri handienetako bat britainiar merkatura egingandako jauzia izan zen; izan ere, Mugikortasun Urriko Pertsonentzako Laguntza Zerbitzua eskuratu zuen Belfast City aireportuan (Ipar Irlanda).





MUP Zerbitzua Belfast City Airport-en

IPAR IRLANDA

Zazpi hilabete baino gehiago luzatu zen lizitazio-prozesu baten ostean, Clece-k lortu zuen Britainia Handian aireportu-zerbitzuak emateko lehen kontratua; hain zuzen ere, mugikortasun urriko pertsonentzako laguntza-zerbitzuaren esleipena, Belfast City aireportuan.

Esleipen garrantzitsu hori lortzeko, Clece-k demostratu egin zuen bete ahal dituela aireportu-kudeatzaileak eta aire-konpainia nagusiek ezarritako kalitate-estandarrak.

*Lehen aireportu-kontratua
Erresuma Batuan*

9.447 erabiltzaile artatuta

17 profesional



AENaren VIP aretoen kudeaketa

MADRIL

Multiservicios Aeroportuarios filialaren bitartez, Clece-k eskuratu zuen Adolfo Suárez Madrid-Barajas aireportuko VIP aretoetan ematen diren zerbitzuen kudeaketa integrala, kontratu-eredu berri baten bidez. Ordura arte, bost enpresa arduratzen ziren jarduera guztiak egiteaz.

Bateratze hori lortzeko, kudeatze- eta antolatze-eredu berri bat diseinatu zen, VIP aretoen kudeaketa bateratzeko eta homogeneizatzeko helburuarekin. Eredu horri esker hasitako zerbitzu berriak posible egiten du baliabideak bateratu eta optimizatzea.

*7 VIP areto Adolfo Suárez
Madrid-Barajas aireportuan*

Kontratu bakar bat

500.296 erabiltzaile artatuta









INGURUMENERAKO ZERBITZUAK

Mundu berdeago baten aldeko apustua

INGURUMENAREN SEKTOREA

Talher filialaren bitartez

Berdeguneen mantentze-lanak
8,4 milioi biztanlerentzat

1,5 milioi pertsona sentsibilizatuta
ingurumenaren gainean

Hala entitate publikoek nola pribatuek gero eta hobeto dakite zein garrantzitsua den ingurumena zaindu eta babestea, bai herritarrentzat, bai planeta berarentzat. Horregatik, beren uste osoa jartzen dute Ingurumen Zerbitzuetan espezializatutako enpresetan, zeinek erabiltzen baitute beren jakite guztia ingurumena zaintzeko. Hainbat jardueraren bidez (esaterako, lorategien mantentze-lanak, hondakinen kudeaketa eta basoberritze-zerbitzuak), Merkatu Berdeak bere ekarpena egiten du ingurune osasungarriago eta atsegingarriago bat eraikitzeko.

Clece sektorean dago presente Talher filialaren bitartez. 2014an, ingurumen-zerbitzuetan espezializatutako enpresa hori, bere 35. urteurrena ospatzeaz gainera, %8,3 hazi zen alor horretan. Kontratu berriei dagokienez, eta lorezaintza-arloaren barruan, Talherk esleipen hauek lortu zituen: lorategiak mantentzeko zerbitzua Grupo Intur-entzat eta Valentziako Generalitatearen Presidentzia eta Nekazaritza, Arrantza, Elikadura eta Ur Sailarentzat; eta Lorcak (Murtzia) ur-araztegi-tako bideak mantentzeko zerbitzua. Orobat lortu zituen, Kordobako probintzian, kako eta iglu motako edukiontzi lurperatuak garbitzeko zerbitzua, eta, Sant

Just Desverneko udalean (Bartzelona), hiri-hondakin solidoak bildu eta garraiatzeko eta errepideak garbitzeko kontratua. Bartzelonako Udalean, gainera, berriro zen ingurumen-heziketako “La Fàbrica del Sol” ekipamendua kudeatzeko zerbitzua, eta onartu zen lan-merkatuan txertatzeko zailtasunak dituzten pertsonentzako enplegua sustatzea.





Talher-en 35. urteurrena

ESPAINIA

2014an 35 urte betetzean, espresa guztien artean Talher-ek bakarrik egiten zituen Merkatu Berdearen jarduera guztiak: berdeguneak, parkeak eta lorategiak mantendu eta kontserbatzea; lorezaintza-lanak egitea eta parke eta lorategiak eraikitzea; ingurunea lehen-goratzeko; bide berdeen eta xenda naturalen erabilera publikoa hobetzea; espazio naturalak —parke nazionalak, kasu— kudeatzea; azpiegitura linealak mantentzea; basoko eta hiriko fauna kudeatzea; eta museografia.

Enpresako langileak igaro dira 1987an 5 izatetik gaur egun 1.400 baino gehiago izatera. Talher-ek 22 milioi m²-tik gora berdegune mantentzen ditu 8,4 milioi biztanlerentzat baino gehiagorentzat. Azken 10 urteotan, 7.000 hektareatik gorako baso-masa berritu du, eta sute-arriskua gutxitzen lagundu du, lurreko zein helikopteroz garraiatutako taldeei esker (150 lagun). Egun, presente dago Espainiako udalerrri nagusietan.

22 milioi m² berdegune

1.400dik gora lagun lantaldean

7.000 hektarea baso



Alhambra Patronatua

GRANADA

2014an Talher kontsolidatu zen Alhambra eta Generalife Patronatuaren konfiantzako enpresa gisa, kanpoaldeak garbitu eta kontserbatzeko zerbitzua emateko. Oso kontratu garrantzitsua da hori, zeren Espainiako monumenturik bisitatueneri dagokio. Kontratu lortzeko, ahalegin berezia egin zen zaratak gutxitze aldera, makinak sortutako eta bisitariak gogait lezakeen inpaktu akustikoa txikiagotuz. Gainera, opor-ordezkapenak prestakuntza duten langileek egitea bermatu zen.

Hala, kontratua 2015eko irailera arte berritu ahal izan zen, aipatutako neurrien ondorioz ez ezik, baita ere emandako zerbitzuaren kalitateagatik eta ibilgailu eta uniformeetako serigrafiaren diseinuan jarritako arreta bereziagatik.

*Espainiako monumentu
multzo bisitatuena*

*2,5 milioi bisita
inguru urtero*

16 langile





Sant Just Desverneko Udala

BARTZELONA

Bideak garbitzeko eta HHSak (Hiri Hondakin Solidoak) biltzeko kontratuak, Sant Just Desverneko Udala esleitutakoak, bultzada handia eman dio Talher-ek egindako apustuari, zeinaren helburua baita etxeko hondakin-bilketaren eta bide-garbitzetaren negozio-ildoak sustatzea. Kontratu estrategiko hori lortzeko, Talher-ek alde aurretik hasi zuen landa-lana, ibilbideei, edukiontzien kokapenari, ekipamenduei eta abarrei buruzko datuak bilduz. Hori guztia egin zen hobe zitezkeen esparru guztiak detektatze eta horren neurriko eskaintza bat aurkezte aldera.

Lizitazio-prozesuan egindako lan horri esker, balorazio tekniko altua lortu zen. Hala, eskaintza ekonomiko egoki baten laguntzaz, Talher-ek kontratuaren esleipena eskuratu zuen, 4+2+2 urteko aldirako.

Errepide-garbitzeta eta hondakin-bilketarako lehen kontratua

Zerbitzatutako herritarrak: 16.389

8 urteko esleipena







INTEGRAZIORAKO ZERBITZUAK

Gizarte integratzaile bat

INTEGRAZIOAREN SEKTOREA

69.316 langile (guztira Taldean)

Talde kalteberetako
5.032 langile

Desgaitasunen bat
duten 3.942 langile

LZB (Lan Zentro Berezia), 1.700
profesional baino gehiago

Sozialki kalteberak diren pertsonen lan-integrazioa funtsezko ardatz bat da Clece-ren konpromiso sozialean, zeina, aldi berean, uztartzen baita konpainiaren jarduerarekin. Jarduera hori, batik bat, arreta berezia behar duten pertsonentzako gizarte-zerbitzuekin lotuta dago. Onuradunak dira, besteak beste, desgaitasunak dituzten pertsonak, genero-indarkeriaren biktimak eta bazterketa soziala arrisku duten pertsonak. Haietatik askorentzat, lana aurkitzea da independentzia eta autonomia berreskuratzeko bide bakarra. Horregatik, Clece-k haien enplegagarritasuna sustatzen du, eta enpresan bertan kontratatuak izatea errazten du.

Horrez gain, Clece-k bere egituran inkorporatzen du **Lan Zentro Berezi** propioa, **Integra CEE**, zeinaren helburua baita desgaitasunak dituzten pertsonen lan-integrazioa sustatzea, eta enpresei zein instituzioei eskaintzen baitie zerbitzuak kontratatzeke alternatiba arduratsu bat, Elbarriak Gizarteratzeko Legean (LISMI) ezarritakoa bete dezaten. Lege horrek 50 langile edo gehiago dituzten enpresak behartzen ditu beren langile-zerrendan %2ko kuota bat bereiztera desgaitasunak dituzten pertsonen-

tzat. 1.717 profesionalekin (haietatik, %90ek baino gehiagok desgaitasunen bat dute), bere jarduera estatu osoan gauzatzen du, eta hainbat zerbitzu eskaintzen dizkie 300dik gora enpresa eta instituziori: garbiketa-zerbitzu osagarriak, informaziokoak, ingurumenekoak, logistikoak, xehekako merkataritza, dokumentuen kudeaketa eta arropa-garbiketa. Madrileko Adolfo Suárez egoitza berria garbitzeko eta bertako jantokiak artatzeko kontratua izan zen 2014ko mugarri nagusietako bat.





Adolfo Suárez egoitza

MADRIL

2014ko amaieran, mendeko adindunentzako Adolfo Suárez zentroak atear ireki zituen Madrileko San Blas barrutian. Zentroak 280 leku dauzka egoitzan mendekotasun handia duten adinekoentzat eta 60 leku eguneko zentroan mendeko adindunentzat.

Madrilgo Erkidegoak Integra CEE-ri esleitu zion garbitzeko eta jantokiak artatzeko zerbitzua. Erronka nagusia izan zen partekatutako kudeaketa eredu berri bati heltzea, non Administrazioak bere gain hartzen baititu gerentzia eta profesionalen kudeaketa, eta kanpoko hainbat hornitzaile arduratzen baitira zerbitzu osagarrien kudeaketaz. Horien arteko koordinazioa funtsezkoa da. Hornitzaileen arteko koordinazioa egiteaz gain, Integra CEE-k ahalegin handia egin zuen bere enplegatuak prestatzeko. Prestakuntza-programak barne hartzen zituen garbitze-teknikak, jantokien zaintza eta trebetasun sozialak.

280 leku egoitzan

60 erabiltzaile eguneko zentroan

Prestakuntza-programa espezifikoak



Harrera Etxearen kudeaketa

KORDOBA



Clece-k bost urte baino gehiago daramatza Kordobako Harrera Etxea kudeatzeko zerbitzuaren esleipendun gisa. Bertan hainbat jardunbide gauzatzen ditu, hala nola etxerik gabeko pertsona eta familien harrera, prebentzioa, arreta, sustapena eta lan-integrazioa eta gizarteratzea, bai eta hainbat motatako larrialdi-egoerak pairatzen dituzten pertsonen harrera ere. Horretarako, talde tekniko multidiziplinar bat du, psikologoek, hezitzaileek eta gizarte-langileek osatua.

Bere kudeaketari esker, Clece-k zentroko 150etik gora erabiltzaileak gizarteratzea lortu du –bazterketa soziala pairatzeko arriskuan zeudela iritsi ziren–, dela lan bat lortzea ahalbidetuz, dela zerbitzu sozial bat eskainiz, edo dela etxebizitza duin bat eskuratzeko aukera emanez.

150 erabiltzaile birgizarteratuta

5 urteko kudeaketa

Talde multidiziplinarra





CAMP Reina Sofía piraguismo terapeutikoa

KANARIAK

Kanaria Handiko Kabildoaren Arreta Sozial eta Sozio-sanitarioko Institutuaren mendeko den CAMP Reina Sofía zentroan (Elbarri Psikikoentzako Arreta Zentroa), Clece-k ahalegin handia egiten du laguntza-terapia berritzaileak aplikatzeko. Ildo horretan, 2014an martxan jarri zuen piraguismo terapeutikoko proiektu bat. Horren bidez, desgaitasun intelektualak dituzten hainbat egoiliarri aukera eman zien jarduera fisiko bat aire zabalean egiteko, haien osasunean eta bizi-kalitatean modu positiboan eragin nahian.

Terapia horren dinamikaren barruan, astean behingo piraguismo-saioak egiten ziren, eta horietan sartzen ziren azalpen teorikoak, aldez aurreko beroketa, piragua bidezko garraioa, eta nabigazioa. Desgaitasunak dituzten pertsonengan kirolaren eta uraren onurak aplikatzeko era berritzaile bat.

*Kirolaren onurak, desgaitasunak
dituzten pertsonentzat*

Bizi-kalitate hobea

Laguntza-terapia berritzaileak





INTEGRAL
ESTADO ESPECIAL DE EMPLEO



ERAIKINETARAKO ZERBITZUAK

Aktibo higiezin erabilbizitza luzatzen

HIGIEZINEN SEKTOREA

100dik gora eraikin integralki kudeatuak

%25eko energia-aurrezpenak

Urtean 17.150 otordu-zerbitzu emanda

Edozein eraikin –izan arlo publikokoa nahiz pribatukoa– zerbitzu ugariren premian dago, behar bezala funtzionatuko badu. Hau da, garbiketa, mantentzea, efizientzia energetikoa, zerbitzu osagarriak eta beste hainbat, era indibidualizatuan nahiz integratuan eskain daitezkeenak. Zerbitzuok, gainera, instalazioen erabilbizitza luzatzen dute amortizazio-alditik harantz, haien narriadura galaraziz eta aktiboaren balioa gehiago iraunaraziz.

Clece-k eskaintzen du eraikin bat integralki kudeatzeko behar diren zerbitzu guztien kontratazio estrategikoa, eta, horrez gain, baliabideak optimizatzen eta modu etengabe eta iraunkorrean egokitzen ditu organizazioaren eta berorren gizataldearen beharrez aldakorretara. Esperientzia horretan sartzen da, adibidez, Madrilgo erkidegoko Teatros del Canal zentroaren kasu eredugarria, zeinaren kudeaketa integrala iaz berri baitzen eta non Clece-k bere gain hartzen baititu garbiketa, mantentzea eta efizientzia energetikoa, bai eta marketina eta programazio kulturala ere.

2014an nabarmentzekoa da Bilboko Arte Ederren

Museoa Fundazioko zerbitzuen abialdia. Zerbitzuok barnebiltzen dituzte instalazio termiko eta elektriko mantentzea, berme osoko kontserbazioa, berritzea, hobekuntza, eta kudeaketa energetikoa. Aipagarria da, halaber, Kanarietako Gobernuak Santa Cruz de Tenerifen dituen eraikinen zerbitzu energetikoen kudeaketa. Barrualdeen alorrean, azpimarratzekoak dira bi esleipen hauek: Nazio Ondarearen eraikin, lokal eta aretoen garbiketa-zerbitzua; eta Espainia osoko Poliziaren eta Guardia Zibilaren zuzendaritza nagusien eraikin eta instalazioetan garbitu, desinfektatu, fumigatu eta arratoiak hiltzeko zerbitzuak. Arlo publikoan ere, ekipamenduetarako zerbitzu osagarrien kudeaketa integrala eskuratu zuen Madrilgo barruti hauei atxikitako eraikinetan: Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Ciudad Lineal, Hortaleza, Arganzuela eta Moratalaz.

Arlo pribatuan, nabarmentzekoa da honako zerbitzu hauen esleipena: EDP (Energia de Portugal) enpresarako garbiketa-zerbitzuak Portugalen, zerbitzu osagarriak ENDESarentzat eta mantentze-zerbitzuak Metrovacesa-ren hainbat tokitako bulegoetan.



EDP instalazioen garbiketa

PORTUGAL

2014ko otsailean, Clece-k esleipenean hartu zuen EDP energia-enpresak Lisboako Gune Metropolitanan eta Portugalgo erdialdean dituen 100 instalazioen garbiketa-zerbitzua. Clece-k aurkitu zuen lehen zailtasuna izan zen 30 zentral elektriko zeudela erdialdean, eta langile guztiek prestatuta eta segurtasun-baimenez zerifikatuta egon behar zutela. Gainera, zentralen alturako garbiketa-zerbitzua konplikatu zen.

Clece-k hartutako neurriek esker, langile guztiak prestatu eta zerifikatu ahal izan ziren, zerbitzuaren kaltegabe. Goietan egin beharreko garbiketaren arazoa konpontzeko, Clece-ren alpinista-taldea arduratu zen zerbitzuaz, eta kalitate bikaina lortu zen.

100 instalazio

30 zentral elektriko Lisboan

Multinazional energetikoa



Zerbitzuen kudeaketa ENDESarentzat

ESPAINIA

Integra CEE-k, Clece-ren Lan Zentro Bereziak, helburu hau zuen: erreferentziako zerbitzu-enpresa gisa kontsolidatzea estatu osoan presentzia duen konpainia handi baten zerbitzuen kudeaketa integrarean. ENDESAk honako zerbitzu hauek behar zituen, besteak beste: postaren kudeaketa, harrera, telefono bidezko arreta, aretoen kudeaketa, eta akziodunen batzarretarako laguntzaileak.

Bere pertsonalaz gain, Integra CEE-k balio erantsia eman zion konpainiari software berri bat sortuz. Software horri esker eraturako lan-fluxuak tresna bat eman dio ENDESARI kudeatzen dituen bidalketa guztien segimendua egiteko, bai kanporantz bai egoitzen artean. Hala, Integra-k bere presentzia sendotu ahal izan du beste konpainia handi batean, Indra-rekin egin zuen bezala.

5.000tik gora erabiltzaile artatuak

25 eraikinetarako zerbitzuak

IBEX 35 enpresetarako zerbitzuen kontsolidazioa





Bilboko Arte Ederren Museoa Fundazioa

BIZKAIA

2013an Clece-k eskuratu zuen Bilboko Arte Ederren Museoa Fundazioko zerbitzuen kudeaketa. Zerbitzuok barnebiltzen dituzte instalazio termiko eta elektrikoan mantentzea, berme osoko kontserbazioa, berritzea, hobekuntza, eta kudeaketa energetikoa. Hauen ziren faktore kritikoak: artelanak argiztatzeko sistema optimo bat martxan jartzea, artelanak kontserbatzeko egokiak ziren tenperatura- eta hezetasun-mailak kudeatu eta mantentzea, eta instalazio termikoa berritzea.

Clece-k konponbidea eman zien erronka horiei, eta, gainera, epe barruan berritu eta abian jarri zituen museoan energia aurreztu eta kudeatzeko neurriak; Hala, efizientzia energetikoa espero zen mailara heltzea lortu zuen.

Energia-xahupena %18 aurrezte

Energia elektrikoa %23 aurrezte

175.000 €-tik gorako inbestimendua



Barne Ministeriorako zerbitzuak

ESPAINIA

2014an Clece-k lortu zuen, Segurtasuneko Estatu Idazkaritzaren bitartez, Barne Ministerioaren kontratu garrantzitsu bat. Esleipen horrek barne hartzen zuen Espainia osoko Poliziaren eta Guardia Zibilaren zuzendaritza nagusien eraikinetan eta horiei datzekien instalazioetan garbitu, desinfektatu, fumigatu eta arratoiak hiltzeko zerbitzua.

Eskarmentuari eta zerbitzuaren kaliteri esker lortu zuen Clece-k kontratu hori, zeinak barnebiltzen baititu, besteak beste, garbiketa orokorra, beiren garbiketa, zoruen tratamendua, transmisio-zentroen garbiketa, eta zalditeriako unitateen eta gidako txakurren garbiketa.

5.000tik gora operario

3.000tik gora instalazio

30 hilabeteko kontratua





Teatros del Canal eta San Lorenzo de El Escorial auditorium-antzokia

MADRIL

2014ko abenduan, Clece-k kontratu bat berri zuen Teatros del Canal zentroa eta San Lorenzo de El Escorialeko auditorium-antzokia kudeatu eta ustiatzeko, Madrilgo Erkidegoan. Berritze hori sei urtean egindako kudeaketa-lan onaren emaitza da, 1.200.000tik gora ikuslerekin eta 700dik gora ikuskizunekin.

Bi kulturguneon kudeaketa integralak zerbitzu hauek hartzen ditu, besteak beste: instalazioen eta ekipamendu eszenikoaren mantentze integrala; jarduera eszenikoa eta ez-eszenikoa gauatzeko behar diren zerbitzuak, hornidurak eta laguntza teknikoa; sarrerren salmenta, marketina eta komunikazioa; sarbide-kontrola, aretoko laguntza eta ikusleentzako informazioa; otordu-zerbitzua; eta zentrozen garbiketa-, segurtasuna- eta zaintze-zerbitzuak.

1.200.000 ikusle

700 ikuskizun

6 urterako berritzea






Clece
SERVICIOS
INTEGRADOS



INDUSTRIARAKO ZERBITZUAK

*Dena profesionalen esku uztea,
produkzioa izan ezik*

INDUSTRIA-SEKTOREA

Energia-sektoreko
300dik gora industriatan

Presente elikagai-industriaren
47 instalaziotan

Automobilgintzako 45
instalaziotarako zerbitzua

Industriak barnebiltzen dituen sektore ugarietan (hala nola garbiketa, mantentzea, energia-zerbitzuak, etab.) nahitaezkoa da zerbitzuak jarduera bakoitzaren espezifikazioetara egokitzea. Edonola ere, enpresa guztiek, sektorea gorabehera, behar bat dute elkarrekin: zerbitzu osagarriak kanpoko enpresa espezializatuari eginaraztea, ahaleginak beren negozioaren jarduera espezifikoan zentratzeko.

2014an, Clece-k bezero-zorroan inkorporatu zituen elikagaien sektoreko zenbait marka gailen. Nabarmentzekoak dira konpainia hauen instalazioak garbitzeko kontratuak: Berlys Nafarroan eta Palma Mallorcakoan, eta PIMAD (Bimbo taldearen filiala) bere Alcalá de Henareseko plantan (Madril). Aipagarria da, halaber, Campofrío taldearen zenbait plantaren segurtasuna kudeatzeko kontratua. Horrez gain, Clece areago kontsolidatu zen zentral nuklearren zerbitzu-emate gisa (horiek arreta berezia eskatzen dute), Almaraz-Trilloko zentraletarako esleipen berrien bidez. Esleipenok barne hartzen dituzte, besteak beste, askotariko garraio-zerbitzuak eta ordezeko piezen egoeraren ego-

kitzapena. Beste alde batetik, Orange-ren egoitzetan esleitu ziren garbiketa-, lorezaintza- eta DDD (desinfekzioa, fumigazioa eta arratoiak hiltzea) zerbitzuak, eta instalazioen zaintze- eta segurtasun-zerbitzuak. Bai eta, besteren artean, Acerixo-en segurtasun-sistemen instalazioa eta mantentzea ere.

Era berean, Clece-k jarraituko du Vigoko PSA-Peugeot fabrikaren garbiketa-zerbitzua ematen.





Garbiketa-zerbitzuak Bimbo eta Berlys-entzat

ESPAINIA

2014an Clece-k bere presentzia sendotu zuen elikagaien industriaren sektorean (zehazki, ogigintzan), garbitzeko zerbitzuen esleipenarekin: PIMADek (Bimbo-ren filiala) Azuqueca de Henaresen (Guadalajara) duen plantan eta Berlys-ek Nafarroan (6 zentro) eta Palma Mallorcakoan dituen instalazioetan.

PIMADekiko kontratua lortzeko, Clece-k apustu handia egin zuen makineriaren alde, eta, aurkeztutako proiektuari esker, abian dira dagoeneko beste zentro bat egungo fabrikaren ondoan irekitzeko lanak. Clece ere arduratuko da zentro berria garbitzeaz. Berlysi dagokionez, instalazioen garbiketa orokorra eta nekazaritza-elikagaien sektorearen garbiketa industrial egiteaz gain, Clece-k beste soluzio batzuk ere ekarri zituen, hala nola hornitzaileak bateratzea eta teknologia ekologiko eraginkorrak ezartzea.

57 operario

8 zentro/planta

Fakturazioa hirukoiztuko da



Segurtasun-zerbitzuak Campofrío-rentzat

ESPAINIA

2014ko urtarrila ezker, Clece segurtasun-zerbitzuak emateaz arduratzen da Campofrío-k Espainia osoan dituen plantetan. Erronka nagusia izan zen planta guztietako jardunbideak berdintzea, bakoitzaren berezitasunak kontuan hartuz eta produktuen desagertzen-kasuak gutxiagotuz.

Campofrío-ren segurtasun-sailarekin egindako lehen bileren ostean, honako neurri hauek hartu ziren, besteak beste: prozeduren eskuliburu bat prestatzea eta segurtasun-zainei ematea, instalazioak CCTV (telebista-zirkuitu itxia) bidez kontrolatzea, “gune beroak” argizatzea eta metal-detektoreak ezartzea. Neurri horien ondorioz, posible izan zen barne-lapurretak gutxitzea eta horiek egiten zituzten langileak detektatzea; gainera, prozedurak berdintzea lortu zen.

7 zentro Espainia guztian

43 zaintzaile

Campofrío-ko 11.800 langile





Garbiketa eta lorezaintza Ferrer taldearentzat

ESPAINIA

Ferrer taldeak Espainian dituen planta eta eraikinetatik zortziren garbiketa-zerbitzua esleitu zaionez gero –bai eta lorezaintza-zerbitzua ere, Diater-en kasuan (Leganés, Madril)–, Clece merkatu farmazeutikoan kontsolidatu ahal izan da, eta enpresa espezializatutzat hartzen da.

Ferrer taldeak –zeinak Bartzelonan baititu egoitza nagusia eta jatorria, eta presente baitago 90etik gora herrialdetan filial eta bazkideen bitartez–, Clece-ren esku utzi du Espainian duen garbiketa-zerbitzuaren negozio-zifra osoaren %64, Madrilen, Katalunian eta Murtzian dauden zortzi zentrotan. Kontratuak ahalbidetu du konpainiaren presentzia sendotzea arlo farmazeutikoan. Ibilbide hori Novartis taldeko Alcón Cusí-rekin hasi zen.

8 planta

Ferrer taldearen garbiketa-zerbitzuaren %64 kudeatzea

90 herrialdetan presente dagoen multinazionala







HOTELETARAKO ZERBITZUAK

Dena prest ostatu hobea emateko

HOTELEN SEKTOREA

Espainia guztiko 51 hotel zerbitzatzen ditugu

Besteak beste, zerbitzu hauek: garbiketa, lorezaintza, mantentzea eta efizientzia energetikoa

Hotelen sektorearen energia-zerbitzuetarako lehen kontratua Kanarietan

Garbiketa-zerbitzuak, efizientzia energetikoa, sorospena, mantentzea, etab. Zerbitzugintzan daukan eskarmentu handiak aukera eman dio Clece-ri hotelen sektorean leku bat egiteko. Sektore horrek emaitza bikainak lortu zituen 2014an. Izan ere, Espainia da urte horretan hotel-inbestimenduan hazkunde handiena izan zuten herrialdeetan hirugarrena Europan.

Clece-ren negozioaren barruan, hotelen sektoreak kontratu berri ugari eskuratu dizkio. Katalunian, zerbitzu osagarriak emateko kontratua lortu zuen hotel hauetan: Belveder, Gran Claustre, Olivia Plaza eta Olivia Balmes. Valentziako Erkidegoan, Intur taldearen lorezaintza-zerbitzua, Intur Castellón hotelaren zerbitzu osagarriak, eta hotel hauen solairuetako eta gune komunetako zerbitzuak: Vent de Mar, Bristol, Germanias, Casual Valencia eta Bluesense Villajoyosa. Kanarietan ere bere presentzia areagotu zuen Dunas taldeko hotel guztiei emandako zerbitzuen bidez, eta Jardín Tropical de Tenerife hotelaren energia-zerbi-

tzuen kontratuarekin (mota horretako lehen kontratua da Kanariar artxipelagoko hotelen sektorean).





Dunas Hotels & Resorts Kanaria Handian

KANARIAK

Clece 2013an hasi zen lanean Dunas taldearentzat (egoitza zentrala Kanaria Handian duen hotel-talde kanariar bat). Hasiera batean, emandako zerbitzua gune komunitarako baino ez zen. Halere, egindako lan onaren ondorioz, zerbitzuak gehiagotzea lortu zen, eta taldeko hotel guztietan jarduera hauek gehitu ziren: sorospena, mantentzea, platerzainak, mirabeak, mahai-tresneria, etab.

Kanariar Uharteetako hotelen sektorearen beharrezaneko egokituz, Clece-k lortu du fideltasuna sustatzea Dunas taldearekin, zeinak gaur egun ia milioi bat euroko fakturazioa baitu.

4 eta 3 izarreko 4 hotel

80 lanpostu egonkor

1-6 zerbitzu emanda



Jardín Tropical hotela Tenerifen

KANARIAK

2014an Clece-k eskuratu zuen Jardín Tropical hotela-
ren energia-zerbitzuen kontratua (Tenerifeko hegoal-
dean dagoen 4 izarreko hotel bat). Helburua zen gutxi-
tzea, kontratuaren 10 urteetan zehar, 390 gela eta suite
biltzen dituzten instalazioen kontsumo energetikoa.

Ikuskaritza energetiko bat egin ondoren, Clece-k era-
baki zuen zein ziren hartu beharreko neurriak, besteak
beste: temperatura eta efizientzia handiko bero-ponpa
bat instalatzea UBS zerbitzurako (ur bero sanitarioa),
hotza sortzeko sistema bat instalatzea eta igerilekuko
airea girotzea. Errendimendua bermatzeko, Clece
arduratuko da instalazio berri guztien mantentze inte-
gralaz. Behin lanak amaituta (aribidean dira oraindik),
aurreikusten da aurrezpen energetikoa %60koa
izango dela, eta, gainera, 1.500 tona CO₂ gutxiago isu-
riko dira atmosferara.

4 izar, 390 logela

%60ko aurrezpen energetikoa

1.500 tona CO₂ gutxiago





OSPITALEETARAKO ZERBITZUAK

Pazienteen eta osasun-profesionalen zerbitzura

OSPITALEEN SEKTOREA

579 osasun-zentro;
horietatik 101 ospitaleak dira

40.000 ohe

8.600 profesional

Clece-k, hainbat zerbitzu emanez –bereziki, garbiketa, otorduak, mantentzea eta segurtasuna–, bere ekarpena egiten die ospitale-ingurune guztietan beharrezkoak diren goi-mailako kalitate-estandarrei. Ebakuntza-gelak bat garbitzea, eriei jaten ematea edo ospitale baten barneko logistika: zerbitzu erabakigarriak dira Clece erreferente den sektore horretan. Horretarako dituen balio bereizgarriak dira espezializazioa, esperientzia eta berrikuntza. Egun, presente dago ehundik gora ospitale, klinika eta osasun-zentrotan, zeinek biltzen baitituzte 40.000 ohe inguru eta 8.600 profesionaleko taldea.

2014an, ospitale- eta osasun-garbiketa izan zen, berriro ere, konpainiaren ildo dinamikoenetako bat. Andaluziako Osasun Zerbitzuak Clece-ri esleitu zion Almeríako probintziako ospitaleen plataformaren garbiketa-zerbitzua. Plataforma horrek 50 osasun-zentro baino gehiago biltzen ditu. Urteko beste mugarrietako bat izan zen El Bierzoko (León) ospitalearen garbiketa-zerbitzuaren esleipena, segidako bosgarren aldiz. Gali-

zian, Clece-k garbiketa-zerbitzua bere gain hartu zuen Erkidegoko ospitale-komplexurik handienerako: Lugoko Lucus Augusti unibertsitate-ospitalea (HULA). Katalunian, berriz, Kataluniako Osasun Institutuak esleitutako kontratuak nabarmendu ziren: Bartzelonako Bellvitgeko unibertsitate-ospitalearen garbiketa-zerbitzua eta Lleidako Arnau de Vilanova ospitalearen garbiketa kudeatzeko programa bat.





Kataluniako Osasun Institutua (ICS)

BARTZELONA ETA LLEIDA

Bellvitgeko unibertsitate-ospitalea (Bartzelona) Espainiako bost ospitale garrantzitsuenen artean dago. Horren isla dira garbiketa-zerbitzuaren kudeaketak dituen konplexutasuna eta irismena. Zerbitzua Clece-ri esleitu zion 2014an Kataluniako Osasun Zerbitzuak (ICS). Beste erronka batzuen artean, Clece-k gizabaliabideen kudeaketa optimizatu zuen, eta plan bat abian jarri zuen prozesuak automatizatzeko. Horren ondorioz, zerbitzu-adierazleak hobetu ziren zentroaren 95.810 m²-ko eremu osoan, non sartzen baitira 900 ohe eta 32 ebakuntza-gelaz osaturiko bloke tekniko-kirurgiko bat.

Halaber, ICSk Clece-ren esku utzi zuen garbiketa kudeatzeko programa informatiko bat ezartzea Lleidako Arnau de Vilanova ospitalean. *ServoElit* deritzon sistema horrek zerbitzua modu eraginkorragoan kudeatzea ahalbidetzen du, hainbat aldagai kontrolatuz: senda-agiriak, garbiketa-intzidentziak, garbiketa programatuak, arropa zuriaren kudeaketa edo kalitate-kontrolak.

95.810 m²-ko eremua

900 ohe eta 32 ebakuntza-gela

Prozesuen informatizazioa



Portoko São João ospitalea

PORTO, PORTUGAL



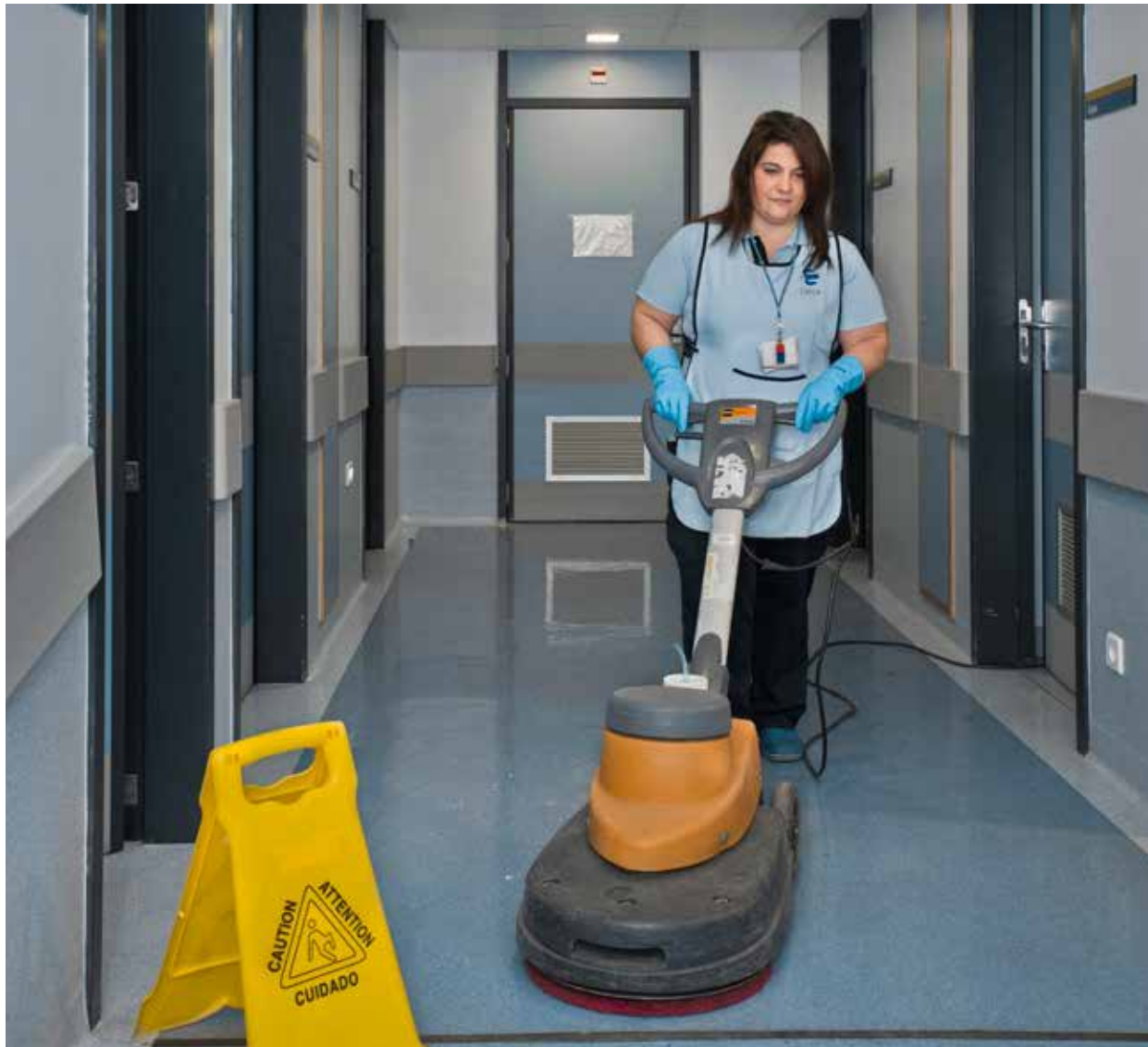
Clece-k osasunaren sektorean dauka Portugalen hazteko ahalmen handiena duten jardueretako bat. Ildo horretan, herrialde horretako ospitale nagusietako batek, Portoko São João zentroak, Clece-ren esku utzi zituen bere instalazioak garbitzeko zerbitzuak. Kostuak aurrekontu txikiagoen bidez optimizatzea, kalitatearen adierazleei eragin gabe, izan zen arrakastaz heldu zien erronketako bat.

Gizataldea berrantolatzea, makineria sartzea eta garbiketa-soluzio egokiak inorporatzea (adibidez, lanbas inpregnatuen sistema) izan ziren Clece-k bere helburuak lortzeko aurrera eraman zituen jardunbide nagusiak.

Kostuen efizientzia

Azken teknologien inorporazioa

Erreferentziako zentroa









FINANTZA ENTITATEAK

Instalazioak beti puntu-puntu

FINANTZEN SEKTOREA

29 egoitza eta eraikin singular

1.253 sukurtsal

142 eraikin administratibo

Banku-bulegoen sarearen mantentze-lanak, garbiketak eta higienizazioak eskatzen dituzte, alde batetik, entitate bakoitzaren berezko ezaugarrietara egokitu-tako sistemak, eta, beste aldetik, esperientzia operatibo eta logistiko handia, artatutako edozein sukurtsaletako zerbitzuaren kalitateko estandarrak bermatzen dituena. Baina, bulegoetz gain, finantza-entitateek badituzte eraikin historiko eta singularrak, eta, are gehiago, benetako mikrohiriak, zeinek behar baitituzte zerbitzu ugari: garbiketa, segurtasuna, mantentzea, efizientzia energetikoa, etab.

Modu indibidual nahiz integratuan (facilities services), Clece-k ematen ditu berez jarduera finantzarioaren parte ez diren zerbitzu guztiak, eta bere ardurapean dauzka bai instalazio teknikoaren garbiketa eta mantentze-lanak, bai, beste beharrian operatiboaren artean, segurtasuna, logistika eta efizientzia energetikoa.

Hauek izan dira kontratu nabarmenetako bi: Banco Santander-en finantza-hiriko lorezaintza-zerbitzuen

kudeaketa, Talher-en bitartez; eta Codifis-ek Cornellà de Llobregateko Enpresa Parkean (Bartzelonan) dituen instalazioen garbiketa-zerbitzua, Integra CEE-ren bitartez.





Santander Global Facilities

MADRIL

Clece-k bere ingurumen-zerbitzuetarako filialaren bitartez (Talher) Banco Santander-en finantza-hiriko lorezaintza-zerbitzua eskuratu zuenean, egoera konplikatu baten aurrean aurkitu zen, zeren, alde batetik, berdeguneen artapena ez zegoen egunean, eta bezeroa ez zegoen pozik instalazioaren uneko egoerarekin, eta, beste aldetik, langileak desmotibatuta zeuden eta prestakuntza falta zitzaien Talher-en kalitate-estandarrak bete ahal izateko.

Egoera horren aurrean, Talher-ek aldaketak egin zituen lan-prozeduretan. Hala, soluzio espezifikoak inplementatu zituen berdeguneak lehengoratzeko, langileei beren gaitasunaren arabera ardurak eman zizkien, eta beharreko kalitate-mailei erantzuteko prestatu zituen. Neurri horiei guztiei esker, bezeroak konfiantza berreskuratu zuen, eta, ondorioz, zerbitzuak zabaldu egin dira hasierako kontratutik harago. Beren aldetik, langileak motibatua daude orain eta errendimendua hobetu dute.

734.300 m² berdegune

6.000 erabiltzaile

62 eta 80 langile bitarteko taldea



COFIDIS instalazioak Cornellà de Llobregaten

BARTZELONA

Cornellàko WTCn COFIDIS-ek dituen instalazioen garbiketa-zerbitzua hobetzeko, eta haren Erantzukizun Sozial Korporatiboa (ESK) indartzeko, Clece-k, Integra CEE-ren bitartez, apustua egin zuen sozialki ardurasua zen kalitateko proiektu baten alde. Proiektua mar-txan jartze aldera, baliabideak hobetzeko behar ziren ekintza guztiak egin ziren, plan bat ezarri zen zerbitzua-ren segimendua egiteko eta bezeroarekin komunika-tzeko, eta lan-kargak berrantolatu ziren.

Horrez gain, Integra CEE-k laguntza eman dio Codifis-i instalazioen irudia aldatzeko, bai eta bulegoak lekualdatu eta zentralizatzeko ere, eta orain eraikin oso bat okupatzen dute WTC Cornellà konplexuan. Horretarako, baliabideak premia berrietara egokitu behar izan dira: 14.000 m²-ko instalazioak eta ia 1.000 erabiltzaile. Bezeroaren gogobetetasuna 10etik 9koa izan da, eta, kontratuak iraungo duen hiru urteetatik lehenbiziko bietan, lortu dira kalitateko zein inklusioko helburuak.

14.000 m², 1.000 erabiltzaile inguru

Desgaitasunak dituzten 18 langile

Zerbitzu-gogobetetasuna: 10tik 9





KIROL ZENTROAK

Instalazio onenak bizitza osasuntsu baterako

KIROL EN SEKTOREA

16 kirol-zentro

25.000tik gora
erabiltzailerentzako zerbitzua

200 profesional baino gehiago

Kirol-zentroak kudeatzea erronka handia da, zeren hainbat jardunbide-esparru hartzen ditu, hala nola garbiketa eta mantentzea, efizientzia energetikoa, erabiltzaileen kudeaketa, jardueren koordinazioa, zaintza eta sorospen-zerbitzua. Clece-k, zenbait dibi-sio erabiliz nahiz zerbitzu integrala emanez (facilities services), gero era presentzia nabarmenagoa du kirol-laren alorrean: hazten doan sektorea.

2014 osoan zehar, Clece-k bere presentzia sendotu zuen kirol-zentroetan, hainbat zerbitzu emanez: esaterako, Tamaraceite auzoko (Las Palmas) kirol-zentroaren eta Fuencarral eta El Pardoko (Madril) kirol-zentroen kudeaketa integrala, eta Palentziako Kirol Patronatuaren efizientzia energetikoko zerbitzua. Gainera, 2014an lortutako beste kontratu batzuen artean, aipatzekoa da Ampostako Udalak (Tarragona) egindako lehiaketaren esleipena udal-igerileku eta -gimnasioetan hainbat zerbitzu emateko, hala nola sarbide-kontrola, begiraleak, sorosleak, garbiketa eta

mantentzea. Kirol-zentroen mantentze- eta garbiketa-arloak hartzen dituen lehen kontratua da.





Tamaraceite kirol-zentroa

KANARIAK

2013ko irailean, Clece-k, Set Soluciones enpresarekin ABEEan, kontzesio administratiboko kontratua lortu zuen Tamaraceite auzoko kirol-zentroaren kudeaketa integrala egiteko. Harrezkero, zentroa nabarmenki hobetu da egindako zenbait lanen bidez, besteak beste: gimnasio beiratzatu baten instalazioa, fisioterapia eta errehabilitaziorako 450 m²-ko areto bat, azken belaunaldiko makineriaren inkorporazioa eta energia-kontsumoaren murrizketa.

Astero egiten diren jarduerak (250etik gora), fideltasun-programak eta prestakuntza jarraituan dauden langileak zirela medio, eta 6 hilabete baino ez zera-matzala funtzionamenduan, zentroak bazkideen eta harpidedunen kopurua bikoiztea lortu zuen. Horrez gain, 50 lanpostu zuzen sortu ziren; horietatik %20 talde kalteberetako langileei zegozkien.

9.000 harpidedun

2 futbol-zelai beteko eremua

50 lanpostu sortuak, %20 talde kalteberentzat



Kirolen Udal Patronatua

PALENTZIA

2013. urtearen erdialdean, Clece-k Palentziako Udal Kirol Patronatuaren efizientzia energetikoko kontratua lortu zuen. Kontratuak 16 kirol-instalazioren kudeaketa hartzen zuen, bi igerileku estalirena barne.

Sorgailu-sailak ordeztuta, eguzki-energiako sistemak inkorporatuta, kanpoalderako LED argiak instalatuta, argizatze-sistemak hobetuta eta ordutegiak eta kontsignak optimizatuta, posible izan da energia-kontsumoa %22 gutxitzea. Gainera, aurrezpenak egiaztatzeko, Neurketa eta Egiaztapen (IPMVP) plan bat ezarri da.

*Energia-kontsumoa
%22 txikiagoa*

16 instalazioren kudeaketa

2 igerileku estali






Clece

Clece
SERV
INT



NAZIOARTEKO PRESENTZIA

NAZIOARTEKO PRESENTZIA

Clece presente dago **Espanian**,
Erresuma Batuan eta
Portugalen, bai Clece marka
propioarekin, bai jardueraz
espezializatutako beste
enpresa batzuen bitartez,
eta parte hartzen du facility
managementeko **UFS** europar
aliantzan (United Facility
Solutions).



ESPAINIA

Clece Taldea hedatuta dago estatuko eremu handi batean; horri esker, zerbitzua eman diezaieke hainbat eta hainbat administrazioi, eta enpresa publiko zein pribaturi, eskualde eta udalerrri ugarian. Taldea antolatuta dago bost lurralde-zuzendaritzatan, eta ordezkariak ditu herrialdeko hiri nagusietan. Espainian dituen **67.000 profesional** multidiziplinarrek mota askotako zerbitzuak egiten dituzte: gizarte- eta hezkuntza-zerbitzuetatik hasi eta aireportu-zerbitzuetaraino, bai eta eraikinen garbiketa eta mantentzea ere, edo udalerrietarako edozein motatako zerbitzuak (energia-zerbitzuak, hondakinen kudeaketa, bideen garbiketa, lorezaintza, etab.).

PORTUGAL

Clece-k Lisboan dauka egoitza nagusia, eta **2.061 profesional** biltzen ditu. Instalazioak garbitu eta mantentzeko zerbitzuak ematen ditu, bai eta aireportu-zerbitzu ugari ere, herrialdeko aireportu nagusietan. Konpainiak lan egiten du sektore publikoarentzat zein pribatuarentzat, honelako bezero garrantzitsuekin: IKEA, The Style Outlets merkataritzako zentroen katea, Faurecia automobilgintzako taldea eta EDP Valor.

ERRESUMA BATUA

Clece presente dago Erresuma Batuko gizarte-zerbitzuen merkatuan **Clece Care Services (CCS)** filialaren bitartez. Konpainiak etxeko zaintza- eta laguntza-zerbitzuak ematen dizkie adindunei. Clece-k eskarmentu handia du jarduera horretan, zeren Espainiako hiri eta udalerrri askotan garatu du Etxeko Laguntza Zerbitzua (ELZ). 2014an, funtzionamenduko lehen urtean, CCS-k **256 profesional** elkartzea lortu zuen.

EUROPAR ALIANTZA

Clece-k parte hartzen du Europako facility management aliantzarik handienean –**UFS (United Facility Solutions)**–, zeina osatzen baitute lau konpainia europarrek, **236.000 profesional** baino gehiago biltzen dituztenek. UFSk Bruselan dauka egoitza nagusia, eta zerbitzu askotariko eskaintza zabala du; hala, heldu ahal die multizerbitzuekin eta interbentzio teknikoekin lotutako hainbat proiektu paneuropar handiei.




CIECA



KUDEAKETA SISTEMA INTEGRATUA

BIKAINTRASUN ALDE LANEAN

Bezeroen gogobetetasun handiena lortzea da Clece-ren helbururik behinena. Hori lortzeko, **Kudeaketa Sistema** bat garatu du, zeina arduratzen baita kalitateari, ingurumenari, berrikuntzari eta informazio-segurtasunari lotutako hainbat alderdirekin.

KALITATEA



Bere zerbitzuen kalitatea bermatzeko, Clece-k oinarritzko hiru printzipioren alde egiten du: bezeroen igurikimen eta eskakizunei erantzutea, legeria betetzea, eta kudeaketa-prozesu eta adierazleak etengabe hobetze aldera lan egitea.

Kalitate-ziurtagiri nabarmenen artean, ISO 9001 lortu zen SERMAS osasun-zentroen garbiketan, Escuelas San Antón Udal Kirol Zentroaren kudeaketan, eta Efizientzia Energetikoa eta Kale Argiteria kudeatzeko zenbait proiektutan. Londresko Clece Care Services-ek etxeko laguntza- eta barrualdeen garbiketa-jardueretarako ziurtagiria lortu zuen.

Aireportuen sektorean, FBO zerbitzua zertifikatu da (Fixed Base of Operations, abiazio pribatuaren kudeaketa).

Gaur egun, Clece taldeko enpresen %100ek ISO 9001 ziurtagiria daukate.

INGURUMENA



Clece engaiatuta dago ingurumenaren zaintzarekin eta garapen iraunkorarekin. Konpromiso horren ildoan, 2014an karbono-aztarna kalkulatu eta egiaztatzeko sistema bat ezarri zen Talher-ek egiten zituen Ingurumen Zerbitzuen jardueretarako (2.213 Tm CO₂), ISO 14064 arauaren arabera.

Halaber, Clece-k ISO 50001 ziurtagiria zabaldu zuen – zerbitzu energetikoen jardueretako energia-kudeaketari dagokiona– erakunde hauekiko kontratueta: Industria, Turismo eta Merkataritza Ministerioa; Ekonomia eta Ogasun Ministerioa; eta, besteak beste, Rute (Kordoba), Peníscola (Castellón) eta Palentziako kale-argiztapena.

Bestalde, Clece-k energia berriztagarrien alde egin zuen, biomasa erabiliz Soria eta Burgosko 4 zahar-etxetako produkzio termikoan; horretarako, galdara-gelak birmoldatu zituen.

NDavant-ek eta Deyse-k Ingurumen Kudeaketako ziurtagiria eskuratu zuten jarduera hauetan: barrualdeen garbiketara, jarduera osagarriak eta otordu-zerbitzuak.

Egun, Clece Taldeko enpresen %90ek ISO 14001 ziurtagiria daukate.

BERRIKUNTZA



I+G+B alorrean, 2014an aireportuan maletak garraiatzeko orgak kudeatzeko proiektua zertifikatu zen RD 1432/2003 eta UNE 166001 agiriekin, eta horren patentea eskatu da.

Horrez gain, komunikazioko berrikuntza teknologikoak ezarri dira haur-eskoletan (Wappa Babies softwarea, zeinak aplikazio, mugikor, tableta nahiz webgune bidez ahalbidetzen baitu zentroen eta familien arteko komunikazioa, eta ordeztu baitu eskola-agenda tradizionala).

Era berean, lan egin zen software propioa diseinatzen eta garatzen, eta gure eskakizunetara eta gure erakundera egokitzen, etxeko laguntza-zerbitzuak kudeatzeko eta gure bezeroen gogobetetasuna kontrolatzeko. Softwarea erabiltzen da inkesta diseinatzeko, eta lortutako emaitzen bidalketa, harrera eta analisi estatistikoa egiteko.

Gainera, Terèse proiektuan parte hartu genuen, efizientzia energetikoari eta instalazio eta eraikinen mantentze-lanei lotutako soluzioak garatzeko asmoarekin.

INFORMAZIOAREN SEGURTASUNA



Clece-n ondo dakigu zein garrantzitsua eta transzendentala den maneiatzen dugun informazioa –gurea izan edo gure bezeroena–, bai eta legearen arabera kontrolatu eta babestu behar ditugun datu pertsonalak ere.

Horregatik, ISO 27001 ziurtagiriaren irismena zabaldu genuen, Clece-k ematen dituen gizarte-zerbitzuak kudeatzeko sistemak inorporatuz. Halaber, erregistratzeak eta desregistratzeak kontrolatzeko prozesuak hobetu genituen asmo hauekin: aplikazio korporatiboetarako sarbide baimenduak kudeatzea, eta euskarrien birziklapena edo suntsiketara kudeatzea.

Azkenik, modu zuzen eta eraginkorrean bideratu dira ARCO eskubideen (Sarbidea, Zuzenketa, Ezeztapena eta Oposizioa) 12 eskabide.

2015EKO HELBURUAK



Etengabe hobetzen jarraitzeko konpromisoarekin bat, Clece-k erronka berriak ezarri ditu 2015erako:

- **Taldearen kudeaketa-sistemak egokitzea** ISO berrien eskakizunetara.
- **Joint Commission International-ek akreditatzea** Centro de Alzheimer Fundación Reina Sofía egoitza.
- **Karbono Aztarna kalkulatzea** Clece-ren eta Aire-portu Zerbitzuen jardueretarako (Handling).
- **Clece Care Services-en ziurtagiriaren irismena zabaltzea**, barne harturik aireportu-jarduerak eta, zehazki, Mugikortasun Urriko Pertsonen (MUP) zerbitzuaren kudeaketa.
- **Integra CEE** zertifikatuko da ISO 27001 arauarekin.
- **Ingurumen Zerbitzuen ziurtagiriaren irismena zabaltzea**, barne harturik Hiri Hondakin Solidoen (HHS) kudeaketa-jarduerak eta ingurumenaren gaineko sentsibilizazioa (Zaragoza).



CLECE TALDEAREN ZIURTAGIRIAK	9001	14001	BESTE
ZERBITZU INTEGRALAK			
Garbiketa	✓	✓	✓ (27001)
Eraikinen/instalazioen mantentze integrala	✓	✓	✓ (27001)
MUP	✓	✓	–
Bezeroentzako informazioa eta arreta (HAZ)	✓	✓	–
Lanak eta eraberritzeak	✓	✓	–
Logistika	✓	✓	–
Teatros del Canal	✓	✓	–
Ospitaleen garbiketa	✓	–	–
HEZKUNTZA-ZERBITZUAK			
Haur-eskolak	✓	✓	–
Hezkuntza-zerbitzu osagarriak	✓	–	–
GIZARTE-ZERBITZUAK			
Etxeko laguntza (ELZ)	✓	✓	✓ (158000)
Zahar-etxeak	✓	✓	✓ (158000)
Eguneko zentroak	✓	–	✓ (158000)
Adingabeentzako zentroak	✓	–	–
Telelaguntza	✓	–	✓ (158000)
Las Viñas egoitza (Madrigueras, Albacete)	✓	–	–
Santa María de Benquerencia egoitza (Toledo)	✓	–	–
CADIG Santa María de Benquerencia (Toledo)	✓	–	–
Núñez de Balboa egoitza (Albacete)	✓	–	–
OTORDU-ZERBITZUAK			
Arnau de Vilanova ospitalea (Lleida)	–	–	✓ (ISO 22000)
Otordu-zerbitzuak	✓	✓	–
CLECE CENTRAL ETA DCC			
	–	–	✓ (27001)
EFIZIENTZIA ENERGETIKOA			
	✓	–	✓ (50001)
I+G+B			
	–	–	✓ (UNE 166002/166001)
CLECE SEGURIDAD			
	✓	✓	✓ (27001)

CLECE TALDEAREN ZIURTAGIRIAK	9001	14001	BESTE
INTEGRA			
Lan Zentro Berezia	✓	✓ (Garbiketa)	–
Andaluzia	✓	✓ (Garbiketa)	–
Kataluniako Lan Zentro Berezia	✓	✓ (Garbiketa)	–
Valentzia	✓	✓ (Garbiketa)	–
AENOR ziurtagiria Lan Zentro Berezia RP-CSG-028	–	–	✓ (CEP-2013/002)
TALHER			
Hainbat jarduera	✓	✓	–
Joko-guneak (Cáceres eta Málaga)	–	–	✓ (UNE-EN.1176-7 BV)
EMAS (Cáceres eta Kordobako berdeguneak)	–	–	✓ (EMAS III ES V0003)
Karbono-aztarnak	–	–	✓ (ISO 14064)
MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS			
Instalazioen eta hegazkin-barrualdeen garbiketa	✓	✓	–
MUP Kudeaketa	✓	✓	–
VIP Aretoen Kudeaketa	✓	✓	–
FBO Kudeaketa	✓	✓	–
Clever Handling Services	✓	✓	–
LIREBA SERVEIS INTEGRATS			
	✓	✓	–
LIMPIEZAS LAFUENTE			
	✓	✓	–
LIMPIEZAS DEYSE			
	✓	✓	–
NET BRILL			
	✓	–	–
NDAVANT			
	✓	✓	–
CAVALL DE CARTRÓ HAUR-ESKOLAK (KATALUNIA)			
	✓	–	–
ESCUELAS PÍAS ABEE			
	✓	✓	–
CLECE CARE SERVICES LTD			
	✓	✓	–
ABEE: HOSPITAL UNIVERSITARIO PUERTA DE HIERRO MAJADAHONDA / CLECE / VALORIZA			
	✓	✓	–





TALDEAREN EGITURA

CLECE MARKA ETA HAREN FILIALAK

Urteetan zehar, Clece Taldea **konpainia berriak** inkorporatuz joan da, jarduera-esparru espezifikoetan edo eskualde geografiko jakin batzuetan. Hala, neurrira egindako zerbitzu bat eskaini izan du, bai Clece marka propioaren bidez, bai bere filialen bitartez.



AIREPORTUAK

CLECE SERVICIOS AEROPORTUARIOS

MA MULTISERVICIOS AEROPORTUARIOS

CLEVER HANDLING SERVICES

GAMA FUELLING SERVICES

FBO MADRIL

BC BUSINESS CENTER BARAJAS

SHERPA MALETA-GARRAIATZAILEAK

VIP ARETOAK BARAJAS

HEZKUNTZA

CLECE HEZKUNTZA-ZERBITZUAK

CAVALL DE CARTRÓ

MULTIZERBITZUAK

CLECE

LIREBA SERVEIS INTEGRATS

NET-BRILL

ZAINTZEN

NDAVANT MULTISERVEIS

DEYSE NETEGES MANTENIMENT

LIRECAN

NAZIOARTEA

CLECE CARE SERVICES (ERRESUMA BATUA)

HEALTH LODGE (ERRESUMA BATUA)

ALL CARE (ERRESUMA BATUA)

UFS (BELGIKA)

LAN-ZENTRO BEREZIA

GRUPO INTEGRA LAN ZENTRO BEREZIAK

CISBA LAN ZENTRO BEREZIA

GARBIKETA

LIMPIEZAS LAFUENTE

INGURUMEN-ZERBITZUAK

TALHER

SEGURTASUNA

CLECE SEGURIDAD



Clece. Urteko Txostena 2014

© 2015 Clece S.A.

Bulego Nagusiak: Parque Vía Norte

Calle Quintanavides, 19. Bloque 4

28050 Madril

Telefona: 91 745 91 00

www.clece.es

Edizioa eta koordinazioa: Porter Novelli

Diseinua eta maketazioa: Elena Sampedro

Argazkiak:

Enrique Perelétégui

Marie Therese Hurson (Harrison Photography)

Clece-ren fototeka

Inprimaketa: Artes Gráficas Moreno

GERO ETA
PRESENTEAGO
PERTSONEN
BIZITZAN

