

En confianza

REVISTA DE CLARO SOL FACILITY SERVICES



CLARO SOL FACILITY SERVICES APUESTA POR EL PAÍS VASCO



Los Beneficios de la Externalización

Por Jose Manuel Crooke

Entrevistamos a:

Ana Bellot

Country Leader Diversey Care España

Formación integral en Claro Sol

Itinerario Formativo Delegados Claro Sol

desde
1972



Facility Services

Eficiencia alemana,
Flexibilidad española



902 22 22 13

Con toda confianza



MANTEMIENTO
INTEGRAL



LIMPIEZA



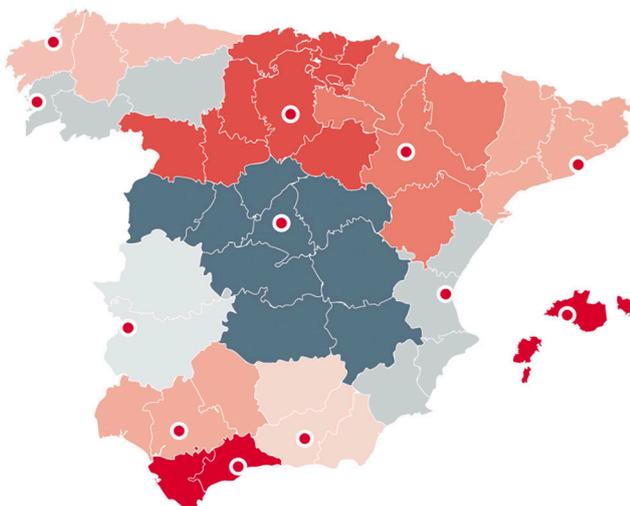
LOGÍSTICA
INTERNA



SERVICIOS
AUXILIARES



FACILITY
MANAGEMENT



● Delegaciones Regionales **Claro Sol Facility Services**

desde
1972



Facility Services

Para más información
902 22 22 13
correo@clarosol.es
www.clarosol.es



SUMARIO

Editorial	3
En portada	4
Actualidad	6
Artículo técnico	8
Firma invitada	10
Visto en la red	12
Formación	13
Entre nosotros	14



EDITORIAL

Tras los siempre titubeantes primeros pasos del comienzo de un nuevo año, inmersos en el segundo trimestre, caminamos ya con paso firme en el 2017. Un año en el que nuestras proyecciones nos anuncian que continuaremos con el crecimiento en la facturación que ya tuvimos en 2015 y 2016.

En este sentido, cobra especial relevancia la firme apuesta por desarrollar nuestra actividad en el País Vasco, tal y como se destaca en la portada de este número. Efectivamente, entendemos que el País Vasco es una zona de oportunidades para Claro Sol y hemos apostado decididamente por nuestra implantación allí.

Como es nuestra tradición, aspiramos a destacar en ese nuevo mercado por la calidad del servicio. Calidad que, como suelo repetir, construimos sobre tres pilares: la selección del personal, la formación del

mismo y la supervisión de los servicios. Pues bien, como se indica también en este número, nos ha sido comunicada la concesión del **Premio Nacional de Limpieza** en su categoría de “Formación”.

Debo decir que estamos especialmente satisfechos por este premio, que viene a reconocer el esfuerzo que hacemos por la formación, en particular con nuestro **“Plan 100% Formación”**, con cuya implantación todos nuestros trabajadores, al incorporarse a Claro Sol, reciben una formación inicial. Formación que incluye nociones generales sobre la actividad a realizar, además de pautas para relacionarse con los clientes y con los compañeros y departamentos de Claro Sol. No se trata de una formación muy compleja; pero, sin embargo, tiene una incidencia muy alta en la calidad del servicio. Animados por este premio, seguiremos apostando por la formación como uno de los pilares de la calidad del servicio.

JAVIER DÍAZ-BARCELÓ

Director general

STAFF

Edita: **Claro Sol Facility Services** • Ulises nº 87 • 28043 Madrid • Teléfono 902 222 213 • web www.clarosol.es

Diseño gráfico y maquetación: Editorial Bormart S.A. Depósito legal: M-16642-2016

Impresión: **Reyper**

del consejero asesor **Virgilio Oñate** y del director general **Javier Díaz-Barceló**, han mantenido contactos tanto comerciales como institucionales con las principales empresas de la comunidad.

La visita ha tenido una repercusión en los medios locales de comunicación donde destacamos por un lado el Periódico EL CORREO que se centró más en el perfil personal de nuestro presidente y en su otra "pasión" (el fútbol) y en concreto su vida ligada al club Bayer de Munich, en el que ha ejercido importantes cargos directivos y aún ejerce cargos institucionales.

Por otro lado, dicha visita se ha difundido también en la prestigiosa revista ESTRATEGIA EMPRESARIAL más centrada en las claves del proyecto de **Claro Sol Facility Services** en los tres territorios históricos del País Vasco.

Claro Sol Facility Services gracias a su alta especialización en clientes industriales, donde cuenta con una amplia cartera de clientes del sector industrial con referencias de primer nivel (Seat, Audi, BMW, Mahou, Bridgestone ...), considera este sector como un vector de crecimiento comercial en Euskadi.

Igualmente, el desarrollo que está adquiriendo el turismo en el País Vasco, y su alto potencial, ofrecen un escenario de grandes oportunidades de crecimiento para la línea de negocio para hoteles y alojamientos turísticos, a los que presta servicios de mantenimiento, limpieza, lavandería, etcétera. Cuenta con referencias de alto nivel como el Hotel Villamagna, Hoteles Hospes, Barcelona Airport Hotel, Ona Group Hotels, NH, Meliá, entre otros.



ÚLTIMA HORA CSFS PREMIO NACIONAL DE LIMPIEZA EN SU CATEGORÍA DE FORMACIÓN

Coincidiendo con el cierre de este número de nuestra revista hemos conocido la fantástica noticia de que, una vez más, **Claro Sol Facility Services** ve reconocida su apuesta por la calidad. Hemos sido designados por el Consejo Asesor de la Revista Limpiezas como **PREMIO NACIONAL DE LIMPIEZA** en su Categoría a la **FORMACIÓN** dentro de la **XI Edición** de estos prestigiosos premios de la Editorial Borrmart.



Si el año pasado era reconocida la trayectoria de nuestro Presidente el Sr. **Hegerich** este año el premio lo recibe su gran apuesta para dar un servicio de calidad: la **FORMACIÓN**.

En concreto el premio se otorga al **Plan 100% Formación** implantado en Claro Sol donde el compromiso es que todo aquel trabajador que ingresa en la compañía realiza un curso inicial de formación, para el cual se ha realizado un manual específico corporativo, ya implantado para la limpieza e implantándose progresivamente en el mantenimiento, y la logística.

En el próximo número daremos cumplida cuenta al desarrollo de la entrega del premio prevista para el mes de junio.



ESTEVE SEGUROS

Bróker especializado

C/Hermosilla 59 1ªI
28001 Madrid
913273696
estevecs.es

Aseguramos todo aquello que es importante para usted.

Como colaboradores del Grupo Claro Sol ofertamos importantes descuentos para sus trabajadores.

NOMBRAMIENTO JOSÉ MANUEL CROOKE VILELA NUEVO DIRECTOR COMERCIAL DE CLARO SOL FACILITY SERVICES

José Manuel Crooke Vilela es licenciado en Ciencias Empresariales por la Universidad de Málaga, MBA Executive por ESESA y diplomado en Alta Dirección por el Instituto Internacional San Telmo, cuenta con más de 20 años de experiencia en el mundo comercial desarrollado principalmente en el sector inmobiliario donde ha desarrollado varios proyectos comerciales y de consultoría hasta que finalmente en marzo de 2012 se incorporó a Claro Sol Facility Services como director territorial de Andalucía-Costa del Sol para posteriormente asumir en Madrid la Coordinación Nacional de Delegaciones, puesto que venía desarrollando hasta la fecha de su nombramiento.



BIENVENIDA A NUEVOS CLIENTES DE CLARO SOL

ZARAGOZA	BSH. (FAB. MONTAÑANA Y CARTUJA)
SEVILLA	MONTERO ARAMBURU ABOGADOS
VALENCIA	TRUCK & WHEEL
VALENCIA	AIR NOSTRUM
HOTELES	
BALEARES	ONA AUCANADA
BALEARES	CALA PI
BALEARES	ONA CALA D'OR
BARCELONA	GRAVINA
MÁLAGA	COLINAS DEL PARAISO
MÁLAGA	VALLE ROMANO
MÁLAGA	PICASSO SUITE II
MADRID	QUINTA DE LOS CEDROS
MADRID	AVDA DE AMERICA
SEVILLA	NH COLLETION



BENEFICIOS DE LA EXTERNALIZACIÓN



Por José Manuel Crooke Vilela

Director Comercial de Claro Sol Facility Services

Parece que el mercado español de *outsourcing* de servicios auxiliares ha recuperado una tendencia de moderado crecimiento. Según el último informe de **DBK** (enero 2017) la facturación agregada por la prestación de servicios alcanzó en 2016 los 28.700 millones de euros, lo que supuso un crecimiento del 3,1% respecto del año 2015. Las previsiones de evolución del valor del mercado de servicios auxiliares apuntan a un incremento adicional en torno al 2-3% en 2017.

Conscientes de esta realidad, ya en 2015, **Claro Sol Facility Services**, a través del **aula FM-Claro Sol de la Universidad Politécnica de Madrid**, realizó un estudio entre empresas externalizadoras de servicios y proveedores multiservicios, con el objetivo de conocer los beneficios que aportaba el *outsourcing* a las empresas.

Debemos distinguir dos razones del por qué las empresas optan por externalizar servicios: **tácticas y estratégicas**.

■ Dentro de las **razones tácticas**, el principal motivo es la reducción de costes que se produce por el aprovechamiento de economías de escala del proveedor, ya que las empresas que prestamos los servicios estamos más

especializados, siendo por tanto más eficientes. Por otra parte se consigue una flexibilización del coste, convirtiendo en muchos casos los costes fijos en variables de acuerdo con las necesidades estacionales de la empresa. Además, el incremento en la externalización reduce los costes de producción y disminuye las inversiones en equipos, haciendo a las empresas más competitivas.

■ Desde la perspectiva de los beneficios estratégicos que puede producir el *outsourcing* de servicios son: una mejor oportunidad de visualización, mejor innovación, fiabilidad, calidad y una mejor búsqueda de soluciones que añadan valor.

En **Claro Sol Facility Services**, consideramos la externalización bajo una perspectiva estratégica lo que supone ampliar los motivos para externalizar, considerados tradicionales como son el ahorro de costes o la insuficiente capacidad en un momento determinado, a motivos relacionados con la ventaja competitiva a largo plazo. La externalización estratégica supone reconocer que determinadas capacidades de las que disponemos las empresas de facilities son superiores a las de las empresas y que incluye



un conocimiento especializado de la industria que puede ser transferido a los clientes.

Cuando las organizaciones optan por externalizar se hacen más flexibles, más dinámicas y son capaces de afrontar mejor los cambios y las oportunidades que se le presentan.

Fruto de esta perspectiva **Claro Sol Facility Services** ha conseguido mantener la confianza de un gran número de clientes durante más de cuarenta años.

Sin embargo la consideración estratégica de externalizar servicios supone reconocer, no sólo la existencia de ventajas estratégicas, sino también la posibilidad de que puedan existir riesgos estratégicos y por lo tanto una serie de inconvenientes que dificultan la aplicación de la externalización. Una obligación por parte de las empresas de facilities cuando se estudia externalizar una actividad o no, será estudiar si la empresa puede lograr una ventaja competitiva sostenible realizándola internamente o por el contrario a través del *outsourcing* ganará esa ventaja competitiva.

Debemos ser capaces de identificar qué actividades o servicios son susceptibles de externalizarse sin soportar riesgos que puedan influir negativamente en la ventaja competitiva que el cliente intenta conseguir.

A modo de conclusión podemos resumir que los beneficios que aporta el *outsourcing* son:

- 1** La adquisición de servicios a organizaciones especializadas permite a la empresa centrarse en sus competencias básicas, en la gestión de actividades que sí sabe hacer y que las diferencia de sus competidores.
- 2** El incremento del *outsourcing* puede mejorar la calidad de los servicios, pues las organizaciones concentran sus esfuerzos en un conjunto más reducido de funciones, obteniendo un mejor resultado que si se desarrollase internamente en la empresa.
- 3** Por último el *outsourcing* puede hacer que la empresa obtenga unos costes más bajos, siendo más competitivo mejorando su rentabilidad, resultado financiero y sus beneficios.

Entrevistamos a

Ana Bellot

COUNTRY LEADER DIVERSEY ESPAÑA



Para aquellos que no están tan familiarizados con el sector ¿puede esbozarnos una radiografía de lo que es Diversey en España y en el Mundo?

Diversey es una unidad de negocio del grupo Sealed Air. Somos un equipo que mediante la unión de ingeniosas ideas y experiencias diversas, descubrimos nuevas posibilidades y creamos nuevos enfoques que mejoran los negocios y el mundo en que vivimos. Donde alcanzamos más éxito es transformando soluciones sostenibles para obtener resultados en negocios en constante cambio.

Recientemente, se ha anunciado públicamente la Venta de Diversey por parte de Sealed Air a Bain Capital Private Equity. En este momento, existe una "Letter of Intention" que debe finalizar en el segundo semestre de este año con la operación de venta.

¿Cuáles son sus principales líneas de negocio?

Dentro de la unidad de negocio Diversey, tenemos a su vez dos grandes unidades: "Hygiene Solutions" en las

industrias de alimentación, farmacéutica y cosmética, y "Diversey Care" enfocado a los sectores de Empresas de limpieza, hoteles, restauración, retail, healthcare siendo la ruta al mercado directa y a través de la distribución profesional.

¿Qué expectativas de evolución del mercado Español/Iberia manejan para este 2.017?

2017 para Diversey es un año de consolidación en el mercado español. Los últimos tres años, hemos visto como cada uno de los sectores en que trabajamos, han ido consolidando una tendencia positiva de crecimiento, tras la crisis iniciada en 2008. Ahora es el momento de consolidar el buen trabajo realizado, y proseguir con la estrategia de Sostenibilidad y Propuesta de Valor que ofrecemos basada en:

- ||||| Sostenibilidad: integrando el cuidado del medio ambiente, el progreso social y el desarrollo económico.*
- ||||| Resultados: operaciones y soluciones eficientes y protección de marca*
- ||||| Costes competitivos: integración con las necesidades del cliente, experiencia especializada en los sectores en que trabajamos y soluciones innovadoras*

En definitiva, seguir apostando por la Innovación, como facilitador en la consecución del objetivo de sostenibilidad y negocio.

¿Qué pasos se están dando para conseguirlo?

En los dos últimos años hemos lanzado al mercado la plataforma de Internet of Clean (IoC), que es una nueva plataforma que conecta máquinas y sensores con el objetivo de mejorar el rendimiento de las operaciones y aumentar la productividad, permitiendo controlar de manera remota el consumo de producto, agua o energía así como la monitorización de los resultados. IoC integra distintas soluciones que aúnan el concepto



digital y las necesidades en el sector de la limpieza industrial. Podemos destacar:

- |||| Intellibot, primera fregadora autónoma en el mercado
- |||| Smartview, plataforma on line, que permite documentar la actividad de un centro y optimizar su gestión, con informes en tiempo real que contribuyen al análisis de la gestión y de la calidad así como la optimización de los procesos de limpieza
- |||| Intellitrail, un sistema de gestión de flotas de máquinas que le permite conocer su ubicación y el tiempo en que están operativas, con reportes en tiempo real que contribuye a monitorizar las operaciones y optimizar sus costes.
- |||| Intellidish, un sistema que permite controlar de manera remota la máquina lavavajillas y monitorizar los consumos de producto, agua o energía, informando on line de cualquier tipo de problema en el lavado que pudiera suceder.
- |||| Intellilinen, que monitoriza los parámetros de lavado textil y optimiza costes y tiempos de lavado.

¿La empresa cuenta con algún nuevo producto o maquinaria en lanzamiento?

Durante este año, esperamos seguir completando la familia de fregadoras autónomas, lanzando nuevos modelos avanzados al final del tercer trimestre.

Aprovecharemos para ampliar módulos de "Food Safety" en la plataforma de loC, cuyo desarrollo incluye una plataforma de Servicios Avanzados en este ámbito. Intellicare, se añadirá a nuestra plataforma de Internet of Clean, aunando una gama completa de jabones de manos con sistemas punteros de dosificación que monitorizarán de manera remota los parámetros de control claves en la higiene de manos.

También vamos a completar el portfolio de productos SURE, la gama de productos eco certificados más completa y diferenciadora del Mercado, 100% biodegradables y basados en productos de origen vegetal.

¿En su opinión cómo es la situación actual de sector del FM (en especial la limpieza) en España? El sector sigue pendiente de la consolidación de la recuperación del crecimiento económico por un lado

y por otro de tratar de solventar los nuevos retos que representan los cambios en lo referente a la reforma del artículo 42.1 del Estatuto de los Trabajadores, la negociación colectiva, subida del IPC, antigüedad, subrogación, absentismo, tiranía del precio, etc.

Como se puede ver, la mayoría de estos conceptos impactan fundamentalmente sobre el mayor coste directamente relacionado con la prestación del servicio. Desde Diversey tratamos de colaborar con el sector en general y con Clarosol en particular sobre estos conceptos, creando máquinas y sistemas más ergonómicos y seguros, de modo que permitan reducir las bajas y el absentismo. Tratamos al mismo tiempo con nuestras maquinas, productos y sistemas de incrementar la eficiencia y la productividad en las tareas de limpieza y al mismo tiempo dotar de información que permitan cambiar el paradigma de la facturación por horas o por empleados a la facturación por servicios prestados. Con una información y KPI'S que nos den trazabilidad sobre lo realizado y permitan establecer SLA'S de colaboración con los clientes que certifiquen la cantidad y la calidad de lo realizado.

En definitiva trabajar conjuntamente en la profesionalización del sector que permita alcanzar los objetivos a todos los interlocutores implicados, empresas prestatarias, trabajadores y clientes, como usuarios finales de nuestros servicios.

BIOGRAFÍA

Edad: 56 años.

Formacion: licenciada en Ciencias Químicas especialidad Física. Universidad de Barcelona UB
 Máster en Dirección de Marketing.
 Postgrado en Business Administration.
 Máster en Advanced Marketing Management.
 Cranfield University.

Cargo actual: Country leader Diversey España.

Aficiones: lectura, cine-teatro, música.

Mi pasión: viajar.



En Twitter...



En facebook...



En LinkedIn...



ITINERARIO FORMATIVO DELEGADOS CLARO SOL

Como bien es conocido en **Claro Sol Facility Services** la formación es uno de nuestros pilares donde basamos la calidad de servicio que aspiramos a proporcionar a nuestros partners/clientes y dentro de la línea que venimos trazando con el **Plan 100% Formación**, nuestros delegados y mandos intermedios no iban a resultar una excepción.

Por ello, para el 2017 y como complemento a las reuniones de directivos que celebramos semestralmente, hemos diseñado un completo **Programa Formativo para Delegados**, de forma que aproximadamente una vez al mes son convocados a una jornada formativa en la Central de Claro Sol Facility Services para **reforzar, reciclar y modernizar la formación en aspectos globales y específicos de su trabajo diario**.

Además, con el formato elegido se convierte en una forma de compartir entre delegaciones y

central las experiencias reales de gestión de los clientes actuales, donde se produce una puesta en común tanto de los problemas que puedan surgir, así como de las soluciones que se les pueden aplicar a las mismas.

A modo de ejemplo relacionamos algunos de los cursos/jornadas realizadas y /o previstas.

- Jornadas celebradas:
 - Organización y costes.
 - El delegado en Claro Sol Facility Services
- Próximas Convocatorias:
 - Aspectos jurídicos laborales de una empresa de servicios.
 - Comercialización de nuestros servicios.



NUEVAS INCORPORACIONES

Carolina es licenciada en Derecho y diplomada en Relaciones Laborales por la Universidad de Valencia. Máster Superior en las tres especialidades de Prevención de Riesgos Laborales, Máster en Logística por la Escuela de Organización Industrial de Madrid, Máster en CPP, modelos mixtos por la Universidad Francisco de Victoria. Cuenta con más de 14 años de experiencia en el sector servicios en diferentes compañías, entre las que destacan Ferrosfer, OHL Servicios y más recientemente en Grupo Osga en las que ha desarrollado funciones de Responsable de Operaciones y acción comercial.

CAROLINA CABAÑERO ALCOLEA

Delegada de Levante y Baleares.



César es ingeniero industrial por la Universidad de Salamanca. MBA Executive por el ISEAD Business School. Master Superior en Prl. Especialidad en Seguridad en el Trabajo por el IMF Instituto Madrileño de Formación. Ha desarrollado su carrera en importantes compañías en distintos puestos técnicos de alta responsabilidad destacando las últimas posiciones como la de ingeniero Senior de Operación y Mantenimiento en Hamad International Airport, Doha, Qatar para la Joint Venture Ferrovial-Qatar Airways y la de Jefe del Servicio de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios Generales del Complejo Hospitalario de Salamanca para el SACYL.

CESAR GÓMEZ MÁRQUEZ.

Gerente de Facility Management.



Luis es maestro industrial en la rama electrónica con formación complementaria en Climatización, Calefacción y Agua Caliente Sanitaria. En sus más de 20 años de experiencia ha desarrollado su carrera en diversas posiciones tanto de gestor técnico en compañías como Concentra, ISS y Ferrovial Servicios, como de oficina técnica y proyectos en GYMSA ELYO.

LUIS ESCOBAR ALBA

Gestor Operaciones Facility Management.



Elisa es técnico en Administración y Máster en Dirección de Marketing por ESIC y una carrera profesional en el sector Logístico de más de 18 años desarrollada en grandes compañías del Sector Logístico como son ID Logisitics Exel y DHL donde ha trabajado para las principales empresas del sector de retail.

ELISA LÓPEZ TORRILLAS

Gestora Operaciones Logística.



Pablo es licenciado en Derecho por la Universidad de Alcalá de Henares y Máster Superior en Prl. por el Centro de Estudios Financieros, y a desarrollado diversos puestos en departamentos de prevención tanto públicos en el Ayuntamiento de Villanueva de la Torre como privados en la Confederación de Empresarios de Guadalajara y en el Grupo OTP-Europrevén.

PABLO SEBASTIAN

Responsable del Departamento PRL.



CLARO SOL ARAGÓN

UNA APUESTA DE FUTURO

La **Delegación de Aragón**, con **más de 25 años de bagaje**, comenzó su andadura de la mano del Grupo ECI, siendo inicialmente los trabajos de logística interna, reposición y limpieza nuestra plataforma de salida al mercado aragonés.

De esta forma pronto fuimos capaces de expandir nuestra cartera a sectores y servicios muy variados (alimentaria, automoción, educación, industrial, etc.), siendo la fidelidad una de las principales características de todos nuestros clientes.

Ya en la década de los 2000, el sector público pasó a ser un referente para esta delegación.

En los últimos años la delegación de Aragón comienza un ilusionante reto de reorientación en el sector y transformación que nos ha llevado a la contratación con empresas públicas y privadas emblemáticas tales como BSH, DGA, Grupo Eizasa, Arriaga Asociados, Schindler, Agreda Automóviles, Chocolates Lacasa, Hife, Grupo Accura Gym, Grupo Vivagym, consiguiendo con ello un impacto local reputacional muy importante para nosotros y todos nuestros clientes.

Más de 40 clientes, 100 centros de trabajo y con puntas de 400 trabajadores en alta son los números más representativos.

Participes de este reto y motor de Claro Sol en Aragón se encuentran las incorporaciones de profesionales del sector de servicios en todos los ámbitos de la estructura.



A día de hoy el equipo que conforma la Delegación de Aragón es:

- **Domingo Martínez**, delegado.
- **Jose Luis Marcilla**, técnico Mantenimiento y Limpieza
- **Jesus Samitier**, técnico Logística y Limpieza
- **Salome Francés**, Administración.

Enmarcado dentro de nuestra filosofía como empresa, la Delegación de Aragón aporta un plus a los valores intrínsecos de la organización sumando a la Confianza del cliente, calidad de servicio, compromiso ético, solidez financiera y responsabilidad social Corporativa, valores muy aragoneses tales como la tenacidad, nobleza y por que no decirlo “tozudez”.

Una combinación que nos permite caminar con paso firme a la consecución de objetivos y poder así culminar nuestra misión “contribuir al éxito de las organizaciones optimizando y prestando servicios para el funcionamiento de sus edificios y actividades de soporte”.

Sistema J-Flex®

Plataforma de dilución de
productos químicos para centros
medianos y pequeños

- 100% control de consumos y costes
- 100% seguro
- Versátil y flexible

