



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2010

Grupo LACERA



• Carta de Renovación del compromiso



Comprometidos con la sociedad

Presentamos un año más, el Informe de Progreso de Grupo Lacera en cumplimiento de nuestra adhesión a los Principios establecidos por el Pacto Mundial.

Nuestro compromiso con la defensa de los Derechos Humanos en el ámbito laboral, medio ambiental y de lucha contra la corrupción dentro de nuestras organizaciones, nos lleva a comprometernos no solo en realizar prácticas respetuosas con la legalidad vigente si no en procurar ir siempre más allá, ese paso voluntario por encima de lo que las leyes nos obligan es la base de lo que para nosotros es la responsabilidad empresarial.

Para nuestro Grupo, el año 2010, ha sido un año de cambios, el primero ha sido la fusión empresarial de las dos principales empresas del Grupo con el objetivo claro de formar una empresa matriz más fuerte. A este profundo cambio organizativo, hemos de unir un completo cambio procedimental. Realizamos la implantación de nuevos sistemas informáticos, uno de gestión de los recursos humanos y otro de gestión de negocio. Todo el personal de staff ha colaborado en su implantación y desarrollo, y ello nos ha llevado a modificar todos nuestros procedimientos de trabajo de forma documentada en el sistema de gestión empresarial.

Uno de los objetivos del año ha sido la expansión geográfica y continuar creciendo, conseguimos los resultados esperados venciendo los inconvenientes de la crisis económica mundial a través de mucho esfuerzo y dedicación.

A los objetivos económicos se unieron objetivos de gestión de la RSE, toda nuestra política de recursos humanos se basa en fomentar la responsabilidad social. Debemos revertir parte de nuestras ganancias empresariales a la sociedad en la que nos encontramos, estamos comprometidos con nuestra plantilla, queremos procurar su

estabilidad laboral, por ello, durante el año 2010, nuestra plantilla se incrementó en 472 personas más en relación a la misma fecha del año anterior.

Continuamos trabajando en la integración laboral de personas con dificultades de acceso a un trabajo a través del desarrollo de cursos de formación específicos que capacitan a los alumnos al desarrollo de técnicas de limpieza en inmuebles. Hemos potenciado esta área, de forma que la formación ha pasado a ser un nuevo servicio que prestamos, y hemos certificado en ISO 9001 y en ISO 14001 el servicio de formación en técnicas de limpieza conjuntamente con el resto de servicios que venimos ofertando a nuestra clientela.

Otro hito relevante en 2010, ha sido la consecución del Sello de Plata del Modelo Europeo de Excelencia EFQM al obtener una puntuación de 400+. Continuamos trabajando en la mejora continua y es uno de nuestros valores, el de la innovación, el que nos mueve a estar en la vanguardia de la gestión empresarial.

Como principal objetivo para el próximo año 2011, tenemos el reto de comenzar la implantación y conseguir la posterior certificación de nuestro Grupo en el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales según OHSAS 18001 además de implementar un sistema de gestión de I+D+i, para obtener la Certificación en Innovación según la Norma UNE 166.002.

En definitiva, en Grupo Lacera queremos comprometernos con las personas que cada día colaboran para que nuestro Grupo continúe creciendo, procurando su estabilidad laboral y desarrollo profesional. Queremos comprometernos con nuestra clientela, hacerla partícipe de nuestros sistemas de gestión, contribuir con eficiencia y eficacia en el desarrollo de los servicios que desarrollamos en sus instalaciones. Queremos comprometernos con la sociedad en general, aportando nuestro saber hacer, en definitiva, innovando y yendo siempre un paso por delante y más allá.

Por todo ello, queremos renovar un año más, nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial.

Marcos Suárez
Director General de Grupo Lacera



Información general

Perfil de la entidad: Grupo LACERA

- *Dirección:* C/ Víctor Saenz, 23
- *Dirección web:* www.lacera.es
- *Alto cargo:* Marcos Suárez Rodríguez, Director General
- *Fecha de adhesión:* 03/02/2004
- *Número de empleados:* 2750
- *Sector:* Servicios profesionales (Limpieza)
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Servicios Auxiliares, Limpieza y Mantenimiento Industrial
- *Ventas / Ingresos:* 37.685.521,26€
- *Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:* Ninguna ayuda significativa.
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados
- *Desglose de otros Grupos de Interés:*
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* Los criterios establecidos se resumen en considerar que nuestro esfuerzo innovador en materia de RSE se dirige principalmente a nuestra plantilla y en segundo lugar a nuestros clientes puesto que es en sus instalaciones donde nuestro personal desarrolla su trabajo cada día.
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* España
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* España
- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?* Contamos con un programa planificado del área de RSE, donde se establecen objetivos y se miden indicadores de su consecución, hemos incorporado la RSE a nuestro Sistema de Gestión Integrado.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de Asepam, y de la página web de Grupo Lacera.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* Durante el año 2010, La Fundación ONCE nos ha distinguido con el Premio a la Integración Laboral en Asturias.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2009



- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Contamos con diferentes vías para incorporar sugerencias de nuestro personal y de nuestros clientes: Buzones de sugerencias, Canales de comunicación como defensadelacientela@lacera.es, igualdad@lacera.es, Comités de Seguridad, Comité de Igualdad, Comités de Empresa.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* Grupo de Empresas: LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO S.A. LACERA INTEGRA S.L., CEE LACERA NOROESTE DE SERVICIOS S.A. CONTESA S.A. El Grupo se gestiona a través de seis Direcciones: Desarrollo Corporativo, Personal, Producción, Proyectos, Financiero y Adjunto a Dirección
- *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) Existen indicadores en cada uno de los procesos en relación a la RSE al estar integrada en el sistema de gestión y trabajar la organización bajo el Modelo EFQM.
- *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* La implantación y seguimiento del proceso de RSE corresponde a la Dirección de Desarrollo Corporativo cuyo Director es miembro del Comité de Dirección del Grupo. El Director General del Grupo es la persona encargada de liderar el área de RSE y su principal impulsor.

Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) Hemos firmado nuestra adhesión al Empoderamiento de la Mujer y colaboramos con UNICEF adquiriendo sus productos cada Navidad.

Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://www.lacera.es>
- *Implantación otros Grupos de Interés:*
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Marcos Suárez Rodríguez/Belén Luzuriaga Bedia
- *Tipo de informe:* A

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento de accidentes laborales.

Respuesta: No

Implantación: Grupo Lacera mantiene su actividad en el ámbito geográfico de España, por tanto cumple con toda la normativa legal existente sin existir un riesgo concreto en relación al incumplimiento de los derechos humanos.

Objetivos: No existen objetivos concretos en este área por entender que no son necesarios.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En Grupo Lacera, nuestra Política del Sistema de Gestión recoge, la obligación de ir más allá de lo establecido en la legislación vigente.

Objetivos: Contamos con un desarrollo de acciones que van encaminadas a consolidar la implantación de la RSE dentro del sistema de gestión integrado.



ACCIONES:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En enero del año 2010 creamos el Comité de Igualdad integrado por la representación del personal y el Responsable de PRL y la Directora de Desarrollo Corporativo de la empresa.

Objetivos: A lo largo del año 2010 se ha trabajado en fomentar la comunicación entre la plantilla y la dirección a través del Comité de Igualdad en todo lo referente al derecho a no ser discriminada ninguna persona por ninguna causa.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra Planificación Estratégica establece como línea de actuación la participación en foros de discusión, debate o formación en los que se estudien temas de RSE, de esta forma estamos presentes en aquellos eventos que tienen por objeto las materias de conciliación, igualdad, discapacidad y acción social.

Objetivos: Establecemos como objetivo la participación en foros de opinión y cada persona de la organización que acude a un evento debe dejar constancia del mismo en nuestra intranet.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Lacera cuenta con fichas de los productos utilizados en cada uno de los centros de trabajo donde desarrolla su actividad a disposición de nuestro personal y del cliente que pueden ser auditadas tanto por la organización como por el cliente.

Objetivos: El objetivo es que el 100% de los centros de trabajo dispongan de las fichas de productos utilizados. Para ello, en la puesta en marcha de los servicios, el gestor de centro, tienen entre sus funciones facilitar las fichas correspondientes por centro.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Respuesta: SI

Implantación: Desde las áreas de Calidad, Innovación y RRHH, nuestro Departamento de Desarrollo Corporativo ha desarrollado el área de RSE basada en la Gestión de Personas, contando que son nuestro mayor activo de la organización.

Objetivos: Nuestro objetivo es la mejora continua en el desarrollo de las políticas de gestión de personas, de ahí que contemos con una puntuación 400+ en el Modelo de Excelencia Europeo EFQM.

[Descargar el documento adjunto](#)

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C311)

Respuesta: 100 %

Implantación: En Grupo Lacera hemos adaptado los Principios del Pacto Mundial a nuestra organización y forman parte del Manual de Acogida que se entrega a cada una de las personas que se integran en nuestra empresa. Nuestra web explicita nuestro compromiso con los Principios del pacto Mundial.

Objetivos: Continuar la difusión de los Principios del Pacto Mundial y que toda nuestra plantilla los conozca

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0

* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0

* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos: 0


Implantación: Durante el año 2010 no se ha incumplido la normativa sobre seguridad y salud del cliente, no existe ninguna demanda referente a salubridad y seguridad de nuestros productos y servicios y no existe incumplimiento sobre información y etiquetado.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar con las acciones que aseguran que no existan incumplimientos ni demandas en relación a seguridad y salubridad en nuestra organización.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo		
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Clientes	Código Ético		Nuestro objetivo es iniciar la implantación de un sistema de RSE certificable
	Políticas internas de gestión		Nuestro objetivo es iniciar la implantación de un sistema de RSE certificable
Empleados	Código Ético		Preparar nuestro sistema para Certificar nuestra RSE
	Plan RSE		Preparar nuestro sistema para Certificar nuestra RSE
	Política de RRHH		Preparar nuestro sistema para Certificar nuestra RSE
	Política de seguridad y salud laboral		Preparar nuestro sistema para Certificar nuestra RSE
	Políticas internas de gestión		Preparar nuestro sistema para Certificar nuestra RSE

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Clientes	RSE		Controlar el cumplimiento legal en materia de igualdad
Empleados	RSE		Continuar el fomento de la igualdad a través del Comité de Igualdad

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Clientes	Auditorías		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Buzón de sugerencias		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Comité de seguimiento y RSE		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Encuestas		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Procedimiento de gestión de incidencias		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Servicios de atención al cliente		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Teléfono de denuncias/quejas		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
Empleados	Auditorías		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Buzón de sugerencias		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Canales de comunicación		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Dirección de RRHH		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Encuesta		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21
			Nuestro próximo objetivo



Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	Procedimiento de gestión de incidencias		es comenzar la implantación de la Norma SG21
	Protocolos Prevención acoso y PRL		Nuestro próximo objetivo es comenzar la implantación de la Norma SG21

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Entendemos que no tenemos riesgo alguno para que se realice un diagnóstico a este respecto.

Objetivos: Controlar que esta situación siga produciéndose.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? (P2C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra política recoge el respeto a los derechos humanos en relación a toda nuestra actividad.

Objetivos: Continuaremos implantando fórmulas de control dirigidas a nuestros proveedores.

[Descargar el documento adjunto](#)



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2010 se ha desarrollado un procedimiento de Coordinación de Actividades con Subcontratas, de esta forma compartimos nuestros criterios en materia de prevención de riesgos laborales y en medioambiente con las empresas que subcontratamos.

Objetivos: Fomentar la comunicación con partes interesadas como subcontratas y proveedores.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 70 %

Implantación: Desde que contamos con un procedimiento de homologación de proveedores, hemos trabajado en relación a llevar un control efectivo que nos permita esforzarnos en incrementar el número de proveedores certificados en un sistema de gestión.

Objetivos: Nuestro objetivo continua siendo incrementar el nº de proveedores que dispongan de certificación en alguno de los sistemas de gestión.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)


Respuesta: 3


Implantación: Anualmente realizamos un Informe de No Conformidad de proveedor como se especifica nuestro procedimiento de Evaluación de proveedores y subcontratistas. En el año 2010 hemos gestionado tres no coformidades a nuestros proveedores, de ellas, dos a un mismo proveedor derivada de la escasa eficacia de un producto seleccionado para un trabajo específico, este proveedor fue deshologado por este motivo.


Objetivos: Nuestro objetivo es incrementar el nº de proveedores que mantengan un sistema de gestión certificado similar al nuestro con el objeto de asegurar su homologación.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Proveedores	Código ético comercial		Asegurar el control del cumplimiento de los derechos humanos
	Política de calidad		Asegurar el control del cumplimiento de los derechos humanos

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Proveedores	RSE		Incrementar el nº de proveedores con certificación ISO 9001 y 14001

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos

Leyenda:  Progresó adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: En nuestro Grupo aplicamos actualmente 25 convenios colectivos diferentes referentes a las distintas actividades que realizamos en diversos ámbitos geográficos.

Objetivos: No contemplamos ningún objetivo en concreto ya que no ponemos en cuestión el derecho a la negociación colectiva.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Damos cumplimiento a todas las especificaciones exigidas por las leyes en relación a comunicación con los representantes de los trabajadores.

Objetivos: Dentro del desarrollo de nuestras políticas de RRHH, se encuentra formalizar una política de comunicación interna.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P3C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En enero de 2010 se lleva a cabo la fusión por absorción de dos empresas del Grupo, este hecho es comunicado a toda la plantilla.

Objetivos: Nuestro objetivo es diseñar y llevar a efecto una política de comunicación interna

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con diferentes Comités: Comité de Empresa, varios Comités de Seguridad, un Comité de Igualdad.
Las reuniones de todos ellos están procedimentadas tanto en los tiempos como en las materias a tratar en cada uno de ellos.

Objetivos: Continuar la dinámica establecida con cada uno de los Comités.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)


Respuesta: SI

Implantación: Contamos con varias herramientas que facilitan la comunicación de nuestro personal con el staff. Además del Buzón de Sugerencias, realizamos Grupos de Mejora en los que participa la plantilla y se realizan encuestas de clima, la última en octubre de 2010.

Objetivos: Continuar apostando por las políticas de gestión de personas.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Convenio colectivo	😊	Nuestro objetivo es contar con una política de comunicación interna

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social	😊	Diseñar una política de comunicación interna

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias	😊	Mejorar la comunicación interna
	Encuestas y cuestionarios de satisfacción		Mejorar la comunicación interna
	Reuniones de equipo		Mejorar la comunicación interna

Leyenda: 😊 Progreso adecuado 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: No contamos con ningún factor de riesgo.

Objetivos: Controlar que efectivamente continuamos sin riesgo.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: cada uno de los convenios colectivos que aplicamos contemplan el número de horas anuales y por semana que cada persona debe trabajar y también contemplan las tablas salariales por categoría profesional.

Objetivos: En este caso, simplemente continuar cumpliendo como hasta ahora las prescripciones legales.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P4C1I1)

Respuesta: No

Implantación: Entendemos que no existe riesgo en el entorno en el que trabajamos de que se produzcan trabajos forzosos o bajo coacción. Si hemos intentado adaptar el mandamiento de este principio traduciendo a nuestra idiosincracia el mismo, de esta forma, nuestra norma interna es no contratar personas menores de edad aunque tengan la edad mínima establecida legalmente para poder hacerlo.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar promocionando la no contratación de menores de edad.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	😊	

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Convenio colectivo	😊	Continuar cumpliendo la normativa legal

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	RSE	😐	Controlar la efectividad de la norma interna

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

Respuesta: No

Implantación: Uno de los principios que tenemos en cuenta es que no contratamos a menores en edad legal de trabajar. Aunque la legislación española permite contratar a mayores de 16 años, establecemos como edad de contratación los 18 años.

Objetivos: Continuaremos aplicando esta norma interna de no contratar a menores en edad legal de trabajar.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con una traducción de los diez principios del Pacto Mundial que constituyen nuestra Política en Derechos Humanos, en la misma contemplamos que no contratamos a menores de 18 años.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar aplicando nuestra política de Derechos Humanos y no contratar menores de edad.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Colaboramos con Nuevo Futuro, asociación que financia hogares que acogen a los niños desde que la Administración Pública asume la tutela de éstos, en muchas ocasiones siendo todavía bebés, hasta su mayoría de edad. Los hogares se encuentran situados en diferentes barrios de nuestras ciudades.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar colaborando con Nuevo Futuro y la labor que viene desarrollando

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	😊	
Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Otros	😊	Continuar aplicando nuestra Política de Derechos Humanos
Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Acción social	😊	Continuar colaborando con asociaciones que defiendan a menores
Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados			

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Para realizar nuestro Plan de Igualdad hemos llevado a cabo un Diagnóstico sobre Igualdad en relación al género.

Objetivos: Implementar acciones positivas que promuevan la igualdad en nuestro Grupo.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Desde Grupo Lacera colaboramos con toda clase de instituciones que promueven la empleabilidad de personas que tienen dificultades de acceso al mundo laboral, desde personas con alguna discapacidad, hasta personas con riesgo de exclusión social.

Objetivos: Nuestro objetivo es incrementar el número de acciones formativas destinadas a colectivos de nula o escasa empleabilidad con el objeto de favorecer su inserción laboral

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente

ejercicio? En caso afirmativo, describala (P6C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: En enero de 2010 creamos el Comité de Igualdad de Grupo Lacera que se reúne trimestralmente, donde se estudian todos los asuntos relacionados con la igualdad y los trabajadores.

Objetivos: Continuaremos nuestra política de promoción de la igualdad participando en toda clase de foros.

[Descargar el documento adjunto](#) 



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

Directivos frente a empleados: 0,38 %

Directivos mujeres: 35 %

Directivos hombres: 65 %

Mujeres: 88,37 %

Hombres: 14,66 %

Mayores de 45 años: 56,11 %

Menores de 30 años: 8,62 %

Empleados no nacionales: 5,3 %

Empleados con contrato fijo: 70 %

Implantación: Debido a nuestra principal actividad que es el sector limpieza, contamos con un elevado porcentaje de mujeres en nuestra plantilla al ser un sector fuertemente feminizado, ello es debido a aspectos culturales que son muy complicados modificar.

Objetivos: Cada año impartimos formación dirigida a mujeres con el objeto de poder cualificarlas en el desempeño de su actividad como peones especialistas, manejando maquinaria...

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Además de en registros oficiales, nuestra participación de forma asidua en diversos foros de opinión a través de jornadas, cursos y toda clase de eventos, facilita la publicación de los datos de diversidad del Grupo. Desde el año 2006 en el que hemos sido reconocidos con el Premio Nacional Empresa Flexible, nuestro objetivo es promocionar políticas de conciliación e igualdad y así lo recogemos en nuestro Plan de Igualdad.

Objetivos: Nuestro objetivo es la transparencia y continuar participando en la promoción de la igualdad acudiendo a toda clase de eventos.

[Descargar el documento adjunto](#)

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: En Grupo Lacera contamos con un Protocolo frente el Acoso Laboral y Sexual. Las personas responsables del protocolo son: El Responsable de RRHH, el responsable de PRL y el Asesor Jurídico.

Objetivos: A través del comité de Igualdad se atajan las situaciones de riesgo, de tal foma que durante el año 2010 no se ha recibido ninguna queja ni denuncia en relación a esta materia.

[Descargar el documento adjunto](#)


Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)


Respuesta: 0

Implantación: No se ha recibido ninguna queja ni denuncia a lo largo del año 2010.

Objetivos: Promocionar el respeto entre todos los componentes de la plantilla.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Discriminación de género		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Empleados	Convenio colectivo		Continuar trabajando para la promoción de la igualdad
	Plan de igualdad		Continuar trabajando para la promoción de la igualdad

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Empleados	Otros	😊	Sensibilizar a nuestra plantilla en materia de Igualdad

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Empleados	Otros	😊	Continuar elaborando este Informe de Progreso
	Registros oficiales		Continuar elaborando este Informe de Progreso

Leyenda: 😊 Progreso adecuado 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P7C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2010 se hizo un esfuerzo con la formación ambiental de los trabajadores, renovándola a todo el que la tuviera desde hace más de dos años, para reforzar su sensibilización.

Objetivos: El objetivo es formar al 100% de los trabajadores en medidas medioambientales, y complementar esta formación inicial y periódica con medidas de sensibilización concretas

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En Grupo Lacera se controlan mes a mes los consumos de agua, gas, luz, papel, productos químicos y combustible, con el objetivo de ejercer un control exhaustivo de su evolución, detectar desviaciones y frenar impactos. Pero además tenemos un enfoque preventivo, que se despliega en diferentes medidas para optimizar al máximo los consumos: renovación de flota, instalación de dispositivos de disminución de consumos, criterios de compra verde para las instalaciones, pautas de impresión de documentos, formación medioambiental, etc.

Objetivos: En el sistema de indicadores ambientales, a cada uno de los principales consumos de recursos se le asocia, si procede, un valor límite y un objetivo a cumplir.

[Descargar el documento adjunto](#) 

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	Formación en el respeto del medio ambiente		Formación específica y ampliada en medidas medioambientales en grandes centros
	Otros	😊	Formación específica y ampliada en medidas medioambientales en grandes centros
	Sensibilización en materia medio ambiental		Formación específica y ampliada en medidas medioambientales en grandes centros

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda: 😊 Progresó adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: Las responsabilidades ambientales están distribuidas en los distintos niveles de la organización, detallándose en las fichas de perfil de puesto. Por otra parte, se evalúan e identifican los aspectos ambientales de cada una de las instalaciones de Lacera y de cada servicio que realizamos, para establecer objetivos que mitiguen posibles riesgos.

Objetivos: No se establecen objetivos en este área por no ser necesario.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Grupo Lacera se encuentra Certificado mediante las normas ISO 9001 (desde 1999), y 14001 (desde 2001). Además disponemos de un sello EFQM nivel 400+ obtenido en julio de 2010.

Objetivos: Para el avance de nuestro sistema de gestión ambiental, el objetivo principal es la Verificación EMAS, para lo que ya tenemos hecha la implantación y trabajamos según los requerimientos que marca la norma.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente

ejercicio? En caso afirmativo, describala (P8C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Hemos realizado una importante labor de formación ambiental a nuestra plantilla durante el año 2010, de tal forma que se ha realizado un recuerdo de la formación medioambiental a más del 50% del personal.

Objetivos: Continuar desarrollando nuestra formación de recuerdo hasta conseguir el 100% del personal formado.

[Descargar el documento adjunto](#) 



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Disponemos de un Área de Calidad, Medio Ambiente e Innovación que trabaja con unos objetivos ambientales anuales, se detalla un plan de acción y se realiza un seguimiento periódico. Además se revisa todo el sistema en la Revisión por la Dirección, estableciendo mejora a desarrollar en los sistemas de gestión. La identificación y evaluación de aspectos ambientales se realiza anualmente y cada vez que se producen cambios, para todas las instalaciones del Grupo.

Objetivos: El objetivo empresarial principal es ejercer un control efectivo de los riesgos e impactos ambientales, para mejorar nuestro desempeño ambiental. Las certificaciones ambientales son una herramienta eficaz para planificar y desarrollar este control.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)


Respuesta: 65 %

Implantación: Durante el año 2010 se ha mejorado la evaluación y seguimiento ambiental de proveedores, por haber integrado este procedimiento en la base de datos de proveedores, vinculando documentos y registros a la ficha de cada proveedor/subcontratista. Esto nos permite realizar informes para ver el estado de los proveedores en relación a su homologación y certificaciones ambientales y de calidad


Objetivos: El objetivo es seguir ejerciendo el control ambiental de proveedores y subcontratistas en la misma línea que hasta el momento, integrando la evaluación ambiental con la coordinación de actividades empresariales de prevención de riesgos laborales.


[Descargar el documento adjunto](#) 

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Otros		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente		Implantación de todos los sistemas en nuevas instalaciones
	Otros		Implantación de todos los sistemas en nuevas instalaciones
	Política de calidad, medioambiente y seguridad		Implantación de todos los sistemas en nuevas instalaciones
	Política de reciclaje		Implantación de todos los sistemas en nuevas instalaciones
	Política de reducción de consumo		Implantación de todos los sistemas en nuevas instalaciones
	Políticas Formales (ej. Política Medioambiental)		Implantación de todos los sistemas en nuevas instalaciones
	Sistemas de Gestión de Calidad		Implantación de todos los sistemas en nuevas instalaciones
	Sistemas de Gestión Medio Ambiental (SGMA)		Implantación de todos los sistemas en nuevas instalaciones

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE		Potenciar la comunicación en materia medioambiental

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado	Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales		Conseguir la verificación según EMAS
	Otros		Conseguir la verificación según EMAS
	Responsable Medioambiente		Conseguir la verificación según EMAS

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con un sistema de control de información respecto a nuevas tecnologías, técnicas de trabajo o productos respetuosos con el medio ambiente. Este sistema involucra a todo el personal de gestión segmentado por áreas de interés definidas según la estrategia empresarial. Se analizan todas las fuentes de información procedentes del exterior, relacionadas con el sector: revistas, boletines, ferias, proveedores, conferencias, etc.

Objetivos: A partir de la vigilancia tecnológica se han realizado pruebas de técnicas respetuosas con el medio ambiente y de productos. Dichas pruebas que se realizan en las instalaciones de nuestros clientes son documentadas y analizadas para valorar la posible incorporación de las mismas a nuestro servicio. De este modo aplicamos tecnologías más sostenibles a nuestros servicios.

[Descargar el documento adjunto](#) 



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)

Respuesta: 1

Implantación: Hemos fomentado el canal de innovación entre nuestros trabajadores para que nos hagan llegar metodologías o productos más respetuosos con el medio ambiente convocando un Premio a la Innovación.

Objetivos: El objetivo es motivar al personal para que sea participe en las decisiones.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

Respuesta: 75000

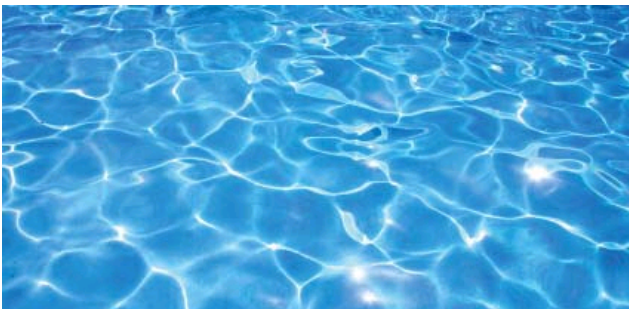
Implantación: Se han desarrollado diferentes inversiones: Formación en medio ambiente a nuestros trabajadores. Sensibilización en uso de productos con etiqueta ecológica y técnicas y maquinaria respetuosas con el medio ambiente. Vigilancia tecnológica en materia medioambiental conllevando un estudio del arte de cómo se encuentra otras partes interesadas respecto al desarrollo de nuevas tecnologías, qué existe, qué es novedad o qué podemos probar o adaptar a nuestros procesos para fomentar un desarrollo sostenible. Se instalaron detectores ópticos de luz y de suministro de agua en los aseos y zonas comunes de nuestras instalaciones.

Objetivos: Estamos en proceso de adquisición e implantación de nuevas instalaciones y el objetivo es instalar en ellas las mejoras tecnologías ambientales disponibles con la finalidad de optimizar consumos.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
No especificado			
Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
No especificado			
Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
No especificado	RSE	😊	Análisis sistemático y continuo de información de valor estratégico
Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
No especificado			

Leyenda: 😊 Progreso adecuadamente 😐 Progreso difícil de analizar 😞 Con potencial de mejora



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuales son sus riesgos e impacto (P10C3I1)

Respuesta: No

Implantación: En Grupo Lacera contamos con un Código Ético que es comunicado a cada una de las personas que se incorporan a la organización.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar aplicando nuestro Código Ético.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Código Ético recoge la política a seguir para evitar cualquier tipo de corrupción.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar aplicando las prescripciones de nuestro Código Ético.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

Respuesta: No

Implantación: Entendemos que no existe un riesgo en relación a este principio que requiera especial control.

Objetivos: No se han contemplado.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P10C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Anualmente llevamos a cabo un recordatorio de nuestra Política de Gestión que se dirige a clientes y personal además de a proveedores. Las nuevas incorporaciones, dentro del manual de acogida también reciben formación sobre la Política.

Objetivos: Nuestro objetivo es cumplir anualmente con la correcta difusión y formación en relación con la Política del Grupo.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)

Clientes: 100

Empleados: 100

Implantación: Cada nueva incorporación recibe el el manual de acogida, la Política empresarial, una vez al año se efectúa el envío a nuestros clientes de nuestra Política y un recordatorio de la misma a toda la plantilla.

Objetivos: Nuestro objetivo es que todos los grupos de interés conozcan nuestra Política.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

Respuesta: SI

Implantación: Todas las acciones en las que Grupo Lacera participa son publicitadas y están realizadas conforme a la legalidad vigente.

Objetivos: Nuestro Código Ético nos obliga a ser transparentes en nuestras acciones de patrocinio y donación y continuaremos marcando el objetivo de ser transparentes.

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

Respuesta: SI


Implantación: Nuestro personal dispone de varios canales de comunicación con la empresa a través de Buzones


de mejora en los que pueden indicar sus sugerencias y quejas. Nuestros clientes disponen de una figura que es Defensa de la clientela, a través de esta comisión liderada por el Área de Calidad, cualquier cliente puede comunicarse a través del correo: defensadelacientela@lacera.es para realizar sus quejas, plantear dudas o sugerencias.


Objetivos: Nuestro objetivo es la mejora continua en nuestra gestión.


[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Evaluación	Objetivos
Cientes	No tenemos riesgo		
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Evaluación	Objetivos
Cientes	Código Ético		Continuar aplicando el Código Ético
Empleados	Código Ético		Continuar aplicando el Código Ético

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Evaluación	Objetivos
Cientes	Difusión de la política		Nuestro objetivo es continuar promocionando nuestra Política
Empleados	Difusión de la política		Continuar difundiendo nuestra Política a cada una de las personas

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Evaluación	Objetivos
Cientes	Buzón de sugerencias		Continuar aplicando nuestro Código Ético
	Código Ético		Continuar aplicando nuestro Código Ético
Empleados	Buzón de sugerencias		Continuar aplicando nuestro Código Ético
	Canal ético		Continuar aplicando nuestro Código Ético

Leyenda:  Progreso adecuadamente  Progreso difícil de analizar  Con potencial de mejora

• Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
1	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
2	Dirección	2.4
3	Nombre de la entidad	2.1
4	Persona de contacto	3.4
5	Número de empleados	2.8
6	Sector	2.2
7	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
8	Ventas e ingresos	2.8
9	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
10	Identificación de los grupos de interés	4.14
11	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
12	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
13		2.9
14	Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
15	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
16		3.8
17		3.10
18		3.11
19	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
20	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

21	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
22	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
23	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	Estrategia y gobierno	
24	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
25	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
26	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
28		4.3
29		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
30	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
P1C2I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P1C2I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito en Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P1C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P1C2I5	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad	
P1C4I1	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
P1C2I3	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P1C3I1	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
P1C4I3	Indique el número y tipo de:	PR4
	PRINCIPIO 2	
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P2C2I1	factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P2C3I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos?	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
P2C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P2C2I2	Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
P2C3I3	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2 C3 I3)	
PRINCIPIO 3		
P3C3I2	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
P3C2I1	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P3C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
P3C2I2	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
P3C3I1	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
PRINCIPIO 4		
P4C2I1	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
P4C2I2	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P4C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas	
PRINCIPIO 5		
P5C2I1	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
P5C2I2	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P5C1I1	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
PRINCIPIO 6		
P6C2I2	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
P6C2I3	¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
P6C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P6C2I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
P6C2I4	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
P6C3I1	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
P6C3I2	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
PRINCIPIO 7		
P7C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
P7C2I2	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
PRINCIPIO 8		
P8C2I4	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
P8C2I1	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
P8C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P8C2I2	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
P8C3I1	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
PRINCIPIO 9		
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

P9C1I1	que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
P9C2I1	Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
P9C2I2	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
P10C3I1	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto	
P10C2I2	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C5I1	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
P10C1I1	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
P10C2I1	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad	
P10C4I1	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C6I1	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
Tabla	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12