



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2011

Grupo LACERA



• Carta de Renovación del compromiso



Grupo Lacera vuelve a presentar su Informe de Progreso al Pacto Mundial, renovando explícitamente nuestro compromiso con los Diez Principios del mismo.

Durante el año 2011, a la luz de la coyuntura económica en la que nos movemos, hemos centrado nuestra actividad en fidelizar a nuestra clientela tanto interna como externa, trabajando en la motivación de nuestro personal principalmente, y esto, porque las condiciones sociales en general que se han vivido en el país, han sido de progresivo incremento del desempleo y de pérdida de derechos laborales, lo cual llega a dificultar la percepción de normalidad y todos en mayor o menor medida nos vimos afectados por la crisis financiera.

De ahí, que nuestro empeño haya sido promocionar el orgullo de pertenencia a este Grupo empresarial, trabajar para crecer y crear más empleo, y para ello, llevamos a cabo durante todo el año 2011 un proyecto de responsabilidad social dirigido a nuestro personal, centrado en el famoso “12 meses, 12 causas”, adaptando la idea a nuestro entorno, cada mes desarrollamos una campaña que recoge acciones concretas, jornadas, cartelería, folletos..., sobre una causa: tabaco, comida saludable, ejercicio físico, reconocimientos médicos, promoción del cuidado del medioambiente, seguridad laboral, igualdad, conducción segura, cáncer de mama y útero, discapacidad... Estamos orgullosos de que este proyecto haya sido reconocido con el premio a las Buenas Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos 2011 del Principado de Asturias.

Finalizamos durante este año, el diseño de nuestros sistemas de información, en este proyecto han participado cada uno de los departamentos y la involucración ha sido total por parte de todos, disponer de información a tiempo real bajo el principio de dato único y a disposición de toda la organización, nos va a posibilitar gestionar óptimamente los servicios que desarrollamos en las instalaciones de nuestros clientes, con el aliciente de que este proyecto ha sido galardonado con el Premio Impulso a la Excelencia Empresarial 2011.

En búsqueda permanente de la excelencia empresarial y en virtud de nuestra inversión en la mejora continua, durante 2011, logramos certificar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la norma OHSAS 18001:07, y fruto de nuestro desarrollo en innovación, conseguimos la certificación en I+D+i a través de la norma UNE 166002: 06.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Continuamos apoyando los principios para el empoderamiento de la mujer, la consecución de la igualdad es materia de todos y debemos contribuir cada uno desde nuestra posición a ello. También hemos difundido nuestro apoyo al Pacto Mundial en cada una de las jornadas donde fuimos invitados como ponentes para exponer nuestras políticas de responsabilidad social. Ahora más que nunca, debemos hacer valer los principios éticos individuales y colectivos, para remontar esta crisis a la que nos ha llevado precisamente la carencia generalizada de ellos.

Nuestro objetivo principal para el año 2012, en el que previsiblemente continuaremos bajo condiciones económicas adversas en España, es continuar creciendo, incrementar el número de personas que cada día trabajen con nosotros, ampliar el ámbito geográfico de actuación del Grupo y seguir apostando por el desarrollo de políticas responsables, de forma que esperamos revalidar la puntuación de 400+ del Modelo de excelencia europea EFQM.

Es fundamental recuperar la confianza de los mercados, eso requiere el esfuerzo de todos, ser más productivos pero sin olvidarnos de fomentar también políticas de racionalización de horarios laborales, sin lugar a duda, saldremos adelante, la situación es complicada en nuestro país y desde Grupo Lacera queremos contribuir a salvarla creciendo e invirtiendo para generar empleo, ese es nuestro sueño convertido en objetivo empresarial en nuestra Planificación Estratégica y por el cual estamos dispuestos a trabajar sin pausa.

En Oviedo, a 26 de octubre de 2012

Marcos Suárez

Director General
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 2011, el Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias (IDEPA) nos ha concedido el "Premio Impulso a la Excelencia Empresarial" y el Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias nos otorgó el "Premio a las buenas prácticas en la Gestión de RRHH en la empresa".
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011

- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2010
- *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 INTEGRAL S.L., CEE LACERA NOROESTE DE SERVICIOS S.A. CONTENEDORES Y SERVICIOS SANITARIOS 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 el principal impulsor de las políticas de RSE.

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://>
- *Implantación otros Grupos de Interés:*
- *Día de publicación del Informe:* miércoles, 31 de octubre de 2012
- *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.



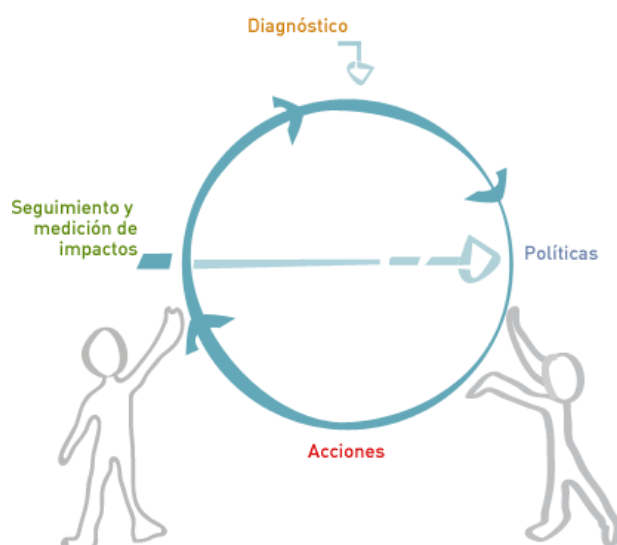
ACCIONES

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: SI

Implantación: Nuestro sistema de gestión integrado, certificado en ISO 9001, ISO 14001, UNE 16002, EFQM 400+ y la sistemática de trabajo en base a OHSAS 18001 (para su posterior certificación en 2012), nos permite evitar los factores de riesgo en cuanto a los derechos humanos de personal y clientela.

Objetivos: De forma general, desde la política de la empresa y de forma específica en las áreas de Prevención de Riesgos laborales, Gestión de Personas, Calidad, Medio Ambiente e Innovación se establecen objetivos orientados a minimizar y/o eliminar estos riesgos.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Nuestra política integrada nos insta a implantar reglamentos internos y proyectos que superen siempre y en todo lugar la exigencias de la legislación vigente.

Objetivos: Para el ejercicio 2012 hemos establecido como objetivos la actualización de nuestro plan de igualdad, nuestro código de conducta y la implantación de SR10, para su posterior certificación.

[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 (P1C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2011 desarrollamos el proyecto "Empresa Saludable, 12 meses, 12 causas" en el que incidimos en temas de interés para nuestro personal (salud, integración, medio ambiente, igualdad...) con el fin de lograr una mejora en las prácticas habituales. Este proyecto fue reconocido con el premio a las Buenas Prácticas en la Gestión de los Recursos Humanos del Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias.

Objetivos: El objetivo principal perseguido en el año 2011 ha sido incorporar a la dinámica empresarial el punto de vista humano, nos preocupamos de difundir buenas prácticas saludables de forma que el personal percibiese que su empresa también se ocupa de su ámbito privado más allá de estrictamente laboral.

[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: El seguimiento de nuestras medidas de igualdad nos ha permitido formar parte del "Directorio de empresas del territorio comprometidas con la igualdad" iniciativa conjunta del Ayuntamiento de Gijón y la Universidad de Oviedo, en la cual estudian cada año las empresas que en su territorio trabajan en base a criterios de Igualdad.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar apostando estratégicamente en materias de promoción de la Igualdad y de la conciliación de la vida laboral con la familiar y personal.

[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: Nuestro sistema de Prevención nos obliga a que todos los clientes estén informados de los riesgos específicos en cada uno de sus centros de trabajo, referentes a seguridad y a medio ambiente. Contamos con una evaluación de riesgos por cada centro de trabajo y se ha configurado una base de datos con la evaluaciones de riesgos generales, por puesto de trabajo y específicas por centro e instalación de nuestros clientes.

Objetivos: El objetivo es que todos los clientes tengan definidos los potenciales riesgos, así como estén informados de los mismos.

[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. Descríbalos (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: A través de nuestra web: lacera.es, hemos establecido diferentes canales de comunicación, entre ellos, el correo rs@lacera.es, a través del cual, todos los grupos de interés pueden comunicarse con la empresa. También disponemos del correo igualdad@lacera.es, que facilita la comunicación en materia de igualdad. Los buzones de mejora están a disposición de la sociedad en general a través de la web y cada año convocamos un Premio que reconoce la aportación de ideas innovadoras aplicables a la organización

Objetivos: Nuestro objetivo es lograr la máxima satisfacción de clientes y trabajadores/as, por lo que nos esforzamos en desarrollar o mejorar nuestros sistemas de seguimiento, de ahí la importancia de evaluar la efectividad de todos los canales de información establecidos.

[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 (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Todas las personas que inician su andadura en Lacera reciben como parte de su plan de acogida nuestra Política, nuestra misión, visión y valores así como los derechos y obligaciones de los trabajadores/as en cuanto a su desempeño laboral, su seguridad y el cuidado del medio ambiente.

Objetivos: Hemos desarrollado decálogos de normas de conducta específicos por centros de trabajo. La finalidad es que cada trabajador esté informado tanto de sus derechos como de sus obligaciones en su puesto de trabajo.

[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 2011 no se ha recibido ninguna reclamación por incumplimiento de la normativa referente a salud, seguridad y/o medio ambiente

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar trabajando para evitar cualquier incumplimiento normativo.

• Resumen de Implantación:

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

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código de Conducta Política de Calidad Política de RSE Política o Sistema de atención al cliente Políticas internas de gestión	Analizar la satisfacción de los clientes que tengan fin de contrato en 2012
Empleados	Código de Conducta Plan de RSE Política de RRHH Política de Seguridad y Salud Laboral Políticas internas de gestión Reglamento interno	Implantación del sistema SR10

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Incorporar la percepción de RSE en encuestas de satisfacción de la clientela
Empleados	Acción social RSE	Actualizar el código de conducta del personal, vigente en la organización

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías	Mejora continua en la encuesta de satisfacción de nuestra clientela
	Buzón de sugerencias	
	Encuestas	
	Procedimiento de gestión de incidencias	
	Servicios de atención al cliente	
	Teléfono de denuncias/quejas	
Empleados	Auditorías	Revisión de los canales de comunicación para evaluar su efectividad
	Buzón de sugerencias	
	Canales de comunicación	
	Dirección de RRHH	
	Encuesta	
	Procedimiento de gestión de incidencias	
	Protocolos de prevención del acoso y PRL	



• 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: Se realiza un seguimiento de nuestros proveedores a través de un sistema de homologación, que registra, entre otros, certificaciones de calidad, medioambiente y la implantación de un Plan de Igualdad.

Objetivos: Nuestro objetivo es seguir homologando a los nuevos proveedores, al mismo tiempo que mejorando este sistema de homologación.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Actualmente contamos con una Instrucción técnica que determina cómo realizar compras a proveedores y subcontratistas asegurando en todo momento la Calidad del servicio y el mayor respeto por el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud Laboral de los trabajadores.

Objetivos: En la mejora de la comunicación y conocimiento mutuo con proveedores y subcontratas desarrollaremos en nuestro Código Ético un apartado donde se recojerán las normas de nuestra relación con este grupo de interés.

[Descargar el documento adjunto](#) 



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011



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 (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con proveedores que son Centros Especiales de Empleo y que apoyan nuestra política de contratación directa e indirecta de personas con algún tipo de discapacidad. Como ejemplo:

-Fusba (Fundación Laboral de Minusválidos Santa Bárbara) a quienes compramos material de oficina para nuestros centros de trabajo.

-CEE APTA a través de quienes contratamos la impresión y manipulado de las Agendas de trabajo para nuestro personal de gestión.

Objetivos: Se pretende incluir en la homologación aspectos relacionados con responsabilidad social

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 70 %

Implantación: Se está trabajando en la homologación de proveedores y para ello se exige la certificación ISO 9001 como requisito de prioridad en contratación, de esta forma estamos incrementando el porcentaje de proveedores certificados

Objetivos: Aumentar el número de proveedores con certificación en ISO 14001 para facilitar el proceso de homologación.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C313)





Respuesta: 2

Implantación: En el sistema de gestión de No Conformidades hemos registrado durante el ejercicio 2011, dos no conformidades relacionadas con proveedores que se han resuelto en el plazo y forma estipulada.

Objetivos: El objetivo en esta materia es disminuir el nº de no conformidades en general y dar resolución a las abiertas en el menor plazo posible.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

 Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	No tenemos riesgo	
 Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Política de Calidad Política de Compras Política de RSE	Incluir a proveedores y subcontratas en nuestro Código Ético
 Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	RSE	Actualizar la sistemática de homologación de proveedores
 Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos



• 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 cumplimiento de la normativa vigente, Lacera cuenta con varios Comités de Empresa, varios Comités de Seguridad y un Comité de igualdad.

Objetivos: No contamos con objetivos al respecto ya que tanto la legislación como nuestros convenios colectivos impiden que existan riesgos en este sentido.

[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: Realizamos reuniones periódicas con los diferentes Comités y mantenemos constante comunicación con los representantes sindicales a través de correo electrónico, correo ordinario y visitas a los centros de trabajo.

Objetivos: Nuestro objetivo es seguir trabajando la comunicación interna, mejorando las herramientas y vías de comunicación.

[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 (P3C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: A través de nuestra web, lacera.es, disponemos de un buzón de mejora en materia de PRL, en el que se pueden aportar cualquier tipo de iniciativa que redunde en la mejora del sistema de seguridad de la organización. También en dicha web, se comunica el canal de comunicación prl@lacera.es, a través del cual se comunica directamente con el Responsable de PRL cualquier hecho o suceso que se considere de interés.

Objetivos: En el siguiente ejercicio, se desarrollará una web con contenidos en materia de PRL, con el objeto de que todo el personal puede acceder a información de directa aplicación en sus funciones laborales.

[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: Trimestralmente se realizan reuniones con los diferentes comités existentes en la empresa. Estas reuniones permiten la puesta al día de la situación de la empresa, así como realizar un seguimiento de puntos ya discutidos en anteriores reuniones.

Objetivos: Siguiendo los requisitos de la certificación OHSAS 18001, nuestro objetivo es mejorar la comunicación con los comités de Prevención de Riesgos y Seguridad. Para ello, continuaremos formando nuevos comités en los nuevos centros de trabajo a medida que se captan nuevos clientes.

[Descargar el documento adjunto](#) 

¿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: Cada dos años se realiza la encuesta de Clima Laboral al personal de gestión y anualmente se realizan encuestas por centro de trabajo para el personal de producción, en ellas se evalúan diferentes aspectos, uno de ellos, es la comunicación y las vías para facilitar la misma. Fruto de este análisis es el incremento y diversificación de los canales de comunicación establecidos por la organización.

Objetivos: Debemos continuar trabajando en la mejora continua de la comunicación con el personal, es un aspecto básico para que todos estemos alienados con los objetivos de la empresa.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Convenio Colectivo Política de RRHH Política de RSE	Desarrollar un plan de comunicación interna
Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Continuar fomentando los canales de comunicación con el personal
Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Otros Reuniones de equipo	Desarrollar acciones que faciliten la comunicación interdepartamental



• 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: Nuestro área de trabajo es España, con lo que tenemos la obligación de cumplir la legislación vigente, así como los diferentes convenios que regulan nuestra actividad. Por lo tanto, el cumplimiento de la legislación minimiza totalmente este riesgo.

Objetivos: Actualizar de forma continua la legislación vigente aplicable a los territorios en los que desarrollamos nuestra actividad. Mantenemos una constante vigilancia sobre la modificación de los convenios colectivos con los que trabajamos.

[Descargar el documento adjunto](#) 



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: Debido a la diversidad de servicios que prestamos y nuestra presencia en diferentes comunidades autónomas nos vemos en la obligación de actualizar constantemente nuestra base de datos de convenios colectivos.

Objetivos: Nuestra área jurídica y nuestro Departamento de Personal están atentos a cualquier posible modificación que pudiera darse en cuanto a normativa laboral se refiere.

[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 (P4C111)

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con un Servicio Jurídico que asesora constantemente a nuestros responsables de equipo en aquellas eventualidades o dudas que puedan surgir en cuanto a legislación laboral.

En este ejercicio 2011, el Servicio Jurídico realizó un taller formativo sobre legislación laboral en el que participaron responsables de equipo, personal de RRHH y del área de Proyectos. Este taller tuvo un carácter totalmente participativo en el que se exponían dudas y experiencias del ámbito laboral y se aunaron los criterios en relación con el trato al personal.

Objetivos: Nuestra política empresarial recoge el respeto en las relaciones humanas como prioridad en el trabajo, nuestro objetivo es continuar cumpliendo esta política.

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Contrato de trabajo Convenio Colectivo Normativa interna Política de Conciliación Política de RRHH	Cumplir con la normativa laboral vigente

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Continuar informando y formando a nuestros responsables en materia laboral

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



• 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: Grupo Lacera cumple con el Principio quinto del Pacto Mundial: "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil", estableciendo en su política de contratación, la prohibición de contratar a menores de 18 años.

Objetivos: El objetivo se encuentra definido en la política de contratación y no existe intención de efectuar ningún cambio al respecto.

[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: Disponemos de la traducción de los diez Principios del Pacto Mundial a nuestra organización en función de las particularidades concretas del país donde actuamos, de las actividades que realizamos, de nuestros valores..., y el Principio quinto para nosotros se ha traducido en la prohibición de contratar personal menor de 18 años con el objetivo de propiciar que los jóvenes continúen formándose y no abandonen los estudios a edades tempranas.

Objetivos: Nuestro objetivo es dar a conocer esta medida en todos los foros a los que asistimos, cursos, jornadas, charlas..., de forma que nuestra práctica pueda ser asumida por otras organizaciones que la entiendan interesante.

[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 (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: Como ya se ha comentado a lo largo de este informe, durante el año 2011 hemos desarrollado el Proyecto "Doce meses doce causas" que intenta propiciar una empresa saludable. La causa del mes de noviembre recordaba nuestros principios de Derechos humanos en los que se encuadra el trabajo infantil.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar desarrollando esta política.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Código Ético	Continuar cumpliendo con nuestra normativa interna	
	Política de RRHH		
	Política de RSE		

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	RSE	Mantener nuestro objetivo de no contratar menores de edad	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



• 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: Anualmente se realiza una Memoria del área de Gestión de Personas en la que se establecen los indicadores de seguimiento de nuestro Plan de Igualdad que nos obliga a la contratación, promoción y formación basadas en la igualdad de oportunidades, al fomento de la contratación de personal con algún tipo de discapacidad, a facilitar medidas de conciliación...

Objetivos: Cada año, se revisan nuestras medidas de igualdad y conciliación a la vista de su resultado y se modifican o implementan nuevas medidas en función del análisis de la situación realizado.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

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

Respuesta: SI

Implantación: Contamos con un Plan de Igualdad desde el año 2007 cuyo espíritu ha sido incorporado a todos los procesos de la organización e incorpora un Protocolo contra el abuso laboral que va contra cualquier clase de discriminación.

Objetivos: El objetivo que mantenemos de aplicar el Plan nos obliga a proceder a su revisión.

[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: Como un área de negocio más, desde 2011, se imparte formación de experto en técnicas de limpieza. Los alumnos de estos cursos provienen de colectivos con dificultades de inserción laboral, desempleados, mayores de 45 años, personas con algún tipo de discapacidad, etnias desfavorecidas... Estos cursos son una importante fuente de reclutamiento para la organización.

Objetivos: Nuestro objetivo es continuar la labor formativa como área de negocio.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Directivos frente a empleados: 0,26 %

Directivos mujeres: 29 %

Directivos hombres: 71 %

Mujeres: 82 %

Hombres: 18 %

Mayores de 45 años: 56 %

Menores de 30 años: 6,6 %

Empleados no nacionales: 6 %

Empleados con contrato fijo: 74,65 %

Implantación: Un importante área de negocio de grupo Lacera es la de limpieza, históricamente, este sector se caracteriza por emplear mujeres. Por este motivo nuestra plantilla continua estando feminizada. Nuestra política de Gestión de Personas se centra en aportar estabilidad laboral a nuestra plantilla, de ahí el alto porcentaje de contratos indefinidos.

Objetivos: Estamos comprometidos en el fomento de la igualdad y así continuaremos apostando por prácticas y medidas que contribuyan al logro de este objetivo.

[Descargar el documento adjunto](#)

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: Cada año Grupo Lacera presenta en el Registro Mercantil sus Cuentas Anuales Auditadas a las que puede acceder cualquier entidad o persona que lo precise. Además participamos habitualmente en jornadas empresariales en materia de RSE como ponentes, tratando temas de Igualdad, en las cuales se facilita información desagregada por género.

Objetivos: Nuestro objetivo de transparencia se recoge en nuestra política empresarial y se mantiene en el tiempo.

[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: Nuestro Protocolo contra el Acoso Laboral recoge el procedimiento a seguir en caso de existir alguna sospecha de abuso y establece el canal anónimo de denuncia. Como responsables del Protocolo se han nombrado dos personas: al Responsable de PRL y a la Directora de Desarrollo Corporativo. También contamos con el Comité de Igualdad en el que los delegados sindicales facilitan la comunicación a cualquier persona con la Dirección de la organización.

Objetivos: El objetivo en esta materia es adelantarnos siempre a la situación, prevenir, fomentar la formación en igualdad y hacer cumplir nuestro código ético que nos obliga a ser respetuosos con otros compañeros.

[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 tenemos ningún proceso abierto a lo largo de todo el año 2011.

Objetivos: Nuestro objetivo es prevenir y controlar para que no se pueda producir alguna denuncia.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta Convenio Colectivo Plan de Igualdad Política de Igualdad Política de RRHH Política de RSE	Actualizar nuestro Plan de Igualdad

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Formación Proyecto de inserción laboral	Fomentar la contratación de personal con algún tipo de discapacidad

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual Registros oficiales	Incrementar el número de canales para difundir información corporativa



• 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: En el ejercicio 2011 como medida preventiva a nivel medio ambiental se ha impartido formación sobre conducción eficiente a nuestros comerciales y gestores, quienes conducen de forma habitual en el desarrollo de sus funciones.

Objetivos: En seguimiento de nuestra política medioambiental, cada año se establecen unos objetivos, en concreto durante 2011, nos hemos centrado en disminuir los consumos de gas, electricidad, agua y papel.

[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: Desde el área de innovación se trabaja para encontrar productos alternativos a los que actualmente se vienen utilizando, ofreciendo igual o mayor calidad de servicio, se busca que su nivel de toxicidad sea menor o inexistente. Del mismo modo sistemáticamente se realizan pruebas con herramientas de trabajo o maquinaria que minimicen el consumo de energía y agua.

Objetivos: Uno de los objetivos del área de Medio Ambiente es implantar un sistema de medición de la huella de carbono con la finalidad de establecer acciones para su reducción

[Descargar el documento adjunto](#) 



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C2I1)

Respuesta: 0,03 %

Implantación: Dentro de las acciones emprendidas por Grupo Lacera se encuentran la formación y las campañas informativas en materia medioambiental. Dentro del proyecto 12 meses 12 causas llevado a efecto en 2011, durante el mes de junio la campaña fue destinada a preocuparnos por el medioambiente.

Objetivos: Anualmente se establecen objetivos medioambientales centrados en la formación y la información.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	Formación en el respeto del medio ambiente	Desarrollar acciones para la disminución del consumo de recursos (papel...)	
	Otros		
	Sensibilización en materia medioambiental		

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



• 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: La responsabilidad medioambiental está presente en cada uno de los procesos organizativos.

Liderados por el área de Calidad, Medioambiente e Innovación, cada responsable se encarga de concienciar al personal a su cargo sobre aspectos ligados al trabajo que desempeñan: reducción del consumo de energía, agua, gasoil, utilización de productos concentrados y no tóxicos, reciclaje de los residuos...

Objetivos: Para el próximo ejercicio el área de Medio Ambiente contará con un objetivo de reducción del consumo de bolsas de basura en los centros de trabajo donde efectuamos nuestra actividad y otro objetivo de optimización del uso de los productos de limpieza en la actividad de higienización.

[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: La política integrada de Grupo Lacera recoge la política medioambiental. Estamos certificados en ISO 14001 y trabajamos bajo las premisas del Reglamento EMAS.

Objetivos: Anualmente se presenta a Dirección el informe sobre los impactos causados en el medio ambiente: Consumo energía, consumo de agua, papel, consumo materiales, residuos producidos, residuos y reciclado, número de horas dedicadas a formación en temas medioambientales y número de comunicaciones enviadas con objeto de sensibilizar a los empleados

[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 (P8C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante el año 2011 desarrollamos el proyecto "12 meses 12 causas", en el mismo, dedicamos el mes de junio a la sensibilización medioambiental, reforzando la comunicación a toda la organización, relativa a reciclaje, consumo de energía y respeto al medio ambiente.

Objetivos: Uno de los principales objetivos de Grupo Lacera como empresa de servicios integrales es formar a todo el personal de nueva incorporación sobre materias medioambientales en función de las actividades que realizan nuestros clientes en sus instalaciones, lugares donde desarrollamos diariamente nuestro trabajo. Periódicamente se efectúa el recordatorio de la formación específica a todo el personal con el objeto de mantener actualizado el conocimiento.

[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: Nuestra certificación en ISO 14001 nos obliga a llevar rigurosos registros medio ambientales y trabajar en base al Reglamento EMAS supone un nivel de exigencia alto en relación a la evaluación de nuestro sistema de gestión medioambiental.

Objetivos: Cada año se establecen los objetivos medioambientales concretos, si bien, la realización de la formación medioambiental a todo el personal de nueva incorporación, es uno de los objetivos que se mantienen cada año, por eso, trabajamos para mejorar las herramientas de comunicación al personal con el objetivo de facilitar el acceso a la formación a través de nuestra plataforma "Aulacera".

[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: Trabajamos para aumentar cada año el número de proveedores que dispongan de Certificación 14001, para ello, hemos incorporado este dato en los requisitos de homologación de proveedores, de forma que todos aquellos proveedores que estén certificados son contratados con prevalencia en relación a otros.

Objetivos: El objetivo continuo para promocionar el respeto medioambiental a nuestros grupos de interés es incrementar el numero de proveedores certificados.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Manual de Calidad y Medioambiente Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad Política de Reciclaje Política de Reducción de Consumo Políticas formales (ej. Política Medioambiental) Sistemas de gestión de calidad Sistemas de gestión medioambiental (SGMA)	Medición huella de carbono y optimización de productos

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Desarrollar campañas de buenas prácticas medioambientales

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales Responsable de Medioambiente	Recertificar ISO 14001 y realizar Declaración Medioambiental



• 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: Una de las acciones emprendidas en el año 2011 ha sido dotar a nuestra flota de vehículos con ruedas de invierno. Estas ruedas, además de su capacidad de frenado en suelo mojado, reducen el consumo de combustible y disminuyen las emisiones de CO2. Son por lo tanto, una nueva herramienta medioambiental y de seguridad.

Objetivos: El objetivo establecido es continuar dotando de ruedas de invierno a cada uno de los nuevos vehículos que se incorporen a la flota.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de 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: 2

Implantación: Dentro del sistema de gestión de la innovación de Grupo Lacera, realizamos pruebas de nuevas tecnologías respetuosas con el medio ambiente. El resultado de estas pruebas es registrado en un formato de informe llamado "Prueba de innovación", que es difundido entre el personal a través de la intranet de la organización.

Objetivos: Se llevaron a efecto dos pruebas que fueron consideradas relevantes con diferentes herramientas de desinfección e higienización. Nuestro objetivo de permanente vigilancia tecnológica nos facilita la información para llevar a cabo nuevas propuestas de prueba.

[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: 70000

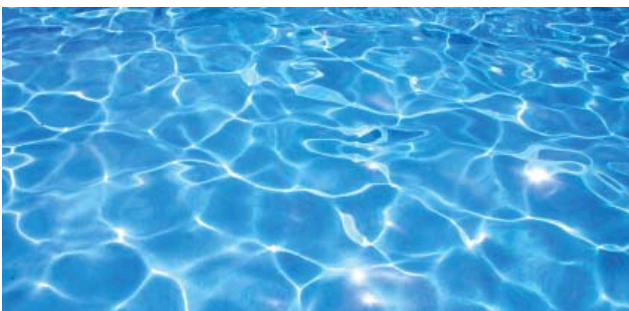
Implantación: Se realizan inversiones en varios aspectos relacionados con tecnologías respetuosas con el medio ambiente: adquisición de maquinaria como fregadoras con sistema de ahorro de agua, y productos químicos, también realizamos formación ambiental al personal de nueva incorporación y llevamos a cabo una permanente vigilancia tecnológica, asistimos a ferias para detectar nuevas tecnologías y durante 2011 realizamos un estudio de eficiencia energética en nuestras instalaciones implantando posteriormente medidas de ahorro.

Objetivos: El ahorro energético y la optimización de consumos constituyen un objetivo permanente a lo largo de cada periodo.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			
Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			
Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	RSE	Fomentar la vigilancia sobre tecnologías medioambientales	
Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



• 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 cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)

Respuesta: No

Implantación: El grupo Lacera trabaja bajo la premisa de una política y unos valores que quedan recogidos en un código ético que nos permite evitar cualquier tipo de corrupción en nuestra organización.

Objetivos: Para el próximo ejercicio tenemos como objetivo actualizar y ampliar nuestro código de conducta adaptándolo específicamente para Grupo de Interés.



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: Nuestro código ético nos obliga a mantener una relación con nuestros clientes y con nuestro personal basada en la sinceridad, honradez, lealtad y transparencia.

Objetivos: Mantenemos el objetivo de comunicar el código ético a cada uno de los grupos de interés que interactúa con la organización.

[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: SI

Implantación: Nuestro código ético recoge la prohibición a nuestro personal de aceptar cualquier regalo o invitación que pueda ser considerada una forma desoborno que provenga de cualquier actor de cualquiera de los grupos de interés de la organización.

Objetivos: Mantenemos el objetivo de comunicar el código ético a cada uno de los grupos de interés que interactúa con la organización.



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: Durante el año 2011 se firma el Manifiesto por la corresponsabilidad para la construcción de una sociedad más justa, solidaria y sostenible.

Objetivos: El objetivo para 2012 es realizar la implantación de alguna norma de Responsabilidad Social para la posterior certificación.

[Descargar el documento adjunto](#)



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

Clientes: 100

Empleados: 100

Implantación: Anualmente se remite a todo el personal y a los clientes nuestra política, de forma que sirva de recordatorio.

Objetivos: Este objetivo es de cumplimiento obligatorio en función de la ISO 9001 en la que nos encontramos certificados, por tanto cada año se efectúa un envío recordatorio de la política de Grupo Lacera.

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

Respuesta: SI

Implantación: Absolutamente todas las donaciones y patrocinios se hacen públicos en la memoria de RSE que anualmente efectuamos y difundimos en jornadas empresariales.

Objetivos: Cualquier acción benéfica y de patrocinio figurará en la memoria de RSE como hasta la fecha se ha venido

haciendo.

[Descargar el documento adjunto](#)

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

Respuesta: SI

Implantación: Cada año se realizan Auditorías en las diversas áreas empresariales que controlan la legalidad de nuestras acciones: auditoría fiscal y contable, auditoría de calidad, auditoría de medioambiente, auditoría de innovación, auditoría de protección de datos y auditorías de determinados clientes.

Objetivos: Nuestro objetivo es el cumplimiento de la legalidad y en todo caso que sea factible ir siempre más allá en función del cumplimiento de nuestra política de responsabilidad social.

[Descargar el documento adjunto](#)

• Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Cientes	Código Ético	Implantar un sistema de RSE para certificarlo
	Política de RSE	
Empleados	Código Ético	Implantar un sistema de RSE para certificarlo
	Política de RSE	
Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Cientes	Difusión de la política	Mantener el control de cumplimiento del código ético
	Otros	
Empleados	Comunicación interna y externa	Mantener el control de cumplimiento del código ético
	Difusión de la política	



Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías Código Ético	Velar por el cumplimiento de nuestro código
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Canal ético	Velar por el cumplimiento de nuestro código

• 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 definido 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 2011

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 midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
27	Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes 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 de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? 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, descríbala	
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. Descríbalos	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	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P2C2I1	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	
P2C3I2	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	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, descríbala	
P2C2I2	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
P2C3I3	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
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, descríbala	
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, descríbala	
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	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P5C1I1	Principio 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 antidiscriminación 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 el 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 el 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	
P7C2I1	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
	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	



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

P9C111	¿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	
P9C211	Número de estudios, de 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	
P9C212	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		
P10C311	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 impactos	
P10C212	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
P10C511	¿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?	
P10C111	¿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
P10C211	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad	
P10C411	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
P10C611	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