



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

Grupo LACERA



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: Grupo LACERA

- *Dirección web:* [www.lacera.es](http://www.lacera.es)
- *Alto cargo:* Marcos Suárez Rodríguez, Director General
- *Fecha de adhesión:* 03/02/2004
- *Sector:* Servicios profesionales (Limpieza)
- *Actividad:* Servicios Auxiliares, Limpieza y Mantenimiento Industrial
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados
- *Países en los que está presente:* España
- *Alcance del Informe de Progreso:* España
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de Asepam, y de la página web de Grupo Lacera.
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 11 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Marcos Suárez Rodríguez/Belén Luzuriaga Bedia
- *Tipo de informe:* A

### • Carta de Renovación del Compromiso



Grupo Lacera tiene como objeto prestar servicios que otras empresas externalizan realizando un servicio excelente que nos permita ser competitivos con el objeto de garantizar el cumplimiento de nuestro compromiso de dar máxima estabilidad y protección a nuestros empleados, puesto que nuestro mayor valor como empresa es el capital humano con el que contamos.

Por ello, continuamos centrando nuestra labor en Responsabilidad Social Corporativa en la gestión de nuestro personal, pues entendemos que para trascender de puertas afuera, nuestra organización tiene como punto de partida a las personas que día a día desarrollan su trabajo en las instalaciones de nuestros clientes.

Este año 2009, hemos sido distinguidos con el Premio a la Integración Laboral, otorgado por la Fundación ONCE, que ha venido a reconocer nuestra labor en el campo de la contratación de personas con algún tipo de discapacidad en igualdad de condiciones respecto al resto de nuestra plantilla. Es para nosotros un orgullo que se nos haya reconocido por esta labor, al finalizar el año, un 6,20% de nuestro personal tiene alguna discapacidad y podemos asegurar que la relación laboral no se distingue en absoluto con el resto de plantilla, siendo completamente satisfactoria, cuestión por la que nos atrevemos a animar a otras organizaciones a contratar personas que tengan alguna discapacidad.

Continuamos haciendo el seguimiento de las importantes actividades que se llevan a cabo a través de Global Compact y tomando nota de las iniciativas que otras instituciones emprenden adaptando en numerosas ocasiones las mismas a nuestra propia idiosincrasia, nuestro objetivo es desarrollar la RSE de forma efectiva.

Nuestro Principios se establecen en la Política de Empresa y son:

- Lograr la máxima satisfacción de los clientes, sean internos o externos y colaborar con ellos en todo momento.
- Asegurar la protección de los empleados, su estabilidad, su salud y su ambiente de trabajo, haciéndoles sentir partícipes de un grupo empresarial sólido que afiance su bienestar personal y profesional.
- Cultivar los valores diferenciales de nuestro grupo: innovación, cercanía, fiabilidad y capacidad de respuesta.
- Elaborar programas de formación continua, crear grupos de trabajo y fomentar el trabajo en equipo.
- Respetar el medioambiente, fomentando prácticas que garanticen el desarrollo sostenible, con el sólido compromiso de cumplir todas las normativas de minimización de la contaminación y el impacto medioambiental.
- Avanzar día a día en la mejora continua instituyendo reglamentos internos que superen siempre y en todo lugar las exigencias de la legislación vigente.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Para mantener estos principios, Grupo Lacera establece y revisa periódicamente sus objetivos para la mejora continua, haciendo hincapié en la prevención de los riesgos laborales de cada puesto de trabajo.

Seguimos esforzándonos para conseguir que nuestra plantilla se sienta parte de este Grupo, para consolidar su sentido de pertenencia y para que perciba que nuestra gestión se diferencia en todo lo relacionado con la igualdad y conciliación de la vida laboral con la personal y familiar.

Por tales motivos, desde Grupo Lacera un año más queremos manifestar nuestro apoyo al Pacto Mundial. Continuaremos trabajando para hacer efectivos los derechos humanos en nuestra organización, yendo siempre más allá de lo que nuestra legislación nos obliga como fruto de nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Marcos Suárez  
Gerente

## • 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.



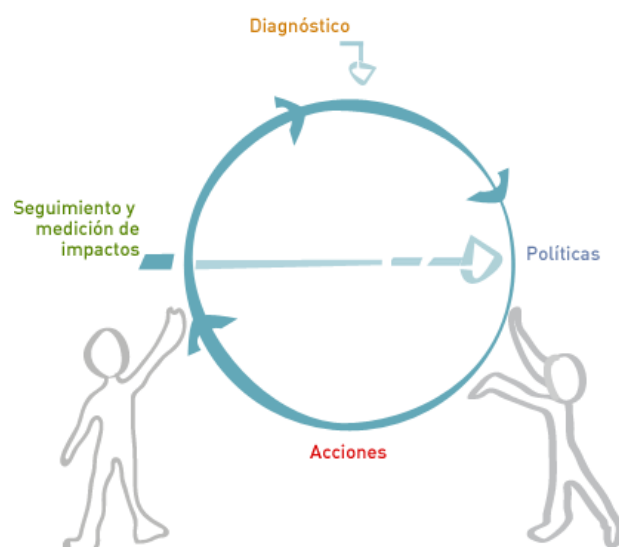
### ACCIONES

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 que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* En Grupo Lacera se realizan auditorías legales del cumplimiento de las normas laborales, de esta forma se puede detectar cualquier incidencia en relación al respeto de los derechos de la plantilla. En un intento de ir un paso más allá se cuenta con un Plan de Conciliación que posibilita a través de una serie de medidas la conciliación laboral con la personal y familiar.

*Objetivos:* Los objetivos deben ir en la misma línea, escrupuloso respeto a la legislación y el fomento de acciones de responsabilidad social en el ámbito de la gestión de los recursos humanos puesto que el capital humano es el mayor activo del que disfruta esta organización.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En Grupo Lacera se han traducido los diez principios del Pacto Mundial a los Principios sobre Derechos Humanos de Grupo Lacera. Con esta medida se ha conseguido concretar el ámbito de aplicación de cada principio en una acción concreta.

*Objetivos:* El objetivo es continuar la difusión de las políticas establecidas en Grupo Lacera.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias,

quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Grupo Lacera dispone de un Defensor de la Clientela cuya misión es la atención de las reclamaciones y sugerencias de los clientes. Además el sistema de gestión integrado dispone de un proceso de mejora continua y otro de gestión de clientes.

**Objetivos:** Fomentar la relación y comunicación con los clientes a través de anuncios-factura.

[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:** Grupo Lacera durante este ejercicio 2009, no ha contratado personas menores de 18 años, en cumplimiento de su compromiso de no contratación de menores de edad establecido para esta organización al amparo del principio nº 5 del Pacto mundial que establece que las organizaciones deben trabajar para erradicar el trabajo infantil.

**Objetivos:** El objetivo es mantener esa política de contratación de no contratación de personas menores de edad.

[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:** En Grupo Lacera se dispone de diferentes Buzones de sugerencias en la intranet, utilizados como canal de innovación para las áreas de RRHH, calidad, medioambiente e innovación. Las ideas que se concretan en acciones han llegado a implantar políticas definitivas en relación a la materia de conciliación de forma especial. El Plan Concilia del Grupo nace de una idea que propicia la formación de un grupo de trabajo que desarrolla las medidas del Plan. Después de dos años, la gestión de RRHH y la Conciliación de la vida laboral con la familiar y personal ha pasado a formar parte del Mapa Estratégico 2008-2010.

**Objetivos:** El objetivo de nuestro Plan Estratégico en relación a este principio ha sido potenciar las medidas de conciliación establecidas en el Grupo y fomentar su difusión a través de cualquier foro que a tal fin nos requiriese.

[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:** Además de evaluar los riesgos laborales al inicio de la relación contractual con nuestros clientes y con posterioridad de forma periódica visitar sus instalaciones y hacer controles in situ de cómo se lleva a cabo el trabajo, contamos con que las fichas de seguridad de cada uno de los productos utilizados en el desarrollo de nuestro trabajo, se encuentran en los locales del clientes y a su disposición.

**Objetivos:** Siempre nuestro objetivo es minimizar las situaciones de riesgo laboral, para ello nuestro Departamento de Prevención de Riesgos Laborales trabaja cada día codo a codo con nuestros clientes.

[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)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Grupo lacera cuenta con diferentes canales de comunicación con su personal: el anuncio-nómina, el correo igualdad@lacera.es, los buzones de sugerencias, los Comités de Seguridad y el de Igualdad. A través de estos canales se facilita la interlocución entre personal de producción y el equipo de dirección, de esta forma se toma conocimiento de las iniciativas, quejas, denuncias y sugerencias que nuestro personal nos hace llegar, lo cual da lugar a implantar acciones correctoras. Lo mismo se consigue con nuestra clientela a través de las encuestas de satisfacción bien telefónicas o personales que cada mes se llevan a cabo dentro de una ordenada planificación que engloba todos los servicios, todos los tipos de clientes, zonas geográficas y gestores de servicio.

**Objetivos:** Actualmente contamos con varios indicadores que reflejan la eficacia de los sistemas implantados: nº no conformidades clientes, nº felicitaciones clientes, nº sugerencias en buzones.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

**Respuesta:** No

**Implantación:** En la actualidad no se dispone de auditoría externa que verifique el cumplimiento de las políticas de Derechos Humanos en Grupo Lacera, si bien hemos de entender que esa verificación se produce en las participaciones que nuestro líderes tienen en toda clase de foros en los que se tratan materias de RSE, puesto que uno de los compromisos asumidos por la Dirección General del Grupo en la aprobación del Plan de Igualdad en julio de 2007, ha sido el fomento de prácticas en RSE a través de la difusión de nuestras medidas en jornadas, cursos...

**Objetivos:** Mantener cada año nuestra actividad en toda clase de foros, participando de forma activa en la difusión de buenas prácticas de gestión de nuestros Recursos Humanos.

[Descargar el documento adjunto](#)



Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** Las personas que forman parte de Grupo Lacera al inicio de su actividad son formadas e informadas sobre varios aspectos, entre ellos, nuestra política empresarial, que recoge el principio de avanzar cada día por encima de lo establecido en la legislación vigente en las acciones que fomenten la igualdad de oportunidades, la seguridad en el trabajo y el respeto. También se recibe la formación en prevención de riesgos laborales adaptada al puesto que cada persona vaya a desempeñar y formación específica en protección de datos, con objeto de cumplir la LOPD.

**Objetivos:** Mantenimiento del 100% de colaboradores formados, para lo cual existen indicadores específicos de formación anual por trabajador que miden ese cumplimiento. Cada año en la Memoria Anual de cada Departamento, cada uno reseña la formación impartida de la cual es responsable.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Durante el año 2009 no se ha producido ningún incumplimiento a este respecto.

**Objetivos:** Cumplir la legalidad vigente en cualquier situación.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No se ha producido demanda alguna

**Objetivos:** El objetivo es mantener Demanda= 0

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No se ha producido incumplimiento alguno al respecto

**Objetivos:** El estricto cumplimiento de la normativa

### • Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Cientes</b>	R.:Respeto legislación	R.:Principios frente a la corrupción, Defensor de la Clientela	R.:Prevención de riesgos laborales, Garantía de cumplimiento	R.:Encuesta Satisfacción Clientes
	O.:Mantenimiento políticas	O.:Mantenimiento y difusión, Mantenimiento	O.:Informar al 100% de clientes, Mantenimiento del compromiso	O.:Disminución no conformidades de clientes
<b>Empleados</b>	R.:Conciliación	R.:Código ético	R.:Control de contratación	R.:Canales de comunicación
	O.:Implantación nuevas medidas	O.:Mantenimiento y difusión	O.:Mantenimiento de la medida	O.:Incremento nº de acciones

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 2

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Sistema de Homologación de Proveedores y Subcontratistas que Grupo Lacera tiene implantado facilita la elección de los mismos en base a diferentes criterios como pueden ser la calidad de productos y servicios, posibles certificaciones, las políticas medioambientales y de prevención de riesgos laborales y las certificaciones ISO 14000 y OSHA.

**Objetivos:** Cada año somos auditados al estar certificados en ISO 9001, ISO 14001 y EFQM 400+.

[Descargar el documento adjunto](#)



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Se cumplimentan como no conformidades las quejas de/sobre proveedores/subcontratistas y sus comentarios se registran en los buzones de sugerencias correspondientes a innovación, RRHH, calidad o medioambiente.

**Objetivos:** Actualmente se ha implementado al 100% esta práctica, formando parte del Proceso de Gestión del Cliente.

[Descargar el documento adjunto](#)



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



### 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 (P2C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Durante el año 2009 se ha puesto en marcha la implantación de un nuevo sistema informático a través del cual existe el control de proveedores y además la gestión de no conformidades, de forma que la información relativa a un proveedor, esté a disposición de toda la organización, acabando con los registros en poder de un solo departamento.

**Objetivos:** Se ha cumplido al 100% esta medida, a día de hoy toda la información se encuentra a disposición de toda la organización.

[Descargar el documento adjunto](#)



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

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

**Respuesta:** 64 %

**Implantación:** Nuestro Plan de Auditorías internas y externas facilitan el control de las Normas de Calidad, el sistema de Homologación de proveedores y subcontratistas nos ayuda a potenciar la contratación con entidades cuyos sistemas de gestión sean parejos al nuestro.

**Objetivos:** Nuestro objetivo es promocionar la Calidad de nuestro sistema de gestión también a través de nuestros proveedores y subcontratistas.

[Descargar el documento adjunto](#)

### • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Homologación de proveedores	R.:Control	R.:Control	
	O.:mantenimiento del control para homologación	O.:Mantenimiento proveedores homologados	O.:mantenimiento homologación de proveedores	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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:* No existe riesgo alguno en el sector de facility management al que Grupo Lacera se dedica ni tampoco en relación al ámbito geográfico de actuación del Grupo en el estado español.

*Objetivos:* Este punto no es aplicable al no existir ningún riesgo.

[Descargar el documento adjunto](#)



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Nuestros procesos de Calidad incorporan los asuntos y plazos que requieren la participación de los representantes sindicales y la realización de los diferentes Comités Empresariales: Comité de Empresa, Comités de Centro, Comité de Seguridad y Comité de Igualdad.

*Objetivos:* Nuestro objetivo es conseguir una fluida relación con los representantes de los trabajadores al objeto de poder minimizar posibles conflictos y negociar soluciones.

[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:** Durante el año 2009, se ha creado formalmente el Comité de Igualdad dentro del Grupo Lacera, se reúne cada tres meses y su función es facilitar la toma de decisiones a través de la información, sugerencias, quejas y propuestas que los representantes legales del personal trasladan en relación con la igualdad en el ámbito laboral.

**Objetivos:** El objetivo principal que desde el Grupo se mantiene vigente desde 2007, es promocionar la igualdad, a través de la existencia del Comité se realiza el seguimiento del Plan de Igualdad.

[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:** La celebración tanto del Comité de Seguridad como del Comité de Igualdad se encuentra procedimentada y se efectúan cada tres meses, se remite convocatoria por escrito a cada uno de los miembros para comunicar el día y hora, facilitando su participación a través de los permisos laborales para asistir a los mismos.

**Objetivos:** El objetivo principal es potenciar la participación del personal en la gestión, se valora de forma muy positiva las propuestas que desde todos los ámbitos puedan hacerse.

¿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:** Disponemos de grupos de mejora que trabajan sobre aquellos aspectos concretos que la encuesta de clima laboral evidencia. Durante el año 2009 se ha creado un grupo para el diseño y prueba de un nuevo uniforme para el personal de limpieza.

**Objetivos:** Nuestro proyecto para la mejora de la comunicación, pasa por continuar formando grupos de trabajo ante aquellos aspectos relevantes en los que se evidencia la necesidad de acometer actuaciones de mejora.

[Descargar el documento adjunto](#)

## • Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Respeto a la RLT	R.:Comités	R.:Comité de Igualdad	R.:Comités de Seguridad y de igualdad, Grupos de mejora
	O.:Mantenimiento de relaciones con RLT	O.:Mantenimiento relaciones laborales	O.:Mantenimiento del Comité de Igualdad	O.:mantenimiento de comités, Creación de nuevos grupos

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



### • 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 existe riesgo en nuestra entidad a este respecto.

*Objetivos:* No aplica



#### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El 100% de personal contratado se rige por su convenio colectivo, de forma que cada uno de los mismos establece el número de horas de trabajo. Actualmente estamos aplicando 25 convenios colectivos diferentes.

*Objetivos:* Este objetivo se encuentra desarrollado al 100%.

[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 (P4C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Grupo Lacera desde el año 2006, cuenta con un Plan de Conciliación de la vida laboral con la personal y familiar, denominado Plan Concilia. En el mismo, se facilita la flexibilidad horaria en la entrada/salida al puesto de trabajo, así como permisos para acudir al médico con los niños y a tutorías del colegio.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**Objetivos:** El Plan concilia se mantiene vivo en virtud del Grupo de Conciliación que mantenemos vigente cada año, ese grupo trabaja para implementar nuevas medidas de conciliación y revisar las existentes, su eficacia y despliegue.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

### • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Respeto a la persona	R.:Convenios colectivos	R.:Plan Concilia	
	O.:Respeto a la persona	O.:Mantenimiento políticas	O.:Mantenimiento del Plan Concilia	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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:* En Grupo Lacera, el trabajo infantil no es un factor de riesgo.

*Objetivos:* No aplica.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas 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:* Una de las medidas que se vienen aplicando dentro de nuestro Plan de Contratación, es la no contratación de personas menores de edad. Nuestro ámbito geográfico de actuación es España, de forma que no contratamos a menores de 18 años.

*Objetivos:* este objetivo se encuentra 100% desplegado y vamos a mantenerlo en el futuro.

[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 asociaciones sin ánimo de lucro dedicadas a erradicar el trabajo infantil en el mundo.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Objetivos:* Cada año colaboramos con instituciones dedicadas a erradicar el trabajo infantil y de esta forma continuaremos trabajando en ello.

[Descargar el documento adjunto](#) 

### • Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No contratación de menores de 18 años	R.:Prohibición de contratación menores de 18 años	R.:Colaboraciones con ONGs	
	O.:Mantenimiento Política de contratación	O.:Plan Contratación	O.:Continuar colaborando	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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 para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el año 2007 se realizó un diagnóstico de situación de Grupo Lacera respecto a la Igualdad con el objeto de desarrollar el Plan de Igualdad del Grupo. Fruto del mismo fue la elaboración del Plan de Igualdad del Grupo, que cada año es revisado por un Grupo de Mejora, que estudia la aplicación de las medidas, proponiendo modificaciones y nuevas actuaciones.

**Objetivos:** El despliegue del Plan de Igualdad se ha efectuado al 100% .

[Descargar el documento adjunto](#) 



### POLÍTICAS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La política empresarial de Grupo Lacera recoge entre sus principios el respeto a la igualdad de oportunidades. Además contamos desde julio de 2007 con el Plan de Igualdad negociado con los representantes legales de los trabajadores, que ha venido a convertirse en ley para nosotros.

**Objetivos:** Evaluación y seguimiento del Plan de Igualdad para continuar promocionando la misma.

[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. (P6C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el año 2009, Grupo Lacera ha sido distinguido por el Grupo ONCE por su labor a favor de la integración laboral de personas con discapacidad. En este momento el Grupo cuenta con un 6,20% de personal con algún tipo de discapacidad en la plantilla. También en este mismo año 2009, se ha creado el Comité de Igualdad con el objeto de que vele por la efectividad de las medidas de Igualdad implantadas.

**Objetivos:** El objetivo continuará siendo formentar la incorporación de personas desfavorecidas en el ámbito laboral y en todo caso, promocionar la igualdad dentro del Grupo.

[Descargar el documento adjunto](#)



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Cada año, en la preparación de la Memoria Anual, Grupo Lacera maneja los datos desagregados por sexo, que son difundidos por los miembros del Comité de Dirección en cada una de las ponencias de diferentes jornadas a las que acuden.

**Objetivos:** Uno de los onjetivos de Grupo Lacera desde el año 2006, es fomentar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, para conseguirlo existe el compromiso de acudir a cualquier tipo de foro al que se invite a esta organización para exponer las medidas de los Planes de Igualdad y de Conciliación.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Desde el año 2007, Grupo Lacera cuenta con un Protocolo frente al acoso laboral, tanto moral como sexual, donde se encuentra procedimentado desde la forma de comunicar a la Dirección cualquier clase de problema hasta la apertura de expediente y posterior tramitación hasta su cierre.

**Objetivos:** El Protocolo ha sido facilitado a todo el personal y periódicamente recordado.

[Descargar el documento adjunto](#)

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C312)

**Respuesta:** 0

*Implantación:* Durante el año 2009, no se ha abierto ningún expediente en base al Protocolo de Acoso Laboral.

*Objetivos:* No aplica.

## • Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Plan de Igualdad	R.:Politica empresarial	R.:Integración de colectivos desfavorecidos	R.:Protocolo frente al acoso laboral moral y sexual
	O.:Promoción de la Igualdad	O.:Mantenimiento y promoción de la igualdad	O.:Continuar con politica de integración laboral	O.:Continuar con la vigencia del protocolo

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • 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. (P7C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Durante el año 2009, Grupo Lacera ha instalado en varios centros de trabajo dónde prestan servicio más de 50 personas, un nuevo sistema de dilución de productos de limpieza que permite la dosificación correcta, optimizando el consumo y evitando pérdidas del mismo así como la utilización de mezclas con dosis incorrectas, permitiendo además la reutilización de los envases y al encontrarse el producto en el propio centro se evita el canal de distribución, con el consiguiente ahorro en emisiones de CO2 por vehículos.

**Objetivos:** Nuestro objetivo es incrementar el número de centros de trabajo donde se utiliza este método de distribución in situ.

[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. (P7C212)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Grupo Lacera ha adaptado su sistema de gestión Medioambiental ISO 14001 a EMAS desde el año 2007. De esta forma existe un control de consumos mensual y se establecen objetivos anuales para lo cual se efectúan acciones concretas para su consecución. Durante el año 2009 se ha realizado la rehabilitación de la oficina central del Grupo, y se han colocado grifos y lámparas con control de presencia. Respecto a la reducción del consumo de gasoil, parte del personal de ruta que trabaja con vehículos ha efectuado un curso de conducción eficiente, además, se ha elaborado un tríptico informativo para toda la plantilla explicando diferentes formas de ahorrar a la hora de conducir un vehículo.

**Objetivos:** Los controles se encuentran fijados y la medición de la evolución de los consumos también, el objetivo es conseguir disminuir paulatinamente los consumos.

[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 %. (P2C211)

*Respuesta:* 2 %

*Implantación:* Uno de los compromisos de Grupo Lacera es facilitar formación medioambiental a todas las personas que se incorporan a trabajar con nosotros conjuntamente con la formación en prevención de riesgos laborales y protección de datos.

*Objetivos:* Nuestro objetivo desde hace años es lograr que el 100% de nuestro personal tenga esa formación medioambiental impartida.

[Descargar el documento adjunto](#)

### • Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Optimización de consumos de productos de limpieza, Racionalización O.: Creación de grupos de innovación, Disminución de consumos	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnostico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

**Implantación:** Grupo Lacera se encuentra certificado para todas las empresas que lo componen y todas las actividades que viene desarrollando según ISO 14001 y desde el año 2007, ha adaptado el sistema de gestión medioambiental a EMAS.

**Objetivos:** El objetivo próximo es verificar la Declaración Ambiental según EMAS.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### POLÍTICAS:

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

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La política de empresa de Grupo Lacera incluye en sus principios el respeto medioambiental y nuestro Sistema de Gestión Medioambiental se encuentra integrado junto con Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Responsabilidad Social Empresarial.

**Objetivos:** El sistema de gestión se encuentra desarrollado al 100% y nuestro objetivo es su mantenimiento que es verificado anualmente en las auditorías correspondientes.

[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. (P8C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En Grupo Lacera, contamos con un Departamento de Calidad, Medioambiente e Innovación y debido a que desarrollamos nuestro trabajo en las instalaciones de nuestros clientes, ponemos especial cuidado en que las personas que componen nuestra plantilla dispongan de la formación necesaria en varios temas, entre ellos, el medioambiental. Todas las personas que se incorporan a la plantilla reciben la formación inicial respectiva, de esta forma se consigue racionalizar el uso de productos como los de limpieza, que pueden tener impacto ambiental, fomentar la recogida selectiva de residuos de forma correcta, y minimizar los consumos de agua y electricidad en las instalaciones del cliente. En concreto, durante el año 2009, se llevó a cabo una importante labor de formación respecto a la Gripe A dirigida a toda la plantilla para promover la responsabilidad de mantener en condiciones higiénicas óptimas los espacios de trabajo para evitar contagios extremando la limpieza de determinados lugares y utilizando productos desinfectantes.

**Objetivos:** El objetivo siempre será conseguir el 100% de personas formadas que apliquen su conocimiento en el desarrollo del trabajo cada día..

[Descargar el documento adjunto](#)



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Anualmente, en la Revisión por la Dirección, Grupo Lacera define los objetivos ambientales para el año entrante. Como elemento de entrada para definir los objetivos, se revisan los aspectos ambientales de nuestras instalaciones y servicios, haciendo especial hincapié en los aspectos ambientales significativos, como elemento prioritario para el establecimiento de mejoras. Los objetivos ambientales fijados para el 2009 han sido los siguientes:  
-DISMINUIR LA CANTIDAD DE RESIDUOS DE ENVASES PELIGROSOS GENERADOS EN UN 10%.  
-ESTABLECER PAUTAS DE CONTROL DEL CONSUMO DE LEJÍA Y DISMINUIRLO AL MENOS UN 20% EN CUATRO CENTROS DE TRABAJO.

Cada objetivo se desglosa en metas, y por lo general abarcan a toda la organización.

**Objetivos:** El desarrollo de estos objetivos se ha efectuado con éxito, consiguiendo las metas establecidas.

[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:** 64 %

**Implantación:** Desde Grupo Lacera continuamos la homologación de proveedores iniciada hace años, de esta forma tenemos información respecto a los proveedores y subcontratistas que tienen certificaciones ambientales.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**Objetivos:** Nuestro objetivo es continuar trabajando en la misma línea y que año tras año nuestros proveedores trabajen en la misma línea que el Grupo tiene implantada.

[Descargar el documento adjunto](#) 

### • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Compromiso con la Sostenibilidad	R.:Sistema de gestión integrado	R.:Programa de Formación a la plantilla	
	O.:Planificación de la gestión de riesgos ambientales	O.:Mantenimiento de sistema	O.:Mantenimiento Formación	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • 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. (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En Grupo Lacera hemos comenzado a utilizar un nuevo aparato manual para limpieza de superficies que trabaja sólo con agua del grifo y se carga con un cargador de móvil y es utilizado como sustituto de un producto de limpieza multiusos y desinfectando el 99% de las bacterias, gripe A, etc. Con este aparato se evita utilizar productos de limpieza y consigue la desinfección solo con agua a través de su ionización.

*Objetivos:* Nuestro objetivo es incrementar el numero de unidades operativas del nuevo aparato para extender su utilización en hospitales y centros educativos.

[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:* 4

*Implantación:* Durante el año 2009, se han llevado a cabo diferentes actuaciones en relación con medidas medioambientales, la principal, es el Informe para la adecuación de la Oficina Central del Grupo Lacera a criterios medioambientales, de esta forma se adaptan las lámparas y puntos de luz, la climatización, calefacción, ventilación... con el objetivo de disminuir consumos y regular las condiciones medioambientales.

*Objetivos:* Nuestro objetivo es continuar trabajando en la eficiencia energética en nuestras instalaciones y en las de nuestros clientes.

[Descargar el documento adjunto](#) 



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

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:** 160000

**Implantación:** Durante el año 2009, se han acometido obras en la Oficina Central de Grupo Lacera, se han cambiado los sistemas de climatización, de ventilación, las luminarias, radiadores..., con el objetivo de racionalizar los consumos y mejorar las condiciones medioambientales.

**Objetivos:** Nuestro objetivo es mejorar las condiciones medioambientales de nuestras instalaciones y las de nuestros clientes.

[Descargar el documento adjunto](#)

### • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Ionización de agua O.: Potenciar la utilización del nuevo aparato ionizador	

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 10

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C3I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Desde Grupo Lacera no se ha realizado ningún diagnóstico a este respecto al entender que no somos una organización que tenga riesgo en esta materia.

*Objetivos:* No aplica.



### POLÍTICAS:

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En Grupo Lacera contamos con un Código Ético en el que se delimita claramente las conductas que se entienden como lícitas e ilícitas.

*Objetivos:* El desarrollo de esta política se encuentra desplegado al 100%.

[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:* No se hace referencia en nuestra política a controles y procedimientos concretos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales puesto que lo consideramos innecesario puesto que no existe ningún riesgo en este aspecto.

*Objetivos:* No aplica.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

[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. (P10C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En Grupo Lacera se realiza la difusión de nuestro Código de Conducta Ética, presentando a nuestros clientes el mismo y también a nuestro personal, con objeto de sentar las reglas de juego a todos los interlocutores empresariales.

*Objetivos:* Este objetivo se encuentra implementado al 100% y se continuará esta labor.

[Descargar el documento adjunto](#)



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El 100% de los diferentes integrantes de cada grupo de interés es informado de la existencia del Código de Conducta Ética.

*Objetivos:* Objetivo implementado completamente.

[Descargar el documento adjunto](#)

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

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Desde Grupo Lacera tratamos de contribuir con diferentes ONGs, como puede ser el Banco de Alimentos, Unicef..., y patrocinamos diferentes eventos deportivos con total y absoluta transparencia.

*Objetivos:* Nuestro objetivo siempre es dar a conocer las acciones benéficas y de patrocinio que se efectúan a lo largo del año y este dato se incluye en la Memoria del Grupo.

[Descargar el documento adjunto](#)

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a

funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Entendemos que no existe este riesgo debido a los procedimientos de trabajo y gestión establecidos.

*Objetivos:* No aplica.

## • Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>		R.:Código Conducta Ética O.:Continuar aplicación Código Conducta Ética	R.:Difusión de Código Conducta Ética O.:Continuación de la acción	
<b>Empleados</b>		R.:Código Conducta Ética O.:Continuar aplicación Código Conducta Ética	R.:Difusión de Código Conducta Ética O.:Continuación de la acción	
<b>Varios grupos de interés</b>	R.:Respecto a la legalidad O.:Continuar respetando la legalidad			

R.: Respuesta

O.: Objetivo