



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Grupo LACERA

INFORME DE PROGRESO 2013



Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis
	Clientes
	Empleados
	Proveedores
	Medioambiente
	Comunidad/Sociedad
	Civil
	Administración
	Socios/Accionistas

Grupo LACERA
C/ Victor Sáenz, 23
Asturias

Grupo Lacera presenta su Informe de Progreso 2013 al Pacto Mundial renovando explícitamente su compromiso con los Diez Principios del mismo.

Durante el año 2013 continuamos aplicando nuestras políticas de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social, fundamentalmente trabajando en la empleabilidad de personas con algún tipo de discapacidad y apostando por la conciliación y la igualdad así como por el empoderamiento de la mujer.

Y continuamos difundiendo nuestro apoyo explícito al Pacto Mundial a través de nuestra web y en cada una de las jornadas donde somos invitados como ponentes para exponer nuestras políticas de responsabilidad social.

En búsqueda permanente de la excelencia empresarial y en virtud de nuestra inversión en la mejora continua, durante 2013, logramos recertificar los Sistemas de Calidad, ISO 9001; Medioambiente, ISO 14001 e Innovación a través de la norma UNE 166002: 06; continuamos trabajando en el desarrollo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la norma OHSAS 18001:07 y Certificamos el Sistema de Gestión de Buenas prácticas en los planes de Desinfección, Desinsectación y Desratización UNE 171210.

Como hito relevante para esta organización, reseñar que hemos sido finalistas del Premio Nacional CEX a la Gestión de Personas, con nuestro proyecto "Gestión de Personas 3.0", cuestión que nos enorgullece al reconocerse nuestro trabajo explícito en políticas de responsabilidad social aplicadas al día a día.

Durante el año 2013 afrontamos el proceso de diseñar una nueva Planificación Estratégica que nos permita encarar el futuro y progresar y que ha conllevado importantes cambios internos de organización.

Por ello, nuestro objetivo principal para el año 2014, es poner en marcha esa nueva Planificación Estratégica que nos lleve a 2017, continuando el proceso de expansión geográfica e incrementando el número de personas que cada día trabajen con nosotros. Tenemos por delante la evaluación de nuestra Memoria EFQM, en la que nuestro objetivo es revalidar la puntuación de 400+ y la implantación de la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información.

Toda la opinión pública asiste al que parece el resurgir económico de nuestro país, si bien, estamos ante un proceso lento, queda mucho por hacer y todas las empresas debemos contribuir para alcanzar un alto nivel de empleabilidad que nos facilite progresar tanto individualmente a cada uno de nosotros como en conjunto, a nivel de estado.

¡Tenemos el futuro por delante, solo queda continuar trabajando y construirlo!

En Oviedo, a 1 septiembre de 2014

A handwritten signature in dark ink, appearing to be "Ch S-", with a horizontal line drawn underneath it.

Perfil de la Entidad



INFORMACIÓN GENERAL

3000

Sector

Servicios profesionales (Limpieza)

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Servicios Auxiliares, Limpieza e Higienización, Mantenimiento de Edificios.

Ventas / Ingresos

45.000000

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

0

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil, Administración, Socios/accionistas

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los principales grupos de interés siguiendo criterios de representatividad e influencia los configuran en nuestros clientes, dado que somos una empresa de servicios y nuestro personal, al que destinamos nuestras medidas de responsabilidad social en primer término, sin olvidarnos que mantenemos importantes alianzas con otros grupos de interés como pueden ser nuestros proveedores, accionistas, la sociedad en general, las administraciones y el medioambiente.

Nombre Completo (Razón Social)

Grupo LACERA

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Victor Sáenz, 23

Localidad

Oviedo

Provincia

Asturias

Comunidad Autónoma

Principado de Asturias

Dirección Web

www.lacera.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Marcos Suárez Rodríguez

Persona de contacto

Marcos Suárez Rodríguez/Belén Luzuriaga Bedia

Número de empleados directos

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Se define el presente Informe de Progreso en función de los Indicadores de Gestión establecidos por cada uno de los procesos de la organización.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

El Informe de progreso se difunde a través de la web lacera.es, en el perfil nacional y en el perfil internacional de Pacto Mundial.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Grupo Lacera realiza encuestas de satisfacción a sus clientes, a proveedores y al personal con el objeto de poder evaluar el grado de excelencia de nuestra gestión para cada uno de ellos.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Grupo Lacera está compuesto de las siguientes empresas: Lacera Servicios y Mantenimiento S.A. Lacera Noroeste de Servicios S.A. Lacera Integra S.L. Contenedores y Servicios Sanitarios S.A.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Los indicadores establecidos por proceso incorporan el ámbito de la Responsabilidad Social en cada uno de ellos, con el objeto de poder medir la evolución de la organización de cara al Modelo de Excelencia EFQM.

Indique la estructura de gobierno y quién 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.

El Comité de Dirección de Grupo Lacera tiene las funciones de decisión y buen gobierno para el desarrollo de la Responsabilidad Social.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

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.)

Grupo Lacera colabora puntualmente con UNICEF y apoya los principios de Empoderamiento de la Mujer.

Más Información en www.lacera.es.

Metodología



El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

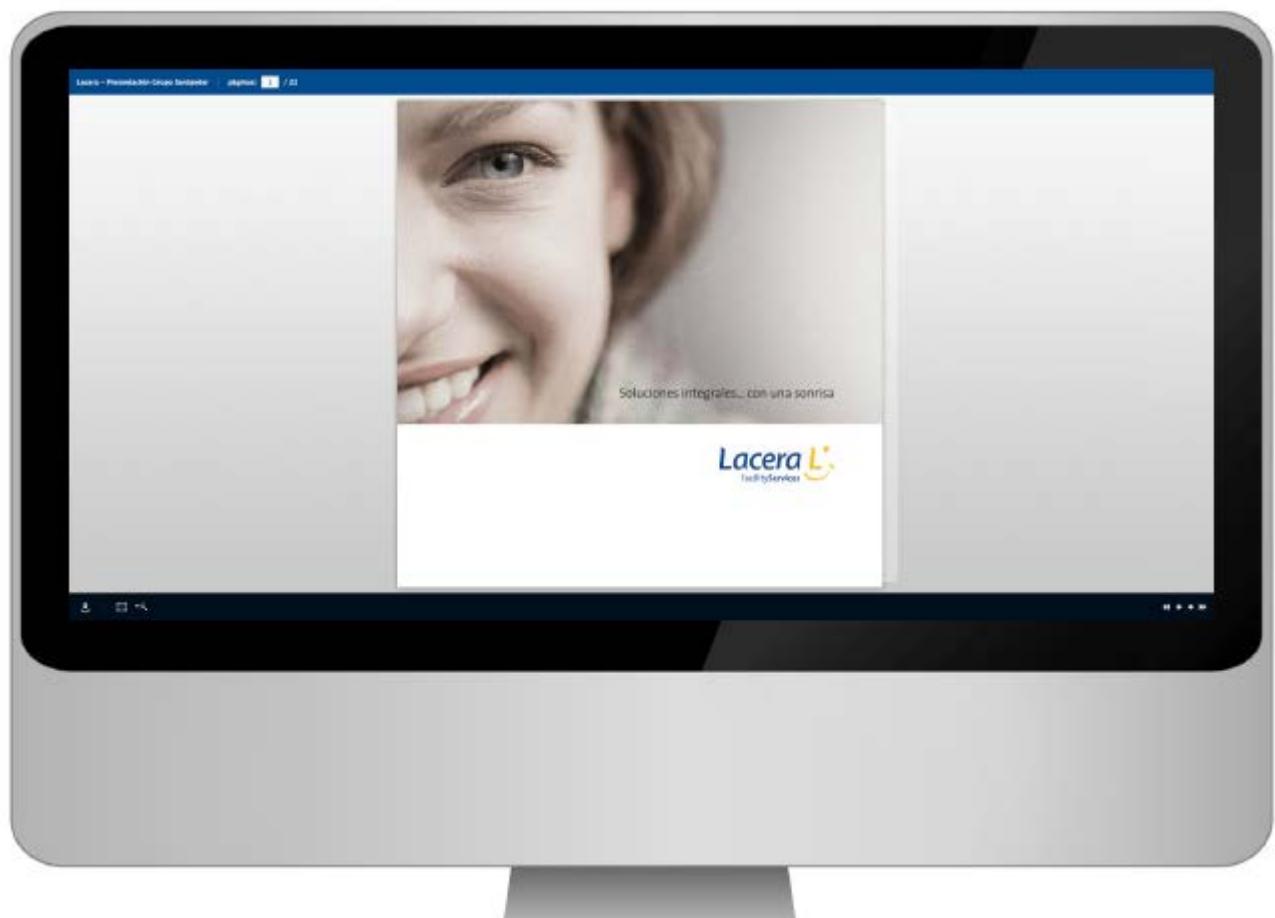
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

Análisis



DERECHOS HUMANOS



11

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

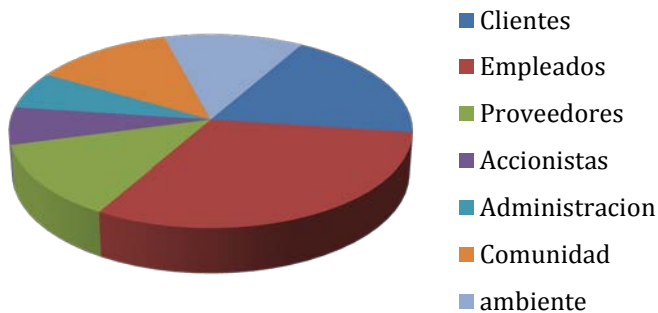
ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 3
Empleados: 5
Proveedores: 2
Accionistas: 1
Administración: 1
Comunidad: 2
Medio ambiente: 2

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



2

Grupo de interés: Nuestros Clientes



CONFIANZA, SEGURIDAD,
VERSATILIDAD, COMPROMISO...

Servicios integrales. Soluciones inteligentes.

www.lacera.es

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Año tras año, trabajamos en nuestro Sistema de Gestión Integrado, no solo en su mantenimiento sino en la implantación de nuevas normas de calidad que se integran y que contribuyen a la mejora continua de la organización.

Plan RSE

Grupo Lacera cuenta con una Política Integrada del Sistema de Gestión que contempla la Responsabilidad Social en uno de sus Principios: "Avanzar día a día en la mejora continua, instituyendo reglamentos internos que superen siempre y en todo lugar las exigencias de la legislación vigente". Grupo Lacera establece transversalmente en sus políticas de gestión, la Responsabilidad Social como elemento fundamental para el desarrollo del negocio. En esta organización la Responsabilidad Social siempre está presente y su aplicación en la gestión de personas es una prioridad para conseguir diferenciarnos en relación al resto de empresas competidoras.

Como empresa de servicios, desarrollamos nuestra actividad en las instalaciones de nuestros clientes y el personal asignado a cada servicio es nuestro mayor prescriptor ante el cliente y se convierte en fundamental para lograr su satisfacción con nuestro trabajo y conseguir su fidelización.

En Grupo Lacera contamos con un Plan anual de Responsabilidad Social en el cual se recoge cada año las diferentes acciones a desarrollar, siempre se trata de un Plan abierto a las incidencias del día a día, en el cual se pueden incorporar nuevas acciones solidarias en función de los acontecimientos.

Nuestro objetivo es conseguir ser socialmente reconocida como una empresa que trabaja bajo criterios socialmente responsables.

Política de Calidad

Grupo Lacera desarrolla una Política Integrada del Sistema de Gestión que contempla la Calidad en todos los ámbitos de la organización, trabajar bajo parámetros de excelencia es primordial en la consecución de la máxima satisfacción de la clientela, externa e interna, tal y como recoge nuestra Política. Grupo Lacera desde el año 1999 está certificado en ISO

9001.

El objetivo anual es el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión y la revalidación de las certificaciones de Calidad, Medioambiente, Innovación y Seguridad y Salud en el Trabajo y continuar trabajando para ampliar el número de certificaciones en diferentes aspectos organizativos.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta

El Código Ético de Grupo Lacera tiene por objeto establecer los principios que han de presidir los comportamientos y responsabilidades de todas las personas vinculadas a Grupo Lacera en relación a nuestros grupos de interés: clientes personales, accionistas, colaboradores y partners, proveedores, competencia, administración, sociedad y medio ambiente. Este conjunto de principios y reglas de actuación permiten a todas las personas que integran Grupo Lacera proceder de forma coherente con la visión, misión y valores corporativos. El presente Código también será facilitado a las empresas proveedoras que trabajen para Grupo Lacera con el objeto de que puedan participar de los mismos comportamientos y responsabilidades en el ámbito de las relaciones empresariales con nuestro grupo. En el código difundimos nuestros valores: Estabilidad y seguridad laboral. Innovación. Cercanía. Flexibilidad. Capacidad de respuesta. Honestidad. Eficacia. Fiabilidad. Responsabilidad. Respeto. Sostenibilidad. El contenido no puede abordar todas las situaciones posibles, y tampoco está diseñado para ser un catálogo de reglas de trabajo. Sin embargo, los valores y los principios contenidos en él deben inspirar y presidir en todo momento la conducta de las personas que integramos el Grupo Lacera. A través del canal ético se puede ampliar información o aclarar dudas acerca del código. Cualquier persona perteneciente a un grupo de interés puede ponerse en contacto con el Área de Responsabilidad Social directamente o a través del correo rs@lacera.es Toda actuación de Grupo Lacera y de su personal guardará un respeto escrupuloso a los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Por este motivo, Grupo Lacera asume y hace propios los Principios del Pacto Mundial, los cuales se encuentran desarrollados a través de este Código Ético (Ver Anexo I, para detalle de los 10 Principios).

Nuestro Código Ético se difunde en la web lacera.es a toda la sociedad facilitando diversos canales de comunicación con esta organización.

El objetivo anual es comunicar el Código Ético al 100% de las nuevas incorporaciones a esta organización.

[Descargar documento adjunto](#)

Normativa Vigente

La máxima de actuación en Grupo Lacera es el escrupuloso cumplimiento de la normativa legal siempre y en todo lugar. Así se recoge en nuestra Política.

Llevamos a efecto diversas auditorías a lo largo del año sobre el cumplimiento legal de cada actividad que desarrollamos.

El objetivo de las auditorías legales es controlar nuestra forma de trabajar y hacerlo en todo momento cumpliendo la normativa legal.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Grupo Lacera trabaja con una Política Integrada de su Sistema de Gestión en la cual se contemplan los requisitos de las siguientes Normas: ISO 9001 de Calidad, ISO 14001 de Medioambiente y OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo entre otras, además del Modelo de Excelencia Europea EFQM. Cada una de las Normas que se van integrando en el Sistema de Gestión nos obliga a revisar cada Proceso y la documentación adjunta al mismo. Este trabajo se asume desde el liderazgo del Área de Calidad, con la participación de toda la organización en las materias que a cada uno de los Departamentos les pueda corresponder.

El objetivo es mantener las certificaciones que Grupo Lacera tiene en este momento e incrementar su número en el avance constante de la mejora continua y excelencia.

[Descargar documento adjunto](#)

Políticas Internas de Gestión

Grupo Lacera cada año es auditada en cada una de las Normas que ha integrado en su Sistema de Gestión, lo cual evidencia la existencia de Políticas Internas de Gestión en cada área de negocio.

El Sistema de Gestión de Grupo Lacera está vivo y es revisado de forma continua para adaptarse a los cambios que en cada área se puedan suceder como cambios en la legislación, acontecimientos sociales..., siempre debemos estar atentos al día a día y actuar en

consecuencia modificando políticas si es preciso para adaptarnos a las circunstancias de cada momento.

El objetivo para 2014 es proceder a la revisión de las Políticas Internas de Gestión en su conjunto a la vista del inicio de una nueva Planificación Estratégica para el periodo 2014-2017.

Manual de Calidad y Medioambiente

El Sistema de Gestión Integrado de Grupo Lacera cuenta con un Manual del Sistema que describe la forma concreta en la que se integra cada Norma en la organización, entre ellas las Normas de Calidad y de Medioambiente.

Todo el personal de Grupo Lacera en el momento de su incorporación a la Organización recibe formación sobre el Sistema de Gestión y las Normas que en el se recogen.

Para el año 2014, el objetivo establecido es la integración de la Norma ISO 27001 de Seguridad de la Información.

Servicios de atención al cliente

Grupo Lacera dispone de un canal de comunicación directo con nuestra clientela a través del mail: defensadelaclientela@lacera.es. Todos nuestros clientes pueden contactar directamente con el área de Calidad de la organización para exponer cualquier queja o sugerencia. Nuestra política recoge en el primer principio que nuestro objetivo es satisfacer a la clientela y colaborar con ella en todo momento. La implantación se ha llevado a efecto difundiendo el concepto y alcance de la existencia del mail defensadelaclientela@lacera.es, en nuestra web, blog y contratos.

Nuestro objetivo es atender al 100% de nuestros clientes de forma inmediata, dando contestación a todas sus comunicaciones.

[Descargar documento adjunto](#)

Reuniones de equipo

En Grupo Lacera trabajamos en la mejora continua a través de diferentes mesas de trabajo o comisiones, de esta forma se fomenta el trabajo en equipo y la comunicación, una cuestión fundamental para todas las organizaciones.

Contamos con diferentes mesas de trabajo en las que sus componentes son expertos de la materia objeto de análisis. De esta forma, disponemos de un comité de sistemas que garantiza la seguridad de la información

de la organización, una mesa de trabajo sobre Normativa, que analiza el alcance de las nuevas normas que se van publicando, una unidad de vigilancia tecnológica, un comité de responsabilidad social..., todas las mesas trabajan para conseguir que los servicios que facilitamos a nuestros clientes sean eficientes y de calidad, para obtener el mejor grado de satisfacción y que continúen contratando a Lacera. El objetivo para 2014 es consolidar el trabajo en equipo a través de nuevas mesas de trabajo que se sumen a las existentes para el análisis de nuevos proyectos.

[Descargar documento adjunto](#)

Formación

La Formación dentro de Grupo Lacera es una de las áreas de actividad que desarrollamos de forma continuada, a lo largo de todo el año y dirigida a todo el personal de la organización. Sin lugar a duda la Formación constituye una de las herramientas fundamentales para el desarrollo de nuestra actividad de forma eficiente. Gracias al Plan de Formación aplicable anualmente, nuestra clientela tiene la seguridad de que el personal de Lacera que trabaja en sus instalaciones dispone de las competencias necesarias para el mejor desempeño posible, ello se traduce en un alto grado de satisfacción que se evidencia en las encuestas realizadas para medir la satisfacción de nuestros clientes.

Cada año se desarrolla un Plan de Formación en el que se recogen las materias objeto de la misma y los destinatarios que contribuye a que Lacera preste un servicio de calidad a nuestra clientela.

El objetivo es alcanzar un cuatro sobre cinco en los diferentes parámetros medidos en la encuesta de satisfacción de la clientela.

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión de la Política

La política de Grupo Lacera está a disposición de toda la sociedad en general en nuestra web lacera.es. Todas nuestras ofertas dirigidas a potenciales clientes recogen nuestra política y nuestros valores, con el objeto de que los clientes puedan valorar otros aspectos más allá del simple precio de nuestros servicios.

Nuestro objetivo es difundir nuestra política al 100% de nuestros clientes.

Acción Social

Grupo Lacera ha integrado la Responsabilidad Social en el Sistema de Gestión y la planificación del Área de RS contempla cada año la realización de acciones sociales en virtud de los acontecimientos además de la acción social planificada y que periódicamente venimos realizando al contribuir con diferentes ENL en el desarrollo de las actividades que llevan a cabo. Periódicamente a lo largo del año colaboramos con Médicos sin Fronteras, la Fundación Banco de Alimentos y realizamos la recogida selectiva de tapones de plástico y teléfonos móviles para causas solidarias.

Nuestro objetivo es continuar colaborando con las causas que contribuyen a generar una mayor calidad de vida a nuestro entorno humano.

[Descargar documento adjunto](#)

Sistemas de Gestión de Calidad

La constante búsqueda de la excelencia es una máxima en esta organización, trabajamos bajo el Modelo EFQM, contando en la actualidad con una puntuación 400+. Desarrollamos proyectos a través de grupos de mejora y trabajamos con la filosofía de mejora continua.

Nuestro Sistema de Gestión Integrado se basa en el Modelo de Excelencia EFQM, por tanto la calidad está presente en todas las áreas de la organización.

Nuestro objetivo es evaluar el Modelo EFQM y consolidar la puntuación 400+

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias

Grupo Lacera ha sistematizado el seguimiento y resolución de incidencias de todo tipo desde el ámbito de Seguridad y Salud en el Trabajo, de la aplicación de cada una de las Normas del Sistema de Gestión y de la comunicación de cualquiera de las partes interesadas. El Área de Calidad de Grupo Lacera lidera la Gestión de las Incidencias que se producen en la organización. Mensualmente se realiza un Comité para el seguimiento de las mismas en el que participan las áreas que puedan contribuir a su resolución. El objetivo cada año es minimizar el número de incidencias por cada área.

[Descargar documento adjunto](#)

Número de auditorías llevadas a cabo

En el Plan de Auditorías de Grupo Lacera se establece

el número de Auditorías internas y externas que cada año se realizan para control del seguimiento de la normativa legal y del Sistema de Gestión aplicable a la organización.

A final de cada año se realiza el Plan de Auditorías en el que se recoge la programación de cada una de las auditorías a realizar por las diferentes áreas el próximo ejercicio.

El objetivo es cumplir con el Plan de Auditoría establecido anualmente.

[Descargar documento adjunto](#)

Número de incumplimientos referentes a la salud y seguridad del cliente

Grupo Lacera desarrolla su actividad en las instalaciones de sus clientes, por tanto el seguimiento de los trabajos para asegurar la salud de nuestro personal al servicio en cada una de esas instalaciones es permanente. Trabajamos aplicando la Norma OSHAS 18001 desde el año 2012 y gestionamos la salud y seguridad en el trabajo siguiendo los imperativos de la misma.

El Área de Prevención de Riesgos Laborales se encarga de liderar la aplicación de OSHAS en la organización, participando conjuntamente con el Área de Producción en su seguimiento por parte de todo el personal con el objeto de coordinar las actividades empresariales con nuestros clientes siempre y en todo lugar.

En el año 2014, el objetivo de la organización es recertificar la Norma OSHAS 18001.

[Descargar documento adjunto](#)

Defensor de la Clientela

Grupo Lacera además de poner a disposición del público en general, de todos los grupos de interés, los "buzones de mejora", cuenta con procedimientos concretos para el traslado de quejas de su clientela a través del correo defensadelaclientela@lacera.es y de su personal, a través del Protocolo Frente al Acoso Laboral, Moral o Sexual.

En los contratos que Grupo Lacera firma con sus clientes se recoge la existencia de la figura de Defensa de la Clientela, como órgano encargado de velar por los intereses de nuestros clientes y darles una respuesta urgente a sus necesidades.

El objetivo para cada año es que el número de denuncias sea cero.

[Descargar documento adjunto](#)

Buzón de sugerencias

Grupo Lacera dispone en su web al alcance de todos los grupos de interés, de un Canal de Mejoras donde se puede aportar ideas, sugerencias, quejas... Nuestra máxima es: "Te necesitamos para mejorar... ¡Te escuchamos!" Estos son los diferentes Buzones a los que cualquier persona puede tener acceso: BUZÓN DE MEJORA DE PROCESOS: Contribuye a la mejora de procesos para hacer tu trabajo más eficaz. BUZÓN DE AMBIENTAL: Aporta tus ideas para el ahorro de recursos, reducción de consumos, compra verde, reducción de residuos, vertidos, emisiones... BUZÓN DE MEJORA PRL: Prevenir es cosa de todos... cada pequeña idea es una mejora en la salud de mucha gente. BUZÓN OTRAS MEJORAS: Documenta ideas de mejora para cualquier ámbito de la empresa. BUZÓN DE INNOVACIÓN: Innovar es la clave del éxito. Aporta nuevas ideas que puedan contribuir al avance y desarrollo de nuestros servicios y nuestra gestión. Una vez al año se realiza un concurso de ideas a través de las aportaciones a los Buzones de Mejora, esta iniciativa nos ayuda a promocionar la innovación dentro de la organización.

En el año 2014 nuestro objetivo es además de volver a repetir el Concurso de Ideas como venimos haciendo desde 2008, convocar un Premio a la Innovación para el desarrollo de un proyecto que contribuya de alguna forma, tanto en gestión como en producción, al ahorro de costes dentro de la organización.

[Descargar documento adjunto](#)

Auditorías

Grupo Lacera realiza auditorías externas cada año de su estado financiero además de las que se realizan a cada una de las Normas que integran el Sistema de Gestión: Calidad, Medioambiente, Innovación, Seguridad y Salud en el Trabajo y Calidad de Interiores. También se audita por parte de cada área los sistemas de información con los que desarrollan su trabajo.

Grupo Lacera desarrolla una planificación de Auditorías Internas y Externas cada año con el objeto de evaluar el cumplimiento legal de la normativa vigente y aplicable a nuestra organización.

El objetivo es continuar realizando las auditorías anuales que las leyes vigentes y nuestro Sistema de Gestión nos obligan.

[Descargar documento adjunto](#)

Encuestas de Satisfacción

Grupo Lacera realiza cada año diferentes encuestas de satisfacción. Estas encuestas se dirigen a nuestra clientela, al personal, a los usuarios de las instalaciones dónde desarrollamos nuestra actividad, a conseguir la percepción de la sociedad en general sobre nuestros servicios y a nuestros principales proveedores con el objeto de comprobar con ellos su percepción de nuestra relación más allá del punto de vista mercantil. El resultado de estas encuestas nos facilitan oportunidades de mejora de manera continua y son una importante herramienta del Sistema de Gestión basado en el Modelo de Excelencia EFQM. Cada año se planifica la satisfacción de Clientes, Personal, Usuarios, Sociedad y Proveedores y se efectúa un Informe con la evaluación de las encuestas realizadas.

El objetivo anual es cumplir con la planificación prevista de encuestas de usuarios aprobada.

[Descargar documento adjunto](#)

Relación duradera con los clientes

Toda organización desea el menor índice de rotación de su clientela y debe orientar su gestión a facilitar la consecución de la fidelización de sus clientes.

Código Ético / Conducta

El Código Ético recoge cómo debe ser nuestra relación con la Clientela estableciendo que: El trato directo con la clientela, así como la prestación de un servicio acorde a sus expectativas, son los pilares fundamentales para mantener una relación óptima con este grupo de interés. Por dicho motivo, ésta debe basarse en máximas como el respeto, la honradez, la confianza, el cumplimiento y la calidad. Los Principios y comportamientos éticos aplicables son los siguientes: 1. Lograr la máxima satisfacción de la clientela y colaborar con ella en todo momento. 2. Mantener una relación directa con la clientela basada en la sinceridad, honradez, lealtad y transparencia, de modo que el servicio prestado sea identificado como el de mayor calidad posible. 3. Reconocemos la importancia de anticiparnos a las necesidades y preferencias de la clientela respecto a nuestros

servicios, con el fin de adaptar nuestra oferta de servicio a sus demandas. 4. Responsabilidad para proveer los servicios en condiciones adecuadas de tiempo, lugar y calidad. En relación con la clientela, lo que esperamos de nuestro equipo humano es: 1. Todo el personal de Grupo Lacera dispondrá de los recursos, la voluntad y la profesionalidad que permitan solucionar cualquier problema que pueda repercutir en la clientela, comprometiéndose con los valores de buen trato, atención, respeto, honestidad y servicio hacia nuestros clientes. Atenderemos, gestionaremos y solucionaremos todas las sugerencias, quejas y reclamaciones, proporcionándoles una resolución equitativa y justa para ambas partes. 2. No facilitar a terceros datos confidenciales del cliente, salvo autorización u obligación legal. Grupo Lacera se compromete con el cumplimiento de la legislación en materia de LOPD y publicidad. 3. Permanecer en constante innovación, tanto de los elementos materiales asociados al negocio, como de aquellos otros factores (humanos, tecnológicos, seguridad, etc.) que permitan proporcionar un servicio de calidad. Fomentamos en nuestro personal la preocupación por realizar una constante vigilancia tecnológica referente al desarrollo de su trabajo y del negocio. 4. No entrar en conflicto con los intereses de los clientes.

Nuestro objetivo es aplicar nuestro Código Ético siempre y en cualquier situación.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad

La gestión de la Calidad es fundamental en la relación con nuestros clientes, nosotros, como empresa con una actividad de servicios integrales, trabajamos en las instalaciones de nuestros clientes y nuestra máxima es lograr la satisfacción de los mismos con nuestros servicios. Para ello, tenemos un Plan de satisfacción de clientes, auditamos nuestro trabajo en las instalaciones conjuntamente con el cliente y medimos su grado de satisfacción en relación a nuestro desempeño. Cada año elaboramos un Informe de Satisfacción en el cual damos resultados por área de negocio y responsable de servicio, es una herramienta que nos permite mejorar y que posibilita nuevas oportunidades para compartir nuevos proyectos con nuestros clientes.

El objetivo es cumplir con el Plan de satisfacción de Clientes que cada año se aprueba.

[Descargar documento adjunto](#)

Política RSE

Nuestra misión es trabajar por la viabilidad de nuestra empresa haciéndola perdurable en el tiempo, para lo cual nuestro mayor esfuerzo se dirige a fidelizar a nuestros clientes, por ello, les hacemos partícipes de nuestras iniciativas sociales, colaboramos con muchos de ellos en acciones conjuntas de responsabilidad social, incluso alguno de nuestros clientes nos audita cada año la responsabilidad social. Para Grupo Lacera es importante trabajar para mejorar la calidad de vida de nuestro entorno conjuntamente con nuestros clientes, proveedores y personal.

El objetivo es continuar colaborando en iniciativas sociales con nuestros clientes siempre que podamos contribuir a la mejora de la calidad de vida de nuestro entorno.

[Descargar documento adjunto](#)

Políticas Internas de Gestión

Nuestro Departamento de Producción dispone de un proceso en el que se desarrolla la operativa de gestión de los contratos que mantenemos con nuestros clientes.

El objetivo es regular los nuevos procedimientos de trabajo por cada negocio que se vaya uniendo a nuestras áreas de actividad

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Los clientes de Grupo Lacera obtienen información sobre nuestra política de empresa en el momento en que se les realiza nuestra oferta, cuando son potenciales clientes todavía. Nuestra intención es trasladar nuestra política con el objeto de que podamos compartir objetivos y visiones comunes, de forma que demos valor a nuestro servicio.

El objetivo es que el 100% de nuestros clientes conozcan nuestra política.

Normativa Vigente

La relación con los clientes en Grupo Lacera es una cuestión primordial, mantener nuestra actividad en un nivel óptimo y que se nos valore por el servicio que prestamos es el objetivo que perseguimos cada día, por ello, el cumplimiento de los contratos que firmamos con nuestros clientes es el desafío de cada día, tenemos que conocer el alcance de nuestros servicios en las instalaciones del cliente y evitar su

reclamación cumpliendo lo estipulado. Para ello gestionamos con diligencia las incidencias y se establecen acciones correctoras cuando nuestros clientes nos comunican alguna queja.

Nuestro objetivo es cumplir con la gestión de incidencias de forma inmediata para que nuestros clientes obtengan una rápida respuesta.

Servicios de atención al cliente

El área de Calidad de Grupo Lacera gestiona el correo defensadelaclientela@lacera.es, de esta forma, como órgano autónomo respecto al área de Producción, responsable de la ejecución del servicio, dispone de un criterio de objetividad para poder resolver las cuestiones planteadas por nuestros clientes.

El objetivo de la existencia del correo

"defensadelaclientela" es obtener cada año un mayor número de sugerencias y un menor número de quejas.

[Descargar documento adjunto](#)

Acción Social

Participamos de la mano de nuestros clientes en las iniciativas sociales que ellos nos proponen en numerosas ocasiones. Queremos ser los socios de nuestros clientes.

Nuestro objetivo es incrementar el número de participaciones conjuntas con nuestros clientes.

Canales de Comunicación

Existen diferentes canales de comunicación en Grupo Lacera, recogidos todos ellos en nuestro Plan de Comunicación. Todos los canales vienen a sumarse unos a otros, no son excluyentes, existen varias alternativas para facilitar que fluya la comunicación con nuestros clientes, con la plantilla, con los proveedores y con la sociedad en general.

Se comunica a cada uno de los clientes de los diferentes canales de comunicación que tiene a su disposición al objeto de facilitar la interlocución con todas las áreas. En la oferta que se presenta a nuestro potencial cliente se le informa de cómo se lleva a efecto la gestión en el día a día, quienes son los responsables de facilitar respuesta dependiendo de las diferentes materias de que se trate.

El objetivo de Lacera es dar cumplida respuesta a nuestros clientes a la mayor brevedad posible para lo cual se controlan nuestros tiempos de respuesta.

Comunicación Interna y Externa

Grupo Lacera dispone de un Plan de Comunicación que recoge tanto la comunicación interna como la externa, de esta forma se encuentra reglamentada la información que cada grupo de interés debe obtener en el momento de interrelacionar con nosotros y durante la duración de esa relación con los mismos. Trabajamos en las instalaciones de nuestros clientes y eso nos obliga a estar al tanto de sus peticiones para dar cumplida respuesta a sus demandas. A través de la figura del gestor de servicio mantenemos una comunicación fluida con el responsable del contrato por parte de nuestros clientes. Nuestro objetivo es potenciar la comunicación en todas las áreas de trabajo para optimizar nuestro rendimiento.

[Descargar documento adjunto](#)

Número de auditorías llevadas a cabo

Grupo Lacera dispone de un Plan de auditoría de instalaciones de nuestros clientes al objeto de evaluar la calidad de los servicios que venimos prestando a cada uno de ellos.

El objetivo es incrementar progresivamente año a año el número de instalaciones auditadas.

Gestión de incidencias

Desde el área de Calidad se gestionan las incidencias comunicadas por nuestros clientes, llevando a efecto la investigación, análisis y resolución de forma directa, minimizando los plazos lo máximo posible.

Nuestro objetivo es resolver la incidencia comunicada de forma inmediata en el menor tiempo posible.

[Descargar documento adjunto](#)

Creación de Canal de Denuncias

Grupo Lacera además de poner a disposición del público en general, de todos los grupos de interés, los "buzones de mejora", cuenta con procedimientos

concretos para el traslado de quejas de su clientela a través del correo defensadelaclientela@lacera.es. En relación con nuestra clientela, en los contratos y las ofertas se facilita información sobre el canal de comunicación defensadelaclientela@lacera.es. El objetivo es facilitar la interacción con Lacera al 100% de nuestra clientela.

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de la confidencialidad

La gestión de la confidencialidad es un elemento básico en la relación de respeto que debemos tener con nuestros clientes. Garantizar la protección de datos en sus instalaciones cuando el personal de nuestro grupo trabaja en las mismas, es fundamental, por ello, toda nuestra plantilla cuenta con formación en protección de datos.

Política de seguridad de la información

Para Grupo Lacera es fundamental ofrecer a sus clientes la seguridad de que su personal respeta los principios de confidencialidad y que no será desvelada ninguna información a la que durante el desarrollo del trabajo en la instalación del cliente pueda tener acceso.

Grupo Lacera cuenta con una política de seguridad de la información y en el momento de la acogida de nuestro personal cuando se incorpora al Grupo, todos reciben formación sobre la misma y en concreto, en materia específica de protección de datos.

Nuestro objetivo es formar al 100% de nuestro personal en protección de datos.

Grupo de interés: Nuestra Plantilla

Lacera Facility Services es

RESPONSABILIDAD

Fomentamos el respeto a las personas y al entorno en el que trabajan asegurando su estabilidad y seguridad y promoviendo un buen clima laboral, la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional y el trabajo en equipo.

- Plan Concilia
- Pacto Mundial de los Derechos Humanos
- Código ético y de conducta.
- Programas de formación continua
- Plan de igualdad e integración.
- Protocolo de embarazo.
- Protocolo contra el acoso laboral.



Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

La formación es un instrumento básico para el desarrollo profesional y la obtención de una mayor calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Mantener el Plan de Formación actualizado y hacerlo efectivo es un reto que cada año afrontamos

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Todo el personal de Grupo Lacera en el momento de su incorporación recibe formación en diferentes aspectos, entre ellos, los legales de prevención de riesgos laborales y por otra parte, formación en materia medioambiental de utilización de recursos y en materia de protección de datos y calidad del servicio a desempeñar.

El objetivo es la formación del 100% de nuestra plantilla en el momento de su incorporación a un puesto de trabajo.

Política RSE

Dentro de nuestra Política, se encuentra la responsabilidad social contemplada de forma transversal a cada área. En el caso de la formación, se aplica la responsabilidad, organizando cursos sobre temas muy diferentes, desde sesiones de creatividad hasta de los beneficios del ejercicio físico en nuestra salud..., son formaciones que no influyen en el desarrollo ni en la capacitación del puesto, que van más allá, se dirigen a concienciar, divertir y escuchar. Forman parte de nuestro programa de RSE.

El objetivo es fomentar la participación de nuestro personal en las formaciones sociales.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad

Para conseguir un servicio de calidad es preciso que los operarios que están desarrollando su trabajo en las instalaciones de nuestros clientes obtengan formación sobre la necesidad de cumplir los procedimientos de trabajo, por ese motivo, todo el personal del Grupo recibe esa formación cuando se incorpora a la organización o cuando se modifican los

procedimientos.

El objetivo es que todo nuestro personal obtenga formación sobre nuestra política y la lleve a efecto.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

Grupo Lacera cuenta desde el año 2007 con un Protocolo frente el acoso laboral, ya sea moral o sexual. En el mismo se recoge el procedimiento a seguir en el caso de que cualquier persona de la organización perciba cualquier tipo de comportamiento que pueda encuadrarse en el ámbito del acoso laboral, respetando la confidencialidad en todo momento del denunciante.

El Protocolo ha sido elaborado a la vista de los posibles problemas que en el ámbito laboral pueden darse, recogiendo de forma exhaustiva todas las conductas que pueden ser consideradas como acoso. El Protocolo ha sido difundido en nuestra plantilla y todas las nuevas incorporaciones reciben formación sobre el mismo.

El objetivo es incidir en la promoción del respeto y la igualdad en el ámbito laboral a través de la formación del 100% de nuestro personal de las normativas internas de Igualdad.

Código Ético / Conducta

En relación al equipo humano de Grupo Lacera, nuestro Código Ético recoge una serie de principios y comportamientos éticos: 1. Nuestro principal compromiso es asegurar la protección del personal, su estabilidad, su salud, y su ambiente de trabajo haciéndoles sentir partícipes de un grupo empresarial sólido que afiance su bienestar personal y profesional. 2. En Grupo Lacera para promover la necesaria cualificación de las personas entendemos la necesidad de contratar personal mayor de edad (18 años). Toda la plantilla de Grupo Lacera reúne esta condición, cualquier excepción debe ser analizada y en su caso, aprobada, por el Comité de Dirección del Grupo. 3. Ninguna persona contratada en Grupo Lacera puede ser discriminada por raza, discapacidad, religión, edad, nacionalidad o sexo. Tanto la contratación de nuevo personal como la promoción de los actuales, se rige exclusivamente por criterios de habilidad profesional, disponibilidad, esfuerzo, conocimientos, experiencia y capacidad para desarrollar un trabajo. 4. La Igualdad de trato y de oportunidades así como un entorno favorable para el desarrollo tanto profesional como personal de nuestra

plantilla es parte de nuestra esencia. En Grupo Lacera contamos con herramientas que apoyan este compromiso, un Comité de Igualdad, el Plan de Igualdad de Grupo Lacera, un Responsable del área y un canal de comunicación: igualdad@lacera.es, al que cualquier interesado puede remitir sus dudas, sugerencias o aportaciones. 5. El personal de Grupo Lacera tiene reconocido el derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva. 6. En Grupo Lacera no se permite ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal. Nuestro compromiso queda recogido en el establecimiento del Protocolo contra el Acoso Laboral en Grupo Lacera. 7. El salario que recibe la plantilla de Grupo Lacera es acorde con la función desempeñada, siempre respetando los convenios de cada sector. 8. Cumplimos con la legislación vigente en materia laboral, social y de prevención de riesgos laborales, ello nos permite garantizar la seguridad y salud de nuestro personal, así como todos aquellos requisitos establecidos en los sistemas de gestión internos. 9. Contamos con una política que nos permite conciliar la vida personal y laboral. Hemos sido reconocidos por esta labor de implicación con las situaciones personales de nuestra plantilla. Nuestro Plan Concilia recoge las medidas de conciliación existentes. 10. Velamos por la existencia de un clima laboral adecuado y estamos comprometidos en su mejora continua promoviendo acciones a tal fin.

El 100% de nuestra plantilla debe ser formada en el momento de su incorporación a un nuevo puesto de trabajo.

[Descargar documento adjunto](#)

Políticas Internas de Gestión

La política interna relacionada con la formación como medio de mejora de la profesionalidad se lleva a efecto cada año con el diseño de un Plan de Formación que resume los objetivos de la organización relacionados con la formación de la plantilla.

El objetivo es alcanzar el 100% del grado de cumplimiento del Plan de Formación.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

Desde el año 2012 hemos implantado y certificado la norma OHSAS 18001 de seguridad y salud laboral.

El objetivo es continuar trabajando en la norma

OSHAS 18001.

Plan RSE

En el Plan de Responsabilidad Social se recoge la participación en acciones formativas en entidades de todo tipo dirigidas a la sociedad en general, por ello es habitual nuestra colaboración como ponentes en jornadas de responsabilidad social, conciliación, políticas de gestión de las personas o de igualdad. Nuestro objetivo es participar en toda clase de eventos de promoción de la responsabilidad social a los que seamos invitados.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de RRHH

La actividad de Grupo Lacera se desarrolla en el sector de servicios integrales o facility management, por ese motivo, la gestión de personas es la parte principal de nuestro trabajo y para ello, es fundamental disponer de una política de RRHH que reúna los criterios de selección, formación, contratación, seguridad y salud laboral, igualdad..., de nuestro personal.

Dentro de la política de RRHH se recogen diferentes aspectos, entre ellos los que son dirigidos al personal y que todos los miembros de la organización deben conocer, se encuentra el Plan de Igualdad, el Protocolo del embarazo o el Protocolo frente al acoso laboral.

El objetivo es continuar la labor de formación e información en materia de igualdad y seguridad y salud laboral.

Difusión de la Política

La política forma parte de la formación inicial que cada persona recibe al momento de su incorporación a Grupo Lacera en su Plan de Acogida.

El 100% de las personas que trabajamos en Grupo Lacera debemos conocer nuestra Política Empresarial.

Intranet

Grupo Lacera cuenta con una plataforma e-learning en nuestra intranet: "Aulacera", a través de la misma se desarrollan las acciones formativas a distancia de nuestro personal.

Nuestra intranet dispone de diferentes áreas de trabajo, desde la innovación, el medioambiente, la prevención..., hasta la formación a través de la plataforma "Aulacera". La intranet constituye uno de

los canales de información más utilizados internamente y en este caso, también se utiliza como herramienta para tener acceso a la formación.

Nuestro objetivo es potenciar la intranet, revisarla y mejorar su imagen.

[Descargar documento adjunto](#)

Diagnóstico de Igualdad

Grupo Lacera antes de realizar su Plan de Igualdad ha realizado un diagnóstico de la situación del Grupo en relación a la igualdad con la colaboración de la consultoría de Fundación Mujeres y bajo el modelo de excelencia EFQM.

Se entrevistó al 10% de nuestra plantilla a través de encuestas en las que se han planteado toda clase de cuestiones relacionadas con la percepción individual de la igualdad en el ámbito laboral.

Nuestro objetivo es revisar el Plan de Igualdad durante el año 2014.

Formación

La Formación dentro de Grupo Lacera es una de las áreas de actividad que desarrollamos de forma continuada, a lo largo de todo el año y dirigida a todo el personal de la organización. Sin lugar a duda la Formación constituye una de las herramientas fundamentales para el desarrollo de nuestra actividad de forma eficiente. Además nuestro personal, gracias al Plan de Formación aplicable anualmente, adquiere mayor número de competencias, lo que se traduce en un mejor desempeño y en un alto grado de satisfacción.

El Plan de Formación anual de Grupo Lacera recoge la oferta formativa de nuestra organización.

El objetivo es alcanzar el cumplimiento del Plan formativo al 100%.

[Descargar documento adjunto](#)

Comunicación Interna y Externa

Grupo Lacera dispone de un Plan de Comunicación que recoge tanto la comunicación interna como la externa, de esta forma se encuentra reglamentada la información que cada grupo de interés debe obtener en el momento de interrelacionar con nosotros y durante la duración de esa relación con los mismos. El Plan de Comunicación Interna recoge todos los canales de comunicación existentes en la organización para mantener la información al día con nuestra plantilla. Contamos con Lacera Blog, facebook, web

corporativa, como herramientas a disposición de todos para interactuar y conocer de primera mano las acciones organizativas. Además existen procedimientos de trabajo específicos por servicio, que recogen las formas de comunicación con las diferentes áreas de la empresa y con los responsables directos de cada una de las personas de la plantilla.

Nuestro objetivo es incrementar el número de acciones publicadas en redes sociales y en el blog.

[Descargar documento adjunto](#)

Plan de Carreras

La promoción y desarrollo del personal es parte relevante de la política de recursos humanos de cualquier empresa. Nuestro desafío en este momento es formalizar un Plan de Carrera para el personal que contemple sus posibilidades de desarrollo. Hemos comenzado a realizar ese Plan con algunos puestos concretos y debemos generalizarlo al resto de la plantilla.

Reuniones de equipo

En Grupo Lacera trabajamos en la mejora continua a través de diferentes mesas de trabajo o comisiones, de esta forma se fomenta el trabajo en equipo y la comunicación, una cuestión fundamental para todas las organizaciones. Nuestra idea es fomentar el conocimiento y facilitar la formación entre los diferentes profesionales de la plantilla.

En el reglamento de Gobierno Corporativo se contempla la facultad de la Dirección para constituir mesas de trabajo para temas concretos que pueden tener una periodicidad establecida a lo largo del tiempo o tener por objeto la realización de un informe determinado y ser clausurada cuando finalice su trabajo.

Nuestro objetivo es continuar fomentando las funciones desarrolladas a través de las mesas de trabajo y dotarlas de mayor autonomía para su mejor desempeño.

Kit formativo de bienvenida

Todo el personal que se incorpora a Grupo Lacera recibe en su Plan de Acogida la formación específica en prevención de riesgos laborales, medidas medioambientales a tener en cuenta, protección de datos, normas de conducta, la política de la empresa, los procedimientos de trabajo, código ético,... Es importante desde el inicio que todos nos sintamos

parte de este Grupo y que participemos de su cultura empresarial.

Ante la incorporación de nuevo personal, Grupo Lacera despliega su Plan de acogida trasladándose a los grandes centros de trabajo con el objeto de comunicar la información y la formación necesarias para el buen desempeño del trabajo por parte del personal. Se preparan los kits de acogida y se programan sesiones de reuniones por turno de trabajo para facilitar la información a todos.

El objetivo es cumplir con el Plan de Acogida en cada Centro de Trabajo

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

El Plan de Igualdad de Grupo Lacera prohíbe cualquier clase de discriminación, acoso o abuso y toda la plantilla recibe información y formación al respecto, tanto de las medidas del Plan como de la existencia del Protocolo contra el Acoso Laboral.

Desde la aprobación del plan de Igualdad en 2007 hemos llegado a una situación de normalidad en la que la excepción es encontrar algún supuesto en el que no tengamos presente las medidas de nuestro Plan. Podemos asegurar que esta situación es la óptima dado que al menos en el seno de nuestra organización la igualdad no es un problema, es algo cotidiano que se vive en el día a día y por tanto no ocasiona perturbación alguna en el desarrollo del trabajo. Hemos potenciado la asunción de responsabilidades por parte de las mujeres en áreas que por lo general estaban copadas por hombres, tenemos contratadas personas de toda clase, raza y religión y esto no ha supuesto nunca ningún conflicto. Cuando las relaciones se basan en el respeto, no se necesita mucho más...

Nuestro principal objetivo en este área es continuar trabajando en la misma línea que hasta la fecha.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

Grupo Lacera tiene procedimentado que todo el personal que se incorpora a la organización, obligatoriamente ha de recibir formación en materia de prevención de riesgos laborales, medioambiente, protección de datos, técnicas de trabajo y normas de conducta de la organización.

En el Plan de Acogida de cada una de las personas que se incorpora al Grupo, se realiza la formación en las

diferentes materias que son de interés para un buen desempeño de cada persona en su puesto de trabajo. El objetivo es cumplir con la formación al 100% de la plantilla en el momento de su incorporación al Grupo.

Gestión de incidencias

La evaluación de cada acción formativa se efectúa una vez pasado un mes desde el cierre de la misma al objeto de valorar su eficacia. Es en ese momento en el que podemos conocer alguna incidencia en el desarrollo de los cursos que pueden derivar en No Conformidades y dar lugar a oportunidades de mejora. Nuestro objetivo es conseguir cero incidencias en nuestros cursos de formación.

Informe o Memoria de Sostenibilidad

Cada año se realiza el Informe de Progreso del Pacto Mundial desde el año 2005 y las Memorias de actividad por cada área de la organización.

Anualmente se realiza la memoria de resultado del Plan de Formación llevado a efecto. El momento se produce a la hora de realizar la revisión por la dirección de nuestro sistema de gestión integrado. El objetivo es la realización de un Informe anual de Formación que incluya información del 100% de valoraciones de la formación.

Encuestas de Satisfacción

Todas las acciones formativas que desarrolla Grupo Lacera son evaluadas por los participantes en las mismas una vez pasado un plazo de al menos dos meses al objeto de poder valorar la eficacia de la formación recibida. Esto facilita la creación y diseño del Plan formativo del siguiente año y nos da la oportunidad de mejorar nuestra gestión. El objetivo es evaluar los cursos impartidos con las encuestas al 100% de los participantes en los mismos.

Evaluación Anual

La evaluación del personal se efectúa una vez al año y se mide el progreso de cada persona en las competencias y funciones que tiene establecidas, se establecen planes de mejora y se revisa la consecución de los objetivos propuestos por puesto.

En nuestra sede, los responsables realizan la evaluación del desempeño de cada persona a su cargo una vez al año realizando entrevistas de consenso con cada uno de los evaluados.

Nuestro objetivo es cambiar el procedimiento de

evaluación del desempeño para que se realice de forma continuada, estableciendo periódicamente reuniones que propicien el feedback y los responsables también sean evaluados.

Accidentes laborales

Trabajar en la prevención de riesgos laborales es una máxima de cada día en una empresa de servicios que mantiene a su personal trabajando en las instalaciones de sus clientes, con una dispersión geográfica importante y dónde el mando intermedio no mantiene una presencia continua en el desarrollo del trabajo.

Código Ético

Nuestro Código Ético recoge como principio y comportamiento ético: "Nuestro principal compromiso es asegurar la protección del personal, su estabilidad, su salud, y su ambiente de trabajo haciéndoles sentir partícipes de un grupo empresarial sólido que afiance su bienestar personal y profesional,"

Todas las personas de la plantilla de Grupo Lacera tienen formación sobre el Código Ético.

El 100% de las incorporaciones de personal debe conocer el Código Ético.

Políticas Internas de Gestión

Grupo Lacera cada año es auditada en cada una de las Normas que ha integrado en su Sistema de Gestión, lo cual evidencia la existencia de Políticas Internas de Gestión en cada área de negocio.

Grupo Lacera define políticas internas para la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, cada año se establecen objetivos del área y se trabaja en determinados aspectos en los que es importante incidir como pueden ser campañas para prevenir accidentes in itinere.

Nuestro Sistema de Gestión integra todas las normas en los procesos de trabajo y desde 2012 auditamos anualmente la seguridad y salud laboral.

El objetivo es continuar trabajando en la norma OHSAS 18001

Política de RRHH

Nuestra Política en relación a la Seguridad y Salud en el Trabajo, recoge en uno de sus principios que Grupo Lacera asegura la protección del personal, su estabilidad y salud. Trabajar en prevención de riesgos laborales es nuestra principal misión en el día a día y así se transmite a toda la plantilla dado que todos somos responsables de nuestro trabajo y debemos comunicar posibles riesgos que podamos percibir a nuestros responsables.

Nuestro objetivo es continuar trabajando según OHSAS 18001.

[Descargar documento adjunto](#)

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

El Protocolo contra el acoso laboral trata de proteger la salud de nuestro personal evitando que puedan llegar a producirse situaciones de estrés para las personas que pudieran verse afectadas y que pudieran llegar a derivar en un accidente laboral.

Nuestro objetivo es fomentar el conocimiento del Protocolo con el objeto de evitar situaciones que pongan en riesgo a nuestro personal.

[Descargar documento adjunto](#)

Plan RSE

Dentro del Plan de Responsabilidad Social, Grupo Lacera destina importantes recursos a promocionar la seguridad y salud laboral y prevenir accidentes, por este motivo, cada año se llevan a cabo campañas dirigidas a toda la plantilla como "12 meses, 12 causas, por un entorno laboral saludable", promoción de la conducción eficiente y segura, posturas ergonómicas...

El Plan de RS cada año debe contemplar campañas de PRL.

Formación

En el Plan de Acogida de Grupo Lacera se establece el programa de formación en materia de prevención de riesgos laborales que consta de temas genéricos comunes para todo el personal de la plantilla y temas específicos en función del puesto a desempeñar y de la instalación dónde cada persona esté asignada.

El objetivo es 100% de personal formado.

[Descargar documento adjunto](#)

Acción Social

En Grupo Lacera contamos con un microsite en

nuestra web, dedicado a la prevención de accidentes laborales en el cual fomentamos hábitos de vida saludable para evitar problemas en nuestra salud, así como se dan pautas para una conducción segura, levantar pesos o evitar ciertas posturas que pueden llevarnos a sufrir una accidente laboral.

El objetivo de Grupo Lacera es realizar varias campañas al año en Prevención de Riesgos Laborales dirigidas a nuestro personal.

[Descargar documento adjunto](#)

Certificación OHSAS 18001

Hemos implantado los requisitos de la Norma OHSAS 18001 y cada año realizamos una auditoria para su seguimiento que nos permita continuar avanzando en su desarrollo y cumplimiento.

Nuestro objetivo es el mantenimiento de la certificación en OHSAS 18001.

[Descargar documento adjunto](#)

Comunicación Interna y Externa

Es de vital relevancia evitar los accidentes laborales, por ese motivo fomentamos la comunicación de los riesgos laborales por parte de nuestro personal, de forma que cada persona tiene conocimiento del responsable con el que debe contactar cuando percibe algún riesgo. En el manual de acogida se facilitan instrucciones al respecto y se establecen los canales de comunicación para facilitar la interlocución de manera inmediata.

El objetivo de Grupo Lacera es conseguir cero accidentes.

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de Comunicación

Existen diferentes canales de comunicación en Grupo Lacera, recogidos todos ellos en nuestro Plan de Comunicación. Todos los canales vienen a sumarse unos a otros, no son excluyentes, existen varias alternativas para facilitar que fluya la comunicación con nuestros clientes, con la plantilla, con los proveedores y con la sociedad en general.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

En Grupo Lacera se encuentra procedimentada la formación obligatoria para todo el personal, de forma que cualquier persona en el momento de su incorporación al grupo recibe la formación que

señalamos como obligatoria: en prevención de riesgos laborales, en materia medioambiental y en protección de datos.

El objetivo es formar al 100% de las personas que se incorporan al Grupo.

Indicadores laborales

En el Cuadro de Mando Integral de Grupo Lacera trabajamos con indicadores para cada área, de forma que mensualmente reportamos a la Dirección General informe de estado sobre los mismos, corregimos las desviaciones, elaboramos planes de mejora y señalamos objetivos.

En relación a los accidentes laborales, se lleva un control del número de accidentes sucedidos por mes y se compara con la cifra alcanzada en el año anterior, se analizan las causas de dichos accidentes y se llevan a efecto oportunidades de mejora con el objeto de evitar situaciones similares en el futuro.

El objetivo de esta organización es cero accidentes laborales.

Gestión de incidencias

A través de nuestro sistema de información, se gestionan las no conformidades, incidentes y accidentes, con el objeto de que estén a disposición de todas las personas implicadas en cada contrato con nuestros clientes.

Cumplimentar el 100% de incidentes y accidentes.

Número de auditorías llevadas a cabo

El Área de Prevención de Riesgos Laborales de Grupo Lacera realiza de forma continua auditorias en los centros de trabajo dónde desarrollamos nuestra actividad, una vez al año se realiza una auditoria externa para cumplir con la Norma OSHAS 18001 de Seguridad y Salud Laboral que tenemos implantada. El objetivo cada año es mantener la Norma OSHAS 18001.

Buzón de sugerencias

Anualmente se realiza un Informe sobre las sugerencias aportadas en el Buzón de Mejora de PRL. Todas las aportaciones a los buzones son consideradas candidatas al Premio anual sobre aportaciones en Buzones.

Nuestro objetivo es fomentar la utilización de los buzones electrónicos.

Auditorías

Cada año se realiza una Auditoría Interna y una Auditoría Externa de la aplicación de la Norma OHSAS en las empresas del Grupo.

Continuar certificados en OHSAS es el objetivo de todo el Grupo, lo cual significa cumplir con la Norma cada día.

Identificación del empleado con la entidad

En el campo de las políticas de Recursos Humanos tenemos el desafío en nuestro sector servicios de fidelizar al personal, ya que puede mantenerse un corto espacio de tiempo trabajando con la misma empresa debido a la existencia de la figura jurídica de la subrogación.

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral

Nuestra plantilla puede en cualquier momento, exponer una queja relacionada con el comportamiento del resto de la plantilla o de sus superiores en el desarrollo del trabajo del día a día cuando se atente a su persona o se le falte al respeto de alguna forma. Nuestro procedimiento establece la confidencialidad del proceso hasta su resolución. El objetivo es cero denuncias en acoso laboral.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta

A la hora de definir el Código Ético, hemos tenido en cuenta los valores y la cultura de nuestro Grupo. Tal y como establece nuestra política de empresa, nuestro objetivo es avanzar en la mejora continua e ir siempre un paso más allá en el desarrollo de políticas de responsabilidad social. Nuestra plantilla puede percibir nuestros valores desde el momento de su incorporación y compartirlos puesto que es necesario que todos participemos en los mismos para el cumplimiento de los objetivos.

El 100% de la plantilla debe conocer el Código Ético.

Política de Comunicación Interna

En Grupo Lacera además de disponer de numerosos canales de comunicación, disponemos de diferentes ámbitos que propician la misma. Comenzando por la designación de un gestor de servicio responsable de

cada contrato, que es la persona que tendrá interlocución directa y continua con la plantilla, a la que cada uno puede dirigirse en cualquier momento para aclarar sus dudas de trabajo, continuando con el desarrollo de reuniones de mesas de trabajo para diferentes materias en las que se pretende conseguir la participación de todo el personal, o fomentando los concursos dirigidos al personal para elegir nombre de nuestra plataforma de formación, de nuevos proyectos e ideas de innovación..., las aportaciones a los buzones de mejora en nuestra web...

Nuestro objetivo es fomentar la participación de la plantilla en acciones laborales y sociales para llevar a efecto las mejores ideas que se consideren oportunidades de mejora para la organización.

Políticas Internas de Gestión

Para conseguir la fidelización y sentido de pertenencia de nuestra plantilla, comunicamos los procedimientos de trabajo en las sesiones formativas que llevamos a efecto con el objeto de que se adecue el saber hacer de cada uno a las determinadas formas establecidas en Lacera para el desarrollo de las funciones de cada puesto. Es importante que la forma de trabajar sea homogénea y que nuestro personal se pueda distinguir también en este ámbito de actuación del personal de otras empresas, queremos conseguir que todo el personal al vestir el uniforme de Lacera, nos identifiquemos con los valores y cultura Lacera. El objetivo establecido es conseguir una puntuación superior al 80% de grado de satisfacción de los trabajadores con la empresa en la encuesta de clima laboral.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Seguridad y Salud en el trabajo

El trabajo que llevamos a cabo para fomentar la vida saludable dentro del Plan de Responsabilidad Social y trabajar en base a la Norma OHSAS pone en evidencia la importancia que para Grupo Lacera tiene cumplir con preceptos y prácticas que mejoren la calidad de vida de nuestra plantilla.

La percepción de nuestro personal al respecto nos importa, para ello contamos con un buzón interactivo de sugerencias en materia de prevención de riesgos laborales a disposición de todos en nuestra web.

Nuestro objetivo es promocionar la salud en nuestra plantilla con programas de RS.

Plan RSE

Queremos que nuestro personal encuentre el respaldo de la organización en la que trabaja y que perciba diferencias en nuestras políticas de recursos humanos en relación con otras empresas dónde haya podido prestar sus servicios, por ese motivo, contamos con un programa de atención al personal en el que siempre encuentran una interlocución en la organización para facilitarles respuesta en todo lo relacionado con el ámbito laboral.

Nuestro objetivo es realizar encuestas de satisfacción al personal y tomar medidas provenientes de sus propuestas.

[Descargar documento adjunto](#)

Contrato de Trabajo

Evidentemente todo el personal que colabora cada día en el desarrollo de la actividad de Grupo Lacera cuenta con un contrato de trabajo que recoge las condiciones de contratación del mismo. Aplicamos más de 30 convenios colectivos dependiendo de la actividad y de la zona geográfica.

Junto con el Contrato Laboral, el personal de Lacera firma un Pacto de Confidencialidad, recibe la formación establecida como obligatoria de prevención de riesgos laborales, medioambiente y protección de datos, así como de técnicas y procedimientos de trabajo para cada uno de los desempeños.

El objetivo es 100% de contratos, 100% de formaciones.

Política de RRHH

Para fomentar el sentido de pertenencia Grupo Lacera ha establecido una política de atención al personal continuada y directa, de forma que toda la plantilla puede contactar con cada una de las áreas de la empresa directamente para solicitar información ante las dudas de aplicación de la formación recibida, además de a su gestor de servicio que se encuentra disponible siempre para aclarar o resolver cualquier problema en el desarrollo del trabajo. Somos una empresa de servicios y para el personal de estructura, nuestro primer cliente es el cliente interno, cada una de las personas que conforman nuestra plantilla. Nuestra política es establecer planes de fidelización de nuestro cliente interno.

[Descargar documento adjunto](#)

PRL

Cuando una persona se incorpora a trabajar en esta organización es importante que perciba desde el primer minuto que nuestro principal objetivo es procurar la seguridad laboral y que para conseguirlo necesitamos que la prevención sea un tema de todos al que debemos contribuir cada día. Por este motivo se facilita formación obligatoria en la materia y se informa de todos los canales de comunicación existentes en la organización, fundamentalmente el de comunicación de riesgos laborales en los centros de trabajo.

Nuestro objetivo es promocionar la participación de nuestro personal en la comunicación de riesgos.

Plan de Carreras

La promoción y desarrollo del personal es parte relevante de la política de gestión de personas de cualquier empresa. Nuestro desafío en este momento es formalizar un Plan de Carrera para el personal que contemple sus posibilidades de desarrollo. Hemos comenzado a realizar ese Plan con algunos puestos concretos y debemos generalizarlo al resto de la plantilla.

Hemos establecido la base de desarrollo del Plan de Carrera del personal, estamos trabajando en la revisión de los perfiles de puesto y la definición de competencias, dando los pasos iniciales con alguna experiencia concreta.

Nuestro objetivo es establecer un Plan de Carreras para la plantilla.

Formación

La Formación constituye una herramienta de desarrollo personal y profesional para la plantilla, el grado de satisfacción del personal es mayor cuando obtiene acceso a la realización de cursos cuyo conocimiento es aplicable a su área de interés. El objetivo es: Cumplimiento del 100% del Plan de Formación.

Canales de Comunicación

En relación con nuestra plantilla, los principales canales de comunicación son los siguientes: Buzones de sugerencias interactivos en lacera.es, correos para diferentes materias de igualdad, seguridad y responsabilidad social: igualdad@lacera.es, prl@lacera.es y rs@lacera.es, reuniones semestrales de Resultado, reuniones semanales de Área, Comunicación directa con el Gestor de Servicio

asignado a cada persona, telefónicamente o vía mail. El objetivo es analizar la eficacia de los canales de comunicación anualmente.

Comunicación Interna y Externa

La comunicación es fundamental en el ámbito laboral, influye la forma, el momento, el interlocutor..., llevar a efecto una buena comunicación puede evitar conflictos y luchas de interés. Por ello, nuestro Plan de Comunicación incluye a todos los grupos de interés, los canales y los procedimientos de comunicación con cada uno de ellos.

Nuestro objetivo es el cumplimiento del 100% del Plan de Comunicación.

[Descargar documento adjunto](#)

Reuniones de equipo

Para fomentar la comunicación y mejorar la formación de todos aprovechando el conocimiento de cada uno y facilitar la participación del personal, contamos con Mesas de Trabajo para el análisis de diferentes materias: la vigilancia tecnológica, la normativa legal, la responsabilidad social, la productividad..., el trabajo en grupo es fundamental en Grupo Lacera, la comunicación interdepartamental y la gestión del conocimiento son temas relevantes que nos interesa fomentar.

El objetivo establecido es incrementar el número de Mesas de Trabajo.

Kit formativo de bienvenida

Todo el personal que se incorpora a Grupo Lacera recibe en su Plan de Acogida la formación específica en prevención de riesgos laborales, medidas medioambientales a tener en cuenta, protección de datos, normas de conducta, la política de la empresa, los procedimientos de trabajo, código ético,... Es importante desde el inicio que todos nos sintamos parte de este Grupo y que participemos de su cultura empresarial.

En nuestro Plan de Acogida al Personal, Grupo Lacera quiere facilitar a toda la plantilla además de la información y formación necesaria para el desempeño de su puesto en concreto, información sobre los canales de comunicación y los procedimientos de interlocución con las diferentes áreas de la empresa. Nuestro objetivo es fomentar la participación del personal que se incorpora a la organización, hacerles sentir partícipes de nuestros valores.

Formación sobre no discriminación, acoso o abuso e igualdad de oportunidades

El Plan de Igualdad de Grupo Lacera prohíbe cualquier clase de discriminación, acoso o abuso y toda la plantilla recibe información y formación al respecto, tanto de las medidas del Plan como de la existencia del Protocolo contra el Acoso Laboral.

El Plan de Igualdad de Grupo Lacera lleva en vigor desde 2007 y ha sido revisado en varias ocasiones para incrementar las medidas del mismo. El personal del Grupo conoce el Plan y existe una Comisión de Igualdad con presencia de los representantes de los trabajadores que se reúne cada tres meses para valorar la marcha del mismo y tratar los temas relacionados, en la cual se evidencia que la Igualdad no es un problema en nuestro ámbito y que se ha normalizado absolutamente el concepto, en el mundo laboral.

El objetivo establecido es revisar anualmente el Plan de Igualdad.

Información sobre beneficios sociales y profesionales

Grupo Lacera cuenta con un programa de beneficios sociales a los que se van incorporando nuevas ofertas de productos y servicios. Tenemos acuerdos con numerosas entidades que nos facilitan ventajas para contratar con ellos por ser personal del Grupo, desde bancos, aseguradoras, academias, médicos, gimnasios, hoteles, viajes... La consecución de esos beneficios sociales nos facilita que el personal afiance su relación con la empresa ya que es un hecho diferenciador que consigue con la relación laboral con Lacera, y si en algún momento esa persona dejase nuestra organización, no dispondría de las posibilidades ventajosas de contratación que por pertenecer a Lacera obtiene de diferentes oferentes en el mercado.

En nuestra intranet tenemos acceso a la amplia oferta de beneficios sociales que toda la plantilla puede disfrutar. Con la presentación de la cabecera de su nómina deben identificarse ante los proveedores de productos y servicios para que se les aplique el beneficio pactado con Grupo Lacera. Cuando realizamos las encuestas de clima evaluamos la eficacia del trabajo en la promoción de beneficios sociales y solicitamos la opinión del personal en relación a nuevos proveedores de interés para ampliar esos beneficios.

El objetivo es incrementar el número de proveedores que contribuyen a nuestra oferta de beneficios sociales.

[Descargar documento adjunto](#)

Acción Social.

El personal de Grupo Lacera participa activamente en el desarrollo de nuestro Plan de Responsabilidad Social, la mayoría de acciones se dirigen a mejorar la calidad de vida de la plantilla: medidas de conciliación, beneficios sociales..., y todos participamos periódicamente en campañas de ayuda a Médicos sin Fronteras, Cruz Roja y el Banco de Alimentos o puntualmente ante desastres naturales. Nuestro objetivo es: Cumplimiento del 100% del Plan de RS.

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias

La participación de todo el personal en el desarrollo de los trabajos es un objetivo relevante para la organización, todos podemos contribuir para mejorar los procesos y debemos facilitar los canales de comunicación para que así se haga, estudiar su eficacia y analizar los resultados de la interlocución establecida con la plantilla. La comunicación de incidencias es fundamental para la mejora de los servicios que prestamos a nuestros clientes y es nuestro personal el que desarrolla su trabajo en las instalaciones de los clientes y pueden conocer de primera mano los problemas que pueden encontrar en el día a día.

El objetivo es la gestión del 100% de todas las incidencias comunicadas.

Número de auditorías llevadas a cabo

Antes de la realización de cada auditoria se informa a todo el personal afectado de su realización al objeto de que se encuentre a disposición del equipo de auditores. Una vez finalizada cada auditoria se informa del resultado de la misma a todos los auditados.

Nuestro objetivo es el cumplimiento del 100% del Plan de Auditoria.

Buzón de sugerencias

Cada año, emitimos un anuncio-nómina en el cual invitamos a todo el personal a participar en los buzones de mejora de nuestra web y convocamos un

concurso de ideas llegadas a través de esos buzones, premiando a la mejor idea aportada en cada categoría.

El objetivo es continuar fomentando la participación a través de la utilización de los buzones interactivos.

[Descargar documento adjunto](#)

Auditorías

Como norma general en Grupo Lacera, todos conocemos nuestro deber de contribuir a la realización de las auditorías externas con todos los auditores, explicando nuestros procedimientos de trabajo. Pero lo relevante en este caso, es la participación del personal cuando se efectúan auditorías internas, contamos con personas formadas como auditores internos para cada norma y cada año se van cambiando esas personas, de forma que se promueve la labor del auditor y la participación y contribución de todos siempre aporta nuevas acciones de mejora de nuestro sistema.

El objetivo es: Cumplimiento del programa de auditoria al 100%.

Comisión Interna de Control o Comité Ético

Grupo Lacera cuenta con un Área de Responsabilidad Social que desarrolla su Plan de RS con el apoyo del Comité de Dirección que realiza las funciones de Comisión Interna de Control en Responsabilidad Social, esta implicación del Comité de Dirección es reflejo de la relevancia que la responsabilidad social tiene en nuestro día a día y asegura que las políticas de responsabilidad social se lleven a efecto dentro de la organización.

La Responsabilidad Social se encuentra integrada con el resto de Normas de nuestro Sistema de Gestión, cuando realizamos la revisión por la Dirección, presentamos una Memoria en la cual se desarrollan los resultados logrados con el Plan de RS. Nuestro objetivo es llegar a certificar la Responsabilidad Social.

Encuestas de Satisfacción

El Área de Calidad planifica cada año las diferentes encuestas que se llevarán a efecto en el Programa de Gestión del Cliente, con el apoyo del Área de Gestión de Personas, se elaboran las encuestas de satisfacción del personal. Cuando se visita un centro de trabajo, se realizan todas esas encuestas a cliente, personal y una tercera, la de satisfacción de usuarios del centro

dónde desarrollamos el trabajo, ya sean trabajadores de ese centro ya sean terceros visitantes. Las encuestas se analizan y se realiza un informe por centro de trabajo y a final de año se conforma una memoria con el análisis de todos los datos, conclusiones y oportunidades de mejora.

El objetivo es cumplir con el programa de Gestión del Cliente al 100%.

[Descargar documento adjunto](#)

Informe de Gobierno Corporativo

En Grupo Lacera cada seis meses se realiza un Informe de Resultado que es comunicado a la plantilla en el que se recogen todos los datos de gobierno durante el periodo establecido con el objeto de que todos dispongamos de información de la mano del Director General, conozcamos la situación del Grupo, los desafíos y oportunidades además de las líneas de trabajo, sus resultados y modificaciones cuando es necesario.

En el proceso de Dirección se recoge la presentación del Informe de situación semestral en julio y del informe Anual en Febrero relacionado con el año anterior. Cada seis meses nuestro Director General se reúne con todo el personal de estructura con el objeto de informarnos sobre la situación económica y los objetivos de los próximos meses. Esta medida fomenta el sentido de pertenencia del personal a la organización dado que nos hace partícipes de la situación en la que la empresa se encuentra y que nosotros somos los que la hacemos realidad. El objetivo es cumplir con la realización del Informe semestral.

Mejora de la diversidad en la empresa

Las empresas se encuentra operando en un mundo globalizado, por este motivo es fundamental la gestión de la diversidad en todos sus aspectos en el seno de las organizaciones para fomentar el respeto y la igualdad de oportunidades de todos.

Política para la diversidad

El Plan de Igualdad de Grupo Lacera tiene como objeto

principal la gestión de la diversidad así como evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres en la empresa, respondiendo a los requerimientos de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (BOE núm. 71, de 23 de marzo). Grupo Lacera, se encuentra comprometido con los principios jurídicos de la Igualdad Efectiva y No Discriminación por razón de género, edad, origen u otras circunstancias personales.

Grupo lacera ha promovido acciones para la eliminación de las barreras de desigualdad entre mujeres y hombres, anticipándonos incluso, a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, nos hemos preocupado en potenciar el crecimiento profesional y personal y la igualdad de oportunidades entre los hombres y las mujeres que forman parte de la plantilla, y que son, sin duda, el elemento que determina la eficiencia de la Empresa. Eso conlleva la promoción de la igualdad entre todas las personas, atendiendo a sus circunstancias personales y respetando siempre la idiosincrasia de cada uno, de tal forma que cualquier aspecto ajeno al mundo laboral fuese tratado de igual forma para todas las personas. Todos tenemos los mismos derechos y el fundamental es el respeto a todas y cada una de las personas.

La incorporación de políticas activas de conciliación e igualdad cuenta con el compromiso incondicional de la Dirección, para lograr unos resultados que repercutan en una mayor motivación, integración, satisfacción laboral y en una mejora de la competitividad y la productividad, así como en la fidelización de los clientes. El sector servicios y en concreto, la actividad de limpieza, en el que desarrollamos la mayor parte de nuestro negocio, se caracteriza por contar con una plantilla formada por un porcentaje muy elevado de mujeres, por este motivo, nos encontramos constantemente con la necesidad de establecer medidas que permitan conciliar vida personal y profesional, puesto que en gran medida, conciliar sigue entendiéndose como asunto de mujeres en nuestro país. La experiencia acumulada a lo largo de nuestra trayectoria, queda reflejada en el Plan Concilia, donde se recogen numerosas medidas de conciliación de la vida laboral y familiar desde el año 2006. A partir de la publicación de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, Grupo Lacera

formaliza su compromiso con la igualdad de oportunidades. En ese mismo año, 2007, desarrollamos nuestro Plan de Igualdad de la mano del proyecto EQI: Excelencia, Calidad e Igualdad, financiado por la Unión Europea y desarrollado por el Principado de Asturias, en el que colaboraron UGT, Fundación Mujeres, Aenor y el Comité Asturiano de Igualdad. El primer paso fue realizar un diagnóstico de la situación de la organización respecto a la igualdad, que se efectúa con la consultoría de Fundación Mujeres siguiendo el Modelo de Excelencia Europea EFQM. Fruto de ese trabajo, se consigue una evaluación externa y unas propuestas de mejora que fueron asumidas por la Dirección empresarial al cien por cien. Desde la implantación del Plan de Igualdad se han desarrollado numerosas medidas que han facilitado la igualdad de oportunidades en Grupo Lacera.

Nuestro trabajo ha sido reconocido y premiado, tanto por entidades públicas, como privadas, así como, hemos sido invitados a participar en foros y eventos con el fin de compartir nuestra experiencia y fomentar nuestras buenas prácticas en otras empresas y/u organismos. Este Plan está vigente desde 2007, y se ha ido revisando periódicamente.

El objetivo de Grupo Lacera cada año es promover la diversidad en la organización y promocionar la Igualdad participando en proyectos y jornadas técnicas.

Formación y sensibilización en seguridad y salud

La seguridad es un tema de todos, nadie en la empresa puede quedar al margen. Que trabajemos en un entorno seguro y tomando las medidas necesarias para el desarrollo de nuestro trabajo de forma segura requiere la participación de todos los que conformamos la empresa.

Salud mejor y más accesible

La salud del personal en Grupo Lacera constituye una de las líneas de trabajo de las áreas de formación, prevención de riesgos laborales y responsabilidad social. En nuestra web lacera.es, en el apartado de Prevención de Riesgos Laborales contamos con un microsite en el cual se difunden buenas prácticas que benefician nuestro estado de salud promocionando la calidad de vida.

En Grupo Lacera se llevan a cabo diferentes acciones o campañas formativas de promoción de la salud cada año, se editan folletos, se facilita información en nuestro blog y a través de facebook, en ellos podemos encontrar numerosas evidencias de nuestra implicación en este ámbito. Hemos realizado campañas contra el tabaco, por una alimentación saludable, de lucha contra el cáncer de mama, para fomentar el ejercicio físico, por el desarrollo del trabajo con especial cuidado en cambios posturales y recogida de cargas. Promocionamos la participación en carreras para fines solidarios entre nuestro personal, nuestro objetivo es contribuir en la medida que podamos a una mejor calidad de vida de nuestro personal.

Grupo de interés: Proveedores



Crear relaciones estables con los proveedores

En las relaciones con nuestros principales proveedores, Grupo Lacera promueve las alianzas. Por ello, hablamos más de partners estratégicos que de proveedores, nuestro objetivo es consolidar la relación mercantil con empresas que compartan nuestra forma de hacer y nuestros valores.

Código Ético Comercial

La transparencia en las operaciones del tráfico mercantil debe ser absoluta en cualquier tipo de relación con clientes y proveedores.

Los principios y comportamientos éticos que nuestro Código Ético contempla en relación a proveedores y subcontratas son los siguientes: 1. La selección de las empresas proveedoras se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables. 2. Exigir a nuestros proveedores el cumplimiento de los acuerdos pactados respecto a plazos, precios y calidad, comprometiéndonos a su vez a cumplir con los pagos en los plazos y condiciones establecidas. 3. Realizar un seguimiento de los bienes o servicios prestados por proveedores, evaluándolos de una forma justa de acuerdo con los términos acordados. 4. Ningún miembro de la organización aceptará regalos o similares que pudieran repercutir en un trato favorable respecto a determinados proveedores o subcontratistas. 5. Cumplir por ambas partes la normativa laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, ambiental y legislación en general. 6. Este Código Ético se entrega a empresas proveedoras y subcontratas, quienes quedan notificados del requisito de observar el código cuando trabajan con nosotros.

Nuestro objetivo es cumplir y hacer cumplir a proveedores y subcontratas el Código Ético de Grupo Lacera.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

La homologación de proveedores y subcontratas se

establece en virtud de la exigencia de unos requisitos mínimos entre los cuales se establecen preferencias de contratación con empresas que estén certificadas en ISO 9001 de Calidad y la ISO 14001 de Medioambiente.

El objetivo es que nuestros proveedores y subcontratas cumplan con los requisitos de homologación para trabajar con Grupo Lacera.

[Descargar documento adjunto](#)

Canales de Comunicación.

Todos nuestros proveedores tienen conocimiento de nuestros procedimientos de trabajo y en numerosas ocasiones llegan a formar parte de la organización en condiciones similares a la de un departamento concreto de la misma, utilizando todos los canales de comunicación que Grupo Lacera tiene establecidos. Los conceptos de partner, socio, colaborador, son los que preferimos utilizar al hablar de proveedores estratégicos.

Nuestro objetivo es continuar trabajando en las alianzas establecidas con nuestros proveedores e incrementar el número de las mismas.

Comunicación Interna y Externa.

En nuestro Plan de Comunicación externa se contempla la relación con los proveedores, contemplando toda la documentación que debemos intercambiar con ellos, los canales de comunicación con Lacera y las áreas a las que deben dirigirse. El objetivo de Grupo Lacera es convertir a todos sus proveedores estratégicos en partners, de forma que la comunicación con ellos fluya de igual forma que si fuese comunicación interna.

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias

Todas las incidencias derivadas de la relación mercantil con nuestros proveedores principales se resuelven en un corto espacio de tiempo debido principalmente a la relevancia que esos proveedores tienen en el desarrollo de nuestro trabajo.

El objetivo de la gestión de incidencias es solucionar cualquier problema de forma inmediata para que no afecte al desarrollo la actividad de Grupo Lacera.

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores

Las oportunidades de mejora de esta organización en muchos casos vienen de la mano de la de su gestión y resolución de no conformidades.

Encuestas de Satisfacción

En Grupo Lacera trabajamos de la mano de nuestros proveedores estratégicos y la colaboración con los mismos va más allá de la relación mercantil, por ello, nos importa su opinión y los incorporamos a nuestros procedimientos de trabajo para ser más eficientes en nuestro día a día.

Nuestro objetivo es incrementar el número de alianzas con proveedores y subcontratas de nuevas actividades que desarrollaremos en un futuro próximo.

[Descargar documento adjunto](#)

Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Grupo Lacera cuenta con un procedimiento de homologación de proveedores en el cual se establecen los requisitos mínimos para que una empresa pueda llegar a colaborar con nosotros. Es fundamental que comparta los valores que nos identifican y por supuesto, nuestros proveedores deben cumplir con las normas legales y preferentemente deben estar Certificados en Calidad y Medioambiente.

Crear Sistema de Clasificación Proveedores

Cuando un nuevo proveedor está interesado en captar a Grupo Lacera como cliente, debe clasificarse u homologarse según el procedimiento establecido. Nuestro objetivo es que el 100% de los proveedores estratégicos estén homologados.

[Descargar documento adjunto](#)

Número de quejas y consultas de/sobre los proveedores

En el sistema de gestión de incidencias establecido por Grupo Lacera diferencia por grupo de interés cada queja o consulta, de forma que al final de cada ejercicio se realiza un informe en el cual se contempla el número de quejas de los proveedores, el número de quejas en la organización sobre nuestros proveedores y las consultas realizadas por los proveedores y a los mismos desde Lacera.

El objetivo de Grupo Lacera es mantener los canales de comunicación con los proveedores para minimizar el número de quejas recíprocas que puedan producirse.

Evaluación del departamento de compras

El área de Compras de Grupo Lacera dispone de un procedimiento de Evaluación de Proveedores y Subcontratas que permite su homologación siempre que reúnen los requisitos establecidos por la organización.

Uno de los aspectos que nuestra Área de Compras establece en la homologación de proveedores de Grupo Lacera es solicitarles información sobre su pertenencia al Pacto Mundial. Nosotros contemplamos en nuestro Código Ético nuestra adhesión al Pacto y defendemos los derechos humanos en nuestro entorno, cualquier proveedor de Grupo Lacera debe respetar los derechos humanos para poder ser homologado.

Nuestro objetivo es continuar con la política de homologación establecida.

Incluir criterios medioambientales en las políticas de compras

El Área de Compras de Grupo Lacera contempla criterios medioambientales a la hora de homologar a nuestros proveedores y subcontratas. Nuestra política es hacer partícipes de nuestra cultura y sistema de gestión a los partners que trabajan con nosotros. Dentro de los requisitos para la homologación se solicita información a los posibles proveedores sobre su política medioambiental.

Nuestro objetivo es incrementar el número de proveedores que dispongan de ISO 14001

Grupo de interés: Accionistas

UNA NUEVA ERA

Lacera Facility
Services

Satisfacción de expectativas

Toda Empresa debe tener en cuenta que su finalidad es reportar beneficio a sus accionistas y debe hacerlo manteniendo la transparencia en todas sus actuaciones.

Código Ético Comercial

La transparencia en las operaciones del tráfico mercantil debe ser absoluta.

El Código Ético de grupo Lacera establece nuestra relación con Accionistas: Nos esforzamos por cumplir con los intereses de nuestros accionistas y ayudar a proteger y aumentar su valor en la compañía. Como Principios y comportamientos éticos se establecen: 1. Establecer una relación basada en el compromiso, la honestidad y la transparencia por el beneficio de ambas partes. 2. Responsabilidad de conservar, proteger y aumentar el valor del accionista en el largo plazo. 3. Lograr un retorno de capital satisfactorio en el corto plazo.

Nuestro objetivo es la transparencia.

Transparencia en la gestión

Es nuestra responsabilidad, conservar, proteger y aumentar el valor del accionista en el largo plazo y eso solo se consigue con transparencia en nuestra gestión. Nuestro Código Ético nos obliga a todos con su cumplimiento, debemos respetar los principios que lo inspiran, cumpliremos con sus disposiciones y buscaremos ayuda en caso de tener dudas al respecto. Es responsabilidad de cada uno de nosotros como personal contratado por Grupo Lacera garantizar el pleno cumplimiento de todas las disposiciones de este Código y de ser necesario buscar la ayuda de su superior inmediato o a través del Área de RSE. Hacer lo correcto y garantizar los más altos estándares de integridad, es la responsabilidad personal de cada uno y la misma no puede delegarse. En caso de tener dudas, siempre deberemos guiarnos por los principios básicos establecidos en el mismo. Todo

incumplimiento podrá dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, incluida la posibilidad del despido y, en caso de corresponder, a la iniciación de acciones legales o la aplicación de sanciones penales. La interpretación a efectos de consultas, solicitudes de autorización, informaciones y emisión de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete a una Comisión de Interpretación formada por el Director de Personal, el Director de Desarrollo Corporativo y el Responsable de Asesoría Laboral. A través del Área de RSE se canalizarán las consultas, comunicaciones y solicitudes de autorización a que se refiere el presente documento. Asimismo, esta área será la encargada de recibir la comunicación de posibles incumplimientos y de dar las instrucciones que su aplicación requiera. Nuestro objetivo es cumplir con la transparencia dentro de la organización.

[Descargar documento adjunto](#)

Gestión de incidencias

Grupo Lacera ha sistematizado el seguimiento y resolución de incidencias, en la Memoria de Actividad que cada año se presenta a los accionistas se recoge un apartado en el que se analizan las No Conformidades de todo tipo habidas durante el año, valorando y analizando las mismas como oportunidades de mejora de la organización. Nuestro objetivo es cumplir con la tramitación y gestión de las incidencias.

Auditorías

Las auditorías que a lo largo del año se desarrollan en cada área de la organización son garantía de nuestro buen hacer y se constituyen en una herramienta de control por parte de los accionistas.

Una vez al año se presenta a los accionistas de Grupo Lacera una Memoria de Actividad que recoge los puntos significativos sobre los que se ha trabajado y los resultados obtenidos.

Nuestro objetivo es cumplir con la transparencia informativa que nos hemos impuesto.

Grupo de interés: Administración



Contratos transparentes con la administración pública

Grupo Lacera presenta oferta de sus servicios de forma permanente ante diferentes administraciones públicas cuando publican sus licitaciones. Gran parte de nuestro trabajo es realizar nuestras actividades laborales en las administraciones públicas.

Política de regalos

Grupo Lacera aboga por una relación transparente y ética con las administraciones públicas con las que continuamente estamos en relación al presentar nuestras ofertas en licitaciones de servicios realizadas por toda clase de administraciones públicas. Nuestro Código Ético nos obliga a rechazar cualquier indicio de corrupción que pretenda obtener un trato favorable de las Administraciones, así como cualquier tipo de extorsión o soborno.

Nuestro objetivo es cumplir con el Código Ético.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético / Conducta

El Código Ético de Grupo Lacera establece nuestra relación con la Administración que se centra en desarrollar una relación con las Administraciones competentes basadas en la honestidad, integridad, transparencia y veracidad de la información. Los Principios y comportamientos éticos que se establecen son: 1. Acatar y cumplir con todas las obligaciones impuestas por las diversas Administraciones Públicas, y dar respuesta a la información solicitada por las mismas. 2. Rechazar cualquier indicio de corrupción que pretenda obtener un trato favorable de las Administraciones, así como cualquier tipo de extorsión o soborno. 3. Cumplimiento de la legislación vigente y transparencia en la presentación de información y resultados.

Nuestro objetivo es cumplir con la aplicación del Código Ético.

[Descargar documento adjunto](#)

Difusión de la Política

Grupo Lacera difunde su política cada vez que presenta una oferta de licitación ante una Administración pública, ya que forma parte de la información que se facilita a nuestros potenciales clientes.

Nuestro objetivo es difundir nuestra política entre todos los grupos de interés.

Número de auditorías llevadas a cabo

Las administraciones públicas tienen acceso a los informes de auditoría que Grupo Lacera realiza en cada área de trabajo.

Nuestro objetivo es colaborar con las administraciones públicas en el desarrollo de sus funciones.

Auditorías

Grupo Lacera realiza auditorías externas cada año de su estado financiero además de las que se realizan a cada una de las Normas que integran el Sistema de Gestión: Calidad, Medioambiente, Innovación, Seguridad y Salud en el Trabajo y Calidad de Interiores. También se audita por parte de cada área los sistemas de información con los que desarrollan su trabajo.

Todos los órganos fiscalizadores de la legalidad de las diferentes administraciones públicas tienen a su disposición los informes de auditoría que se realizan con total transparencia.

Nuestro objetivo es colaborar con las administraciones fomentando la transparencia en nuestras relaciones con las mismas.

Grupo de Interés: Comunidad



Invertir en las generaciones del futuro

La política de Grupo Lacera recoge en sus principios que nuestro trabajo debe contribuir a incrementar el reconocimiento social de la compañía y su valor, además de establecer el compromiso de esta organización con nuestra plantilla, para garantizar su estabilidad profesional.

Igualdad de Oportunidades

La Igualdad de oportunidades en el mundo laboral debe contribuir a hacer efectiva en términos genéricos la igualdad. Grupo Lacera trabaja por promocionar la igualdad y la diversidad más allá de nuestro ámbito laboral participando en toda clase de eventos, jornadas, cursos..., entendemos que las empresas tenemos un importante papel a la hora de que la sociedad comprenda que no cabe otra posibilidad más que el respeto a todas las personas, sin condicionamientos por su sexo, política, religión o nacimiento.

En nuestro grupo contamos con un Plan de Igualdad desde 2007 y cada trimestre celebramos el Comité de Igualdad, un entorno donde podemos exponer cualquier asunto relacionado con esta materia. Nuestro objetivo es ser reconocidos socialmente como un Grupo que promueve la Igualdad.

Formar a los jóvenes en los valores de la sostenibilidad empresarial

Grupo Lacera participa a través de sus representantes en numerosas actividades formativas y de difusión de la responsabilidad social en las empresas, colaborando con universidades, escuelas de negocios, asociaciones profesionales..., dirigiendo esas acciones a jóvenes que continúan formándose a los que les explicamos la necesidad de que las empresas seamos sostenibles.

Grupo Lacera contribuye a la difusión de políticas de responsabilidad social y al fomento de las mismas como acciones necesarias para el futuro económico y la pervivencia empresarial en el tiempo. Nuestro objetivo es continuar estableciendo en nuestro Plan de Responsabilidad Social, la participación de nuestros representantes en toda

clase de eventos empresariales y formativos en los que se fomenten la implantación de políticas de RS por parte de las empresas.

[Descargar documento adjunto](#)

Empleabilidad

Las empresas debemos trabajar por la empleabilidad retornando parte de nuestras ganancias en el entorno social donde desarrollamos nuestra actividad y en estos difíciles momentos en los que la tasa de paro continua superando ampliamente el 20% de la población española, todo el esfuerzo que podamos hacer es poco.

Desde Grupo Lacera trabajamos la promoción de la empleabilidad de personas con dificultades de acceso al mundo laboral, colaborando activamente con ENLs, actualmente más del 6% de nuestra plantilla es personal con algún tipo de discapacidad.

A lo largo del año realizamos cursos de formación de experto en limpieza de inmuebles, el 80% de los alumnos consiguen un contrato al finalizar el curso en nuestra organización.

Nuestro objetivo es continuar trabajando en el fomento del empleo y asegurar la estabilidad laboral de nuestro personal.

Alianzas entre asociaciones y empresas

Grupo Lacera participa en asociaciones y federaciones profesionales de forma activa, entendemos que las alianzas entre empresas son fuente de oportunidades de mejora.

Política de Acción Social

Grupo Lacera es miembro de la Asociación Profesional de Empresas de Limpieza y colabora con la asociación emprendiendo acciones conjuntas como negociaciones de convenios colectivos, análisis de mercado... Participamos activamente como miembros del Comité de Dirección en la Federación Asturiana de Empresarios y en el Club de Calidad de Asturias.

Formamos parte como vocales del Instituto Asturiano de Responsabilidad Social.

Nuestro objetivo es fomentar la participación conjunta de nuestra organización con otras empresas.

Establecer una relación estratégica con una ENL a largo plazo que favorezca su generación de empleo o ingresos

Grupo Lacera desde hace años se distingue por aplicar políticas de igualdad y fomentar la contratación de personas con algún tipo de incapacidad, para ello trabaja con diferentes ENLs que promocionan la empleabilidad de personas con dificultades para acceder al mundo laboral.

Contamos con un amplio abanico de entidades con las que venimos colaborando estrechamente para la empleabilidad: el Secretariado Gitano, la Fundación Mujeres, COCEMFE, Fundación EDES, FAEDIS, FESOPRAS, Fundación MOA y la ONCE.

Nuestro objetivo es continuar trabajando con estas entidades.

[Descargar documento adjunto](#)

Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios)

A lo largo del año y en desarrollo de nuestro Plan de Responsabilidad Social colaboramos con diversas acciones sociales que desarrollan ENLs de nuestro

entorno como Médicos sin Fronteras, el Banco de Alimentos o Cruz Roja.

Realizamos acciones solidarias entre nuestro personal como recogida de cuentos y libros para niños, alimentos..., como práctica habitual tenemos los desayunos solidarios en los que todos contribuimos aportando a los mismos además de hacer un donativo para disfrutar del desayuno, la recaudación siempre se destina a la Fundación Banco de Alimentos.

Recogemos tapones de plástico y teléfonos para contribuir con los tratamientos médicos de niños con enfermedades raras. También patrocinamos carreras solidarias a nuestro personal.

Nuestro objetivo es consolidar nuestra participación en las causas solidarias de nuestro entorno.

Informe o Memoria de Sostenibilidad

En el Informe de Progreso del Pacto Mundial cada año damos cuenta de las acciones que desarrollamos durante el año con total transparencia en relación con cada uno de los grupos de interés.

Nuestro objetivo es continuar apoyando el Pacto Mundial.

Grupo de interés: Medio Ambiente



Cumple con tu papel.

Optimizar el uso de papel en la entidad

La optimización del uso del papel es una máxima en nuestra organización, con pequeños gestos podemos ahorrar gran parte del consumo y este tema es un clásico que cada año sale a la palestra en las campañas internas de sensibilización medioambiental.

Política de Reciclaje

Grupo Lacera tiene identificados sus aspectos ambientales y dado que nuestra actividad conlleva en la mayoría de ocasiones trabajar actividades en las que se producen residuos, fomentamos el reciclaje en las instalaciones de nuestros clientes dónde trabajamos cada día.

Contamos con varias medidas para optimizar el uso de papel y reciclarlo, para ello en cada una de las impresoras utilizamos una bandeja con papel reciclado que puede volver a ser impreso por una de sus caras. En cada impresora tenemos una pegatina que anuncia el coste de la impresión en color y blanco y negro. Disponemos de papeleras identificadas en las que colocar el papel que tiramos y distinguimos el papel con datos confidenciales que se destruyen. Nuestro objetivo es reciclar en nuestras instalaciones según las normas establecidas.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

Nuestra política empresarial establece como principio que debemos: "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 ambiental."

Nuestro objetivo es cumplir con nuestra política medioambiental.

[Descargar documento adjunto](#)

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

En el año 2013 hemos implementado un gestor documental en nuestro sistema de información con el objeto de poder reducir el uso de papel en nuestra organización.

La campaña anual de racionalización del uso de papel

ha pasado de la mera sensibilización a acciones más contundentes con la instalación del gestor documental, estamos obligando a cada área a sistematizar su trabajo con el gestor, obviando la posibilidad de utilizar papel.

Nuestro objetivo es comenzar a reducir el uso de papel.

[Descargar documento adjunto](#)

Consumo de papel en el año

Grupo Lacera analiza cada año el consumo de papel y es uno de los datos que se controlan en la revisión por la dirección.

Ante los datos que cada año tenemos sobre el consumo de papel, hemos decidido realizar una campaña recordatoria sobre la necesidad de optimizar el uso del papel todos los años para sensibilizar y aconsejar buenas prácticas.

Nuestro objetivo es sensibilizar a nuestro personal sobre el uso responsable del papel.

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Grupo Lacera desarrolla su actividad de servicios integrales en las instalaciones de nuestros clientes, estamos certificados en ISO 14001 y todo el personal del Grupo en el momento de su incorporación es formado en prácticas medioambientales.

Política de Reciclaje

En la sensibilización y formación en materia medioambiental, una parte fundamental la constituye el reciclaje de los residuos, por ello, todo el personal del Grupo recibe formación de manera obligatoria junto con la materia de prevención de riesgos laborales, en el momento de su incorporación. A lo largo del año se desarrollan varias campañas de sensibilización que sirven para recordar las normas de reciclaje a nuestro personal y colaboramos en las instalaciones de nuestros clientes, colocando papeleras y contenedores que faciliten el reciclaje a los usuarios de los centros y a través de carteles informativos comunicamos las normas de reciclaje.

Llevamos la gestión de residuos de grandes centros de trabajo y contamos con las autorizaciones administrativas para ello.

Nuestro objetivo es continuar fomentando las prácticas de reciclaje en las instalaciones de nuestros clientes.

[Descargar documento adjunto](#)

Política de Reducción de Consumo

Grupo Lacera quiere contribuir a la sostenibilidad del entorno donde desarrollamos nuestra actividad a través de medidas respetuosas con el medioambiente que faciliten la reducción de consumos como pueden ser la electricidad, el agua, el gasoil...

En nuestras instalaciones, contamos con medidas que minimizan el consumo de agua a través de dispositivos táctiles en los grifos, estamos cambiando las lámparas fluorescentes por leds y contamos con un surtidor propio de gasoil, además controlamos mes a mes los consumos de nuestra flota de vehículos. Cada año se realiza un informe sobre los consumos en los que se analizan los incrementos de consumo y se toman medidas de actuación para reconducirlos. Nuestro objetivo es controlar los incrementos de consumos mes a mes.

[Descargar documento adjunto](#)

Código Ético

El Código Ético de Grupo Lacera contempla nuestra relación con el Medio Ambiente, lo cual nos obliga a: "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 ambiental", tal y como nuestra política empresarial establece.

Los Principios y comportamientos éticos en relación con el medioambiente son: 1. Cumplimiento de la legislación y normativa ambiental aplicable, así como de los compromisos voluntarios que hemos suscrito. 2. Prevenir los efectos de nuestra actividad y servicio sobre el medio ambiente, colaborando para alcanzar un desarrollo sostenible. 3. Realizar un uso racional de la energía y de los recursos básicos (combustible, papel, tintas de impresión, agua, productos, en particular de limpieza, maquinaria, vehículos...) cuyo consumo suponga un daño para el planeta o sus recursos, con el fin de minimizar el impacto ecológico. 4. Asegurar una eficaz protección del medio ambiente

teniendo en cuenta la mejor tecnología disponible y económicamente viable, así como la naturaleza de nuestros aspectos ambientales. La mejora continua en materia medioambiental es uno de nuestros compromisos más firmes.

Nuestro objetivo es cumplir con las prescripciones de nuestro Código Ético.

[Descargar documento adjunto](#)

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo

Grupo Lacera dentro de las medidas que ha establecido para optimizar la utilización de los recursos naturales, ha llevado a cabo modificaciones en sus instalaciones instalando sistemas de reducción de agua, bombillas de bajo consumo y leds, además de fomentar la utilización de videoconferencias que eviten innecesarios desplazamientos cuando se efectúa reuniones con personal de localidades diferentes a nuestra sede central y utilizar impresoras y ordenadores de bajo consumo. También llevamos a efecto campañas que nos sensibilicen para reducir el uso del papel y demás materiales de oficina.

Dentro del Plan de Marketing se contemplan acciones concretas de sensibilización medioambiental. Como acción concreta, celebramos el día 5 de junio, el día Mundial del Medioambiente, regalando un pequeño detalle, producto ecológico, realizado por alguna ENL, a los que visiten ese día nuestra sede.

Nuestro objetivo es reducir los consumos innecesarios sensibilizando sobre la utilización de recursos a nuestro personal.

Número de auditorías llevadas a cabo.

En relación con el medioambiente, se realizan como mínimo dos auditorías cada año, una interna y otra externa para seguimiento de la Norma ISO 14001. A lo largo del año, se realizan auditorías concretas en centros de trabajo en los que el impacto medioambiental de nuestra actividad es relevante. Nuestro objetivo es el mantenimiento de la Certificación.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Cada año, Grupo Lacera establece sus objetivos medioambientales y al final del ejercicio, se realiza un

informe de "Revisión por la Dirección", en el cual se analiza el grado de desarrollo y cumplimiento de los mismos.

La Certificación en ISO 14001 obliga a Grupo Lacera a que su sistema de gestión contemple de forma integral

el medioambiente en todos los procesos de la organización.

Nuestro objetivo es cumplir el 100% de objetivos establecidos cada año.

Buenas prácticas ambientales de Limpieza

Lacera L⁺ Blog





Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

AVANZAR

día a día en la mejora continua, instituyendo reglamentos internos que superen siempre y en todo lugar las exigencias de la legislación vigente.

