

# Pacto Mundial

Informe de progreso  
Grupo Lacera 2016

Lacera L<sub>i</sub>





# Carta de renovación del compromiso

Lacera presenta el Informe de Progreso 2016 al Pacto Mundial y un año más renueva su compromiso con el desarrollo de los diez Principios, los cuales se encuentran incorporados a nuestra política empresarial, constituyendo parte de nuestra cultura y buen hacer.

El hito que ha establecido la principal transformación de Lacera en el año 2016 ha sido la incorporación de una nueva empresa al Grupo, al adquirir la empresa Umamo a Grupo Seguriber, cambiando su denominación social en ese momento a Lacera Centro Multiservicios S.L. Esta operación ha posibilitado el crecimiento del Grupo y afianzar definitivamente nuestra presencia en comunidades como Madrid, Valencia, Murcia y Cataluña, dando de esta forma, continuidad al trabajo de anteriores años y al plan de expansión geográfica en la Zona Centro y en Levante, exportando la forma de hacer Lacera en todo el ámbito nacional.

Es importante reconocer que el Programa de Cumplimiento de Grupo Lacera ha constituido uno de los desarrollos más relevantes en este año, al incorporarse esta materia a la formación obligatoria junto con prevención de riesgos, protección de datos, normas de conducta, buenas prácticas medioambientales y política de Calidad, para lo cual hemos editado manuales que son entregados en el momento de la incorporación del personal al Grupo. Y continuamos trabajando en materia de Cumplimiento esperando la definitiva aprobación de la Norma certificable en dicha materia, para lo cual finalizamos la adecuación de todos los procesos incorporando en todos ellos los riesgos penales aplicables a cada uno.

El Área de Formación ha cumplido con su programa de formación de colectivos con dificultades de inserción laboral a través de formación ocupacional en técnicas de limpieza, incorporando a más del 61% de los alumnos a la plantilla de Lacera.

Y como no podía ser de otra forma, consolidamos un año más, la empleabilidad de personas con algún tipo de discapacidad superando el 9% de personal con alguna discapacidad dentro del Grupo. También continuamos trabajando en la formación de personal en prácticas y

durante el año 2016 han realizado prácticas en nuestra empresa, 33 personas, de las cuales, finalmente, 12 han sido contratadas para desempeñar diferentes puestos de trabajo.

Durante el año 2016, mantenemos las siguientes certificaciones: Sistema de Calidad, ISO 9001; Medioambiente, ISO 14001, Sistema de Gestión de Buenas prácticas en los planes de Desinfección, Desinsectación y Desratización UNE 171210, Innovación a través de la norma UNE 166002: 06 y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la norma OHSAS 18001:07 y nos certificamos por primera vez en la Norma 50001 de eficiencia energética.

Y en relación a gestión, comenzamos a incorporar en todos los procesos, los riesgos que cada uno de ellos conlleva, con objeto de adecuarlos a la nueva Norma 9001.

Tenemos dos interesantes proyectos desarrollados en 2016 que han contribuido a la mejora continua en nuestra organización: Un proyecto importante de promoción de la participación dentro de la empresa, ha sido el de "Las Mesas de Trabajo Lacera", proyecto reconocido por el Club Asturiano de Calidad, con el Premio Carlos Canales a las Buenas Prácticas de Gestión, que nos ha proporcionado una forma nueva de hacer empresa y decidir entre todos.

Y el segundo, con el objetivo claro de mejorar nuestro clima laboral, consiste en la difusión de las noticias de la organización diariamente vía correo electrónico a través de "Lacera hoy!!!" Y cada viernes en "Lacera Viernes!!!" de una forma más informal y flexible. Sin duda, esta comunicación diaria ha propiciado un mejor entendimiento y conocimiento por parte de todos de temas que nos afectan en la empresa.

Un año más esperamos que el siguiente continuemos creciendo de forma sostenible, sin olvidarnos de nuestros valores corporativos: "Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso", haciendo partícipes de ellos a todo nuestro personal, esa será la mejor forma de conservar viva nuestra esencia.



En Oviedo, a 1 de marzo de 2017  
Marcos Suárez  
Director General Grupo Lacera

# Presentación

Fundada en 1988 en Oviedo por la Familia de la Cera, cuenta con capital 100% español. Lacera Servicios y Mantenimiento S.A. forma parte de Grupo Lacera junto con las empresas, Lacera Integra S.L., Lacera Noroeste de Servicios S.A., Contenedores y Servicios Sanitarios S.A. y desde el mes de julio de 2016, a través de un proceso de adquisición, se incorpora la empresa UMANO al Grupo, que pasa a denominarse Lacera Centro Multiservicios S.L.

Lacera ha alcanzado en el año 2016 un volumen de ventas de 64.059.795,40€, (sin IVA), y su plantilla en 2016 se ha incrementado hasta 4.154 personas.

Lacera centra su actividad en la prestación de servicios generales a empresas y administraciones públicas, especialista en servicios integrales, limpieza e higienización, servicios auxiliares, jardinería, mantenimiento integral, control de vectores, gestión de residuos, obras y rehabilitaciones.

Lacera continua su proceso de expansión y durante el año 2016 ha consolidado su presencia en la Zona Centro y Levante de la península, principalmente por la incorporación de la empresa Lacera Centro Multiservicios S.L. y la contratación de nuevos clientes.

# Información General

**Razón Social:**  
LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO S.A.

**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](http://www.lacera.es)

**Nombre del máximo cargo ejecutivo:**  
Marcos Suárez Rodríguez

**Personas de contacto:**  
Marcos Suárez Rodríguez y Belén Luzuriaga Bedia

**Número de empleados directos:**  
4.154

**Sector:**  
Servicios profesionales (Limpieza)

**Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:**  
Servicios integrales, limpieza e higienización, servicios auxiliares, jardinería, mantenimiento integral, control de vectores, gestión de residuos, obras y rehabilitaciones

**Ventas / Ingresos:**  
64.059.795,40€

**Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):**  
0















# Estrategia y gobierno

Lacera incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión a través de encuestas de satisfacción realizadas a sus clientes, a proveedores, al personal, a los usuarios de las instalaciones donde desarrollamos nuestros servicios y a la sociedad en general con el objeto de poder evaluar el grado de excelencia de nuestra gestión empresarial para cada uno de ellos y poder tomar decisiones que conduzcan a la mejora continua.

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 y a la realización del Informe de Progreso.

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

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

## Gobierno corporativo

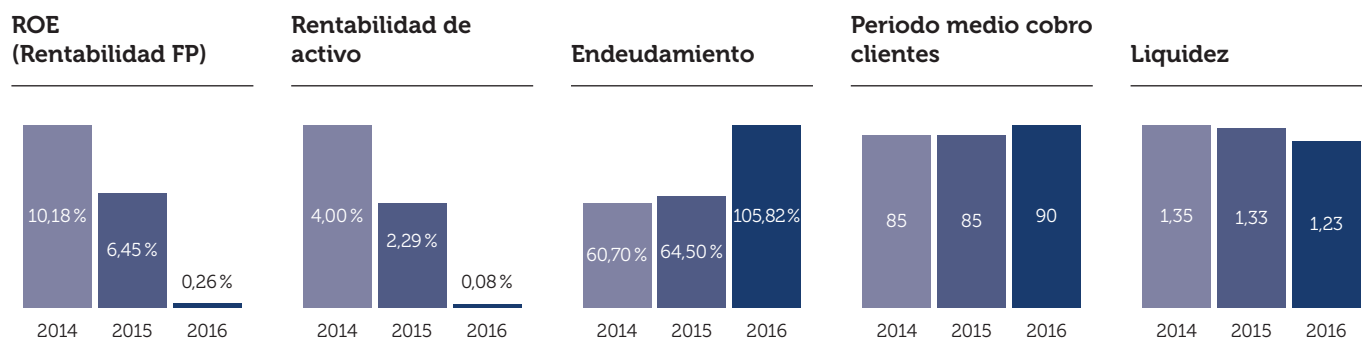
Grupo Lacera se gestiona a través de su Comité Ejecutivo, del que forman parte el Director General y Directores de Financiero, Desarrollo de Negocio, Recursos Humanos, Calidad y Cumplimiento. Este Comité constituye el principal órgano de gobierno de la compañía.

Los Departamentos se dividen en áreas operativas que se coordinan entre sí a través de la definición conjunta de los procesos de trabajo.

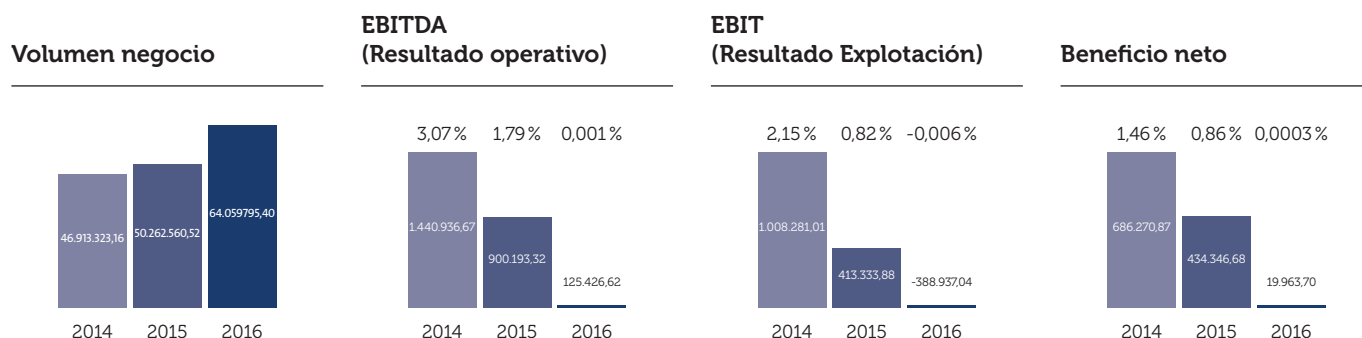
La Junta General de Accionistas se reúne semestralmente y examina y, en su caso, aprueba, las cuentas de la organización y la gestión del Comité Ejecutivo cada año.

# Dimensiones de Lacera Servicios y Mantenimiento S.A.

## Ratios financieros y de gestión



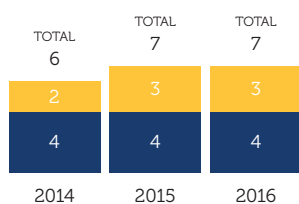
## Resultados



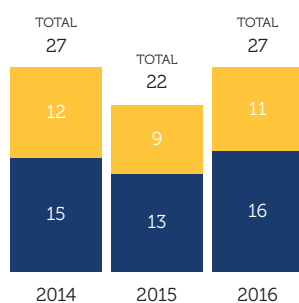


## Distribución del personal por categoría y sexo

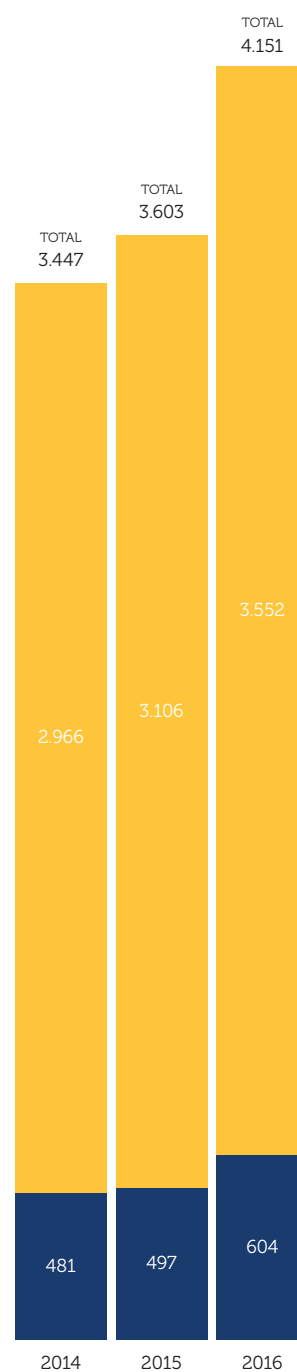
### Personal de dirección



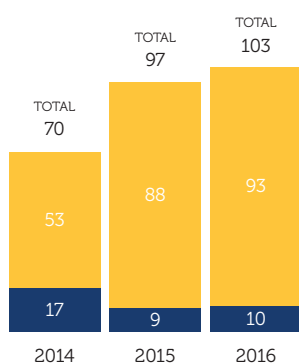
### Técnicos y profesionales científicos e intelectuales de apoyo



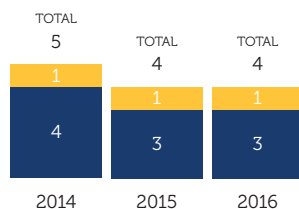
### TOTAL PERSONAL



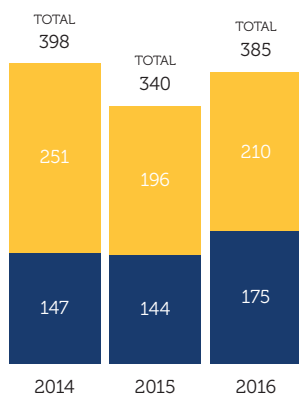
### Empleados de tipo administrativo



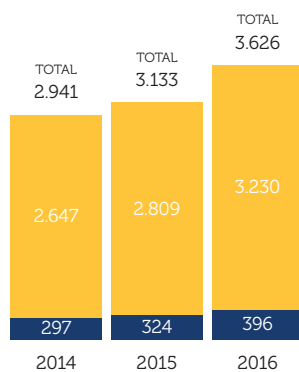
### Comerciales



### Resto de personal cualificado



### Personal no cualificado



HOMBRES
  MUJERES

# Presentación del Informe

El presente Informe de Responsabilidad Social recoge las acciones e indicadores del año natural 2016. Lacera no tiene actividades ni proveedores en países en vías de desarrollo y no desarrolla ninguna actividad de alto impacto medioambiental.

Lacera presenta su Informe de Progreso al Pacto Mundial desde el año 2005 y dicho Informe se difunde a través de la web [www.lacera.es](http://www.lacera.es), de [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org) y de [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

La materialidad de los asuntos más significativos incluidos en el Informe de Progreso se define en función de los Indicadores de Gestión establecidos por cada uno de los procesos de la organización.

Los Grupos de Interés respecto a los que Lacera trabaja activamente en Responsabilidad Social son el Personal, los Clientes, los Proveedores y Subcontratas, el Medioambiente, la Sociedad, la Administración y los Socios/accionistas. Los criterios seguidos para seleccionar estos Grupos de Interés se basan en el análisis del impacto de nuestra actividad sobre cada uno de ellos. Como empresa de servicios, el principal grupo de interés lo configuran los clientes, a ellos se destina el esfuerzo cada día para lograr la eficiencia en los servicios que se desarrollan en sus instalaciones y en segundo término pero no por ello menos relevante, el personal de Lacera constituye nuestro mayor activo, por tal motivo a este personal se dirigen el mayor número de Políticas de Responsabilidad Social.

# Principios básicos

- Lograr la máxima satisfacción de la clientela, externa e interna, y colaborar con ella en todo momento.
- Asegurar la protección del personal, con el compromiso de prevenir los daños y el deterioro de su salud y de la mejora continua de la gestión y desempeño de la Seguridad y Salud en el trabajo, su estabilidad, y su ambiente de trabajo haciéndoles sentir partícipes de un grupo empresarial sólido que afiance su bienestar personal y profesional.
- Cultivar los valores diferenciales del Grupo Lacera: Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso.
- Elaborar programas de formación continua, fomentar el trabajo en equipo, la igualdad de oportunidades, la promoción y el desarrollo profesional.
- 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.
- Avanzar día a día en la mejora continua, instituyendo reglamentos internos que superen siempre y en todo lugar las exigencias de la legislación vigente.

Todo el equipo de Grupo Lacera actuará dentro de la legalidad, cumplirá de buena fe los contratos explícitos e implícitos concertados con todos los grupos de interés y observará en general, los deberes éticos y aquellos principios de responsabilidad social que la organización haya considerado razonable adoptar para una responsable conducción de los negocios.

Para mantener estos principios, Grupo Lacera establece y revisa periódicamente su política y objetivos para garantizar su adecuación a la planificación estratégica. La Dirección de Grupo Lacera se compromete a que esta Política sea pública para todos los grupos de interés, siendo en especial comunicada a la totalidad de la plantilla, asegurando la efectividad de su conocimiento y práctica por todo el personal de la organización.



# Misión, visión y valores

## Misión

Lacera forma un grupo empresarial multiservicios que transmitiendo a nuestra clientela, transparencia, confianza y compromiso, trabaja bajo conceptos de rentabilidad, sostenibilidad y ética.

## Visión

Crece de forma sostenible en todo el ámbito nacional, ampliando los servicios que prestamos y logrando el reconocimiento social.

## Valores

- Servicio. Profesional, serio, calidad, innovador
- Compromiso. Cumplimiento normativo
- Personas. Pertenencia y cercanía
- Seguridad. Liderazgo/Solvencia



# Principales impactos en la gestión durante 2016

## Crecimiento

Creer tanto a nivel comercial como de forma inorgánica es uno de los principales objetivos de Grupo Lacera, y durante el año 2016, con la adquisición de la empresa Umamo, actual Lacera Centro Multiservicios S.L., a Grupo Seguriber, consolidamos nuestra implantación en todo el ámbito nacional, incrementando nuestra presencia en Madrid, Barcelona y Levante principalmente, así como hemos comenzado nuestra actividad en el País Vasco y Navarra.

Además, esta adquisición, ha contribuido a la diversificación de nuestra cartera, incorporando una facturación mayoritaria de clientes privados al Grupo.

Con nuestra experiencia en el sector, uno de los objetivos en 2016 es mejorar la rentabilidad de los contratos de la empresa adquirida.

La incorporación de una nueva empresa al Grupo, ha incidido en la gestión de todas las áreas, que han trabajado para sumarla a sus procesos de trabajo.

Todo el personal de Lacera centro Multiservicios S.L. ha sido formado en su acogida en las materias que el grupo tiene establecidas como obligatorias: Prevención de riesgos, Código de Conducta, programa de cumplimiento, Protección de datos, Igualdad, Medioambiente, Técnicas de trabajo, Normas internas Lacera. Y el personal responsable de esta empresa se ha incorporado al sistema de gestión de Lacera, a través de un programa específico de acogida para mandos intermedios.

La expansión geográfica unida al mayor volumen de personal, nos obliga a abrir nuevas oficinas en Valencia, Pamplona, Vigo y Madrid, incorporando nuevo personal, que también ha sido formado para conseguir implantar el modelo de gestión Lacera en esas nuevas instalaciones.

Lacera continúa creciendo si bien disminuye su resultado en 2016. El coste de la inversión efectuada para llevar a cabo este plan de expansión es una de las causas de esa disminución.

A lo que se suma el incremento del absentismo laboral en un 59,12% durante el año 2016, la falta de revisiones de precios de los contratos y la subida salarial en los convenios colectivos junto con los criterios de adjudicación de los clientes en los que se prima el precio, lo cual obliga a las empresas a reducir los márgenes para no perderlos.

## Integración

Continuamos trabajando en la contratación de personas con riesgo de exclusión del mercado laboral desde hace muchos años y se finaliza el año 2016 con más de un 9% de personas con algún tipo de discapacidad en nuestra plantilla.

## Formación ocupacional

La línea formativa que emprendimos en los últimos años se continua consolidando, durante el año 2016 se han formado directamente por parte del Área de Formación de Lacera a 47 personas a través de Cursos de Experto en Limpieza de Bienes Inmuebles concertados con diferentes instituciones. El 61,70%, de los alumnos se ha incorporado a la plantilla con objeto de poder realizar sustituciones.

## Mesas de trabajo

El desarrollo de este proyecto, reconocido con el Premio Carlos Canales a las Buenas Prácticas de Gestión del Club Asturiano de Calidad nos ha permitido mejorar la participación y desarrollar importantes trabajos con la colaboración del personal interno experto en cada una de las Mesas que han tratado temas tan diferentes como realizar el Plan de Contratación Laboral de Lacera o gestionar el cuadro de mando de cada contrato de cliente, al margen del organigrama jerárquico, propiciando la innovación y el trabajo en equipo.



# Compromisos con la eficiencia

Lacera durante el año 2016, mantiene las siguientes certificaciones: Sistema de Calidad, ISO 9001; Medioambiente, ISO 14001, Sistema de Gestión de Buenas prácticas en los planes de Desinfección, Desinsectación y Desratización UNE 171210, Innovación a través de la norma UNE 166002: 06 y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la norma OHSAS 18001:07 y se certifica por primera vez en la Norma 50001 de eficiencia energética.

Todas estas Normas afectan a todas las actuaciones internas y externas, estructura organizativa, procesos y recursos necesarios para el adecuado desarrollo de sus actividades. Este sistema está basado en la Gestión por Procesos estando la Calidad, el Medio Ambiente, la Innovación y la Prevención de Riesgos Laborales integrados en todos y cada uno de los procesos de Lacera.



Durante el año 2016, realizamos las Auditorias internas y externas de seguimiento de todas las normas, sin presentar su resultado ninguna no conformidad irresoluble.

Los procesos financieros, como cada año, se ha realizado la correspondiente auditoria externa, elaborándose el correspondiente informe sobre la adecuación de la gestión a los principios de prudencia contable.





# Los principios del Pacto Mundial en Lacera

LACERA como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas contrae un compromiso con los Principios que se exponen a continuación, haciendo de ellos una parte esencial de su estrategia empresarial:

## Principio uno

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

En virtud de lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Grupo Lacera se compromete a respetar los derechos humanos dentro de su organización y a apoyar y defender en la sociedad donde se desenvuelve la protección de los derechos humanos participando activamente en hacer prevalecer los mismos.

## Principio dos

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Las condiciones laborales en Grupo Lacera se guiarán por la normativa vigente en España, intentando ir siempre más allá de las normas en cuanto a los derechos de los trabajadores se refiere, instaurando y potenciando políticas de buenas prácticas en la gestión de nuestros recursos humanos como actuación fundamental dentro de nuestra responsabilidad social corporativa, extendiendo a cualquiera de los proveedores estas políticas.

## Principio tres

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

Grupo Lacera trabaja por prevenir los riesgos laborales y garantiza el derecho de libertad sindical a todos sus empleados.

## Principio cuatro

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

Grupo Lacera dispondrá de un Plan Concilia actualizado que garantice la conciliación de la vida personal y laboral de cada una de las personas que forman parte de la organización.

## Principio cinco

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Grupo Lacera se compromete a no contratar personal menor de edad.

## Principio seis

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

Grupo Lacera efectuará sus procesos de selección de personal basándose en el principio de igualdad, sin distinción alguna por razón de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Así mismo, Lacera instaurará un Protocolo de actuación en caso de acoso laboral de cualquier tipo, al objeto de hacer cumplir dentro de su organización el respeto a cada una de las personas que la componen.

## Principio siete

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

## Principio ocho

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

## Principio nueve

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

Grupo Lacera tiene el objetivo de contribuir a la sostenibilidad, fomentando prácticas de cuidado al Medio Ambiente y comprometiéndose al cumplimiento de la normativa vigente de minimización de la contaminación y el impacto medioambiental.

## Principio diez

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

Grupo Lacera rechaza cualquier forma de corrupción empresarial. La Integridad y la Transparencia, en cumplimiento del Principio 10 del Pacto Mundial, se incorporan a través del Programa de Cumplimiento de Lacera, siguiendo los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión en Integridad y Transparencia desarrollado por el Pacto Mundial.

Los Informes de Progreso están publicados en la web del Pacto Mundial y en la web [lacera.es](http://lacera.es)

Para hacer realidad estos principios, Lacera ha trabajado durante el año 2016 en las siguientes líneas de actuación:

#### **Hacemos realidad el Principio 1 en Lacera**

- Lacera ha incorporado durante el año 2016 a más de 500 personas, incluyendo el personal de la nueva empresa incorporada, Lacera Centro Multiservicios S.L., las cuales han recibido formación de forma obligatoria sobre Normas de Conducta del personal de grupo Lacera, entre las cuales se recoge nuestra obligación de respetar los derechos humanos y libertades públicas.

#### **Hacemos realidad el Principio 2 en Lacera**

- Implantación de una nueva norma de homologación de proveedores y subcontratas que contempla su obligatoria adhesión al Código de Conducta Lacera.

#### **Hacemos realidad el Principio 3 en Lacera**

- Proyecto "Cuidatecuidamos".

#### **Hacemos realidad el Principio 4 en Lacera**

- Lacera hoy!! Y Lacera Viernes!! Como instrumentos de comunicación y participación.
- Patrocinamos la participación de nuestro personal en Carreras Solidarias.

#### **Hacemos realidad el Principio 5 en Lacera**

- Protección especial de los menores en el ámbito laboral.
- Formación ocupacional en técnicas de Limpieza.
- Colaboraciones con instituciones sin ánimo de lucro.

#### **Hacemos realidad el Principio 6 en Lacera**

- Las Mesas de Trabajo, nuevo método de desarrollo de trabajo bajo un organigrama funcional, proyecto premiado por el Club Asturiano de Calidad.
- Empoderamiento de la Mujer.
- Política de Contratación de Colectivos en Riesgo de Exclusión Social.
- Incorporación de personas con algún tipo de discapacidad.
- Política de promoción de alumnos en prácticas no laborales.

#### **Hacemos realidad el Principio 7, 8 y 9 en Lacera**

- Sostenibilidad y Medioambiente
- Certificación ISO 50001 de Gestión de la Energía
- Semana Europea de la Prevención de Residuos
- Formación al personal en materia medioambiental
- Productos ecológicos
- Evaluación de aspectos ambientales

#### **Hacemos realidad el Principio 10 en Lacera**

- Programa de Cumplimiento: Transparencia y ética en los negocios.
- Participación y contribución de Lacera en la sociedad.



# Hacemos realidad el PRINCIPIO 1 del Pacto Mundial

## Formación en derechos humanos y libertades públicas

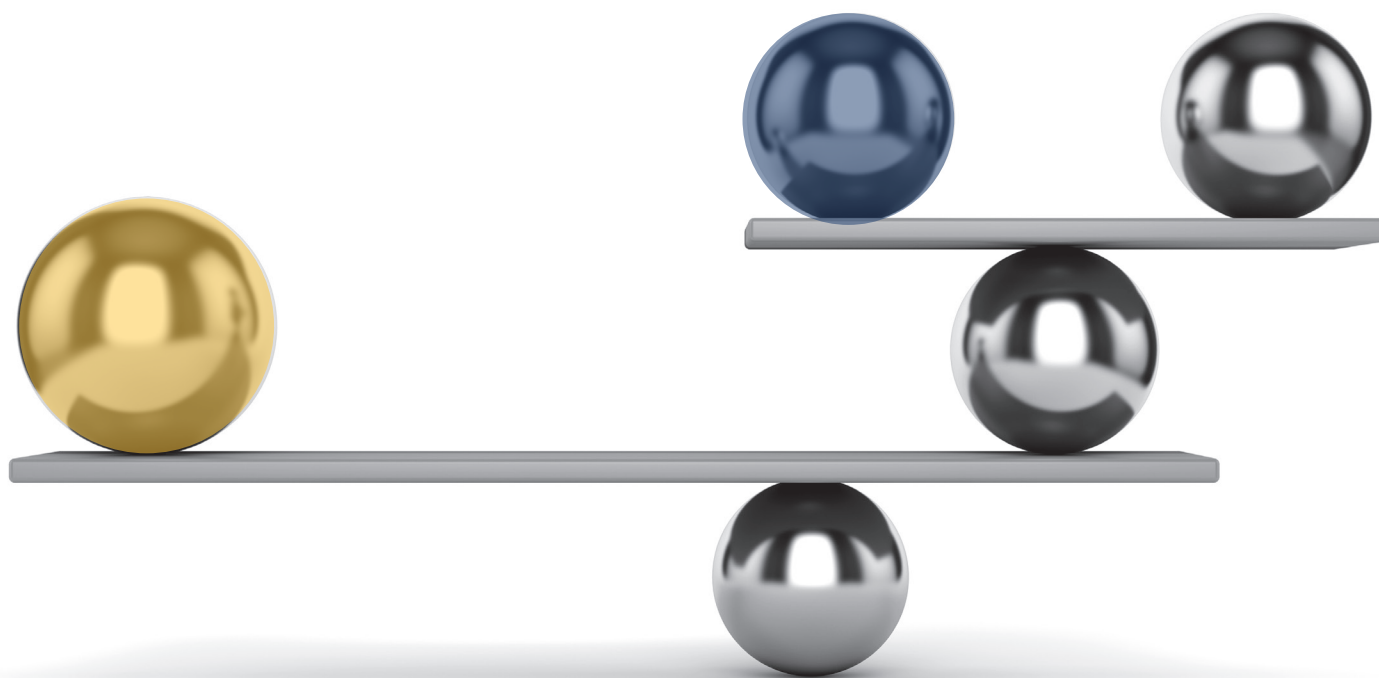
En Lacera hacemos realidad el Principio 1 del Pacto Mundial a través de la formación a cada nueva persona que se incorpora a Lacera, sobre nuestras normas de obligado cumplimiento. De esta forma hacemos realidad el mandato del último apartado del decálogo de Normas Internas Lacera, donde se recoge explícitamente la obligatoriedad de respetar los derechos fundamentales y las libertades públicas garantizadas en nuestra Constitución.

El decálogo recoge en relación a Derechos fundamentales y libertades públicas, la siguiente obligación:

**“Todos nos comprometemos a respetar los derechos fundamentales y las libertades públicas garantizadas en la constitución. Todos tenemos el compromiso de cumplir el Plan de Igualdad de Lacera y no realizaremos ningún acto discriminatorio o que fomente la violencia contra cualquier grupo.”**

Lacera ha incorporado durante el año 2016 a más de 500 personas, incluyendo personal de la nueva empresa incorporada Lacera Centro Multiservicios S.L., el 100% de estas incorporaciones ha recibido formación obligatoria sobre estas Normas. En los últimos años, Lacera está creciendo sin perder su forma de ser y hacer, esa es la base de nuestra esencia como empresa. Queremos continuar creciendo de forma sostenible, afianzando nuestra normativa interna y haciendo partícipes a todo el personal de principios clave. El fundamental, es el respeto de unos con otros, es nuestro punto de partida.

Entendemos que es necesario dejar claras las reglas desde el inicio de la relación laboral, lo que no se consiente de ninguna forma y la necesidad de ser tolerantes, flexibles y respetuosos con todos los compañeros. Juntos somos un equipo!





# Hacemos realidad el PRINCIPIO 2 del Pacto Mundial

En el año 2016, se ha revisado el procedimiento de homologación de proveedores y subcontratas, endureciendo los requisitos.

## Homologación de proveedores y subcontratas

En Lacera existe la obligación de actuar conforme a las normas vigentes, incluyendo la normativa interna que en cada momento la empresa comunique como de obligado cumplimiento, entre la misma, el Código de Conducta que es entregado en el momento de la firma del contrato a todos los proveedores y subcontratistas, a quienes se les solicita que nos informen de que disponen de un Programa de Cumplimiento o se adhieran a nuestro Código de Conducta, en el cual se encuentra nuestro Programa de Prevención de Delitos.

El compromiso de adhesión al Código de Conducta incluye además de a toda la plantilla a proveedores y subcontratas.

Los proveedores y subcontratistas son elementos clave para nuestra organización y actividad. Por dicho motivo, nuestra relación debe basarse en el cumplimiento recíproco de compromisos, objetivos y contratos, que

deriven siempre en el beneficio de la clientela. Esta relación debe realizarse de una forma lícita, ética y respetuosa.

La selección de los proveedores se rige 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.

Se han establecido requisitos especiales para los proveedores ambientalmente relevantes, aquellos cuyo producto o servicio pueda tener una incidencia significativa en el medio ambiente como empresas subcontratadas por LACERA para la realización de obras y servicios de limpieza (incluyendo lavandería), jardinería y alquiler de maquinaria; Empresas que realizan trabajos de mantenimiento de instalaciones, equipos, maquinaria y vehículos; Gestores de residuos; Proveedores de productos químicos, de limpieza y control de plagas; Suministradores de materiales de construcción a granel y Servicios de transporte.

Con el establecimiento de un mayor control para nuestros subcontratas, Lacera consigue asegurar el cumplimiento de la legalidad.



# Hacemos realidad el PRINCIPIO 3 del Pacto Mundial

La iniciativa para promover la seguridad y salud laboral ha sido crear nuestra propia marca para esa promoción a través de la mezcla de significados de la palabra "cuidatecuidamos", que recoge la acepción CUIDA: que señala a un tercero, a tu entorno; "CUÍDATE": que se refiere a uno mismo y "TE CUIDAMOS", porque Lacera toma parte y apuesta por tu seguridad y salud laboral, porque no todo vale y trabajar es una cosa muy seria que debe realizarse con todas las garantías y además dentro de un entorno amigable y cordial.

**Cuidatecuidamos**  
La seguridad y la salud es cosa de todos

CUÍDATE		CUIDA	
 <b>SEGURIDAD</b> Cumple las normas de PRL, consulta tus dudas con superiores o al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y comunica cualquier deficiencia que pueda afectar a tu seguridad o a la de tus compañeros. ¡Tu seguridad es lo primero!	 <b>COMUNICACIÓN</b> Comunica tus necesidades a la empresa, incluyendo cualquier caso de desigualdad, acoso o situación que pueda afectar a tu estado de salud.	 <b>VIDA SANA</b> Cuida tu alimentación, practica deporte y huye de sustancias tóxicas como el alcohol, las drogas o el tabaco.	 <b>EL ENTORNO</b> Cuida tu entorno laboral, las instalaciones, a los usuarios y a tus compañeros.
TECUIDAMOS			
 <b>PRL</b> Nuestro Servicio de Prevención de Riesgos Laborales nos forma y asesora para mejorar nuestra seguridad y salud. Recuerda que tienes a tu disposición el reconocimiento médico laboral.	 <b>SALUD</b> En caso de encontrarte de baja médica y/o en lista de espera, determinados casos permiten el adelanto de pruebas médicas a través de la Mutua de accidentes y enfermedades, mejorando así los procesos de curación.	 <b>ASESORAMIENTO</b> Te ofrecemos un servicio de asesoramiento frente a incapacidades o jubilaciones.	 <b>SEGURO MÉDICO</b> Puedes contratar un seguro médico privado para ti y tu familia en las condiciones ventajosas del colectivo de trabajadores del Grupo Lacera. Formaría parte del salario en especie.

Consulta con nosotros a través de [prevencion@lacera.es](mailto:prevencion@lacera.es) o preguntando por PRL en el 985 96 60 60

**Lacera**   
MultiServicios

# Hacemos realidad el PRINCIPIO 4 del Pacto Mundial

## Lacera hoy!! y Lacera Viernes!!, nuestros instrumentos para promocionar la comunicación y la participación

En el último trimestre de 2016, una vez llevada a cabo la encuesta de clima laboral, efectuada en esta ocasión por primera vez, directamente por la Dirección General, en un ejercicio de escucha directa con más de ochenta personas de la plantilla, se decide crear un nuevo instrumento que promocioe la comunicación y participación cada día: Lacera Hoy!! y Lacera ¡Viernes!

Para ello, a través de un correo, todos los días se informa de novedades y temas de interés para la organización: normas internas, objetivos conseguidos, nuevos clientes, incorporación de personal al equipo.... Y los viernes, con otro formato más informal, se trata de comentar temas que promocionen la salud, seguridad en el trabajo y un buen clima laboral: Premiamos a la persona que mejor nos anuncie que es Viernes!, anunciamos las carreras solidarias que Lacera patrocina su participación, aconsejamos sobre cientos de aspectos: cómo proteger los ojos con el sol, las multas habituales al volante, consejos para controlar nuestras emociones o cómo hacer para mantener a raya el estrés.

Con esta iniciativa perseguimos incrementar la comunicación formal, que todos podamos conocer de primera mano y de igual forma las normas a cumplir y lo que está pasando en la organización. Además promocionamos la participación, puesto que todos podemos contribuir y ser fuente de una noticia que queramos transmitir al resto.

El objetivo final es promover un mejor clima laboral, romper cualquier disfunción posible entre mandos y personal a su cargo, dejando mensajes claros de forma transparente e igualitaria que imposibilite cualquier atisbo de coacción para efectuar cualquier acción que no sea la que indica la norma que rige para todos.



## Patrocinamos la participación de nuestro personal en Carreras Solidarias.

A lo largo del año, cualquier persona de nuestra plantilla puede proponer el patrocinio de su participación en carreras solidarias que se realicen en su ámbito geográfico, de esta forma contribuimos a generar la satisfacción de nuestro personal y participamos con toda clase de instituciones con fines sociales.

En el año 2016, patrocinamos las camisetas de todos los participantes de la Carrera contra el Cáncer en Oviedo, no solo las del personal Lacera, en una apuesta decidida por contribuir a una causa que puede afectar a cualquier familia.

Otras carreras en las que nuestro personal ha participado han sido la Carrera de la Mujer en Gijón y la Carrera del Hospital Universitario de Asturias, HUCA, "Muévete por la salud", copatrocinada por Lacera.





# Hacemos realidad el PRINCIPIO 5 del Pacto Mundial

## Protección especial de los menores en el ámbito laboral

Lacera mantiene su compromiso de no contratación de personal menor de edad al objeto de propiciar oportunidades a los jóvenes para que se formen antes de su ingreso en el mundo laboral.

## Formación ocupacional en técnicas de limpieza

Lacera desarrolla Cursos de Experto en Limpieza de Bienes Inmuebles en colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas estableciendo un 40% de alumnos en el compromiso de contratación con cada centro colaborador que año tras año se ve superado. En 2016, se ha contratado a más del 61% de las personas formadas.

## Colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro

Un año más Lacera no falta a su cita y continúa colaborando con las instituciones en las que centra su acción solidaria desde hace varios años:



Tapones para una  
nueva vida®

FUNDACIÓN  
ESUR







# Hacemos realidad el PRINCIPIO 6 del Pacto Mundial

## **Las mesas de trabajo, nuevo método de desarrollo de trabajo enfocado a la gestión por procesos, proyecto premiado por el Club Asturiano de Calidad**

Durante el año 2016 creamos un nuevo órgano decisor, no basado en la jerarquía de mando, sino con un enfoque total a gestión por procesos, que promueve la participación del personal en asuntos relevantes que afectan directamente al resultado empresarial: las Mesas de Trabajo, basadas en un sistema horizontal donde no existen departamentos, áreas, cargos, categorías... sino procesos de trabajo.

A simple vista este proyecto presenta dos importantes bondades: una respecto a la gestión de personas que componen las Mesas, que puede considerarse una dinámica motivadora, donde crear, aportar, contribuir, participar, hacer grupo, consolidar relaciones entre compañeros, apartarnos de las tareas de siempre... Y otra respecto a resultados, porque promueve la coordinación generando un clima laboral favorable logrando implantar acciones y planes que nos ayuden a conseguir nuestro objetivo de crecimiento.

Estas Mesas de Trabajo involucran a todos los departamentos, a todas las áreas, a todos los cargos, a todas las categorías. No son un órgano de gobierno propiamente dicho sino un Comité de Expertos, que trabaja sobre un tema concreto de forma puntual o indefinida, según la materia de la que se ocupe, cada Mesa de Trabajo elabora su propio régimen interno siguiendo las pautas generales establecidas en un Reglamento interno establecido para regular estas Mesas.

Se crean las siguientes Mesas de Trabajo:

- Cumplimiento
- RS
- Memorias
- Producto
- Calidad
- Gestión de Personas
- Resultados

Este proyecto ha comenzado a desarrollarse durante el año 2016 con solución de continuidad debido a su resultado positivo. El proyecto ha sido reconocido con el Premio Carlos Canales a las Buenas Prácticas de Gestión a las Buenas Prácticas de Gestión 2016, del Club Asturiano de Calidad.



## Empoderamiento de la mujer

Lacera mantiene un año más su adhesión al Empoderamiento de la Mujer promovido por Naciones Unidas a través del Pacto Mundial, dado que entre sus principios se defiende:

- Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
- Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.

## Política de contratación de colectivos en riesgo de exclusión social

Las líneas de contratación utilizadas por Lacera se dirigen a:

- Personas con algún tipo de discapacidad
- Personas de minorías étnicas
- Personas con dificultades de inserción laboral

Lacera colabora con distintas asociaciones y fundaciones que facilitan la contratación de diversos colectivos.

- Asociaciones, fundaciones y/u organismos que facilitan la integración de personas con algún tipo de discapacidad: Fundación ONCE, COCEMFE, FAEDIS, Fundación EDES, FESOPRAS, FADE y FEADES.
- Asociaciones, fundaciones y/u organismos que facilitan la integración de personas con dificultades en la inserción laboral: Fundación Secretariado Gitano, Fundación Mujeres, Fundación MOA o Servicio Público de Empleo.

## Incorporación de personas con algún tipo de discapacidad

En el año 2016, más del 9% de nuestra plantilla es personal con algún tipo de discapacidad.

## Política de promoción de alumnos en prácticas no laborales

A tal fin, se mantiene la colaboración con diferentes entidades formativas:

- Servicio Público de Empleo, Sindicatos, Federaciones Empresariales, Fundación Metal y otras entidades formativas privadas que desarrollan formación para la obtención de Certificados de Profesionalidad.
- Institutos de Educación Secundaria para ciclos formativos de grado medio o superior como administración y finanzas, secretariado y prevención de riesgos laborales.
- Universidad de Oviedo, a través de prácticas no laborales remuneradas que abarcan cualquier tipo de estudios con una duración mínima de 3 meses y máxima de 1 año.
- Másters Universitarios: en colaboración con la Universidades, Cámaras de Comercio y Escuelas de Gestión.

Durante el año 2016, 33 personas han realizado prácticas en las diferentes empresas del Grupo, de las que 12, han conseguido firmar con Lacera un contrato laboral.



# Hacemos realidad los PRINCIPIOS 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

## Sostenibilidad y medioambiente

La Política de Gestión de Lacera establece el Principio Básico de **"Respetar el Medio Ambiente, 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"**.

Lacera tiene el objetivo de contribuir a la sostenibilidad, fomentando prácticas de cuidado al Medio Ambiente y comprometiéndose al cumplimiento de la normativa vigente de minimización de la contaminación y el impacto medioambiental

El principal hito durante el año 2016, ha sido la consecución de una nueva Certificación: La ISO 50001, para lo cual hemos volcado todo nuestro esfuerzo.

## Certificación ISO 50001 Sistemas de Gestión de la Energía

Con objeto de dar cumplimiento a nuestro compromiso con la prevención de la contaminación, la protección del medio ambiente, la mejora del desempeño energético y su mejora continua abordamos en el año 2016 el establecimiento del Sistema de Gestión de la Energía según la norma internacional ISO 50001, Sistemas de Gestión de la Energía.

Nos esforzamos en transmitir a nuestra clientela transparencia, confianza y compromiso, trabajando bajo conceptos de rentabilidad, sostenibilidad y ética, asegurando el cumplimiento con los requisitos legales aplicables y los requisitos definidos en el Sistema de Gestión de la Energía.

Gestionamos, coordinamos y realizamos los servicios según las necesidades concretas de cada cliente en cada momento, fomentando prácticas que garanticen el desarrollo sostenible y la mejora del desempeño energético, con el fin de lograr la máxima satisfacción de la clientela y colaborar con ella en todo momento. Nuestro objetivo es distinguimos para lograr la confianza de todos los clientes con los que cada día colaboramos.

Para mantener estos principios revisamos periódicamente nuestra política y objetivos, apoyamos la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes y el diseño para mejorar el desempeño energético, al tiempo que aseguramos disponibilidad de información y recursos necesarios para alcanzar esas metas fijadas en el Sistema de Gestión de la Energía.

Obtuvimos el certificado en agosto del 2016 por la entidad de certificación acreditada por ENAC, Bureau Veritas.

El mantenimiento de esta certificación nos obliga a realizar revisiones energéticas cada mes, incluyendo el control de los consumos de todos los vehículos de la flota y el seguimiento de los consumos de energía analizando los resultados y estableciendo planes de acción para su reducción.

## Semana Europea de la Prevención de Residuos

Entre el 19 y el 27 de Noviembre, COGERSA coordinó en Asturias el desarrollo de la Semana Europea de la Prevención de Residuos 2016, iniciativa transnacional que cuenta con el amparo de la Comisión Europea a través del programa Life+ (apartado de "Información y comunicación").

Los datos de los organizadores revelan que, en el conjunto de los 28 países participantes, se alcanzaron 12.255 acciones.

La aportación de Asturias a este dato total fue de 105 acciones de reducción de residuos llevadas a cabo por 85 organizaciones públicas y privadas entre las cuales se encuentra Lacera, consiguiendo enviar un mensaje de compromiso con a más de 60.000 personas.

Nuestra acción se llevó a efecto a través de un Taller de sensibilización ambiental con formaciones específicas sobre prevención de residuos a nuestro personal en el Hospital Universitario de Asturias. En dichas formaciones, se ha recordado la correcta gestión de residuos así como la importancia de fomentar el reciclaje en las tareas diarias.

Para dar un ambiente festivo, durante toda la semana, nuestro personal identificó con globos corporativos nuestros carros de limpieza, indicando de una forma lúdica nuestra participación en la difusión de la necesidad de reducir residuos. Esta actividad ha llevado pareja el reparto de folletos en todo el centro hospitalario a los usuarios, recordando la correcta segregación de los residuos generados en el centro.

## Formación al personal en materia medioambiental

Continuamos nuestra labor formativa a todo el personal acerca de los aspectos medioambientales relevantes en las tareas que van a desempeñar a través de la formación inicial en el momento de la acogida; formación periódica de recordatorio de medidas y buenas prácticas; formación en el propio centro de trabajo que prioriza el conocimiento de los protocolos de trabajo y cursos de formación periódicos para grupos en la que se priorizan temas de interés que contribuyan al mejor desempeño laboral.

En concreto durante el año 2016, se ha realizado un programa formativo específico que en relación al año anterior incrementó un 112% las horas de formación en materia medioambiental. Nos hemos centrado en los nuevos centros donde desarrollamos nuestros servicios incidiendo en las siguientes materias:

- Procedimiento de actuación en caso de derrame de productos químicos.
- Buenas prácticas ambientales en el uso de productos químicos.
- Buenas prácticas ambientales en el consumo de recursos.
- Correcta segregación de residuos en los centros de trabajo.

## Productos ecológicos

Hemos conseguido incrementar la reducción de productos peligrosos con el medio ambiente en un 64% más respecto a 2015, al seleccionar productos de limpieza ecológicos y respetuosos con el medio ambiente.

Los beneficios que han aportado estos productos, son los siguientes:

- Impacto mínimo sobre ecosistemas acuáticos.
- Biodegradabilidad.
- Reducción de residuos generados a partir de envases de productos, dado que los envases procedentes de los productos ecológicos se pueden reciclar.

## Evaluación de aspectos ambientales

Durante 2016 revisamos la evaluación de aspectos ambientales, e implantamos nuevas acciones preventivas que han contribuido a reducir los impactos que pueden provocar los aspectos ambientales identificados como significativos.

Algunas de las acciones llevadas a cabo derivadas de dicha evaluación, han sido las siguientes:

### Iniciativas de preservación de agua en los servicios

- En 2016 continuamos la implantación de sistema de limpieza con microfibra, que reduce el consumo de agua en un 90%, alcanzando un volumen de implantación en el total de servicios de limpieza hospitalaria de Lacera de más de un 90%.

### Iniciativas de minimización de uso de productos peligrosos

- Implantación de técnicas de tratamiento de suelos con discos diamantados que eliminan el uso de productos químicos peligrosos.

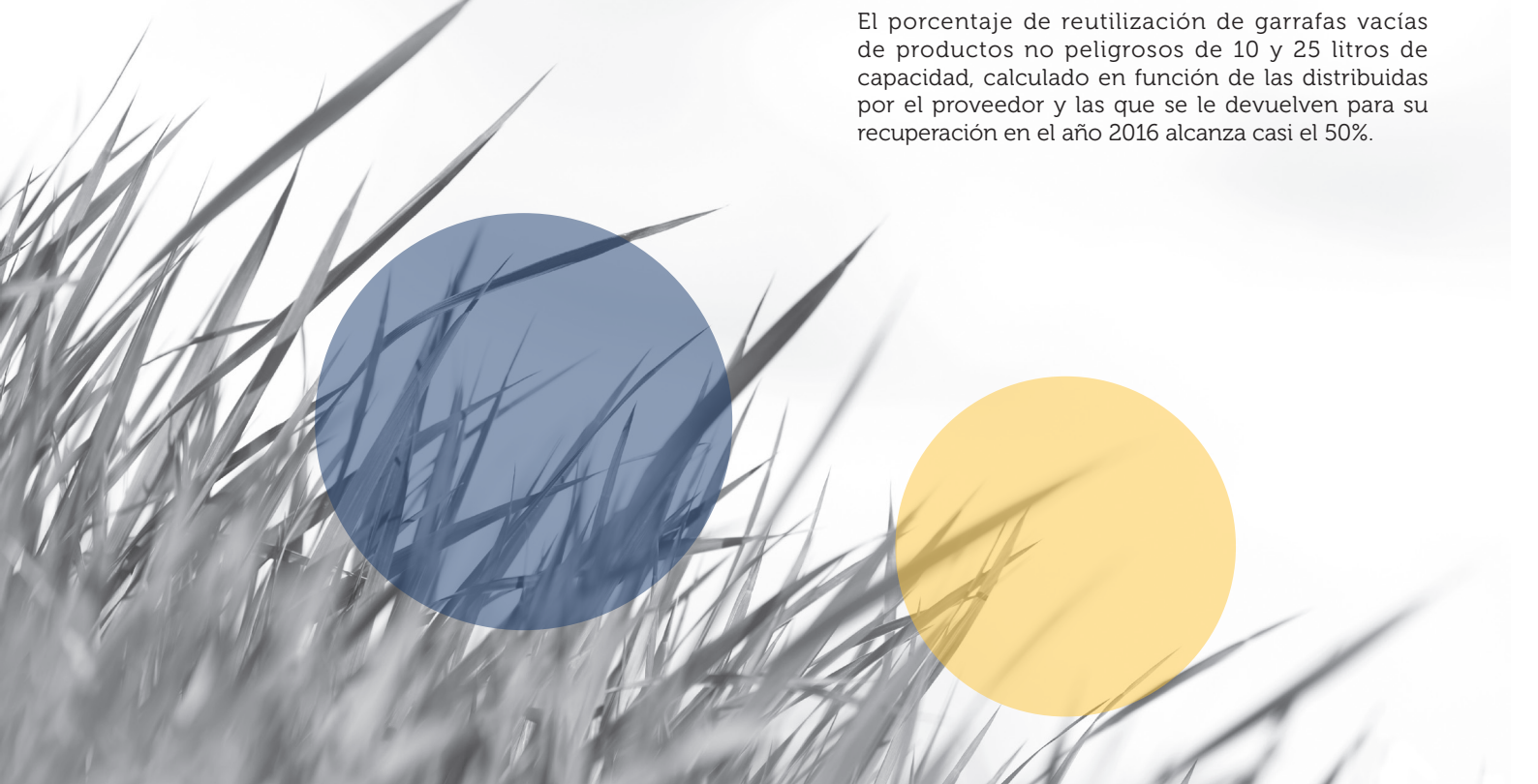
### Formaciones

- Formación al personal para que se realice la dosificación correcta en la preparación de los productos.
- Formación / sensibilización inicial y periódica a los trabajadores para fomentar la concienciación en el ahorro de agua y el uso de los dispositivos de ahorro instalados en el emplazamiento.
- Traslado de pautas de buenas prácticas a nuestros colaboradores (proveedores y subcontratistas).

### Envases de Productos químicos

- Mediante el acuerdo de colaboración con el principal proveedor de productos para reutilizar las garrafas de productos de limpieza no peligrosos de 10 litros de capacidad. Esta medida permite reducir la generación de residuos y recuperar los materiales para reintroducirlas en el sistema de consumo, ahorrando materias primas.

El porcentaje de reutilización de garrafas vacías de productos no peligrosos de 10 y 25 litros de capacidad, calculado en función de las distribuidas por el proveedor y las que se le devuelven para su recuperación en el año 2016 alcanza casi el 50%.









# Hacemos realidad el PRINCIPIO 10 del Pacto Mundial

## Programa de Cumplimiento: Transparencia y ética en los negocios

A través del programa de Cumplimiento, en Lacera hacemos realidad nuestros valores: **Servicio Personas, Seguridad y Compromiso** y nuestra misión, que es consolidar nuestro grupo empresarial a través de un crecimiento sostenible que afiance el futuro del personal que cada día colabora para hacer de Lacera uno de los mejores lugares en el que trabajar.

El Programa de Cumplimiento Normativo es de obligada adhesión por parte de todo el personal de Lacera. Las decisiones empresariales deben ser tomadas siempre conforme a la legalidad vigente, a los valores y normativas internas de Lacera.

Todos estamos obligados a comunicar cualquier situación que entendamos pueda ser constitutiva de delito.

Es responsabilidad de cada uno de nosotros como personal contratado por Grupo Lacera, Directivo o Accionista garantizar el pleno cumplimiento de todas las disposiciones del Código y de ser necesario buscar la ayuda del superior inmediato o a través del Área de Cumplimiento.

## Participación y contribución de Lacera en la sociedad

Lacera directamente o a través de sus filiales y participadas está presente en las siguientes asociaciones relacionadas con su actividad.

### Instituciones



### Asociaciones profesionales



### Asociaciones que promueven la empleabilidad





Oficinas centrales  
V́ctor Sáenz, 23  
33006 Oviedo  
T 902 190 090  
lacera@lacera.es

[www.lacera.es](http://www.lacera.es)

