

Lacera L₃

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2018

LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A.



EN LACERA CONTINUAMOS APOSTANDO POR LA SOSTENIBILIDAD

En Lacera renovamos nuestro compromiso con el desarrollo de los diez Principios del Pacto Mundial y para ello trabajamos en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible involucrando a todas las personas de la organización en la necesaria transformación del negocio para garantizar el futuro en una clara apuesta por la sostenibilidad.

Durante el año 2018 nos hemos centrado fundamentalmente en dar un giro en la gestión interna, fomentado la colaboración entre áreas y promocionando el trabajo en equipo con transparencia e integridad. Todos nos hemos volcado para conseguir una gestión transversal y participativa a través de lo que denominamos Mesas de Trabajo, que no dejan de ser, la dinámica elegida en Lacera para llevar a cabo el desarrollo de proyectos, que van desde la modificación del Plan de Conciliación, el seguimiento del absentismo laboral o la gestión de la innovación en la organización. Todo esto se traduce en el resultado obtenido este año, tanto de los tangibles como de los intangibles.

Estamos volcados en el cumplimiento normativo, todos estamos obligados a actuar conforme a las normas vigentes, incluyendo la normativa interna que en cada momento se aprueba como de obligado cumplimiento. Para ello todo el personal de Lacera dispone de formación, nuestros procesos de trabajo integran Cumplimiento y llevamos a efecto una campaña continuada de concienciación. Es cuestión de todos mantener la buena reputación de nuestra empresa.

Uno de nuestros proyectos piloto finalizado con éxito se ha centrado en crear el Campus Lacera. Hemos incorporado personal recién licenciado de la Universidad de Oviedo, que ha trabajado durante seis meses con cada una de las áreas de la empresa; comenzando por Recepción, Calidad, PRL, RRHH, Operaciones y finalizando en Financiero, con el objetivo de disponer de una formación global sobre los procesos de trabajo de nuestra organización, incorporándose al finalizar este periodo al área en el que cada licenciado recibió mejor evaluación.

Una vez aprobado el nuevo Plan Concilia, entra en vigor el 1 de enero. Hemos puesto en marcha nuevas medidas de conciliación para el personal de gestión y establecimos todo el año 2018 como periodo de prueba de las mismas, consiguiendo cerrar diciembre sin ninguna incidencia reseñable relacionada con la medida estrella que nos ha permitido organizar nuestra jornada con mayor flexibilidad desde las 8 de la mañana, lo cual implica que la hora de salida pudiera ser a partir de las 17 horas.

Otro de los hitos conseguidos ha sido la definición de nuestra nueva imagen de marca, publicando en junio de 2018 una nueva web corporativa en la que hemos respetado nuestro plan de Igualdad promocionando una imagen y un lenguaje no sexista y en la que se evidencia fundamentalmente nuestros valores a través de un "SOMOS LACERA", del que nos sentimos muy orgullosos.

También durante 2018, hemos potenciado el área de tecnología, incorporando un nuevo responsable con objeto de consolidar la digitalización de todos los procesos de la organización, que constituye la mayor apuesta de futuro en Lacera. Como primeras medidas hemos puesto en marcha un gestor documental y un sistema de control de tickets on line, al objeto de facilitar el reporter de los gatos de nuestro personal.

En relación a la comunicación con nuestros grupos de interés, teníamos un reto que hemos superado. A lo largo de todo el año hemos desarrollado tres campañas diferenciadas en las redes sociales, Facebook y LinkedIn: #Cuidatecuidamos para promocionar la salud y seguridad laboral; #SomosLacera, con el objetivo de desarrollar nuestro valores corporativos y #LaceraSuma, centrada en fomentar hábitos respetuosos con el medioambiente.

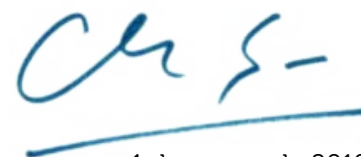
Un año más continuamos el Programa Lacera de formación de colectivos con dificultades de inserción laboral a través de formación ocupacional en técnicas de limpieza, incorporando a más del 54% de los alumnos a la plantilla de Lacera.

En relación a nuestro compromiso en promocionar empleabilidad de colectivos desfavorecidos, continuamos incrementando el porcentaje de personas con diversidad física y psíquica en Lacera, superando el 7% y también en 2018 organizamos cursos con compromiso de contratación de los que finalmente han llegado a incorporarse a nuestra plantilla el 54% de los alumnos.

Durante el año 2018, nos certificamos en ISO 14064 Sistemas de Gestión de Gases Efecto Invernadero y 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-EN 16636, Innovación a través de la norma UNE 166002, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la norma OHSAS 18001 y la Norma 50001 de eficiencia energética.

Tenemos un año 2019 lleno de importantes retos, entre ellos consolidar el Sistema de Gestión con la certificación ISO 27001; crear nuevos centros especiales de empleo en diferentes comunidades autónomas, y desarrollar una nueva ERP para la gestión del área de Operaciones.

Continuamos creciendo con la misma base sólida que nos inspira, manteniendo esa esencia que reside en no perder la perspectiva y ser sostenibles en el tiempo, afianzando el valor y la reputación de nuestra empresa.



1 de marzo de 2019
Marcos Suárez
Director General
Lacera

índice

1

Somos Lacera	6
Nuestros principios	8
Nuestros valores	9
Dónde estamos	10
Nuestra actividad	11
Nos gusta hacer las cosas bien	12
Nuestro Informe	14
Nuestros Grupos de Interés	16
Gestión de los riesgos en Lacera	18

2

Dimensiones Lacera

Dimensiones financieras

Dimensiones de personal

22

23

24

3

Hacemos realidad los Principios del Pacto Mundial en Lacera

34

Derechos Humanos

38

Hacemos realidad los principios 1 y 2 del pacto Mundial

Normas Laborales

50

Hacemos realidad los principios 3, 4, 5 y 6 del Pacto Mundial

Medioambiente

64

Hacemos realidad los principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial

Lucha Contra la Corrupción

74

Hacemos realidad el principio 10 del Pacto Mundial

SOMOS Lacera

En Lacera Servicios y Mantenimiento S.A., **somos especialistas en la prestación de servicios integrales a otras empresas:** limpieza e higienización, servicios auxiliares, jardinería, mantenimiento, gestión de residuos, sanidad ambiental, control de vectores y obras y reformas, en todo el ámbito nacional español. Todas estas actividades son de mano de obra intensiva, por tanto, **somos especialistas en la gestión de personas** y trabajamos aplicando buenas prácticas en la gestión de los recursos humanos, en la gestión medioambiental y en el Plan de Responsabilidad Social, para potenciar el sentido de pertenencia de nuestro personal y diferenciarnos de la competencia.



Nuestro objetivo es consolidar el crecimiento de nuestras actividades en todas las comunidades autónomas siempre bajo criterios de sostenibilidad que nos permitan garantizar el futuro y empleabilidad de las más de 5.000 personas que forman parte de nuestra organización.

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

Tipo de empresa: Empresa grande no cotizada

Domicilio social y oficina central: C/ Víctor Sáenz, 23

Localidad: Oviedo

Provincia: Asturias

Comunidad Autónoma: Principado de Asturias

Dirección Web: 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 cómputo a tiempo completo: 2.960,76

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: 63.655.070,29 €

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros): 85

NUESTROS principios

Grupo Lacera mantiene como objetivo la realización de un servicio excelente que permita fidelizar a su clientela y ser referencia del sector, con el firme compromiso de garantizar la estabilidad y protección del personal.

1

Lograr la máxima satisfacción de la clientela.

2

Asegurar la protección del personal, con el compromiso de prevenir los daños y el deterioro de su salud.

3

Cultivar los valores diferenciales del Grupo Lacera.

4

Elaborar programas de formación continua, igualdad de oportunidades, promoción y desarrollo profesional.

5

Respetar el medioambiente.

6

Avanzar día a día en la mejora continua, instituyendo reglamentos internos que superen las exigencias de la legislación vigente.

NUESTROS valores

SERVICIO

Una sonrisa a tu servicio

SEGURIDAD

La garantía de nuestro futuro

PERSONAS

¡La prioridad eres tú!

COMPROMISO

Tienes nuestra palabra

DÓNDE estamos

Grupo Lacera desarrolla su actividad en todo el ámbito nacional, al cual se da servicio a través de quince oficinas distribuidas por todo el país. A nivel organizativo interno, se distinguen tres zonas territoriales: Noroeste, con sede en Oviedo; Noreste, con sede en Barcelona y Centro-sur, con sede en Madrid.



NUESTRA actividad



Limpieza e
higienización



Gestión de
residuos



Sanidad
ambiental



Jardinería



Mantenimiento
integral



Construcción
y reformas



Servicios
auxiliares



Formación

NOS GUSTA HACER las cosas bien

RECONOCIMIENTOS

2006

CVA

Premio Nacional Empresa Flexible a la Conciliación (Categoría Gran Empresa).

Principado de Asturias

Premio a las Buenas Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos.

AJE

Premio Mejor Acción Social por el Plan de Igualdad.

2007

Asociaciones de empresarios y fabricantes y revista 'Limpiezas'
Premio Nacional a la Mejor Empresa de Limpieza.

Club de Marketing de Asturias

Premio a la Excelencia en Marketing.

Avelino Espeso Santiago

Premio a la Prevención de Riesgos Laborales.

2008

Asociación de Expertos del Derecho Laboral Alonso Olea
Premio Internacional a la Conciliación e Igualdad.

2009

ONCE
Premio a la Integración Laboral.

2011

IDEPA
Premio Impulso a la Excelencia Empresarial.

2016

Club de Calidad
Premio Carlos Canales al Modelo de Participación en la Dirección.

2013

Centros de Excelencia
Finalista premios de la Excelencia CEX.

Principado de Asturias
Premio a las Buenas Prácticas en la Gestión de Recursos Humanos.

SELLOS

Grupo Lacera durante el año 2018 se certifica en la ISO 14064, de Cálculo de la Huella de Carbono y mantiene un año más, las siguientes certificaciones que acreditan nuestro compromiso con la excelencia:



OHSAS 18001
Certificación en
Sistemas de Gestión en
Seguridad y Salud en el
trabajo



ISO 9001
Certificación en
Sistemas de Gestión de
Calidad



ISO 14001
Certificación en
Sistemas de Gestión
Ambiental



UNE-EN 16636
Certificación en
Sistemas
de Gestión de Plagas



UNE-EN 16602
Certificación
en Sistemas de
Investigación,
Desarrollo Tecnológico
e Innovación



ISO 50001
Certificación en
Sistemas de Gestión
Energética



ISO 14064
Sistemas de Gestión
de Gases Efecto
Invernadero

NUESTRO informe

El presente Informe recoge los riesgos, políticas, indicadores y acciones en cada uno de los bloques de reporter: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.

“

Cumplimiento es el resultado de que una organización cumpla con sus obligaciones, y se hace sostenible introduciéndola en la cultura de la organización y en el comportamiento y en la actitud de las personas que trabajan en ella. Un sistema de gestión de cumplimiento eficaz, y que abarque toda la organización, permite que la organización demuestre su compromiso de cumplir con la normativa, **incluyendo los requisitos legales, los códigos de la industria y los estándares de la organización, así como con los estándares de buen gobierno corporativo, las mejores prácticas, la ética y las expectativas de la comunidad en general.**

”

En Lacera incorporamos como normativa interna el compromiso con nuestros grupos de interés y para evidenciarlo, contamos con diferentes políticas y realizamos acciones que los hacen realidad y este trabajo es el que exponemos en el presente Informe, cómo hacemos realidad los Principios del Pacto Mundial.

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 al Pacto Mundial desde el año 2005 y dicho Informe se difunde a través de la web:

lacera.es
www.pactomundial.org
www.unglobalcompact.org

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

Los criterios seguidos para seleccionar estos Grupos de Interés se basan en el análisis del impacto de nuestra actividad sobre cada uno de ellos.

NUESTROS GRUPOS *de interés*



Canal de Cumplimiento Normativo:
cumplimiento@lacera.es

PERSONAS

- Teléfono de atención al personal
- Interlocución directa con responsables
- Interlocución diaria con representantes de los trabajadores



CLIENTES

- Interlocución diaria con el gestor del servicio
- Reuniones de seguimiento periódicas
- Encuesta de satisfacción del servicio anual
- Canal de comunicación de reclamaciones
defensadelaclientela@lacera.es





PROVEEDORES

- Interlocución directa con el departamento de compras
- Homologación de proveedores al inicio de la relación contractual
- Evaluación anual de proveedores



MEDIOAMBIENTE

- Cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a nuestra actividad
- Adquisición de compromisos voluntarios para fomentar prácticas que garanticen el desarrollo sostenible y lograr minimizar la contaminación y el impacto ambiental
- Empleo de productos biodegradables
- Empleo de productos de limpieza ecológicos o procedentes de aprovechamiento de recursos naturales
- Reutilización de envases minimizando los residuos plásticos
- Empleo de técnicas de limpieza que minimizan el consumo de agua



SOCIEDAD

- Colaboración con asociaciones públicas y privadas
- Participación en congresos, jornadas y eventos
- Desarrollo de proyectos en colaboración con instituciones de toda clase



GESTIÓN DE LOS RIESGOS

en Lacera

La gestión de riesgos en Lacera es impulsada directamente por la Dirección, es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la organización cumplir los procesos de trabajo dirigidos a proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos teniendo como premisa básica garantizar la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

Nuestra Política de Gestión de Riesgos establece los principios, factores de riesgo y el marco de actuación para la gestión y control de los riesgos. Esta política se completa con otros procedimientos de control en cada área de trabajo, conformando el sistema de Gestión de Riesgos:



- Política de Cumplimiento
- Reglamento Corporativo
- El Programa de Prevención de Riesgos Penales
- El Código de Conducta
- Normas Internas para cada actividad
- Política de Seguridad y Salud
- Política de Sostenibilidad Medioambiental
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Compras y Contrataciones
- Homologación de subcontratas y proveedores
- Políticas de Igualdad, Diversidad, Conciliación
- Política de Gestión de Personas
- Política de Gestión de Riesgos Financieros
- Política de Gestión de Riesgos Asegurables
- Política de Financiación Externa
- Política de Inversiones
- Política de Gestión de Pagos y de Cobros

El mapa de riesgos se revisa anualmente de forma obligatoria y siempre que exista un motivo que así lo aconseje, estableciéndose planes de acción que mitiguen el riesgo detectado. El área de Sistemas de gestión Integrados elabora las auditorías internas y gestiona las auditorías anuales externas y el Área de Cumplimiento Normativo supervisa y controla la adecuación del Sistema y su actualización continua.

Con objeto de poder realizar el control y seguimiento en la adecuación de las medidas de acción que mitiguen los riesgos organizacionales, contamos con órganos internos de control que se gestionan a través de Mesas de trabajo:



Mesa de
Cumplimiento



Mesa de
Control
Financiero



Mesa de
Sistemas
de Gestión
Calidad,
Medioambiente
e Innovación



Mesa de
Seguridad de la
Información



Mesa de
Branding



Mesa de
Responsabilidad
Social



Comité de
Dirección

Los principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución de Lacera se relacionan con:

EL ENTORNO DE NEGOCIO

Son riesgos provenientes de factores externos relacionados con la actividad de Lacera, como pueden ser los cambios socioeconómicos y la gran competitividad del sector servicios en el que desarrollamos nuestra actividad, lo cual nos obliga a extremar la vigilancia de los mercados, analizar las incertidumbres y tomar decisiones de forma rápida para adecuarnos permanentemente ante cualquier cambio que se detecte.

El retraso en el pago por parte de las administraciones públicas con las que trabajamos supone una importante amenaza que nos obliga a recurrir a la financiación, por ello, mantenemos informadas de forma permanente de nuestra situación a las entidades financieras con las que trabajamos.

LA NORMATIVA

La existencia de una prolija y cambiante legislación en cada una de las comunidades autónomas donde desarrollamos nuestra actividad además de la normativa estatal aplicable, no se traduce en la necesaria seguridad jurídica en aspectos tan relevantes para una empresa, como son las normas tributarias y laborales. Por ello, existe un control permanente por parte de la Mesa de Cumplimiento con objeto de adecuar la organización a la legislación vigente en cada momento, así como para hacer efectivo el Programa de Cumplimiento de Lacera.

LAS PERSONAS

La subrogación del personal obligatoria en nuestro sector, nos obliga a trabajar la gestión de personas focalizando nuestra acción en un objetivo claro que es procurar un sentido de pertenencia a Lacera de todas las personas que se incorporan a lo largo del año en la organización. La duración de los contratos con las administraciones no favorece la consecución de un resultado a este respecto puesto que se precisa de un mayor plazo para conseguir ese objetivo.

LA REPUTACIÓN

Los riesgos reputacionales se basan en la percepción que tienen los grupos de interés de Lacera: el personal, los clientes, los proveedores, la sociedad en general y se gestionan manteniendo nuestra imagen corporativa con especial atención a las redes sociales. Gestionamos en transparencia y en base a los valores Lacera, en especial teniendo en cuenta el Cumplimiento, aplicando además la ética en los negocios en la búsqueda de la sostenibilidad de la empresa.

LAS OPERACIONES

Para gestionar el negocio es fundamental disponer de información a tiempo real para la toma de decisiones, ello nos obliga al mantenimiento continuo de los datos en los sistemas de información y el aseguramiento de la calidad de esos datos, por ese motivo dedicamos recursos a la formación de nuestro personal y gestionamos en base a procedimientos de trabajo cuyo seguimiento es obligatorio por parte de todos.

LA TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El riesgo de ataques cibernéticos sobre los sistemas de información, que pueden afectar a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de información crítica, nos ha llevado a la implantación de un Sistema de Seguridad de la Información.

LAS RELACIONES CON LA REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES

En Lacera mantenemos una interlocución fluida y permanente con los representantes de los trabajadores, llegando a acuerdos laborales en aspectos relevantes con los diferentes sindicatos y comités de empresa.

Debemos hacer especial mención a la relación continua con los delegados de prevención de riesgos laborales pertenecientes a los diversos Comités de Seguridad y Salud existentes, a través de los cuales se realiza la necesaria consulta y participación de los trabajadores en todo lo relacionado con la seguridad y salud de los mismos. Lacera tiene certificado su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud conforme a la norma OSHAS 18001.

SISTEMAS DE GESTIÓN

Para una mayor eficacia y eficiencia en la gestión se identifica la necesidad de digitalización de procesos y tareas para la mejora continua del desempeño.

EL MEDIOAMBIENTE

El respeto al medioambiente está dentro de nuestros compromisos. Aseguramos el cumplimiento de la legislación de aplicación en materia medioambiental a través de una aplicación y auditamos periódicamente nuestra actividad con objeto de evaluar nuestro cumplimiento.

LA INNOVACIÓN

El elevado grado de competitividad hace necesario disponer de un servicio innovador y diferenciado de la competencia, para ello realizamos el seguimiento de las novedades en el sector y trabajamos en base a la Norma UNE-EN 166602, Certificación en sistemas de investigación, desarrollo tecnológico e innovación.

DIMEN
SIONES
lacera

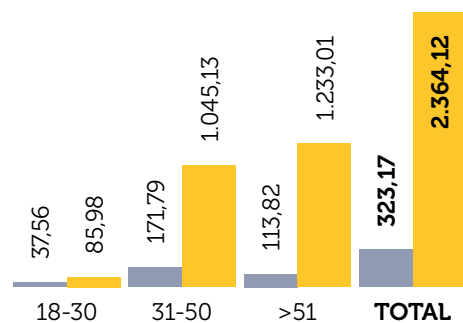


INFORMACIÓN FINANCIERA DEL EJERCICIO

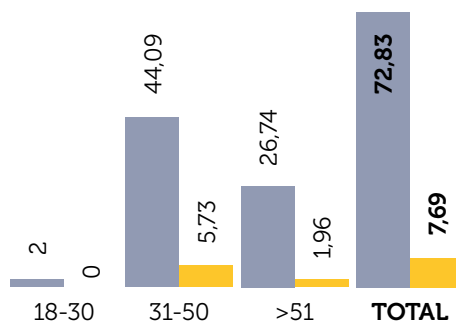
	2018
VENTAS	63.655.070,29
EBITDA (Rtdo operativo)	1.258.245,30
Beneficio Neto	676.957,16
Contribución fiscal	15.712.670,55
Pago de Seg. Sociales	14.708.761,90
ROE (Rentabilidad FFPP)	9,53%
ROA (Rentabilidad Activos)	3,46%
Endeudamiento bancario	76,81%
Periodo medio cobro clientes	74,53
Liquidez	1,23
GASTOS DE PERSONAL	
Sueldos, salarios y asimilados	44.836.180,75
Cargas sociales	12.091.570,85

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL LACERA POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (CÓMPUTO A TIEMPO COMPLETO 2018)

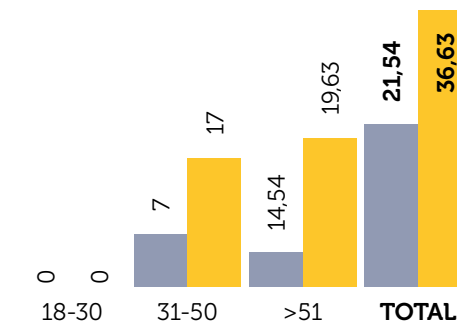
PEÓN/A



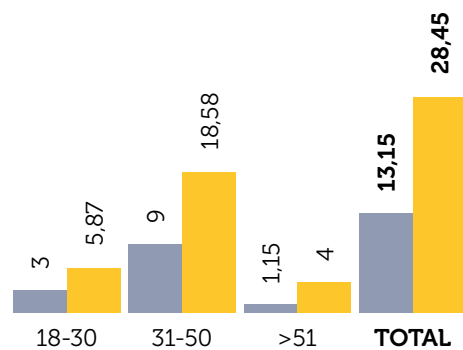
ESPECIALISTA



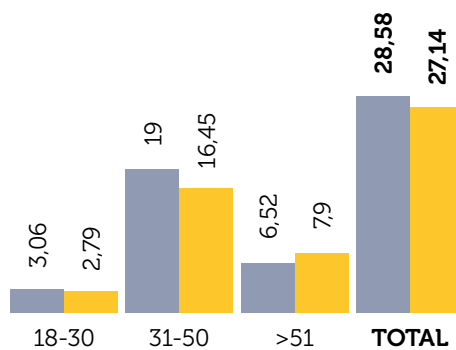
ENCARGADO/A



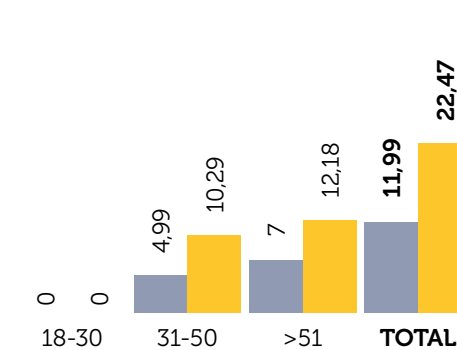
ADMINISTRATIVO/A



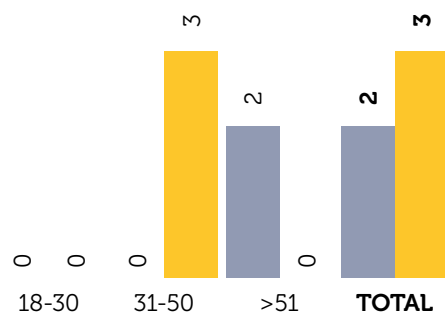
TÉCNICO/A



RESPONSABLE



DIRECTOR/A



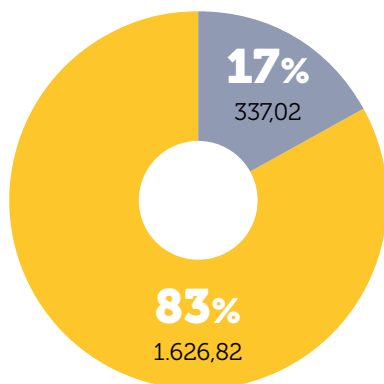
Mujeres Hombres

PERSONAL CON PROCEDENCIA DE OTROS PAÍSES

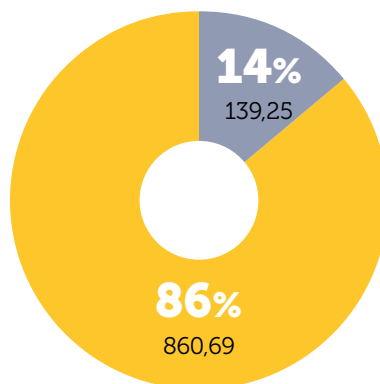


PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO (2018)

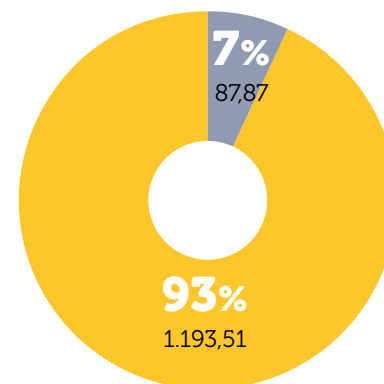
PROMEDIO
INDEFINIDOS



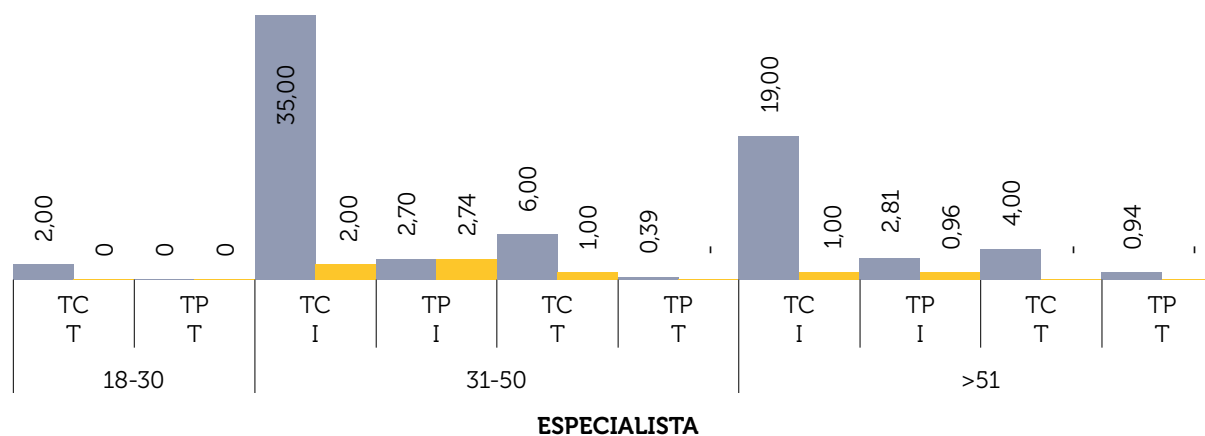
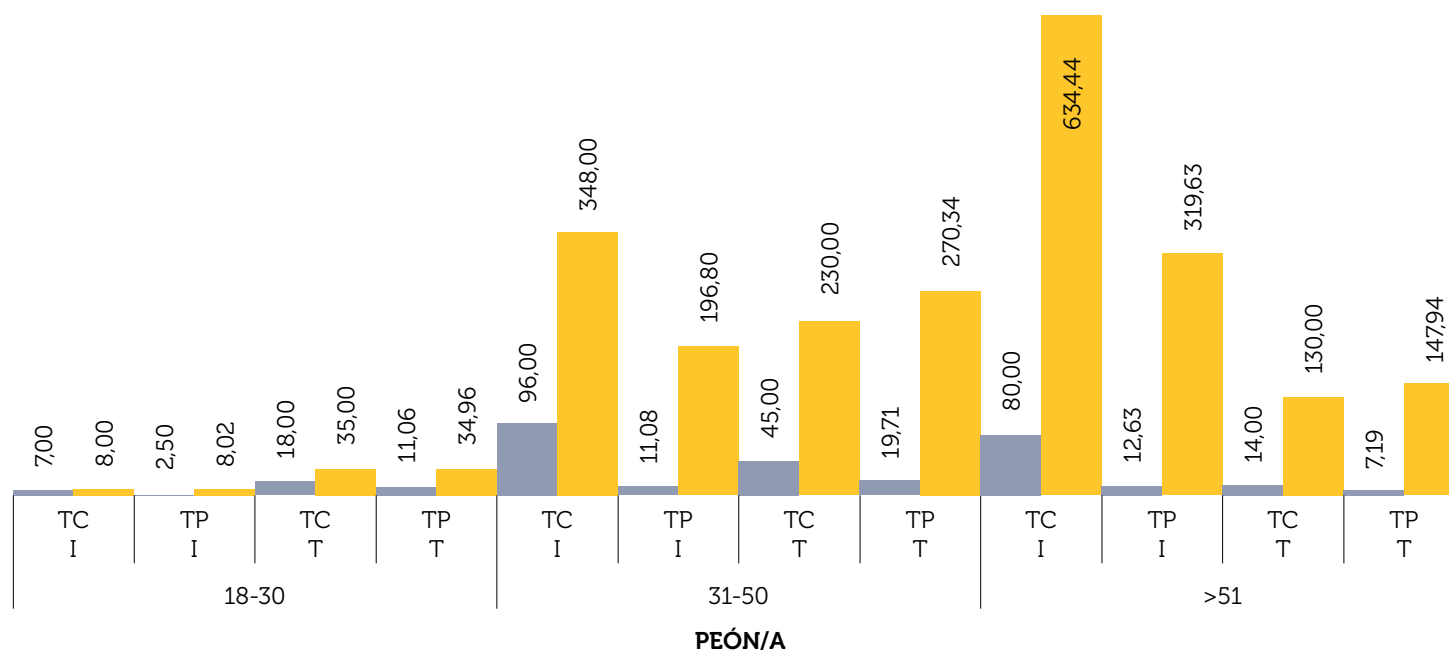
PROMEDIO
TEMPORALES

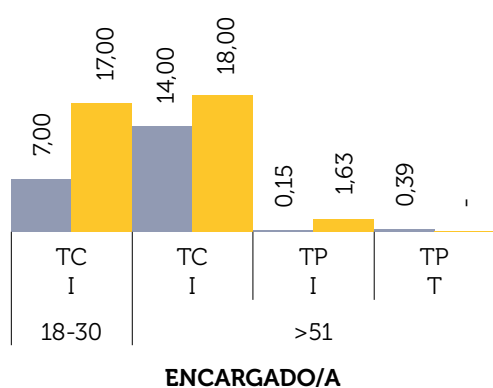


PROMEDIO
TIEMPO PARCIAL

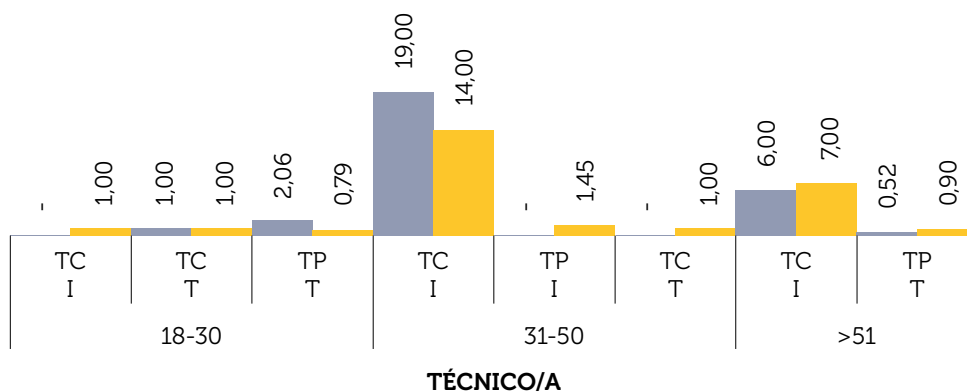


NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO, PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS, DE CONTRATOS TEMPORALES Y DE CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (2018)

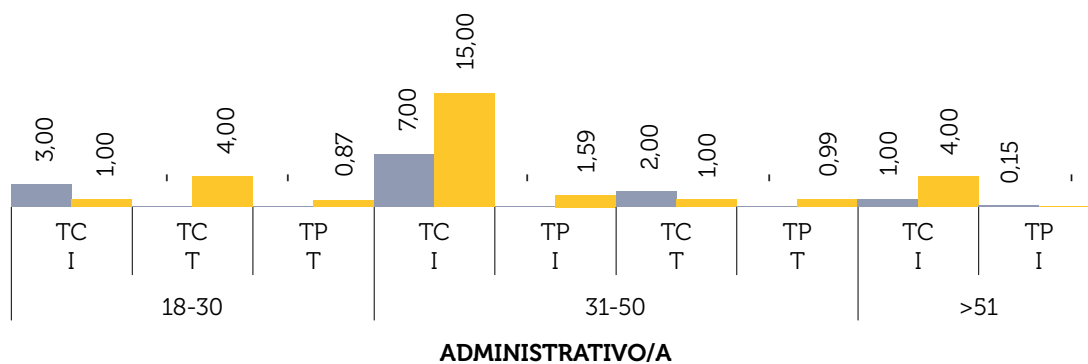




ENCARGADO/A

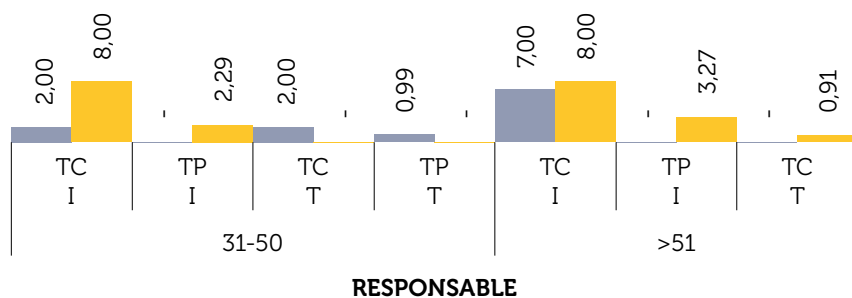


TÉCNICO/A

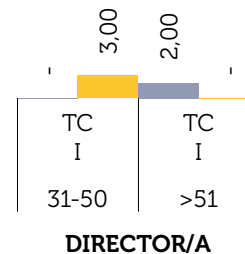


ADMINISTRATIVO/A

■ Mujeres
■ Hombres
 TC Tiempo Completo
 TP Tiempo Parcial
 I Indefinido
 T Temporal

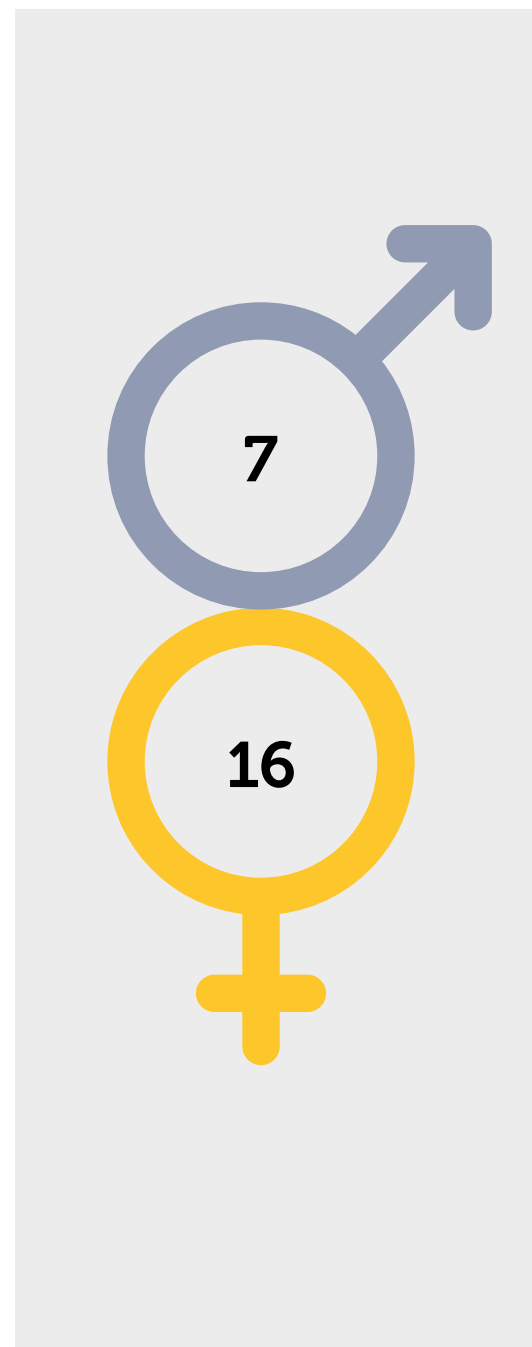
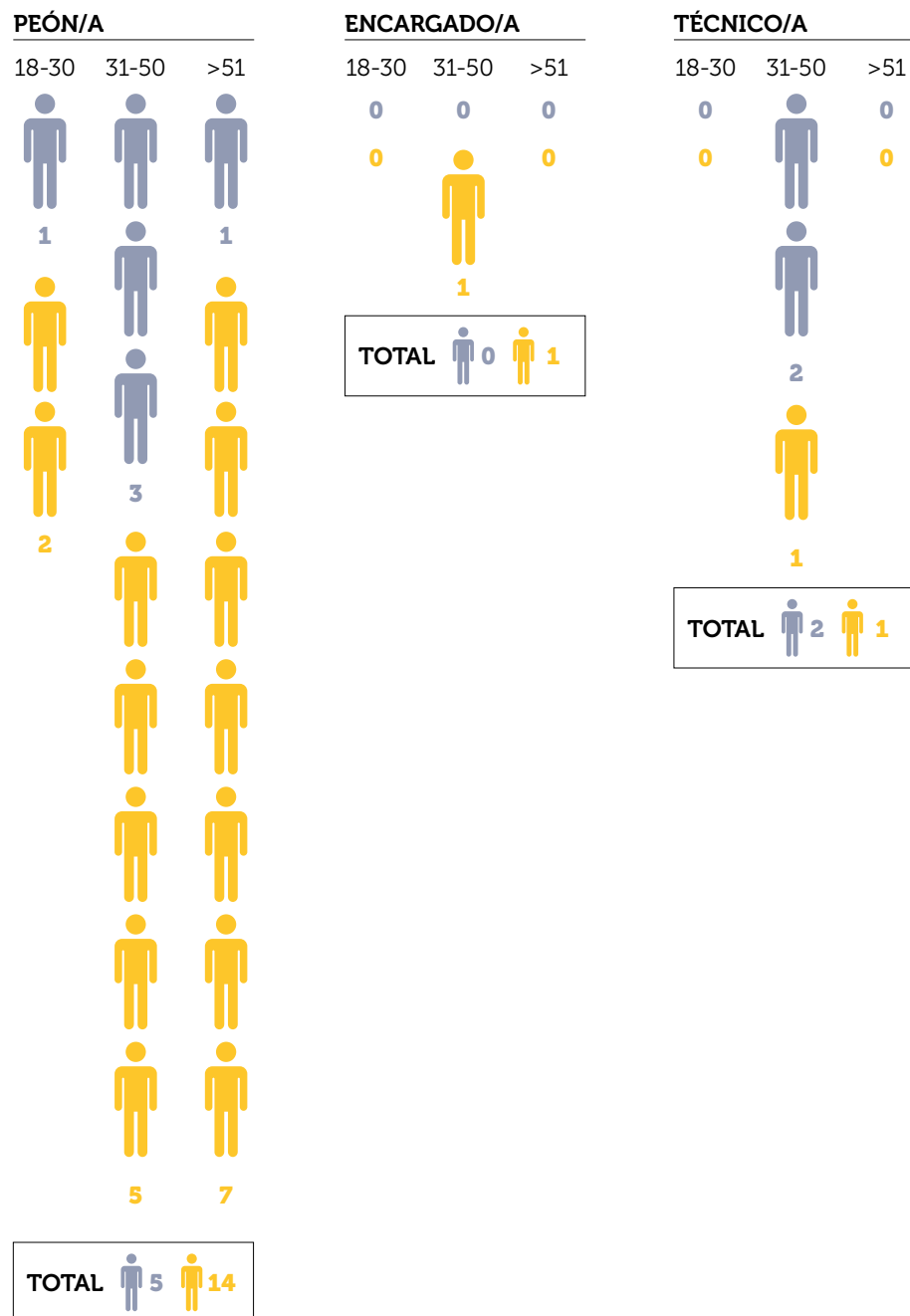


RESPONSABLE



DIRECTOR/A

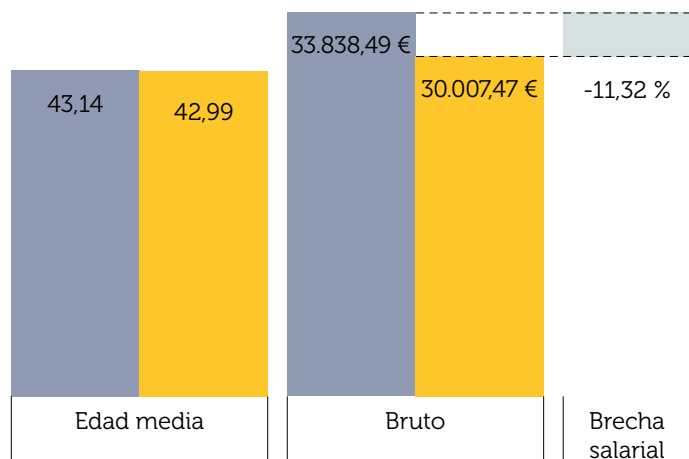
NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (2018)



REMUNERACIÓN MEDIA DE PUESTOS DE TRABAJO IGUALES DESAGREGADOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL

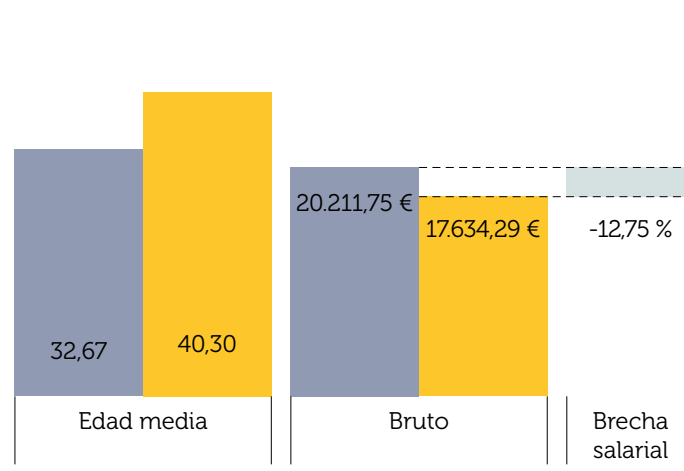
GRUPO I

Técnicos titulados en grado superior y medio



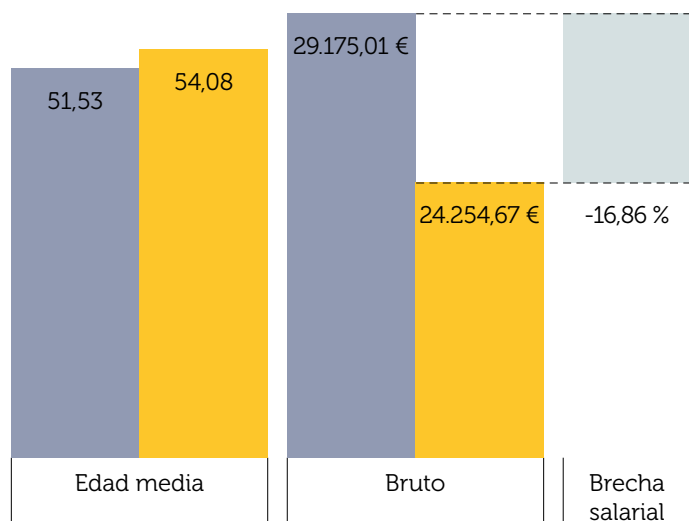
GRUPO II

Personal administrativo



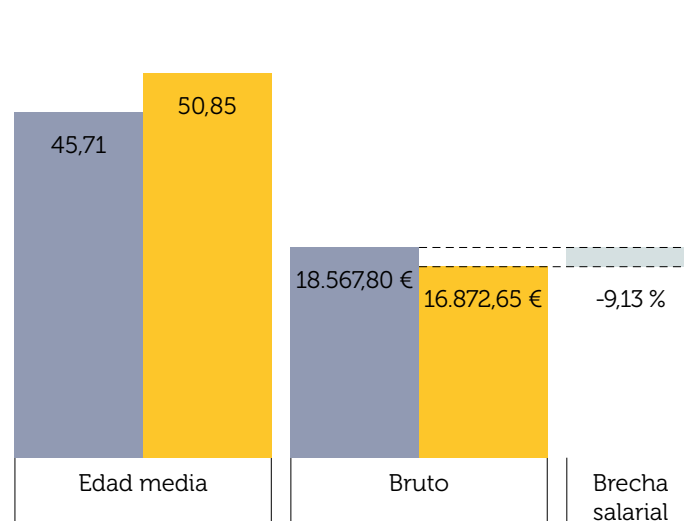
GRUPO III

Mandos intermedios



GRUPO IV

Personal operario



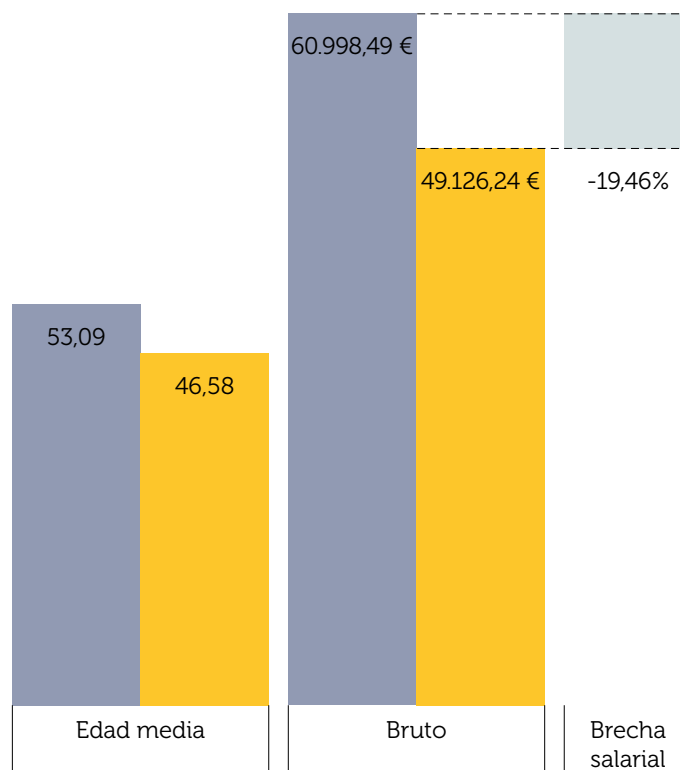
■ Mujeres ■ Hombres ■ Brecha salarial

REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS CONSEJEROS Y DIRECTIVOS, INCLUYENDO LA RETRIBUCIÓN VARIABLE, DIETAS, INDEMNIZACIONES

DIRECTIVOS

En Lacera Servicios y mantenimiento, S.A., existen cuatro administradores solidarios, de los cuales tres son mujeres. Ninguno de los administradores reciben retribución por el desempeño de ese cargo en el órgano de administración.

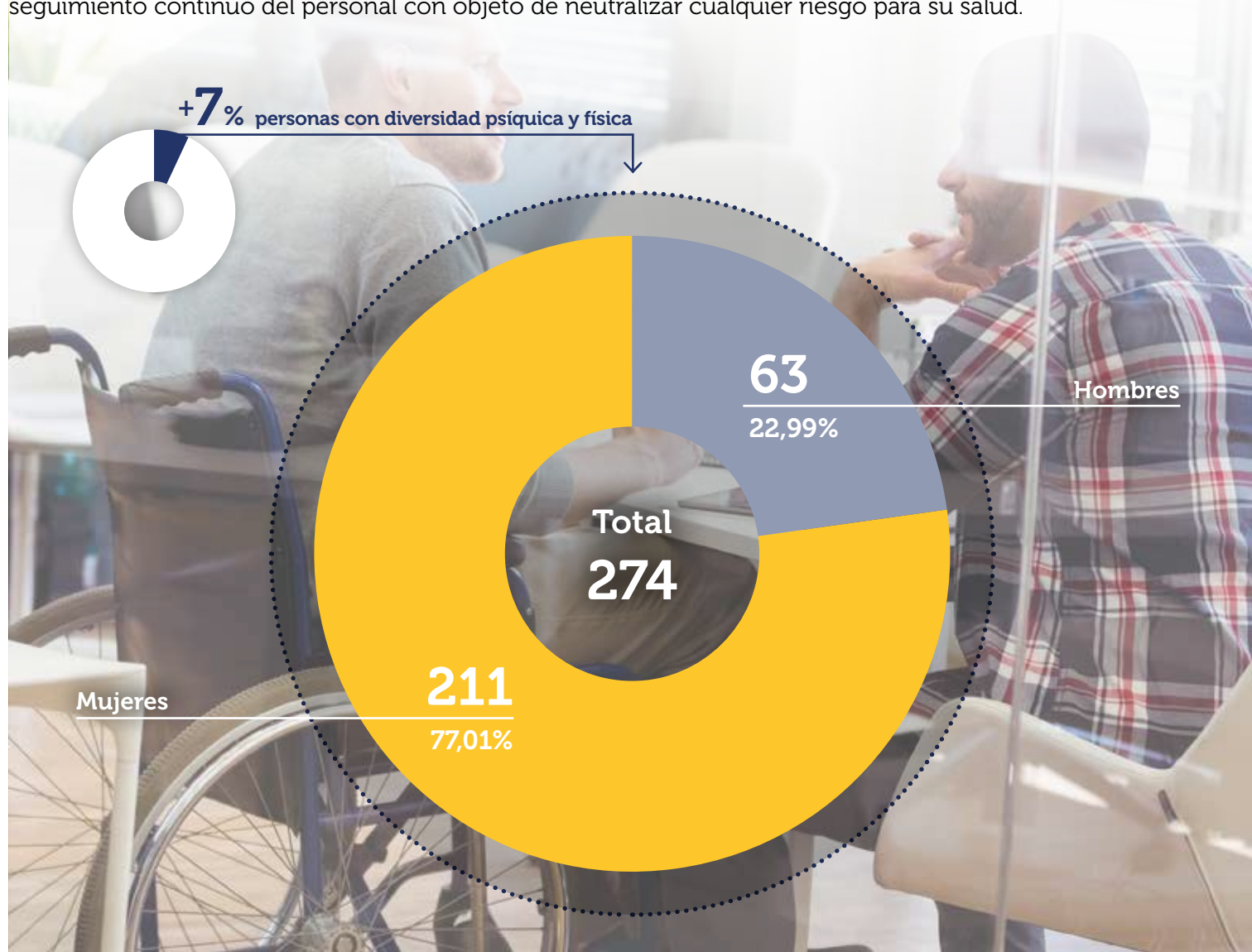
En Lacera no se contempla el pago a sistemas de previsión de ahorro dirigido al personal.



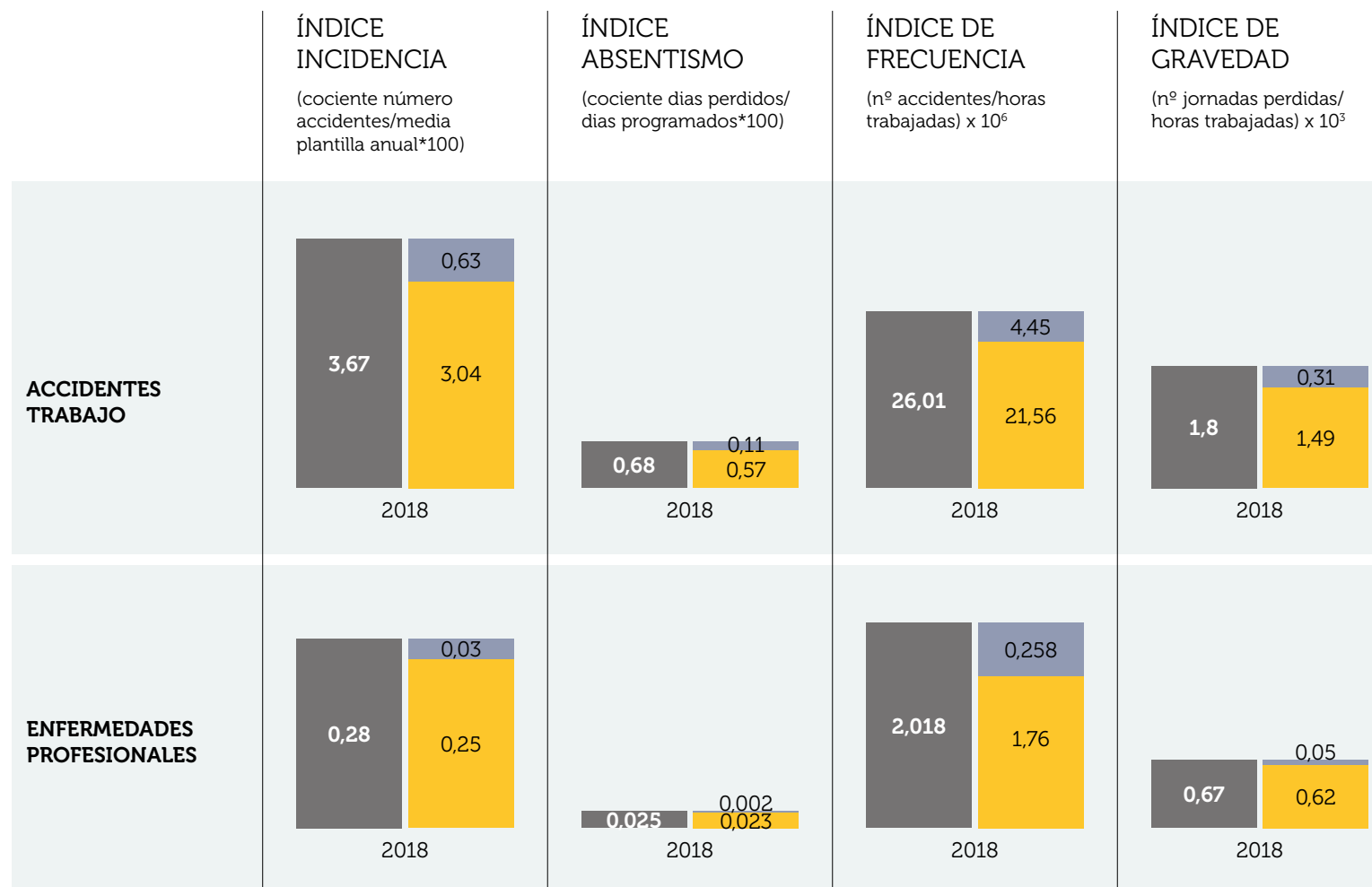
■ Mujeres ■ Hombres ■ Brecha salarial

PERSONAL LACERA CON DIVERSIDAD FÍSICA Y PSÍQUICA

Más del 7% de nuestra plantilla es personal con diversidad psíquica y física. En Lacera continuamos cumpliendo nuestra política de diversidad e integración laboral de personas con dificultades de acceso al mercado laboral apostando por procesos de selección basados en la igualdad de oportunidades. Nuestro principal objetivo es proporcionar la adecuación al puesto de trabajo, facilitar formación y realizar un seguimiento continuo del personal con objeto de neutralizar cualquier riesgo para su salud.



ÍNDICES DE INCIDENCIA, ABSENTISMO, FRECUENCIA Y GRAVEDAD



■ Índice total ■ Índice mujeres ■ Índice hombres



HACEMOS REALIDAD LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL EN *Lacera*

Lacera hace propios los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Convirtiendo estos en el motor de su filosofía a la hora de actuar y desarrollar acciones dentro de su estrategia empresarial.

Los Informes están publicados en la web del Pacto Mundial y en la web lacera.es



DERECHOS HUMANOS

P1

PRINCIPIO 1

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.

P2

PRINCIPIO 2

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.

NORMAS LABORALES

P3

PRINCIPIO 3

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

Grupo Lacera trabaja para prevenir los riesgos laborales y garantiza el derecho de libertad sindical a todo el personal.

P4

PRINCIPIO 4

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

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

P5

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Grupo Lacera se compromete a no contratar personal menor de edad.

P6

PRINCIPIO 6

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

Grupo Lacera efectúa 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 dispone de 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.

MEDIOAMBIENTE

P7**PRINCIPIO 7**

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

P8**PRINCIPIO 8**

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

P9**PRINCIPIO 9**

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

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

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

P10**PRINCIPIO 10**

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.

DERECHOS HUMANOS

HACEMOS REALIDAD LOS PRINCIPIOS 1 Y 2 DEL PACTO MUNDIAL

Grupos de interés



ODS: 3 y 8



RIESGOS

Lacera opera exclusivamente en el ámbito geográfico nacional y tiene el compromiso de trabajar con proveedores locales, cuestión por la cual no existen proveedores internacionales en la organización, aportando seguridad jurídica. Con objeto de regular las relaciones contractuales con personal y proveedores, el Programa de Cumplimiento Normativo a través de nuestro Código de Conducta recoge las normas a aplicar a nuestro personal y a nuestros proveedores, así como lo que se espera de estos grupos de interés, aportando transparencia a nuestras relaciones.

POLÍTICAS

Traducimos los Principios 1 y 2 del Pacto Mundial para aplicarlos en nuestra organización

Política de Lacera

Código de Conducta de Lacera

Decálogo de Normas Internas Lacera

INDICADORES

0

Nº de denuncias en materia de Derechos Humanos en 2018

0

Nº de personal menor de edad contratado en 2018

91%

Proveedores homologados que cumplen con su programa de Cumplimiento o con el Programa de Cumplimiento de Lacera

ACCIONES

3

SALUD Y BIENESTAR



RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

Nuestro Código de Conducta recoge explícitamente nuestro compromiso con el respeto a los derechos humanos:

“Grupo Lacera y su personal se comprometen 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 estamos en contra de cualquier acto discriminatorio o que fomente la violencia contra cualquier grupo.”

Y ese mismo Código de Conducta nos deja claras las reglas de juego:

“En nuestras relaciones cotidianas con otros compañeros de trabajo, con independencia del nivel que ocupen dentro de la organización, debe prevalecer en todo momento un tratamiento de respeto y consideración. Trataremos a los demás como nos gustaría ser tratados, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de cada persona y no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo, ni discriminaciones por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social prohibida por la ley y ajena a sus condiciones de mérito y capacidad, con especial consideración hacia la atención y la integración laboral de las personas con algún tipo de discapacidad.”

El programa de Cumplimiento de Lacera establece medidas de mitigación de riesgos en el ámbito de los derechos humanos al recoger explícitamente la obligación de los mandos de fomentar el respeto en el ámbito laboral y prevenir y atender situaciones de posible acoso laboral dentro del procedimiento de gestión de Operaciones. En Lacera no ha habido ninguna denuncia relacionada con el incumplimiento de los derechos humanos.

Para dar cumplimiento a normas de derechos fundamentales, todo el personal tiene reconocido el derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva. Aplicamos 44 convenios colectivos diferentes en las relaciones laborales con nuestro personal. Los procesos de selección de Lacera se realizan bajo la premisa de la igualdad de oportunidades teniendo en cuenta la diversidad.

Y tenemos un compromiso derivado de la adecuación del Principio 5 de Pacto Mundial que establece que "Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil," en Lacera, hemos adaptado este principio a través de una norma interna de obligado cumplimiento: la no contratación de personal menor de edad. Esta medida persigue potenciar el periodo formativo de los jóvenes en edades en las que legalmente podrían desarrollar una actividad laboral.

Nuestro Código de Conducta recoge:

"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."

A lo largo del año, nos hacemos eco en redes sociales de la publicación de nuestro informe con objeto de dar cumplimiento a nuestro compromiso con Pacto Mundial.

PROMOCIONAMOS NUESTROS VALORES

Nuestra estrategia empresarial se asienta en nuestros valores:

SERVICIO

Nuestra principal misión es efectuar un servicio de acuerdo a las expectativas de nuestros clientes, colaborando con ellos en todo momento, siendo más que proveedores, sus colaboradores.



PERSONAS

El activo fundamental de Lacera son todas las personas que cada día trabajamos, sin nosotros no habría servicios que ofrecer a los clientes. Por tal motivo, es nuestra obligación procurar el bienestar y la atención adecuada a nuestro personal, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada uno y desarrollando la innovación permanente en medidas de gestión de personas que contribuyan a la mejora continua.



Somos un Grupo comprometido con todos y cada uno de los grupos de interés con los que interactuamos: con nuestro personal, con nuestra clientela, con los proveedores, con los colaboradores, con la administración, con nuestros competidores, con el medioambiente y con la sociedad en general.

Nuestra evolución en el mercado español se enfrenta principalmente a la prolija normativa legal en continua revisión que presenta nuevos escenarios que en ocasiones no son fáciles de predecir, en especial los sucesivos cambios laborales y fiscales que obligan a cambiar nuestra estrategia de forma continuada para adaptarnos a las especiales circunstancias de cada momento.

COMPROMISO

El compromiso de todos los que formamos parte de Lacera con independencia del puesto que ocupemos en la organización, y fundamentalmente los accionistas, la alta dirección y los responsables, es el de actuar dentro de la legalidad, cumplir de buena fe los contratos explícitos e implícitos concertados con clientes, plantilla, proveedores, colaboradores y financiadores, así como las obligaciones legales para con las diferentes administraciones públicas y observar y hacer observar 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.



SEGURIDAD

La orientación de todo el personal a la seguridad laboral es una obligación en Grupo Lacera. Todos participamos para hacer realidad un trabajo seguro y tenemos la facultad de comunicar cualquier riesgo no controlado y paralizar en caso de riesgo grave e inminente.



Para difundir estos valores, realizamos una campaña durante todo el año 2018 bajo el *hashtag* **#SomosLacera** en redes sociales.

LA IGUALDAD EN LACERA

Después de un bagaje de más de diez años trabajando en la promoción de la Igualdad en Lacerca, una vez aprobado nuestro primer Plan de Igualdad, reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad efectiva, que ya está presente en nuestra política de gestión y que ha pasado a ser uno de los pilares fundamentales de la gestión de nuestros recursos humanos y de la responsabilidad social empresarial, ya que entendemos que nos solo se trata del cumplimiento normativo, sino de ir más allá, con el convencimiento de que la no discriminación, la integración, la diversidad, la igualdad de oportunidades están plenamente integrados en nuestra cultura empresarial y difícilmente podría producirse cambio al respecto ya que no entendemos nuestra empresa de otra forma.

Como garantía de este compromiso, contamos con:

Responsable en Igualdad

Canal de comunicación en Igualdad

Comité de Igualdad

Diversidad dentro de nuestra plantilla

Procedimiento de selección según criterios de igualdad de oportunidades

Promoción y formación bajo requisitos de Igualdad

Condiciones salariales iguales para ambos sexos

Empleabilidad de personas con algún tipo de discapacidad

Plan de conciliación de la vida laboral con la personal

Utilización de lenguaje e imagen corporativa no sexista

Protocolo Lacerca frente al Acoso Laboral (incluyendo el acoso sexual)

Integración laboral de colectivos desfavorecidos

Protocolo de Embarazo (contempla medidas especiales para la protección de la salud y bienestar de las mujeres en nuestra organización)



Éste es nuestro Decálogo para la Igualdad

En 2018, hemos creado nuestro logo para la Igualdad, con el identificamos todas las acciones que se realizan en cumplimiento del plan de Igualdad.



- Grupo Lacera se compromete públicamente con el cumplimiento legal, el respeto y el fomento de la igualdad de oportunidades, desde la perspectiva de género, la integración laboral de personas con algún tipo de discapacidad y la diversidad, dejando constancia en su Política y Estrategia.
- Grupo Lacera promueve, como elementos básicos de su cultura organizativa, los valores y principios comprometidos con la igualdad de oportunidades. Se rechazan las actitudes y modos de pensar que justifiquen o amparen la discriminación de cualquier colectivo.
- La dirección de Grupo Lacera quiere ser ejemplo con relación a la igualdad de oportunidades. Por ello, se compromete y apoya todas las acciones, planes y políticas que la garanticen.
- En la organización se impulsa la creación de instrumentos para evaluar la situación laboral de las mujeres y otros colectivos con objeto de garantizar la igualdad de oportunidades e integración ante género, discapacidad y diversidad. Para ello, contamos con los siguientes instrumentos: comité de igualdad, la implementación de indicadores específicos, la figura del Responsable de Igualdad y el canal de comunicación igualdad@lacera.es.
- Hemos formalizado mecanismos que permitan la detección de prácticas discriminatorias y la denuncia interna de éstas a través del canal cumplimiento@lacera.es.
- Defendemos que la negociación colectiva debe ser la vía preferente de formalización de los derechos y garantías de las personas en materia de igualdad de oportunidades.
- Promovemos la inserción laboral de colectivos desfavorecidos, entre ellos el de mujeres víctimas de género y personas con algún tipo de discapacidad, para lo cual mantenemos convenios de colaboración con toda clase de instituciones y asociaciones públicas y privadas.
- Todo el personal de la organización ha de recibir formación en igualdad de oportunidades.
- Las formas de trabajar y las habilidades propias de las mujeres deben ser reconocidas como activos de la organización y, por lo tanto, en Grupo Lacera se promueve la presencia y participación de las mujeres en todas sus instancias, en especial, en puestos de responsabilidad.
- Se fomentan medidas que faciliten la conciliación de la vida profesional, familiar y personal como uno de los ejes básicos de las políticas de gestión de personas en Lacera.

#CUIDATECUIDAMOS



El Proyecto CuidaTeCuidamos se consolida en el 2018 en redes sociales a través de este *hashtag* que promueve y conciencia en materia de seguridad y salud laboral y hábitos de vida saludable.

Campaña
vacunación
contra la gripe

Cuida
Cuidate
Te cuidamos

Decálogo
¡Conduce con
precaución!

Día mundial
sin tabaco



CARRERAS SOLIDARIAS Y EQUIPO LACERA

Durante el año 2018, hemos patrocinado diferentes actividades, entre ellas la participación de nuestro personal en carreras solidarias como la Carrera HUCA, "Muévete por la Salud", la Carrera de la Mujer, Carrera de Empresas FADE, etc. Para lo cual, además de la inscripción en la carrera, hemos patrocinado la equipación deportiva de nuestro personal para participar en toda clase de carreras y eventos deportivos solidarios.



NOS CONCENTRAMOS

Con motivo del traslado del área de RRHH a la planta principal en la oficina central, se lleva a cabo una campaña de promoción del silencio, para fomentar un ambiente favorable a la concentración aunque seamos muchas personas las que en un espacio diáfano estamos trabajando cada día.

Durante diez semanas sucesivas, se ha remitido un correo a todo el personal de oficinas con un mensaje simpático que ponía de relieve situaciones habituales a la hora de comunicarnos.



Cada comunicación realizada llevaba añadida una propuesta de juego.



Esta campaña ha tenido eco también en redes sociales **hashtag** **#CuidaTeCuidamos**, puesto que en último término perseguimos disfrutar de un ambiente saludable de trabajo.

La campaña se ha finalizado con un ¡Gracias!

8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Siguiendo nuestra "Guía de requisitos aplicables a subcontratistas y proveedores" obligamos al cumplimiento de los criterios establecidos para su homologación cuando realizamos la evaluación de los proveedores y subcontratas. Cada proveedor debe contar con su propio programa de prevención de delitos o adherirse al de Lacera para sus relaciones profesionales con nosotros. Además, es obligatoria la firma de adhesión a nuestra política de gestión, nuestro Código de Conducta y a los criterios medioambientales que definimos para todas las empresas y profesionales que deseen colaborar con Lacera.



El Código de Conducta de Lacera señala:

"Este Código de Conducta se entrega a proveedores y subcontratas, quienes quedan notificados del requisito de observar el código cuando trabajan con nosotros. Cumpliéndose por ambas partes la normativa laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, ambiental y legislación en general."

Además se establece la siguiente obligación:

"La condición de Proveedor y/o Subcontrata de Lacera lleva implícita la aceptación del Compromiso con el Cumplimiento de Lacera contenido en el presente Código."

De esta forma, garantizamos que nuestros proveedores y subcontratas cumplan con las normas Lacera relativas a Igualdad de toda clase y responsabilidad social medioambiental.

Lacera puede realizar auditorías de servicio a los proveedores y subcontratas en cualquier momento de la relación contractual.

POTENCIAMOS NUESTRA IMAGEN CORPORATIVA

CANAL	ACCIÓN	OBJETIVO
	<p>Promocionamos la marca Lacera participando en jornadas de promoción de la Igualdad y gestión de personas. Colaboración en mesas de trabajo de asociaciones profesionales</p>	<p>Mantener nuestra reputación</p>
 Web	<p>Publicación 2018</p>	<p>Dar a conocer nuestros valores empresariales, los cuales resumen nuestra forma de ser y trabajar</p>
 Redes Sociales	<p>Difusión a través de cuentas corporativas propias</p>	<p>Concienciación y educación de hábitos y prácticas saludables, tanto en el trabajo como fuera de él</p>
 Memorias técnicas	<p>Revisión y actualización</p>	<p>Ser más competitivos en licitaciones</p>
 Boletín interno	<p>"Lacera hoy" Publicación de boletín interno</p>	<p>Comunicación de novedades en el ámbito corporativo y proporcionar información en temas de interés general</p>

NORMAS LABORALES

HACEMOS
REALIDAD LOS
PRINCIPIOS 3, 4,
5 Y 6 DEL PACTO
MUNDIAL

Grupos de interés



ODS: 5, 8, 16 y 17



RIESGOS

La principal actividad de Lacera como empresa de mano de obra intensiva que es, consiste en gestionar personas, por este motivo, cuidamos del cumplimiento de la normativa laboral aplicable, entre ella, los 44 convenios colectivos aplicables.

La normativa relacionada con los derechos de los trabajadores es de obligado conocimiento por parte de los gestores de personal. Los cambios normativos aplicables y las sentencias que crean jurisprudencia son instrumentos que todos debemos conocer y constituyen el mayor riesgo para que se produzca un incumplimiento legal.

Por otra parte, contamos con un Código de Conducta, norma interna de obligado cumplimiento para nuestro personal, que recoge el comportamiento esperado de cada uno de nosotros, así como los derechos que se nos deben respetar por parte de la organización. Actuar contra este Código y el Programa de Cumplimiento que incluye, es el segundo riesgo al que nos enfrentamos.

Para controlar y vigilar el Cumplimiento, el área de Cumplimiento Normativo dispone de medidas de control que persiguen la adecuación de todos a la normativa aplicable, incluida la normativa interna.

POLÍTICAS

Política de Lacera

Código de Conducta de Lacera

Procedimientos de Trabajo del Sistema de Gestión

Políticas de RRHH y Plan de RS

INDICADORES

0

Nº de No conformidades por conductas contrarias al Código de Conducta y al decálogo de Normas

31

Convenios colectivos **negociados**

21

Convenios colectivos **aprobados**

26

Personas en prácticas en oficinas Lacera a lo largo del año.

ACCIONES

5

IGUALDAD DE GÉNERO

**8**

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**16**

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



CONCILIACIÓN

Medidas de conciliación para personal

PARA TODA LA PLANTILLA



BOLSA DE HORAS 9 horas/año para:

- Acudir al médico con hijos de 0 a 16 años.
- Acudir a tutorías de colegio.



El Personal de GRUPO LACERA se beneficia de las ofertas de diferentes empresas: clínicas oftalmológicas, odontológicas, bancos, guarderías, seguros, agencia viajes... *(Se transmite información en Anuncio-Nómina).*



Contrato laboral a uno de los hijos, hijas o cónyuge de la persona que a consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad laboral, fallece.

MEDIDAS PARA EL PERSONAL DE OPERACIONES



El personal, siempre que el cliente lo facilite, podrá flexibilizar su horario de entrada/salida como máximo una hora.



Acercamiento del lugar de trabajo al domicilio siempre que sea posible.



Los hijos e hijas de nuestro personal tendrán prioridad a la hora de realizar prácticas de empresa gestionadas por el organismo donde cursen estudios, en la oficina central.

MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA PERSONAL DE ESTRUCTURA



Flexibilidad horaria que permite hora de salida a partir de las 17 horas en función de la hora de entrada.



Horario de verano en julio y agosto que permite la salida a partir de las 15:30 horas en función de la hora de entrada.



Derecho a disfrutar un mínimo de 10 días laborales de vacaciones desde el 1 de junio al 30 de septiembre.



Horario durante embarazo y primer año de vida del bebé: 37 horas/semana, pudiendo distribuirse con flexibilidad horaria a convenir con el responsable del área.



Desconexión digital fuera de horario de trabajo.

PROTOCOLO PARA EL EMBARAZO

En Lacera tenemos el compromiso de asegurar la protección de nuestro personal, su estabilidad, su salud, su ambiente de trabajo.

Cada mujer es libre de comunicar a la empresa su situación de embarazo, si bien, en Lacera creemos que debe existir esta comunicación. Con este Protocolo animamos a que esa comunicación sea efectiva al repercutir las consecuencias derivadas del embarazo directamente en el bienestar de la mujer y el feto.

Si así lo desean, todas las mujeres de nuestra plantilla, en cuanto tengan conocimiento de que están embarazadas pueden ponerse en contacto con nuestro Servicio de Prevención propio, para informarles sobre el procedimiento de riesgo durante el embarazo.

Estudiamos cada caso particular y actuamos aplicando algunas medidas de las que nuestro personal puede beneficiarse:



1.

Se evalúa la adaptación al puesto de trabajo y se analiza la posibilidad de asignación a un puesto compatible y si no es posible, gestionamos la solicitud de baja de riesgo durante el embarazo.

2.

Si así nos lo solicitan, facilitamos la reducción de jornada para que se pueda llevar el embarazo de forma más descansada.

3.

En el caso de que el trabajo sea en turno de noche, se cambiará el mismo cuando se nos solicite y dispongamos de puesto compatible.

4.

En el caso de que exista Riesgo para el Embarazo, seguiremos los pasos establecidos legalmente.

5.

Todo el personal cuya pareja vaya a tener un bebe, dispone de permiso para acudir al médico con la futura madre.

En el caso de gestación subrogada, se facilitarán los permisos necesarios conservando el puesto de trabajo.

DESCONEXIÓN DIGITAL

La desconexión digital se contempla desde la última modificación de nuestro plan concilia, entrando en vigor en 2018:

Es un derecho de todo el personal de Lacera el respeto a sus horas de descanso fuera del horario laboral, los días de permiso o vacaciones. Fuera del horario laboral de cada persona no pueden realizarse llamadas de trabajo, envío de correos o comunicaciones por *whatsapp* o cualquier otro tipo de mensajería, salvo que se trate de un asunto urgente que no pueda esperar al inicio de la jornada siguiente.

Somos conscientes de que el respeto de los derechos laborales de nuestro personal es nuestra obligación.

BENEFICIOS SOCIALES

Todos los derechos y beneficios sociales se aplican a todo el personal con independencia de que su contrato sea a tiempo completo, parcial, indefinido o temporal.

Contamos con acuerdos con toda clase de entidades con objeto de beneficiar a nuestro personal con las ofertas que nos ofrecen por ser plantilla de Lacera. Mantenemos convenios con clínicas y profesionales de toda clase, fisios, oftalmólogos, odontólogos, etc., con entidades formativas, agencias de viajes, bancos, aseguradoras, escuelas infantiles, gimnasios...



FORMACIÓN EN LACERA

Una buena política de Formación es esencial para desarrollar profesional y personalmente a nuestro equipo y consecuentemente mejorar la calidad de los servicios y satisfacer las necesidades del cliente.

Teniendo este concepto de base, hemos establecido las siguientes líneas estratégicas de la Formación en Lacera:

1. Cumplimiento de las formaciones sujetas a normativa legal.

2. Formación orientada a la mejora continua del desempeño y desarrollo de los trabajadores, de su productividad, de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

3. Formación a medida de cada necesidad de desarrollo.

4. Formaciones con aplicación directa al puesto de trabajo.

5. Seguimiento de la satisfacción y eficacia de las formaciones.

En base a esta política, los objetivos del plan de formación son:

1. Garantizar la incorporación de la persona con el conocimiento adecuado para el buen desempeño en su puesto de trabajo.

2. La mejora continua de la cualificación técnica del personal con el fin de obtener la máxima calidad en el servicio prestado y el mayor bienestar de los usuarios en las instalaciones del cliente. En definitiva, conseguir satisfacer las expectativas del personal que colabora con Lacera y de nuestros clientes.

3. Durante el año 2018, se han impartido un total de 13.752 horas de formación dirigidas principalmente a la acogida del personal, correspondiendo 3.759 horas a hombres de la plantilla y el resto a mujeres.

APOSTAMOS POR LA DIGITALIZACIÓN

En septiembre de 2018, hemos creado un nuevo departamento de Tecnologías de la información con objeto de avanzar en la digitalización de nuestros procesos de trabajo. Para Lacera la apuesta por este área es uno de los principales proyectos de futuro.

Como primer paso, hemos implantado un sistema de gestión documental que nos facilita el archivo ordenado y que toda la documentación se encuentre a disposición de la organización en todo momento. También pusimos en marcha la digitalización de tickets de compra.



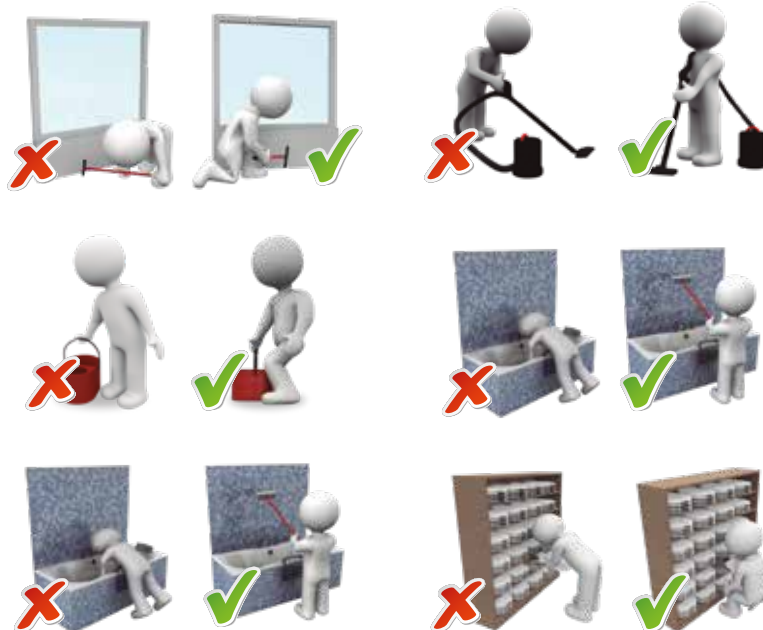
GESTIÓN DEL PERSONAL

En los últimos años venimos trabajando para reducir el absentismo en Lacera, para ello mejoramos las condiciones de trabajo, profundizamos en la investigación de los accidentes y la Dirección se ha involucrado directamente en esta gestión. Estamos trabajando en la concienciación de todo el personal para promocionar buenas prácticas en la prevención de los riesgos laborales difundiendo consejos sobre ergonomía, conducción o hábitos de vida saludables.

El número de horas de absentismo planificado y no planificado durante el año 2018 ha sido de

1.327.814 horas

de las cuales 189.767 han correspondido a los hombres, teniendo en cuenta que constituyen menos del 20% de nuestra plantilla.



RELACIONES LABORALES

Durante el año 2018 se han negociado 31 convenios colectivos y se han aprobado 21, hemos participado en las negociaciones directamente o a través de la Asociación de Empresas de Limpieza, ASPEL. El 99,9% de la plantilla está sometida a un convenio colectivo. Internamente hemos revisado nuestros procedimientos de contratación de personal atendiendo a diferentes tipos de contratos con el objeto de optimizar el coste de personal.

Un tema relevante en nuestro sector es la obligatoriedad de la subrogación del personal cuando un cliente cambia de empresa proveedora, el personal asignado a ese servicio continua en el mismo, se produce un cambio de empresa proveedora, la nueva adjudicataria está obligada por el convenio sectorial de limpieza a proceder a la subrogación de ese personal en las mismas condiciones que hasta la fecha venía disfrutando. Dada la importancia de realizar este proceso cumpliendo la normativa legal, hemos revisado nuestro procedimiento de gestión jurídica de las subrogaciones centralizando en el área jurídico-laboral la coordinación.

Hemos abierto nuevas vías de comunicación con los representantes de los trabajadores nombrando un responsable de relaciones sindicales que se coordina con los Comités Provinciales y de Centro, dando una mejor respuesta y análisis de problemas.

En Lacera defendemos la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

FORMACIÓN PERSONAL EN PRÁCTICAS

Este año hemos puesto en marcha el Campus Lacera, con la incorporación de personal en nuestra sede central a través de becas para recién titulados de la Fundación Universidad de Oviedo. Elaboramos un programa formativo diseñado internamente en nuestra Oficina Técnica de Licitaciones que consiste en pasar por todas las áreas de la empresa en un periodo de seis meses, realizándose finalmente una evaluación del desempeño con objeto de incorporar a cada persona en el puesto donde mayor diligencia haya demostrado. Se trata de captar talento y desarrollar sus capacidades con el objetivo de detectar personas que comparten nuestros valores, a las que formamos para que formen parte de Lacera en cualquiera de las zonas donde venimos trabajando.



MESAS DE TRABAJO

Durante el año 2018 hemos trabajado varios proyectos en diferentes Mesas de Trabajo:



1.

La **Mesa del Plan Concilia** aprobó nuevas medidas de Conciliación para el personal de las oficinas que se han puesto en vigor el 1 de enero de 2018, finalizando el periodo de prueba de esas medidas en diciembre, el balance ha sido positivo, mayor productividad, motivación y satisfacción por parte del personal.



2.

Comenzamos una nueva **Mesa de Licitaciones** en la que se organizan y coordinan las diferentes áreas involucradas en la Oficina Técnica de Licitaciones, OTL, para la realización de memorias técnicas y proyectos económicos de las licitaciones en las que concursamos.



3.

En la **Mesa de Absentismo** se analizó contrato a contrato, todo el personal en situación de incapacidad temporal con objeto de proporcionar el apoyo necesario para una mejor atención sanitaria siempre que fuera posible.



4.

Realizamos una **Mesa de Uniformidad** en la que diseñamos nuevos uniformes de trabajo para el personal de limpieza, para encargados de contrato y para conserjes.



5.

Iniciamos una **Mesa de Seguridad de la Información** con objeto de realizar el seguimiento de la protección de los datos personales, teniendo en cuenta la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de Datos.



6.

En la **Mesa de Contratos** sistematizamos el control de los contratos, estableciendo medidas correctivas para conseguir la rentabilidad de los mismos y mejorando la gestión de nuestros equipos: mandos y personal a través de una mayor supervisión de los trabajos.

5

IGUALDAD DE GÉNERO



COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

En relación al impacto de la actividad de Lacera en las poblaciones locales y en el territorio, debemos destacar nuestra actividad formativa a través de cursos de especialización en técnicas de limpieza, dirigida a desempleados, proporcionando la empleabilidad de personas en dificultades de acceso al mercado laboral. Este proyecto se consolida año a año, en 2018:

146

Total personas formadas (alumnos de cursos con compromiso de contratación + alumnos de cursos sin compromiso de contratación)

108

Total personas formadas con compromiso de contratación

54,62%

Total personas contratadas (59 personas)

17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



EMPLEABILIDAD

Trabajamos en la integración y la diversidad promocionando la estabilidad laboral de colectivos con dificultades de acceso al empleo, colaborando con instituciones públicas y privadas.



Los hijos e hijas del personal de Lacera tienen prioridad para realizar prácticas de empresa gestionadas por el organismo donde cursen estudios, en la oficina central.

Política de estabilidad en el empleo: nuestro objetivo es mantener al menos al 75% de la plantilla con contratación indefinida.

Lacera mantiene el compromiso con diferentes entidades públicas para trabajar en la empleabilidad de personal, incorporando personal en prácticas no laborales.

Lacera ha participado en Proyectos de Diversidad Generacional con diferentes ayuntamientos y mantiene el compromiso de hacerlo cada vez que exista la oportunidad.

Lacera apuesta por la diversidad y para ello la Fundación Secretariado Gitano ha reconocido a esta empresa como "EMPRESA SOLIDARIA" con el futuro de las personas gitanas, entendiendo que este compromiso con la Fundación Secretariado Gitano contribuye a cambiar la situación de la comunidad gitana en España y, con ello, a una verdadera transformación de la sociedad.

Lacera participa en el "Programa Incorpora" de la Obra Social de La Caixa que facilita la empleabilidad de personas con dificultades de inserción laboral.

Lacera colabora activamente con Cruz Roja a través de Convenio de Colaboración para empleabilidad de personal desfavorecido.

Lacera colabora con Fundación Adecco para la empleabilidad de personas con dificultades de acceso al mercado de trabajo.

Lacera trabaja también con otras entidades que fomentan la empleabilidad de colectivos desfavorecidos, con las que mantiene convenio de colaboración:

Acción Laboral

COCEMFE

COGAMI

Confederación Salud Mental España

FADE

Faedis

FESOPRAS Federación de personas sordas del Principado de Asturias

Foro Empleo Universidad de Oviedo

Fundación EDES

Fundación Mar De Niebla

Fundación Mujeres

Fundación ONCE

Fundación PAIDEIA

Servicio Público de Empleo

UPAPSA

MEDIO AMBIENTE

HACEMOS
REALIDAD LOS
PRINCIPIOS 7, 8
Y 9 DEL PACTO
MUNDIAL

Grupos de interés



ODS: 12, 13 y 15



RIESGOS

Grupo Lacera tienen identificados sus riesgos, así como las acciones que se deben llevar a cabo para mitigarlos desde el punto de vista ambiental. Para ello, anualmente se realiza una identificación y evaluación de aspectos ambientales, siguiendo el procedimiento interno establecido a tal fin.

Anualmente en Lacera llevamos a cabo la identificación y evaluación de aspectos ambientales:

ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS SIGNIFICATIVOS

Consumo de recursos
Consumo de energía
Consumo de sustancias peligrosas
Generación de residuos peligrosos
Vertidos
Emisiones atmosféricas

ASPECTOS AMBIENTALES INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

Residuos generados en los centros (en la prestación del servicio de limpieza)
Residuos gestionados en la realización de los servicios como gestor

ACCIONES DERIVADAS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

Implantación de sistemas de limpieza que permiten reducir el consumo de agua
Selección de maquinaria de limpieza que emplea tecnologías innovadoras que minimizan y optimizan el consumo de agua y productos de limpieza
Formación continua al personal sobre buenas prácticas ambientales en la oficina o en centros de trabajo
Optimización de las rutas del personal para la realización del servicio. Control y planificación de las rutas con la finalidad de acortar los tiempos de desplazamientos
Empleo de productos de limpieza concentrados
Empleo de productos de limpieza ecológicos

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN O CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Lacera está certificada en ISO 14001, Sistemas de gestión Medioambiental



SEGURO DE RC MEDIOAMBIENTAL

Lacera dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil Medioambiental que tiene por objeto la cobertura de posibles daños en los recursos naturales ocasionados en el desarrollo de nuestra actividad.

EL PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

Se dirige a evitar los daños graves o irreversibles que pueda sufrir el medioambiente a causa de nuestra actividad, por ello, disponemos de medidas preventivas en el desarrollo de algunas actividades que pueden causar daños en los recursos naturales, como pueden ser jardinería y el control de plagas, cuando utilizamos algunos productos. Nuestros procedimientos de trabajo contemplan las buenas prácticas medioambientales en el desarrollo de nuestra actividad con objeto de minimizar el impacto que puede derivar de nuestro trabajo.

POLÍTICAS

ISO 14001

Política medioambiental de Lacera

Buenas prácticas medioambientales en el servicio de Limpieza

Procedimiento de homologación de proveedores y subcontratas

Procedimiento de verificación del control operacional

Guía de requisitos aplicables a subcontratistas y proveedores

Instrucción técnica con los requisitos de compra (se incluyen criterios de compra verde)

Verificación del control operacional y objetivos ambientales

Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales

INDICADORES

GESTIÓN AMBIENTAL DE LACERA

Generación de envases de productos contaminados

-52%

Gasto dedicado a la prevención del daño ambiental

+25,4%

Gasto en auditorías y certificaciones ambientales

+37,23%

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES 61.932,98€

CAMBIO CLIMÁTICO Huella de carbono (ton CO₂)*

Emisiones de CO₂ 529,11

Emisiones alcance 1 494,14

Emisiones alcance 2 34,97

*Lacera dispone de datos de la Huella de Carbono expresada en emisiones de CO₂ del año 2017 como último año verificado por entidad externa acreditada por ENAC de acuerdo a la norma ISO 14064 Sistemas de Gestión de Gases Efecto Invernadero, estando los datos correspondientes a 2018 pendientes de esta verificación. Para el cálculo de nuestra Huella de carbono se tienen en cuenta todas las actividades realizadas por Lacera a nivel nacional dentro de los alcances 1 y 2.

CONTAMINACIÓN

Nº de vehículos de GLP adquiridos (UD) 12

Consumo de combustible gasóleo (l) 90.126,42

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Envases contaminados generados por Lacera (Kg) 72

Productos ecológicos consumidos (l) 5.342

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

Consumo de agua en oficinas de Lacera (m³) 808,9

PROTECCIÓN DE BIODIVERSIDAD

Nº árboles plantados (UD) 255

ACCIONES

12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13

ACCIÓN POR EL CLIMA



15

VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



GESTIÓN AMBIENTAL DE LACERA

Lacera, como empresa comprometida con el medioambiente, con el fin de contribuir a reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera, y fijar acciones en este sentido, en el año 2018 se ha llevado a cabo las siguientes acciones:

Nuevo Certificado ISO 14064
Sistemas de Gestión de Gases
Efecto Invernadero



Mantenimiento del Certificado
ISO 14001 Sistemas de
Gestión Ambiental



Mantenimiento del Certificado
ISO 50001 Sistemas de
Eficiencia Energética



GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

En el año 2018, Lacera ha invertido un total de 61.932,98€ en acciones encaminadas a preservar el medioambiente. Este gasto corresponde a diferentes inversiones en compra de vehículos ecológicos, cambio de luminarias por leds en oficina central Lacera, gasto dedicado a prevención del daño ambiental, compra de productos ecológicos, bases de datos de legislación medioambiental y auditorías y certificaciones ambientales.

CAMBIO CLIMÁTICO: REGISTRAMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

En 2018, hemos implantado en nuestro Sistema de Gestión la norma **ISO 14064 Sistemas de Gestión de Gases Efecto Invernadero**, para realizar el cálculo de nuestra huella de carbono y posteriormente realizamos la verificación del cálculo por parte de una entidad externa.

Lacera ha inscrito su huella de carbono y de compromiso de reducción de gases de efecto invernadero, en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.

CONTAMINACIÓN

Dentro de las medidas puestas en marcha para reducir las emisiones de carbono a la atmósfera, la principal se dirige a actuar sobre uno de los aspectos ambientales identificado como significativo: **el consumo de combustible**.

Por tal motivo, durante el año 2018 hemos llevado a cabo un plan de **optimización de las rutas** realizadas con vehículos de empresa para el desarrollo de los servicios, con el único objetivo de reducir los consumos de gasóleo y emisiones de CO₂.



ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Hemos establecido las siguientes acciones con objeto de minimizar los residuos generados en el desarrollo de nuestra actividad que provienen principalmente de los envases vacíos de productos contaminados:



Utilización de productos concentrados que posibilitan que con una menor cantidad de producto se consiga una mayor cantidad de producto listo al uso.



El empleo de productos ecológicos que permiten el reciclaje de los envases contenedores de esos productos de limpieza.

En el año 2018, se ha reducido notablemente los Kilos de envases contaminados generados por el desarrollo de nuestra actividad y se ha incrementado la compra de productos ecológicos.

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

En Lacera estamos comprometidos en la difusión de buenas prácticas ambientales destinadas a minimizar los consumos de agua, energía y papel en las oficinas en las que trabajamos.

Buenas prácticas ambientales en la oficina

Sostenibilidad

- Sigue en lo posible manutención y producción sostenibles con elementos reciclados.
- Adquirir equipos que tengan etiquetas verdes energéticas para el Medio Ambiente y para la salud de la persona.
- Evitar productos de un fabricante por sus alternativas reparables y modulares para evitar que se conviertan en residuos debido al final de su vida útil.
- A la hora de definir una cantidad de material a comprar se debe tener en cuenta la posible caducidad y la utilidad de ese consumo.
- Poner en funcionamiento los aparatos de oficina más eficientes teniendo en cuenta su consumo de energía, longevidad y materiales con los que está fabricado.
- Los electrodomésticos se reparan con un nivel de eficiencia menor que en el caso de la A/E/C, y una escala de valores del modo al día.

Papel

Al reducir el consumo de papel, evitamos la generación de residuos, el consumo de recursos naturales y problemas de contaminación.

- Busca los textos con la letra mayor antes de imprimirlos para poder leerlos en cualquier entorno.
- Utiliza folios por los dos lados, tanto para imprimir como para escribir, y recíclalos antes para otros usos.
- Coloca cerca de tu lugar de trabajo una bandeja con papel usado para reciclarlo.
- Incrementa el uso de correo interno y las mensajerías de texto/voice.
- Utiliza el funcionamiento de impresión, fotocopiado, y fax para otros fines.
- Procura que el D/E de la máquina haya estado 6 en la última semana por lo menos de una.
- Elige un tamaño de letra y tipo de fuente pequeños. También puedes reducir el tamaño para imprimir o fotocopiar.
- Evita subrayados y negritas innecesarias a la hora de imprimir y hacer el borrado y luego borrarlos que sea posible.
- Utiliza papel reciclado o con algún sello ecológico.

Agua

Un mayor consumo de agua implica un mayor coste económico y ambiental.

- Cerra el grifo cuando te levantes las manos y evita que corra el agua.
- Evita que giremos los grifos. Un grifo que gire expone una cantidad de un litro de agua.
- No tires productos químicos por el desagüe, dilúylos en agua para la disposición del agua.
- La contaminación reduce las fuentes de agua disponibles por lo que debemos ahorrar agua y mejorar la eficiencia de su uso.
- Si debemos pagar de agua, evita que se escape cuando estés.

Energía

- Evita hacer actividades innecesarias y apaga cuando no estés en la oficina.
- No abuses de la calefacción o del aire acondicionado.
- Mantén una "C" de "20°C" en invierno y "25°C" en verano.
- Mantén siempre los sistemas de iluminación para que tengan un funcionamiento normal.
- Apaga la iluminación en ausencia de personas.
- Limpia la superficie en modo "pantalla negra".
- Utiliza equipos informáticos sencillos, amigables y configurados en modo "ahorro de energía".
- No envíes mensajes de texto si no es necesario y al final de la jornada.

Residuos

Colabora depositando los residuos en el lugar adecuado. Si no estás seguro consulta los cartiles de reciclaje o pregunta al departamento de Medio Ambiente.

Residuos que se generan en la oficina:

- Residuos orgánicos
- Papel y cartón
- Residuos de vidrio
- Residuos de plástico
- Residuos de metal
- Residuos de textil
- Residuos de otros materiales

Regla de las tres erres

- **REDUCIR** la cantidad de residuos que generamos.
- **REUTILIZAR** para prolongar la vida útil de los materiales, aprovechándolos para otros usos.
- **RECICLAR** para volver a poner al día los materiales, como por ejemplo en su vida útil.

Lacera
facilitieservices

PROTECCIÓN DE BIODIVERSIDAD

Durante el año 2018, hemos plantado un total de 255 Prunus de distintas variedades, que han contribuido a diversificar el material vegetal de las zonas verdes donde se ha realizado su plantación.



MEDIDAS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

Con la finalidad de proteger la seguridad y salud tanto de los usuarios de los centros en los que desarrollamos nuestros servicios como del personal Lacera, escogemos productos profesionales que satisfacen las exigencias de eficacia y al mismo tiempo son respetuosos con la salud.

Las acciones realizadas por Lacera en este sentido son las siguientes:

EMPLEO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA CONCENTRADOS

Los beneficios para la salud de los usuarios de este tipo de productos de limpieza se consigue mediante el empleo de sistemas de dosificación, de manera que, los productos empleados "listos al uso" pasan a ser "no clasificados" y por tanto, sin pictograma de peligrosidad.

SELECCIÓN DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICOS

Los productos de limpieza ecológicos son más seguros para nuestra salud, carecen de sustancias químicas en su composición y al utilizarlos evitamos la exposición a elementos o sustancias que podrían resultar perjudiciales.

FORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS

Lacera imparte formación a todo el personal sobre los productos utilizados en cada actividad indicando el modo de dosificación, el uso indicado de cada producto y precauciones para su manejo con el objeto de lograr la utilización correcta de cada producto.

HOMOLOGACIÓN DE PRODUCTOS

Todos los productos, antes de finalizar el proceso de compra, pasan un proceso de homologación en el que las áreas de PRL y Medioambiente analizan las fichas de seguridad para establecer las condiciones de empleo y manejo de cada uno de ellos. Siguiendo este procedimiento, en Lacera se ha procedido a retirar el amoniaco de todos sus centros de trabajo debido a la peligrosidad que este producto en contacto con otras sustancias químicas podría suponer para la seguridad y salud del personal.

CELEBRAMOS EL DÍA MUNDIAL DEL MEDIOAMBIENTE

Como cada año celebramos el Día Mundial del Medioambiente, este año repartimos bidones con objeto de evitar el consumo de botellas de plástico y utilizar las fuentes de agua instaladas en las oficinas.



PARTICIPAMOS EN LA SEMANA EUROPEA DE PREVENCIÓN DE RESIDUOS

Hemos participado en la semana europea de prevención de residuos con el proyecto "dieta detox" en redes sociales y cartelería en oficinas. Hemos facilitado la fórmula de diferentes batidos a lo largo de toda la semana, cada una de esas recetas contiene la estrategia que proponemos desde Lacera para incorporar la gestión de los residuos en nuestras vidas.

Sigue nuestra...
idieta detox!

Te proponemos unos fantásticos consejos para convertirte en una persona nueva y ayudarnos a conseguir... ¡un mundo mejor!

¡a desintoxicarse!



Consejo día 1

Batido DETOX "Energy Saver"

Con nuestro Batido Energy Saver mejoramos mucho la eficiencia energética. Batido con sus ingredientes:

1. Limpieza de paredes, ventanas y suelo.
2. Luz natural.
3. Ahorro de energía.



Consejo día 2

Batido DETOX "Bodyguard"

Con nuestro Batido Bodyguard mejoramos mucho la eficiencia energética. Batido con sus ingredientes:

1. Limpieza de las superficies de las habitaciones.
2. Protección de la salud.
3. Ahorro de energía.



Consejo día 3

Batido DETOX "Water Power"

Con nuestro Batido Water Power mejoramos mucho la eficiencia de reducción. Batido con sus ingredientes:

1. Cerrar el agua después de usarla.
2. No regar en exceso.
3. Ahorro de agua.



Consejo día 4

Batido DETOX "Plastic Fighter"

Con nuestro Batido Plastic Fighter mejoramos mucho el reciclaje. Batido con sus ingredientes:

1. Evitar el uso de plástico.
2. Reciclaje de plástico.
3. Ahorro de plástico.



Consejo día 5

Batido DETOX "Danger Star"

Con nuestro Batido Danger Star mejoramos mucho la eficiencia energética. Batido con sus ingredientes:

1. Limpieza de las superficies de las habitaciones.
2. Protección de la salud.
3. Ahorro de energía.



Consejo día 6

Batido DETOX "Triple R"

Con nuestro Batido Triple R mejoramos mucho la eficiencia energética. Batido con sus ingredientes:

1. Reciclaje de residuos.
2. Reducción de residuos.
3. Ahorro de residuos.



Consejo día 7

Batido DETOX "Energy Recovery"

Con nuestro Batido Energy Recovery mejoramos mucho la eficiencia energética. Batido con sus ingredientes:

1. Limpieza de las superficies de las habitaciones.
2. Protección de la salud.
3. Ahorro de energía.



#LACERASUMA

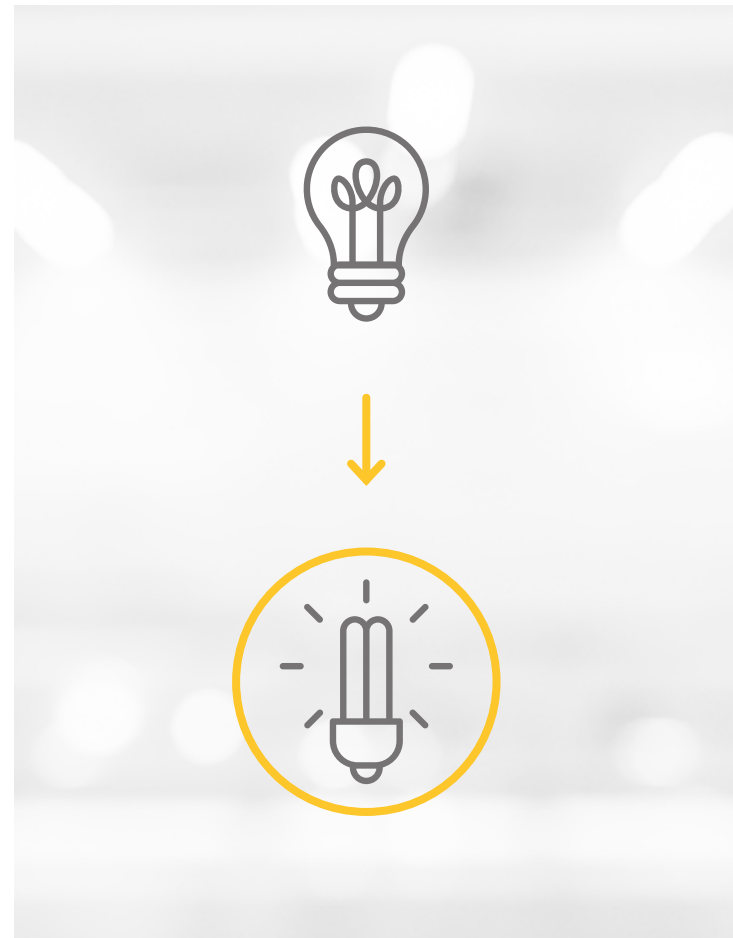


#LaceraSuma es nuestro proyecto en redes sociales para la promoción de buenas prácticas medioambientales. Bajo este *hashtag* se publican recomendaciones y buenos hábitos que todos podemos adquirir para preservar nuestro entorno: reciclaje, uso racional de recursos energéticos, prácticas que respetan el medioambiente, etc.



BUSCAMOS LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

En septiembre de 2018, procedimos al cambio de las lámparas fluorescentes por iluminarias leds en nuestra oficina central en Oviedo. Con objeto de poder llevar a cabo este proyecto, solicitamos subvención para apoyar la transición a una economía baja en carbono en todos los sectores al Principado de Asturias.



TRABAJAMOS PARA CONSEGUIR LA ECOETIQUETA

Estamos llevando a cabo las acciones precisas para solicitar la Etiqueta Ecológica de Limpieza en centros de Lacera y hemos establecido requisitos de Compra verde a través de una instrucción técnica que nos obliga a:



1.

Optar por la compra de vehículos con combustible respetuoso con el medioambiente en la renovación o nueva adquisición de vehículos para la flota.

2.

Compra de productos de limpieza ecológicos.

3.

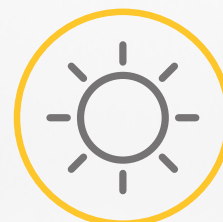
Compra de productos concentrados y empleo de sistemas de dosificación.

4.

Reutilización de envases. Envases recargables para productos de limpieza.

MINIMIZAMOS LOS CONSUMOS DE RECURSOS

Si bien debido a que la actividad principal de Lacera es la prestación de servicios de limpieza, el consumo de agua está identificado como un aspecto ambiental significativo, dicho aspecto no se puede controlar de manera directa por tratarse de un consumo que se da en las propias instalaciones del cliente. No obstante, desde Lacera se están llevando a cabo buenas prácticas ambientales destinadas a reducir o minimizar consumos de agua, energía y papel.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

HACEMOS
REALIDAD EL
PRINCIPIO 10 DEL
PACTO MUNDIAL

Grupos de interés



ODS: 16 y 17



RIESGOS

Con el objetivo de realizar un control del Cumplimiento en el seno de la organización, seguimos la Norma UNE-ISO 19600:2015 de Sistemas de Gestión de Cumplimiento Normativo, estamos implantando la UNE 19601:2017, Sistemas de gestión de cumplimiento normativo penal. Requisitos con orientación para su uso, dejando claro que en Lacera el alcance del Cumplimiento va más allá de la normativa legal aplicable, incorporando las normas internas de la organización y la ética en los negocios.

Para la realización del Programa de Cumplimiento se ha realizado el análisis de los riesgos, entre ellos los delitos relacionados con la corrupción en los negocios ya sean entre particulares o con autoridades y/o funcionarios, cohecho y soborno. Con el objeto de minimizar los riesgos, hemos modificado los procedimientos de trabajo en los cuales hemos incluido información sobre las consecuencias de la comisión de estos delitos en el ámbito laboral, se ha formado al personal de cada área de trabajo y se han establecido medidas de vigilancia y control.

POLÍTICAS

Programa de Cumplimiento Normativo

Código de Conducta

Decálogo de Normas Internas Lacera

Reglamento de Gobierno Corporativo

Política empresarial y valores Lacera

Procedimientos de trabajo

INDICADORES

100%

personal formado en cumplimiento

0

Nº demandas judiciales en materia de cumplimiento penal

Acciones de promoción de Cumplimiento

Periodicidad semanal en Lacera hoy! Boletín informativo interno y en RRSS Facebook y LinkedIn

ACCIONES

16

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el objetivo de realizar un control del Cumplimiento en el seno de la organización, seguimos la Norma UNE-ISO 19600:2015 de Sistemas de Gestión de Cumplimiento Normativo, estamos implantando la UNE 19601:2017, Sistemas de gestión de cumplimiento normativo penal. Requisitos con orientación para su uso, dejando claro que en Lacera el alcance del Cumplimiento va más allá de la normativa legal aplicable, incorpora las normas internas de la organización y la ética en los negocios.

En Grupo Lacera estamos comprometidos con el Cumplimiento, por tal motivo disponemos de un **Programa de Cumplimiento Normativo** que establece las directrices a cumplir por parte de toda la organización en su relación con cada uno de los grupos de interés, contemplando además, el Sistema de Prevención de Delitos en el seno de la organización. A través de la Mesa de Cumplimiento en la que participan responsables de cada área, se efectúa el control y vigilancia del Sistema.

Nuestro **Código de Conducta** recoge como obligación de todo el personal de Lacera el compromiso frente a la corrupción en los negocios ya sea en el ámbito privado o público, trabajando desde el principio de integridad. También recoge la

tolerancia cero frente a cualquier tipo de delito y la declaración explícita de que en Lacera trabajamos en la prevención del fraude desde el compromiso de la gestión con transparencia. Nuestros procedimientos de trabajo recogen las medidas concretas para evitar el fraude y la corrupción.

Todo el personal recibe **formación obligatoria** en materia de Cumplimiento, la cual forma parte del manual en el que se recoge el Código de Conducta Lacera, en el que también se informa de la posibilidad de utilizar el canal de comunicación cumplimiento@lacera.es, para realizar denuncias, quejas o plantear dudas de aplicación del código en todo lo relacionado con el cumplimiento normativo: legalidad vigente, normas internas de la organización y la conducta ética en los negocios.

GESTIONAMOS LAS RECLAMACIONES DE NUESTROS CLIENTES

El Cumplimiento de los contratos de nuestros clientes es uno de los factores más relevantes que dan medida de nuestro compromiso, por ello, disponemos de un proceso de Gestión del Cliente, que incluye el procedimiento interno de Gestión de incidencias y no conformidades, donde se describen los pasos para la atención de quejas y/o reclamaciones de nuestros clientes.

Desde el momento en que un cliente comunica una incidencia, se abre una "No Conformidad del servicio", se propone una solución urgente en el caso de que haya que mitigar un daño y se investigan los hechos acaecidos para depurar las responsabilidades. En todo caso, en Lacera asumimos nuestras responsabilidades.

Todas las no conformidades son registradas en el sistema informático de Lacera para su seguimiento. En total a lo largo de 2018 se han registrado un total de 94 no conformidades, de las cuales, 58 provienen de nuestros clientes.

94

No conformidades a lo largo de 2018

58

no conformidades provienen de nuestros clientes

MEDIMOS LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Con el objeto de conocer la eficacia de nuestros servicios, Lacera realiza anualmente una evaluación de la satisfacción de sus clientes mediante la realización de auditorías de satisfacción. El resultado de la evolución entre los años 2017 y 2018, para las encuestas de satisfacción realizadas a nuestros clientes y valoradas de 0 a 5, ha sido el siguiente:



Nuestro objetivo como no puede ser de otra manera, es conseguir incrementar la valoración que realizan nuestros clientes, para lo cual implantamos acciones de mejora que persiguen conseguir la mayor satisfacción de los mismos.

TRASPARENCIA

Con objeto de promover y apoyar los Principios de Pacto Mundial somos empresa firmante y socia de Pacto Mundial, entidad a la que presentamos nuestro Informe desde el año 2005 para su publicación.

Hemos participado en diferentes Jornadas organizadas por toda clase de instituciones públicas y privadas como participantes y en ocasiones como ponentes, difundiendo nuestras prácticas en Cumplimiento, Igualdad, en gestión de la diversidad, políticas de Recursos Humanos e integración laboral.

Durante el año 2018, se han recibido en el canal de comunicación de Cumplimiento: cumplimiento@lacera.es, preguntas sobre la aplicación de nuestro Código de Conducta, principalmente relacionadas con la aceptación de regalos de proveedores. Por otra parte, no se ha recibido ninguna denuncia sobre incumplimiento que haya supuesto la apertura de expediente investigador.

En el marco del Instituto de Responsabilidad Social promovido por el Club Asturiano de Calidad para la promoción y desarrollo de actividades en materia de sostenibilidad y responsabilidad social, en el cual estamos presentes como vocales desde su constitución, participamos en la reunión anual del Consejo del Instituto de Responsabilidad Social, celebrado en octubre y que tuvo por objeto avanzar en el diseño de una Estrategia de RSE para Asturias.

2018

Durante este año Lacera ha sido socio promotor del Club de Calidad de Asturias, en apoyo a las actividades que el Club viene desarrollando en el tejido empresarial asturiano de promoción de la excelencia a través de *networking*, jornadas formativas, mesas de trabajo y convocatoria de premios.

Lacera ha estado presente como empresa participante en el Foro de Empleo de la Fundación Universidad de Oviedo en el mes de marzo. En este encuentro anual de los recién titulados con el mundo empresarial, hemos recogido currículos, asesorado y entrevistado a titulados para ofrecerles una orientación de integración laboral en Lacera.

Hemos destinado a patrocinios un monto global de 10.205 € en el año 2018.

Las líneas de patrocinio escogidas se centran en el apoyo a acciones solidarias a través de la participación de nuestro personal en carreras y en acciones culturales y torneos deportivos de hijos e hijas de nuestro personal.

En 2018, gestionamos la comunicación externa en redes sociales de una forma ordenada, con *hashtag* y campañas concretas en LinkedIn y Facebook que han perseguido el fomento de buenas prácticas relacionadas con la salud, la seguridad laboral, el reciclaje, medidas respetuosas con el medioambiente y la difusión de esos valores que nos caracterizan.

En junio de 2018 hemos publicado nuestra nueva web lacera.es, en la que hemos realizado un ejercicio de transparencia para mostrar cómo somos y qué políticas aplicamos en la gestión de Lacera. Durante seis meses, hemos trabajado en el diseño de contenidos de la web con el objetivo de mostrar la esencia de nuestros valores como factor diferenciador de nuestra competencia.

Colaboramos con APD, Asociación para el Progreso de la Dirección en el V Congreso Nacional de Directivos con el título "La Empresa Humana", en el mes de noviembre, estuvimos presentes en Barcelona durante las jornadas del Congreso y publicamos en la revista de APD un artículo firmado por nuestro Director General en el cual exponemos nuestros valores como elementos diferenciadores de la competencia.

17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



ALIANZAS LACERA

En un mundo globalizado es fundamental para cualquier empresa mantener relaciones con toda clase de instituciones públicas y privadas y en virtud de la colaboración llevar a delante importantes proyectos, ya sean para fomentar la empleabilidad de colectivos desfavorecidos, potenciar relaciones con la competencia para defender todos el sector de actividad en el que trabajamos, mantener relaciones laborales, participar en ámbitos legislativos y de decisión o contribuir al crecimiento del tejido empresarial de cada comunidad.

Estas son las principales instituciones con las que Lacera mantiene una colaboración permanente:

INSTITUCIONES



INNOVSTURIAS



Fundación Universidad de Oviedo



ASOCIACIONES PROFESIONALES



ASOCIACIONES QUE PROMOCIONAN LA EMPLEABILIDAD



AHORA
PREPARAMOS
EL
future

Lacera L[;]

www.lacera.es



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.