

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A.

PACTO MUNDIAL 2020

Lacera 





LACERA 2020

ACTIVIDAD ESENCIAL EN AÑO COVID

2020, el primer año diferente de lo que hasta entonces era nuestra vida.

A fecha de esta publicación desconocemos el alcance y consecuencias de la pandemia provocada por el COVID-19; por desgracia, no sabemos cuándo podrá darse por finalizada esta crisis.

Estamos experimentando una situación que, hasta entonces, solo habíamos podido llegar a imaginar como si se tratara del guión de una película: continuamos sumidos en la incertidumbre y en la fatiga pandémica, seguimos "enmascarados", y hemos cambiado completamente nuestra forma de relacionarnos con los demás; desde la distancia conectamos online, tanto en el ámbito laboral teletrabajando, como en el personal con nuestras familias y amigos.

2020 ha sido el año en el que la prioridad absoluta se ha centrado en la salud de las personas por encima de la economía mundial, y en el que la actividad principal de Lacera, LA LIMPIEZA, se ha declarado como **esencial**.

Nuestra misión ha sido contribuir a través del desempeño de nuestra actividad a proporcionar espacios más seguros a través de la higienización y desinfección en la lucha de **#TodosFrenteAlCoronavirus**, nuestro grito diario en redes sociales.

2020 ha sido
un año con
identidad propia
que vamos a
recordar.

Hemos comprobado que en estas circunstancias adversas las personas alcanzamos la excelencia, haciendo excelentes a las organizaciones. **Estamos orgullosos de nuestro equipo Lacera**, compuesto de personas comprometidas más allá de las obligaciones laborales que han estado trabajando al pie del cañón en primera línea, siendo todas y cada una de ellas absolutamente indispensables en cada centro de trabajo donde colaboramos como empresa de servicios. Desde el primer momento hemos tenido clara nuestra misión de procurar el bienestar de los usuarios y usuarias de centros educativos, oficinas administrativas, empresas, centros deportivos y, fundamentalmente, en centros sanitarios: grandes hospitales donde nos hemos unido al buen hacer del resto de personal sanitario.

Nuestro trabajo se ha visto recompensado en esta ocasión con el **Premio Princesa de Asturias a la Concordia 2020**, que reconoció la labor del personal sanitario en primera línea frente al COVID y en cuya ceremonia de entrega participó una de nuestras compañeras, representando no solo a Lacera, sino a todo el sector limpieza de nuestro país. Un momento sin duda muy emotivo, porque nuestro equipo ha estado codo con codo junto al personal sanitario, luchando en cada

centro de salud y hospital en el que colaboramos, y porque por primera vez se ha visibilizado el reconocimiento social unánime a nuestra labor.

Sin lugar a dudas, **2020** ha sido un año con identidad propia que vamos a recordar, y en el que una vez más hemos renovado nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y los ODS para hacer realidad con más fuerza que nunca esos valores que nos caracterizan: **Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso.**

El **ODS 3, Salud y Bienestar**, ha sido el principal reto a nivel mundial y, cómo no, en nuestra organización, a través de dos vertientes: una, la salud de nuestro personal; otra, el trabajo que realizamos desinfectando cada centro, procurando minimizar los contagios. Por ello hemos revisado los procedimientos de trabajo para adecuar la operativa y trabajar con mayor seguridad, con el objeto de garantizar la utilización de espacios más seguros a las personas usuarias de cada centro.

Prácticamente el cien por cien del personal de gestión teletrabajó durante el estado de alarma y el confinamiento inicial; durante el resto del año ese porcentaje ha ido variando, teniendo en cuenta las circunstancias más o menos favorables que hemos ido viviendo en cada territorio. Como la mayoría de empresas, hemos dado el salto a la digitalización de forma inmediata, forzados por la situación, y hemos podido valorar el compromiso de nuestro equipo: sin duda, hemos dado lo mejor de todos nosotros y nosotras para superar juntos cada problema. No ha sido nada fácil.

El año se presentó como una carrera de obstáculos: llegaron a nuestras vidas las mascarillas y los geles desinfectantes para instalarse las veinticuatro horas, durante el trabajo y fuera del mismo. Después, la distancia social y la ventilación permanente de los espacios; esto, unido a las restricciones dictadas por cada administración sobre cierres perimetrales

de pueblos, ciudades, municipios y comunidades autónomas..., los ERTES que hemos sufrido con nuestro personal adscrito a alguno de nuestros clientes, obligados a cerrar sus instalaciones; nuestros hijos e hijas gran parte del año en casa, recibiendo clases online, así como la imposibilidad de abrazar a nuestros mayores, han sido el día a día de todo el mundo.

Para sobreponernos a tanta adversidad fomentamos diferentes campañas en redes sociales: nuestra misión ha sido acompañar a nuestro equipo para que todas las personas que forman parte de Lacera supieran que ahí estábamos, pendientes de sus necesidades, para que a nadie le faltase el aliento. A lo largo de esta memoria recogemos muchas de esas publicaciones para ilustrarla, porque son el reflejo fiel de lo que hemos vivido cada día.

Continuamos apostando por la promoción de la Igualdad y trabajando en el **ODS 5, Igualdad de Género**. Nuestro compromiso ha sido recogido como buena práctica por parte de la Red Española de Pacto Mundial, siendo incluida en su dossier sobre este Objetivo de desarrollo sostenible.

Este año hemos apostado también por el **ODS 7, Energía asequible y no contaminante**, a través de un proyecto de instalación de puntos de recarga de vehículos eléctricos en nuestras instalaciones con objeto de promover la inversión en energías limpias.

Continuamos trabajando en el **ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico**: hemos desarrollado la plataforma de formación AuLacera y se han elaborado nuevos manuales de Política empresarial, Código de Conducta, Normas Internas, Seguridad y Salud Laboral, Igualdad, Protocolo de Acoso y Protección de Datos.

Gracias a
cada una de
las personas
del equipo
Lacera por su
compromiso
personal y
profesional.

Nuestro “Lacera Campus” ha incorporado a un total de 11 personas en prácticas a lo largo del año, potenciando de esta forma la diversidad generacional en nuestra organización y favoreciendo la empleabilidad de jóvenes titulados.

El **ODS 10, Reducción de las desigualdades**, también ha estado presente en la gestión de personas: un 6,99 % de nuestra plantilla cuenta con diversidad funcional.

Un año más no dejamos de trabajar, en la medida de lo posible, en la empleabilidad de colectivos desfavorecidos: el Área de Formación ha realizado tres cursos de Limpieza de inmuebles. Si bien ha disminuido el número de personas formadas e incorporadas por esta vía a nuestra organización, nuestro compromiso continúa siendo firme, y esperamos volver a retomar con fuerza estas formaciones próximamente.

Fruto de la colaboración con asociaciones que promocionan la empleabilidad, este año hemos sido reconocidos por la Fundación Juan Soñador como Empresa Comprometida con el Empleo Digno.

La pandemia ha puesto de manifiesto la necesidad de cuidar de nuestro entorno, siendo más necesario que nunca trabajar en el **ODS 15, Vida de ecosistemas terrestres**: hemos desarrollado acciones dirigidas a mantener el certificado en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, el Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001 y registro en el reglamento EMAS.

Asimismo, continuamos promocionando la calidad en nuestros servicios trabajando en base a las certificaciones de nuestro Sistema Integrado de Gestión: ISO 9001 de Calidad; 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; y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la norma ISO 45001.

Hicimos realidad el **ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos**, en pleno estado de alarma inicial creando una alianza con la empresa GAM, proveedor de logística, para desarrollar un servicio de desinfección especializado dirigido a empresas de gran superficie, combinando nuestro mejor hacer. También hemos incrementado el número de acuerdos con diferentes asociaciones que promocionan la empleabilidad de colectivos desfavorecidos.

Nuestros principales retos para el 2021 son la digitalización de todos los procesos, la revisión del Plan de Igualdad y luchar por superar de alguna forma las consecuencias de la pandemia. Nuestra misión es potenciar la labor de desinfección en cada instalación para continuar siendo una actividad esencial, manteniendo ese reconocimiento social a nuestro trabajo.

Finalmente, el 2020 nos ha dejado inmersos en un nuevo año en el que continúa siendo complicado vislumbrar un final que signifique que recuperamos nuestras vidas “tal y como éramos”; mientras tanto, potenciaremos nuestra capacidad de resiliencia y daremos una y otra vez las gracias a cada una de las personas del equipo Lacera por su compromiso personal y profesional, teniendo siempre presente que **juntos somos mejores**.

No olvidamos a los que ya no están, a los que han perdido a sus seres queridos sin poder despedirse de ellos, a todas las personas que continúan sufriendo la enfermedad en hospitales. **La lucha #TodosFrenteElCoronavirus no ha acabado. Sin duda, nadie olvidará este 2020.**



31 de marzo de 2021
Marcos Suárez
 Director General de Lacera

ÍN
DI
CE

SOMOS LACERA

8

Nuestros principios	10
Nuestros valores	11
Dónde estamos	12
Nuestra actividad	13
Nuestros sellos	14
Nuestro Informe	15
Nuestros Grupos de Interés	16
Descubrimos riesgos	18

3

HACEMOS REALIDAD LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL EN LACERA **34**

Derechos Humanos 34

Hacemos realidad los principios 1 y 2 del Pacto Mundial

Normas Laborales 44

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

Medioambiente 58

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

Lucha contra la Corrupción 70

Hacemos realidad el principio 10 del Pacto Mundial

DIMENSIONES LACERA **21**

Dimensiones financieras **21**

Dimensiones de personal **22**

SOMOS LACERA

**Lacera**

23 de agosto de 2020 · 🌐

Somos Lacera, por eso siempre utilizamos #SomosLacera en nuestras publicaciones!

Hoy es el día internacional del hashtag y más que nunca:

#SomosLacera



37

5 veces compartida

Somos especialistas en la prestación de servicios integrales a otras empresas en todo el ámbito nacional a través de Global Lacera, nuestro modelo de externalización de actividades que consiste en gestionar y realizar todas las labores auxiliares que nuestros clientes necesitan en apoyo al desarrollo de su actividad. Nuestra oferta de servicios incluye: limpieza e higienización, servicios auxiliares, gestión de áreas verdes, mantenimiento integral, gestión de residuos, sanidad ambiental, control de vectores, obras y reformas. Por tanto, **somos especialistas en la gestión de personas.**

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

Tipo de empresa: Empresa grande no cotizada

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

Localidad: Oviedo

Provincia: Asturias

Comunidad Autónoma: Principado de Asturias

Dirección web: www.lacera.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo: Marcos Suárez Rodríguez

Personas de contacto: Marcos Suárez Rodríguez y Belén Luzuriaga Bedia

Número de personas empleadas directas (cómputo a tiempo completo): 3221,895 - 83,63 % Mujeres

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: 70.165.500,37 €

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros): 19

NUESTROS PRINCIPIOS

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.

Lograr la máxima satisfacción de la clientela.

1

Cultivar los valores diferenciales del Lacera.

3

Respetar el medioambiente.

5

Lacera

2

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

4

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

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

COMPROMISO
Tienes nuestra palabra

PERSONAS
¡La prioridad eres tú!



DÓNDE ESTAMOS



Lacera desarrolla su actividad en todo el ámbito nacional, al cual se da servicio a través de doce 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



Obras
y reformas



Servicios
auxiliares



Formación



Mantenimiento
integral



Lacera

19 de marzo de 2020 · 🌐

Desde Lacera estamos tomando todas las MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y APLICANDO PROTOCOLOS DE RIESGOS LABORALES PARA PREVENIR Y CONTENER LA EXPANSIÓN DEL **#CORONAVIRUS** cumpliendo con las recomendaciones de salud laboral que establecen las autoridades sanitarias.

También estamos luchando para que nuestro trabajo sea considerado como **ACTIVIDAD ESENCIAL** dentro de la gestión de la crisis del Coronavirus; y así poder garantizar a nuestro personal el suministro suficiente de materiales y EPIS, en un momento en el que consideramos que el desarrollo de nuestro trabajo es **FUNDAMENTAL**.

¡Hoy más que nunca orgullosos de tod@s los que limpian en cada una de las instalaciones de éste país garantizando nuestra salud!

<https://cutt.ly/rtI90iF>

#LimpiezaActividadEsencial #LimpiezaContraElCoronavirus
#CuidaTeCuidamos #SomosLacera



👍❤️ 42

21 veces compartida

NUESTROS SELLOS



ISO 45001
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 166002
Certificación
en Sistemas de
Investigación,
Desarrollo Tecnológico
e Innovación

NUESTRO INFORME

El presente Informe se
difunde a través de:

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

Este Informe resume la actividad de Lacera durante 2020 dividida en cuatro bloques, según el modelo de reporte de Pacto Mundial: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción. Contempla la información sobre riesgos, políticas, indicadores y acciones gestionados en Lacera que corresponden a cada uno de los Principios de Pacto Mundial enlazados con los ODS correspondientes en los que trabajamos.

Lacera no mantiene actividad alguna ni recurre a proveedores en países en vías de desarrollo; tampoco desarrolla ninguna actividad de alto impacto medioambiental.

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 nuestros Grupos de Interés se basan en el análisis del impacto de nuestra actividad sobre cada uno de ellos.

El principio de transparencia se evidencia en la relación que mantenemos con cada uno de nuestros Grupos de Interés, dando cumplimiento a los derechos de los que disponen y que contemplamos en nuestro Código de Conducta.



ISO 50001
Certificación en
Sistemas de Gestión
Energética



UNE-EN 16636
Certificación en
Sistemas
de Gestión de Plagas



ISO 14064
Sistemas de Gestión
de Gases Efecto
Invernadero



**Nº Registro
ES-GA-000403**
Gestión Ambiental
Verificada



**Nº Registro
ES-AS-000073**
Gestión Ambiental
Verificada

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Canal de Cumplimiento: www.lacera.es



PERSONAS

Nuestra prioridad eres Tú

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



Lacera

17 de marzo de 2020 · 🌐

En Lacera, ahora más que nunca, seguimos haciendo nuestro trabajo. La higiene y la limpieza son en estos momentos primordiales para combatir la situación. Ayúdanos a ayudarte y quédate en casa. [#CuidaTeCuidamos](#)
[#SomosLacera](#) [#YoMeQuedoEnCasa](#)



#YoMeQuedoEnCasa

[#Cuidatecuidamos](#)



55

2 comentarios 16 veces compartida



PROVEEDORES

Nuestros socios preferentes

- Homologación de proveedores al inicio de la relación contractual.
- Evaluación anual de proveedores.



CLIENTES

Una sonrisa a tu servicio

- Interlocución diaria con el gestor o gestora del servicio.
- Encuesta de satisfacción del servicio anual.
- Canal de comunicación de reclamaciones defensadelacientela@lacera.es



MEDIOAMBIENTE

La sostenibilidad en el servicio

- 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.



SOCIEDAD

Comprometidos con nuestro entorno

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

DESCUBRIMOS RIESGOS

Los principales riesgos a los que nos hemos enfrentado a partir del mes de marzo de 2020 no habían sido previstos en nuestro mapa de riesgos: nunca valoramos la posibilidad de tener que afrontar una pandemia, ni mucho menos sus consecuencias.

El mundo cambió y esta experiencia nos ha enseñado a no dar por supuesta esa seguridad que conocíamos, ya que la naturaleza nos ha demostrado que posee fuerzas diminutas que pueden cambiar nuestro entorno de un día para otro.

Ante tales circunstancias, el mapa de riesgos de Lacera tuvo que ser modificado; actualmente vivimos en entornos frágiles e inseguros, debiendo contemplar toda clase de cuidados y prever lo que nunca antes llegamos siquiera a imaginar.

RIESGOS RELACIONADOS CON:

DERECHOS HUMANOS

La pandemia, a partir del mes de marzo, nos mostró una cara desconocida -o que no queríamos ver- de la globalización: la dependencia que tenemos unas personas de otras, y la rapidez con la que puede viajar un virus hasta la puerta de nuestra casa desde la otra punta del mundo.

La crisis derivada del COVID nos ha enseñado lo vulnerables que somos y la importancia de cuidar nuestro entorno social: hemos comprobado que es necesario disponer de una respuesta de acción inmediata ante la precariedad; de un día para otro, miles de familias han visto cambiar su situación y, a la vista de ello, el Plan de Responsabilidad Social de Lacera se focalizó en ampliar los acuerdos de colaboración con instituciones volcadas en el apoyo a personas que necesitaban ayuda.

Esta situación nos ha obligado a replantearnos los riesgos que podríamos enfrentar; pensábamos que trabajar con proveedores locales y en el ámbito nacional español era una forma de minimizar riesgos, al estar operando en un ámbito regulado: no obstante, la dependencia de terceros se evidenció cuando comprobamos que no hay tejido productivo en nuestro país, y que conseguir una simple mascarilla en el mes de abril del 2020 era, prácticamente, una misión imposible.

A partir de ahora no daremos nada por sentado y seremos mucho más previsores, analizando nuevos riesgos y procurando, en la medida de lo posible, ser más autosuficientes.

La pandemia trajo consigo el establecimiento del **estado de alarma y la proliferación de normas** que día a día iban cambiando: normas laborales sucesivas que regularon cuestiones relevantes como los expedientes de regulación temporal de empleo o ERTES; normas que previeron la suspensión de los contratos públicos y la forma de compensar a las empresas adjudicatarias de los servicios como los que Lacera presta para diferentes administraciones públicas; normas relativas a la seguridad y salud laboral en el entorno COVID que estábamos viviendo, con cambiantes protocolos de actuación. En definitiva, una sucesión normativa que ha producido un alto grado de **inseguridad jurídica**, uno de los más nefastos riesgos para las empresas.

A ello se unieron las diferentes interpretaciones en tribunales sobre los despidos laborales durante la pandemia, incertidumbre que continúa siendo uno de los aspectos más controvertidos, ya que no se ha unificado el criterio a este respecto.

NORMAS LABORALES

El **teletrabajo** llegó a nuestras vidas de repente: de un día para otro estábamos en nuestras casas trabajando. Los aspectos técnicos se solucionaron rápidamente gracias al apoyo de partners tecnológicos; no obstante, al no contar con un Plan de Teletrabajo Global, tuvimos que adaptarnos: aprendimos a trabajar conectados a través de videoconferencias para mantener reuniones, elaboramos protocolos de seguridad, y realizamos varias campañas de motivación para apoyar a nuestro personal en esta complicada situación.

En relación al impacto preventivo de la pandemia, en el año 2020 surgió un riesgo biológico aplicable a cualquier entidad: el COVID-19. **Todas las empresas nos convertimos en garantes de la salud del personal ante una enfermedad común**, que, por ende, no tenía que ver directamente con la empresa y que, según los tribunales, las áreas de prevención de riesgos laborales debían prever con objeto de garantizar la salud del personal.

Establecimos Procedimientos COVID en cada centro de trabajo en el que realizamos servicios y en nuestras oficinas, realizando cambios en sus infraestructuras para procurar mayor distanciamiento entre puestos: separaciones mediante mamparas, ventilación permanente, medidores de dióxido de carbono, etc. Mantuvimos una doble estructura en oficinas y domicilios, con el desgaste consiguiente de nuestra plantilla ante la obligación de adaptarse a las circunstancias derivadas del estado de alarma.

MEDIOAMBIENTE

Los **riesgos ambientales** contemplados en nuestro mapa de riesgos se extraen de la identificación y evaluación de aspectos ambientales directos e indirectos realizados cada año. En marzo, ante el avance de la pandemia, revisamos los riesgos incluyendo los derivados del impacto ambiental del COVID-19: nos vimos obligados a utilizar productos desinfectantes más agresivos con el medio ambiente en lugar de productos ecológicos en nuestra actividad principal de limpieza, incrementándose asimismo el número de residuos peligrosos derivados de la prestación del servicio en grandes hospitales.

La principal lección aprendida con el COVID-19 pone el acento en la necesidad de cuidar nuestro entorno medioambiental.

El teletrabajo ha puesto de manifiesto la **relevancia del sistema de seguridad de la información y la necesidad de transparencia** en la comunicación en las organizaciones, tanto la dirigida al personal propio o clientes internos, como a los clientes externos, a los que hemos acompañado durante la crisis COVID: en algunos casos siguiendo sus decisiones al cerrar sus instalaciones, o bien reforzando nuestra presencia para asegurar la desinfección de los centros donde trabajamos, especialmente en el ámbito sanitario.

Lo que sin duda se ha evidenciado es la necesidad de mantener e incrementar alianzas con toda clase de asociaciones empresariales y organizaciones no gubernamentales, especialmente las que trabajan en pro de la empleabilidad y de asistencia a personas desfavorecidas, así como con administraciones públicas: **porque la sociedad, trabajando en conjunto, siempre es mejor.**

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

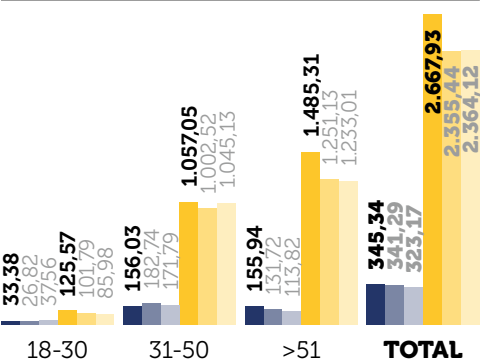
DIMENSIONES LACERA

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL EJERCICIO

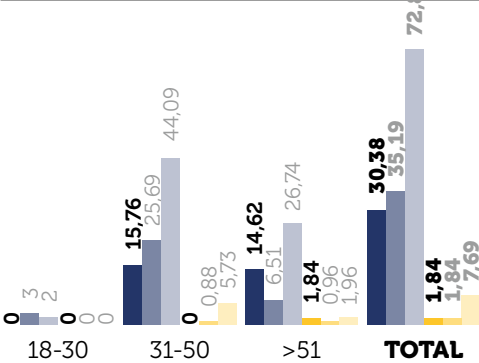
	2020	2019	2018
VENTAS	70.165.500,37	65.087.628,84	63.655.070,29
EBITDA (Rtdo operativo)	4.001.275,92	928.676,69	1.258.245,30
Beneficio Neto	2.621.354,82	564.973,84	676.957,16
Contribución fiscal	15.731.960,17	15.129.762,69	15.712.670,55
Pago de Seg. Sociales	15.654.061,87	15.151.564,54	14.708.761,90
ROE (Rentabilidad FFPP)	28,21 %	7,88 %	9,53 %
ROA (Rentabilidad Activos)	14,62 %	3,28 %	3,46 %
Endeudamiento bancario	53,43 %	85,36 %	76,81 %
Periodo medio cobro clientes	79,57	80,56	74,53
Liquidez	1,46	1,25	1,23
GASTOS DE PERSONAL	60.746.497,37	57.909.333,58	56.927.751,6
Sueldos, salarios y asimilados	47.811.456,27	45.493.263,01	44.836.180,75
Cargas sociales	12.935.041,10	12.416.070,57	12.091.570,85

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

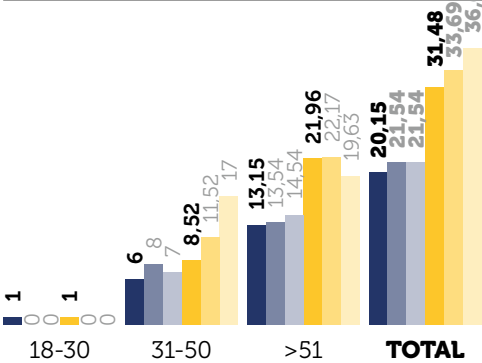
PEÓN/A



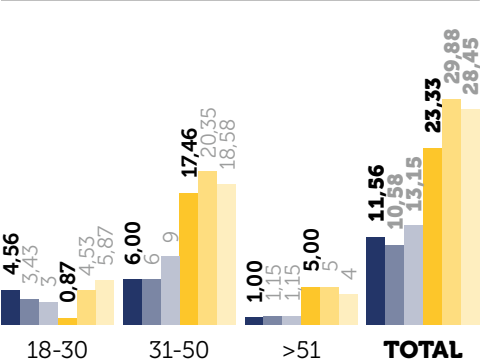
ESPECIALISTA



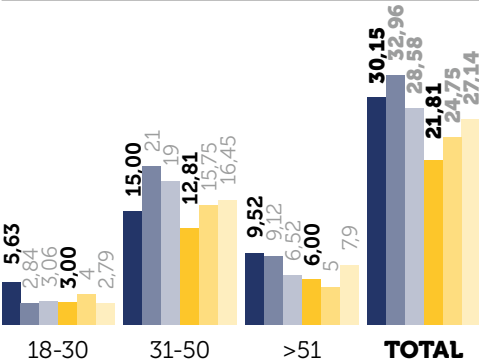
ENCARGADO/A



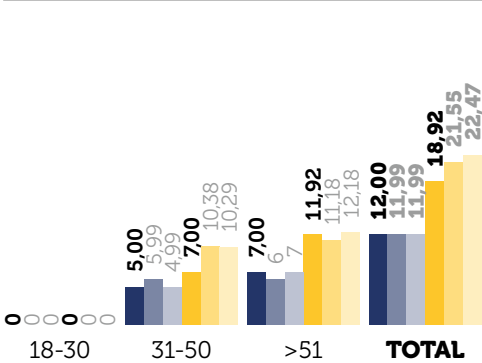
ADMINISTRATIVO/A



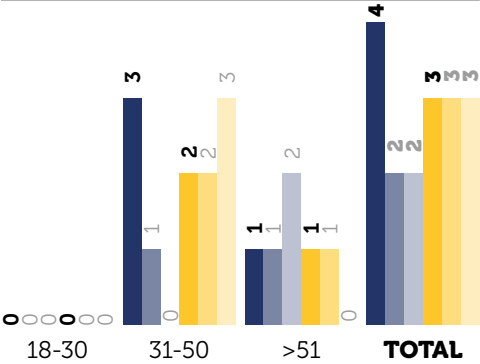
TÉCNICO/A



RESPONSABLE



DIRECTOR/A



Mujeres 2020 Hombres 2020
Mujeres 2019 Hombres 2019
Mujeres 2018 Hombres 2018

PERSONAL CON PROCEDENCIA DE OTROS PAÍSES

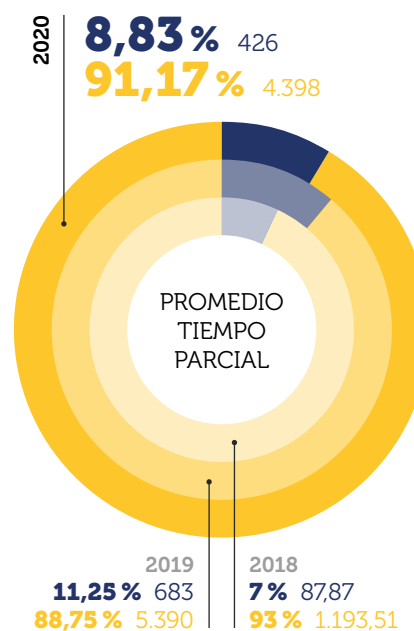
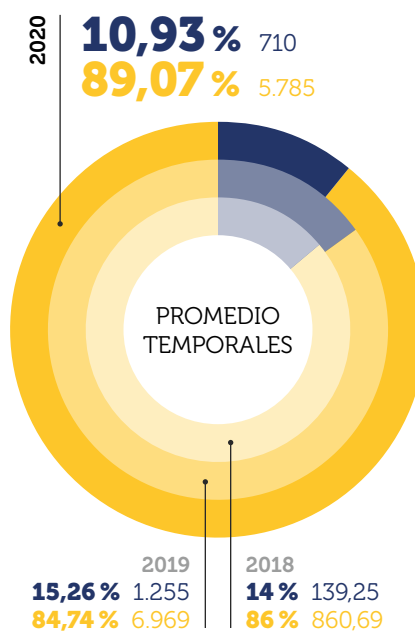
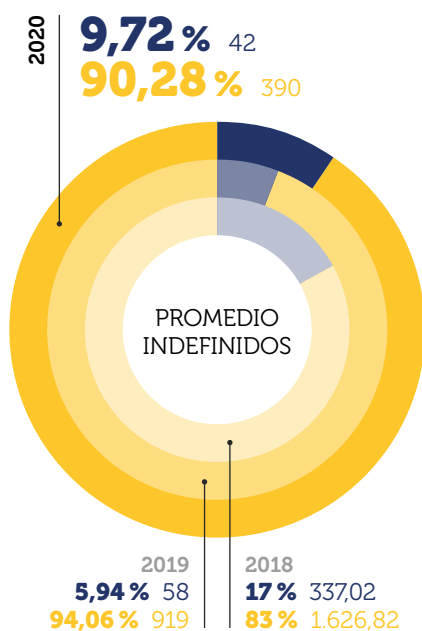


Afganistán
Angola
Argelia
Argentina
Bangladesh
Bolivia
Brasil
Bulgaria
Cabo Verde
Colombia
Costa Rica
Cuba

República Dominicana
Ecuador
Georgia
Guatemala
Guinea
Guinea Ecuatorial
Honduras
Italia
Lituania
Marruecos
Mauritania
Moldavia

Nicaragua
Nigeria
Pakistán
Paraguay
Perú
Polonia
Portugal
Rumania
Rusia
Senegal
Ucrania
Uruguay
Venezuela

PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO



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

PEÓN/A			2020		2019		2018	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	4,00	2,79	5,00	5,00	8,00	7,00
		Tiempo Parcial	8,32	3,66	9,59	2,77	8,02	2,50
	TEMPORAL	Tiempo Completo	31,00	10,00	24,00	11,00	35,00	18,00
		Tiempo Parcial	82,26	16,94	44,10	5,74	34,96	11,06
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	169,58	75,00	210,90	84,00	348,00	96,00
		Tiempo Parcial	265,01	23,71	260,74	13,89	196,80	11,08
	TEMPORAL	Tiempo Completo	217,00	30,00	171,00	36,00	230,00	45,00
		Tiempo Parcial	405,47	27,32	260,77	29,70	270,34	19,71
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	571,43	105,40	496,41	89,00	634,44	80,00
		Tiempo Parcial	510,19	21,07	424,06	18,50	319,63	12,63
	TEMPORAL	Tiempo Completo	142,00	15,00	103,00	11,00	130,00	14,00
		Tiempo Parcial	261,69	14,46	149,95	9,40	147,94	7,19

ENCARGADO/A			2020		2019		2018	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	1,00	0	0	0	17,00	7,00
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	1,00	0	0	0	0
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	8,52	6,00	11,52	8,00	-	-
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	20,00	13,00	16,00	12,00	18,00	14,00
		Tiempo Parcial	1,96	0,15	2,23	0,15	1,63	0,15
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	0	0	0,39	-	0,39

ESPECIALISTA			2020		2019		2018	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	0	-	-	-	-
		Tiempo Parcial	0	0	-	-	-	-
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	0	3,00	0	2,00
		Tiempo Parcial	0	0	-	-	-	-
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	12,00	0	18,00	2,00	35,00
		Tiempo Parcial	0	2,31	0,88	2,31	2,74	2,70
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	1,00	0	2,00	1,00	6,00
		Tiempo Parcial	0	0,45	0	0	0	0,39
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	13,00	0	2,00	1,00	19,00
		Tiempo Parcial	1,84	0,62	0,96	1,51	0,96	2,81
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	1,00	0	2,00	-	4,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0	-	0,94

TÉCNICO/A			2020		2019		2018	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	-
		Tiempo Parcial	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	1,63	0	0,84	0,79	2,06
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	11,00	15,00	30,00	21,00	14,00	19,00
		Tiempo Parcial	0	0	1,45	0	1,45	-
	TEMPORAL	Tiempo Completo	1,00	0	1,00	0	1,00	-
		Tiempo Parcial	0,81	0	0,30	0	-	-
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	6,00	9,00	5,00	8,00	7,00	6,00
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	0,52	0	1,12	0,90	0,52

ADMINISTRATIVO/A			2020		2019		2018	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	2,00	1,00	3,00	1,00	3,00
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	1,00	2,00	0	4,00	0
		Tiempo Parcial	0,87	1,56	0,87	0,43	0,87	-
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	14,74	4,00	12,74	5,00	15,00	7,00
		Tiempo Parcial	1,72	0	1,59	0	1,59	-
	TEMPORAL	Tiempo Completo	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	2,00
		Tiempo Parcial	0	0	0,39	0	0,99	-
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	5,00	1,00	5,00	1,00	4,00	1,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0,15	-	0,15

RESPONSABLE			2020		2019		2018	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	7,00	3,00	9,00	3,00	8,00	2,00
		Tiempo Parcial	0	0	1,38	0	2,29	-
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	2,00	1,00	2,00	-	2,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0,99	0	0,99
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	10,39	7,00	9,00	7,00	8,00	7,00
		Tiempo Parcial	0	0	1,65	0	3,27	-
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	0	0	0,91	-
		Tiempo Parcial	1,52	0	1,52	0	-	-

DIRECTOR/A			2020		2019		2018	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	-
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	1,00	1,00	1,00	1,00	-	2,00

**Lacera**

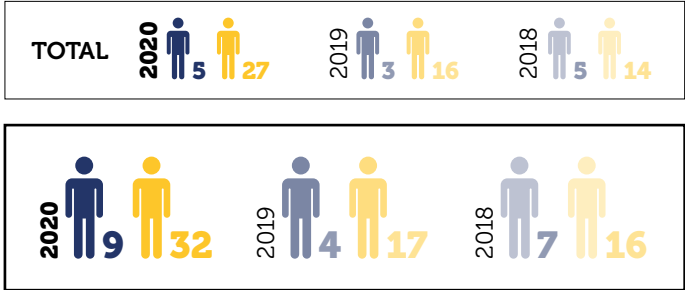
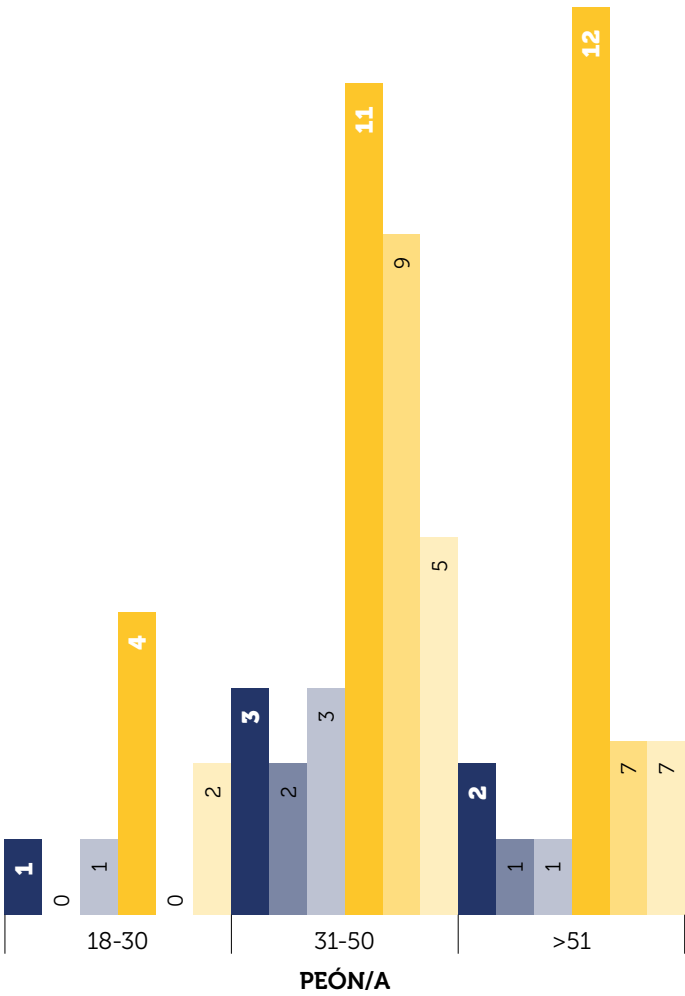
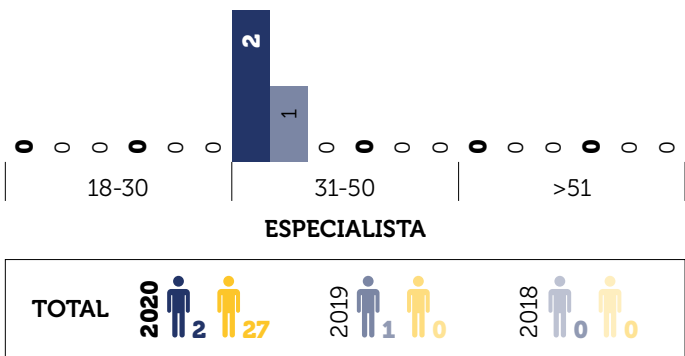
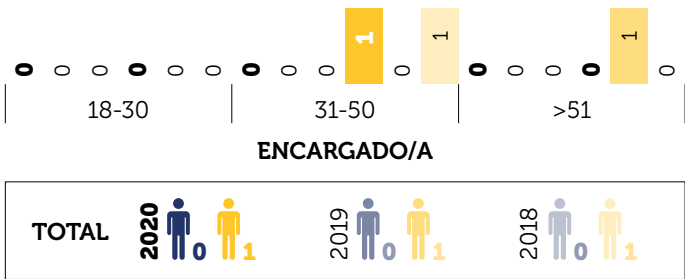
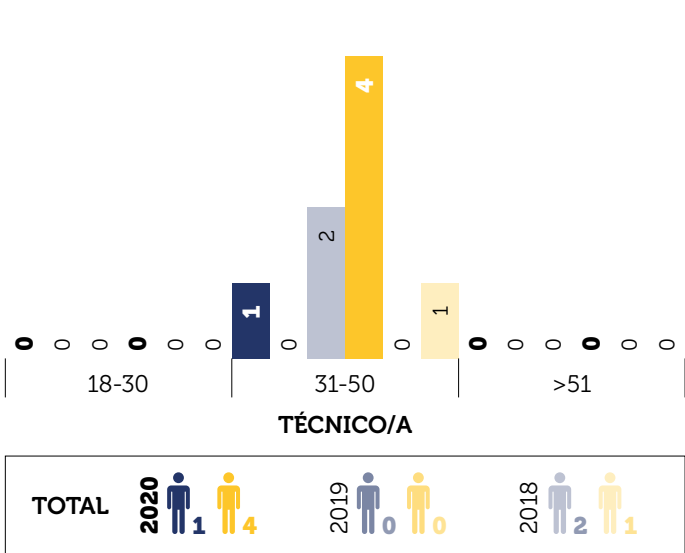
11 de diciembre de 2020 · 🌐

Aquí vemos a nuestro compañero en la Clínica Universidad de Navarra, repartiendo sonrisas en las habitaciones de los más peques! Una idea genial!!!! Gracias por ser nuestro embajador de sonrisas!
#SomosLacera

 55

8 veces compartida

NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

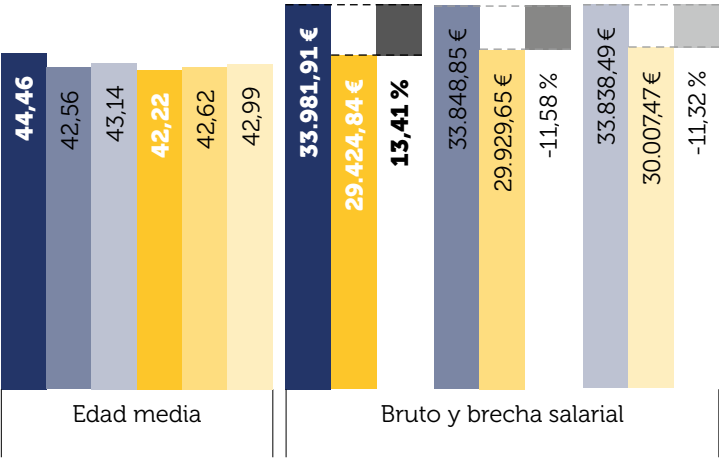


Mujeres 2020 Hombres 2020
Mujeres 2019 Hombres 2019
Mujeres 2018 Hombres 2018

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

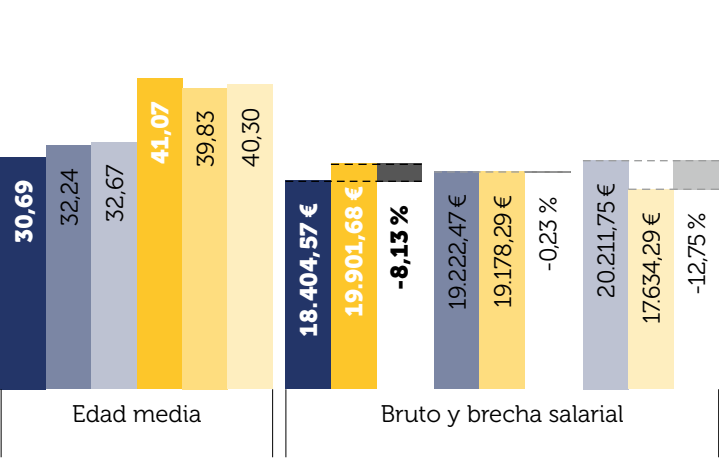
GRUPO I

Técnicos titulados en grado superior y medio



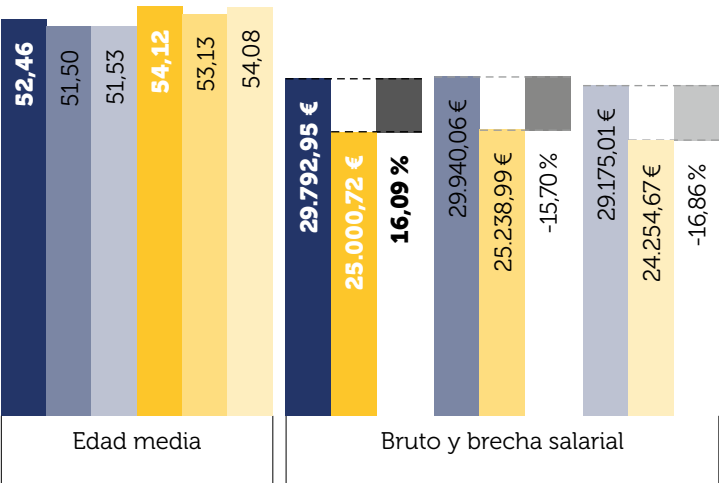
GRUPO II

Personal administrativo



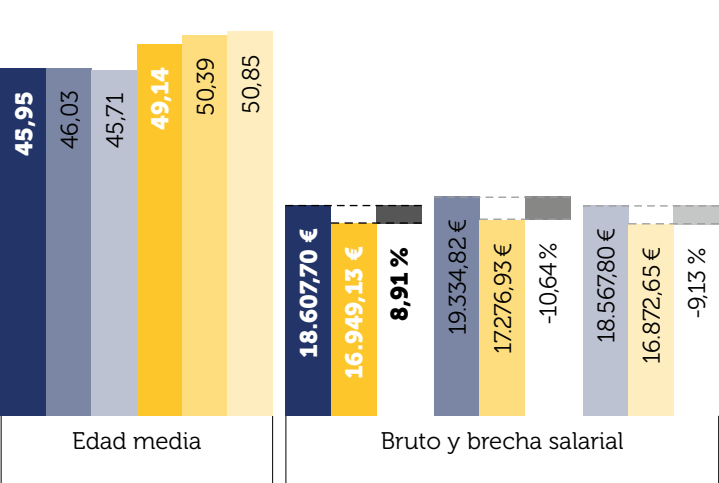
GRUPO III

Mandos intermedios



GRUPO IV

Personal operario



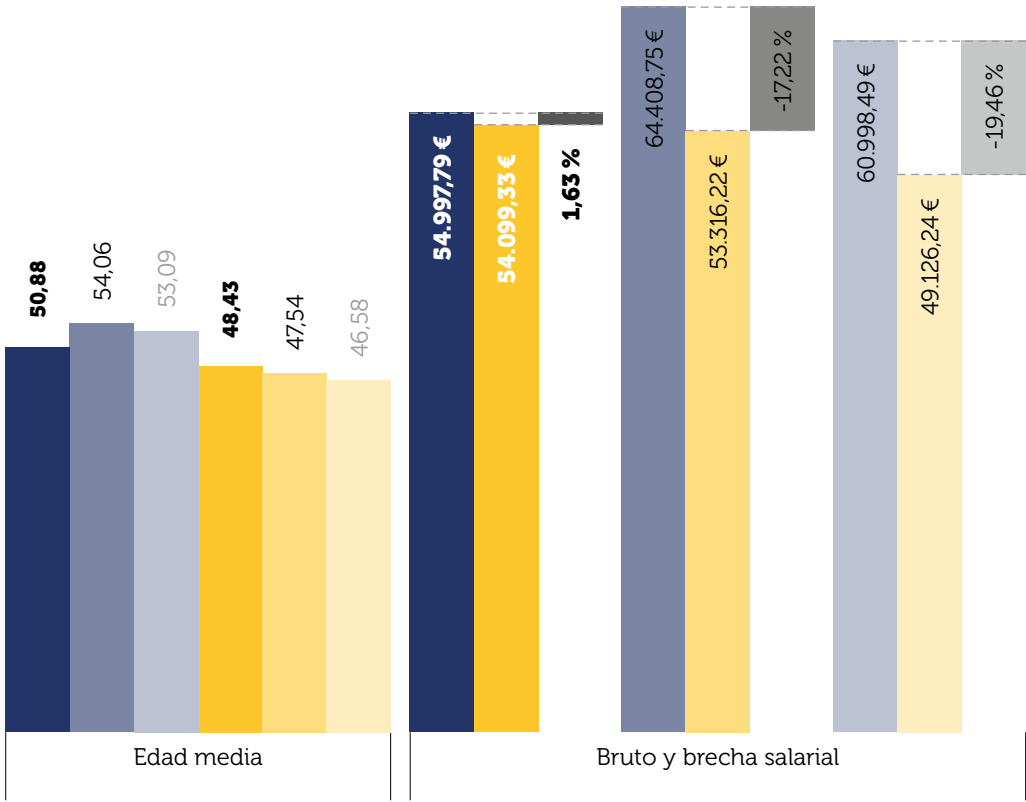
Mujeres 2020 Hombres 2020 Brecha salarial 2020
Mujeres 2019 Hombres 2019 Brecha salarial 2019
Mujeres 2018 Hombres 2018 Brecha salarial 2018

REMUNERACIÓN MEDIA DEL CONSEJO DE AMINISTRACIÓN Y DEL PERSONAL DE DIRECCIÓN, INCLUYENDO LA RETRIBUCIÓN VARIABLE, DIETAS E INDEMNIZACIONES

DIRECTIVOS

En Lacera Servicios y Mantenimiento, S.A. hay cuatro administradores solidarios, de los cuales tres son mujeres. Ninguno de los administradores/as 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 2020 Hombres 2020 Brecha salarial 2020
Mujeres 2019 Hombres 2019 Brecha salarial 2019
Mujeres 2018 Hombres 2018 Brecha salarial 2018

PERSONAL DE LACERA CON DIVERSIDAD FÍSICA Y PSÍQUICA

Alrededor del 7 % de nuestro personal cuenta con diversidad psíquica y/o 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.

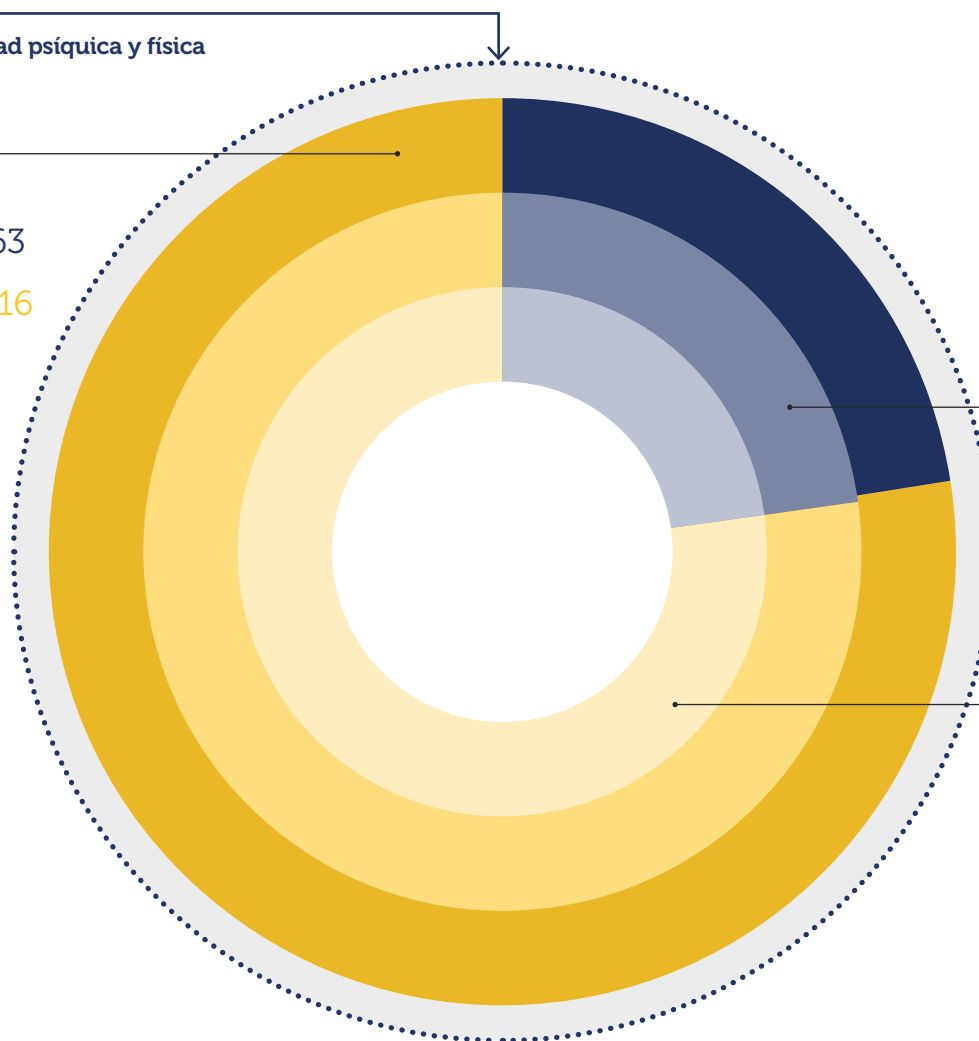
6,99%

personas con diversidad psíquica y física

2020

22,58% 63
77,42% 216

TOTAL 279



2019

23,19% 61
76,80% 202

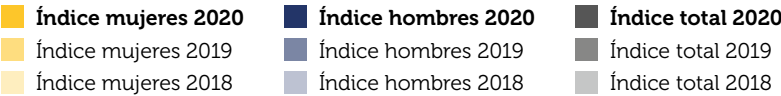
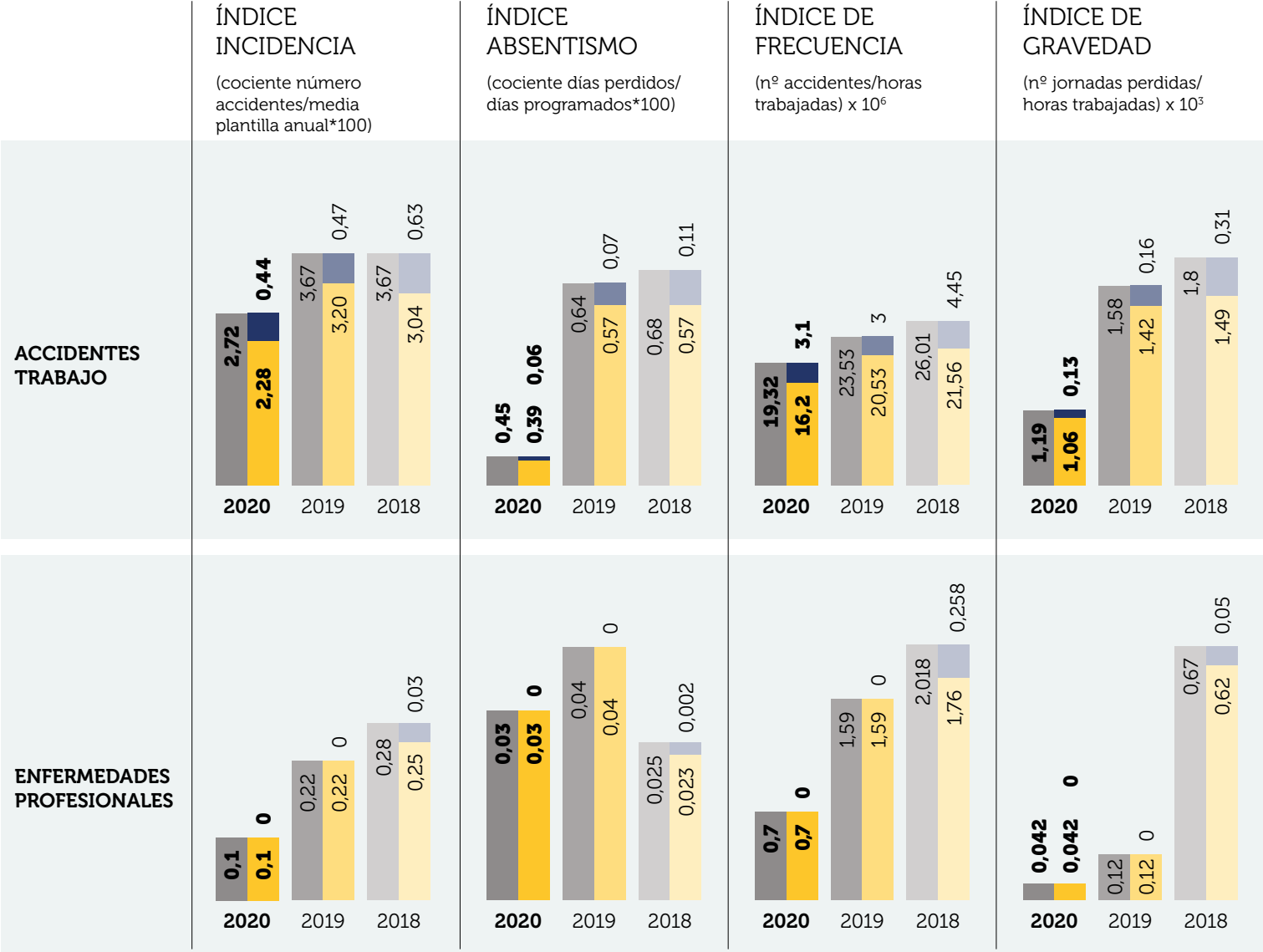
TOTAL 263

2018

22,99% 63
77,01% 211

TOTAL 274

ÍNDICES DE INCIDENCIA, ABSENTISMO, FRECUENCIA Y GRAVEDAD



 **Lacera**
16 de octubre de 2020 · 🌐

Siempre es nuestro día porque somos los que siempre estamos!
[#SomosLacera](#)
[#GranEquipoLacera](#)



0:44 / 0:45

  54

3 comentarios 27 veces compartida

DERECHOS HUMANOS

"Hay una vacuna para el hambre, la pobreza, la desigualdad y posiblemente - si se toma en serio - para el cambio climático, así como para muchos de los otros males que enfrenta la humanidad. Es una vacuna que desarrollamos a raíz de anteriores crisis mundiales masivas, incluidas las pandemias, las crisis financieras y las dos guerras mundiales. El nombre de esa vacuna es 'derechos humanos'".

MICHELLE BACHELET

Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos

Grupos de interés



ODS: 3 y 10

HACEMOS REALIDAD LOS PRINCIPIOS 1 Y 2 DEL PACTO MUNDIAL

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, Lacera se compromete a respetar los derechos humanos dentro de su organización y a apoyar y defender su protección en la sociedad donde se desenvuelve, participando activamente para hacer prevalecer los mismos.

PRINCIPIO 2

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

Las condiciones laborales en 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 y trabajadoras 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, y extendiendo a cualquiera de los proveedores estas políticas.



POLÍTICAS

Política de
Gestión Lacera

Programa de
Cumplimiento
Lacera

Valores Lacera

Código de
Conducta de
Lacera

Reglamento de
Buen Gobierno

Decálogo de
Normas Internas
Lacera

INDICADORES

Nº de denuncias en materia de
Derechos Humanos en 2020

0	0	0
2020	2019	2018

Nº de personal menor de edad
contratado en 2020

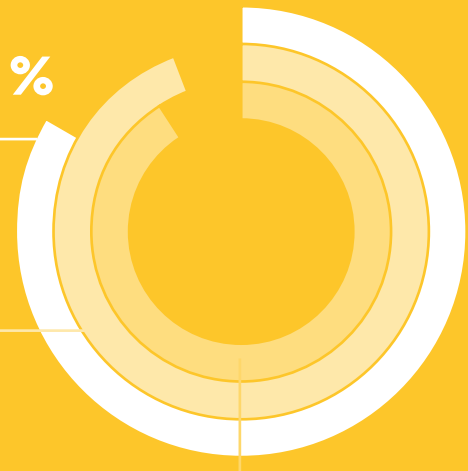
0	0	0
2020	2019	2018

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

83,60 %
2020

94,31 %
2019

91 %
2018



ACCIONES



ODS 3
SALUD Y BIENESTAR



ODS 10
**REDUCCIÓN DE LAS
DESIGUALDADES**

En este año tan diferente nos hemos volcado en promocionar la seguridad y salud de nuestro personal y de las personas de nuestro entorno: familiares, amigos, vecinos, colectivos vulnerables..., por eso, ante el desconcierto inicial, decidimos que nuestra acción era más importante que nunca y que debíamos estar presentes, alentando a nuestro gran equipo Lacera, que se vio, de un día para otro, trabajando al lado del personal sanitario en una actividad declarada como esencial durante el confinamiento, desinfectando los espacios en hospitales y centros de salud, y asumiendo los riesgos inherentes al contacto directo con el coronavirus.

#CUIDATECUIDAMOS

A través de la campaña continuada **#CuidaTeCuidamos** englobamos nuestro **Proyecto de promoción de la seguridad y salud laboral y de un estilo de vida saludable**. Durante el año 2020 ha cobrado todo el sentido, ya que hemos podido ver cómo en todo el mundo se ha valorado la salud por encima de otros factores, como la economía o el consumo.

Realizamos una **Guía COVID** interactiva que recoge el protocolo Lacera de actuación, normas internas a seguir y medidas para evitar contagios. Esta Guía ha sido publicada por el Club de Calidad de Asturias como ejemplo de buena práctica.

Hicimos un **"Máster" en mascarillas en redes sociales**: somos especialistas en tipos de mascarillas, obligación de uso, cómo se colocan, durante cuánto tiempo...



Lacera

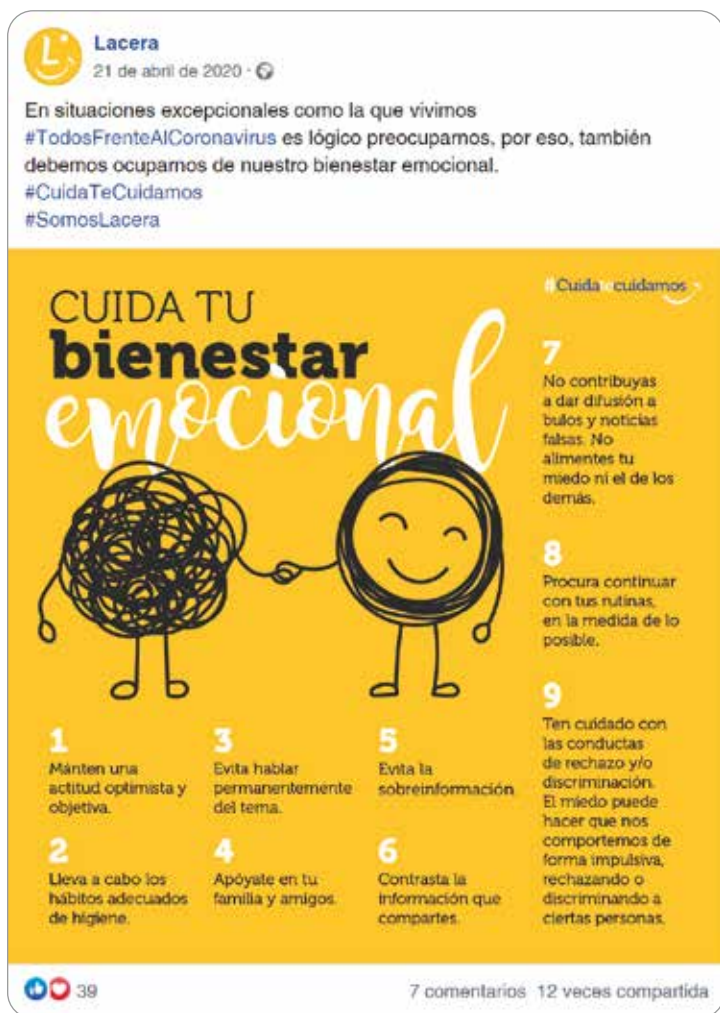
14 de marzo de 2020 · 🌐

Desde Lacera nos sumaremos al homenaje a todos los sanitarios esta noche a las 10, porque nuestro personal también forma parte de la cadena de valor de los que nos están atendiendo en hospitales y centros de salud, sin nosotros el círculo no se cierra, somos indispensables siempre y más en estos días! Por eso, saldremos a nuestras ventanas y balcones y aplaudiremos. [#SomosLacera](#)

#Cuidatecuidamos

👍❤️ 124

4 comentarios 80 veces compartida



El enfrentarnos a la incertidumbre, al tiempo que iba transcurriendo el confinamiento sin una solución para la COVID-19, más la restricción de nuestros movimientos y la imposibilidad de reunirnos más allá del ámbito familiar, ha generado problemas en nuestro **bienestar emocional**: por ello, hemos realizado campañas para mejorar nuestra salud mental.

COLABORAMOS CON CLOWNTIGO, PAYASOS DE HOSPITAL

De la mano de Clowntigo, en la peor época de nuestras vidas, repartimos alguna que otra sonrisa en el Hospital Central de Asturias cuando no teníamos muchas ganas de reír.

Al comienzo de la pandemia el interior del hospital quedó vedado: los primeros meses no se pudo realizar ninguna actividad, por lo que ya no podíamos acompañar a los peques al quirófano, ni a las consultas o a las plantas de pediatría. Cuando por fin pudimos volver a estar presentes en el Hospital tuvimos que permanecer en los accesos al centro sanitario y, posteriormente, en el AutoCovid infantil (el primero que se tuvo a disposición en todo el país). Allí, Lacera estuvo presente con Sushurra para acompañar a los peques en un momento complicado para ellos cuando se enfrentaban a hacer una PCR.



CAMPAÑAS EN REDES

En este complicado año hemos querido estar presentes cada día en la vida de nuestro gran equipo Lacera: nos hemos esforzado por llegar a todos y a todas a través de las redes sociales, con iniciativas como **#HeróesLacera**, **#UnidosEnLaDistancia**, **#TodosFrenteAlCoronavirus**.

En abril iniciamos la campaña **Héroes Lacera** para reconocer a nuestro equipo su labor en primera línea trabajando **#TodosFrenteAlCoronavirus**. También nos acordamos de nuestros peques sin ir al cole y de nuestros mayores, a los que no podíamos ver ni abrazar. **La gran familia Lacera somos todos.**



A través de la Campaña **#UnidosEnLaDistancia** intentamos acercarnos unos a otros compartiendo nuestra experiencia en el día a día, en esas horas que se hacían eternas en nuestras casas y saliendo exclusivamente para trabajar: al ser la Limpieza declarada como actividad esencial, continuamos nuestra labor en la mayoría de instalaciones de nuestros clientes, especialmente en el ámbito sanitario. El personal de oficinas tuvo oportunidad de acercarse a través de nuestra iniciativa **Café Virtual**, gracias a la cual hicimos convocatorias diarias para compartir unos minutos desde nuestras casas o la oficina: el teletrabajo había llegado para quedarse.

MÁS SOLIDARIOS

El COVID nos dio la posibilidad de participar de forma virtual en varias **carreras solidarias** a lo largo del año: I Carrera Virtual Solidaria en favor de UNICEF, las Carreras de la Mujer en cada ciudad y la III Ruta por la Seguridad. A través de aplicaciones móviles realizamos entrenamientos, clases virtuales, disfrutamos de consejos de salud y nutrición, así como de circuitos para poder seguir las carreras en las distintas ciudades de cada evento.

Con la ayuda de los participantes en el **I Torneo Solidario de Golf Lacera** celebrado en el Campo de Golf de La Llorea convertimos cada par conseguido en euros, y realizamos conjuntamente con el Patronato Deportivo de Gijón una donación a la **Cocina Económica** de Gijón.

Lacera
14 de enero · 🌐

Sabemos que "muchas gente pequeña, en lugares pequeños, haciendo cosas pequeñas, puede cambiar el mundo"...
Muchas gracias a @miaportacion por organizar esta bonita iniciativa. ¡Ha sido un placer participar como Reyes Majos este año!
<https://www.youtube.com/watch...>



YOUTUBE.COM
Muchas gracias, Reyes Majos (Navidad 2020-21)
Por undécimo año consecutivo, la Fundación Miaportación ha buscado a...

40 2 veces compartida

Lacera
20 de diciembre de 2020 · 🌐

En estas fechas y este año en particular, es necesario ser solidarios con los demás, un pequeño gesto, puede arrancar una sonrisa y nuestra sonrisa es nuestra mejor herramienta siempre! (aún bajo la mascarilla...)
#SomosLacera



21 1 vez compartido

Este año también hemos colaborado con la **Fundación Banco de Alimentos** ante la situación de precariedad que la pandemia ha supuesto para muchas familias; quizás en el futuro, cuando volvamos a recordar este año, seamos conscientes del impacto que ha supuesto en nuestras vidas: posiblemente nos parezca haber vivido un mal sueño, aunque lo lamentable es que no fue así, sino que fue real.

La crisis sanitaria del COVID-19 tuvo un impacto rápido y grave en la situación de miles de personas, entre ellas muchas familias gitanas que, de la noche a la mañana, se quedaron en una situación de desprotección absoluta: por ello, un año más continuamos apoyando al **Secretariado Gitano** y su importante labor en nuestro rol de empresa comprometida.

De la mano de la **Fundación Miaportación** hemos tenido la oportunidad de hacer este mundo algo mejor en este complicado año, participando en la **Campaña "Reyes Majos"**.

DÍAS A CELEBRAR

Celebramos muchos de los días mundiales que cada año se conmemoran, porque, aunque todo estaba paralizado por el COVID, deseábamos evidenciar que el mundo continuaba girando.



DÍAS A OLVIDAR

Quién nos iba a decir que después de que todo el país estuviera de luto oficial durante diez días en el mes de junio, a la hora de finalizar el año y redactar esta memoria, todos, de forma directa o indirecta, continuaríamos cada día sufriendo la pérdida de familiares, amigos, vecinos...

Sin palabras...



RECONOCIMIENTO AL SECTOR LIMPIEZA

Durante el confinamiento utilizamos el hashtag **#TodosFrenteAlCoronavirus** para identificar las publicaciones realizadas que se hacían eco de la situación. No podemos olvidarnos de que muchos de los nuestros estaban trabajando en hospitales codo con codo con el resto de personal sanitario, labor que se ha visto reconocida con el **Premio Princesa de Asturias 2020** de la Concordia a sanitarios españoles en primera línea frente al COVID-19.



Este premio viene a dignificar nuestro sector, la limpieza, y premia la importante labor de desinfección, más necesaria que nunca. El equipo de profesionales de Lacera ha estado cada día en los centros de salud y hospitales de nuestro país, al lado del personal de medicina, enfermería, auxiliares, celadores...

NORMAS LABORALES

“La pandemia del coronavirus no es sólo una crisis sanitaria, también es una crisis social y económica”.

GUY RYDER

Director General de la OIT

Grupos de interés



ODS: 5, 8, 10, 16 y 17

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

PRINCIPIO 3

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

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

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Lacera se compromete a no contratar personal menor de edad.

PRINCIPIO 6

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

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. Asimismo, 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.

PRINCIPIO 4

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

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.



POLÍTICAS

Política de
Gestión Lacera

Procedimientos
de Trabajo del
Sistema de
Gestión

Políticas de
RRHH y
Plan de RS

Código de
Conducta de
Lacera

Instrucciones
de prevención
en oficinas frente
al coronavirus
COVID-19

Decálogo frente
al COVID-19 en
oficinas

INDICADORES

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



Convenios colectivos negociados



Convenios colectivos aprobados



Personas en prácticas en oficinas Lacera a lo largo del año



(*) Para la lectura de estos datos deben tenerse en cuenta las restricciones de la pandemia.

ACCIONES



ODS 5 IGUALDAD DE GÉNERO



ODS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



ODS 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



ODS 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



ODS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

CONTINUAMOS TRABAJANDO EN IGUALDAD

En Lacera contamos con un **Plan de Igualdad** desde el 2007: dicho Plan tenía prevista su revisión en el año 2020, cuestión que ha sido retrasada al próximo año a causa de las dificultades acaecidas en la pandemia, que nos han obligado a gestionar el día a día pendientes de los cambios sucesivos de normativa: cierres perimetrales, cierres de actividad, toques de queda... multitud de limitaciones que han afectado a prácticamente todos los sectores con los que colaboramos (grandes superficies, hostelería, restauración, etc.).

En desarrollo del **ODS 5, Igualdad de Género**, Pacto Mundial ha elegido la iniciativa de Lacera de formación obligatoria en materia de igualdad como Buena Práctica.



CONCILIACIÓN

Medidas de conciliación para personal:

PARA TODA LA PLANTILLA

- **BOLSA DE HORAS**
9 horas anuales para acudir al médico con hijos/as de 0 a 16 años y acudir a tutorías de colegio.
- El personal de Lacera se beneficia de las ofertas de diferentes empresas: clínicas oftalmológicas, odontológicas, bancos, guarderías, entidades aseguradoras, agencias de viajes...
- 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.
- Desconexión digital fuera del horario de trabajo.

MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA PERSONAL DE ESTRUCTURA

- Flexibilidad horaria que permite que la hora de salida sea a partir de las 17:00 horas, en función de la hora de entrada.
- Horario de verano en julio y agosto con salida a partir de las 15:30 horas, en función de la hora de entrada.
- Derecho a disfrutar de un mínimo de 10 días laborales de vacaciones desde el 1 de junio al 30 de septiembre.
- Horario durante el embarazo y el primer año de vida del bebé de 37 horas a la semana, pudiendo distribuirse con flexibilidad horaria a convenir con la persona responsable del área.

MEDIDAS PARA EL PERSONAL DE OPERACIONES

- El personal, siempre que el cliente lo facilite, podrá flexibilizar su horario de entrada y/o salida como máximo en 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.



HORAS DE ABSENTISMO

El número de horas de absentismo planificado y no planificado durante el año 2020 ha sido de 1.398.224,62, de las cuales 216.388,05 corresponden a hombres, que constituyen menos del 16,37 % de nuestra plantilla.


Lacera
 24 de agosto de 2020 · 🌐

Os proponemos cuidarnos cada día más! Ahora más que nunca #CuidaTeCuidamos es cuestión de todos y cada uno de nosotros! Continuamos #TodosFrenteAlCoronavirus #SomosLacera

Autorrastreo de contactos

Mapear nuestra cadena de contagio epidemiológico y detectar más rápido los casos de COVID-19 en tu área.

1. Con tu móvil, haz un chequeo de salud a tu familia y al resto de tu círculo cercano.
2. Recuerda los contactos que has tenido en los últimos 14 días. ¿Has estado en un lugar con mucha gente? ¿Has estado en un lugar con mucha gente? ¿Has estado en un lugar con mucha gente?
3. Recuerda los contactos que has tenido en los últimos 14 días. ¿Has estado en un lugar con mucha gente? ¿Has estado en un lugar con mucha gente? ¿Has estado en un lugar con mucha gente?
4. Si tienes síntomas, avisa a la comunidad de tu zona para evitar la propagación.
5. Comparte la información recogida de los contactos con el personal de atención primaria y la comunidad.

Lacera  #CuidaTeCuidamos

 27 · 1 comentario · 6 veces compartida


 16 de marzo de 2020 · 🌐

Es muy importante que conozcamos las medidas preventivas, recuerda que está en nuestras manos frenar la propagación del #Coronavirus. #CuidaTeCuidamos #SomosLacera

MEDIDAS PREVENTIVAS CORONAVIRUS



Lávate las manos con agua y jabón frecuentemente



Evita tocarte los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan su transmisión.



Al toser o al estornudar, cúbrete la boca y nariz con el pliegue del codo.



Usa pañuelos desechables para eliminar secreciones respiratorias y tíralos tras su uso.



Si presentas síntomas respiratorios evita el contacto cercano con otras personas.

#CuidaTeCuidamos 

 12 · 3 veces compartida

2020

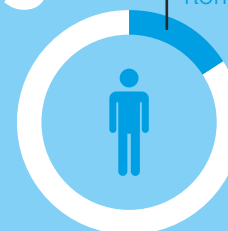
1.398.224,62

TOTAL HORAS DE ABSENTISMO 2020

216.388,05

HORAS HOMBRES

16 %
plantilla
son
hombres



2019

1.270.475

TOTAL HORAS DE ABSENTISMO 2019

160.269,38

HORAS HOMBRES

20 %
plantilla
son
hombres



2018

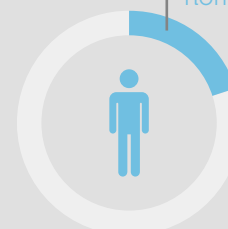
1.327.814

TOTAL HORAS DE ABSENTISMO 2018

189.767

HORAS HOMBRES

20 %
plantilla
son
hombres



DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS

Durante este año ha sido fundamental la apuesta por la transformación digital y la digitalización de procesos clave, aspecto en el que continuamos trabajando. La implantación de la **firma digital** ha supuesto la mejora de la gestión laboral del personal y de nuestro impacto ambiental, con la consiguiente reducción del consumo de papel.

La puesta en marcha de nuestra nueva plataforma de formación, **AuLacera**, facilitó llevar a cabo durante los meses de confinamiento la formación obligatoria en Lacera: gracias a su implantación todo el personal de nueva incorporación pudo formarse.

También se continuó trabajando en la implantación de la **ERP del Área de Operaciones** a través de un Grupo de Trabajo que continuó sus reuniones durante el confinamiento de forma 100 % online.

Este año estuvo marcado por el teletrabajo del personal de estructura durante el confinamiento; esta nueva forma de trabajar en remoto ha continuado en el tiempo en aplicación de las medidas de prevención del COVID-19.

La llegada del teletrabajo ha puesto de manifiesto la importancia de la **Seguridad de la Información**, disponiendo de un control integral de la red corporativa que nos permita actuar y alertar de los ciberataques, que desgraciadamente han proliferado durante esta crisis.



Lacera

31 de marzo de 2020 · 🌐

Ahora más que nunca, cuidado con todos los SMS, whatsapp y correos electrónicos!
EL SEPE informa que han intentado suplantar su identidad y se están enviando SMS aparentando proceder del Servicio Público de Empleo Estatal comunicando la aprobación de un ERTE y solicitando información bancaria. Debemos evitar dar nuestros datos bancarios SIEMPRE!
[#TodosFrenteAlCoronavirus](#) [#SomosLacera](#)

ALERTA DE CIBERSEGURIDAD
EXTREMA LA PRECAUCIÓN CON:

CORREOS SUPPLANTADOS (PHISHING)
Ten cuidado con los correos sospechosos. No abras archivos adjuntos ni hagas clic en enlaces.

FALSAS WEB
Páginas aparentemente oficiales son utilizadas para robar información sensible.

USUARIO Y CONTRASEÑA
Cuando des tus datos de empresa, comprueba la url para asegurarte de que no estén suplantándola.

22 1 comentario 17 veces compartida



Lacera

20 de marzo de 2020 · 🌐

Hoy os alertamos sobre la necesidad de limpiar nuestros móviles! ahora más que nunca desinfección! [#LimpiezaActividadEsencial](#)
[#TodosFrenteAlCoronavirus](#)
[#CuidaTeCuidamos](#) [#SomosLacera](#)

CÓMO LIMPIAR el móvil

Tu pantalla puede albergar más de 600 bacterias.

Limpiado con un paño suave empapado (60% agua y 40% alcohol). Sécalo inmediatamente.

1 Apágalo y retira la funda y demás accesorios.

2 Limpia con un paño suave empapado (60% agua y 40% alcohol).

3 Sécalo inmediatamente.

4 No lo limpies con productos químicos abrasivos.

No te dejes el móvil a nadie.

[#CuidaTeCuidamos](#)

29 6 comentarios 11 veces compartida

ADAPTAMOS EL DÍA A DÍA AL TELETRABAJO

El equipo de gestión de Lacera continuó trabajando desde sus casas, ofreciendo el apoyo necesario para que el resto del personal pudiera continuar realizando su labor en las instalaciones de los clientes.

Realizamos una campaña en apoyo a nuestros teletrabajadores, convocando diversas actividades que fomentaron el contacto desde la distancia.

Paralelamente se adecuaron las oficinas, separando puestos de trabajo y fijando pantallas protectoras y señalética en los suelos para facilitar el tránsito en nuestras instalaciones, evitando cruces innecesarios y/o aglomeraciones; del mismo modo, incrementamos la ventilación y la desinfección de estos espacios de forma permanente.



ESPACIOS MÁS SEGUROS

El COVID-19 nos obligó a diseñar un nuevo servicio que denominamos **“Espacios más seguros”**, creado ex profeso para potenciar la desinfección de cualquier tipo de espacio, como las instalaciones de nuestros clientes o las propias oficinas Lacera ante la sucesión de contagios por COVID. La puesta en marcha de este servicio propició la contratación de personal cualificado que llevara a cabo los tratamientos necesarios en los centros de trabajo.



UNIDOS EN LA DISTANCIA



#UnidosEnLaDistancia

Lacera se unió a la iniciativa seguida por cientos de empresas **#The200Challenge**, que fomentó la unión en momentos de distancia. La idea consistía en promocionar la medida preventiva de mantener la distancia en los momentos más complicados del confinamiento, cuando más incertidumbre reinaba, sin perder el contacto con el resto de la sociedad.

FOMENTAMOS LA EMPLEABILIDAD

Continuamos incrementando el número de asociaciones con las que trabajamos para promocionar la empleabilidad de diferentes colectivos. En el año 2020 la **Fundación Juan Soñador** ha reconocido la labor de Lacera en el fomento de la empleabilidad de personas con dificultades para acceder a un trabajo.

Este año, a diferencia de otros, solamente hemos podido impartir tres cursos dirigidos a formar en materia de limpieza de inmuebles a personas adheridas a diferentes asociaciones.



RELACIONES CON LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS TRABAJADORES

El 99,9 % del personal de Lacera se rige a través del convenio colectivo aplicable según ámbito de aplicación.

Durante el año 2020 se han negociado 8 convenios colectivos y se ha aprobado 1. Las negociaciones se han efectuado a través de la representación de la Asociación de Empresas de Limpieza ASPEL, de la cual Lacera es empresa asociada.

En Lacera la relación con la RLT es permanente a través de los diferentes comités y delegados en cada una de las zonas.



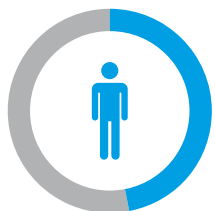
FORMACIÓN EN LACERA EN UN AÑO DE PANDEMIA

Sin duda alguna, la situación de pandemia ha incidido directamente en el desarrollo del **Plan de Formación de Lacera**: hemos multiplicado el número de webinars y formaciones online celebradas, poniendo en marcha la plataforma de formación AuLacera en pleno confinamiento. Gracias a ello, se ha facilitado especialmente la formación de nuevas incorporaciones de personal en un momento en el que las dificultades de comunicación presencial eran máximas.

El número de horas de formación durante el año 2020 ha sido de 22.342 horas, de los cuales un 47 % corresponde a la formación de hombres.

2020

22.342
HORAS



47 %
horas
formación
hombres

2019

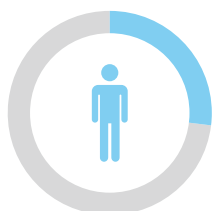
26.731
HORAS



38 %
horas
formación
hombres

2018

13.752
HORAS



27 %
horas
formación
hombres



El **Campus Lacera** ha continuado formando a jóvenes titulados a través de prácticas en nuestras oficinas; durante el año 2020 han sido 11 las personas que han formado parte de este Campus, debido a las limitaciones para poder acudir de manera presencial a las oficinas. Este proyecto continúa consolidándose como una gran oportunidad para la empleabilidad de jóvenes con talento, que disponen de la oportunidad de incorporarse a Lacera e integrarse en el mercado laboral una vez desarrollado su programa formativo.

GESTIONAMOS EL TALENTO

Desde el área Corporativa trabajamos la gestión de talento, tanto interno como externo, que continúa siendo la pieza clave en nuestra organización. **El año 2020 nos ha demostrado la importancia de contar con personas comprometidas con su labor,** poniendo en valor sectores laborales como en el que nos desenvolvemos.



LACERA EN LOS CENTROS SANITARIOS

En pleno confinamiento, en el mes de marzo, fue necesario realizar una selección masiva de personal para trabajar en centros sanitarios debido a la necesidad de dar cobertura a las personas en cuarentena y baja laboral derivadas del COVID-19.

¡En solo cinco horas se recibieron más de mil CV's!



CUIDAMOS DE NUESTROS PEQUES

Este año, en el mes de septiembre y de vuelta al cole, quisimos incidir especialmente en la promoción de buenas prácticas para evitar contagios dirigidas a los peques Lacera.



GRAN EQUIPO LACERA

Este complicado año de distancias no ha sido fácil para nadie: los peques en casa recibiendo clases online sin poder relacionarse con sus amigos y compañeros, y los más mayores echando de menos nuestras visitas, sumándose al avance digital de este país a través de videollamadas.

Aunque estamos en un ámbito laboral, **nuestros peques y mayores forman parte de Lacera**: son quienes nos dan su aliento y por los que trabajamos cada día. Por ese motivo, los hemos tenido presentes siempre. Sin ellos nuestro equipo no sería ese **¡Gran Equipo Lacera!**





Lacera

26 de julio de 2020 · 🌐

¡Un abrazo enorme para todos nuestros abuelos y abuelas en su día!
SIEMPRE SOIS NUESTRO REFERENTE! OS QUEREMOS!
#SomosLacera

26 JUL
Día de los

abuelos

Ellos son nuestros
superhéroes



👍 47

5 comentarios · 14 veces compartida



Lacera

20 de noviembre de 2020 · 🌐

Hoy es el día de nuestros peques Lacera, porque ellos se merecen lo mejor siempre!
#SomosLacera

20 NOV
Día Universal del

niño
niña



¡Es nuestro deber protegerlos y protegerlas!

👍 38

2 comentarios · 7 veces compartida



Lacera

6 de abril de 2020 · 🌐

Nuestros peques también son #HéroesLacera!
Por eso, queremos empezar con un gran aplauso para ellos, porque cada día dibujan una enorme sonrisa en nuestras caras (aunque sea por videollamada en muchos casos...) y son nuestra mejor medicina en esta lucha. #TodosFrenteAlCoronavirus
#SomosLacera



gracias
#HéroesLacera

👍 54

10 comentarios · 7 veces compartida



Lacera

9 de abril de 2020 · 🌐

Nuestro apoyo y agradecimiento a nuestros mayores Lacera, sois nuestros héroes siempre y tenemos muchas ganas de abrazaros!
Porque aunque estéis en la distancia de vuestras casas o viviendo en residencias, estáis muy cerquita..., dentro de nuestro corazón.
#TodosFrenteAlCoronavirus
#SomosLacera



gracias
#HéroesLacera

👍 55

5 comentarios · 5 veces compartida

MEDIO AMBIENTE

“Con la COVID-19, el planeta nos ha enviado un mensaje de advertencia muy fuerte: la humanidad tiene que reinventar su relación con la naturaleza”.

INGER ANDERSEN

Directora ejecutiva del Programa de las
Naciones Unidas para el Medio Ambiente

Grupos de interés



ODS: 7, 9, 12, 13 y 15

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

PRINCIPIO 7

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

PRINCIPIO 8

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

PRINCIPIO 9

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

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.



POLÍTICAS

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

"Mini
Imprescindible"
de Medio
Ambiente

"Mini
Imprescindible"
de Técnicas de
Limpieza

ACCIONES



ODS 7
**ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE**



ODS 9
**INDUSTRIA, INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA**



ODS 12
**PRODUCCIÓN Y CONSUMO
RESPONSABLES**



ODS 13
ACCIÓN POR EL CLIMA



ODS 15
**VIDA DE ECOSISTEMAS
TERRESTRES**

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN O CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Lacera está certificada en los siguientes sistemas de gestión medioambiental:

ISO 14001, Sistema de Gestión Medioambiental.



ISO 14064, Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero.



Mantenimiento del certificado ISO 50001
Sistema de Gestión Energética.



Registro en el
Reglamento EMAS
de nuestra oficina
de Vigo.



EMAS

**Nº Registro
ES-GA-000403**

Gestión Ambiental
Verificada

Nueva inscripción en el
Registro en el Reglamento
EMAS de nuestra oficina
de Oviedo.



EMAS

**Nº Registro
ES-AS-000073**

Gestión Ambiental
Verificada

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

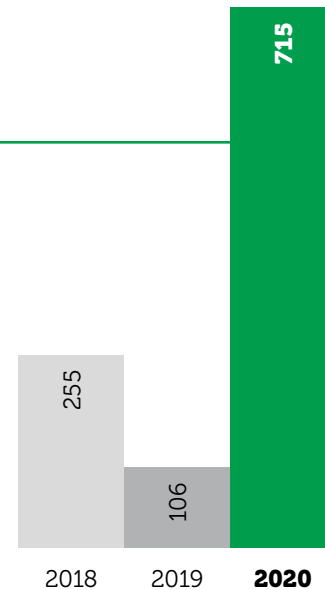
Como apuesta decidida por la inversión en sostenibilidad, en el año 2020 instalamos **placas solares fotovoltaicas** de autoconsumo en nuestra nave logística de Granda, en Siero (Asturias).

De igual modo, hemos solicitado una subvención correspondiente al Plan MOVES II de Incentivos a la Movilidad Eficiente y Sostenible para la instalación de un **punto de recarga de vehículos eléctricos** en nuestra nave logística situada en Granda, que continúa pendiente de resolución.



PROTECCIÓN DE BIODIVERSIDAD

Durante el año 2020 hemos plantado un total de 715 árboles de distintas variedades, con la finalidad de contribuir a repoblar la vegetación en las zonas verdes donde se han llevado a cabo estas plantaciones.



Plantaciones (nº)



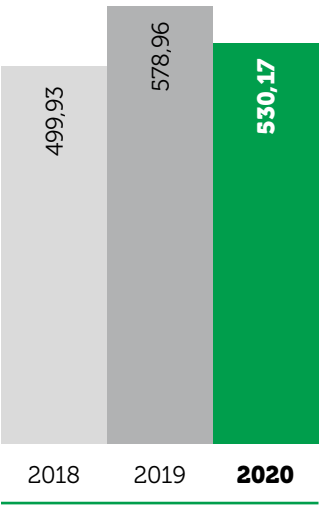
CAMBIO CLIMÁTICO

En Lacera realizamos anualmente la verificación de cálculo de la Huella de Carbono conforme a la norma ISO 14064, Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero.

El resultado de nuestra huella se inscribe en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyecto de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.



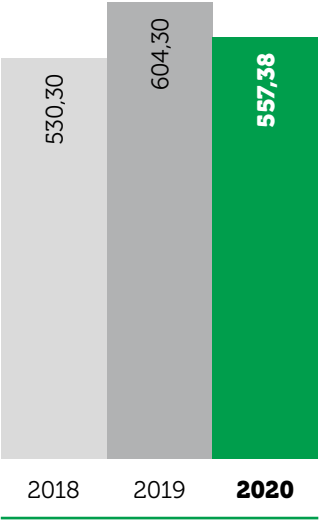
Huella de carbono (ton CO₂)*



Emisiones de CO₂
Alcance 1 (ton)



Emisiones de CO₂
Alcance 2 (ton)



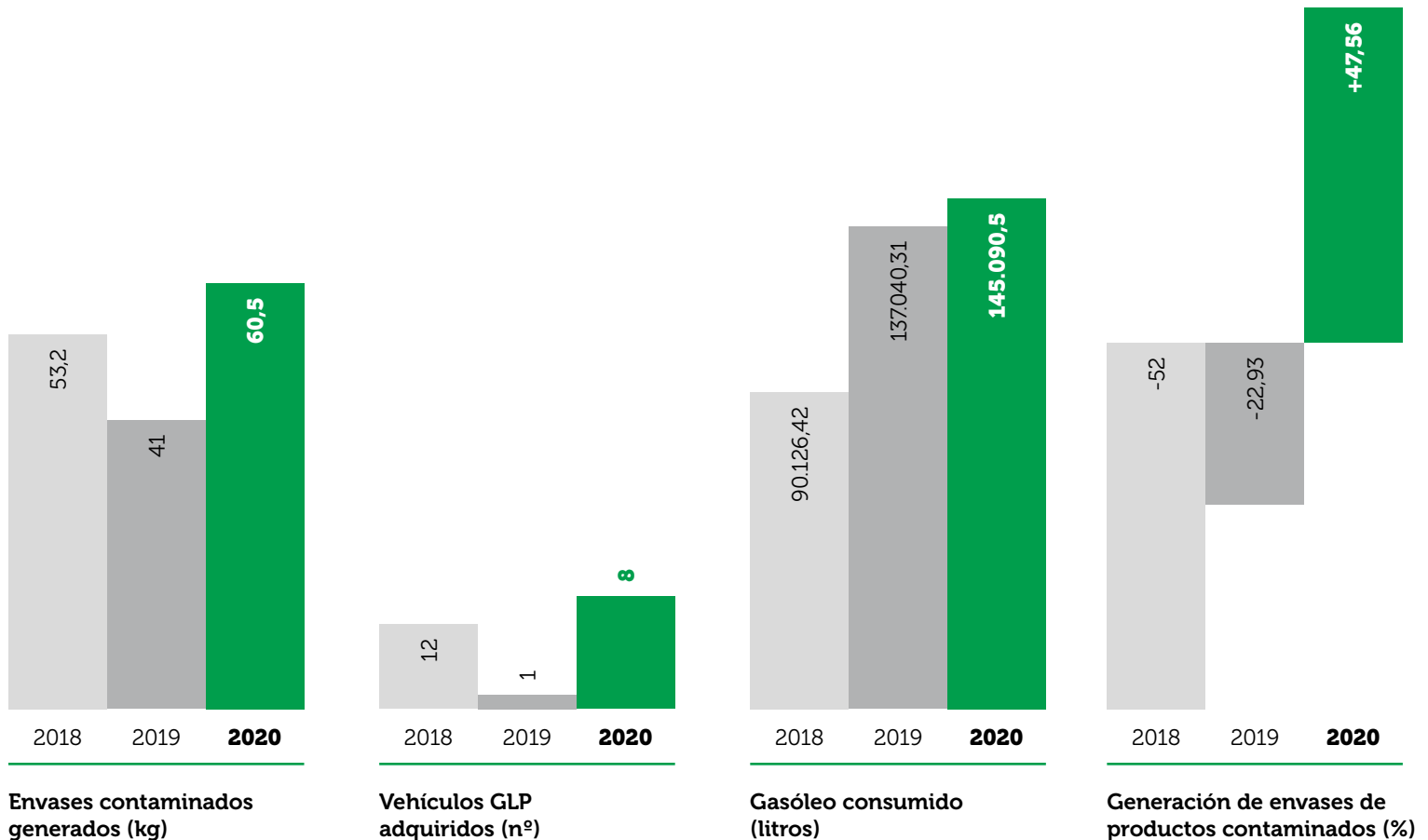
Emisiones de CO₂
TOTAL (ton)

*Lacera dispone de datos de la Huella de Carbono expresada en toneladas de CO₂ para el año 2019, como último año verificado por parte de entidad externa. Para este cálculo se tienen en cuenta todas las actividades realizadas por Lacera para los alcances 1 y 2.

CONTAMINACIÓN

Las principales medidas puestas en marcha para reducir las emisiones de carbono a la atmósfera se centran especialmente sobre dos aspectos ambientales significativos: **el consumo de combustible y el consumo de productos químicos peligrosos durante las tareas de limpieza.**

En relación al consumo de combustible, continuamos trabajando por optimizar la gestión de los servicios de ruta realizados por personal con vehículo de empresa; asimismo, hemos adquirido vehículos de GLP (gas licuado de petróleo) con objeto de reducir nuestras emisiones de CO₂.



Celebramos el **Día Mundial de la Limpieza** el 19 de septiembre con la campaña **“Por un mundo más limpio”**, en la cual propusimos a todo el personal de Lacera que nos enviase sus fotos haciendo algún gesto por la reducción de residuos.



Durante la **Semana Europea de la Prevención de Residuos** llevamos a cabo una **Campaña de reducción del CO₂ en nuestros hogares**: ya que la pandemia nos ha obligado a permanecer en nuestra casa durante más tiempo, quisimos poner el acento en todas esas medidas que podemos realizar con simples gestos en el día a día.

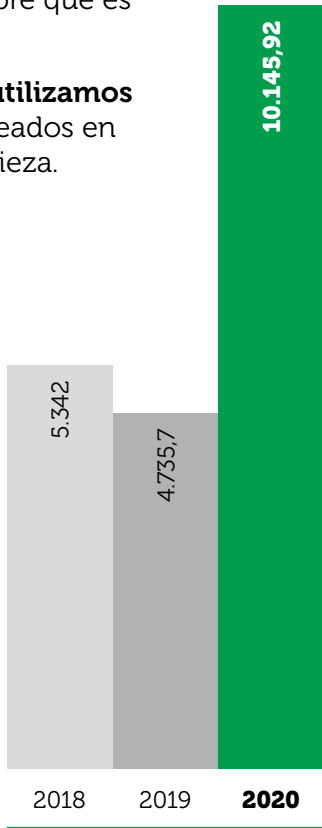


Durante el año 2020 hemos continuado trabajando en la implantación de sistemas de dosificación en los centros de trabajo de nuestros clientes. La dosificación de productos de limpieza ha contribuido a reducir la contaminación ambiental, dado que el consumo de productos desinfectantes se ha incrementado notablemente como consecuencia de la pandemia; este aumento ha impactado de forma directa sobre el uso de productos ecológicos, los cuales se han utilizado mucho menos este año, con lo que ello implica en términos de sostenibilidad ambiental.

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Un año más, se han llevado a cabo las siguientes acciones con el objetivo de minimizar los residuos generados en nuestra actividad:

- Empleamos **productos concentrados**, de manera que, con menos cantidad de producto, obtenemos más litros de disolución de limpieza.
- Utilizamos **productos de limpieza ecológicos** o no clasificados siempre que es posible.
- **Reciclamos y reutilizamos** los envases empleados en las tareas de limpieza.



Productos ecológicos consumidos (nº)

Tras el confinamiento observamos que se había acumulado gran cantidad de documentación, por lo que decidimos **avanzar en la digitalización** de determinados procesos de trabajo en cumplimiento del **ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructura**. La digitalización es uno de los parámetros que, además de aumentar la eficiencia de las organizaciones, contribuye a **reducir la huella de carbono**: gracias al desarrollo del proyecto de firma digital hemos reemplazado un activo físico (papel) por una alternativa digital (firma electrónica), lo que ha supuesto un menor consumo de energía y una importante disminución del volumen de desechos, especialmente del consumo de papel.

En Lacera, **a lo largo del año 2020, hemos dejado de emitir 2,01 Ton CO₂**, consecuencia del ahorro de unos 100 kg de papel.



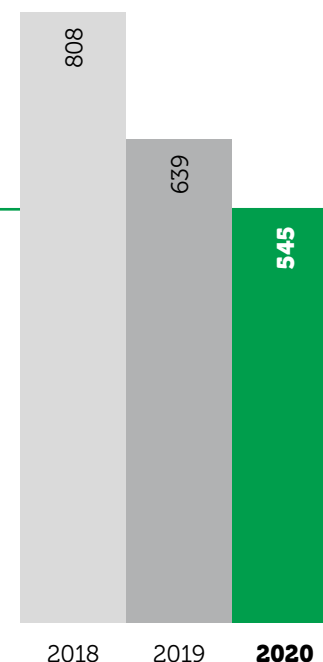
Emisión de Ton CO₂ por consumo de papel

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

En Lacera estamos comprometidos con la difusión de buenas prácticas ambientales destinadas a minimizar los consumos de agua, energía y papel de todos los centros en los que prestamos servicios.

Además de implantar sistemas de limpieza con microfibra con la finalidad de reducir los consumos de agua en los centros, impartimos formación al personal sobre buenas prácticas ambientales en los centros de trabajo a través de un nuevo Manual de la colección **"MiniImprescindibles"** de Lacera, sobre Técnicas de Limpieza.

El consumo de agua en las oficinas de Lacera ha descendido notablemente debido al teletrabajo durante el confinamiento y al menor número de presencias en nuestras instalaciones en aplicación de las medidas COVID, que nos han obligado a continuar teletrabajando de manera continuada durante todo el año.



Consumo de agua en oficinas Lacera (m³)



MEDIDAS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

ESPACIOS MÁS SEGUROS

El año 2020 ha puesto de manifiesto la importancia de la salud y seguridad, evidenciado que el sector de la Limpieza es una actividad absolutamente esencial. La protección de la salud y seguridad de los usuarios de los centros donde desarrollamos nuestro trabajo, así como de nuestro personal, es una prioridad siempre, aún más durante la pandemia por coronavirus; por ello, hemos creado un nuevo servicio de Espacios más seguros basado en la desinfección profesional de cualquier clase de instalaciones.

UTILIZAMOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA CONCENTRADOS

Empleamos **sistemas de dosificación** que minimizan el contacto del personal de Lacera con productos puros. De esta manera, obtenemos productos listos para su uso y no clasificados, reduciendo el riesgo que implica el uso de productos químicos.

SELECCIONAMOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICOS

Los **productos ecológicos** carecen de sustancias químicas, por lo que su empleo evita la exposición a productos que pudieran resultar tóxicos para nuestro personal, así como para los usuarios y usuarias de los centros donde prestamos servicios.



FORMAMOS A NUESTRO PERSONAL

La formación es fundamental para garantizar el correcto manejo de los productos de limpieza y un uso seguro de los mismos.



TRABAJAMOS PARA CONSEGUIR LA ETIQUETA ECOLÓGICA

Continuamos trabajando bajo criterios de compra verde para obtener la certificación de la **Etiqueta Ecológica** en servicios de limpieza: para ello, seleccionamos y homologamos productos que cumplan con dichos criterios.

HOMOLOGACIÓN DE PRODUCTOS

Todos los productos adquiridos por Lacera se homologan a través de un proceso elaborado por las áreas de PRL, Calidad y Medio Ambiente, donde se analizan las fichas de seguridad y se establecen las condiciones de uso de cada producto.

Del mismo modo, identificamos la gestión de residuos generados por cada producto (como, por ejemplo, envases vacíos) estableciendo medidas para su correcta gestión.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

“En el Día Internacional contra la Corrupción, todos nosotros (los gobiernos, las empresas, la sociedad civil y todas las partes interesadas) debemos comprometernos a trabajar juntos para promover la rendición de cuentas y poner fin a la corrupción y los sobornos a fin de crear un mundo más justo e igualitario”.

ANTÓNIO GUTERRES

Secretario General de Naciones Unidas

Grupos de interés



ODS: 16 y 17

HACEMOS REALIDAD EL PRINCIPIO 10 DEL PACTO MUNDIAL

PRINCIPIO 10

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

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.



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

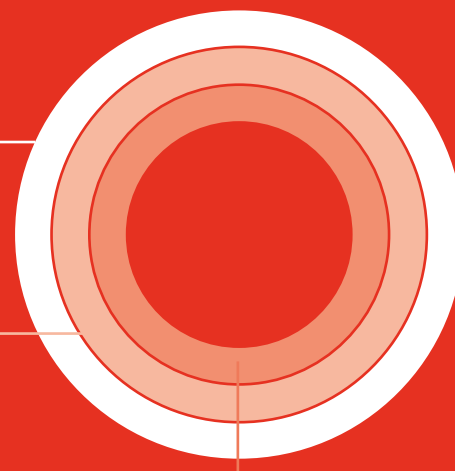
INDICADORES

Personal formado en cumplimiento

100 %
2020

100 %
2019

100 %
2018



Nº demandas judiciales en
materia de cumplimiento penal

0
2020

0
2019

0
2018

ACCIONES



ODS 16
PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS



ODS 17
ALIANZAS PARA LOGRAR
LOS OBJETIVOS

ESTAMOS COMPROMETIDOS EN LA DIFUSIÓN DE LOS ODS

Celebramos el **5º Aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** colaborando en la Semana de los ODS. En seguimiento de la campaña de Pacto Mundial, creamos un nuevo logo para enmarcar la difusión de todas las acciones de Lacera con impacto directo sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En octubre participamos de la mano del Club de Calidad de Asturias en la **jornada de difusión de la AGENDA 2030** explicando nuestra planificación



para hacer realidad los ODS y la forma en la cual reportamos nuestra actividad.

Colaboramos con Pacto Mundial en noviembre, participando como ponentes en la **jornada sobre la Ley de Información no Financiera y Diversidad reportada en base a los Principios de Pacto Mundial**, con objeto de compartir con el resto de empresas socias y adheridas nuestra experiencia en la realización de esta clase de memorias.



CÓDIGO DE CONDUCTA LACERA

Hemos realizado la revisión de nuestro Código de Conducta añadiendo un resumen de contenido básico en el inicio, con objeto de destacar especialmente nuestros principios fundamentales, que deben ser observados tanto por el personal de Lacera como por nuestros proveedores y subcontratas:

DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

Protegemos los datos de carácter personal de toda nuestra plantilla y clientela.

Todo nuestro personal debe comprometerse a mantener la **confidencialidad** de los datos que conozca, incluso una vez finalice la relación laboral: incumplirlo puede dar lugar a responsabilidades legales y disciplinarias.

En Lacera respetamos el derecho a la intimidad y el honor de todas las personas, así como los derechos de protección intelectual e industrial.

USO RACIONAL Y RAZONABLE DE LOS RECURSOS

Respetamos el medio ambiente y trabajamos por minimizar nuestro impacto sobre el mismo.

Utilizamos los recursos de manera racional y razonable, siguiendo los procedimientos y técnicas que hemos establecido.

Apostamos por productos y servicios autóctonos, siempre que sean competitivos en coste y calidad.

TOLERANCIA CERO ANTE LA COMISIÓN DE DELITOS

Trabajamos contra la corrupción en los negocios, la prevención del fraude y el tráfico de influencias.

Permanecemos neutrales: no promocionamos ni financiamos ningún partido político.

No aceptamos, recibimos ni ofrecemos regalos, beneficios o ventajas por parte de personas o entidades públicas o privadas.

No consentimos ninguna clase de acoso laboral.

Somos transparentes: nuestra información contable es precisa, veraz y completa.

No aceptamos pagos en metálico o cheques al portador que no figuren documentalmente.





ACTUACIÓN ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

Respetamos a las empresas competidoras, actuando de forma leal en el mercado.

Cumplimos la legalidad vigente en el pago de tributos estatales y autonómicos, así como con la Seguridad Social y la gestión de subvenciones.

Nuestra publicidad es leal y lícita, basada en la igualdad y en el lenguaje inclusivo.

Prevenimos los conflictos de interés, separando los intereses personales de los de Lacera. Cualquier posible conflicto debe ponerse en conocimiento de la empresa.

Los bienes propiedad de Lacera o de sus clientes no pueden ser utilizados para fines personales.

El consumo de drogas y/o alcohol en los centros de trabajo e instalaciones de la empresa está completamente prohibido.

RESPECTO A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES Y FOMENTO DE LA DIVERSIDAD

En Lacera respetamos los derechos fundamentales y las libertades públicas de todos y de todas, con independencia de su origen, sexo, nacionalidad, orientación sexual y/o discapacidad: apostamos por la diversidad y la inclusión laboral.

Condenamos todo acto discriminatorio o violento.

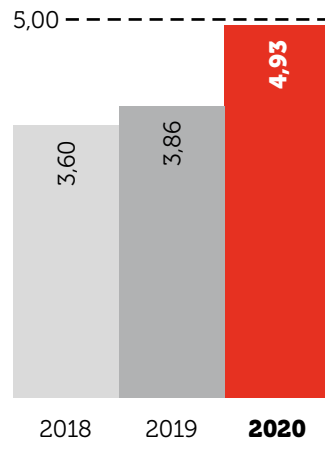
Cumplimos con nuestro Plan de Igualdad y nuestro Protocolo de Actuación frente al Acoso Laboral: cualquier conducta de acoso debe denunciarse.



MEDIMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Realizamos **auditorías de calidad** para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes. En el año 2020 el valor medio de las auditorías realizadas se ha incrementado en un 37 %.

El resultado de las auditorías, puntuadas de 0 a 5, es el siguiente:



Otro de los indicadores que utilizamos para medir la satisfacción de nuestros clientes son las **encuestas**. El número de respuestas obtenidas no ha sido tan representativo como en años anteriores, ya que la participación ha disminuido un 60 % respecto al 2019 debido a la crisis sanitaria.



Durante el año 2020 ha sido significativo el incremento en un 77 % del **número de felicitaciones y agradecimientos** de nuestros clientes, gracias al excelente servicio y dedicación del personal Lacera durante la pandemia.

FELICITACIONES

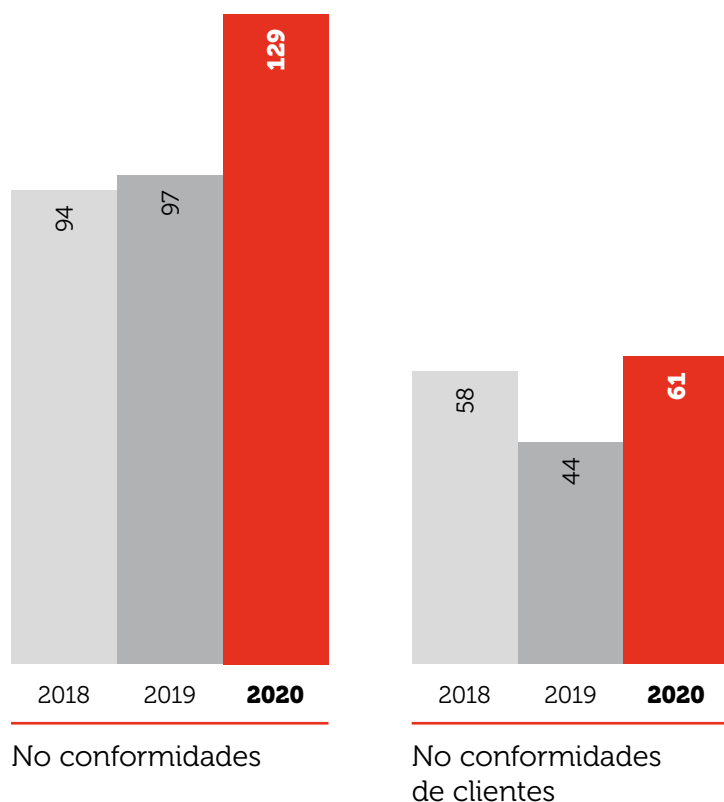


Este año, como consecuencia de las limitaciones impuestas por la pandemia, no ha sido posible realizar encuestas de benchmarking.



GESTIONAMOS LAS RECLAMACIONES DE NUESTROS CLIENTES

En el 2020, se ha incrementado el número de no conformidades en la gestión de nuestro sistema debido a la modificación del procedimiento de recepción de incidencias, que ha supuesto una mejora en el control de las mismas.



ALIANZAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS

Con objeto de minimizar los contagios en pleno confinamiento surge el **acuerdo entre Lacera y GAM**, creando así un nuevo servicio de desinfección en grandes instalaciones de entornos industriales para ofrecer soluciones a nuestros clientes en toda la geografía española. De esta forma, se crea una alianza entre ambas empresas asturianas, combinando la fuerza de la gestión de personas y orientación al servicio que posee Lacera con la potencia logística de GAM, especialistas en alquiler de toda clase de maquinaria.



BUENAS PRÁCTICAS

En el año 2020 Pacto Mundial ha publicado en **COMparte**, su Plataforma de Buenas Prácticas en Sostenibilidad, una serie de buenas prácticas que ponen de manifiesto el cumplimiento y compromiso de diversas empresas españolas con el **ODS 5, Igualdad de Género**. Una de las iniciativas escogidas ha sido la **Formación Obligatoria en Igualdad de Lacera**, ejemplificadora de nuestro compromiso en este ámbito.



MESAS DE TRABAJO

En Lacera continuamos desarrollando las **"Mesas de Trabajo"**, a través de las que se llevan a efecto diferentes proyectos por parte de equipos de expertos en función de la materia de la que se trate.

Durante el 2020 se constituyó la **Mesa COVID**, con participación de PRL, RRHH y Cumplimiento, con objeto de tomar las medidas necesarias en virtud del devenir de la pandemia: fruto de esta Mesa fue la decisión de teletrabajo del 100 % del personal de estructura durante el confinamiento, medida que se ha prorrogado el resto del año en función de la incidencia del virus en cada zona. También se ha trabajado en la adecuación de los procedimientos de trabajo en cada una de las instalaciones.

Además, creamos una nueva **Mesa de Subvenciones** con objeto de llevar a cabo el seguimiento de las ayudas y subvenciones de distinto ámbito territorial y empresarial que pudieran resultar de interés (eficiencia energética, contratación, I+D+i, etc.).



TRANSPARENCIA

Lacera presenta su Informe de Progreso a Pacto Mundial desde el año 2005, fecha a partir de la cual cada año se renueva el **compromiso con los diez Principios de Pacto Mundial**.

Estamos comprometidos con el Cumplimiento, la Responsabilidad Social, la Gestión de las Personas y la Ética en los Negocios. Por ello, colaboramos con toda clase de instituciones públicas y privadas en la difusión de buenas prácticas empresariales.

Participamos en el Instituto de Responsabilidad Social de Asturias defendiendo acciones positivas en el ámbito de la RS y en el grupo de trabajo de Responsables de RS del Club Asturiano de Calidad intercambiando buenas prácticas de gestión empresarial.

También hemos patrocinado varias acciones solidarias, entre ellas el trabajo de la Asociación Clowntigo, Payasos de Hospital, la celebración del I Torneo Solidario de Golf Lacera, y la participación de nuestro equipo Lacera en varias carreras virtuales celebradas durante la pandemia.

PATROCINIOS

3.675 €
2020

16.281,87 €
2019

10.205 €
2018

En el Canal de Cumplimiento habilitado en www.lacera.es, recibimos consultas y reclamaciones de todos nuestros grupos de interés.

Durante este complicado año 2020 hemos mantenido la comunicación con todo nuestro equipo a través de Facebook: por este motivo hemos elegido varias de nuestras publicaciones en esta red para ilustrar la presente memoria, reflejando lo que cada día nos ha ido ocurriendo.



ALIANZAS LACERA

En un año en el que el COVID pone en jaque al mundo, **la necesidad de colaborar con otras instituciones adquiere mayor relevancia que nunca**, en especial cuando se trata de promocionar la empleabilidad de colectivos desfavorecidos, quienes han sido los mayores damnificados de la crisis generada por la pandemia.



INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES



ASOCIACIONES PROFESIONALES



ASOCIACIONES QUE PROMOCIONAN LA EMPLEABILIDAD



Lacera

www.lacera.es



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.



Lacera

31 de diciembre de 2020 · 🌐

Finaliza 2020! Por fin!!!!!!!

Y hoy solo queremos deciros a todos los que formáis parte del gran equipo Lacera: ¡¡¡MUCHAS GRACIAS!!! Porque ha sido un año complicado pero aquí estamos, dispuestos a seguir avanzando con nuestra mejor sonrisa!

#SomosLacera



19 comentarios · 8 veces compartida