

DEJANDO HUELLA...

PACTO MUNDIAL 2021

LACERA SERVICIOS Y
MANTENIMIENTO, S.A.

2021

UN AÑO MARCADO POR EL COVID, VACUNAS Y OTROS RIESGOS

2021: otro año más, y muy diferente a cualquier otro.

Ya ha pasado un año tras la publicación de la última memoria, y ahora el escenario en el que nos encontramos es un tanto diferente: hemos pasado de convivir en plena pandemia a convivir con su “gripalización”, lo cual significa que, una vez vacunados varias veces, hemos incorporado el contagio a nuestras vidas de forma natural, sin ese miedo y angustia de no conocer a qué nos enfrentamos: ahora somos expertos, y, aunque desconocemos si habrá nuevas cepas y su relevancia, hemos decidido como sociedad “mirar hacia arriba” y continuar con nuestras vidas.

Hemos vuelto a trabajar en oficinas y centros de trabajo de toda clase, de

manera que se ha ido recuperando la presencialidad en las instalaciones. Durante el año hemos sufrido idas y venidas que han supuesto diferentes porcentajes de presencia en los centros de trabajo, amoldándonos a las circunstancias y adecuando nuestros servicios a las necesidades de nuestros clientes.

Antes de la pandemia siempre habíamos considerado que nuestra actividad era esencial, y así nos hemos visto reconocidos por la sociedad durante estos últimos dos años; esperamos que el paso del tiempo no nos haga olvidar la importancia de nuestro trabajo en cada instalación, en cada centro donde prestamos servicios. Nuestra orientación al cliente es absoluta, y nuestra misión es procurar que todos los servicios

auxiliares que prestamos se desarrollen en condiciones óptimas que permitan a nuestros clientes centrarse en su actividad principal con absoluta tranquilidad: **nos gusta hacer las cosas bien.**

No ha sido un año fácil; 2021 ha mostrado su peor cara: mayor brecha social, mayores desigualdades y una incipiente crisis laboral en nuestro mundo. Por eso, hemos centrado nuestra acción social en colaborar con diferentes instituciones que trabajan por la empleabilidad y la mejora del bienestar en nuestro entorno.

Nuestro día a día se ha ido sucediendo entre llamadas para las sucesivas campañas de vacunación por rangos de edad que hemos vivido durante todo el año, el incremento de bajas laborales que ha ido creciendo en relación directa con las sucesivas olas de la pandemia, y las reorganizaciones de los servicios derivadas de la mayor o menor utilización de las instalaciones. No puede obviarse que, durante todo el año, el COVID-19 ha continuado siendo el auténtico protagonista de nuestras vidas.

Continuamos trabajando en los objetivos de desarrollo sostenible: los ODS se contemplan en cada una de las líneas

estratégicas establecidas. Sabemos que la sostenibilidad debe ser contemplada desde diversas ópticas: la social, la medioambiental y la de gobernanza. Queremos continuar en el mercado mucho tiempo más: por eso, nuestra apuesta es decidida. Estamos convencidos de que las empresas que no se sumen a una gestión sostenible que tengan en cuenta todas esas perspectivas para el sostenimiento de su negocio serán excluidas del mercado.

Nos comprometemos un año más en hacer realidad los Principios de Pacto Mundial, trabajando en base a los mismos y a nuestros valores: **Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso**, con el convencimiento de que hacerlo así es trabajar por esa sostenibilidad empresarial que perseguimos.

La **Salud** ha sido uno de los focos de atención en nuestras vidas: la sucesión de vacunas, los protocolos de trabajo para prevenir contagios y las mascarillas han sido nuestro día a día. Gestionamos las ausencias por cuarentenas y bajas laborales de nuestro personal, nos hemos adaptado a las circunstancias y al entorno, y sin bajar la guardia hemos superado los inconvenientes que se iban presentando,



como es lógico, unas veces con más fuerza que otras, pero siempre con la firme convicción de que seguiríamos adelante, avanzando y saliendo airoso de esta situación que se nos hizo tan complicada por el cansancio ante la prolongación de la pandemia, a la que no le veíamos fecha de fin.

La **Igualdad** también se hizo un hueco relevante en nuestra agenda: revisamos y registramos en cumplimiento de la nueva normativa legal nuestro Plan de Igualdad, para lo cual hemos trabajado durante meses con la representación laboral de nuestro Gran Equipo Lacera. Cuando se cree en lo que se hace, todo es más fácil. En Lacera nos ocupamos de que la igualdad sea una realidad desde que aprobamos el primer plan en 2007.

Nuestro proyecto de **atracción, gestión y retención de talento, Lacera Campus**, ha continuado desarrollándose durante este año incorporando 33 “Laceritas” a la organización a través de prácticas curriculares y prácticas remuneradas en diferentes centros de trabajo y desarrollando distintas actividades.

El modelo de gestión de la **diversidad** sigue presente en nuestra planificación

Trabajando en equipo se lleva todo mejor.

estratégica: el 6,95 % de nuestra plantilla tiene diversidad funcional; continuamos incrementando el número de asociaciones con las que colaboramos para proporcionar la empleabilidad de diferentes colectivos, para lo cual la formación, que siempre constituye uno de los pilares básicos en el que venimos trabajando, ha seguido estando presente a través de diferentes cursos en limpieza de inmuebles que se han desarrollado con el objeto de formar personal que pudiera llegar a ser parte de nuestro equipo.

En un año tan complicado nos hemos centrado en el patrocinio de acciones solidarias de toda clase: tenemos claro que nuestra **responsabilidad social** debe contribuir a la mejora del entorno en el que nos desenvolvemos.

El **Sistema de Gestión Integrado** de Lacera ha sido auditado como cada año y se han renovado cada una de las certificaciones con las que contamos: ISO 9001 de Calidad; ISO 14001 de

Medioambiente; Sistema de gestión de la Energía ISO 50001; 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 ISO 45001, ISO/PAS 45005: Directrices de trabajo seguro durante el COVID-19, y Reglamento EMAS. Además, el Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales nos ha concedido el Sello de Movilidad Segura.

Como siempre, tenemos nuevos retos por delante para el próximo año: estaremos inmersos en la definición de una nueva planificación estratégica que contribuya a nuestro crecimiento y a la incorporación de nuevo talento que nos apoye en la consecución de los objetivos establecidos y a la revisión de los procesos, así como a su digitalización. Queremos continuar creciendo de forma sostenible.

2021 ha tenido especial complejidad: una vez superado el 2020, parecía que con las vacunas todo se iba a solucionar, pero hemos podido comprobar que estas no eran la panacea: hemos tenido que acostumbrarnos a continuar tomando medidas de prevención y midiendo

riesgos como en cualquier embajada de la vida empresarial. Ahora afrontamos la pandemia con actitud positiva, **porque sabemos que juntos siempre somos mejores.**

Nos acordamos de todas las personas que durante esta etapa han estado convalecientes y con importantes secuelas, así como de aquellos que ya no están porque no han podido superar el COVID-19: en su memoria alcanzamos el compromiso de trabajar desde Lacera para que este, nuestro mundo, sea un lugar mejor.

Queremos dar las GRACIAS con mayúsculas a todas las personas que forman parte nuestro **#GranEquipoLacera** por su compromiso, implicación y dedicación durante una complicada etapa para todos. Nosotros, todos y cada uno, hacemos realidad esta empresa, **#SomosLacera**



31 de marzo de 2022
Marcos Suárez
Director General de Lacera



ÍN
DI
CE

01

02

03





SO MOS

Lacera

“La vida está hecha para
obrar, y es tan corta, que si
nos obstinamos en razonar
cada uno de nuestros pasos,
corremos el peligro de
quedar inmóviles.”

ARMANDO PALACIO VALDÉS

01



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.

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/ 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 personas empleadas directas (cómputo a tiempo completo): 3.213,11 - 85,29 % 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: 73.710.626,13 €
Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros): 51



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.



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. Disponemos de oficinas en cada zona desde las cuales se dirige la gestión de los servicios.



NUESTRA ACTIVIDAD

Limpieza e higienización	Gestión de residuos	Sanidad ambiental
Jardinería	Obras y reformas	
Servicios auxiliares	Formación	Mantenimiento integral



NUESTROS SELLOS



ISO 45001
Certificación en Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo



ISO-PAS 45005
Certificación en Seguridad y Salud frente al COVID-19 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



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



Sello Asturiano de Movilidad Segura en la empresa

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 2021 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.



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Canal de Cumplimiento: www.lacera.es

PROVEEDORES

Nuestros socios preferentes

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

PERSONAS

Nuestra prioridad eres Tú

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

ADMINISTRACIONES

El valor de la gestión pública

- Interlocución permanente con las diferentes administraciones públicas.

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 defensadelaclientela@lacera.es

SOCIEDAD

Comprometidos con nuestro entorno

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

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.



DESCUBRIMOS RIESGOS

Después de un año tan diferente como el 2020, los riesgos derivados de nuestra vivencia a partir del mes de marzo son incorporados a nuestro mapa una vez que comprobamos, de nuevo, que la realidad supera a la ficción.

Las sucesivas olas de COVID que nos anunciaron hasta que la vacuna llegara a nuestras vidas siguieron presentes después de vacunarnos: fue entonces cuando comprendimos la utilidad de las vacunas para reducir el índice de mortalidad, pero que, sin embargo, en la práctica no impedían completamente el contagio. Una vez más, la mascarilla se convirtió en nuestro complemento obligatorio.

Sabemos que siempre existen riesgos en todas las actividades; simplemente necesitamos pasar página, pero no pudimos hacerlo en todo el año 2021.

DERECHOS HUMANOS

Nos enfrentamos a los contagios en el ámbito laboral como el mayor riesgo durante todo el año. Por ese motivo, realizamos una Guía COVID y mantuvimos la vigilancia en relación a los sucesivos cambios legislativos relacionados con el uso de mascarillas, distancia social y limitaciones de apertura y presencias en los centros de trabajo.

El año 2020 había sido muy duro: queríamos ver en la vacuna el final de la pandemia, pero no fue así; vimos cómo el cansancio, el agotamiento, la desmotivación y los problemas emocionales se volvieron más presentes que nunca. La vida personal influyó en las vidas laborales como nunca lo había hecho, poniéndose de relieve la importancia de la salud mental.

La situación social que vivimos fue de alerta total: se destruyeron miles de empleos en sectores de toda clase, la actividad económica se paralizó, y con ella el consumo; por ese motivo, en Lacera nos volcamos en destinar nuestros escasos recursos a diferentes acciones sociales.





NORMAS LABORALES

En el año 2021 pudimos prever la incertidumbre ocasionada por anuncios de reformas legislativas de toda clase y, efectivamente, ha sido el año en el que se ha legislado un mayor número de normas legales en nuestro país en la última década.

La norma más esperada ha sido la reforma laboral aprobada en diciembre: asistimos a su negociación durante todo el año y vivimos la incertidumbre de los cambios por venir.

El confinamiento del inicio de la pandemia supuso la suspensión de numerosos contratos públicos, obligándonos a la solicitud de indemnizaciones a las administraciones públicas para las que trabajábamos como adjudicatarias de diferentes servicios. Es en 2021 cuando comienzan a solucionarse muchos de esos pagos, consecuencia de la dificultad y lentitud de establecer una interpretación legal de compensación a las empresas en cada administración pública.

El riesgo del COVID continúa siendo otro año el más relevante a gestionar por la empresa, al ser la principal garante de la salud de cada una de las personas de nuestro equipo.

El teletrabajo llegó y se quedó; trabajamos para que no constituyera un riesgo sino una oportunidad, de forma que ahora se ha convertido en una medida más de conciliación para todo el personal que puede realizar el trabajo de esta forma.

RIESGOS MEDIOAMBIENTE

Contemplamos los riesgos derivados del impacto ambiental del COVID-19 tras el aprendizaje del año anterior: por necesidad, continuamos utilizando productos desinfectantes más agresivos con el medio ambiente en nuestra actividad principal de limpieza, en lugar de productos ecológicos, ya que nuestra misión consiste en priorizar la salud, y así lo han solicitado nuestros clientes.

El incremento de los residuos peligrosos derivados de la prestación del servicio de gestión de residuos en grandes hospitales y áreas de salud ha sido exponencial, lo que ha conllevado un importante incremento en el coste de esos servicios.



RIESGOS LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Un año más, pero en este caso formando parte ya de nuestro mapa de riesgos, ha sido el teletrabajo el factor que ha puesto de manifiesto la relevancia de disponer de un sistema sólido de seguridad de la información. Todos hemos sido testigos, a través de los medios de comunicación, de las noticias relativas a ciberataques que se han ido sucediendo, especialmente en un entorno más digitalizado que nunca.

Las alianzas se manifiestan como un importante valor para las empresas; no disponer de ellas supone un coste que no podemos asumir. Por tal motivo hemos incrementado la firma de convenios con asociaciones que trabajan por la empleabilidad de colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral, o en riesgo de exclusión social.



DIMENSIONES

Lacera

“Si algo sobre la tierra merece el nombre de felicidad, es aquella interna satisfacción, aquel íntimo sentimiento moral que resulta del empleo de nuestras facultades en la indagación de la verdad y en la práctica de la virtud.”

GASPAR MELCHOR DE JOVELLANOS

02



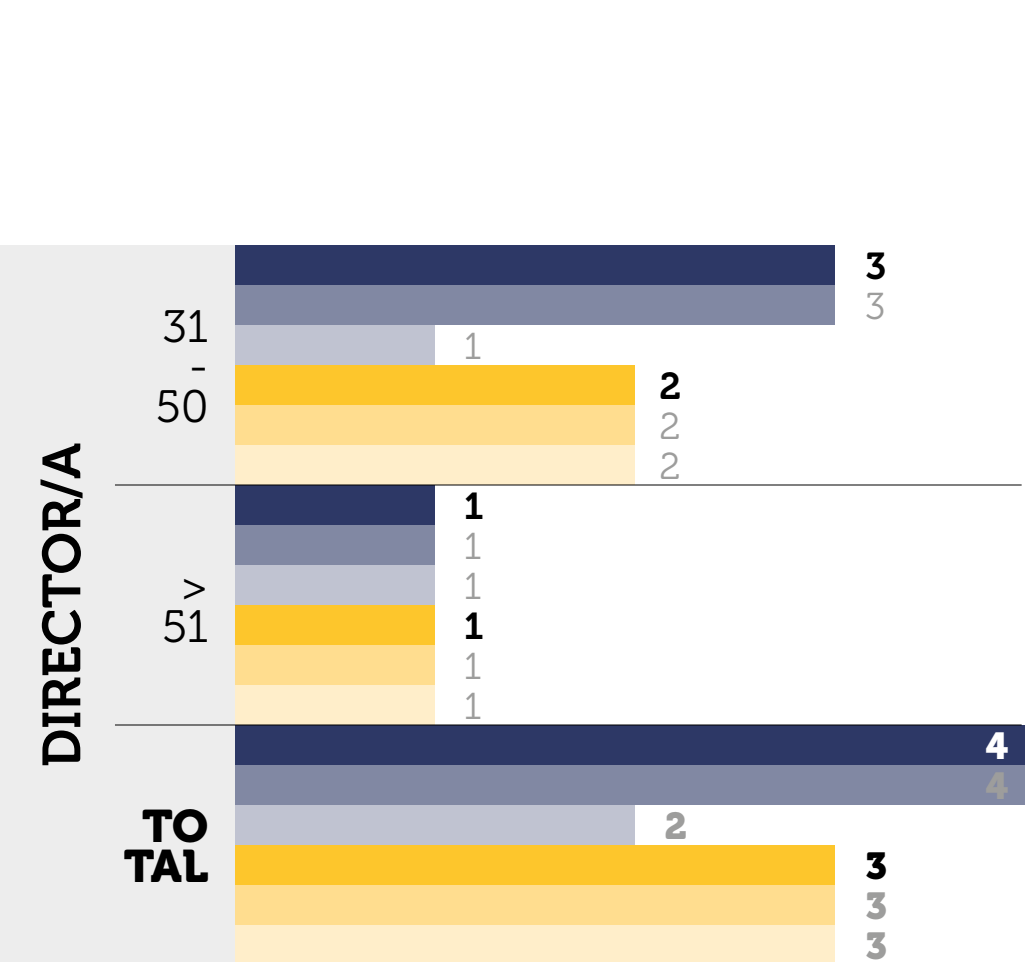
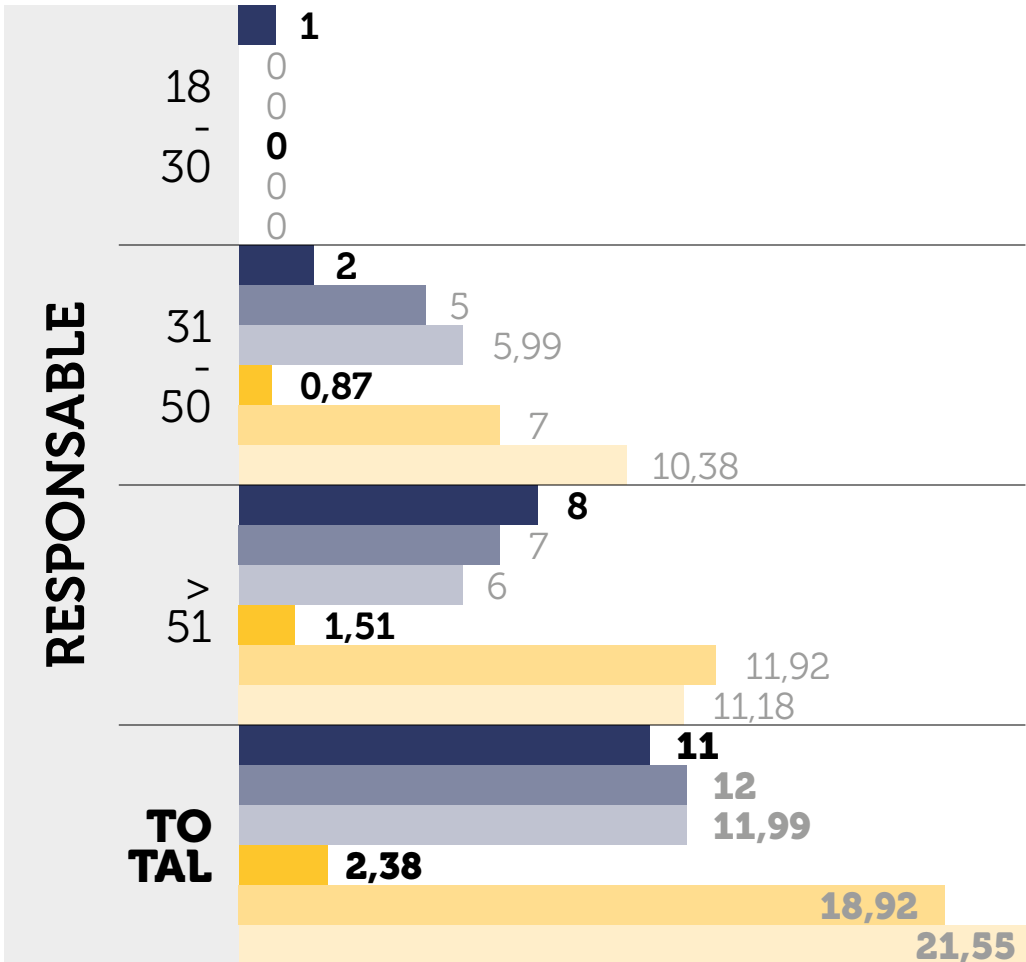
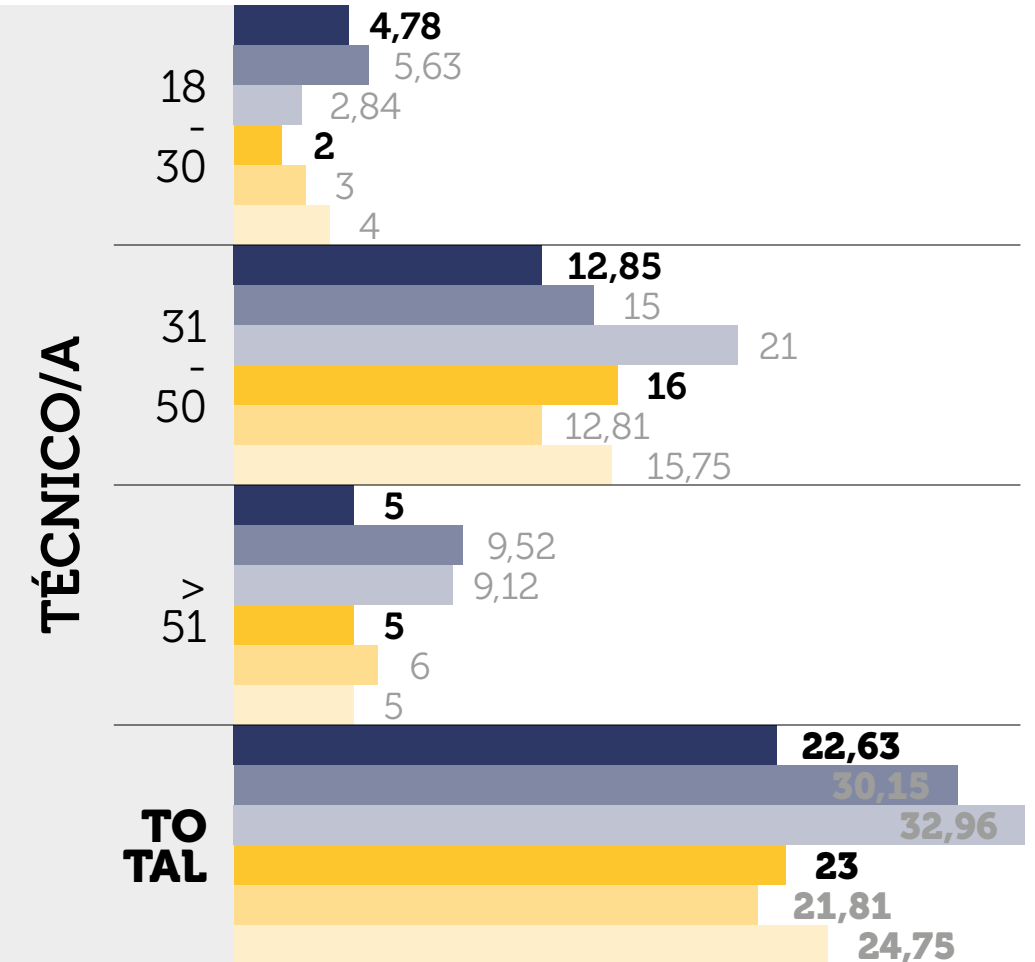
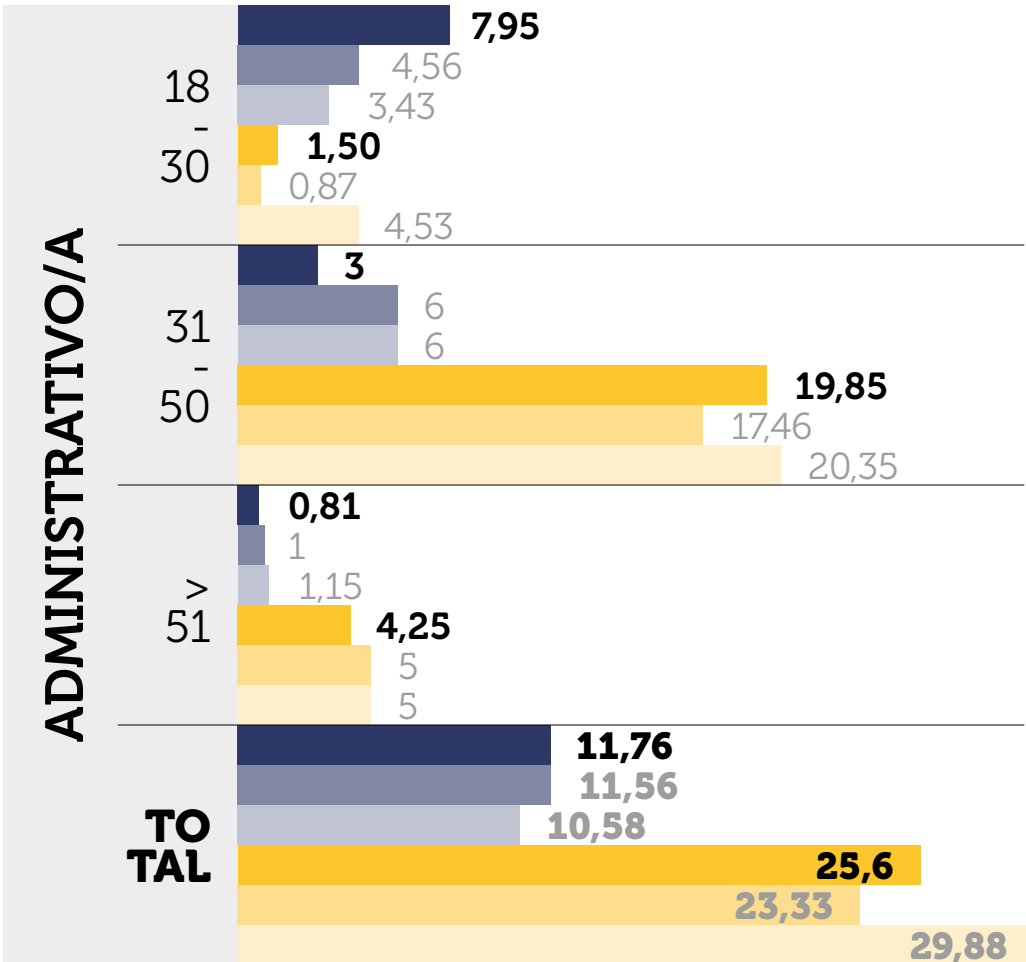
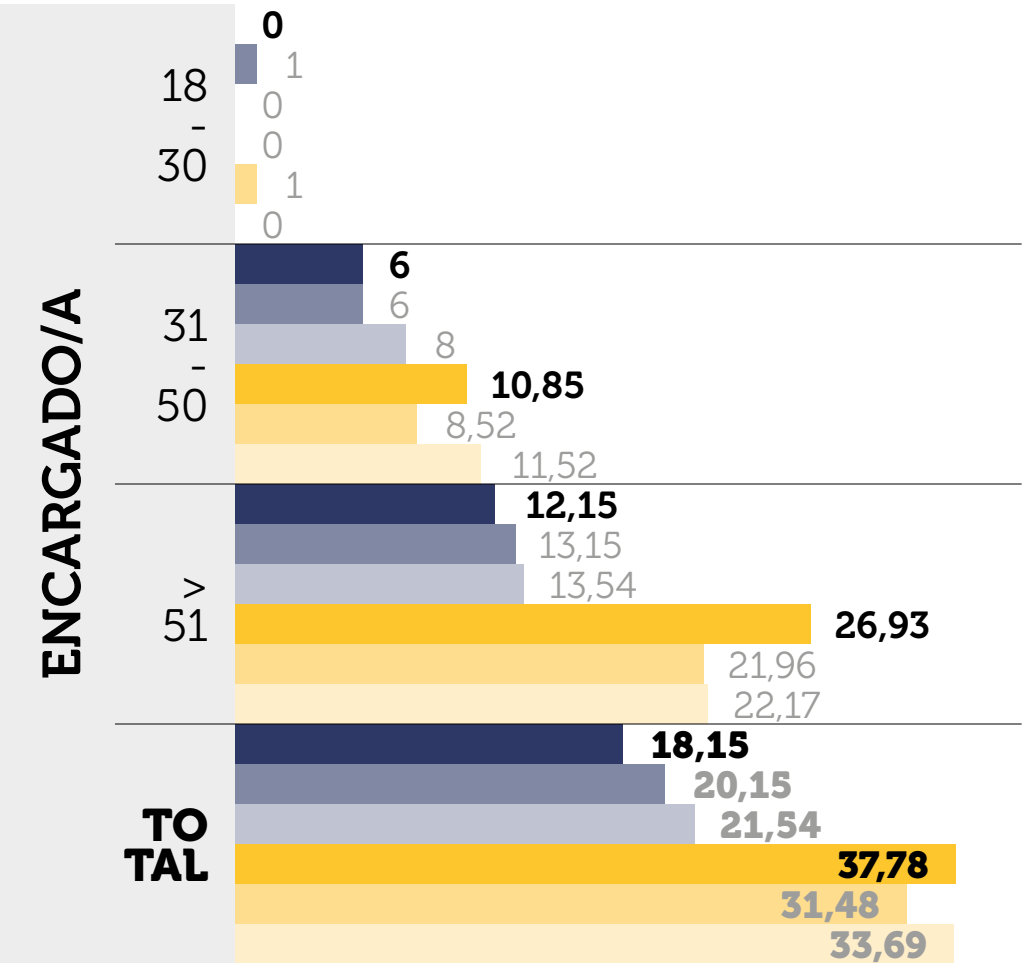
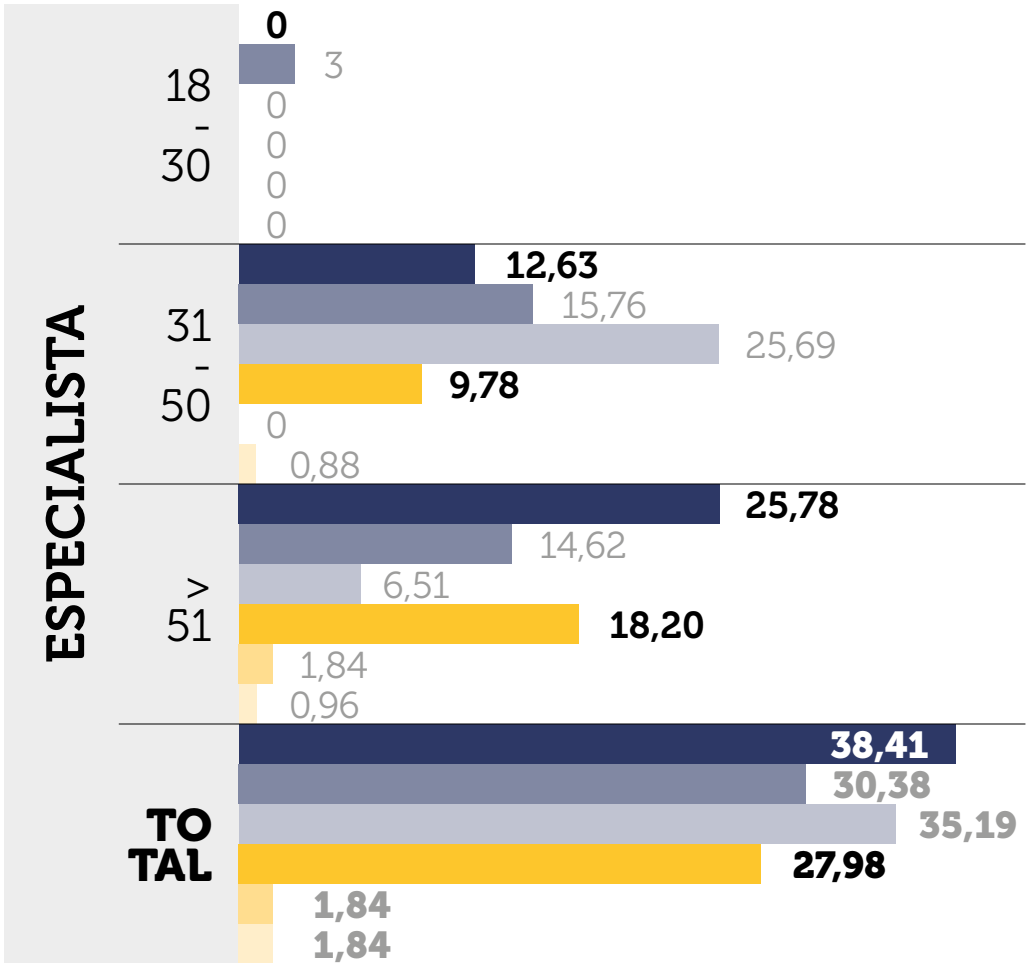
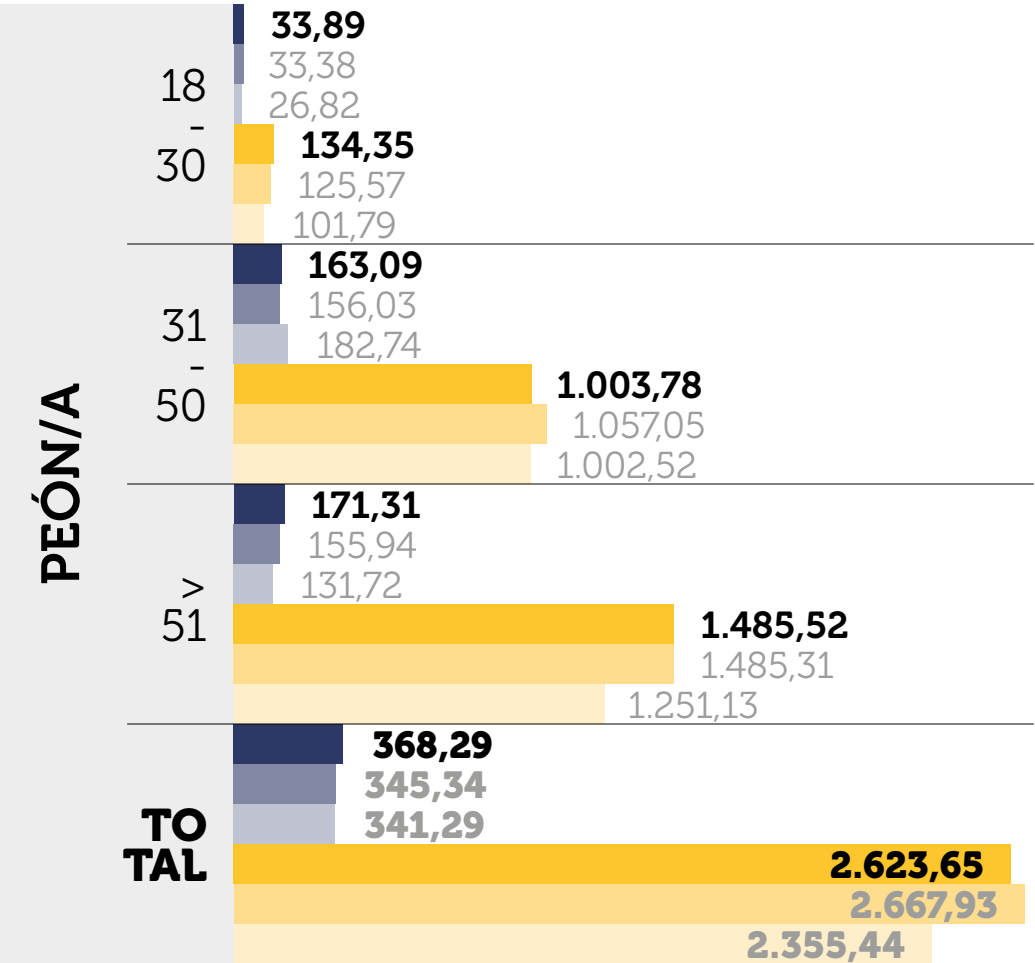
INFORMACIÓN
FINANCIERA DEL
EJERCICIO

	2021		2020	2019
VENTAS	73.710.626,13	↑	70.165.500,37	65.087.628,84
EBITDA (Rtdo. operativo)	2.640.321,58	↓	4.001.275,92	928.676,69
Beneficio Neto	1.783.038,89	↓	2.621.354,82	564.973,84
Contribución fiscal	17.843.052,18	↑	15.731.960,17	15.129.762,69
Pago de Seg. Sociales	16.559.505,66	↑	15.654.061,87	15.151.564,54
ROE (Rentabilidad FFPP)	18,86 %	↓	28,21 %	7,88 %
ROA (Rentabilidad Activos)	10,12 %	↓	14,62 %	3,28 %
Endeudamiento bancario	27,55 %	↑	53,43 %	85,36 %
Periodo medio cobro clientes	69,16	↓	79,57	80,56
Liquidez	1,46	=	1,46	1,25
GASTOS DE PERSONAL	64.132.752,46	↑	60.746.497,37	57.909.333,58
Sueldos, salarios y asimilados	50.807.177,76	↑	47.811.456,27	45.493.263,01
Cargas sociales	13.325.574,70	↑	12.935.041,10	12.416.070,57



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

Mujeres 2021	Hombres 2021
Mujeres 2020	Hombres 2020
Mujeres 2019	Hombres 2019

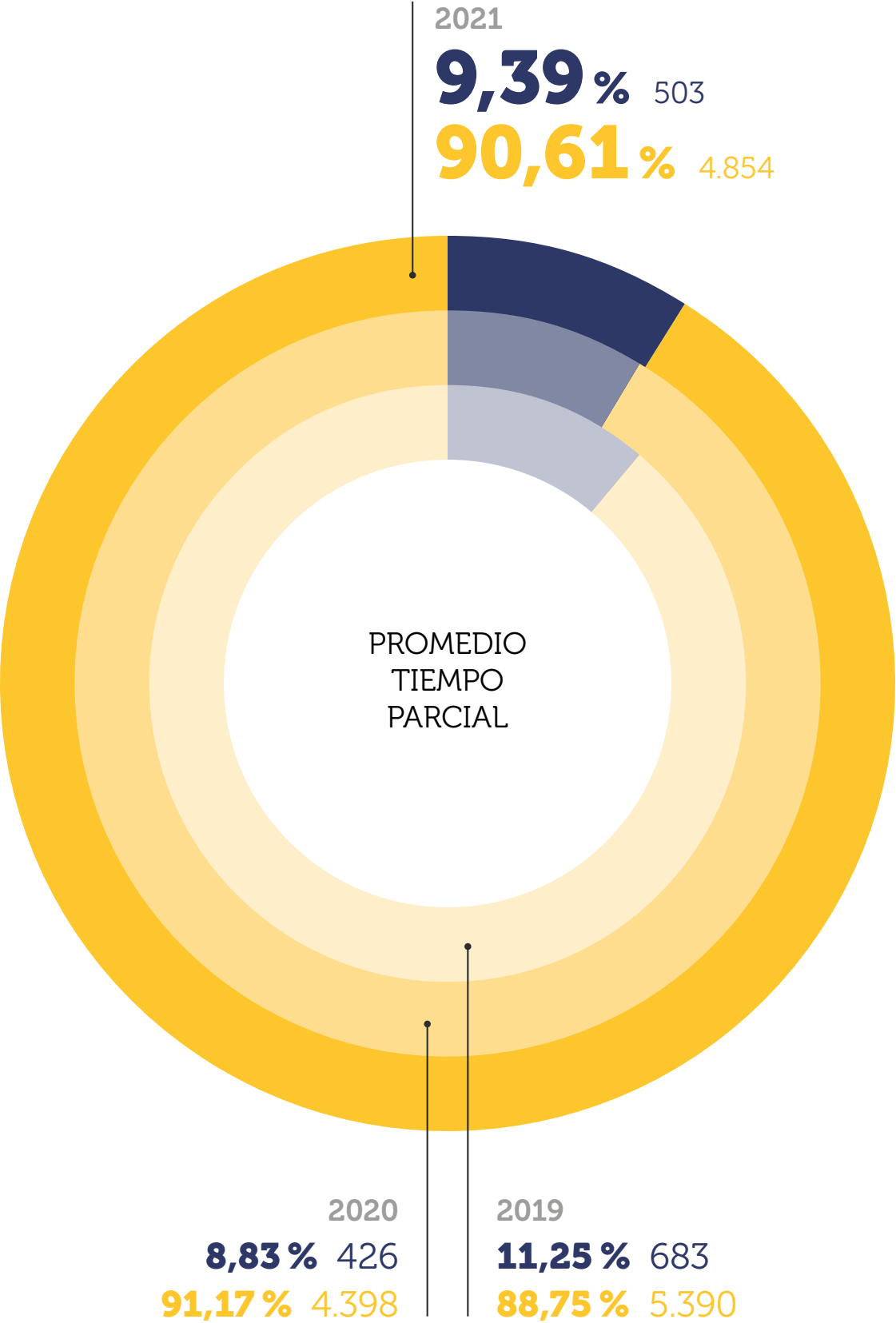
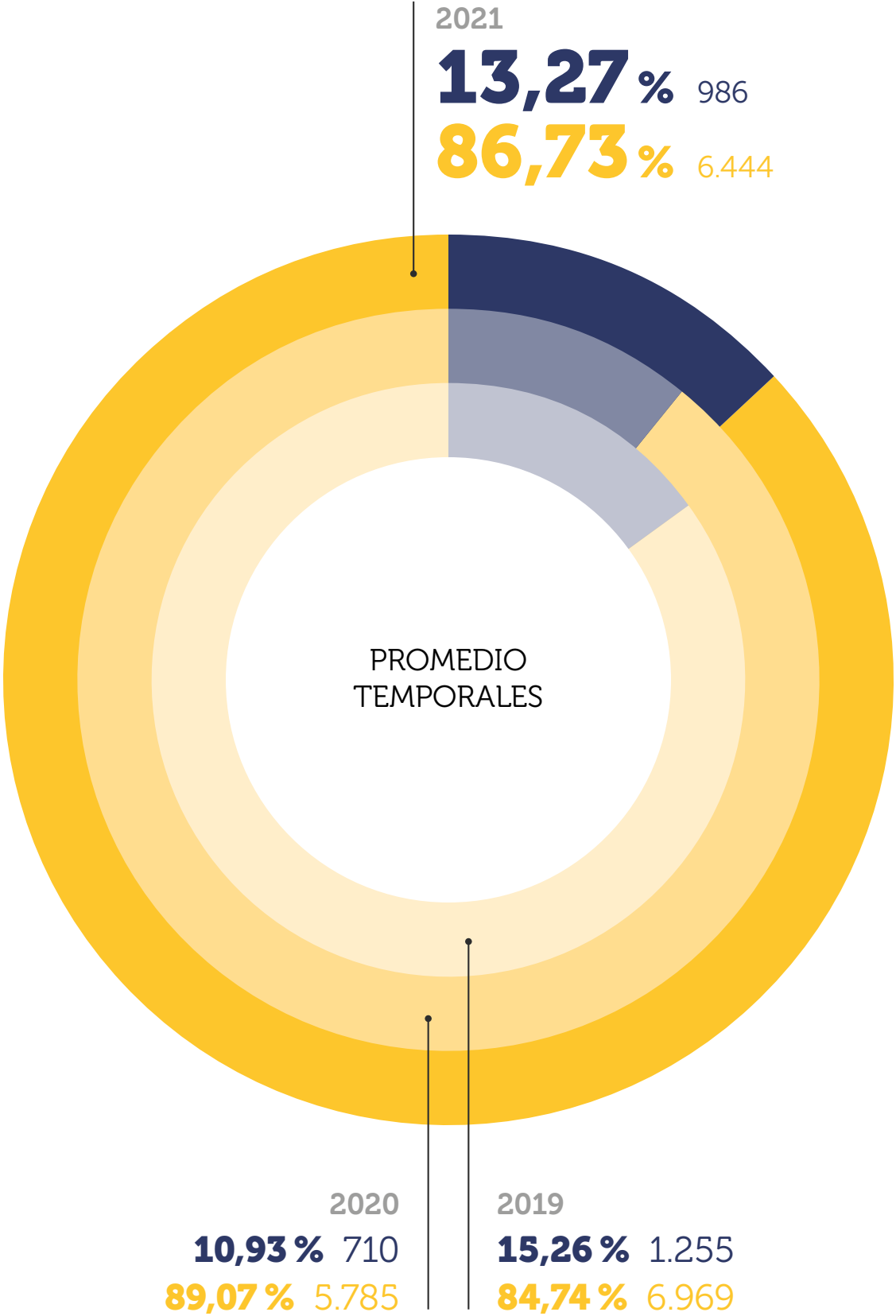
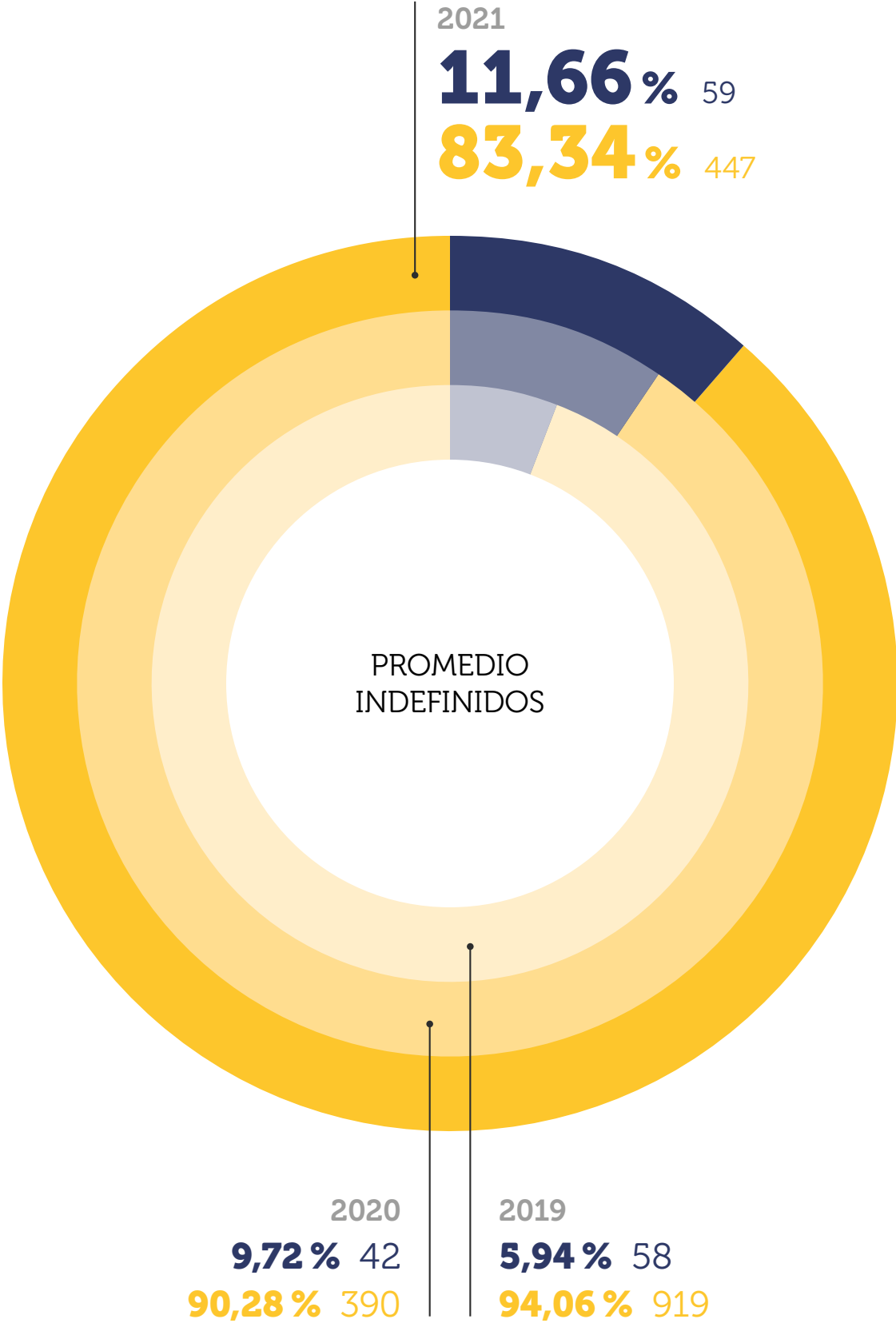


PERSONAL CON
PROCEDENCIA DE
OTROS PAÍSES



PROMEDIO ANUAL
DE CONTRATOS
POR SEXO

Mujeres 2021	Hombres 2021
Mujeres 2020	Hombres 2020
Mujeres 2019	Hombres 2019



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			2021		2020		2019	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	7,00	4,79	4,00	2,79	5,00	5,00
		Tiempo Parcial	8,73	3,39	8,32	3,66	9,59	2,77
	TEMPORAL	Tiempo Completo	36,00	9,00	31,00	10,00	24,00	11,00
		Tiempo Parcial	82,62	16,71	82,26	16,94	44,10	5,74
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	160,58	73,00	169,58	75,00	210,90	84,00
		Tiempo Parcial	256,91	20,04	265,01	23,71	260,74	13,89
	TEMPORAL	Tiempo Completo	191,00	42,00	217,00	30,00	171,00	36,00
		Tiempo Parcial	395,29	28,05	405,47	27,32	260,77	29,70
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	589,57	107,40	571,43	105,40	496,41	89,00
		Tiempo Parcial	526,66	22,85	510,19	21,07	424,06	18,50
	TEMPORAL	Tiempo Completo	121,00	21,00	142,00	15,00	103,00	11,00
		Tiempo Parcial	248,29	20,05	261,69	14,46	149,95	9,40

ENCARGADO/A			2021		2020		2019	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	0	1,00	0	0	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	0	1,00	0	0
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	9,88	6,00	8,52	6,00	11,52	8,00
		Tiempo Parcial	0,97	0	0	0	0	0
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	25,00	12,00	20,00	13,00	16,00	12,00
		Tiempo Parcial	1,93	0,15	1,96	0,15	2,23	0,15
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	0	0	0	0	0,39

ESPECIALISTA			2021		2020		2019	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	0	0	0	3,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0	-	-
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	7,00	9,00	0	12,00	0	18,00
		Tiempo Parcial	1,78	2,63	0	2,31	0,88	2,31
	TEMPORAL	Tiempo Completo	1,00	1,00	0	1,00	0	2,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0,45	0	0
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	13,39	23,00	0	13,00	0	2,00
		Tiempo Parcial	3,19	0,97	1,84	0,62	0,96	1,51
	TEMPORAL	Tiempo Completo	1,00	1,00	0	1,00	0	2,00
		Tiempo Parcial	0,62	0,81	0	0	0	0



ADMINISTRATIVO/A			2021		2020		2019	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	2,00	0	2,00	1,00	3,00
		Tiempo Parcial	0	1,82	0	0	0	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	1,00	0,50	0	1,00	2,00	0
		Tiempo Parcial	0,50	3,63	0,87	1,56	0,87	0,43
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	13,75	2,00	14,74	4,00	12,74	5,00
		Tiempo Parcial	1,72	0	1,72	0	1,59	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	3,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00
		Tiempo Parcial	1,38	0	0	0	0,39	0
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	4,00	0	5,00	1,00	5,00	1,00
		Tiempo Parcial	0,25	0	0	0	0	0,15
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	0,81	0	0	0	0

RESPONSABLE			2021		2020		2019	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	1,00	0	0	0	0
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0,87	2,00	7,00	3,00	9,00	3,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0	1,38	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	0	2,00	1,00	2,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0	0	0,99
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	1,00	8,00	10,39	7,00	9,00	7,00
		Tiempo Parcial	0,51	0	0	0	1,65	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	0	0	0	0
		Tiempo Parcial	0	0	1,52	0	1,52	0

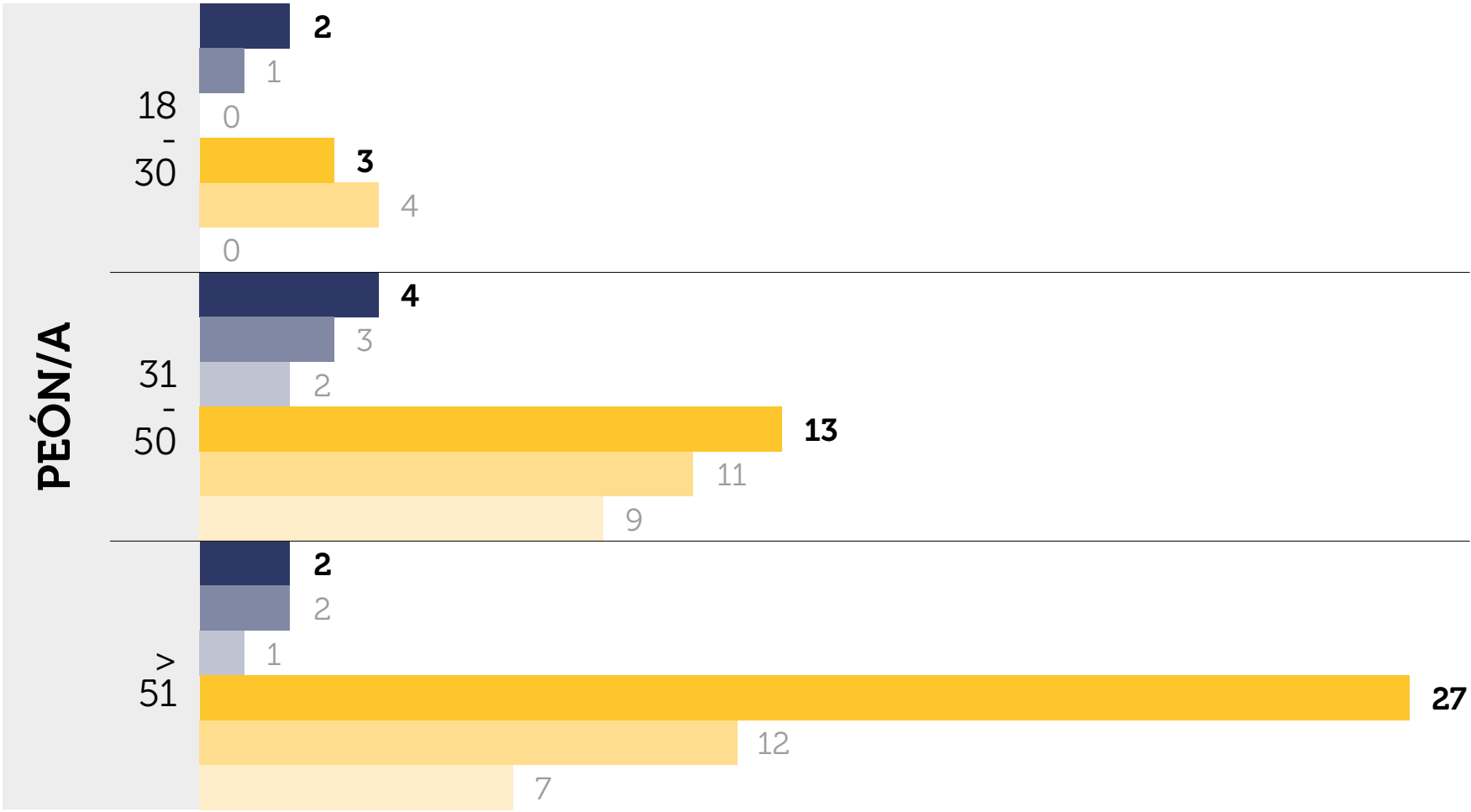
TÉCNICO/A			2021		2020		2019	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00
		Tiempo Parcial	0	0,78	0	1,63	0	0,84
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	14,00	12,85	11,00	15,00	30,00	21,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0	1,45	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	2,00	0	1,00	0	1,00	0
		Tiempo Parcial	0	0	0,81	0	0,30	0
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	5,00	5,00	6,00	9,00	5,00	8,00
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	0	0	0,52	0	1,12

DIRECTOR/A			2021		2020		2019	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
		Tiempo Parcial	0	0	0	0	0	0

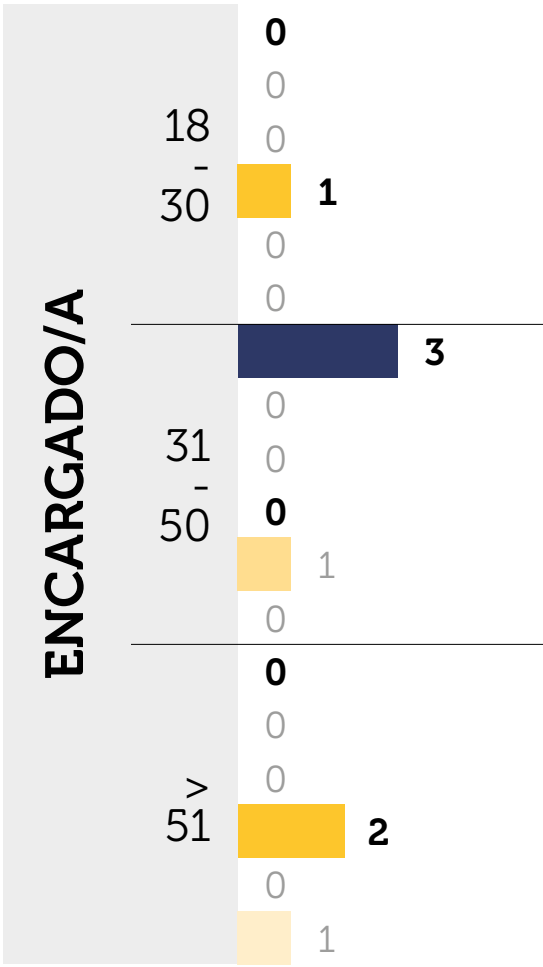


NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

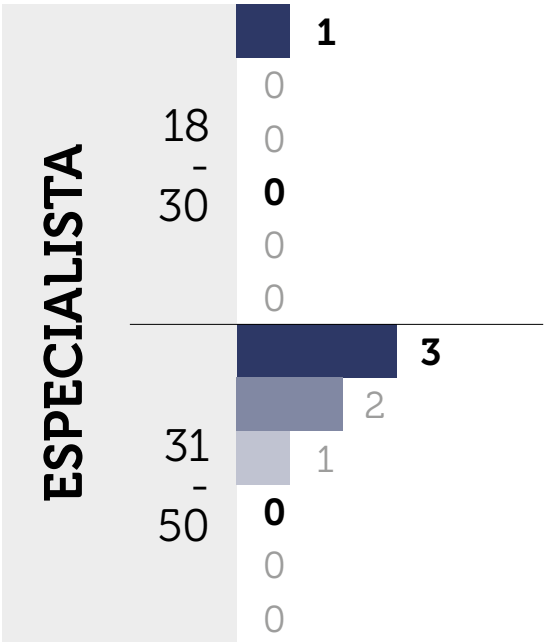
Mujeres 2021	Hombres 2021
Mujeres 2020	Hombres 2020
Mujeres 2019	Hombres 2019



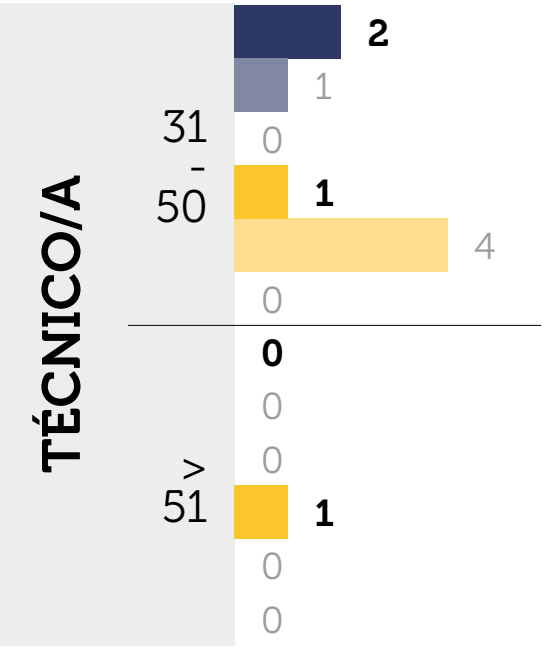
TOTAL					
2021	2020	2019	2021	2020	2019
8	5	3	43	27	16



TOTAL					
2021	2020	2019	2021	2020	2019
3	0	0	3	1	1



TOTAL					
2021	2020	2019	2021	2020	2019
4	2	1	0	0	0

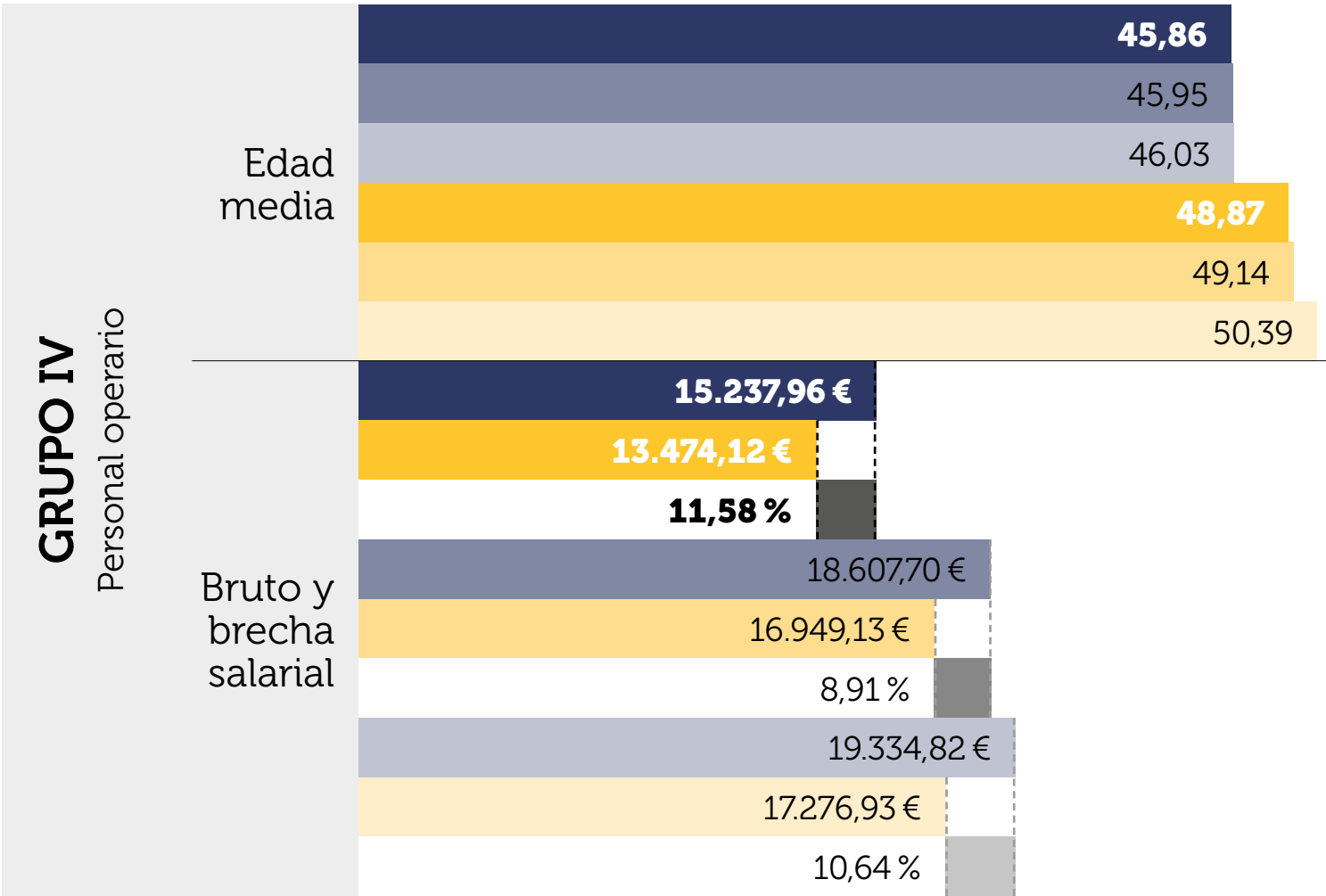
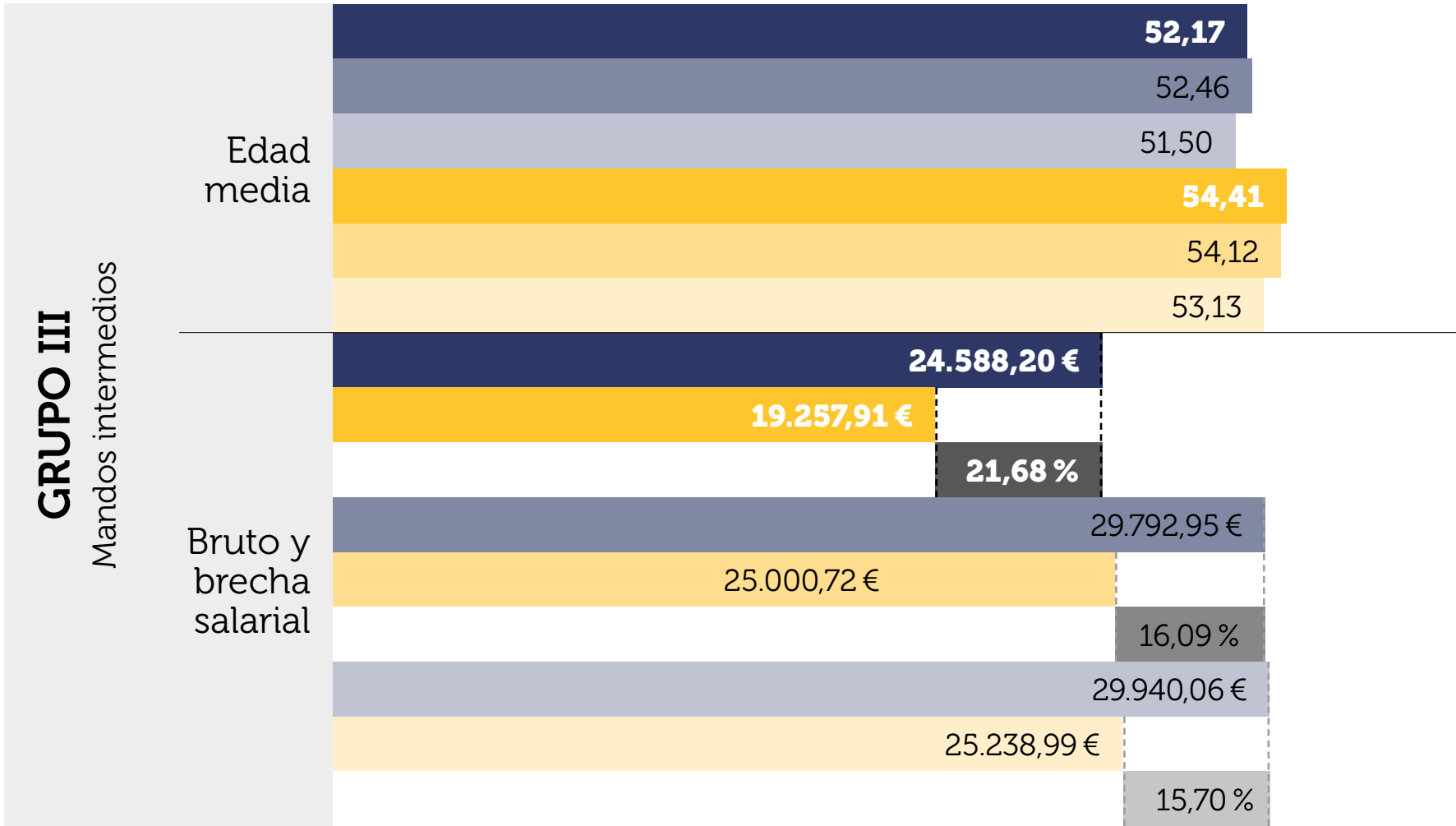
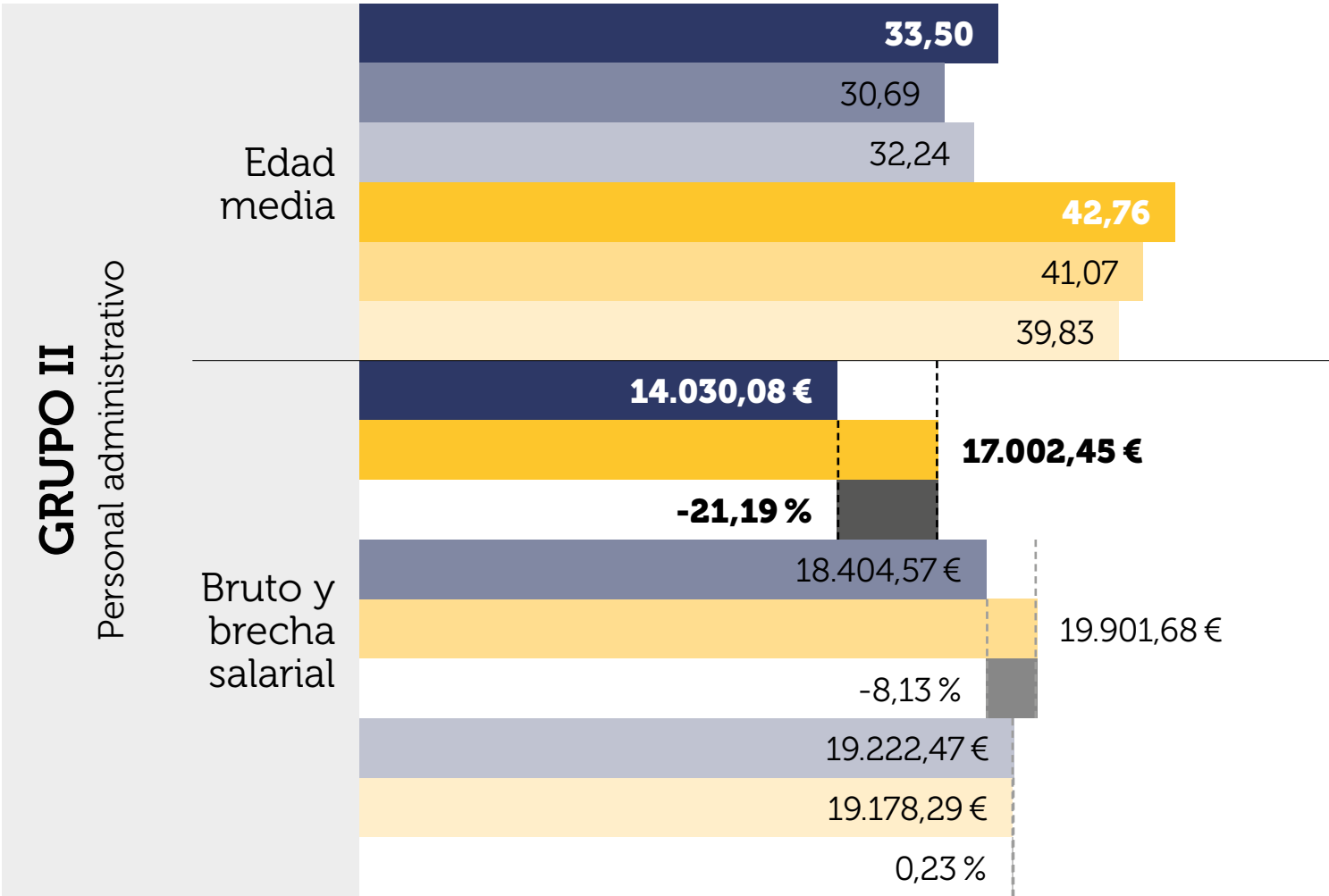
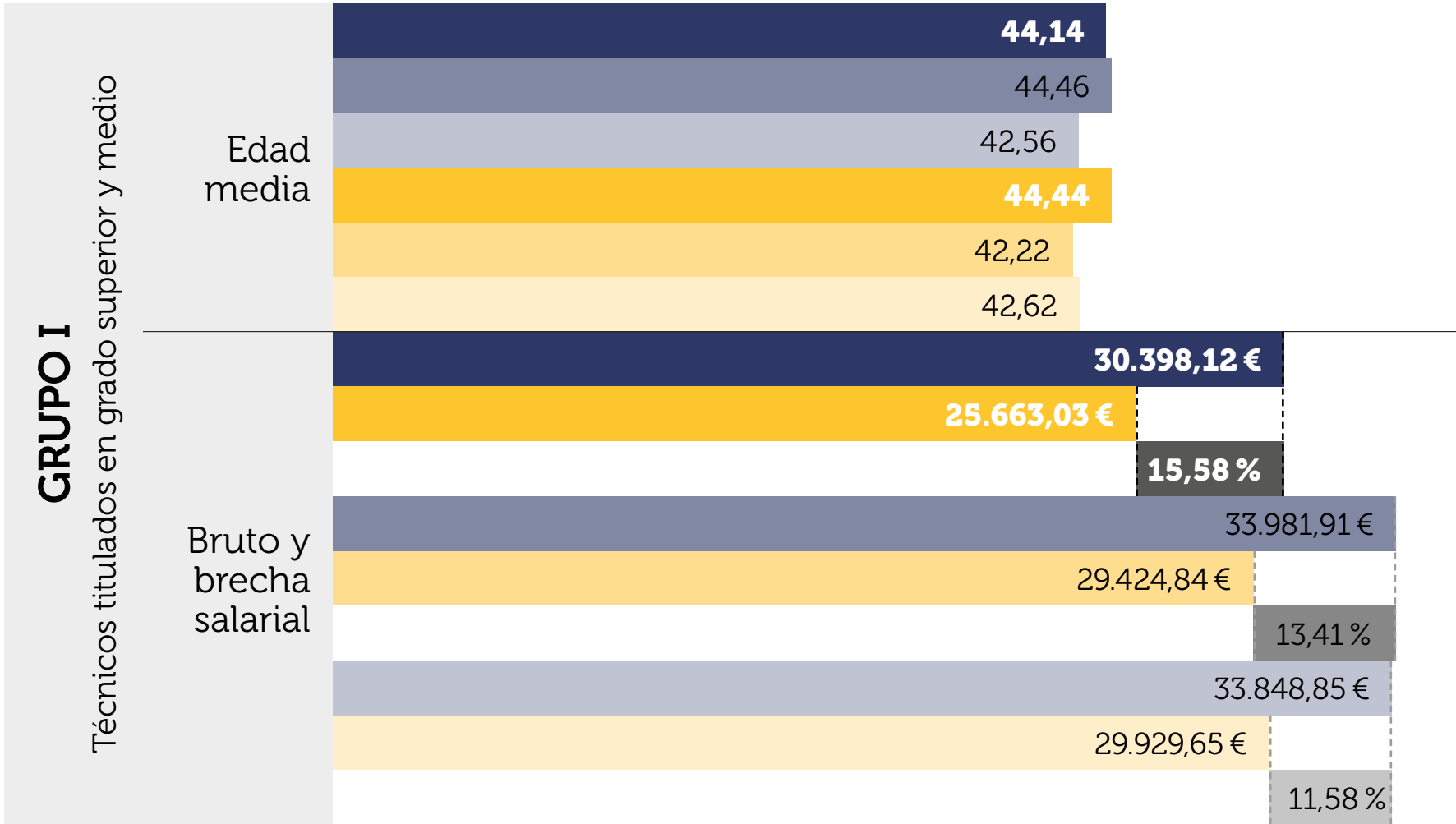


TOTAL					
2021	2020	2019	2021	2020	2019
2	1	0	2	4	0



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

Hombres 2021
Hombres 2020
Hombres 2019
Mujeres 2021
Mujeres 2020
Mujeres 2019
Brecha salarial 2021
Brecha salarial 2020
Brecha salarial 2019

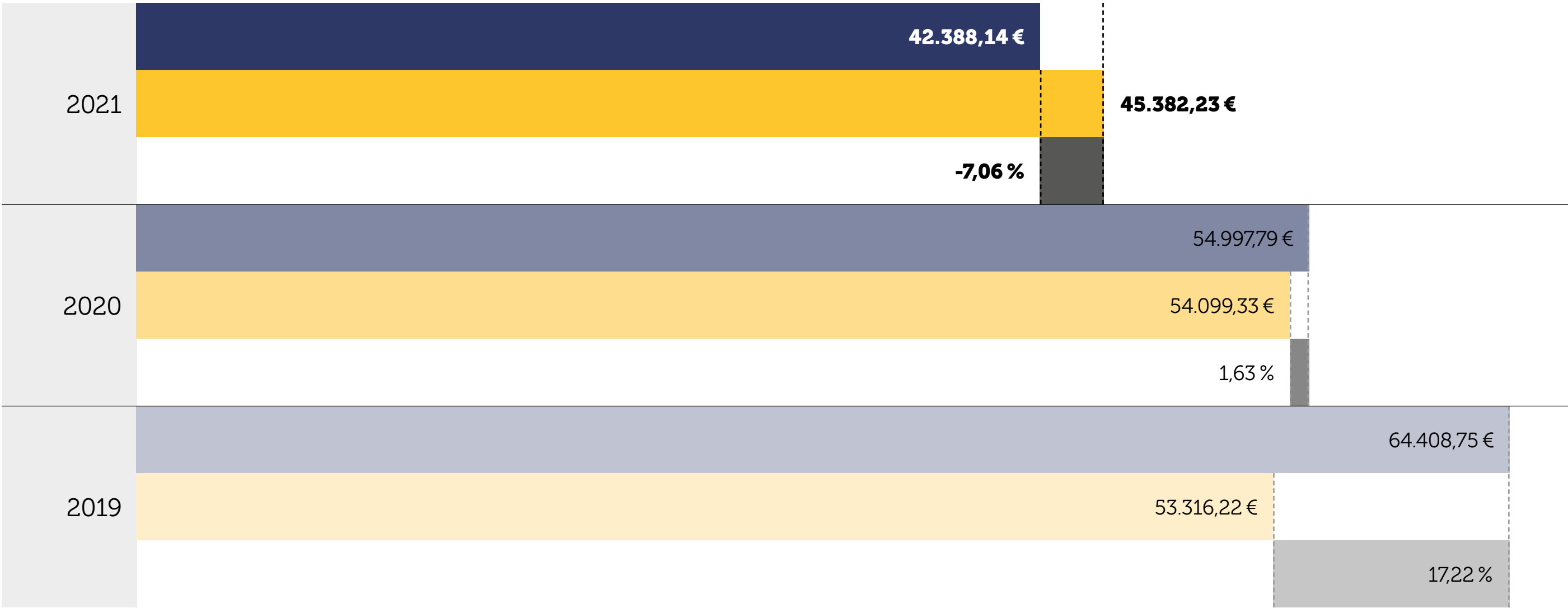


REMUNERACIÓN
MEDIA DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN
Y DEL PERSONAL
DE DIRECCIÓN
INCLUYENDO LA
RETRIBUCIÓN
VARIABLE, DIETAS E
INDEMNIZACIONES

Hombres 2021
Hombres 2020
Hombres 2019
Mujeres 2021
Mujeres 2020
Mujeres 2019
Brecha salarial 2021
Brecha salarial 2020
Brecha salarial 2019

DIRECTIVOS

Bruto y brecha salarial



Remuneración Consejo de Administración

*Dato desde el 1 de julio de 2021 tras la creación del Consejo de Administración de Lacera Servicios y Mantenimiento S.A.



PERSONAL DE LACERA CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y PSÍQUICA

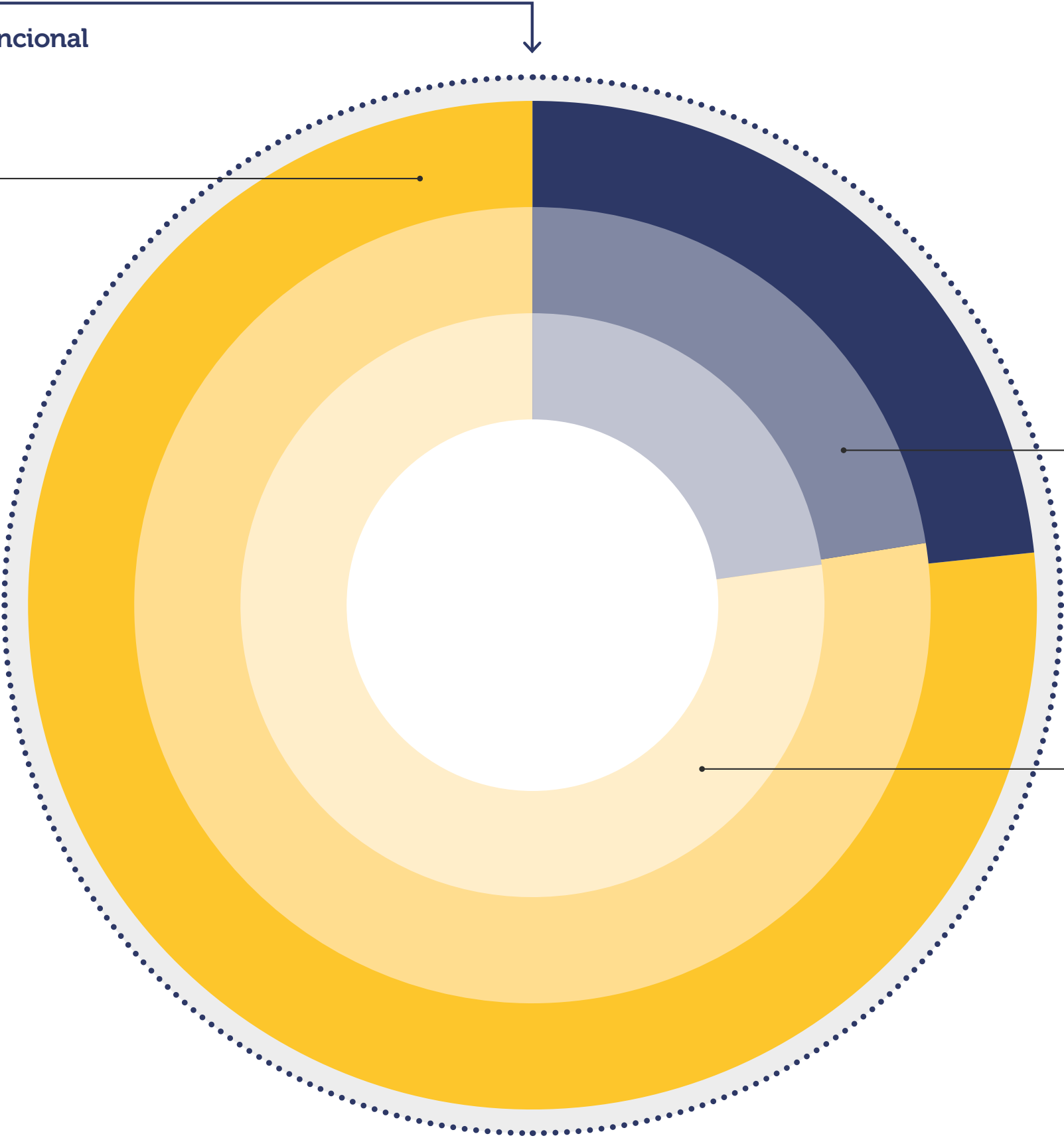
Lacera es DIVERSA en todo el amplio sentido de la palabra. Ponemos especial atención en la gestión del personal con diversidad funcional. Fomentamos la consecución del **ODS 8** colaborando con instituciones que trabajaban por la empleabilidad de toda clase de colectivos.

Hombres 2021
Hombres 2020
Hombres 2019
Mujeres 2021
Mujeres 2020
Mujeres 2019

6,95%

personas con diversidad funcional

23,51% 67
76,49% 218



2020
22,58% 63
77,42% 216

2019
23,19% 61
76,80% 202

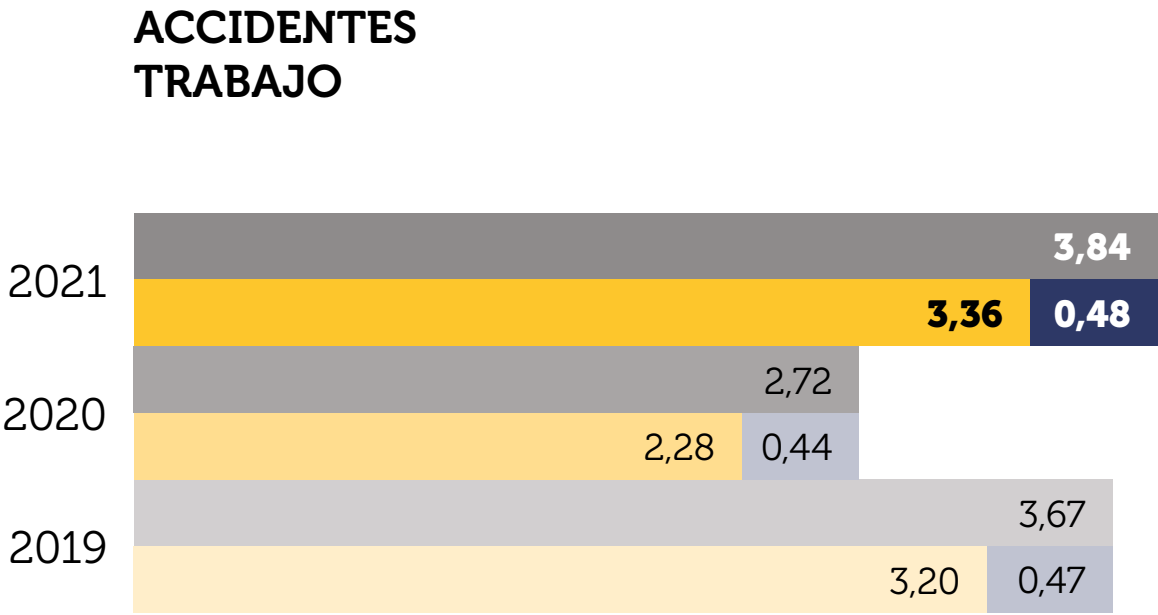


ÍNDICES DE
INCIDENCIA,
ABSENTISMO,
FRECUENCIA Y
GRAVEDAD

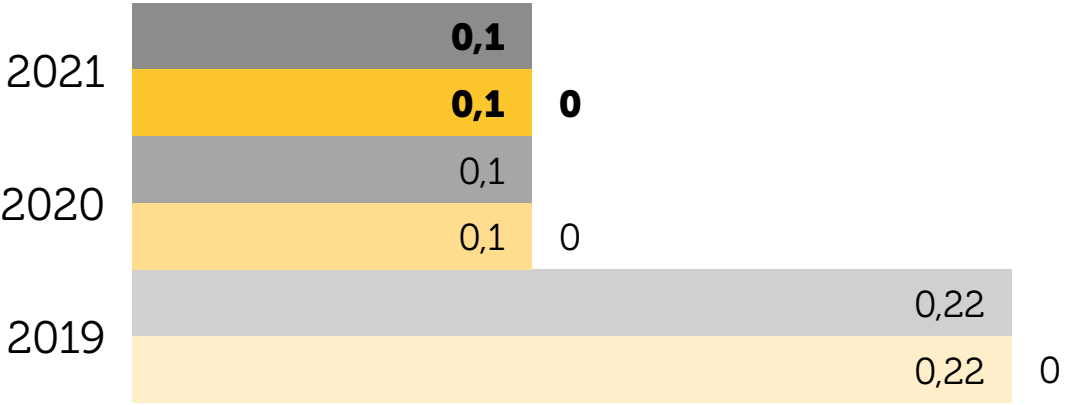
Índice hombres 2021
Índice hombres 2020
Índice hombres 2019
Índice mujeres 2021
Índice mujeres 2020
Índice mujeres 2019
Índice total 2021
Índice total 2020
Índice total 2019

ÍNDICE
INCIDENCIA

(cociente número
accidentes/media plantilla
anual*100)

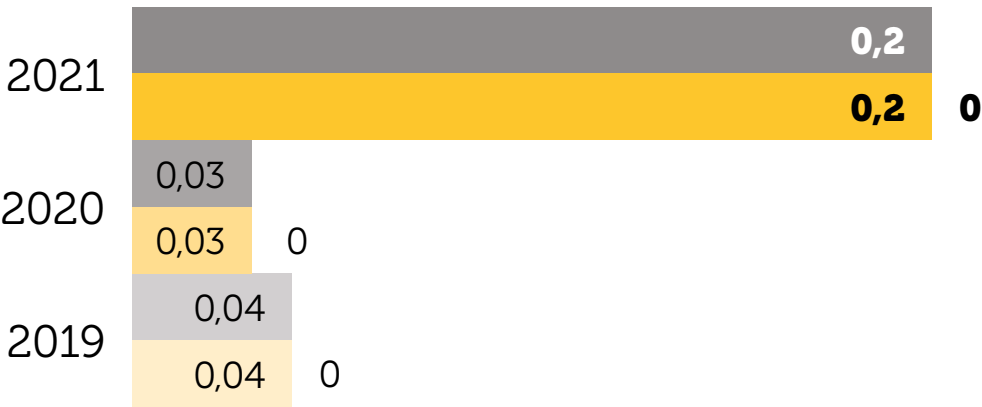
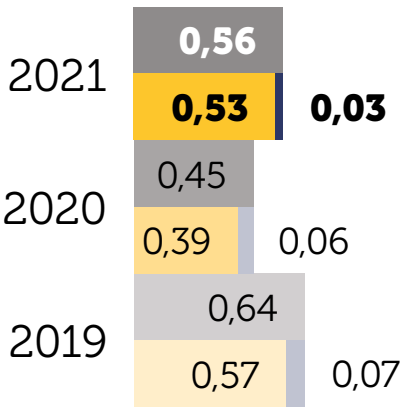


ENFERMEDADES
PROFESIONALES



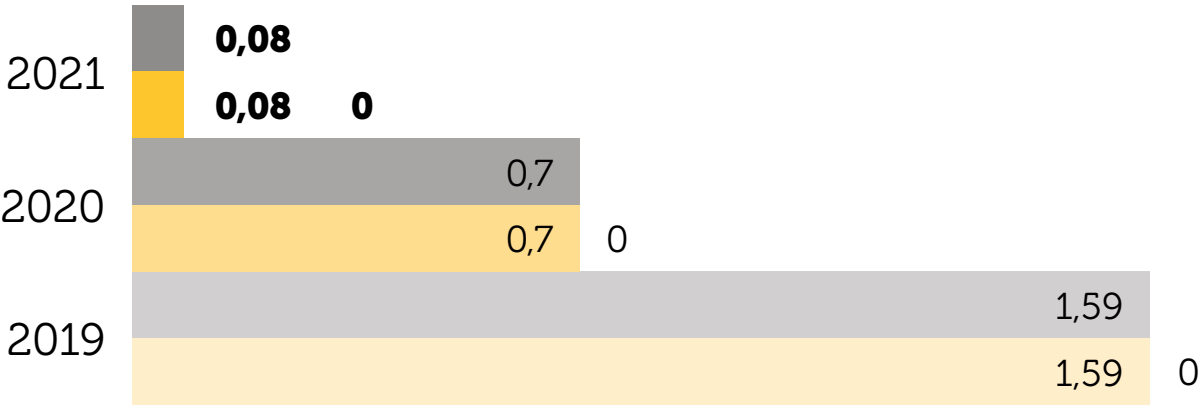
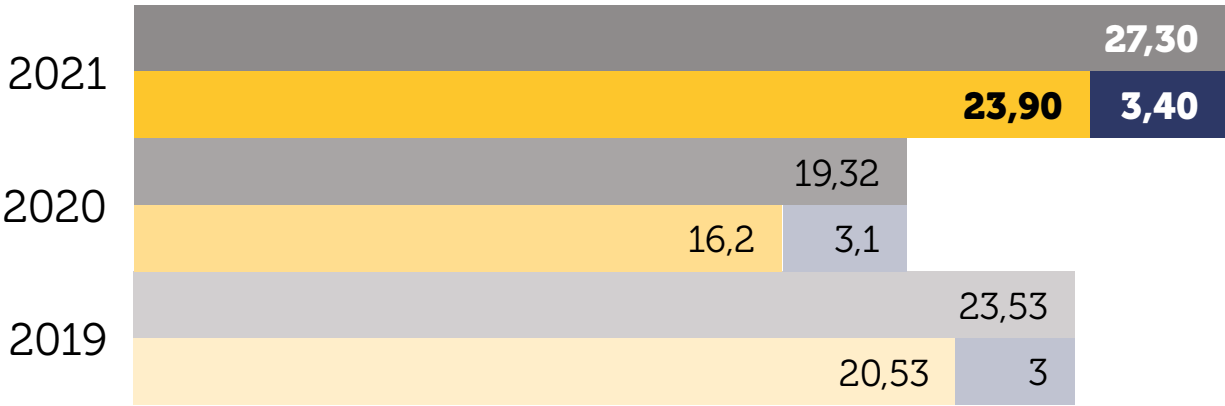
ÍNDICE
ABSENTISMO

(cociente días perdidos/
días programados*100)



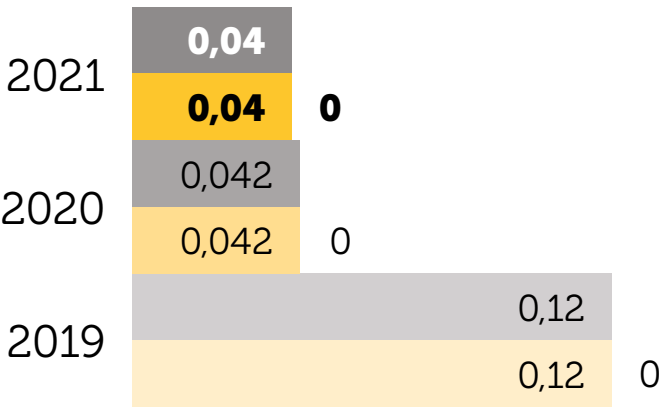
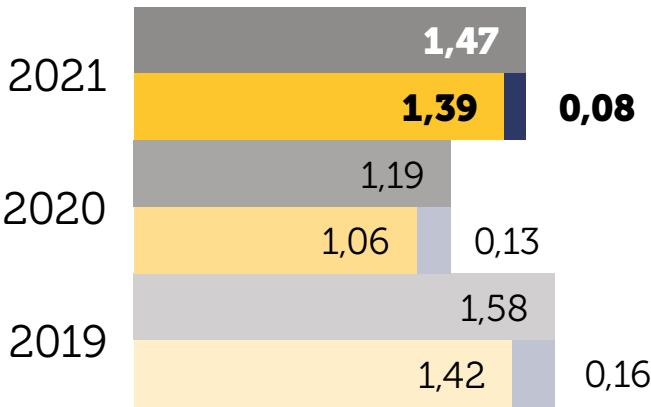
ÍNDICE DE
FRECUENCIA

(nº accidentes/horas
trabajadas) x 106



ÍNDICE DE
GRAVEDAD

(nº jornadas perdidas/
horas trabajadas) x 103



QUEREMOS DEJAR HUELLA

"Vetusta quedaba allá, detrás de montes y montes, ¿qué era comparada con el ancho mundo? Nada; un punto. Y todas las ciudades, y todos los agujeros donde el hombre, esa hormiga, fabricaba su albergue, ¿qué eran comparados con los bosques vírgenes, los desiertos, las cordilleras, los vastos mares?... Nada. Y las leyes de honor, las preocupaciones de la vida social todas, ¿qué eran al lado de las grandes y fijas y naturales leyes a que obedecían los astros en el cielo, las olas en el mar, el fuego bajo la tierra, la savia circulando por las plantas?"

LA REGENTA, LEOPOLDO ALAS CLARÍN

Por eso trabajamos en
Sostenibilidad Medioambiental,
Social y Gobernanza

03



LACERA SE COMPROMETE CON LOS PRINCIPIOS DE PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

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.

GRUPOS DE INTERÉS:

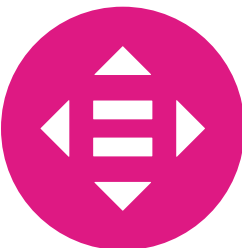
PERSONAS
SOCIEDAD



ODS 1
FIN DE LA POBREZA



ODS 3
SALUD Y BIENESTAR



ODS 10
REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

NORMAS LABORALES

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 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.

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.

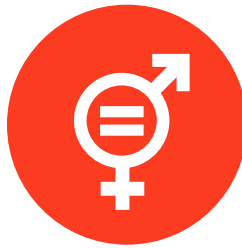
Lacera efectúa sus procesos de selección de personal basándose en el principio de igualdad, sin distinción alguna por razón de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Asimismo, 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.

GRUPOS DE INTERÉS:

PERSONAS
SOCIEDAD



ODS 4
EDUCACIÓN DE CALIDAD



ODS 5
IGUALDAD DE GÉNERO



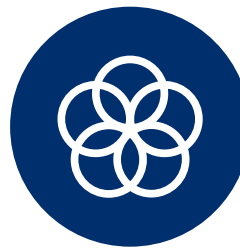
ODS 8
TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



ODS 10
REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



ODS 16
PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



ODS 17
ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

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

PRINCIPIO 8

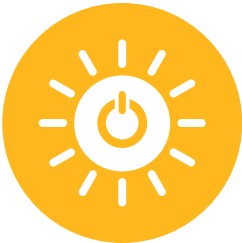
Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

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.

GRUPOS DE INTERÉS: MEDIOAMBIENTE



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

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10

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

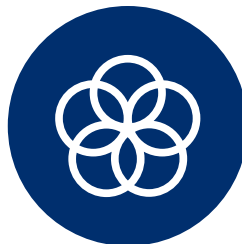
Lacera rechaza cualquier forma de corrupción empresarial. La Integridad y la Transparencia, en cumplimiento del Principio 10 del Pacto Mundial, se incorporan a través del Programa de Cumplimiento de Lacera, siguiendo los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión en Integridad y Transparencia desarrollado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

GRUPOS DE INTERÉS:

PERSONAS
CLIENTES
PROVEEDORES
MEDIOAMBIENTE
SOCIEDAD
ADMINISTRACIONES



ODS 16
PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS



ODS 17
ALIANZAS PARA LOGRAR
LOS OBJETIVOS



DEJANDO HUELLA...

DERECHOS HUMANOS

"...Es que en la cuadra bramó el ternero...
Hace poco un rapaz cruzó el sendero,
Para esperarla ante la cerca fijo.
Y al ir juntos después por la pendiente,
La vaca halaga al niño con la frente,
Como una madre acariciando a su hijo."

LA VACA Y EL RAPAZ, DE ALFONSO CAMÍN



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

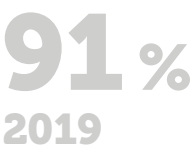
Nº de denuncias en materia de
Derechos Humanos en 2021



Nº de personas menores de edad
contratadas en 2021



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



ACCIONES

#CUIDATECUIDAMOS

Continuamos trabajando en el Proyecto de promoción de la seguridad y salud laboral y de un estilo de vida saludable.

El 2021 ha estado marcado por las consecuencias de la pandemia por COVID. Hemos asistido al desánimo provocado por la situación vivida, además de a la propia enfermedad: la salud mental ha sido la gran perjudicada. En muchas ocasiones, las bajas laborales han sido derivadas de ese aspecto, tan importante de nuestra salud individual y colectiva, cuyo cuidado es absolutamente fundamental.

PLATAFORMA SALUDABLE

A la vista de la necesidad de contar con un apoyo para mejorar la salud mental comenzamos a desarrollar programas saludables poniendo en marcha una plataforma digital. Nuestro objetivo se ha centrado en poner el foco en la salud de nuestro personal incorporando una cultura de hábitos saludables, para lo cual contamos con programas de bienestar, tanto emocional como físico.

COLABORAMOS CON CLOWNTIGO, PAYASOS DE HOSPITAL

Continuamos repartiendo sonrisas colaborando con Clowntigo, Payasos de Hospital, en el AutoCovid infantil del Hospital Central de Asturias.

Una de las acciones que más satisfacción nos produce es poder acompañar a los más peques en ocasiones difíciles: por eso, mantenemos nuestro compromiso con todos estos payasos y payasas que voluntariamente emplean su tiempo en hacer un poquito más felices a quienes no están en su mejor momento.

CAMPAÑAS. SIEMPRE SOLIDARIOS

Nuestro equipo de deportistas Lacera ha participado este año en la 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 hemos realizado entrenamientos, clases virtuales, disfrutado de consejos de salud y nutrición, así como de circuitos para poder seguir las carreras en las distintas ciudades de cada evento.

Un año más hemos participado en el II Torneo Solidario de Golf Lacera celebrado en Gijón: todos los participantes han convertido en euros sus pares, con lo que se han visto involucrados en la acción solidaria.

Los Reyes Majos de Lacera este año también han tenido trabajo: fruto de nuestra colaboración con la Fundación Mi Aportación nos hemos convertido en cómplices reales.

Para hacer realidad nuestra contribución a la consecución del **ODS 1, Fin de la Pobreza**, del **ODS 8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico**, y del **ODS 10, Reducción de las Desigualdades**, este año continuamos colaborando con la Fundación Banco de Alimentos de Asturias.

Tal y como hemos visto, la sociedad en general ha sufrido una pérdida de poder adquisitivo a consecuencia de la pandemia; durante este año se han acentuado las desigualdades sociales, convirtiéndose los bancos de alimentos de nuestro país en instituciones absolutamente indispensables para la sociedad.



COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD PARA PEQUES

Colaboramos con la Universidad de Oviedo en su “Universidad para peques”, un programa de divulgación científica dirigido a niños y niñas de educación infantil y primaria.

Su principal objetivo es acercar la ciencia y la tecnología a los niños y niñas más pequeños a través de la participación activa y experimentación en talleres STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte, Matemáticas), mostrando una visión cercana y accesible de las profesiones científicas, con el fin de fomentar vocaciones universitarias desde edades tempranas.

En Lacera estamos implicados en la educación y trabajamos en la consecución del **ODS 4, Educación de Calidad**.

DERECHOS DE LAS NIÑAS PARA UN FUTURO EN IGUALDAD

Este año hemos plasmado nuestro compromiso por los derechos de las niñas con Unicef; las niñas siguen sufriendo en todo el mundo desigualdades en materia de salud, educación, participación política y oportunidades económicas, enfrentándose día a día a graves amenazas para su bienestar y sus derechos.

Alcanzar la igualdad de género es una cuestión de derechos humanos; por eso, hemos querido materializar nuestro compromiso en este ámbito con Unicef, asociación que trabaja para combatir la discriminación mediante acciones diversas que contribuyen al empoderamiento de las mujeres y niñas.



Hola GRUPO LACERA

Muchas gracias por firmar por la protección de los derechos de las niñas.

TOLERANCIA CERO FRENTE A LA VIOLENCIA

En el mes de noviembre, con motivo del Día Internacional contra la Violencia de Género, copatrocinamos el I Congreso Internacional sobre nuevas formas de prevención y respuesta jurídico-social frente a la violencia de género celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Oviedo.

Nuestro compromiso es firme en la tolerancia CERO frente a cualquier clase de violencia. La violencia de género es una de las mayores lacras de nuestra sociedad, siendo nuestra labor como agente empresarial y de cambio el necesario compromiso para prevenirla y erradicarla en todas sus formas.



DEJANDO HUELLA...

NORMAS LABORALES



“Viejos osos de testas ingenuas, con la felpa y la pata en el cieno. Tu cabeza libérrima es otra: la saludan la cumbre y el trueno. Oso bárbaro y noble, no sabes el valer y el valor de tu uña. Desde su soledad en tormenta te bendice Rosario Acuña, que, a la vera del mar cuando el rayo galopaba en las noches lluviosas, cual si fueras un dios primitivo, te esperaba con tirsos de rosas.”

**ELOGIO DEL OSO PARDO QUE MATÓ
AL REY DON FAVILA, DE ALFONSO CAMÍN**



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

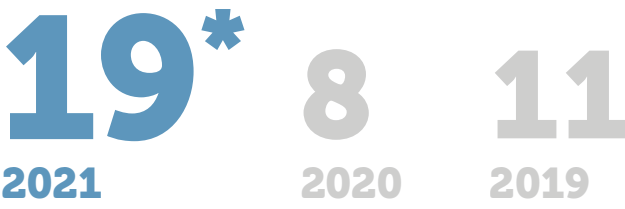
Nº de No conformidades por conductas
contrarias al Código de Conducta y al
Decálogo de Normas Internas



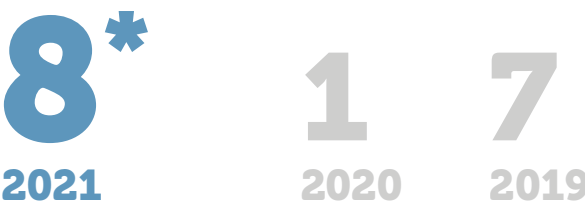
Personas en prácticas en oficinas
Lacera a lo largo del año



Convenios colectivos **negociados**



Convenios colectivos **aprobados**



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



ACCIONES

NUEVO PLAN DE IGUALDAD DE GRUPO LACERA

Trabajamos para la consecución de los **ODS 5, Igualdad de Género** y **ODS 10, Reducción de las Desigualdades**.

Este año se ha negociado y aprobado el Plan de Igualdad Lacera 2021-2025, conforme al RD 901/2020 que regula los planes de igualdad y su registro y el RD 902/2020, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.



A TRAVÉS DE LAS MEDIDAS DE NUESTRO PLAN DE IGUALDAD QUEREMOS CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:

Mejorar el grado de integración de la igualdad de oportunidades en la estrategia y la cultura de Lacera, con la incorporación sistemática de la **perspectiva de género** en todas las políticas, en la toma de decisiones y en las actividades realizadas en la organización.

Potenciar que la organización **favorezca la consecución de la igualdad** de oportunidades en la sociedad y **sensibilice a su entorno** sobre ello a todos los niveles: clientes, empresas proveedoras, empresas externas o subcontratadas, franquicias, entidades públicas y/o privadas, etc.

Promocionar un lenguaje e imagen no sexista, tanto externamente (página web, publicidad, procedimientos de selección, etc.) como internamente, en la sistemática de nuestros procedimientos de trabajo.

Promover y mejorar la posibilidad de **acceso de la mujer a puestos de responsabilidad**, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que, aun siendo de origen cultural, social y/o familiar, pudieran darse en el seno de Lacera, consiguiendo así una representación equilibrada entre ambos sexos.

Promover la igualdad de oportunidades de personas con **diversidad funcional**, contribuyendo asimismo a la integración laboral de los colectivos más desfavorecidos.

Garantizar la **estabilidad en el empleo**.

Formar a toda la plantilla en la **sensibilización y concienciación de la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación** por razones de sexo, género, orientación sexual, origen, y/o diversidad funcional, así como en conocimiento y respeto de la diversidad respecto al colectivo LGTBIQ+.

Dotar a todo nuestro personal de recursos que faciliten la **conciliación de la vida personal, familiar y laboral**.

Controlar, prevenir y erradicar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo a través de nuestro **Protocolo contra el Acoso**.

MEDIDAS

ALGUNAS DE LAS MEDIDAS PREVISTAS EN EL PLAN DE IGUALDAD DE GRUPO LACERA

SELECCIÓN DE PERSONAL BAJO CRITERIOS DE IGUALDAD, CON DISCRIMINACIÓN POSITIVA EN ALGUNOS PUESTOS

Formar en materia de igualdad a todo el equipo que participa en el proceso de selección de la empresa.

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Establecimiento de una **reserva de plazas del 50 % para candidaturas del sexo menos representado** en las acciones que formen a la plantilla en competencias para desempeñar actividades que tradicionalmente estén masculinizadas o feminizadas.

FORMACIÓN PROFESIONAL

Incluir de forma sistemática en los planes anuales de formación, materias específicas de igualdad -de forma transversal- en cada acción formativa programada.

Programar **acciones formativas específicamente dirigidas a mujeres** trabajadoras para facilitar su promoción a puestos o categorías profesionales en las que estén subrepresentadas.

CONDICIONES DE TRABAJO

Incluir en las **encuestas de clima** laboral un apartado específico sobre igualdad.

PROMOCIÓN PROFESIONAL

Realizar un seguimiento anual de las promociones, desagregadas por sexo y grupo profesional, para comprobar que la tendencia de equilibrio se mantiene.

EJERCICIO RESPONSABLE DE LOS DERECHOS DE VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

Realizar campañas informativas y de sensibilización, dirigidas a toda la plantilla, sobre la importancia de la **corresponsabilidad** y la igualdad de obligaciones en el reparto de tareas y el cuidado de menores y personas dependientes.

INFRARREPRESENTACIÓN FEMENINA

Programar cursos de formación en actividades tradicionalmente desempeñadas por hombres: limpieza de cristales, manejo de góndola y similares.

PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL: PSICOLÓGICO, SEXUAL Y POR RAZÓN DE GÉNERO

Realizar y difundir una guía informativa de las medidas legales de protección y ayuda a las víctimas de la violencia de género.

LENGUAJE Y COMUNICACIÓN NO SEXISTA

Revisión anual de la documentación corporativa de la empresa para comprobar que se mantiene la tendencia de uso del **lenguaje neutro**.

RETRIBUCIONES

Identificación de las posibles diferencias para determinar si existe **brecha salarial**, así como las medidas adicionales a implementar en dicho caso.



FORMACIÓN OBLIGATORIA EN IGUALDAD

Entendemos que para lograr estos objetivos es fundamental concebir la cultura de igualdad de oportunidades de manera transversal: por ello, **aplicamos nuestras medidas de fomento de la igualdad por y para el fomento de la diversidad, y el respeto de todas y todos los que formamos parte de Lacera, con independencia de nuestro género, sexo, capacidades u orígenes.**

Las personas son el valor principal en Lacera: por eso, trabajamos para conseguir un entorno saludable, promocionando la igualdad de trato, el respeto a los demás y una cultura de tolerancia cero frente al acoso. Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestro Plan de Igualdad, de modo que **la Igualdad es parte de la formación obligatoria** que todo el personal recibe en el momento de su incorporación dentro de nuestro Plan de Acogida, con el objetivo de conocer e interiorizar todos aquellos contenidos básicos e imprescindibles que debemos tener en cuenta como trabajadores/as de Lacera, que nos permitirán actuar de acuerdo con nuestros valores y cultura corporativa.

Para lograrlo, **contamos con manuales formativos específicos en materia de Igualdad, y sobre el Protocolo contra el Acoso de Lacera, los cuales forman parte de la formación inicial obligatoria**



PERMISOS POR NACIMIENTO Y ADOPCIÓN

Cada mujer es libre de comunicar a la empresa su situación de embarazo: con este Protocolo animamos a que esa comunicación sea efectiva al repercutir las consecuencias derivadas del embarazo directamente en su bienestar. 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, desde el cual realizarán las recomendaciones oportunas para poder llevar a cabo su trabajo con mayor seguridad.

Tenemos el compromiso de asegurar la protección de nuestro personal, su estabilidad, su salud y su ambiente de trabajo, tal y como establece nuestra política empresarial.



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

- Intentamos llegar a acuerdos para facilitar cambios de puesto de trabajo en las instalaciones donde, al haber más compañeros/as, es posible. De esta forma, buscamos que todas las mujeres embarazadas eviten los trabajos que entrañen mayor riesgo para el embarazo.
- Adaptamos el puesto de trabajo a las específicas condiciones de las mujeres embarazadas.
- Si así nos lo solicitan, facilitamos la reducción de jornada para que se pueda llevar el embarazo de forma más descansada.
- 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.
- En el caso de que exista riesgo para el embarazo, seguiremos lo establecido legalmente y, si es posible, facilitamos un puesto de trabajo compatible.
- Todo el personal cuya pareja vaya a tener un bebé 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 al padre o madre inmerso en el proceso.
- Desde Lacera informaremos y asesoraremos, en su caso, sobre la documentación y tramitación necesaria para la obtención de la prestación por riesgo durante el embarazo y lactancia.

En Lacera garantizamos unas condiciones de trabajo que no pongan en riesgo a la mujer y su descendencia estableciendo medidas preventivas: la adaptación de las condiciones del puesto de trabajo, y, si esto no fuese posible, el cambio de puesto. En caso de no ser posible establecer esas medidas, la legislación actual dispone de un procedimiento de protección, la denominada “Prestación por Riesgo durante el Embarazo y la Lactancia”, que permite que la trabajadora deje de trabajar y, por tanto, de estar expuesta a riesgos, garantizando el salario íntegro durante el tiempo que dure la situación de riesgo.

La difusión de nuestras medidas de flexibilidad y conciliación se realiza a través de nuestra página web www.lacera.es, y de nuestros perfiles de Facebook y LinkedIn; **además, nuestro Informe de Estado No Financiero, disponible en nuestra web y elaborado bajo los estándares de Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, recoge nuestras mejores prácticas en materia de empleabilidad y fomento de la igualdad de oportunidades.**



ABSENTISMO

El número de horas de absentismo planificado y no planificado durante el año 2021 ha sido de 1.703.305,13, de las cuales 94.922,96 corresponden a hombres. Este año ha habido un considerable aumento de las horas de absentismo debido a las bajas por motivo covid, las cuales han aumentado respecto al año anterior, si bien se ha tratado de bajas de corta duración: **en el año 2021, 60.008,08 horas de absentismo corresponden a covid, siendo 51.026,42 pertenecientes a mujeres, y 8.981,66 a hombres.**

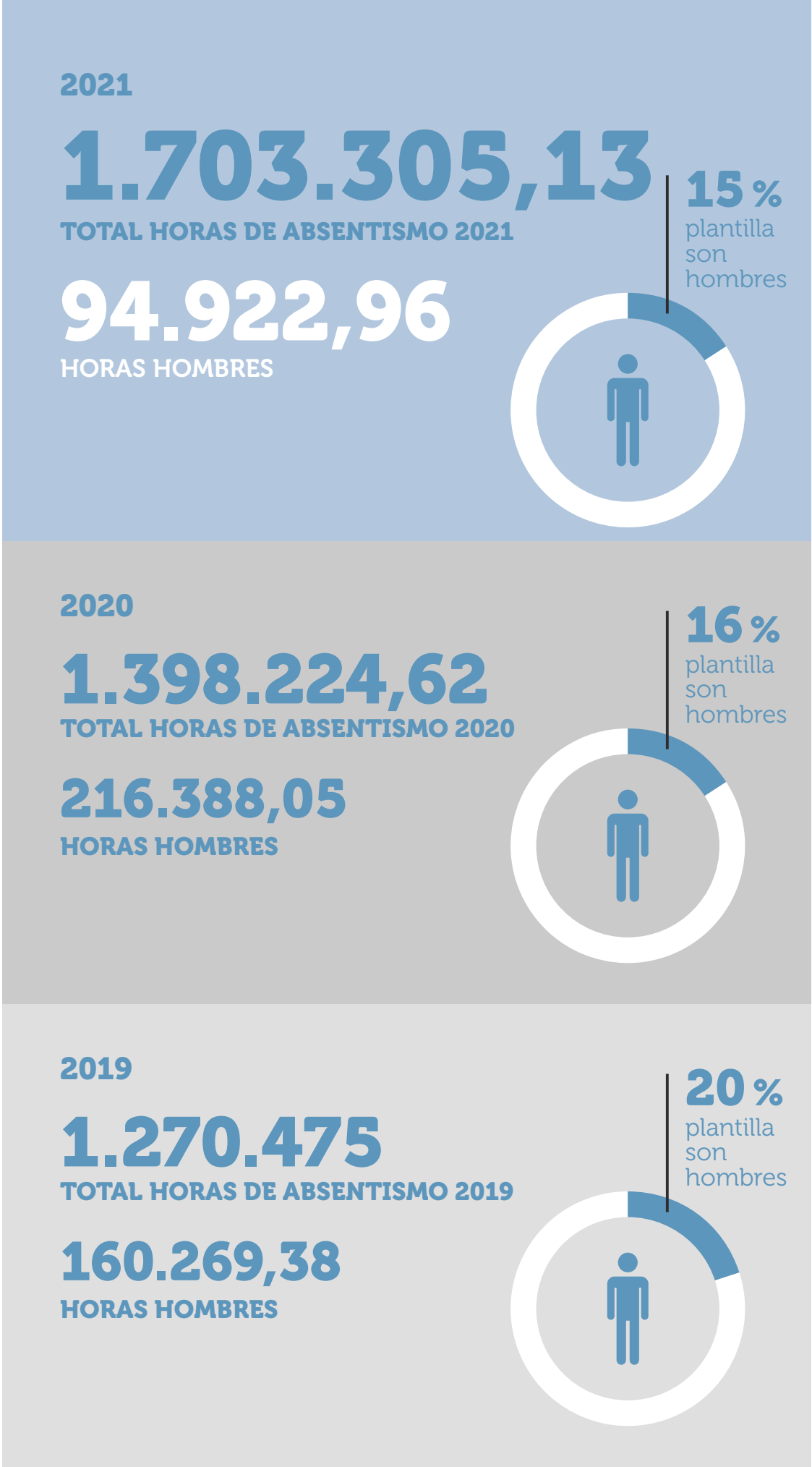
2021
60.008,08
horas absentismo
POR COVID

51.026,42
horas absentismo
MUJERES

8.981,66
horas absentismo
HOMBRES

Respecto al año 2020, el absentismo ha aumentado un 3,52 % por tales motivos.

↑ 3,52 %
ABSENTISMO **2021**



TRABAJO EN CASA

A raíz de la pandemia, en Lacera hemos adaptado nuestro modelo de teletrabajo para todo el personal cuyas funciones le permiten la opción de trabajar desde su domicilio a través del proyecto piloto “trabajo en casa”, para lo cual se ha establecido un límite de 8 horas semanales.

¿En qué consiste este proyecto piloto?

- 8 horas de trabajo en casa, con carácter semanal, a distribuir libremente por cada colaborador/a.
- La medida es voluntaria: no se podrán acumular las horas semanales no disfrutadas en semanas posteriores.
- Se deberá garantizar la presencia física mínima de un 1/3 de cada área en las oficinas durante el horario de obligada concurrencia (de 9:00 a 14:00, y de 16:00 a 17:00).
- Por motivos organizativos, y como medio de garantía de la presencia mínima en oficinas, las semanas en las que exista un festivo primará el disfrute de vacaciones al trabajo en casa.
- En caso de trabajar desde casa el fichaje deberá corresponderse a esa opción.



COLABORACIONES PARA LA EMPLEABILIDAD

Hemos incrementado el número de acuerdos de colaboración con diversas asociaciones de fomento de la empleabilidad:



XURTIR
Asociación de Mujeres para la Reinserción Laboral



Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Oviedo



Agencia de Desarrollo Local del Ayuntamiento de Llanera

En el año 2021 hemos impartido **diez cursos de formación** en Limpieza de Bienes Inmuebles a un total de 101 personas pertenecientes a diferentes asociaciones e instituciones que trabajan para promocionar la empleabilidad de colectivos desfavorecidos.



Hemos sido reconocidos por Cruz Roja de la Comunidad de Madrid como empresa favorecedora de las oportunidades laborales.



RELACIONES CON LA RLT

99,9 %

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

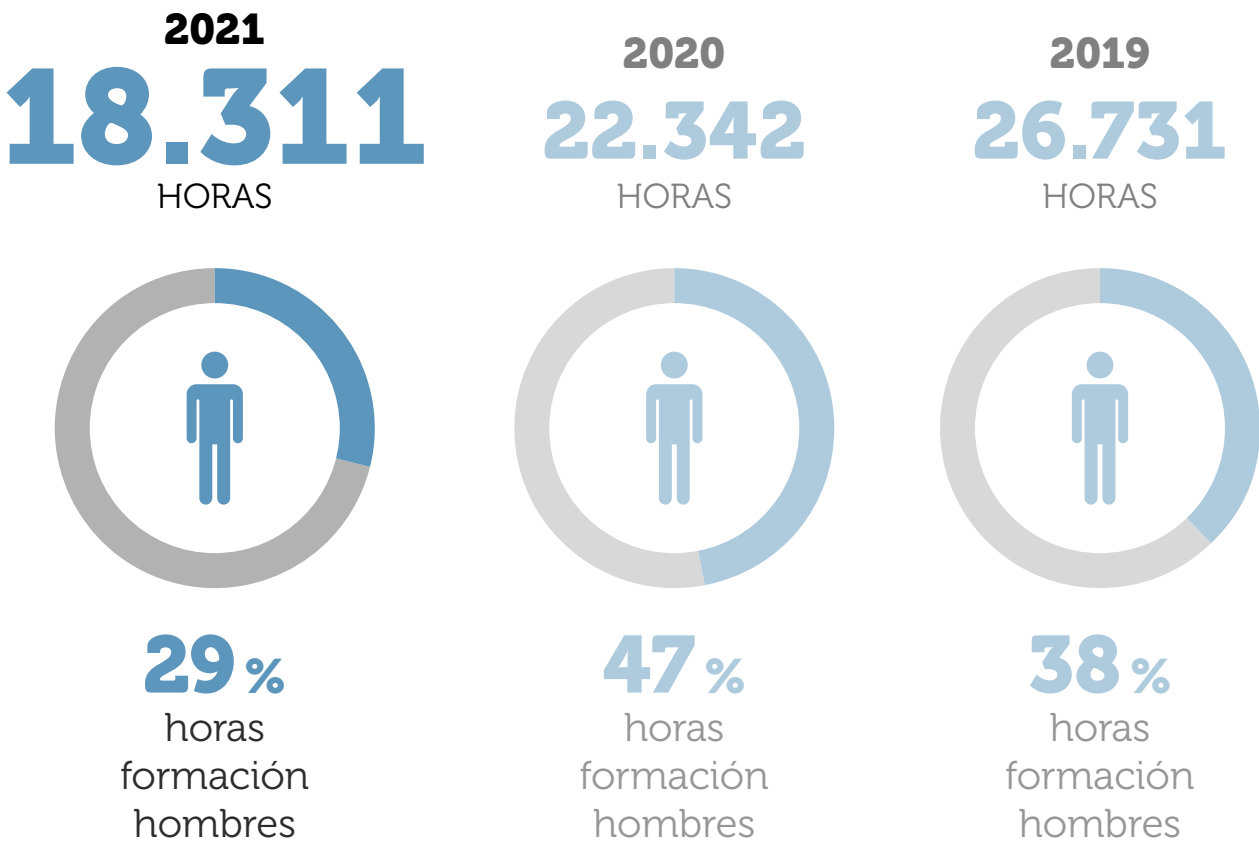


Se han negociado 19 convenios colectivos y se han aprobado 8. En Lacera la relación con la RLT es permanente a través de los diferentes comités y delegados en cada una de las zonas.

FORMACIÓN EN LACERA

La formación en Lacera constituye el fundamento del desarrollo personal y de la eficiencia que alcanzamos en la prestación de los servicios en las instalaciones de nuestros clientes.

Durante este año se ha ejecutado el Plan de Formación de Lacera sin ninguna clase de incidencia. El número de horas de formación ha descendido por causas imputables a las circunstancias especiales derivadas de la situación originada por la pandemia. Las sucesivas olas de COVID han llevado a situaciones críticas en muchos centros de trabajo donde las medidas de prevención impuestas nos impidieron realizar formaciones presenciales.



AULACERA

Nuestra plataforma de formación AuLacera, lanzada en pleno confinamiento en el año 2020, ha sido una de las piezas clave de nuestra formación *in company*, y nos ha permitido la realización de numerosas jornadas y tutorías en el marco del proyecto Lacera Campus.



LACERA CAMPUS, UNA BUENA PRÁCTICA

EL PROYECTO LACERA CAMPUS HA SIDO RECOGIDO EN EL LIBRO AGENDA 2030, SOBRE BUENAS PRÁCTICAS EN EMPRESAS.

Lacera Campus nace con el objetivo de **apoyar a la organización a crecer manteniendo nuestra esencia y nuestros valores.**

Se trata de un proyecto de atracción, gestión y retención del talento con el propósito de que todas las personas incorporadas a nuestra organización vivan plenamente la cultura empresarial y la compartan y además, se conviertan en “Laceritas” convencidos.



Este es el perfil de los “LACERITAS”.

Nos adherimos al **código de conducta.**

Proponemos **innovaciones** en el desarrollo de nuestro trabajo.

Estamos orientados al **cumplimiento** de normas legales, normas internas y aplicamos la ética en los negocios.

Encaminamos nuestro trabajo a la **mejora continua**, con una visión digital.

Compartimos los **valores** Lacera.

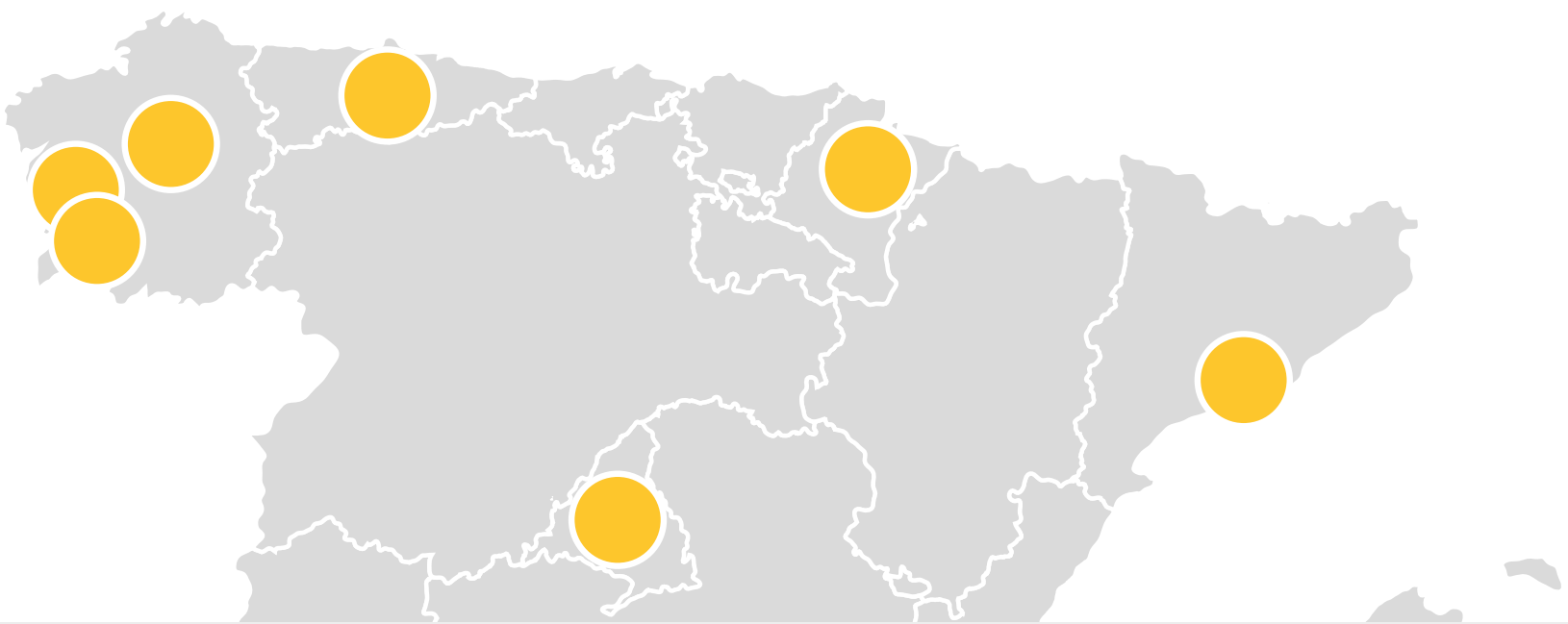
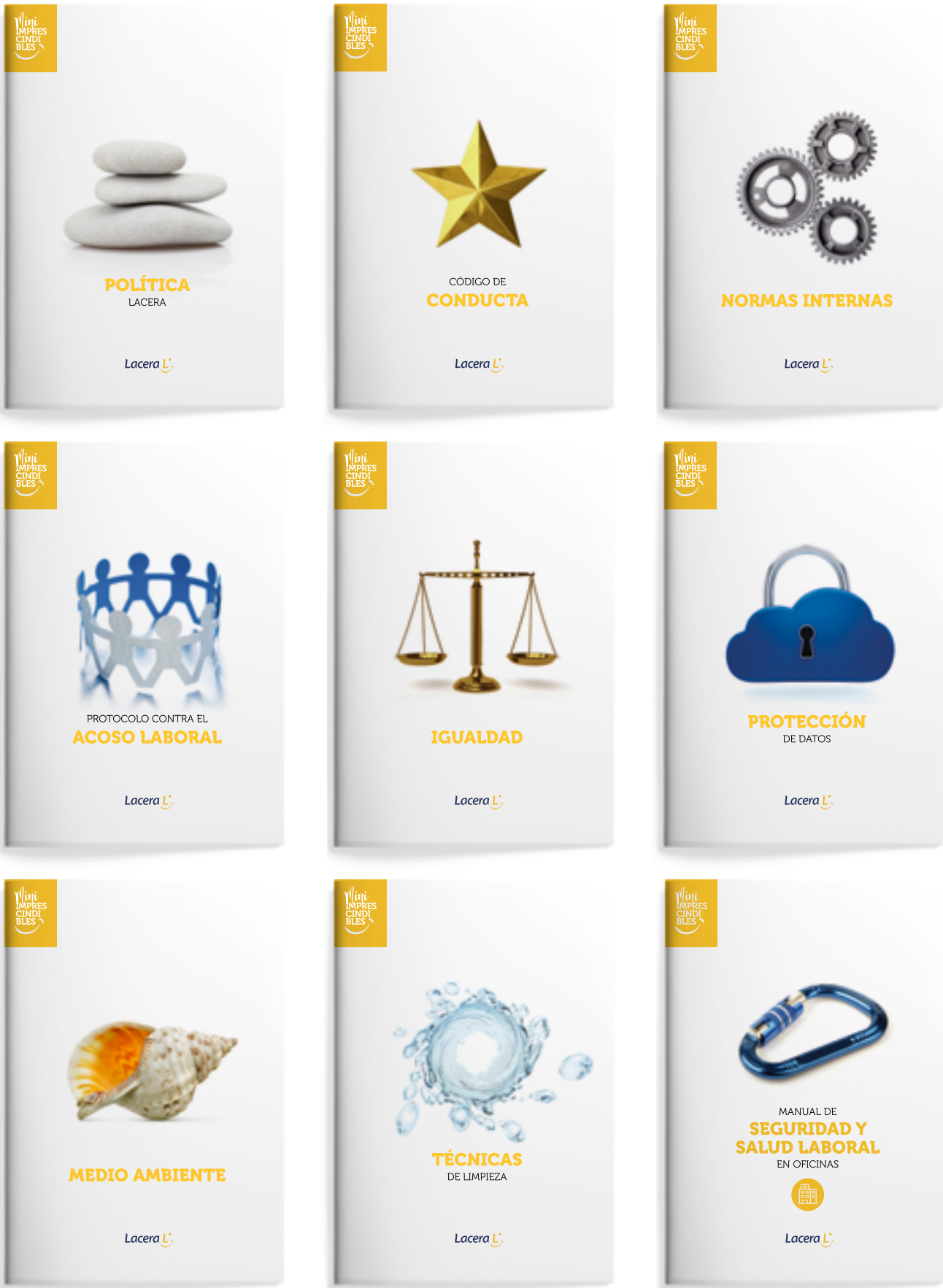
Procuramos un **trabajo seguro** para nosotros mismos y para el resto de compañeros y compañeras.

Todos tenemos las siguientes competencias en común:

- 1 Sabemos trabajar en equipo.
- 2 Estamos comprometidos/as con la organización.
- 3 Nos orientamos al cliente interno y externo.
- 4 Nos adaptamos en cada momento a las necesidades.



Durante el periodo formativo en Lacera Campus se realiza un Plan de Desarrollo individualizado para cada “Lacerita”, que comprende además toda la **formación establecida como obligatoria** en Lacera:



En 2021 hemos trabajado con 33 personas en Lacera Campus gracias a la colaboración con diferentes entidades:

ASTURIAS

Fundación Universidad de Oviedo
Interpros, S.L.
Mentiona, S.L.
Ayuntamiento de Oviedo
San Jorge Formación, S.L.
Instituto de Enseñanza Secundaria:
La Laboral
Instituto de Enseñanza Secundaria:
Doctor Fleming

PAMPLONA

Fundación
Ilundain

BARCELONA

Gedi Gestió i Disseny, SCCL
Instituto Enseñanza Secundaria:
La Merce

LUGO

Saúde Mental FEAFES Galicia

PONTEVEDRA

COGAMI (Confederación Gallega de Personas con Discapacidad)
Ara Formación, S.L.

VIGO

Fundación Juan Soñador

MADRID

Centro Comunitario
La Rueca

Este proyecto nos ayuda a la consecución de diferentes ODS



FERIAS VIRTUALES DE EMPLEO

Lacera ha participado en ferias de promoción del empleo celebradas de forma virtual con objeto de preservar la salud de los participantes a causa del COVID; en concreto, en el Foro de empleo de la Universidad de Oviedo y en la Feria de empleo de Madrid organizada por Cruz Roja.

REVISIÓN DEL PROCESO DE EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Hemos revisado y digitalizado todos los procedimientos que forman parte del proceso de Experiencia del Empleado.



Uno de los objetivos principales ha sido la elaboración de un nuevo Manual de Acogida que reúne toda la información necesaria para que se

pueda realizar un buen onboarding. Este Manual recoge todas las políticas aplicables y normas internas que todo el personal debe observar, por lo que constituye una herramienta útil no solo para las nuevas incorporaciones de colaboradores/as, sino para todas las personas del equipo.

SELLO DE MOVILIDAD

Desarrollamos el proyecto propuesto por el Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales para obtener el Sello Asturiano de Movilidad Segura en la Empresa, una iniciativa dirigida a mejorar la gestión de la Seguridad Vial Laboral en Asturias. Durante todo el año nos volcamos en su consecución implantando un Plan de Seguridad Vial en Lacera.

Una vez efectuado el análisis de la movilidad y de las condiciones de conducción, además de los desplazamientos habituales del personal y de los accidentes sufridos, se han establecido una serie de criterios de seguridad que definen los **requisitos de adquisición de vehículos de empresa:**

- Neumáticos de invierno
- Integración de GPS en el vehículo
- Señal V 16
- Prueba de choque básica Euro NCAP 4 estrellas
- Manos libres integrado para el móvil

Además, el Plan recoge diferentes acciones que contribuyen a promocionar hábitos de conducción segura:

Formación a todos los conductores en el momento de entrega del vehículo.

Uso de comedor para personal de oficinas.

Implantación de “Trabajo en casa” para el personal de oficina.

Flexibilidad horaria entrada y salida de oficina. Entrada de 8:00-9:00 y salida a partir de las 17:00. En los centros de trabajo, también existe esta opción siempre que nos lo permita el cliente.

Manual de conducción para personal con vehículos de empresa.



Punto de recarga en la Nave logística para vehículos eléctricos.

Ruedas de invierno para vehículos de empresa.



DEJANDO HUELLA...

MEDIO AMBIENTE



“Casi ´n frente del llau de Colunga
llevanta el puertu Suevo la
cabeza, que-i dio a Roma los
potros asturcones que subín de
rodies una cuesta.”

**CANTAR Y MÁS CANTAR DE JUAN MARÍA
ACEBAL Y GUTIÉRREZ**



POLÍTICAS



ACCIONES

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN O CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Lacera está certificada en los siguientes sistemas de gestión medioambiental:

ISO 14001, Sistema de Gestión Medioambiental.



Registro en el Reglamento EMAS de nuestra oficina de Vigo.



Nº Registro
ES-GA-000403
Gestión Ambiental Verificada

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 Oviedo.



Nº Registro
ES-AS-000073
Gestión Ambiental Verificada

GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES

El gasto y las inversiones realizadas durante el año 2021 se han centrado en:

- Auditorías y certificaciones ambientales.
- Sistema de control de legislación ambiental.
- Productos químicos de limpieza ecológicos.
- Adquisición de vehículos ecológicos.
- Acciones de prevención del daño ambiental.

Gastos e inversiones ambientales (€)

2021	72.952,45
2020	69.476,11
2019	34.485,06

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Realizamos diversas acciones:

- La gestión de los residuos vegetales para su entrega a vertederos para posterior revalorización.
- Abonado ecológico, a través del método de corte *mulching*, que nos permite obtener cero residuos a la hora de llevar a cabo la siega, de forma que se convierte en abono natural el propio césped cortado.
- Separación de residuos alimentarios para su gestión en planta de biometanización, en la que los residuos se convierten en biogas que genera electricidad que posteriormente se pone en venta a la red.
- Plantación de árboles para compensar las emisiones de CO₂.



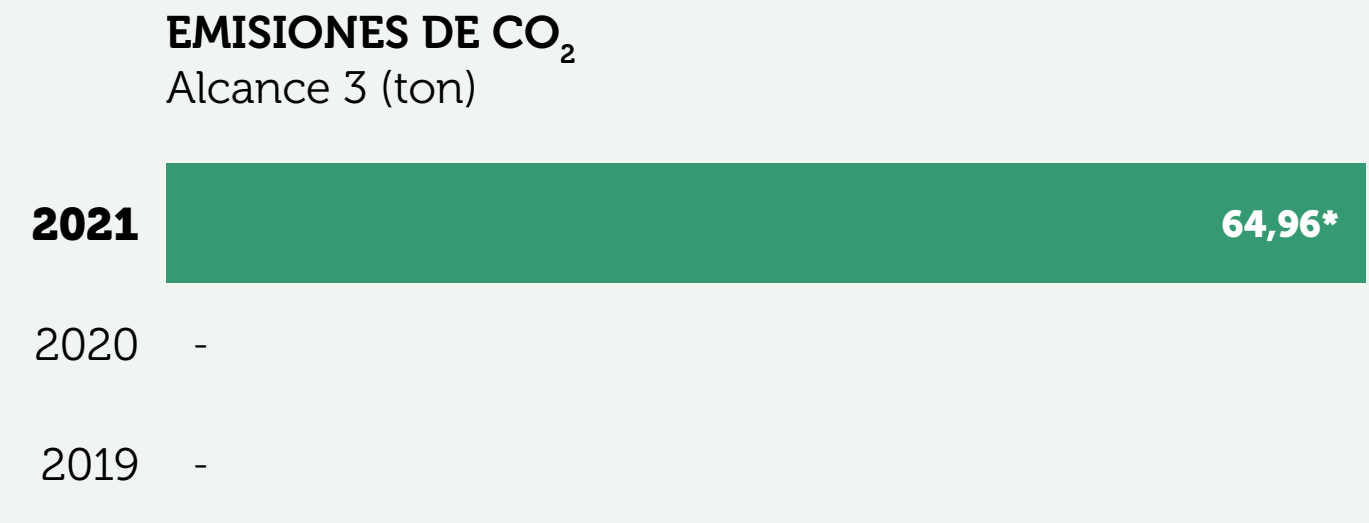
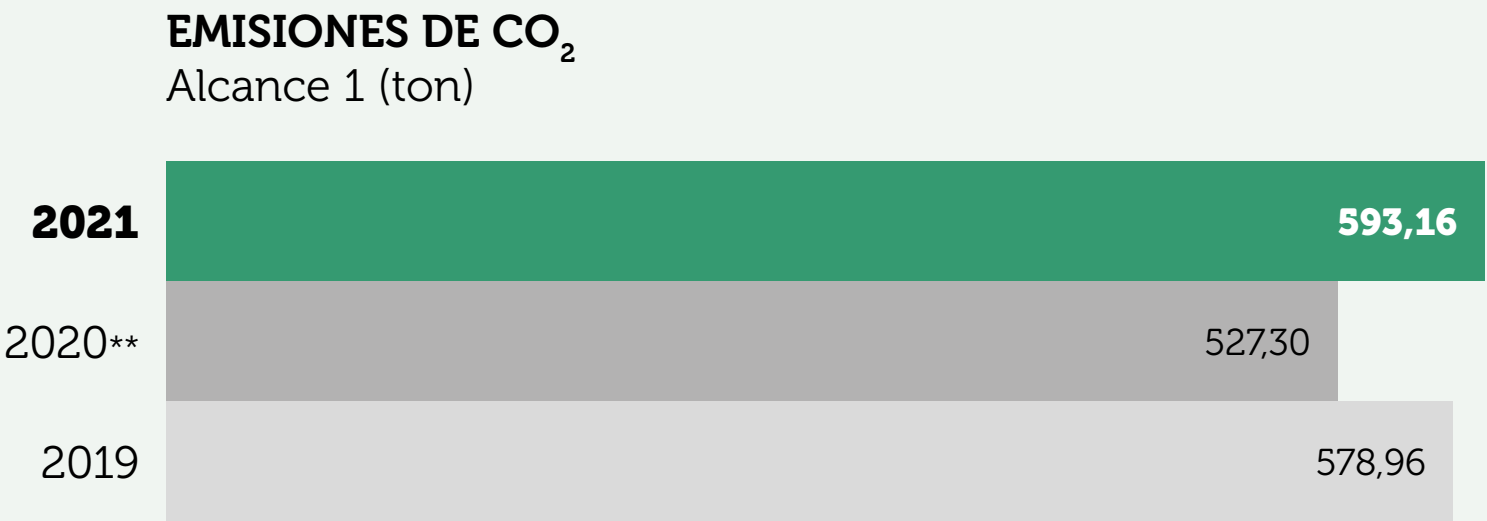
CAMBIO CLIMÁTICO

Trabajar por la sostenibilidad ambiental conlleva poner en acción diversas medidas que contribuyan a hacer de este mundo un lugar mejor.

Por este motivo, realizamos anualmente la verificación del cálculo de la Huella de Carbono conforme a la Norma ISO 14604, Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero.

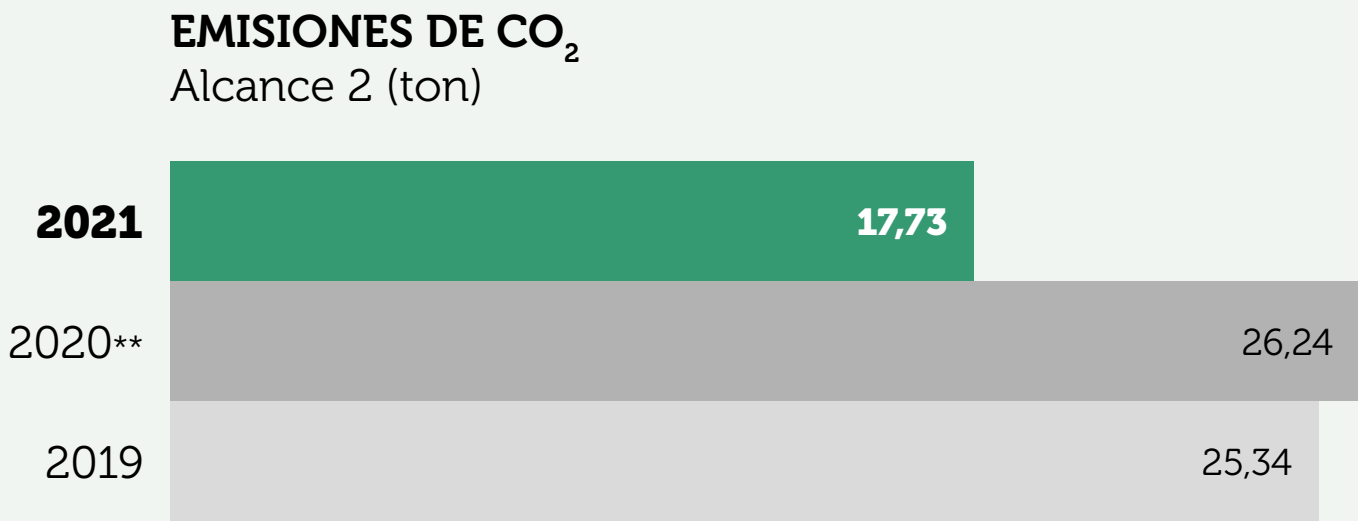
El resultado de nuestra huella se inscribe en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyecto de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.

HUELLA DE CARBONO (ton CO₂)*



(*) Las emisiones de CO₂ para el alcance 3 se han calculado por primera vez este año, dado que con la nueva versión de la norma ISO 14064 es obligatorio desde ahora; antes la norma no lo exigía, pero ahora sí lo exige. El cálculo del alcance 3 pasó de ser un criterio opcional a ser obligatorio en la nueva versión de la norma.

(**) En el año 2020 finalmente la Huella de carbono ha sido la que se presenta en este Informe, una vez corregido dicho dato en la Auditoria realizada tras la publicación del Informe 2020.



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.**

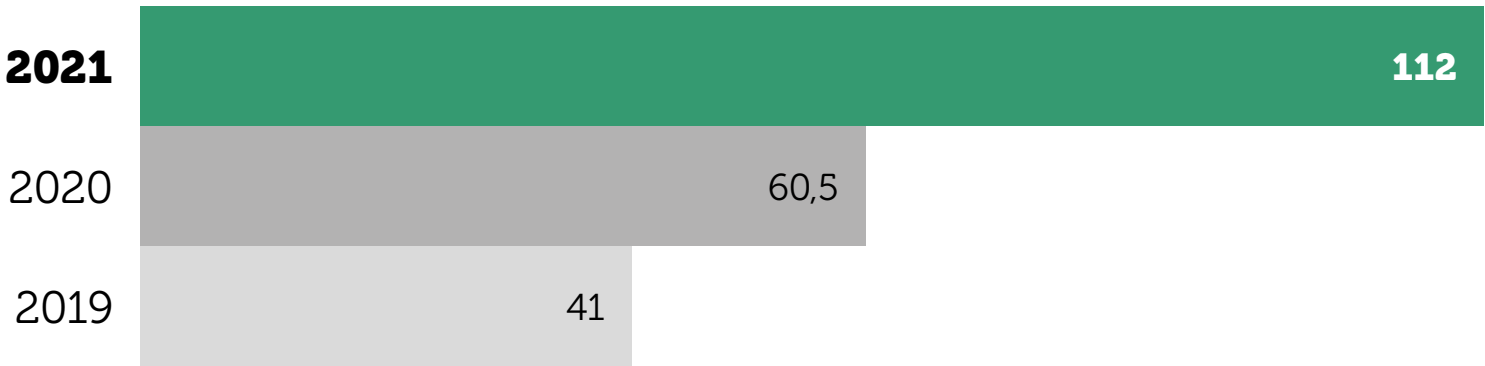
En relación con el consumo de combustible, continuamos trabajando por optimizar la gestión de los servicios de ruta realizados por personal con vehículo de empresa; asimismo, hemos adquirido vehículos de GLP (gas licuado de petróleo) con objeto de reducir

nuestras emisiones de CO₂. Respecto al año 2020, el consumo de gasóleo consumido se ha reducido en un 56,84 % gracias a ello. Los vehículos GLP cuentan con etiqueta ECO.



Durante el año 2021 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.

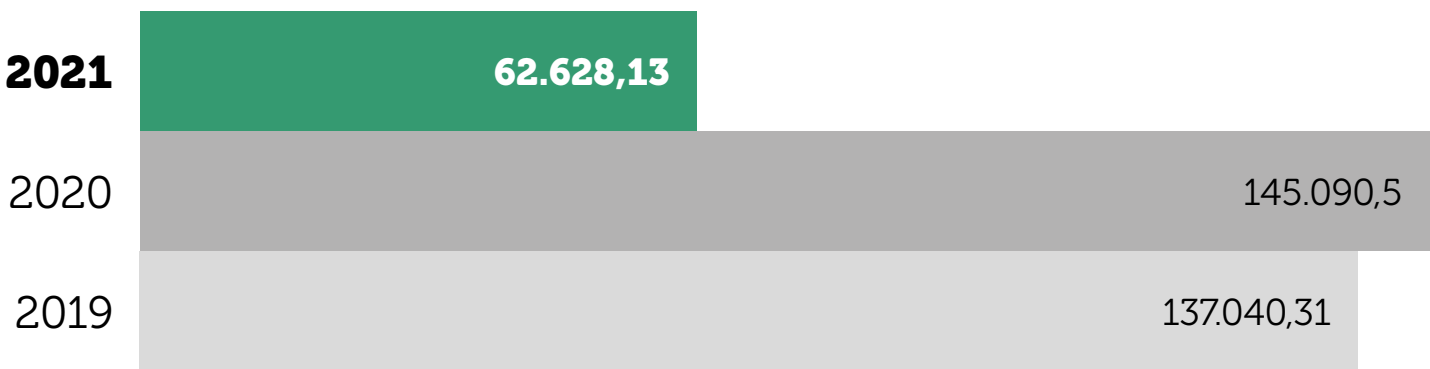
Envases contaminados generados (kg)



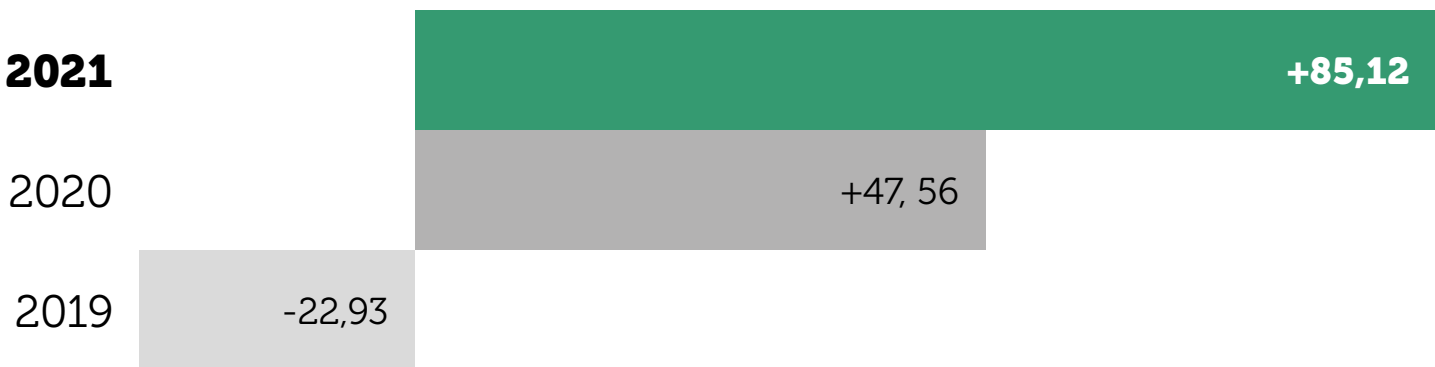
Vehículos GLP adquiridos (nº)



Gasóleo consumido (litros)



Generación de envases de productos contaminados (%)



En la **Semana Europea de la Prevención de Residuos**, celebrada en el mes de noviembre, llevamos a cabo una **Campaña de concienciación sobre la importancia de evitar el desperdicio, bajo el lema “el mejor desperdicio es el que no se produce”**, centrada en el fomento de hábitos relativos a la compra de alimentos sostenible o “verde”, y a la cocina de aprovechamiento para prevenir el despilfarro.

Bajo el lema **Objetivo Lacera**, dentro de la **campaña #ApoyamosLosODS**, englobamos durante el año 2021 todas nuestras acciones y buenas prácticas específicamente relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como por ejemplo la difusión de nuestros manuales denominados Mini-imprescindibles sobre medio ambiente, o técnicas de limpieza, ambos correspondientes a la Formación Inicial Obligatoria.



ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

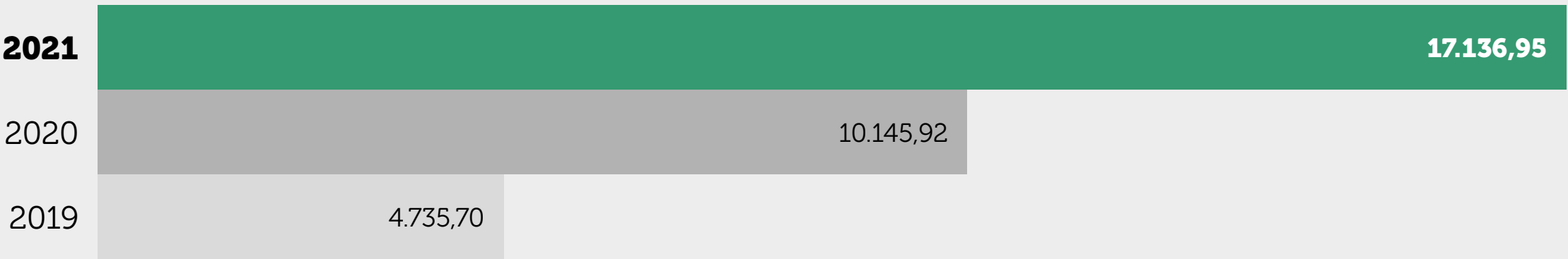
Un año más, se han llevado a cabo las siguientes acciones con el objetivo de minimizar los residuos generados en nuestra actividad:

Empleamos productos concentrados, de manera que, con menos cantidad de producto, obtenemos más litros de disolución de limpieza.

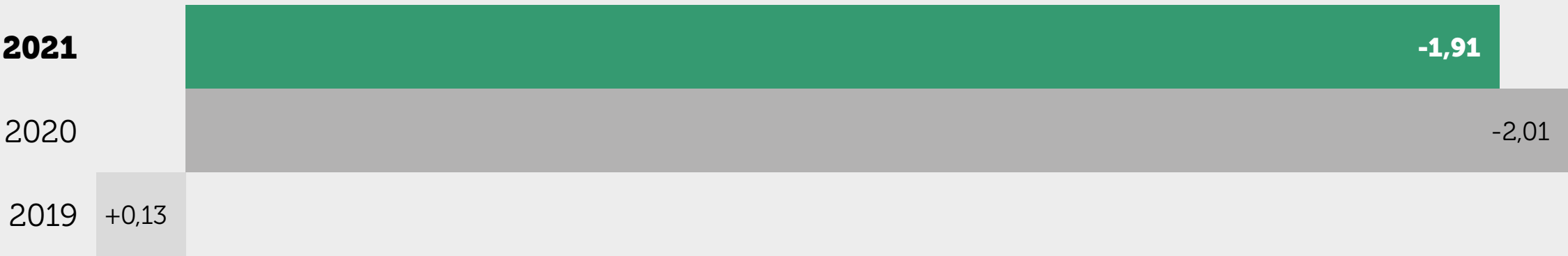
Utilizamos productos de limpieza ecológicos o no clasificados siempre que es posible.

Reciclamos y reutilizamos los envases empleados en las tareas de limpieza.

Productos ecológicos consumidos (nº)



Emisión de Ton CO₂ por consumo de papel



AUMENTO DEL CONSUMO DE PRODUCTOS ECOLÓGICOS



Respecto al año 2019, el consumo de productos ecológicos aumentó un 114,24 % en el 2020, y un 68,90 % en el 2021 respecto al año anterior.

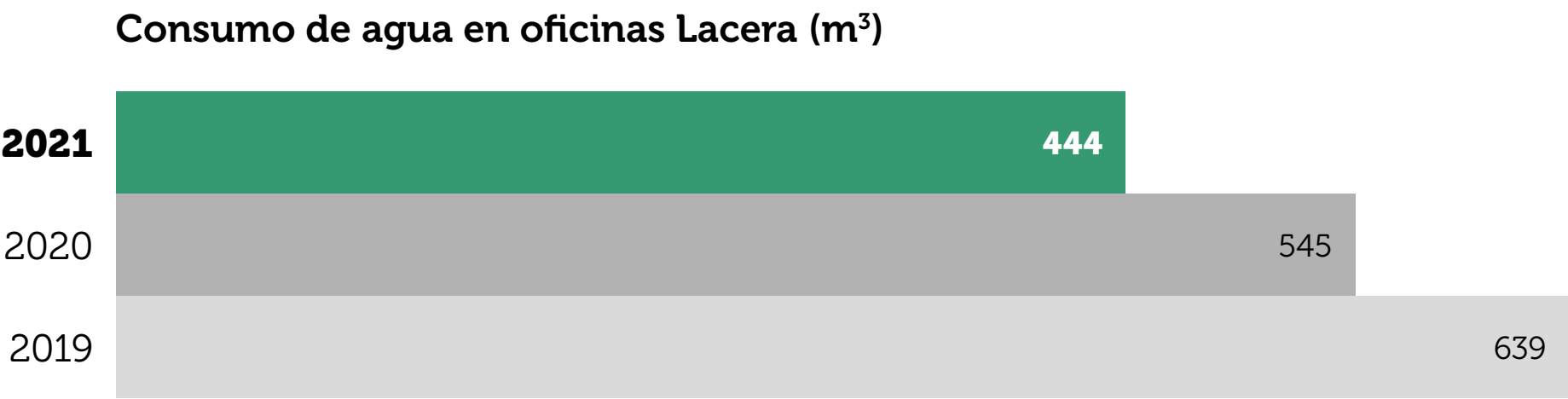
A lo largo del 2021 hemos dejado de emitir 1,91 Ton CO₂, consecuencia del ahorro de unos 100 kg. de papel aproximadamente.

Estos resultados se alcanzan tras la puesta en marcha del proyecto de digitalización de la firma electrónica en el año 2020 que contribuye a reducir el consumo de papel, energía y residuos. También contamos con proyectos específicos en el Área de Sanidad Ambiental y Áreas Verdes que contribuyen a este mismo fin. De esta forma contribuimos a la consecución del **ODS 9, Industria, Innovación e Infraestructura**.



USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

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 nuestros **“MiniImprescindibles”**.



El consumo de agua en las oficinas de Lacera ha descendido notablemente debido al teletrabajo respecto al año anterior (un 18,53 %) y al menor número de presencias en nuestras instalaciones en aplicación de las medidas covid.

↓ 18,53%
2021

VET SYSTEMS IN THE EUROPEAN INDUSTRIAL CLEANING SECTOR

Participamos en el proyecto llevado a cabo desde la **EFCI, European Cleaning and Facility Services Industry**, consistente en realizar el análisis del impacto que la digitalización tendrá en el sector de la limpieza.

A lo largo del año y a través de diversas reuniones estudiamos la gestión del cambio que las empresas debemos operar en relación a cómo abordar la habilitación de nuestro personal para hacer frente a esa digitalización. Sin duda, se trata del principal reto que deberemos asumir en el futuro inmediato para la transformación de los servicios.

En este proyecto también tuvo cabida el análisis de la economía circular y cómo se debería contribuir a la sostenibilidad medioambiental por parte del sector.

El objetivo final ha sido la realización de una Guía para todas las empresas europeas que desarrollan su actividad en el sector Limpieza.



MEDIDAS PARA LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

Nuestro compromiso con el medioambiente pasa por poner el foco en el servicio que facilitamos a nuestros clientes, de forma que proporcionamos espacios seguros para su utilización por parte tanto del personal de las instalaciones como de los usuarios y usuarias de las mismas.

ESPACIOS MÁS SEGUROS

Desde el 2020 se 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. Continuamos facilitando el servicio “Espacios más Seguros” que pusimos en marcha tras la aparición del COVID.

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.

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.

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.



DEJANDO HUELLA...

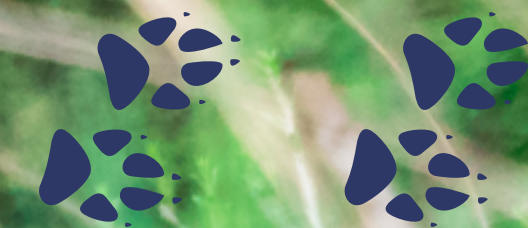
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



Cuenta la leyenda que una tarde llegó al puerto de Luarca un enorme barco cargado con una hermosa arca.

Esa misma noche se oyeron aullidos de lobos: cuando los aldeanos se despertaron, observaron a una manada de lobos postrándose ante el arca, rodeándola y venerándola. El jefe de la manada, era además el lobo más grande que se había visto nunca: el **“lobo del arca”** o en bable “el llobu del arca” que acabaría dando el nombre a la villa de Luarca. El arca se trasladó a la Catedral de Oviedo, pero nadie sabe dónde está o si existió alguna vez...”

LEYENDA POPULAR ASTURIANA DEL LOBO DEL ARCA



POLÍTICAS

Programa de
Cumplimiento
Normativo

Código de
Conducta

Canal de
Cumplimiento

Decálogo
de Normas
Internas
Lacera

Reglamento
de Gobierno
Corporativo

Política
empresarial y
valores Lacera

Procedimientos
de trabajo

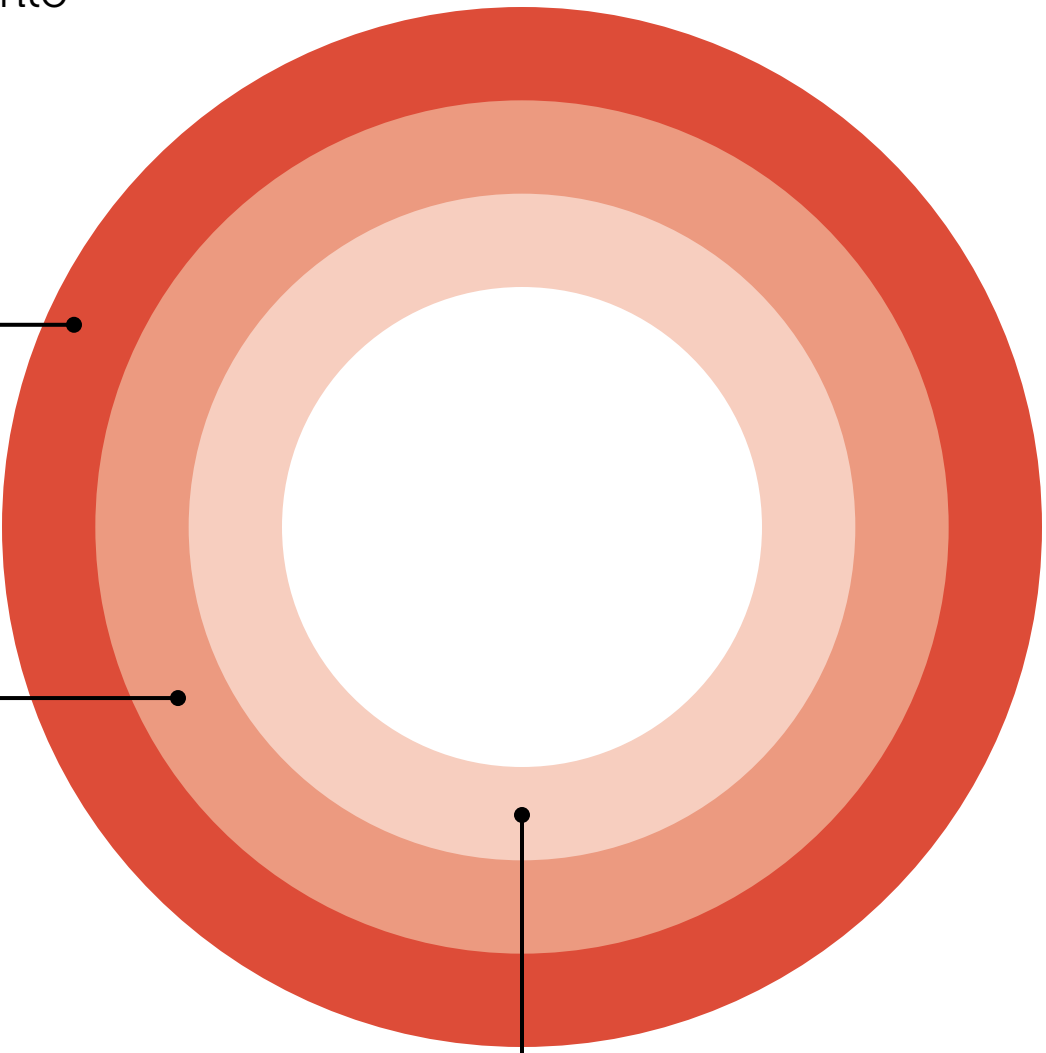
INDICADORES

Personal de nueva incorporación
formado en cumplimiento

100 %
2021

100 %
2020

100 %
2019



Nº demandas judiciales en
materia de cumplimiento penal

0
2021

0
2020

0
2019



ACCIONES

#TODOS
SOMOS
CUMPLIMIENTO

EL CUMPLIMIENTO EN LACERA

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales corporativas, es fundamental el desarrollo de políticas internas de Cumplimiento Normativo. Uno de nuestros objetivos fundamentales es la promoción de la cultura de cumplimiento.



PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El cumplimiento normativo es un proceso continuo y el resultado de que la organización cumpla con sus obligaciones. Se hace sostenible a través de su integración en la cultura de una organización y la actitud de las personas que trabajan en ella.

Su misión principal es lograr el cumplimiento de las leyes, requisitos regulatorios, los códigos de la industria, las normas de la organización y de buena gobernanza, así como de buenas prácticas, ética y expectativas de la comunidad.

El **Programa de Cumplimiento de Lacera** se articula en torno a las directrices de la Norma UNE- ISO 37301:2021, “Sistema de Gestión de compliance, requisitos con orientación para su uso.”

Los riesgos de *compliance* son revisados periódicamente, y en todo caso siempre que se produzca una nueva actividad en la empresa, se modifique el alcance de los servicios, existan cambios en la planificación estratégica o en el organigrama o estructura de la empresa y cualquier cambio coyuntural, cambios de las obligaciones de cumplimiento y como resultado de acciones correctivas o de mejora derivadas de incumplimientos.

Contar con un sistema de gestión de compliance otorga numerosos beneficios a la organización:

Aumenta la confianza de terceras partes.

Protege y mejora la reputación y credibilidad de Lacera.

Tiene en cuenta las expectativas de las partes interesadas.

Demuestra el compromiso de la organización en la gestión de riesgos de cumplimiento de forma eficaz y eficiente.

Mejora las oportunidades de negocio y la sostenibilidad.

Minimiza el riesgo de que se produzca una infracción que conlleve costes económicos, y daño y reputación a la compañía.

La Mesa de Cumplimiento es el órgano responsable del sistema de gestión de integridad corporativa en Lacera; ejerce la función de Cumplimiento para asegurar la adecuación de toda la organización a la ética empresarial, y a las normas legales e internas.

La empresa es civil y penalmente responsable de los actos ilícitos que comete su personal en el ámbito laboral; el cumplimiento es preciso para el beneficio de todos. Por ello, todo el personal debe conocer la normativa que le afecta en el desarrollo de sus funciones, tanto la externa como la interna: para ello, Lacera dispone de procedimientos de trabajo conocidos por todo el personal, quienes pueden dirigirse directamente al área de Cumplimiento en caso de necesitar aclaración sobre la interpretación de nuestras normas.



CANAL DE CUMPLIMIENTO

En Lacera, el Canal de Comunicación de Cumplimiento se ha configurado para ser utilizado como el sistema de información en el que se podrán comunicar las denuncias, quejas y reclamaciones relativas a cualquier asunto relacionado con posibles conductas irregulares, contrarias a las normas internas recogidas en los procedimientos del sistema de gestión y protocolos de conducta, como a las normas legales aplicables a la organización, a su personal, proveedores y clientes.

El acceso al Canal es público a través de nuestra página web:



Este canal nace a raíz de la obligación legal impuesta por la Directiva de la Unión Europea nº 2019/1937, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, conocida como “Directiva Whistleblowing”. Aunque dicha normativa aún no ha sido transpuesta en nuestro país (a fecha de publicación de la presente memoria únicamente se cuenta con un anteproyecto sobre la misma) en Lacera hemos establecido ya un Canal de comunicación anónimo para dar respuesta a dicho requerimiento legal.

A través de este canal también se gestionan la respuesta ante sugerencias y consultas relacionadas con todo tipo de situaciones de Cumplimiento en el seno de Lacera.

El canal puede ser utilizado por el personal y por cualquiera de los grupos de interés: clientes, proveedores, sociedad en general y administraciones. También puede comunicarse de forma anónima cualquier asunto relacionado con Cumplimiento dentro de la Organización.

GRUPOS DE INTERÉS
PERSONAL
CLIENTES
PROVEEDORES
SOCIEDAD
ADMINISTRACIONES



ESTAMOS COMPROMETIDOS
EN LA DIFUSIÓN DE LOS ODS

Este 2021 hemos continuado desarrollando acciones de difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible bajo las campañas **#ApoyamosLosODS** y **#ObjetivoLacera**, en el marco del 5º Aniversario de los ODS.

#APOYAMOSLOSODS
#OBJETIVOLACERA

CÓDIGO DE CONDUCTA LACERA

El Código de Conducta de Lacera recoge información sobre el Programa de Prevención de Delitos con objeto de que todo el personal conozca los riesgos que el ejercicio de sus funciones puede conllevar en el caso de no cumplir con las normas y procedimientos de trabajo establecidos.



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

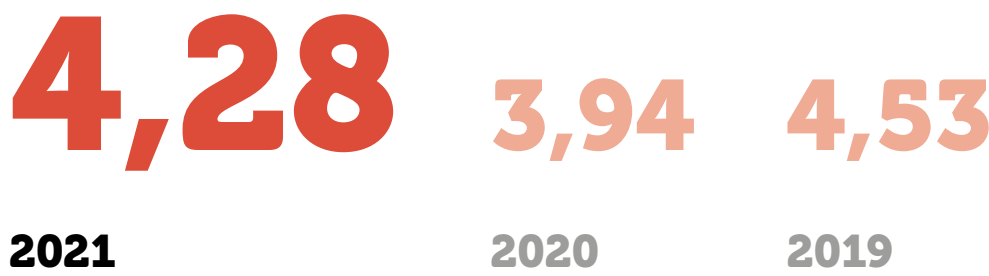
Como cada año, hemos realizado **auditorías de calidad** para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes. En el año 2021 el valor medio de las auditorías realizadas se mantenido semejante al año interior, con una ligera variación del -1,46 %.

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

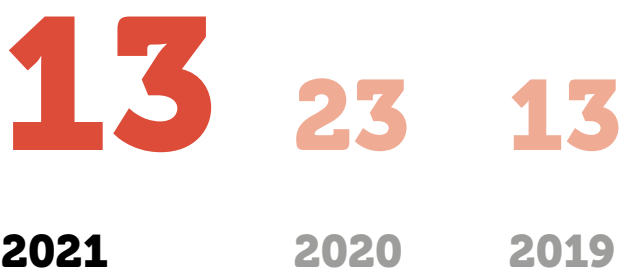


También medimos el grado de satisfacción de nuestros clientes a través de **encuestas de satisfacción**: respecto al año 2020, en el 2021 hemos aumentado ligeramente ese grado de satisfacción de nuestros clientes; además, se ha incrementado el número de encuestas y la participación. Por tanto, pese a tratarse de un año complicado si tenemos en cuenta el contexto de pandemia, hemos logrado un mayor reconocimiento de nuestro trabajo, sin duda gracias al esfuerzo de nuestro Gran Equipo Lacera.

ENCUESTAS

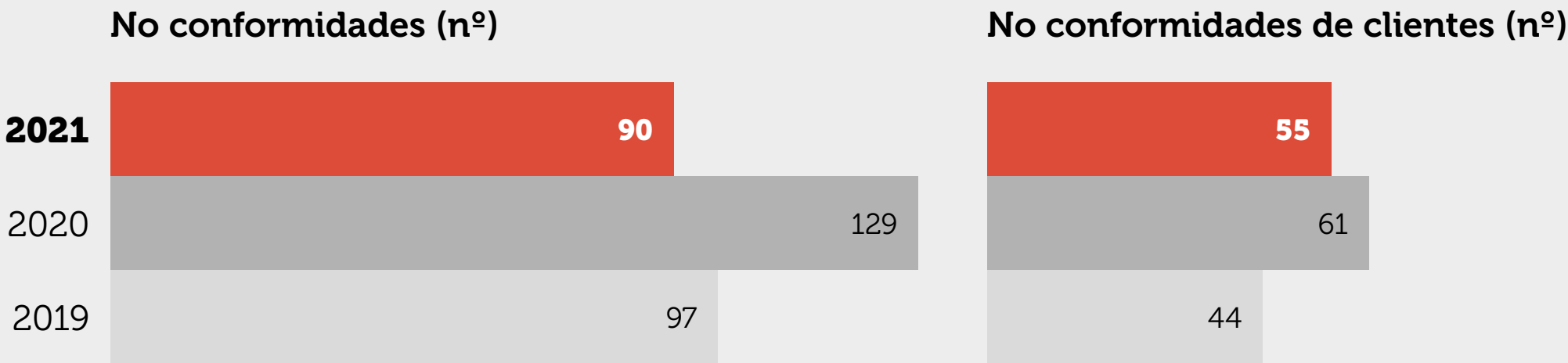


FELICITACIONES



GESTIONAMOS LAS RECLAMACIONES DE NUESTROS CLIENTES

Durante el año 2021 ha disminuido el número de No Conformidades. Este dato, junto con el de las encuestas de satisfacción, nos muestra la mejora de nuestros servicios y el reconocimiento por parte de nuestros clientes.



TRANSPARENCIA

En 2021 nos hemos volcado en los patrocinios solidarios y hemos dedicado nuestros recursos en exclusiva a toda clase de acciones que pudieran contribuir a la mejora del entorno social en el que venimos trabajando.

PATROCINIOS



ALIANZAS LACERA

La colaboración con toda clase de instituciones y las alianzas hacen de este mundo un lugar mejor.

Por eso, para la consecución del **ODS 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas** y del **ODS 17, Alianzas para Lograr los Objetivos**, en Lacera consideramos fundamental unir esfuerzos y trabajar conjuntamente para poder contribuir a mejorar las condiciones sociales, económicas y medioambientales de nuestro entorno.

INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES



ASOCIACIONES PROFESIONALES



ASOCIACIONES QUE PROMOCIONAN LA EMPLEABILIDAD





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.