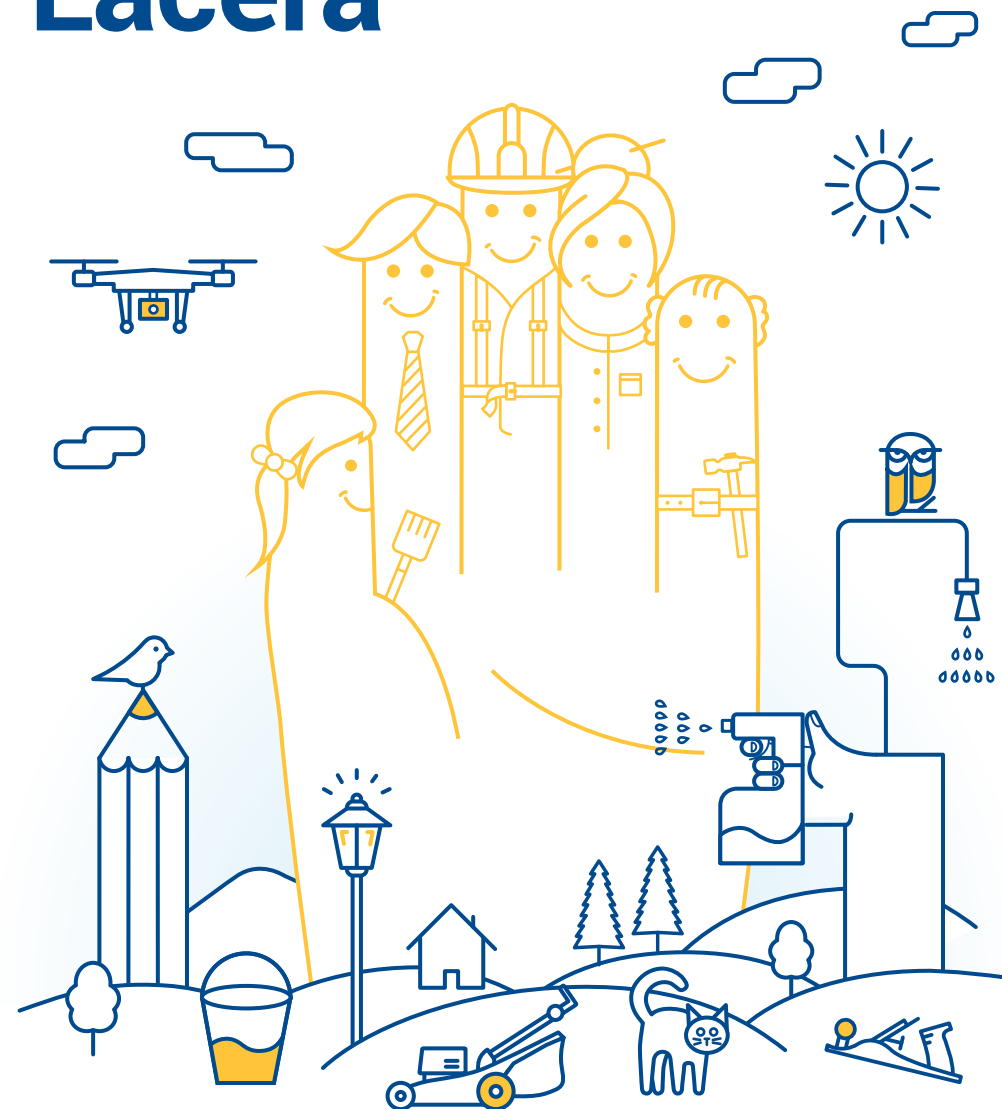


# Código de Conducta Lacera

Lacera 



**Lacera**   
MultiServicios

*Sonríe,  
está hecho*

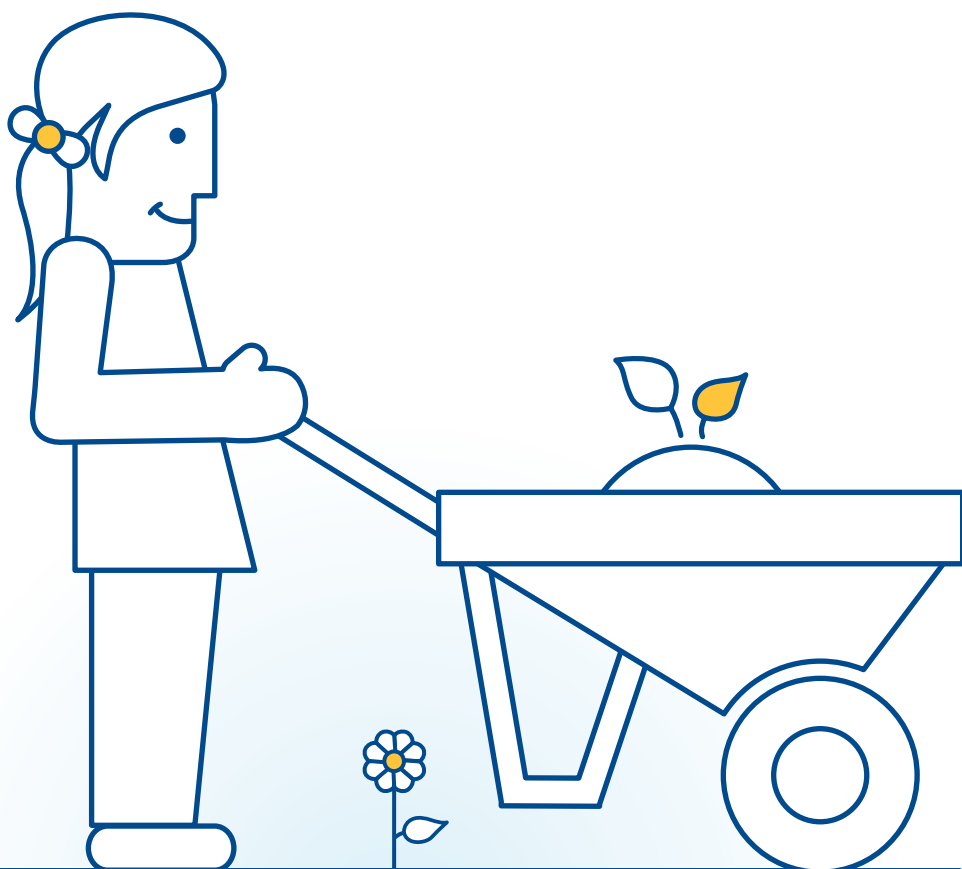
CONTACTO  
T. 902 190 090  
F. 985 273 229

ONLINE  
lacera@lacera.es  
www.lacera.es

RRSS  
 

# Contenido

---



**04**

Objeto y ámbito de aplicación

**14**

Compromiso con la clientela

**18**

Nuestra relación con los colaboradores

**21**

Nuestra relación con la sociedad

**26**

Incumplimiento

**05**

Compromiso con el Cumplimiento

**16**

Nuestra relación con los accionistas

**19**

Nuestra relación con las empresas competidoras

**23**

Nuestra relación con el medioambiente

**27**

Vigencia

**10**

Nuestra relación con el equipo humano

**17**

Nuestra relación con proveedores y subcontratas

**20**

Nuestra relación con la Administración

**24**

Conflictos de intereses

**28**

Anexo. Principios del Pacto Mundial

## Objeto y ámbito de aplicación

*El Código de Conducta recoge los principios y reglas de actuación que permiten a todas las personas que integran Grupo Lacera proceder de forma coherente con la visión, misión y valores corporativos: Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso. Forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo de Grupo Lacera, basado en el compromiso con el Cumplimiento.*

Todo el personal de las diferentes empresas que componen Grupo Lacera debe adherirse al presente Código que recoge la conducta que debemos observar en relación al Cumplimiento Normativo contemplada también en el Programa de Cumplimiento.

Toda actuación de Grupo Lacera y de su personal guardará un respeto escrupuloso a los derechos humanos y libertades públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Por este motivo, Grupo Lacera asume y hace propios los Principios del **Pacto Mundial**, los cuales se encuentran desarrollados a través de este Código de Conducta (Ver Anexo, página 30).

Nuestros valores son:  
Servicio, Personas,  
Seguridad y Compromiso.

Todos debemos  
cumplir los principios  
recogidos en el  
Código de Conducta.



## Compromiso con el cumplimiento

*El compromiso fundamental de todos los que formamos parte de Lacera con independencia del puesto que ocupemos en la organización es el de actuar dentro de la legalidad, cumplir de buena fe los contratos explícitos e implícitos concertados con clientes, plantilla, proveedores y financiadores, y observar en general, los deberes éticos y aquellos principios de responsabilidad social que la organización haya considerado razonable adoptar para una responsable conducción de los negocios.*

Todos los accionistas, directivos y responsables deben ser ejemplo de Cumplimiento y garantizar en el ámbito de su responsabilidad, que sus decisiones empresariales son tomadas siempre conforme a la legalidad vigente, a nuestros valores y normativas internas, además de velar para que el personal a su cargo haga efectivo el Cumplimiento.

Todos estamos obligados a colaborar con las autoridades públicas, cualquier requerimiento ante un posible incumplimiento legal deberá ponerse en conocimiento del superior jerárquico y/o del responsable de Cumplimiento Normativo.

Ninguna persona de la plantilla estará obligada a cumplir órdenes o instrucciones contrarias a la Ley o a los principios contenidos en el Código de Conducta. Todos estamos obligados a comunicar cualquier

situación que entendamos pueda ser constitutiva de delito. **Si una situación de tales características se produjera, así como cualquier duda, sugerencia o asesoramiento en materia de Cumplimiento, podremos dirigirnos directamente al Responsable de Cumplimiento a través del canal confidencial habilitado a tal fin [cumplimiento@lacera.es](mailto:cumplimiento@lacera.es)**

Compromiso con el Cumplimiento significa que todos debemos cumplir las leyes vigentes, las normas internas que se establezcan y aplicar la ética en los negocios.

## En relación con la prevención de conductas ilícitas

Grupo Lacera se basa en la diligencia debida para prevenir la comisión de ilícitos penales y las conductas irregulares contrarias a cualquier norma interna de la organización, analizando los riesgos, informando y formando al personal sobre sus obligaciones de cumplimiento y delimitando responsabilidades.

Grupo Lacera pone a disposición de todo el personal los medios necesarios para hacer efectivo el cumplimiento de leyes, normas internas y cultura y valores de la organización.

**01 Respetamos la intimidad**, por ello, los actos realizados por cualquier persona de la plantilla contra la **intimidad y el honor** de un tercero, incluyendo el **allanamiento informático** no serán consentidos.

El personal de Grupo Lacera se compromete a mantener **la confidencialidad y el deber de secreto** de todos aquellos datos que conozca en virtud del desarrollo de sus funciones laborales.

Grupo Lacera protege la información sobre datos personales de su plantilla, todos estamos obligados a actuar según los procedimientos establecidos.



**02 En Grupo Lacera trabajamos en la prevención del fraude** desde el compromiso de la gestión con transparencia, trasladando solo los portavoces autorizados información fiable en todos los ámbitos de actuación.

**Todo el personal debe realizar un uso racional y sostenible de los recursos** (económicos, materiales, humanos, ambientales, etc.) que la empresa pone a disposición.

Debemos conocer que la apropiación indebida y la utilización inapropiada de recursos constituyen un fraude.

Los **bienes propiedad de Grupo Lacera** incluyendo sus instalaciones, productos, maquinaria, herramientas, dinero, vehículos y demás recursos, no pueden ser utilizados para fines personales sin consentimiento expreso de nuestro responsable.

Los **medios electrónicos** de Grupo Lacera o de cualquiera de los clientes del Grupo en el que se estén desarrollando servicios por parte del personal, incluyendo internet, correo electrónico, teléfonos y servicios de fax no deben ser usados para ningún fin personal.

Debemos tener en cuenta que acciones como el robo, daño, uso inadecuado y abuso de los bienes de Grupo Lacera o de la empresa cliente de Lacera dónde se está desarrollando el trabajo, incluidos los daños informáticos, pueden derivar en acciones disciplinarias.

**03** La información contable en los registros será completa, precisa y veraz. Ningún profesional ocultará o distorsionará información contable. El control y la auditoría contable garantizan la adecuación de la gestión a la legalidad vigente y no permiten la posibilidad de alzamiento de bienes en la organización ni cualquier otra insolvencia punible.

**04** Todo el personal de Grupo Lacera en el desarrollo de sus funciones en el ámbito laboral, se compromete con la **protección intelectual e industrial** respetando derechos de patentes, marcas, nombres de dominios, derechos de reproducción, diseños, software, o cualquier otro derecho, evitando la colisión con derechos de terceros.

En Grupo Lacera, la tolerancia es cero ante la comisión de delitos.

**05** El personal de Lacera se compromete **frente a la corrupción en los negocios ya sea en el ámbito privado o público, trabajando desde el principio de integridad.**

Por tanto, todo el personal se compromete a **no recibir, solicitar, aceptar, prometer, ofrecer o conceder cualquier regalo, beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza proveniente de cualquier persona o entidad pública o privada**, para sí, para Grupo Lacera o para cualquier otro tercero como contraprestación para favorecer indebidamente al mismo, a Grupo Lacera o a un tercero en la adquisición o venta de mercancías, contratación de servicios o relaciones comerciales.

Así como, a **no entregar retribución o regalo alguno a cualquier persona en ejercicio de la función pública por cualquier caso** y en especial, si el funcionario tuviera relación con un procedimiento de contratación, subvenciones o subastas convocados por las administraciones públicas, para que realice un acto contrario a sus deberes o para que no realice o retrase el que debiera practicar.

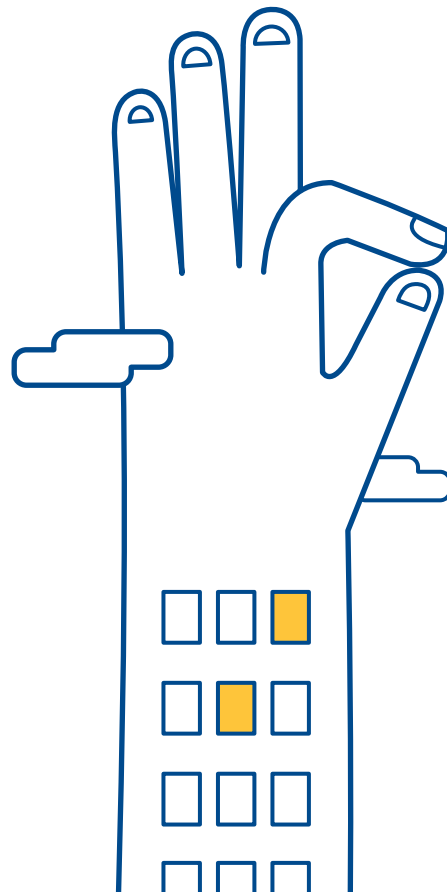
Tampoco influiremos de ninguna otra manera en ningún funcionario público o autoridad para conseguir una resolución que pueda generar beneficio económico alguno.

**Solamente podrán ofrecerse y aceptarse por parte del personal,** objetos promocionales de valor escaso o simbólico e invitaciones y regalos considerados habituales conforme a los usos sociales y dentro de los límites razonables siempre que no estén prohibidos por ley y constituyan prácticas comerciales generalmente aceptadas.

**06** El personal de Grupo Lacera no aceptará pagos en metálico o cheques al portador cuando resulte de una transacción inusual, no documentada por contrato, manteniendo la alerta sobre posibles irregularidades al respecto y denunciando en el Canal de Denuncia: [canaldenuncia@lacera.es](mailto:canaldenuncia@lacera.es), cualquier hecho que levante sus sospechas.

**07** Grupo Lacera permanecerá neutral sin participar, financiar ni promocionar ningún partido político que esté o no ejerciendo el poder o en disposición de hacerlo, reconociendo el derecho de todo el personal a participar en la vida política siempre que dicha actividad no interfiera de modo alguno en su desempeño laboral.

En el desarrollo de nuestras funciones tenemos en cuenta el Programa de Cumplimiento y ponemos especial atención a la prevención de delitos.



**08** Grupo Lacera se compromete a **cumplir con la legalidad vigente relacionada con el pago de tributos a la Hacienda estatal, autonómica, foral o local y a no defraudar a la Seguridad Social** así como a gestionar legalmente cualquier subvención a la que pueda tener derecho.

**09** Grupo Lacera y el personal con responsabilidades de mando, se comprometen a **respetar los derechos de los trabajadores** reconocidos en las leyes, convenios y contratos individuales. Todos velaremos por la seguridad en el trabajo propia y de nuestros compañeros, comunicando los riesgos laborales a nuestros superiores.

**10** Lacera y todo su personal se comprometen a respetar la **normativa medioambiental** que por el desarrollo de las diferentes actividades sean aplicables así como todos los códigos internos de actuación que promueven principios de sostenibilidad en nuestro trabajo, realizando un uso eficiente de los recursos.

**11** Grupo Lacera y su personal se compromete a **respetar los derechos fundamentales y las libertades públicas** garantizadas en la constitución. Todos tenemos el

compromiso de cumplir el Plan de Igualdad de Lacera y estamos en contra de cualquier acto discriminatorio o que fomente la violencia contra cualquier grupo.

**12** Respetamos el principio de **libre competencia** y con su ejercicio a nuestros competidores. Cualquier acuerdo que se lleve a efecto con la competencia deberá ser analizado jurídicamente para garantizar su legalidad.

**13** Estamos comprometidos en **prevenir los conflictos de intereses**, manteniendo separados los intereses personales de los de Grupo Lacera a la hora de realizar cualquier tipo de contratación de personal o con proveedores, estableciendo las relaciones de negocios sobre la base de criterios objetivos establecidos en los correspondientes procedimientos de trabajo.

**14** Nuestro compromiso con las personas, con los clientes, proveedores, medioambiente, administraciones y sociedad en general, nos conduce a aplicar nuestros valores en las relaciones con cada uno de los grupos de interés con los que interactuamos siempre siguiendo el principio de llevar a efecto una **actuación ética en los negocios**.

# Nuestra relación con el equipo humano

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

## Principios y comportamientos de cumplimiento

- 01** El principal compromiso de Grupo Lacera es asegurar **la protección del personal, su estabilidad, su salud, y su ambiente de trabajo**, haciendo que todos seamos partícipes de un grupo empresarial sólido que afiance nuestro bienestar personal y profesional.
- 02** Cumplimos con la **legislación** vigente en materia laboral, social y de prevención de riesgos laborales, ello nos permite garantizar la seguridad y salud de nuestro personal, así como todos aquellos requisitos establecidos en los sistemas de gestión internos.

La seguridad en el trabajo, respetarnos y procurar un buen clima laboral es obligación de todos.

- 03** Ninguna persona contratada en Grupo Lacera puede ser **discriminada** por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad o sexo. Tanto la contratación de nuevo personal como

la promoción de los actuales, se rige exclusivamente por criterios de habilidad profesional, disponibilidad, esfuerzo, conocimientos, experiencia y capacidad para desarrollar un trabajo.

- 04** La **Igualdad** de trato y de oportunidades así como un entorno favorable para el desarrollo tanto profesional como personal de nuestra plantilla es parte de nuestra esencia. En Grupo Lacera contamos con herramientas que apoyan este compromiso, un Comité de Igualdad, el Plan de Igualdad de Grupo Lacera, un Responsable del Área y un canal de comunicación: igualdad@lacera.es, al que cualquier interesado puede remitir sus dudas, sugerencias o aportaciones.

- 05** En Grupo Lacera no se permite ninguna forma de **acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal**. Nuestro compromiso queda recogido en el establecimiento del Protocolo contra el Acoso Laboral en Grupo Lacera.

- 06** Contamos con una política que nos permite **conciliar** la vida personal y laboral. Hemos sido reconocidos por

esta labor de implicación con las situaciones personales de nuestra plantilla. Nuestro Plan Concilia recoge las medidas de conciliación existentes.

- 07** En Grupo Lacera para promover la necesaria cualificación de las personas entendemos la **necesidad de contratar personal mayor de edad** (18 años). Toda la plantilla de Grupo Lacera reúne esta condición, cualquier excepción debe ser analizada y en su caso, aprobada, por el Comité de Dirección del Grupo.

- 08** Todo el personal de Grupo Lacera tiene reconocido el **derecho de sindicación**, asociación y negociación colectiva. Se velará por parte del Área de Selección por la contratación de personal garantizando la integridad y transparencia durante todo el proceso.

- 09** El **salario** que recibe la plantilla de Grupo Lacera es acorde con la función desempeñada, siempre respetando los convenios de cada sector.

- 10** Velamos por la existencia de un **clima laboral** adecuado y estamos comprometidos en su mejora continua promoviendo acciones a tal fin.



## Y esperamos de nuestro equipo humano

- 01** Todo el personal de Grupo Lacera debe **conocer y cumplir las normas internas y externas reguladoras de las actividades objeto de negocio de Grupo Lacera relativas al ámbito de su responsabilidad**. Todos tenemos la obligación de consultar con nuestro superior cualquier duda sobre la legalidad de las acciones que podamos acometer. En todo caso y a través del correo cumplimiento@lacera.es, puede consultarse con el Responsable de Cumplimiento cualquier duda al respecto.
- 02** Debemos **cumplir con las políticas, procedimientos y controles** que Lacera establezca para asegurar el cumplimiento y las buenas prácticas.
- 03** **Integridad**, mantendremos en todo momento una conducta acorde a la posición que ocupamos, aceptando la responsabilidad de nuestras acciones y desarrollando nuestro trabajo con la mayor dedicación.
- 04** **Transparencia** en las relaciones con los diferentes grupos de interés en el desarrollo del área de negocio al cual estemos asignados.

**05** **Compromiso** de nuestro personal en la consecución de las acciones establecidas en las líneas estratégicas de actuación de Grupo Lacera, según el nivel del puesto que ocupe, mostrando y fortaleciendo su profesionalidad, junto con la responsabilidad y calidad de servicio con la clientela y proveedores.

**06** **Colaboración**, los logros globales son la suma de los logros individuales de todos nosotros. Trataremos de contribuir con nuestra ayuda personal a que otros alcancen sus objetivos siempre que esté en nuestra mano, aportando soluciones y evitando en todo momento enfrentamientos o luchas de poder entre personas, departamentos o áreas. Compartir la información y el conocimiento es una práctica recomendada y necesaria para que el Grupo Lacera alcance sus objetivos.

**07** Ayudar a mantener un **entorno de trabajo seguro**, salubre y productivo para todo el personal de Grupo Lacera y para los demás. Todo el personal debe cumplir escrupulosamente la normativa de prevención de riesgos laborales o de protección de la seguridad y salud laboral, hacer uso de instrumentos de protección individual adecuados y atender las reglas y prácticas internas sobre el particular en el lugar de trabajo.

**08** Se prohíbe el **consumo de drogas ilegales y/o alcohol** en las instalaciones de la empresa, en los centros de trabajo, en las instalaciones de nuestros clientes o durante el horario de trabajo. No se permitirá la incorporación al puesto de trabajo de ninguna persona bajo los efectos del alcohol o de otras drogas. Del mismo modo, en virtud del deber de colaboración en el Cumplimiento, se debe denunciar su consumo al responsable directo o a través del canal confidencial de denuncia.



**09** Cualquier vinculación, pertenencia o **colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades con fines públicos** debe realizarse dejando claro el carácter personal de las mismas evitando cualquier involucración de Lacera.

**10** **Debemos abstenernos de utilizar la imagen, nombre o marcas del Grupo Lacera** para abrir cuentas de internet o participar en redes sociales, foros o blogs. Las opiniones o manifestaciones que realicemos en los mismos, se harán de forma que quede clara nuestra identidad personal.

**11** **Confidencialidad** de toda aquella información, informes, cuentas, planes estratégicos y demás actividades de Grupo Lacera y sus personas, así como de sus clientes, que no sean de carácter público, y cuya publicidad pueda afectar cualquiera de sus intereses.

**12** **Reputación Corporativa**, todo el personal de Grupo Lacera debe preservar la imagen de la organización en toda su actividad profesional. Cualquier intervención pública ante medios de comunicación, jornada profesional o cualquier otra forma de intervención pública, debe contar con autorización expresa del Comité de Dirección.

# Nuestra relación con la clientela

*El trato directo con la clientela, así como la prestación de un servicio acorde a sus expectativas, son los pilares fundamentales para mantener una relación óptima con este grupo de interés. Por dicho motivo, ésta debe basarse en máximas como el respeto, la honradez, la confianza, el cumplimiento y la calidad.*

## Principios y comportamientos de cumplimiento

- 01 Lograr la máxima satisfacción de la clientela y colaborar con ella en todo momento.
- 02 Mantenemos una **relación** directa con la clientela basada en la sinceridad, honradez, lealtad y transparencia, de modo que el servicio prestado sea identificado como el de mayor calidad posible.
- 03 Reconocemos la importancia de **anticiparnos** a las necesidades y preferencias de la clientela respecto a nuestros servicios, con el fin de adaptar nuestra oferta de servicio a sus demandas.
- 04 **Somos responsables** de proveer los servicios en condiciones adecuadas de tiempo, lugar y calidad.

Nuestro objetivo siempre es lograr la satisfacción de nuestra clientela siendo eficientes en nuestro trabajo

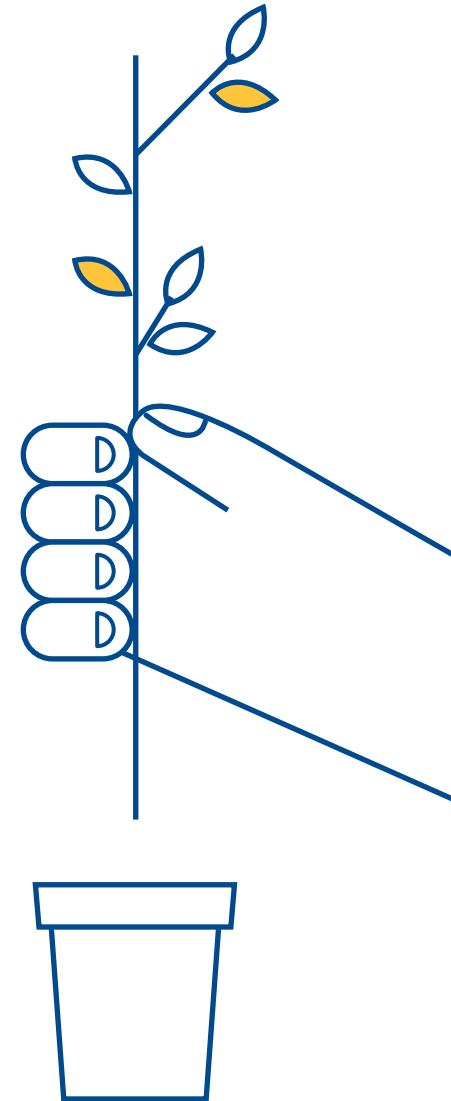
## Y esperamos de nuestro equipo humano

- 01 Las acciones individuales en el trabajo determinan la imagen que nuestros clientes y la sociedad en general tienen de Lacerá, por ese motivo es muy importante que cada uno asuma la responsabilidad de actuar con ética en cualquier situación.
- 02 Todo el personal de Grupo Lacerá dispondrá de los recursos, la voluntad

y la profesionalidad que permitan **solucionar** cualquier problema que pueda repercutir en la clientela, comprometiéndose con los valores de buen trato, atención, respeto, honestidad y servicio hacia nuestros clientes. Atenderemos, gestionaremos y solucionaremos todas las sugerencias, quejas y reclamaciones, proporcionándoles una resolución equitativa y justa para ambas partes.

Todos debemos cumplir con el **deber de secreto y guardar la confidencialidad de los datos de nuestros clientes**, salvo obligación legal. Grupo Lacerá se compromete con el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos.

- 03 Permanecer en constante **innovación**, tanto de los elementos materiales asociados al negocio, como de aquellos otros factores (humanos, tecnológicos, seguridad, etc.) que permitan proporcionar un servicio de calidad. Fomentamos en nuestro personal la preocupación por realizar una constante vigilancia tecnológica referente al desarrollo de su trabajo y del negocio.
- 04 No entrar en **conflicto** con los intereses de los clientes.





## Nuestra relación con los accionistas

*Nos esforzamos por cumplir con los intereses de nuestros accionistas y ayudar a proteger y aumentar su valor en la compañía.*

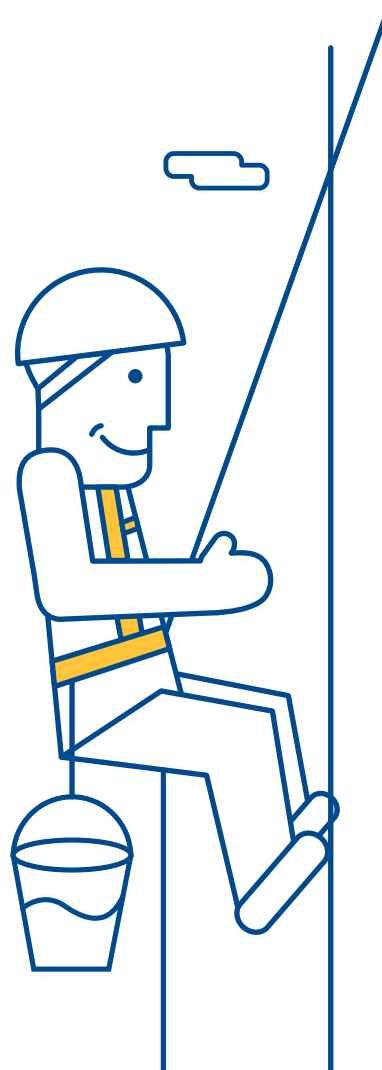
### Principios y comportamientos de cumplimiento

- 01** Establecemos una **relación** basada en el compromiso, la honestidad y la transparencia por el beneficio de ambas partes.

Consiguiendo la sostenibilidad del Grupo garantizamos la estabilidad en el trabajo.

- 02** Tenemos la responsabilidad de conservar, proteger y aumentar el valor del accionista en el **largo plazo** y lograr un retorno de capital satisfactorio en el **corto plazo**.

- 03** Las relaciones con los accionistas se establecen en el Reglamento de Gobierno Corporativo.



## Nuestra relación con proveedores y subcontratas

*Los proveedores y subcontratistas son elementos clave para nuestra organización y actividad. Por dicho motivo, nuestra relación debe basarse en el cumplimiento recíproco de compromisos, objetivos y contratos, que deriven siempre en el beneficio de la clientela. Esta relación debe realizarse de una forma lícita, ética y respetuosa.*

### Principios y comportamientos de cumplimiento

- 01** La **selección de los proveedores** se registrará por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.
- 02** Exigimos a nuestros proveedores el **cumplimiento de los acuerdos** pactados respecto a plazos, precios y calidad, comprometiéndonos a su vez a cumplir con los pagos en los plazos y condiciones establecidas.
- 03** Realizamos un seguimiento de los bienes o servicios prestados por proveedores, **evaluándolos** de una forma justa de acuerdo con los términos acordados.
- 04** Este Código de Conducta se entrega a proveedores y subcontratas, quienes quedan notificados del requisito de observar el código cuando trabajan con nosotros. Cumpliéndose por ambas partes la **normativa** laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, ambiental y legislación en general.
- 05** La condición de Proveedor y/o Subcontrata de Lacera lleva implícita la aceptación del Compromiso con el Cumplimiento de Lacera contenido en el presente Código.

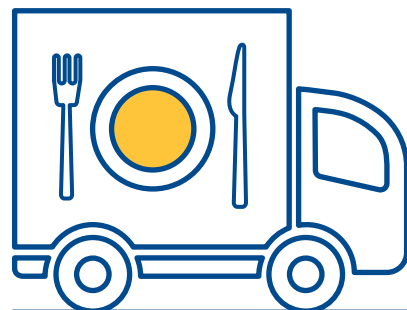
# Nuestra relación con los colaboradores

*Mantener unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficios mutuos. Estas relaciones son importantes para Grupo Lacera para estar presente en sectores estratégicos y contribuir al desarrollo económico, ambiental y social.*

## Principios y comportamientos de cumplimiento

- 01 **Diálogo** e intercambio de experiencias y conocimientos ligados a los proyectos que se comparten y al desarrollo de prácticas que minimicen los riesgos económicos, sociales y ambientales de ambas organizaciones.
- 02 **Implicación** estable y apoyo en el proyecto compartido, sus objetivos y resultados.
- 03 Comunicamos la **política, valores, compromisos** y Código de Conducta del Grupo Lacera.
- 04 **Confidencialidad** en relación a todo el conocimiento derivado de la relación mutua.

Aplicamos la transparencia en la elección de proveedores, subcontratas y colaboradores siguiendo los procedimientos establecidos.



# Nuestra relación con las empresas competidoras

*Mantener un comportamiento ético con nuestros competidores ya que las buenas relaciones de colaboración con éstos, pueden ser muy ventajosas para la evolución de nuestra empresa.*

## Principios y comportamientos de cumplimiento

Nos mueve un compromiso de **lealtad**, es decir, evitamos y perseguimos las prácticas de competencia desleal.

- 01 Consideramos que las relaciones de **respeto** y colaboración repercuten en el bien común de la sociedad.
- 02 Promovemos el **libre mercado** y evitamos y denunciemos el dumping.
- 03 No trataremos de obtener **información** de nuestros competidores empleando métodos ilícitos o poco éticos.
- 04 El **equipo humano** de Grupo Lacera no podrá desempeñar cargos, funciones o representación en empresas

Todos respetamos la libre competencia.

competidoras, proveedoras de bienes o en sociedades que ostenten una forma de dominio o control en empresas de la competencia.

- 05 Cumplimos la **legislación** aplicable en el ámbito de la competencia y rechazamos todas aquellas actuaciones destinadas a difundir información falseada sobre otras empresas de servicios.
- 06 **Actuamos lealmente en las subrogaciones**, aportando toda la información necesaria, efectuando un traspaso transparente y resolviendo posibles conflictos mediante negociación, en lugar de acudir a la Justicia.
- 07 Promovemos el desarrollo del sector a través del **diálogo social**.
- 08 Aplicamos el **convenio del sector**.
- 09 Lacera solo se descolgará de los convenios colectivos si hubiera causa sobrevenida y nunca usará esta posición temporal para licitar.

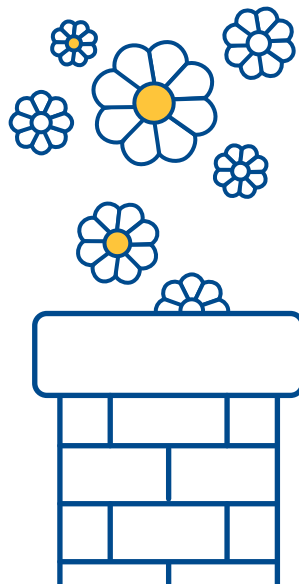
# Nuestra relación con la Administración

*Desarrollar una relación con las Administraciones competentes basadas en la honestidad, integridad, transparencia y veracidad de la información.*

## Principios y comportamientos de cumplimiento

- 01 Acatamos y cumplimos con todas las obligaciones impuestas por las diversas Administraciones Públicas, y damos respuesta a la información solicitada por las mismas.
- 02 Rechazamos cualquier indicio de corrupción que pretenda obtener un trato favorable de las Administraciones, así como cualquier tipo de extorsión o soborno.
- 03 Cumplimos con la legislación vigente y la transparencia en la presentación de información y resultados.
- 04 Colaboramos con todas las Administraciones en cualquiera de los temas para los cuales se nos requiera.

El principio de transparencia siempre debe estar presente en la relación con todos los grupos de interés y en particular con las Administraciones.



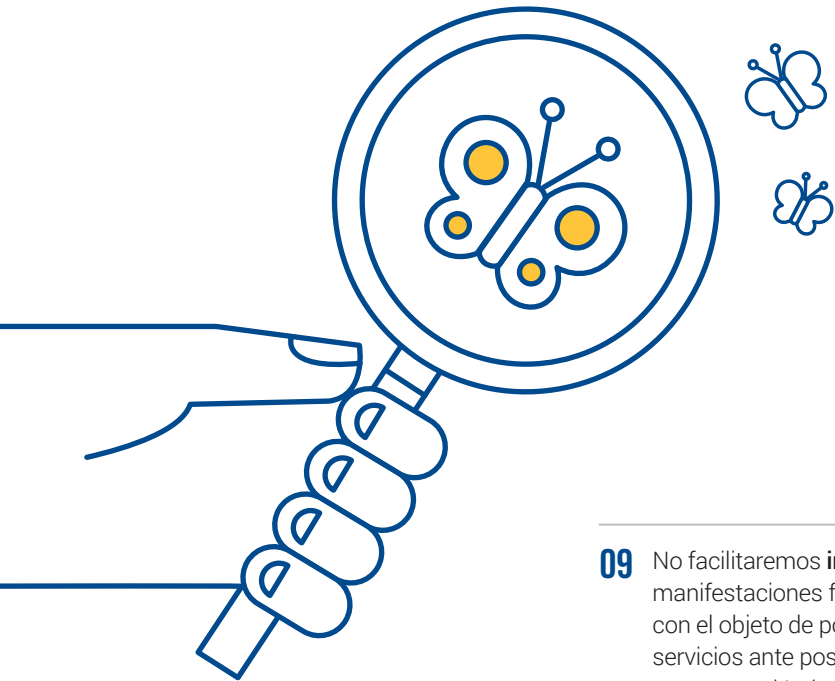
# Nuestra relación con la sociedad

*Contribuir al desarrollo económico y al bienestar de la sociedad en la que Grupo Lacera desarrolla su actividad con criterios de sostenibilidad, sobre las bases del diálogo con la misma.*

## Principios y comportamientos de cumplimiento

- 01 Estamos adheridos al **Pacto Mundial** como muestra de nuestro respeto a los derechos humanos.
- 02 Apoyamos proyectos de **desarrollo social y promoción de la contratación de personas en exclusión social, especialmente personas con algún tipo de discapacidad**. Contamos con un Centro Especial de Empleo (Lacera Integra).
- 03 Desarrollamos acciones y proyectos que reduzcan los problemas y **necesidades sociales** de una forma transparente, de manera que el desarrollo y el crecimiento empresarial sea armónico con el de la sociedad.
- 04 **Nos responsabilizamos** y respondemos de los daños que en nuestra actividad se pudieran ocasionar sobre terceras personas.
- 05 Favoreceremos la **contratación** de personal del entorno en el que prestamos nuestros servicios, la formación profesional, la educación, las oportunidades de desarrollo personal y profesional de los ciudadanos de la comunidad.
- 06 Acogemos **personas en prácticas** con el fin de apoyar su desarrollo personal y profesional, de modo que repercuta tanto en el beneficio de Grupo Lacera como en la sociedad.

Todos trabajamos para mantener la reputación del Grupo y conseguir el reconocimiento por nuestras buenas prácticas.



- 07** Adquiriremos **productos y servicios** autóctonos siempre que sean competitivos en coste y calidad.
- 08** Establecemos como una de nuestras máximas el garantizar la **seguridad** de nuestra propia plantilla, de la clientela y de los usuarios de las instalaciones de nuestros clientes, cumpliendo todas las disposiciones en materia de seguridad, salud y gestión de la prevención de riesgos laborales.

- 09** No facilitaremos **informaciones** o manifestaciones falsas o engañosas con el objeto de potenciar nuestros servicios ante posibles clientes, comprometiéndonos a la corrección inmediata de cualquier malentendido que pudiera producirse como consecuencia de información inexacta.
- 10** Toda **publicidad** de Grupo Lacera será leal, lícita y basada en la igualdad.
- 11** Todos los **patrocinios, donaciones, afiliaciones y asociaciones** son registrados y autorizados según criterios uniformes existiendo transparencia sobre los mismos.
- 12** Hacemos frente a cualquier tipo de corrupción en el desempeño de nuestra actividad.

## Nuestra relación con el medioambiente

*Respetar el medioambiente, fomentando prácticas que garanticen el desarrollo sostenible, con el sólido compromiso de cumplir todas las normativas de minimización de la contaminación y el impacto ambiental.*

### Principios y comportamientos de cumplimiento

- 01** Cumplimos la **legislación y normativa ambiental** aplicable a nuestra actividad, así como los compromisos voluntarios que hemos suscrito.
- 02** Prevenimos los efectos de nuestra actividad y servicio sobre el medioambiente, colaborando para alcanzar un **desarrollo sostenible**.
- 03** Realizamos un **uso racional** de la energía y de los recursos básicos (combustible, papel, tintas de impresión, agua, productos, en particular de limpieza, maquinaria, vehículos...) cuyo consumo suponga un daño para el planeta o sus recursos, con el fin de minimizar el impacto ecológico.
- 04** Aseguramos una eficaz **protección del medioambiente** teniendo en cuenta la mejor tecnología disponible

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

- 05** **Promovemos prácticas empresariales acordes con la protección del medioambiente:** Uso de productos biodegradables; reutilización de envases; minimizar el consumo de agua y energía y tratamiento de residuos.

—

Todos tenemos obligación de proteger el medioambiente.

—

# Conflictos de intereses

*Ante una situación de conflicto de interés siempre actuaremos en función de los mejores intereses de Grupo Lacera.*

Un conflicto de interés se produce cuando los intereses personales de alguna persona de nuestra plantilla o los intereses de un tercero compiten con los intereses de Grupo Lacera. En esta situación, podría resultar difícil actuar en defensa de los mejores intereses para la empresa. Siempre que sea posible, el personal deberá evitar los conflictos de intereses, informar sobre los mismos a sus inmediatos superiores o al Área de Cumplimiento y abstenerse de realizar cualquier tipo de actuación hasta obtener respuesta al respecto.

Algunos de los conflictos que nos podemos encontrar en el desempeño de nuestro trabajo son:

## 01 Participación en empresas competidoras.

Las personas vinculadas contractualmente a Grupo Lacera no podrán desempeñar cargos, funciones o representación en empresas competidoras, proveedoras de bienes o en

sociudades que ostenten una forma de dominio o control en empresas de la competencia. Para evitar conflictos tampoco es recomendable mantener relaciones comerciales con empresas en las que existan intereses personales o familiares, sin informar previamente.

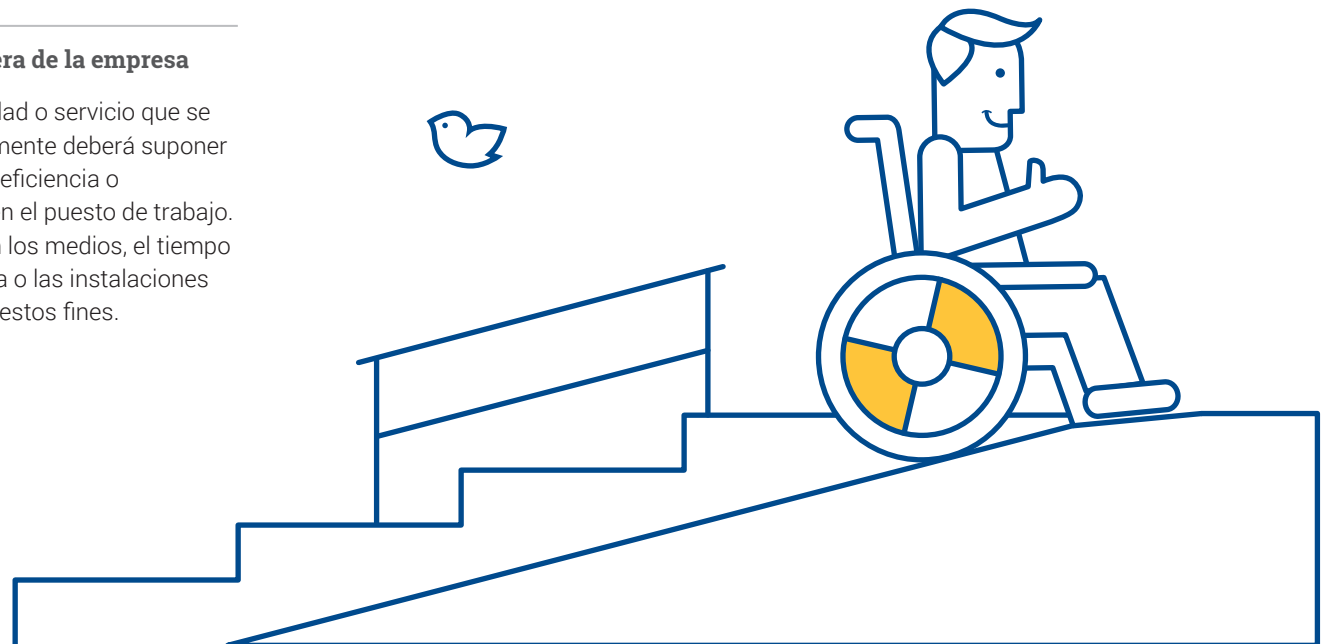
## 02 Ocupación fuera de la empresa

Ninguna actividad o servicio que se preste externamente deberá suponer una pérdida de eficiencia o productividad en el puesto de trabajo. No se utilizarán los medios, el tiempo de permanencia o las instalaciones del Grupo para estos fines.

## 03 Información confidencial

Si por razones de trabajo se posee una información confidencial o ventajosa no deberá utilizarse en beneficio propio. Su uso inadecuado puede poner a la empresa en una situación en la que su reputación o situación económica pudiera verse afectada. Se firmarán acuerdos de confidencialidad con toda la plantilla.

Todos tenemos obligación de evitar cualquier conflicto de interés.



## Incumplimiento

Consultaremos el Código, cumpliremos con sus disposiciones y buscaremos ayuda en caso de tener dudas al respecto. Es **responsabilidad de cada uno de nosotros como personal contratado por Grupo Lacera, Directivo o Accionista** garantizar el pleno cumplimiento de

Es responsabilidad indelegable de cada uno hacer lo correcto y garantizar los más altos estándares de integridad.

todas las disposiciones de este Código y de ser necesario buscar la ayuda de nuestro superior inmediato o a través del Área de Cumplimiento. Todos estamos obligados a comunicar cualquier situación que entendamos pueda ser constitutiva de delito.

Cualquier incumplimiento del Código de Conducta analizada por el Área de Cumplimiento según el procedimiento establecido en el Programa de

Cumplimiento, será trasladada al Área de Recursos Humanos al objeto de que se establezcan las medidas disciplinarias que correspondan en aplicación del Convenio Colectivo aplicable y la legislación laboral vigente.

En caso de duda, siempre deberemos guiarnos por los principios básicos establecidos en la introducción de este Código.

La interpretación de este Código de Conducta, a efectos de consultas, solicitudes de autorización, informaciones y emisión de informes sobre los distintos apartados del mismo, compete a la Mesa de Trabajo del Comité de Cumplimiento.

A través del Área de Cumplimiento se canalizarán confidencialmente las denuncias, consultas, comunicaciones y solicitudes de autorización a que se refiere el presente documento, puede contactarse directamente en el correo [cumplimiento@lacera.es](mailto:cumplimiento@lacera.es)

El Área de Cumplimiento controlará y supervisará la adecuación del personal al presente Código y realizará un Informe Anual de su grado de cumplimiento.

## Vigencia

El presente Código de Conducta ha sido aprobado por el Comité de Dirección de Grupo Lacera y debe ser comunicado a todo el personal del Grupo. Se hará público a través de la web [lacera.es](http://lacera.es) y se aplicará a partir de la fecha de su aprobación de forma indefinida, su cumplimiento se revisará anualmente pudiendo ser modificado siempre que las circunstancias lo aconsejen, comunicando a todo el personal cualquier cambio que pudiera realizarse en el mismo.

Rev. 01  
Enero 2016  
Comité Ejecutivo  
de Grupo Lacera





## Anexo. Principios del Pacto Mundial

*La revisión en 2014 de la DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS EN GRUPO LACERA, se centra en las modificaciones del Principio Décimo que promulga la Integridad y la Transparencia en los negocios, estos son los Principios del Pacto Mundial en Lacera:*

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

**PRINCIPIO UNO:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. **En virtud de lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Grupo Lacera se compromete a respetar los derechos humanos dentro de su organización y a apoyar y defender en la sociedad donde se desenvuelve la protección de los derechos humanos participando activamente en hacer prevalecer los mismos.**

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

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

**PRINCIPIO TRES:** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. **Grupo Lacera trabaja por prevenir los riesgos laborales y garantiza el derecho de libertad sindical a todo su personal.**

**PRINCIPIO CUATRO:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. **Grupo Lacera dispondrá de un Plan Concilia actualizado que garantice la conciliación de la vida personal y laboral de cada una de las personas que forman parte de la organización.**

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

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

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

**PRINCIPIO SIETE:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

**PRINCIPIO OCHO:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

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

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

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

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

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

Lacera   
MultiServicios | *Sonríe,  
está hecho*