

2022

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A.

#SomosLacera
#SomosCumplimiento

2022

EL COMIENZO DE UNA NUEVA ETAPA

Es difícil olvidar que el mes de enero comenzó con el mayor incremento de personas de baja laboral desde que tuvo lugar el inicio de la pandemia; aunque a lo largo del año el número de personas afectadas por COVID ha ido disminuyendo, hemos sido testigos de las secuelas que han quedado en la sociedad, como los daños en la **salud mental** de muchas personas en nuestro país.

Volvimos a nuestras oficinas con un plan de trabajo en casa, establecido como medida de conciliación, que nos ha permitido disponer de ocho horas semanales de trabajo en nuestros domicilios. Mientras tanto, nuestros clientes iban incorporándose también por completo a sus centros, esos en los que nosotros hemos continuado desarrollando nuestros servicios.

En el mes de febrero nos vimos sorprendidos con el anuncio de la invasión de Ucrania y el comienzo de una guerra en Europa, enfrentándonos a las consecuencias directas de un conflicto

que se tradujo en nuestro país en una **crisis energética y en un incremento de la inflación** hasta en un 5,7% al finalizar el mes de diciembre; la inflación alcanzó su pico máximo en el mes de julio, llegando a un 10,8%. También hemos asistido a un incremento del 3,6% del Salario Mínimo Interprofesional (SMI), una subida que ha modificado las tablas salariales de numerosos convenios colectivos que nos resultan de aplicación por nuestro sector.

La guerra ha conllevado también el incremento generalizado de los costes derivados de la crisis del suministro de gas en Europa, que se ven repercutidos directamente tanto en las economías domésticas como en las empresariales.

Podemos afirmar, por tanto, que el año 2022 ha estado plagado de dificultades, si bien ha sido por circunstancias muy diferentes a las de años anteriores.

Durante todo el año hemos asistido a una actividad legislativa frenética por parte de nuestras cámaras, fruto de la cual se

ha producido el incremento de nuevas obligaciones para las empresas, lo que ha conllevado también la modificación de nuestros procedimientos de trabajo y la adaptación de numerosos procesos. El Sistema de Gestión Integrado de Lacera ha sido auditado cada año, y se han renovado cada una de las certificaciones con las que contamos.

En nuestra estrategia hemos contemplado la **gestión de la sostenibilidad bajo los criterios ASG**, desarrollando políticas y acciones medioambientales, sociales y de gobernanza, en consonancia con los ODS y los Principios de Pacto Mundial, lo cual reflejamos en la presente memoria.

Continuamos trabajando en el desarrollo de alianzas y promocionando la **Igualdad y la Diversidad** con numerosas entidades que procuran la empleabilidad de colectivos diversos, además de colaborar en múltiples acciones solidarias.

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**.

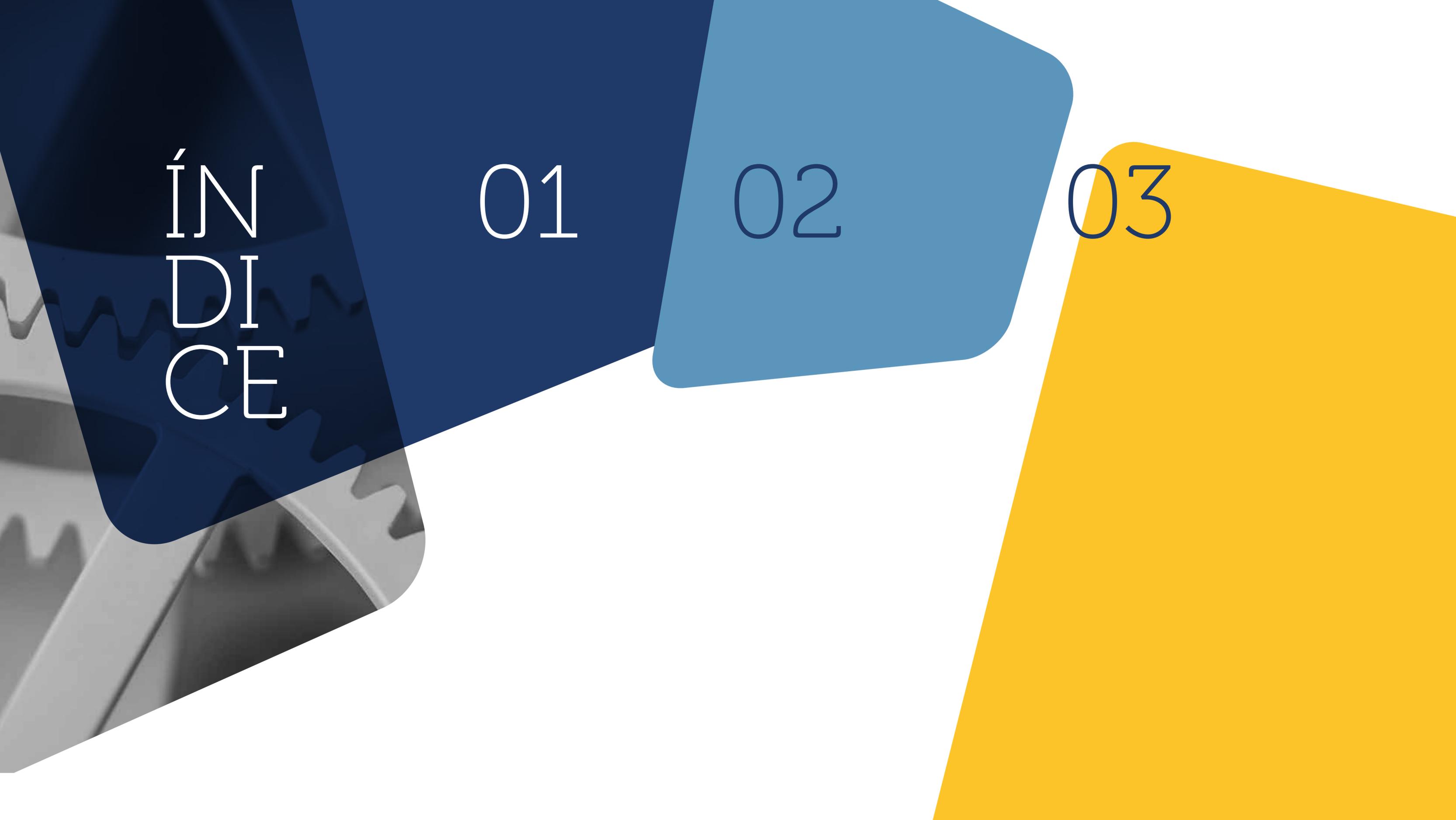
Tenemos importantes retos para el próximo año: entre ellos, continuar avanzando en la digitalización de nuestros procesos y asentar nuestra estrategia de crecimiento sostenible trabajando en medidas de promoción de los criterios ASG.

Un año más, quiero finalizar agradeciendo a todo nuestro **#GranEquipoLacera**, su compromiso. **Juntos conseguimos más** es una máxima que cada día hacemos realidad. ¡Orgullosos de lo que somos! **#SomosLacera**



31 de marzo de 2023
Marcos Suárez
Director General de Lacera



The background features a white computer keyboard on the left side. Overlaid on the keyboard are three large, overlapping, semi-transparent shapes: a dark blue shape on the left, a medium blue shape in the center, and a yellow shape on the right. The text 'ÍN DÍ CE' is written vertically in white on the dark blue shape, and the numbers '01', '02', and '03' are written in dark blue on the medium blue, medium blue, and yellow shapes respectively.

ÍN
DÍ
CE

01

02

03

SO MOS

Lacera

“ En un mundo saludable, próspero y armonioso, ¿qué exigirá nuestra atención y nuestro ingenio? ”

"Homo Deus"

Yuval Noah Harari



011



Lacera es una empresa especializada en la prestación de servicios integrales a otras empresas:

Limpieza e higienización, servicios auxiliares, jardinería, mantenimiento, gestión de residuos, control de vectores y plagas, obras y reformas, etc.

Operamos en todo el ámbito nacional, por lo que nuestras actividades están sujetas a la normativa estatal, autonómica, foral y local aplicable a cada uno de los centros de trabajo en los que desarrollamos nuestras actividades.

#SomosLacera

#SomosCumplimiento

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):
3.268,18 - 85,38 % 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: 75.920.067,59 €

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros): 61



NUES TROS PRIN CIP IOS

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.



NUES TROS VA LO RES

Los valores en los que asentamos nuestra estrategia empresarial son:



SERVICIO

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



PERSONAS

El activo fundamental de Lacera son todas las personas que, con su esfuerzo y dedicación diaria, nos permiten ofrecer servicios a nuestros clientes. Por tal motivo, es nuestra obligación procurar el bienestar y la atención adecuada a nuestro personal, teniendo en cuenta sus circunstancias particulares e innovando en el desarrollo permanente de medidas de gestión de personas que contribuyan a la mejora continua.



SEGURIDAD

La orientación de todo el personal a la seguridad laboral es una obligación en Lacera: todos y todas debemos participar para hacer realidad el trabajo seguro, y tenemos la facultad de paralizar cualquier acción que pudiera poner en riesgo la salud o seguridad laboral.

El fomento de la seguridad laboral también es una apuesta por la sostenibilidad empresarial: nuestro objetivo es permanecer en el tiempo, continuar creando empleo y creciendo, orientándonos siempre a la continuidad en el futuro.



COMPROMISO

Estamos comprometidos con todos y cada uno de los grupos de interés con los que interactuamos: con nuestro personal, clientela, empresas proveedoras, colaboradores/as, con la administración, empresas competidoras, con el medioambiente y con la sociedad en general.

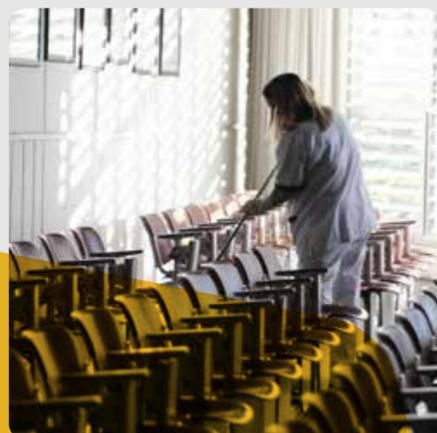


DÓN DE ES TA MOS

Nuestra **sede central** está situada en Oviedo (Principado de Asturias) y **nuestras oficinas** están distribuidas por todo el país: Barcelona, Pamplona, Oviedo, Gijón, Siero, Lugo, La Coruña, Vigo, Madrid, Valladolid, León, Salamanca y Sevilla. A nivel organizativo se distinguen tres zonas territoriales: Noroeste, con sede en Oviedo; Noreste, con sede en Barcelona, y Centro-sur, con sede en Madrid.



NUES TRA AC TIVI DAD



Limpieza e higienización



Gestión de residuos



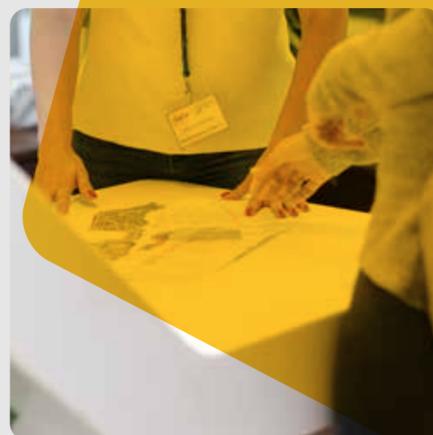
Sanidad ambiental



Jardinería



Obras y reformas



Servicios auxiliares



Formación



Mantenimiento integral



NUESTROS SELLOS

**CERTIFICAMOS NUESTRA
ACTIVIDAD**



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



ISO 27001
Sistemas de
Gestión de la
Seguridad de la
Información.



ISO 14064
Sistemas de Gestión
de Gases Efecto
Invernadero



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



EMAS

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



EMAS

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



NUESTRO INFORME

Este Informe resume la actividad de Lacera durante 2022 en base al desarrollo de los Criterios ASG.

También contemplamos 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 define en función de los Indicadores de Gestión establecidos por cada uno de los procesos de la organización.



Criterios Medioambientales



Criterios Sociales



Criterios de Gobernanza

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.

El presente Informe se difunde a través de:

www.lacera.es

www.pactomundial.org
www.unglobalcompact.org



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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, esta debe basarse en máximas como el **respeto, la honradez, la confianza, el Cumplimiento y la calidad.**

EQUIPO HUMANO

En nuestras relaciones cotidianas con otros compañeros y compañeras 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, trato degradante o acoso 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 **diversidad.**

ACCIONISTAS

Nos esforzamos por cumplir con los intereses de nuestros accionistas, ayudando a proteger y aumentar el valor de la compañía, teniendo en cuenta nuestro **compromiso con la sostenibilidad.**

EMPRESAS PROVEEDORAS Y SUBCONTRATAS

Las empresas proveedoras y subcontratas son colaboradores 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.

EMPRESAS COLABORADORAS

Nuestro objetivo es mantener unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficios mutuos. Trabajamos para la consecución del **ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.**

EMPRESAS COMPETIDORAS

Estamos comprometidos con el respeto a la competencia. Nos mueve un compromiso de lealtad: evitamos y perseguimos las prácticas de competencia desleal.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

EL MEDIO AMBIENTE

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

LA SOCIEDAD

Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo económico y al bienestar de la Sociedad en la que Lacera desarrolla su actividad bajo criterios de sostenibilidad, sobre las bases del diálogo con la misma.



DESCUBRI MOS RIE S GOS

El año 2022 comenzó con la **mayor incidencia por COVID de toda la pandemia en España durante el mes de enero**. Aunque las consecuencias de la enfermedad nada tenían que ver con las iniciales tras las vacunas, las bajas por incapacidad laboral se multiplicaron exponencialmente para ir disminuyendo a lo largo del año, hasta convertirse, llegado el otoño, en una enfermedad estacional más. .

La gestión de las incapacidades laborales para mantener los servicios en cada centro de trabajo fue laboriosa: fueron meses vertiginosos, si bien la experiencia previa de los años anteriores nos aportó el bagaje necesario para afrontar adecuadamente la situación.

A partir del mes de marzo, la guerra de Ucrania incidió directamente en la gestión de las empresas: durante todo el año 2022 hemos asistido al sucesivo incremento de la inflación, que ha provocado un aumento de los costes de suministros, servicios, productos y maquinaria, además de la subida de los costes laborales, fruto de las negociaciones de convenios colectivos y de la actualización del SMI.

Todo ese incremento de costes no se ha visto acompañado de revisión alguna de los precios de los servicios que prestamos a nuestros clientes.

La necesaria actualización de estos precios y su regulación a través de la Ley de Contratos del Sector Público continúa siendo una demanda por parte del sector servicios, habiendo finalizado el año sin modificación legal alguna al respecto.

Nos enfrentamos a numerosos **cambios legislativos con incidencia directa en el Sistema de Cumplimiento**, al haberse modificado el Código Penal añadiendo nuevos delitos al catálogo por los cuales las empresas son penalmente responsables, lo cual nos obliga a la permanente actualización del mapa de riesgos penales.

Las **normas laborales** también han incidido directamente en la gestión: nuevas formaciones obligatorias en materia de violencia sexual, adaptaciones a nuevas obligaciones derivadas de la conocida como "Ley del Sí es Sí", entre otras, se han sumado al elenco de obligaciones legales a tener en cuenta por parte de las empresas.

Durante todo el año hemos esperado numerosos cambios legislativos que no llegaron a materializarse y que, sin duda, lo harán efectivamente durante el próximo año.



DIMENSIONES

Lacera

“¿Qué le ocurrirá a la sociedad, a la política y a la vida cotidiana cuando algoritmos no conscientes pero muy inteligentes nos conozcan mejor que nosotros mismos?”

"Homo Deus"

Yuval Noah Harari



2022



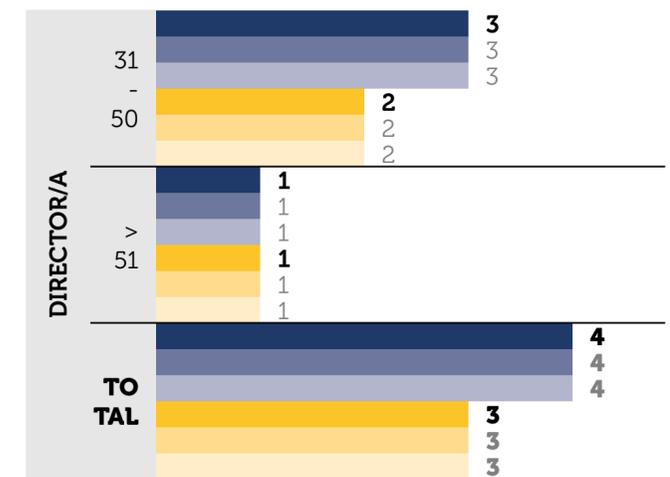
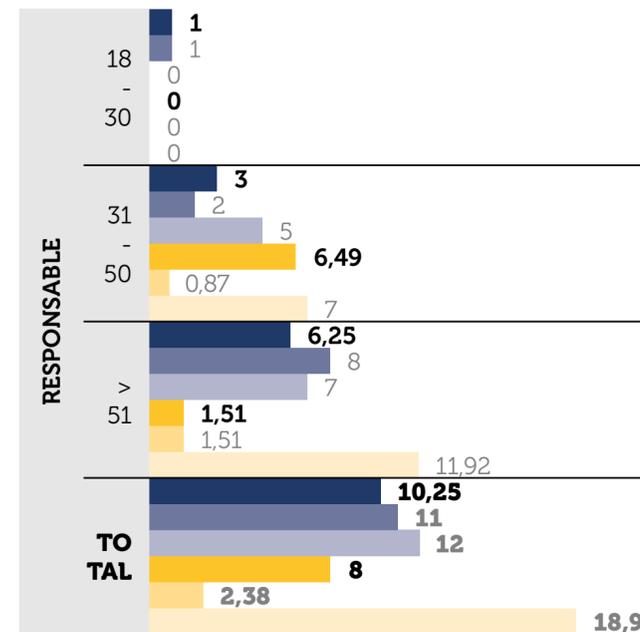
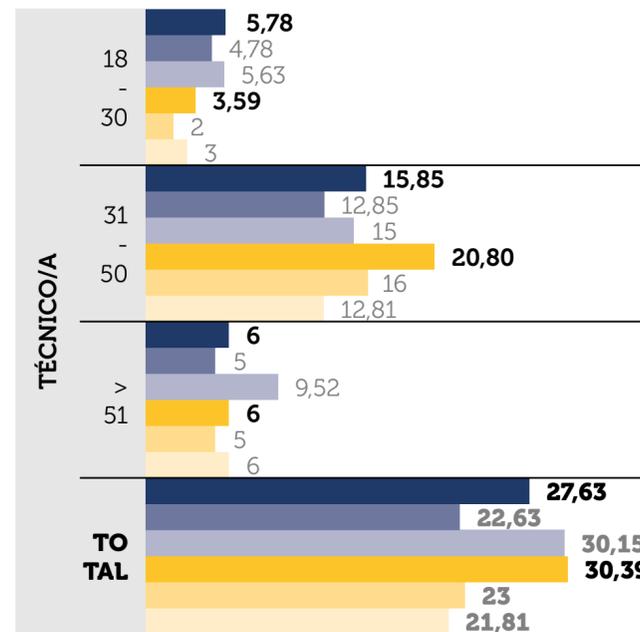
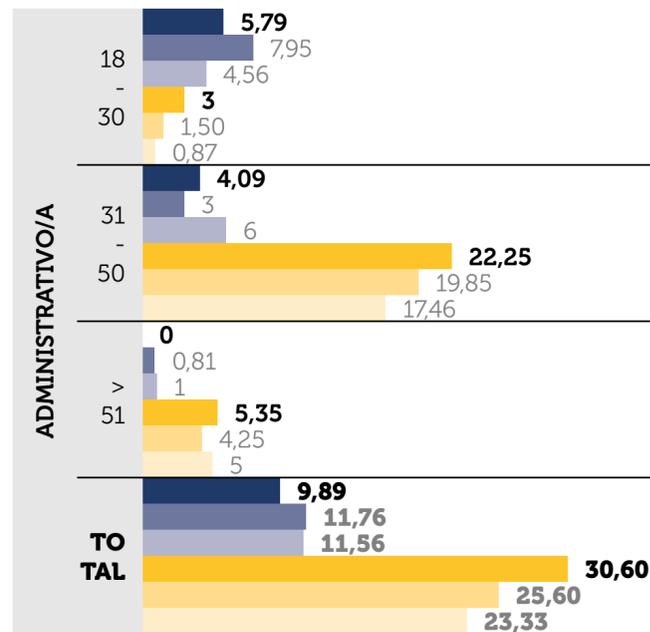
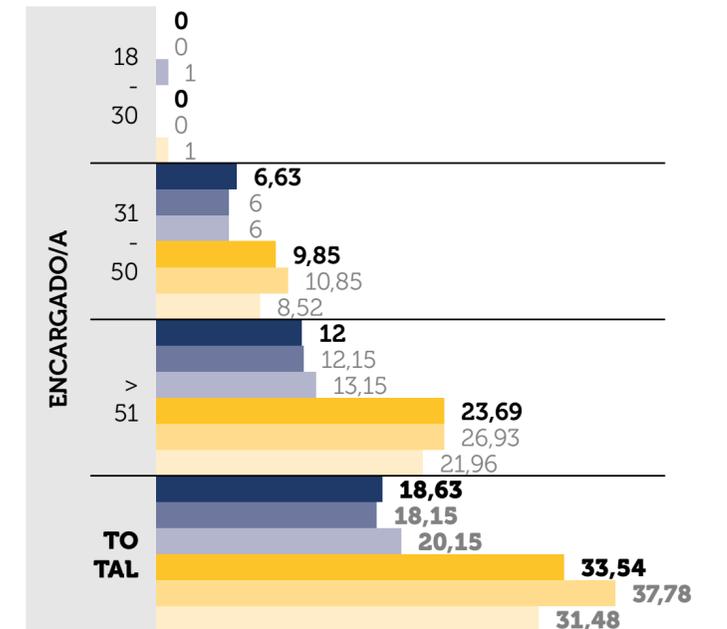
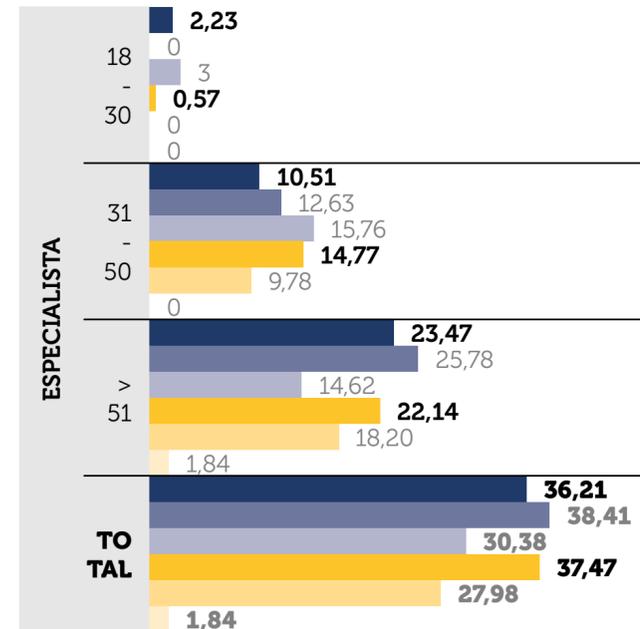
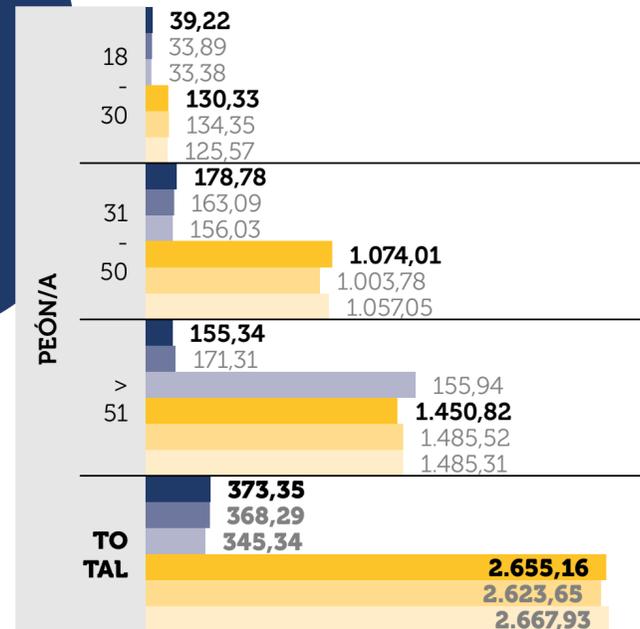
INFORMACIÓN FINANCIERA DEL EJERCICIO

	2022		2021	2020
VENTAS	75.920.067,59	↑	73.710.626,13	70.165.500,37
EBITDA (Rtdo. operativo)	1.600.392,37	↓	2.640.321,58	4.001.275,92
Beneficio Neto	1.378.883,11	↓	1.783.038,89	2.621.354,82
Contribución fiscal	18.055.978,87	↑	17.843.052,18	15.731.960,17
Pago de Seg. Sociales	17.024.013,07	↑	16.559.505,66	15.654.061,87
ROE (Rentabilidad FFPP)	12,73 %	↓	18,86 %	28,21 %
ROA (Rentabilidad Activos)	6,38 %	↓	10,12 %	14,62 %
Endeudamiento bancario	48,84 %	↑	27,55 %	53,43 %
Periodo medio cobro clientes	90,73	↑	69,16	79,57
Liquidez	1,52	↑	1,46	1,46
GASTOS DE PERSONAL	66.813.419,75	↑	64.132.752,46	60.746.497,37
Sueldos, salarios y asimilados	53.121.639,48	↑	50.807.177,76	47.811.456,27
Cargas sociales	13.691.780,27	↑	13.325.574,70	12.935.041,10



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

Mujeres 2022	Hombres 2022
Mujeres 2021	Hombres 2021
Mujeres 2020	Hombres 2020



PERSONAL CON PROCEDENCIA DE OTROS PAÍSES

539

LIMPIADOR/A

2021 **397**
2020 **333**

6

ESPECIALISTA

2021 **4**
2020 **5**

1

ADMINISTRATIVO/A

Afganistán

Angola

Apátrida

Argelia

Argentina

Bangladesh

Bolivia

Brasil

Bulgaria

Camerún

Centroafricana República

Chile

Colombia

Costa de Marfil

Cuba

Dominica

Dominicana República

Ecuador

Egipto

El Salvador

Eslovaquia

Georgia

Ghana

Guatemala

Guinea

Guinea Ecuatorial

Honduras

Italia

Marruecos

Moldavia República

Nicaragua

Nigeria

Pakistán

Paraguay

Perú

Polonia

Portugal

Rumania

Rusia Federación

Senegal

Ucrania

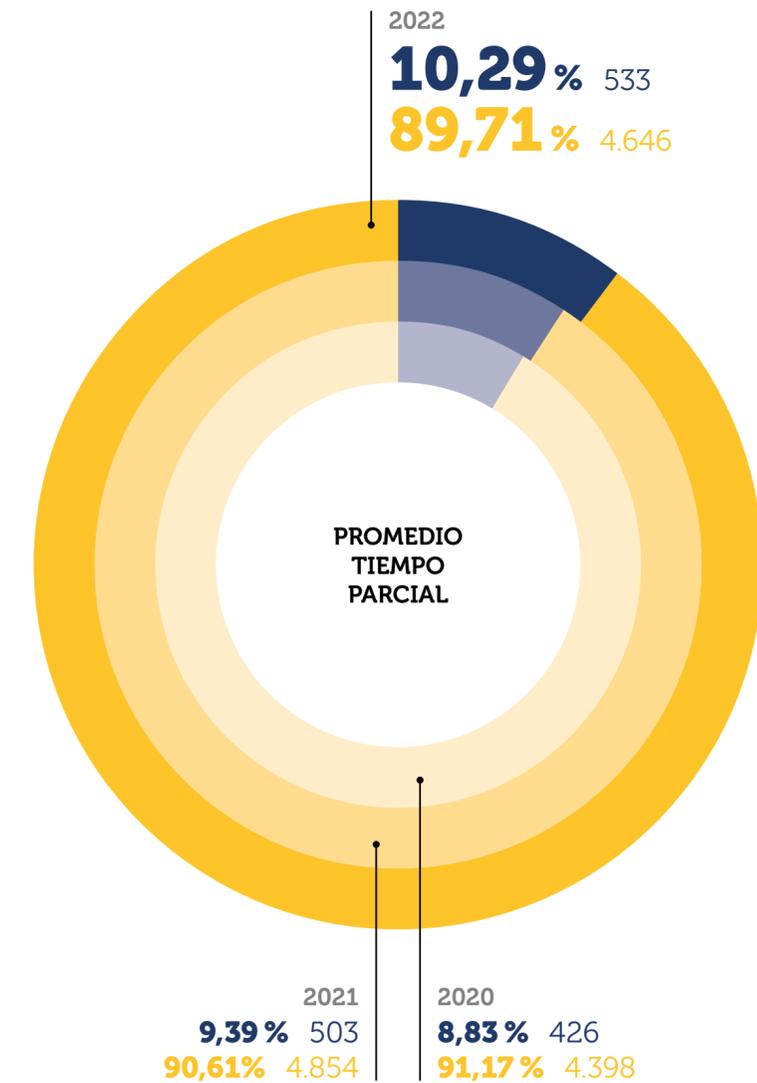
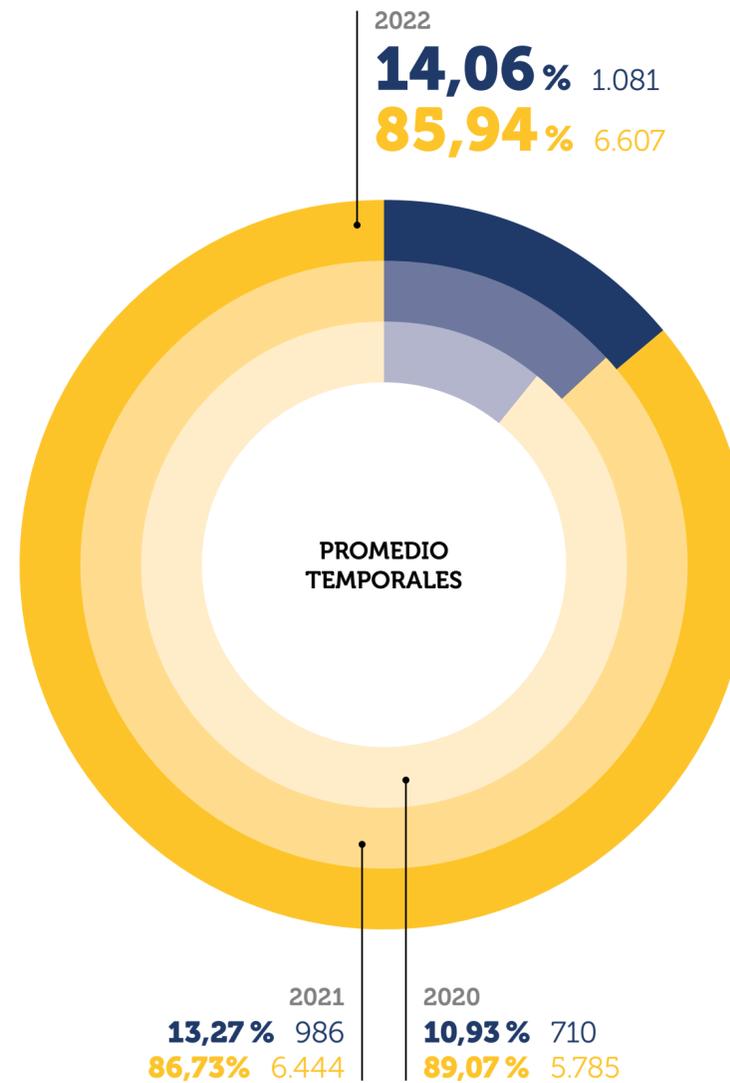
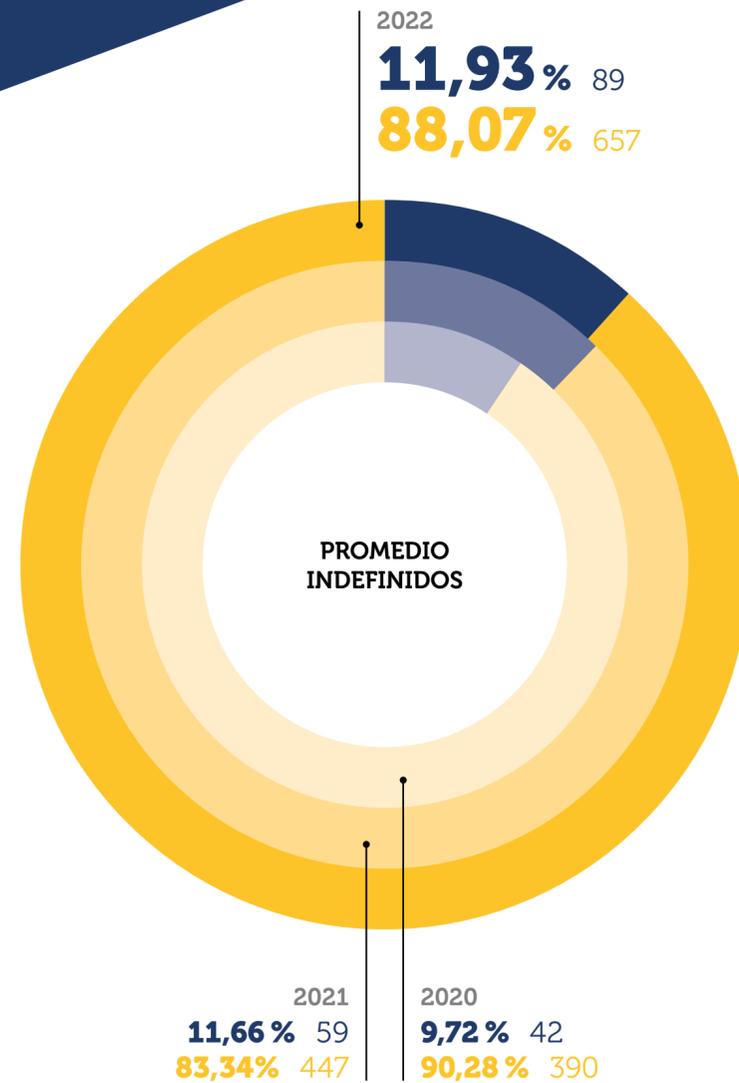
Uruguay

Venezuela



PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO

Mujeres 2022	Hombres 2022
Mujeres 2021	Hombres 2021
Mujeres 2020	Hombres 2020



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		2022		2021		2020		
		MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	13,34	7,19	7,00	4,79	4,00	2,79
		Tiempo Parcial	23,01	8,34	8,73	3,39	8,32	3,66
	TEMPORAL	Tiempo Completo	29,00	8,00	36,00	9,00	31,00	10,00
		Tiempo Parcial	64,97	15,70	82,62	16,71	82,26	16,94
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	226,02	86,00	160,58	73,00	169,58	75,00
		Tiempo Parcial	362,20	36,89	256,91	20,04	265,01	23,71
	TEMPORAL	Tiempo Completo	184,00	26,00	191,00	42,00	217,00	30,00
		Tiempo Parcial	301,79	29,90	395,29	28,05	405,47	27,32
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	638,80	107,42	598,57	107,40	571,43	105,40
		Tiempo Parcial	547,22	25,36	526,66	22,85	510,19	21,07
	TEMPORAL	Tiempo Completo	91,00	11,00	121,00	21,00	142,00	15,00
		Tiempo Parcial	173,80	11,57	248,29	20,25	261,69	14,46

ENCARGADO/A			2022		2021		2020	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	0	0	0	1,00	0
		Tiempo Parcial	0	0,63	0	0	0	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	0	0	0	1,00
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	8,88	6,00	9,88	6,00	8,52	6,00
		Tiempo Parcial	0,97	0,63	0,97	0	0	0
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	22,00	12,00	25,00	12,00	20,00	13,00
		Tiempo Parcial	1,69	0,63	1,93	0,15	1,96	0,15

ESPECIALISTA			2022		2021		2020	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	1	0	0	0	0
		Tiempo Parcial	0,57	0	0	0	0	0
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	1,23	0	0	0	0
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	11,69	7	7,00	9,00	0	12,00
		Tiempo Parcial	2,50	3,51	1,78	2,63	0	2,31
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	1,00	1,00	0	1,00
		Tiempo Parcial	0,58	0	0	0	0	0,45
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	17,39	22,00	13,39	23,00	0	13,00
		Tiempo Parcial	4,49	0,97	3,19	0,97	1,84	0,62
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	1,00	1,00	0	1,00
		Tiempo Parcial	0,25	0,50	0,62	0,81	0	0



ADMINISTRATIVO/A			2022		2021		2020	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	2,00	2,00	0	2,00	0	2,00
		Tiempo Parcial	0	2,59	0	1,82	0	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	1,00	1,00	1,00	0,50	0	1,00
		Tiempo Parcial	0	0	0,50	3,63	0,87	1,56
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	15,75	3,00	13,75	2,00	14,74	4,00
		Tiempo Parcial	2,52	1,09	1,72	0	1,72	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	3,00	0	3,00	1,00	1,00	2,00
		Tiempo Parcial	0,99	0	1,38	0	0	0
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	4,00	0	4,00	0	5,00	1,00
		Tiempo Parcial	1,35	0	0,25	0	0	0
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	0	0	0,81	0	0

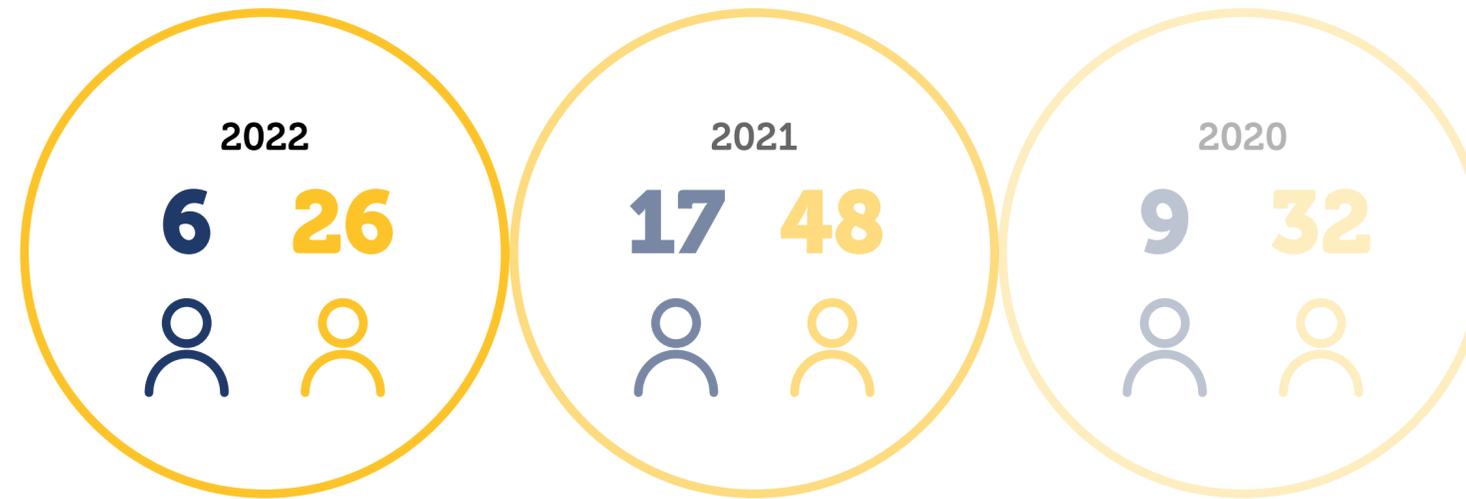
RESPONSABLE			2022		2021		2020	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	0	1,00	0	1,00	0	0
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	1,87	3,00	0,87	2,00	7,00	3,00
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	0	0	0	2,00
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	1	6,00	1,00	8,00	10,39	7,00
		Tiempo Parcial	0,51	0,25	0,51	0	0	0
		Tiempo Parcial	0	0	0	0	1,52	0

TÉCNICO/A			2022		2021		2020	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
18-30	INDEFINIDO	Tiempo Completo	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
		Tiempo Parcial	0,59	0	0	0	0	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	2,00	0	2,00	1,00	2,00
		Tiempo Parcial	0	0,78	0	0,78	0	1,63
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	19,00	15,85	14,00	12,85	11,00	15,00
		Tiempo Parcial	1,29	0	0	0	0	0
	TEMPORAL	Tiempo Completo	0	0	2,00	0	1,00	0
		Tiempo Parcial	0,51	0	0	0	0,81	0
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	6,00	6,00	5,00	5,00	6,00	9,00
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	0	0	0	0	0,52

DIRECTOR/A			2022		2021		2020	
			MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
31-50	INDEFINIDO	Tiempo Completo	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00
>51	INDEFINIDO	Tiempo Completo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
	TEMPORAL	Tiempo Parcial	0	0	0	0	0	0,52

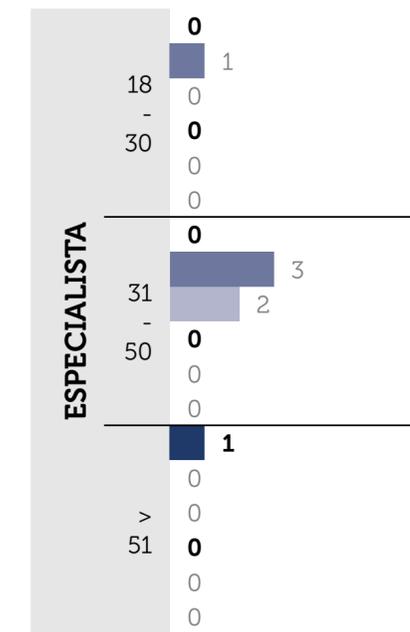
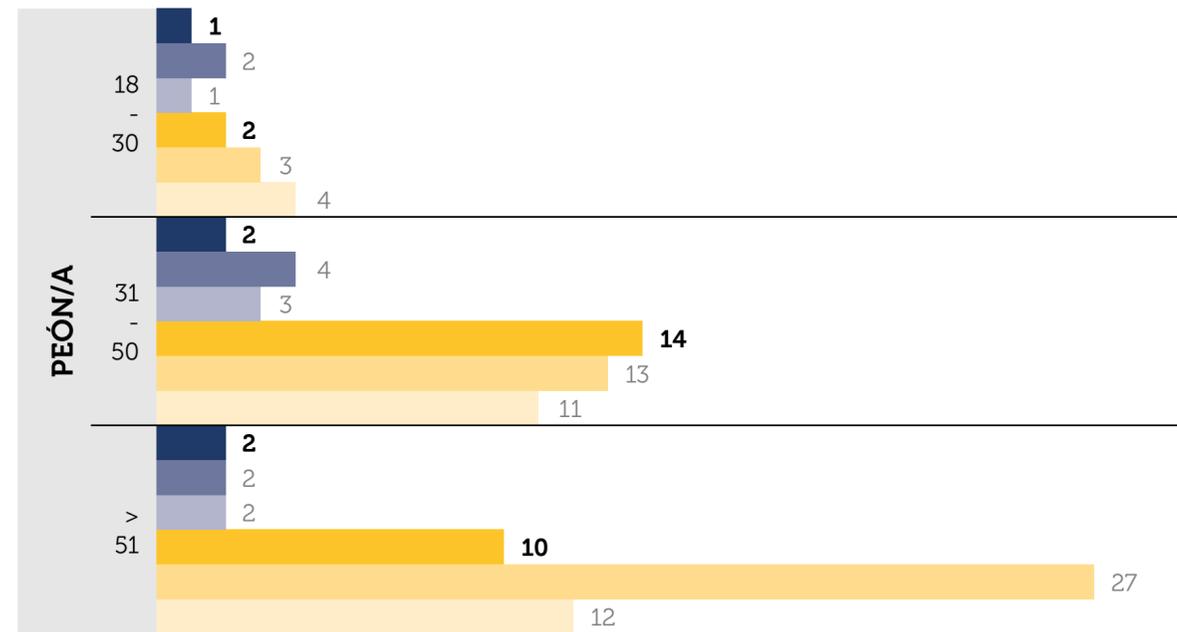


NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

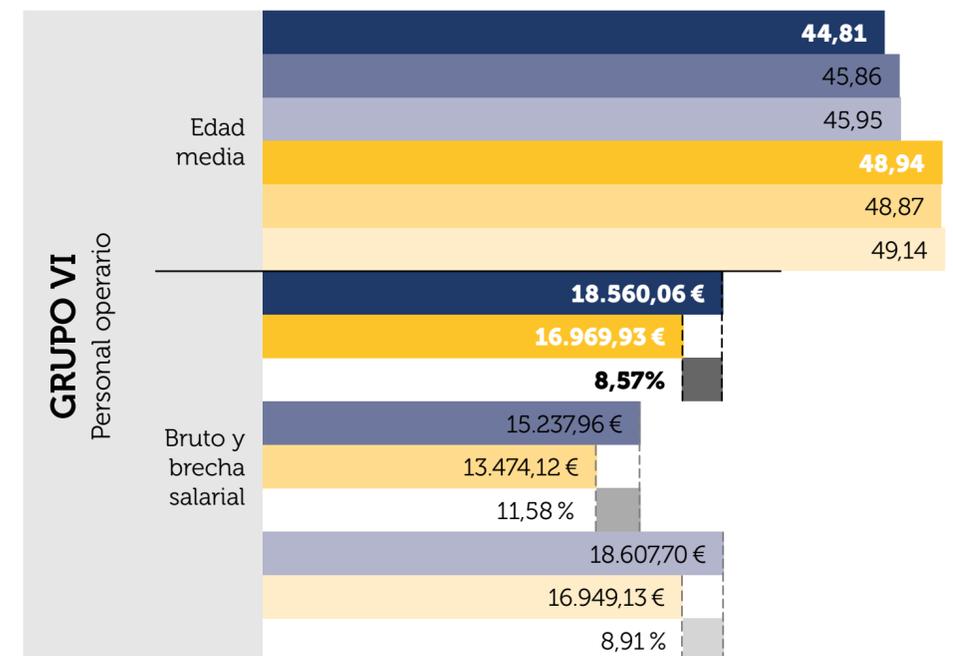
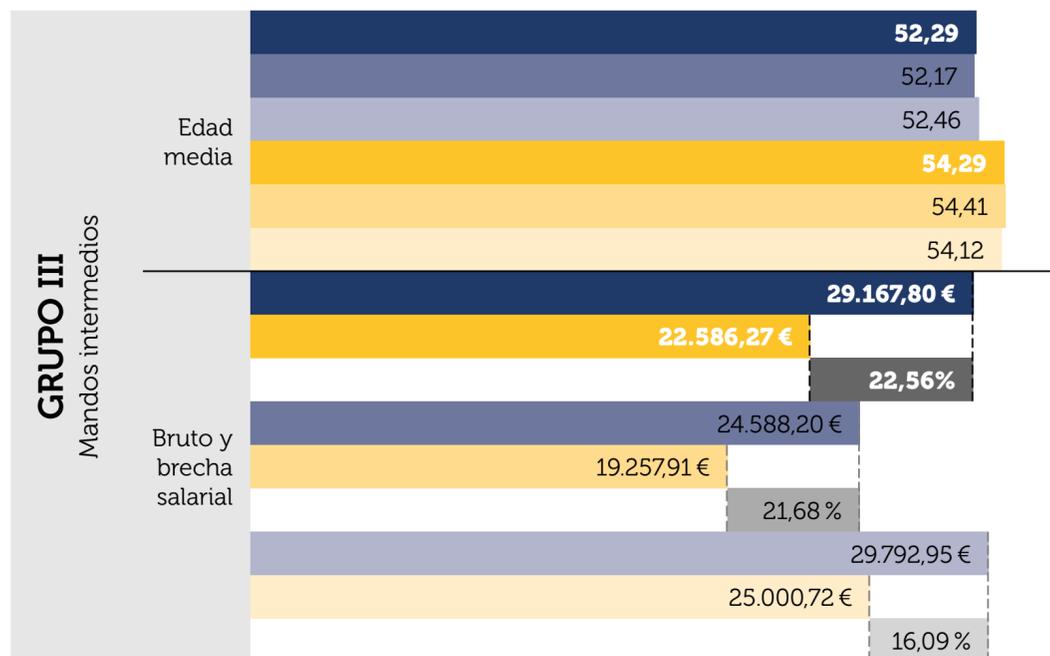
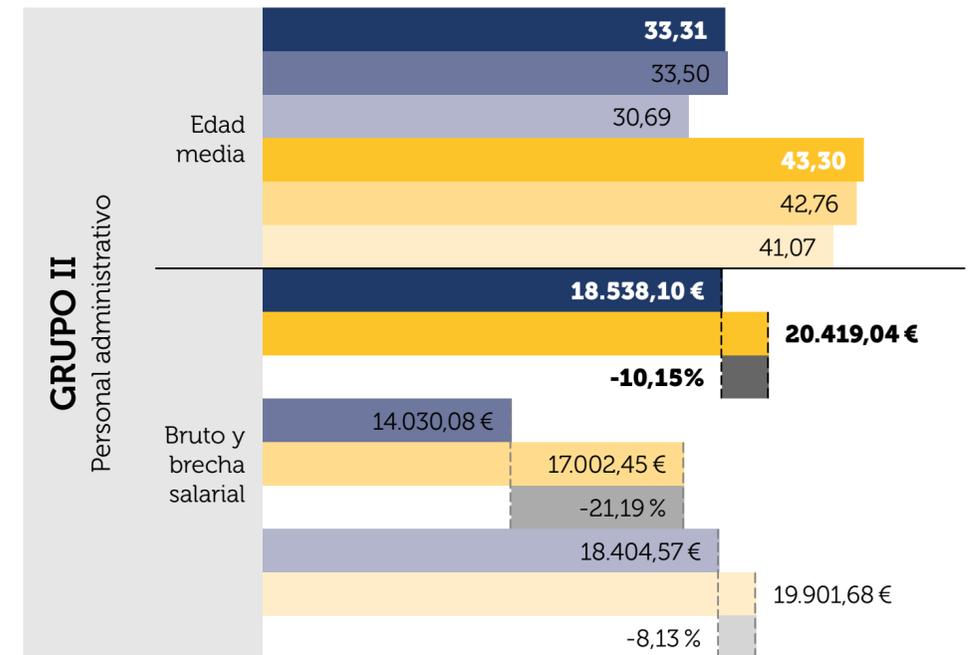
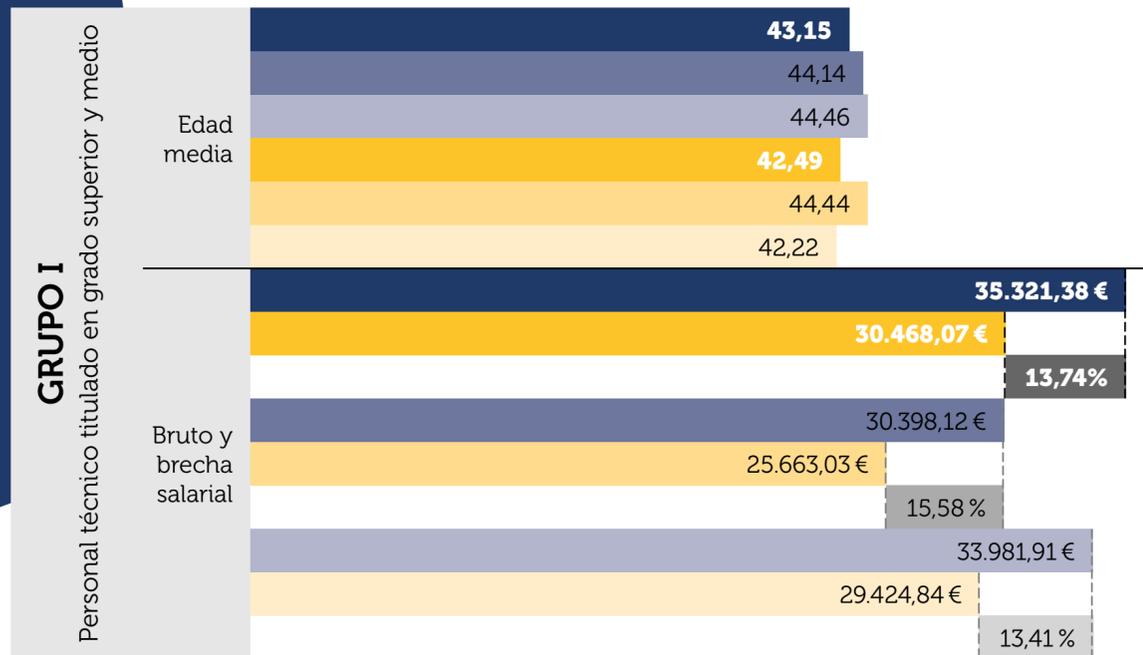


Hombres 2022
Hombres 2021
Hombres 2020
Mujeres 2022
Mujeres 2021
Mujeres 2020

*Durante el año 2022 no se ha producido ninguna desvinculación en las categorías de encargado/a y técnico/a.



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



Hombres 2022
Hombres 2021
Hombres 2020
Mujeres 2022
Mujeres 2021
Mujeres 2020
Brecha salarial 2022
Brecha salarial 2021
Brecha salarial 2020

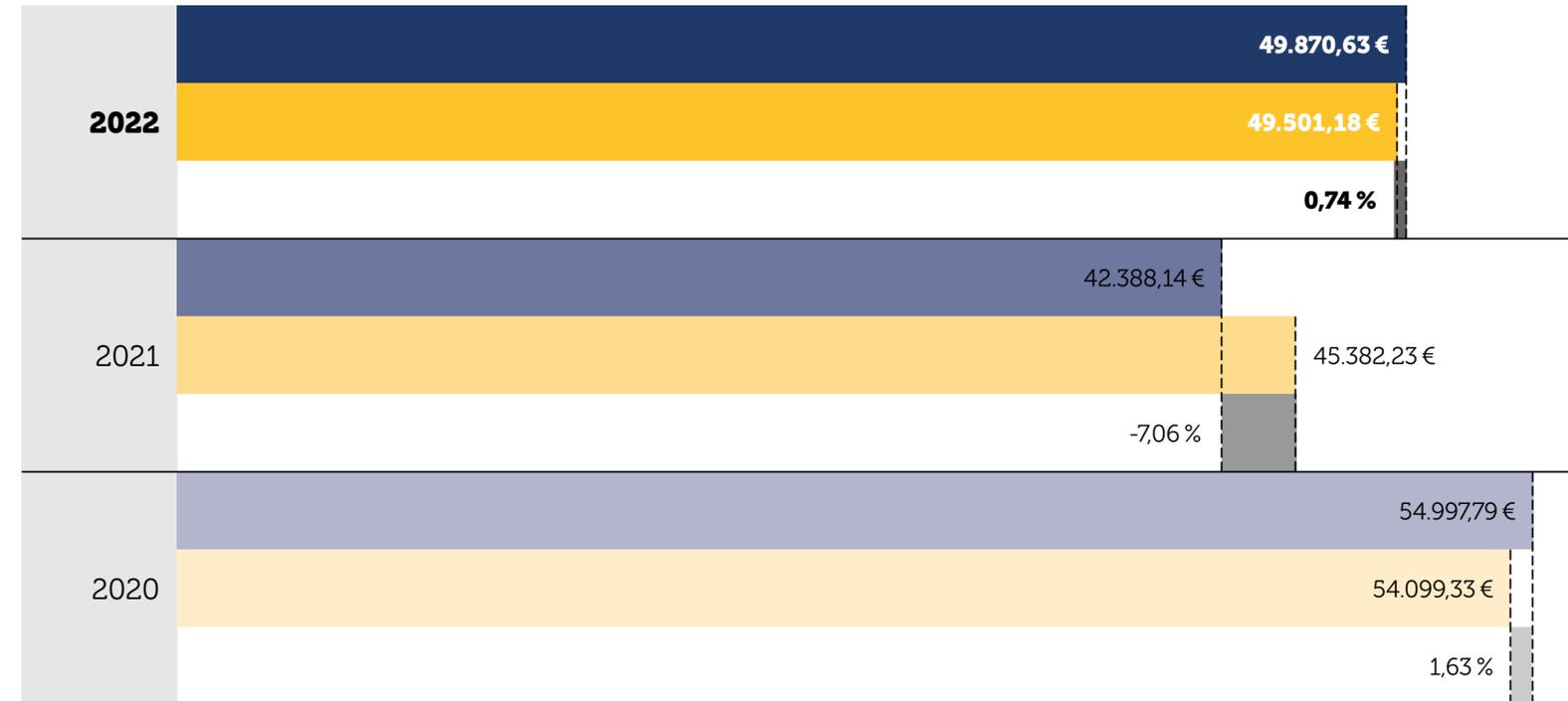


REMUNERACIÓN MEDIA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DEL PERSONAL DE DIRECCIÓN INCLUYENDO LA RETRIBUCIÓN VARIABLE, DIETAS E INDEMNIZACIONES

Hombres 2022
Hombres 2021
Hombres 2020
Mujeres 2022
Mujeres 2021
Mujeres 2020
Brecha salarial 2022
Brecha salarial 2021
Brecha salarial 2020

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Bruto y brecha salarial



Promedio anual remuneración Consejo de Administración



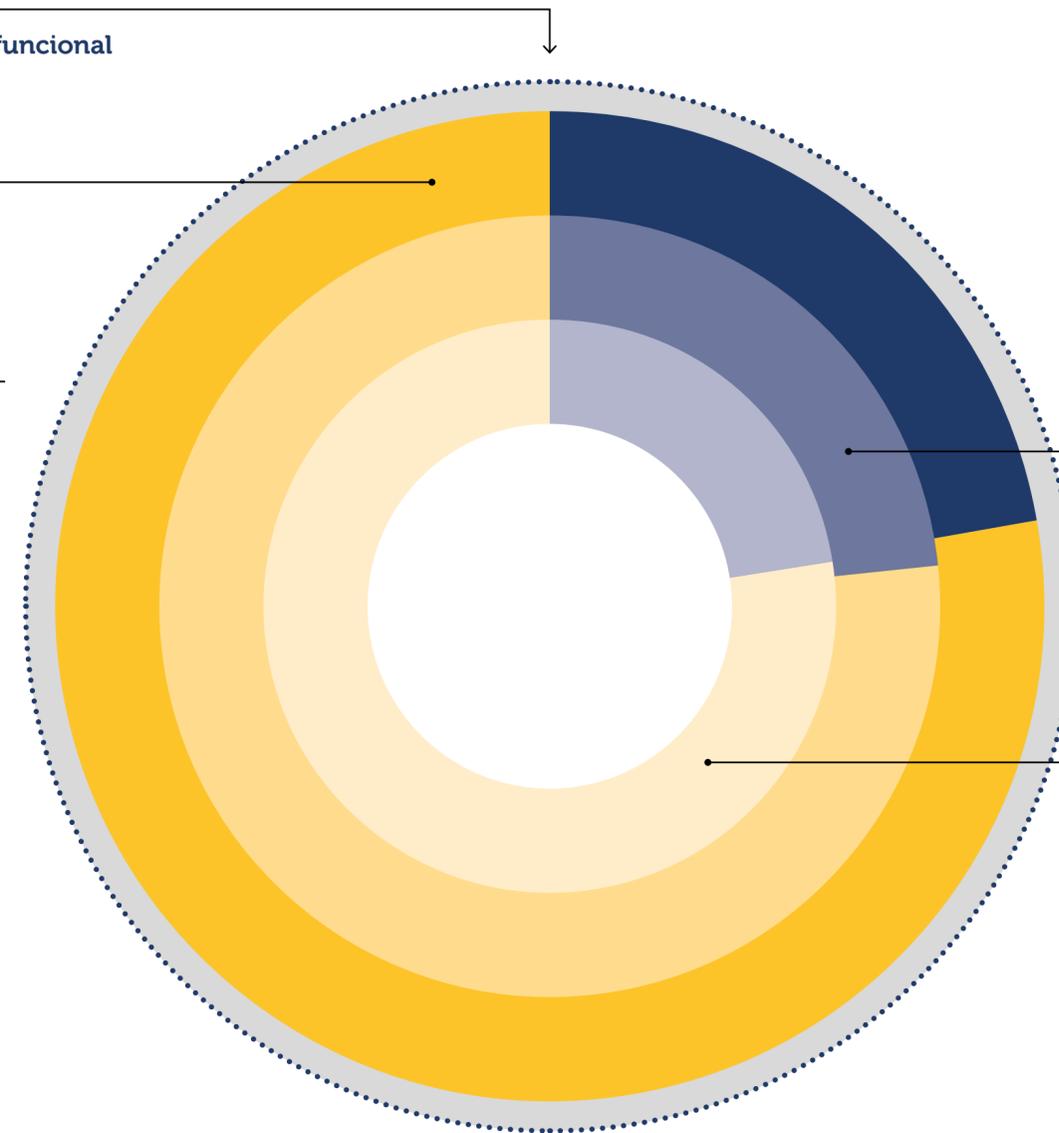
PERSONAL DE LACERA CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y PSÍQUICA

Hombres 2022
Hombres 2021
Hombres 2020
Mujeres 2022
Mujeres 2021
Mujeres 2020

7,23%

personas con diversidad funcional

2022
22,26% 69
77,74% 241



2021
23,51% 67
76,49% 218

2020
22,58% 63
77,42% 216



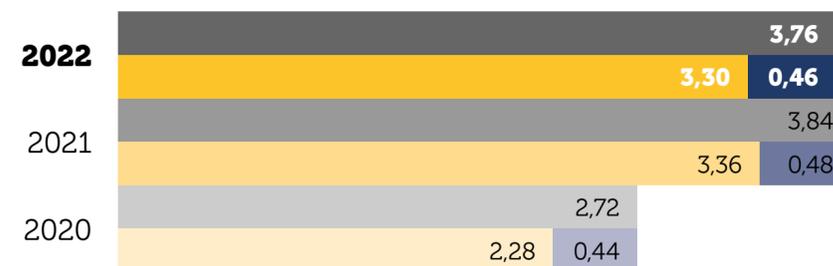
ÍNDICES DE INCIDENCIA, ABSENTISMO, FRECUENCIA Y GRAVEDAD

Índice hombres 2022
Índice hombres 2021
Índice hombres 2020
Índice mujeres 2022
Índice mujeres 2021
Índice mujeres 2020
Índice total 2022
Índice total 2021
Índice total 2020

ÍNDICE INCIDENCIA

(cociente número accidentes/media plantilla anual*100)

ACCIDENTES TRABAJO



ENFERMADES PROFESIONALES



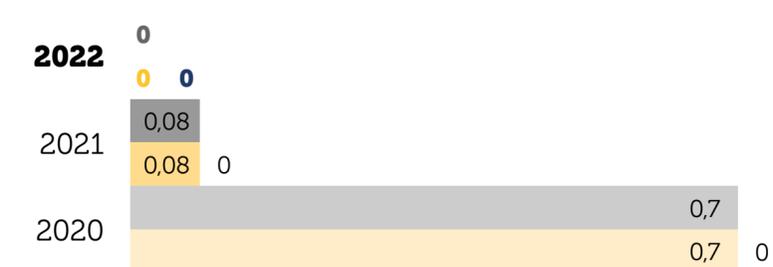
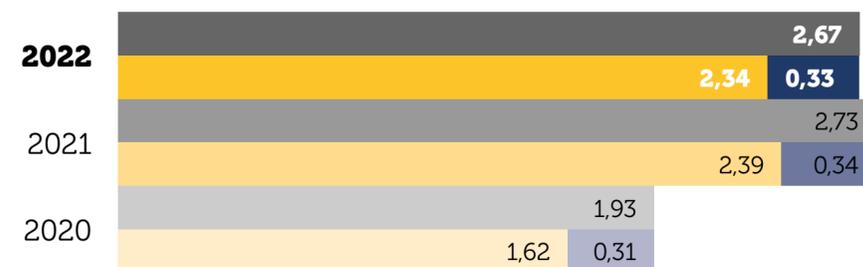
ÍNDICE ABSENTISMO

(cociente días perdidos/días programados*100)



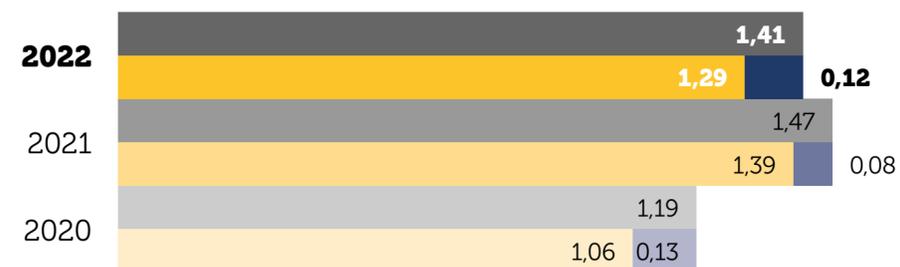
ÍNDICE FRECUENCIA

(nº accidentes/horas trabajadas) x 106



ÍNDICE GRAVEDAD

(nº jornadas perdidas/horas trabajadas) x 103



Somos CUMPLI MIENTO

03

“ Un mundo global ejerce una presión sin precedentes sobre nuestra conducta personal y nuestros valores...
...¿Cómo puedo encontrar un terreno ético firme en un mundo que se extiende mucho más allá de mis horizontes...? ”

"21 lecciones para el siglo XXI"
Yuval Noah Harari



LACERA SE COMPROMETE CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO UNO

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

Estamos comprometidos en la defensa de los derechos humanos, la dignidad de las personas, la diversidad y la igualdad de oportunidades.

PRINCIPIO DOS

«Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.»

Perseguimos el trato degradante y el acoso dentro de nuestra organización. Promocionamos el respeto a todas las personas con independencia de su condición.

NORMAS LABORALES

PRINCIPIO TRES

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

En Lacera gestionamos la seguridad y salud en el trabajo promocionando el bienestar personal y profesional de nuestro equipo, garantizando el derecho de libertad sindical y la participación de la representación legal del personal.

PRINCIPIO CUATRO

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

Somos flexibles y tenemos en cuenta las necesidades de conciliación de la vida personal y laboral del personal.

PRINCIPIO CINCO

«Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.»

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.»

Trabajamos para atraer, desarrollar y retener talento diverso, basándonos en el principio de igualdad sin distinción alguna.

GRUPO DE INTERÉS

PERSONAS | SOCIEDAD



GRUPO DE INTERÉS

PERSONAS | SOCIEDAD



MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO SIETE

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

PRINCIPIO OCHO

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

PRINCIPIO NUEVE

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

Contribuimos a la sostenibilidad fomentando buenas prácticas ambientales. Estamos comprometidos con la minimización de la contaminación y de nuestro impacto medioambiental.

GRUPO DE INTERÉS MEDIOAMBIENTE



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

PRINCIPIO DIEZ

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

En Lacera mantenemos nuestro compromiso de tolerancia cero ante la corrupción y el soborno. Promocionamos una cultura de cumplimiento y de aplicación de la ética.

GRUPO DE INTERÉS

PERSONAS | CLIENTES | PROVEEDORES |
MEDIOAMBIENTE | SOCIEDAD | ADMINISTRACIONES



DERECHOS HUMANOS

“El amor y el respeto son el único camino para una convivencia sana y pacífica.”

Yuval Noah Harari



POLÍTICAS

Sistema Integrado de Gestión

Programa de Cumplimiento

Valores

Código de Conducta

Reglamento Corporativo

Decálogo de Normas Internas

INDICADORES

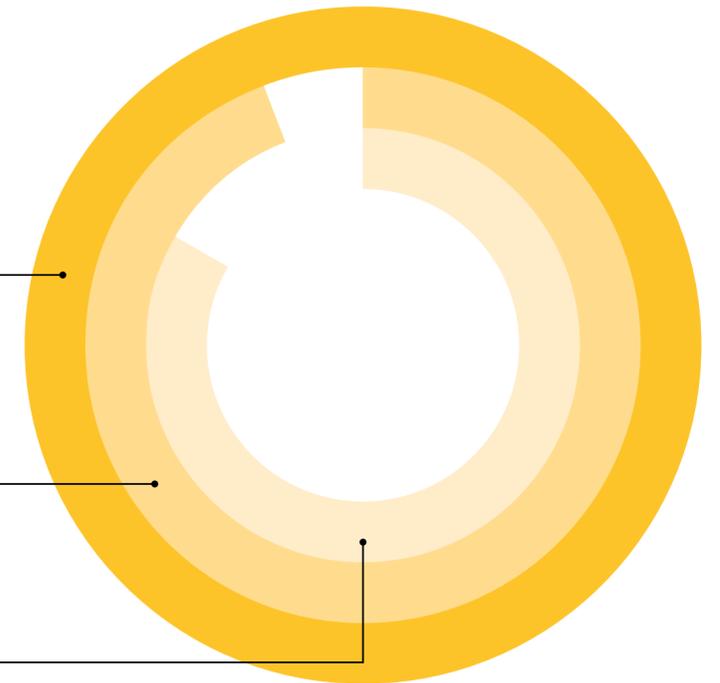
Nº de denuncias en materia de Derechos Humanos.



Nº de personas menores de edad contratadas.



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



ACCIONES

#CUIDATECUIDAMOS

Bajo este hashtag llevamos a efecto nuestro proyecto de promoción de la salud, abarcando numerosas acciones enfocadas a procurar un mayor bienestar a las personas:

Cuidatecuidamos



LACERA SALUDABLE

Dentro de este programa llevamos a cabo actuaciones de apoyo al personal a través de nuestra plataforma de bienestar, poniendo a disposición de nuestro equipo *webinars* formativos y retos que nos invitan a la acción. **El bienestar físico y el emocional, especialmente tras la pandemia, se ha convertido en una prioridad en nuestra sociedad.**

Como todos los años, no nos hemos olvidado de contribuir a la promoción de la salud en la Semana Europea de la Seguridad y Salud en el Trabajo a través de nuestra propia campaña.



#CuidaTeCuidamos

CONDUCCIÓN SEGURA

En mayo realizamos un **Curso de Conducción Segura** para 20 personas que utilizan vehículos de empresa, con objeto de concienciar y formar sobre los peligros en la carretera y proponerles un nuevo estilo de conducción.

Durante el desarrollo de este curso hemos trabajado en el conocimiento de los sistemas de seguridad activo y pasivo de los vehículos; qué posición mantener al volante para evitar lesiones en caso de choque, cómo frenar en suelos mojados y/o con hielo, trazado de curvas, reparto de pesos o control del derrapaje. Gracias a esta formación hemos contribuido a reducir los índices de siniestralidad, cumpliendo así nuestro objetivo.

Nos gusta jugar sobre seguro: fomentamos la participación en nuestra campaña de movilidad segura con un reto de conducción a través de un juego en el que nos fuimos evaluando ante diferentes circunstancias: conducción y uso del móvil, conducción y patinetes o cómo circular en las rotondas. Además, nos examinamos a través de una prueba de circulación en el que refrescamos las principales normas de conducción. **Nuestro compromiso con la seguridad continúa circulando...**



VER





clowntigo
payasos de hospital

MANO A MANO CON CLONWTIGO

¡Nos gustan los payasos de Hospital! Hemos colaborado un año más con la asociación Clowntigo en el Hospital Central de Asturias, con el objetivo de **repartir sonrisas entre los más pequeños** en esos momentos en los que se enfrentan a largas estancias, pruebas y operaciones. Gracias al apoyo de los maravillosos payasos y payasas de Clowntigo podemos afrontar la salud de forma diferente: detrás de sus disfraces hay magníficos profesionales que dedican su tiempo libre a hacer más felices a quienes les rodean.

Siendo nuestro logo esa cara amable y sonriente, no podemos encontrar un colaborador mejor que Clowntigo: juntos contribuimos a generar más sonrisas.

CARRERAS SOLIDARIAS

Un año más, el **#GranEquipoLacera** continúa moviendo sus piernas, corriendo, caminando o en bici, y siempre por causas solidarias. Asumimos el reto de participar en cada evento que reúne la condición de solidario promocionando desde Lacera la participación de todas las personas que quieran sumarse.

Un clásico que repetimos cada año es la participación del equipo Lacera en la Carrera de la Mujer en Madrid y en Gijón.



MOVEMBER

En noviembre nos unimos al movimiento que potencia la vigilancia de la salud masculina, esta vez participando directamente con el resto de las empresas asociadas a FADE: a través de su plataforma, enviamos nuestras fotos con los bigotes característicos de **Movember**, a fin de promocionar entre los hombres de nuestra plantilla la realización de **controles anuales** de detección del cáncer de próstata y de testículos, y de fomentar el **cuidado de la salud mental** y de la prevención del suicidio.



#SOMOSLACERA

Con el objeto de hacer realidad nuestros valores llevamos a cabo diferentes campañas:

SOMOS RESPONSABLES

Promocionamos los ODS asumiendo responsabilidades en el desarrollo de criterios de gestión medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).



Mantenemos una comunicación regular para compartir estos objetivos con todos los grupos de interés: celebramos el cumpleaños de los ODS en septiembre con una campaña puntual de promoción de los mismos.

Los ODS están presentes en nuestra estrategia empresarial; venimos trabajando en su consecución desde hace años. Somos conscientes de que nuestra forma de gestionar repercute en el medioambiente y en la sociedad: por ello, estamos comprometidos con los diez Principios de Pacto Mundial.

RIMA CON IGUALDAD

Durante el mes de marzo nos centramos en la promoción de la Igualdad, convocando un Concurso al que llamamos "Rima con Igualdad". Nuestra propuesta consistió en solicitar a través de las redes sociales un escrito propio, o poesía o canción ya existente, que tuviera como temática principal la Igualdad. Las propuestas fueron sometidas a votación popular, y la opción ganadora fue premiada con un cheque regalo para la compra de libros.

Durante este 2022 hemos continuado trabajando con la representación legal de nuestra plantilla, avanzando en el desarrollo de nuestro Plan de Igualdad a través de diferentes campañas de promoción del mismo.



CONCILIAMOS

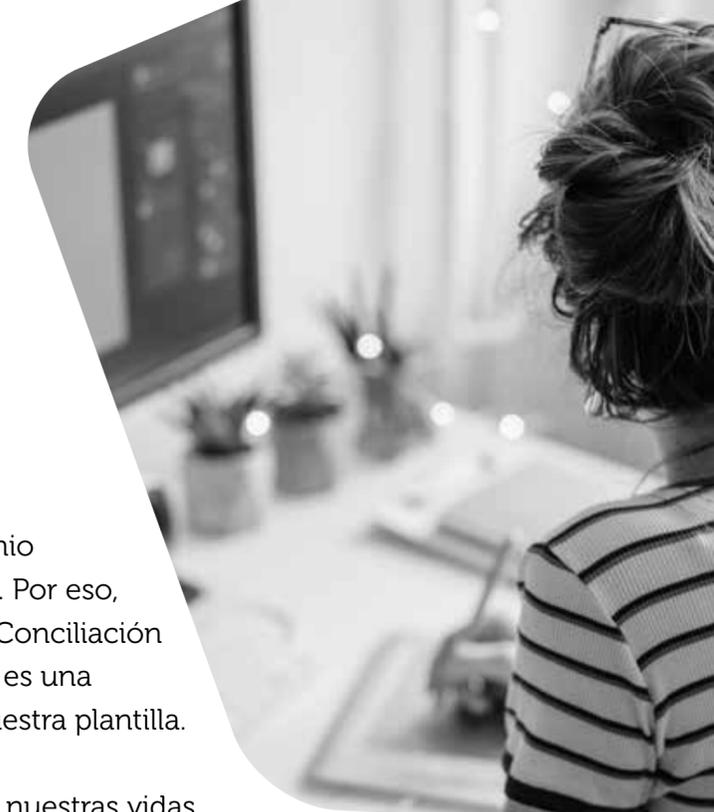
Siempre hemos sido pioneros en Conciliación: ya en el año 2006 fuimos galardonados con el premio Empresa Flexible a nivel nacional. Por eso, continuamos progresando en la Conciliación desde el convencimiento de que es una práctica que suma bienestar a nuestra plantilla.

Durante el confinamiento llegó a nuestras vidas el trabajo en casa: una vez superada la pandemia, esta modalidad de trabajo se ha quedado implantada para el personal de estructura como una medida de conciliación más.

De esta forma, se ha establecido la posibilidad de disponer de hasta ocho horas semanales de trabajo en casa, que se pueden distribuir a elección de cada persona.

Esta medida, junto con la flexibilidad horaria de inicio de la jornada a partir de las siete hasta las nueve y media de la mañana, han supuesto un cambio significativo de las condiciones laborales que permiten la adaptación a las circunstancias particulares de cada persona.

Las medidas implantadas facilitan una mayor conciliación de la vida laboral con la personal, y, sin duda, suponen un mayor grado de satisfacción laboral.



PROTEGEMOS LOS DATOS DE LAS PERSONAS

La colisión de los derechos fundamentales y la protección de datos personales con las facultades de la empresa es un clásico a resolver en todas las organizaciones. Por tal motivo, se han revisado a lo largo del año todos los procesos, con un claro objetivo centrado en potenciar esa protección de datos personales desde cada una de las áreas.

Tenemos el firme compromiso de garantizar esa protección priorizando la formación a todo el personal para adecuar nuestra conducta al cumplimiento legal.

CELEBRAMOS CADA DÍA

Porque siempre hay alguna causa a recordar, celebramos cada mes los días mundiales e internacionales de esas causas que siempre necesitan ser defendidas.

Ponemos especial atención en promocionar a través de las redes sociales todos los "Días" relacionados con temas sociales y de salud, apoyando causas nobles que necesitan esa reivindicación para llamar la atención de la sociedad.

En Lacera siempre es momento para realizar esa llamada de atención generalizada que nos ponga en alerta para ser solidarios.



LOS MÁS PEQUES TAMBIÉN FORMAN LACERA

No olvidamos a nuestros hijos e hijas: hemos contado con los más peques para realizar el vídeo de felicitación del nuevo año al finalizar el 2022. Es importante para nosotros que se sientan partícipes de nuestro día a día: siempre que podemos, aprovechamos la ocasión para involucrarles en diferentes juegos.



VER



SOLIDARIOS ANTE LA GUERRA

Cuando estalla la guerra en Europa tras la invasión de Ucrania, decidimos donar a **Cruz Roja** un euro por cada una de las personas de nuestra plantilla.

La solidaridad es necesaria: es lo que nos diferencia como seres humanos, y este ha sido nuestro granito de arena. Elegimos realizar esta donación a través de Cruz Roja porque, como organización, siempre han estado presentes ayudando a las personas afectadas ante cualquier desastre; consideramos que hacerlo de este modo era nuestro mejor modo de contribuir a esta causa.



NORMAS LABORALES

“La ciencia puede darnos la información que necesitamos para tomar decisiones razonables, pero solo el sentido común nos puede ayudar a vivir en armonía con la sociedad.”

Yuval Noah Harari



POLÍTICAS

Sistema Integrado de Gestión

Código de Conducta

Estrategia Empresarial 2022-2025

Política de Lacera

INDICADORES

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

0	0	0
2022	2021	2020

Personas en prácticas a lo largo del año.

30	9	26
2022	2021	2020

Convenios colectivos **negociados**.

41	19*	8
2022	2021	2020

Convenios colectivos **aprobados**.

20	8*	1
2022	2021	2020

(*) Para la interpretación de estos datos deben tenerse en cuenta las restricciones laborales debidas a la pandemia durante 2020 y 2021.



ACCIONES

FORMACIÓN PARA LA PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LAS VIOLENCIAS SEXUALES

Conforme a la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual, desde el ámbito laboral se deben fomentar acciones de prevención y sensibilización que eviten la comisión de delitos y otras conductas contra la libertad sexual y la integridad moral en el trabajo, incidiendo especialmente en el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Artículo 12.

Prevención y sensibilización en el ámbito laboral.

Las empresas promoverán la sensibilización y ofrecerán formación para la protección integral contra las violencias sexuales a todo el personal a su servicio.

El Convenio nº 190 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, reconoce el derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, incluidos la violencia y el acoso por razón de género; asimismo, reconoce que la violencia y el acoso en el mundo del trabajo pueden constituir una violación o un abuso de los derechos humanos, y que la violencia y el acoso son una amenaza para la igualdad de oportunidades, y son inaceptables e **incompatibles con el trabajo decente**.

Establece la necesidad de mantener una **cultura de trabajo basada en el respeto mutuo**, y la dignidad del ser humano para prevenir la violencia y el acoso; ambos son incompatibles para la promoción de las empresas sostenibles, afectando negativamente a la organización del trabajo, las relaciones en el lugar de trabajo, el compromiso de los trabajadores/as y la reputación y productividad de las empresas.

A tal efecto, hemos desarrollado el contenido de la formación en esta materia dejando claros los diferentes conceptos que todos y todas debemos conocer:

ACOSO SEXUAL

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres (LOIEMH), establece en su artículo 7.1:

“Constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.”



ACOSO POR RAZÓN DE SEXO

De conformidad con el artículo 7.2 de la LOIEMH:

“Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.”



ACOSO PSICOLÓGICO (MOBBING)

La expresión "violencia y acoso" en el mundo del trabajo designa un conjunto de **comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar**, un daño físico, **psicológico**, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género". (Artículo 1.a) del Convenio nº 190 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo).

TRATO DEGRADANTE

La LO 10/2022, de garantía integral de la libertad sexual, ha modificado el artículo 173 del Código Penal, introduciendo el delito de trato degradante como forma de acoso laboral; la modificación implica que tratar degradantemente o agredir oralmente a otro de forma constante y dañina está considerado un delito.

"El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima. (...) Las mismas penas se impondrán a quienes se dirijan a otra persona con expresiones, comportamientos o proposiciones de carácter sexual que creen a la víctima una situación objetivamente humillante, hostil o intimidatoria, sin llegar a constituir otros delitos de mayor gravedad."

VIOLENCIA SEXUAL

La violencia sexual es todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual o los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, ejercidos mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluyendo el ámbito digital.

Tal y como indica el preámbulo de la LO 10/2022, se consideran violencias sexuales los actos de naturaleza sexual no consentidos o que condicionan el libre desarrollo de la vida sexual en cualquier ámbito público o privado, lo que incluye la agresión y el acoso sexual. Las violencias sexuales vulneran el derecho fundamental a la libertad, a la integridad física y moral, a la igualdad y a la dignidad de la persona y, en el caso del feminicidio sexual, también el derecho a la vida. Estas violencias impactan en el derecho a decidir libremente, con el único límite de las libertades de las otras personas, sobre el desarrollo de la propia sexualidad de manera segura, sin sufrir injerencias o impedimentos por parte de terceros y exentas de coacciones, discriminación y violencia.

VIOLENCIA DIGITAL

Se trata de una forma de violencia que se ejerce a través de las tecnologías digitales, de las redes sociales o de Internet, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual, la pornografía no consentida y la extorsión sexual a través de medios tecnológicos. Entre ellas, el ciberacoso es una de las más características.

Supone una forma de limitación de la libertad que genera dominación y relaciones desiguales entre hombres y mujeres que tienen o han tenido una relación afectiva. Supone también una dominación sobre la víctima mediante estrategias humillantes que afectan a la privacidad e intimidad, además del daño que supone a su imagen pública.



PROMOCIONAMOS EL LENGUAJE INCLUSIVO

El Plan de Igualdad de Lacera contempla como medida la utilización de un lenguaje inclusivo en la comunicación empresarial.

Por ello, ponemos especial atención en todos los documentos que se publican y fomentamos la adaptación de la comunicación externa, especialmente en los anuncios de selección de personal, con objeto de evitar cualquier clase de discriminación.



RELACIONES CON LA RLT

En Lacera fomentamos la participación de comités y delegados de personal.

Se han negociado 41 convenios colectivos a lo largo del año, de los cuales se han aprobado 20.

El Comité de Igualdad ha revisado el Plan de Igualdad y, una vez cerrada la negociación del mismo, se ha inscrito en el Registro y Depósito de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad (REGCON). Además, se han conseguido los objetivos propuestos durante el año.

Continuamos trabajando en seguridad y salud con las personas delegadas en este ámbito, a través de diversos comités que se reúnen periódicamente.

PROYECTO LACELERA

Durante todo el año 2022 todas las áreas enfocamos parte de nuestro trabajo a la revisión de nuestros procesos, con el objetivo de actualizarlos, y, en especial, de digitalizarlos.

Todo este trabajo se realizó bajo el paraguas de un proyecto específico: lo primero que hicimos fue buscarle un nombre, para lo cual lanzamos un concurso, invitando a nuestro equipo a realizar propuestas. Finalmente, bautizamos al proyecto de mejora de procesos como "Lacelera", denominación que recoge implícitamente el nombre de nuestra empresa y el verbo "acelera", proyectando la imagen que queríamos conseguir de acción y futuro.



Lacelera >>>

Evitamos cualquier clase de discriminación



COLABORACIONES PARA LA EMPLEABILIDAD

Continuamos sumando alianzas y trabajando con asociaciones públicas y privadas que contribuyen a la formación de la sociedad con el objetivo de insertar laboralmente al mayor número de personas.

Se han impartido **diez cursos** a lo largo del año por parte del Área de Negocio encargada de realizar cursos de especialista en limpieza, dirigidos a diferentes entidades que trabajan por la empleabilidad de colectivos con dificultades de acceso al ámbito laboral.

10
Nº DE CURSOS
INTEGRACIÓN

580
HORAS

111
PERSONAS

97
MUJERES

14
HOMBRES

FORMACIÓN EN LACERA

Prestamos formación a todo nuestro personal conforme al Plan de Formación anual de Lacera: la formación es una herramienta de estrategia esencial para desarrollar personal y profesionalmente a nuestro equipo, mejorar la calidad de los servicios y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. A lo largo del año 2022 realizamos un Curso de Habilidades Directivas dirigido al Comité de Dirección y a todos los Responsables.

Como siempre, hemos desarrollado formaciones de diversa índole, en cumplimiento de las exigencias legales, así como en función de la necesidad de desarrollo de los distintos equipos que conforman Lacera.

Igualmente, hemos incorporado la perspectiva de género e igualdad en dicho plan, promulgando formación corporativa, en competencias técnicas y transversales.

2022

9.443
HORAS



41%
hombres
formados

2021

18.311
HORAS



29%
hombres
formados

2020

22.342
HORAS



47%
hombres
formados



CAMPAÑA DE DIGITALIZACIÓN DEL ENVÍO Y CONSULTA DE NÓMINAS

En desarrollo del proyecto Lacera hemos digitalizado el proceso de envío de nóminas a través de diferentes vías, desde la consulta directa en el portal del empleado/a, al envío a través del e-mail.

Un vez obtenido el consentimiento de cada persona para realizar el envío de sus nóminas a través del correo, hemos logrado alcanzar a más del 50% de nuestra plantilla gracias a este proyecto de digitalización: este avance ha repercutido directamente en la **calidad de nuestro servicio al personal**, al que se ha sumado el incremento de las horas de atención diaria del teléfono de consulta puesto a disposición de nuestra plantilla.



+50%
DE LA PLANTILLA

ACTUALIZAMOS LOS PERMISOS

Hemos recogido los cambios normativos de los permisos por nacimiento y adopción para que toda la plantilla pueda disponer de esta información en el momento de la maternidad y la paternidad.



NUEVO CANAL MEJORAS

En búsqueda de la mejora continua, hemos actualizado el Canal de Mejoras en nuestra intranet corporativa, promocionando proyectos diversos que han sido aportados a través de este canal. Gracias a esta actualización, se ha promovido e incrementado notablemente la participación de nuestros colaboradores/as.





¿FIN DEL COVID?

Hemos asistido a la disminución progresiva de casos de gravedad de personas afectadas con el COVID: previsiblemente, va camino de ser contemplada como una enfermedad de carácter profesional. Sin duda alguna, esta pandemia ha venido a aportar nuevas formas de gestión en las organizaciones a través de fórmulas de trabajo flexible, como el trabajo a distancia.

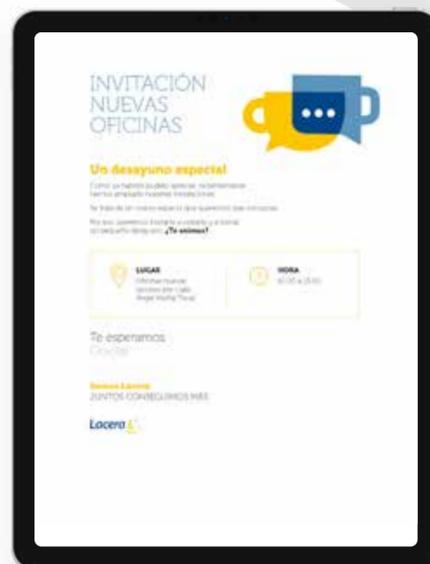
A partir del mes de septiembre decidimos relajar las medidas establecidas frente al COVID en nuestras oficinas, finalizando la obligatoriedad del uso de mascarillas en las instalaciones y alertando de la necesidad de contribuir a la no difusión de contagios, permaneciendo en nuestros domicilios ante cualquier síntoma.

INAUGURAMOS NUEVOS ESPACIOS

Seguimos creciendo e incorporando nuevos espacios que nos permiten disfrutar de nuevos puestos de trabajo completamente dotados.

Uno de nuestros objetivos es lograr que todo el personal se encuentre cómodo y confortable en su puesto de trabajo: por ese motivo, este año hemos inaugurado un **nuevo espacio en nuestra sede social en Oviedo**, con veintitrés puestos de trabajo y una sala de reuniones más, de forma que continuamos promocionando medios para mejorar el trabajo de nuestros equipos.

También reformamos nuestros "Lacera Café", renovando la dotación de cafeteras, neveras y microondas.



ENCUESTA TRABAJO EN CASA



Durante el 2022 se ha producido la vuelta a las oficinas y centros de trabajo, y progresivamente hemos ido finalizando la aplicación de las medidas preventivas que el COVID impuso en el ámbito laboral.

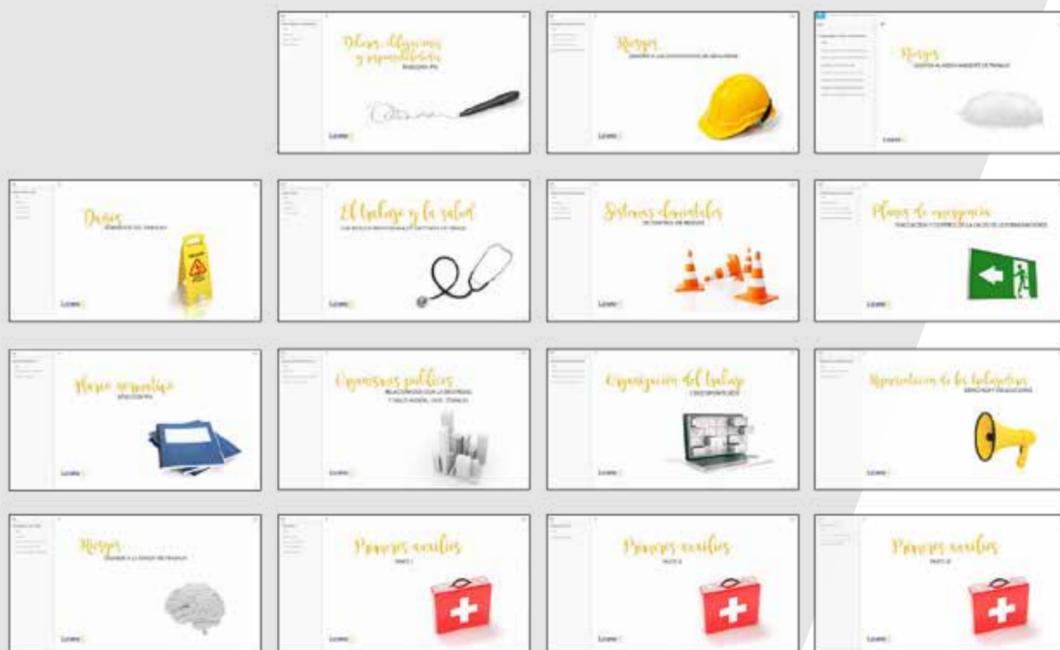
Para instaurar la medida de conciliación de "trabajo en casa", consultamos previamente a todo el personal de estructura, porque antes de tomar decisiones es importante escuchar a nuestro equipo.



DESARROLLO AULACERA

La gestión de la Formación de nuestro personal es una línea de trabajo indispensable en Lacera, a la que destinamos recursos con el objetivo de desarrollar cursos que puedan estar a disposición de toda la plantilla.

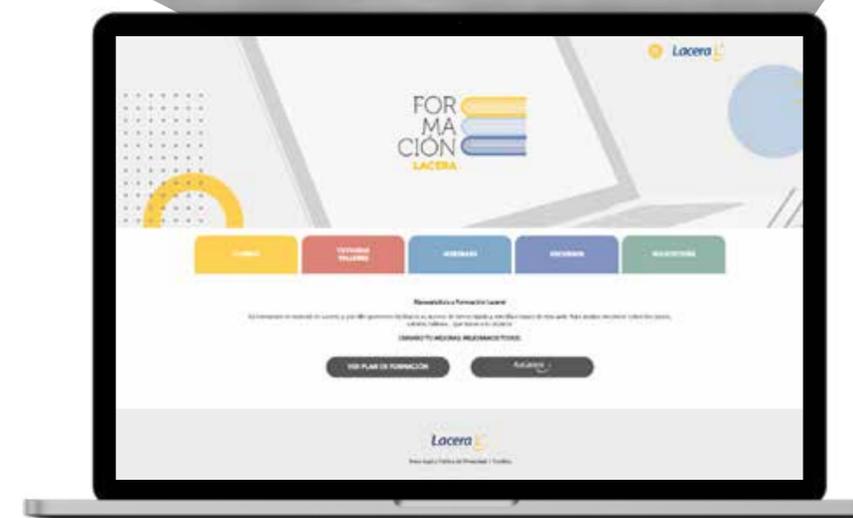
Nuestra plataforma de formación AuLacera continúa creciendo con nuevos cursos desarrollados en interno sobre nuestros procesos y procedimientos de trabajo.



SITE DE INFORMACIÓN SOBRE FORMACIÓN

Las fuentes de Formación no son solamente las internas: también se realizan cursos impartidos por toda clase de entidades públicas y privadas.

Para conocer la oferta formativa de Lacera, **disponemos de un nuevo site en el que se pueden consultar los cursos disponibles**, además de informar sobre formaciones que se prevén realizar con el objeto de compartir esa información y ponerla a disposición del resto de compañeros y compañeras.



Premios CEX

LACERA CAMPUS

En Lacera nos gusta descubrir, desarrollar y retener el talento: un año más continuamos trabajando en este proyecto, buscando personas con espíritu innovador dispuestas a crecer con nosotros. Facilitamos el primer contacto con la empresa a jóvenes que están estudiando o que ya han finalizado sus estudios y que estén dispuestos a crecer con Lacera compartiendo nuestros Valores: Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso, preparándose para su incorporación al mundo laboral.

La incorporación continua de personas involucra a toda la organización en la preparación de los jóvenes del Campus, a través de tutorías conjuntas de puesta en común de aspectos organizativos.

Durante el año 2022 hemos incorporado a 30 personas en diferentes áreas de negocio y de gestión, de las cuales el 23% han conseguido un contrato laboral tras la finalización de las prácticas.

2022

30 → 23%

PERSONAS

OBTIENEN
CONTRATO LABORAL



Para promocionar Lacera Campus acudimos a Foros de Empleo.

Este año hemos participado en el Foro de empleo de UNIOVI y el evento realizado por el Ayuntamiento de Avilés, con el objeto de poder contactar directamente con el talento joven.



También hemos dado a conocer nuestro proyecto Lacera Campus a través de nuestra participación en los **Premios CEX**, a los que hemos presentado candidatura. Finalmente, aunque no obtuvimos el Premio, la experiencia ha sido muy positiva; nos ha proporcionado información sobre buenas prácticas desarrolladas por otras empresas: ese intercambio de conocimiento es una interesante fuente de mejora, que, sin duda, aprovecharemos en el futuro para imitar a los mejores en sus proyectos de éxito.



ABSENTISMO

Durante el año 2022, el número total de horas de absentismo planificado y no planificado ha ascendido a 1.541.914,77, correspondiendo más del 54% a ausencias derivadas de procesos de incapacidad laboral.

Aunque en el mes de enero de 2022 es en el que se produce un mayor número de bajas laborales derivadas del COVID, ha disminuido el número total de horas de absentismo en relación al año anterior, en el que la incidencia de la pandemia fue relevante.

2022

1.541.914,77

TOTAL HORAS DE ABSENTISMO 2022

176.751,62

HORAS HOMBRES



15%
plantilla son
hombres

2021

1.703.305,13

TOTAL HORAS DE ABSENTISMO 2022

94.922,96

HORAS HOMBRES



15%
plantilla son
hombres

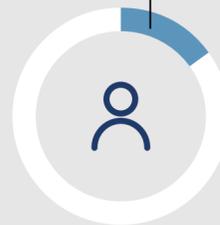
2020

1.398.224,62

TOTAL HORAS DE ABSENTISMO 2022

216.388,05

HORAS HOMBRES



16%
plantilla son
hombres



MEDIO AMBIENTE

“Hay que luchar para salvar el planeta, porque si fracasamos, fracasamos como humanidad.”

Yuval Noah Harari



POLÍTICAS

Política medioambiental

Buenas prácticas medioambientales en el servicio de Limpieza

Procedimiento de homologación de proveedores y subcontratas

Procedimiento de verificación del control operacional

"Mini Imprescindible" de Medio Ambiente

Guía de requisitos aplicables a subcontratistas y proveedores

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

Verificación del control operacional y objetivos ambientales

Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales

"Mini Imprescindible" de Técnicas de Limpieza



ACCIONES

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN O CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Lacera está certificada en los siguientes sistemas de gestión medioambiental:



ISO 14001
Certificación en Sistemas de Gestión Ambiental



ISO 14064
Sistemas de Gestión de Gases Efecto Invernadero



ISO 50001
Certificación en Sistemas de Gestión Energética



EMAS

Nº Registro ES-GA-000403
Gestión Ambiental Verificada VIGO



EMAS

Nº Registro ES-AS-000073
Gestión Ambiental Verificada OVIEDO



CONTINUAMOS CRECIENDO

Con el objeto de hacer realidad nuestra planificación estratégica, se ha creado un nuevo área de trabajo de Mejora Continua e Innovación, en la cual se aúnan la calidad y el desarrollo tecnológico, además de la digitalización de los procesos, contribuyendo a nuestro avance en sostenibilidad.

GASTOS E INVERSIONES MEDIOAMBIENTALES

Nuestra inversión principal se centra en la realización de auditorías y la consecución de certificaciones ambientales.

Continuamos trabajando en la adquisición de vehículos eco y en la utilización de productos químicos ecológicos para las limpiezas e higienizaciones.

Gastos e inversiones ambientales (€)

2022	69.318,60
2021	72.952,45
2020	69.476,11



MEDIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO

Anualmente llevamos a cabo la verificación del cálculo de la Huella de Carbono conforme a la Norma ISO 14064, Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero.



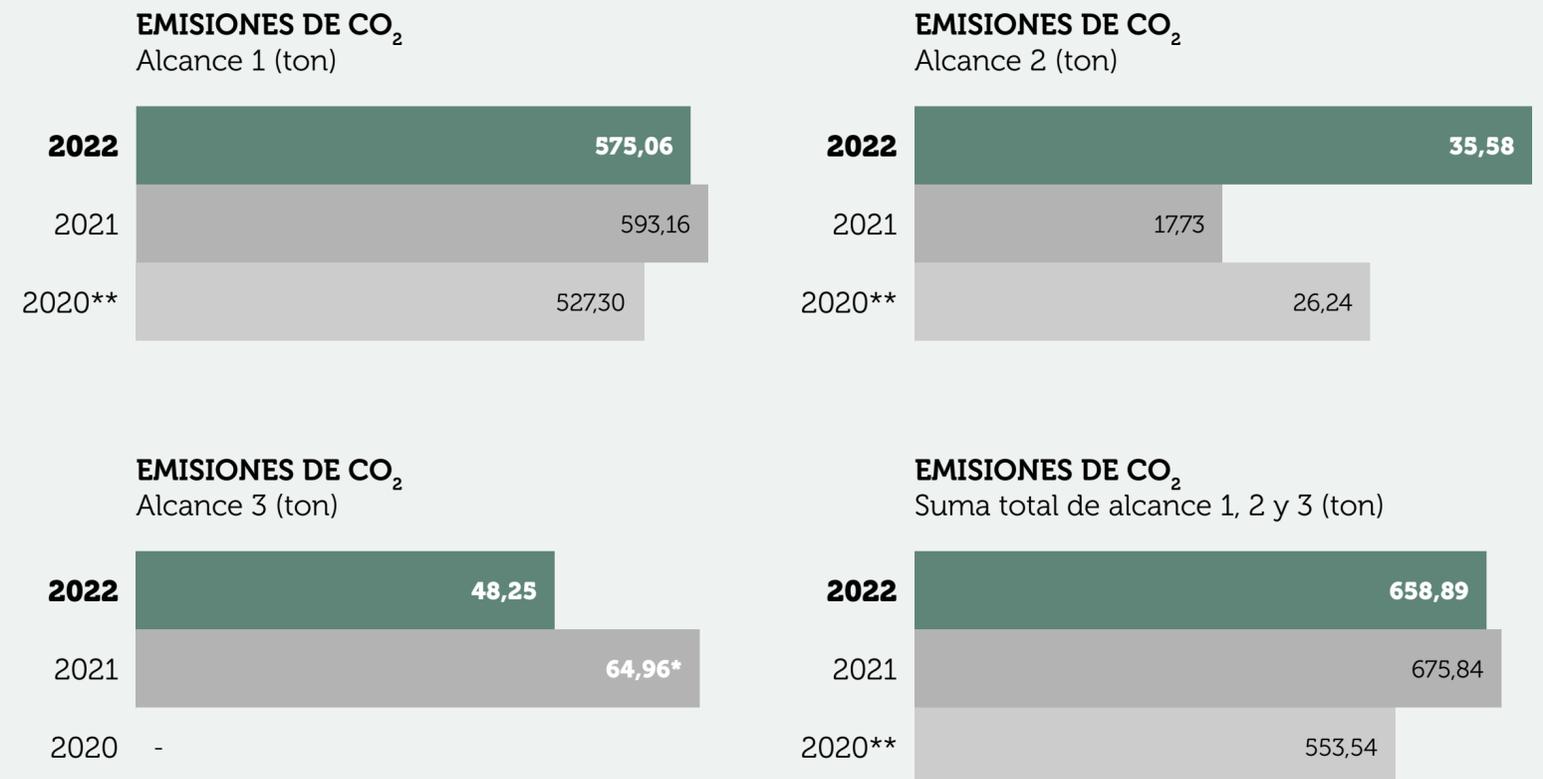
El resultado de nuestra huella se inscribe en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyecto de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y en el Registro Huella de Carbono para la reducción, absorción y compensación de emisiones de gases de efecto invernadero del Principado de Asturias.

La inscripción en el Registro de Huella de Carbono implica no solo lograr demostrar la medición de dicha huella y de nuestro impacto como empresa en el medio ambiente, sino que refleja también la situación real de la compañía como punto de partida para identificar nuestros principales factores de emisión.

A través de los datos objetivos obtenidos en la medición, se han establecido objetivos y medidas concretas, reales y ejecutables, en aras a lograr reducir nuestra huella de forma efectiva a través de un plan de reducción concreto, así como a valorar opciones de compensación de nuestro impacto sobre el medioambiente.

A raíz de la inscripción en el registro de Asturias, hemos tenido la oportunidad de participar en jornadas con el objeto de visibilizar nuestro proceso de inscripción en dicho registro y explicar las ventajas y dificultades que hemos podido abordar, así como proponer mejoras a la administración, como por ejemplo, la necesidad de contar con proyectos de compensación autonómica que repercutan en el entorno donde se desarrolla la actividad.

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 Auditoría realizada tras la publicación del Informe 2020.



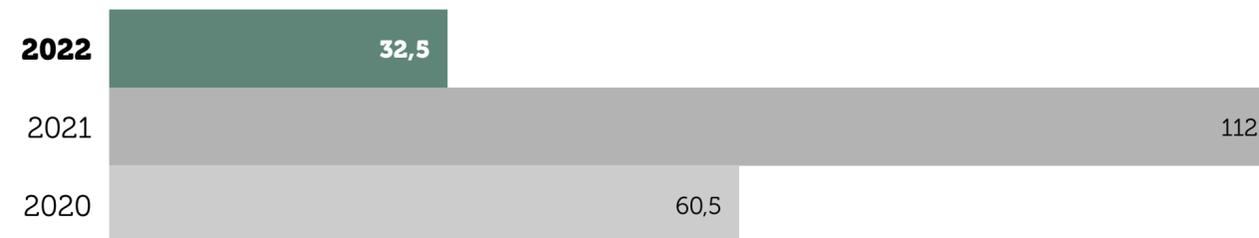
CONTAMINACIÓN

Centramos nuestra estrategia de reducción de emisiones en la minimización del consumo de combustible que utilizamos, así como del consumo de productos químicos que empleamos para el desempeño de la actividad de limpieza.

Continuamos trabajando en la adquisición de vehículos de GLP (gas licuado de petróleo) con etiqueta ECO, con objeto de reducir nuestras emisiones de CO₂.

Durante el año 2022 se observa una notable reducción en la generación de este tipo de residuos debido a un menor uso de los mismos. Dada la estabilidad de la situación producida por el COVID, se han introducido de nuevo otro tipo de productos cuyos envases vacíos no requieren el mismo tipo de tratamiento, al no disponer de pictogramas y, por tanto, no ser peligrosos.

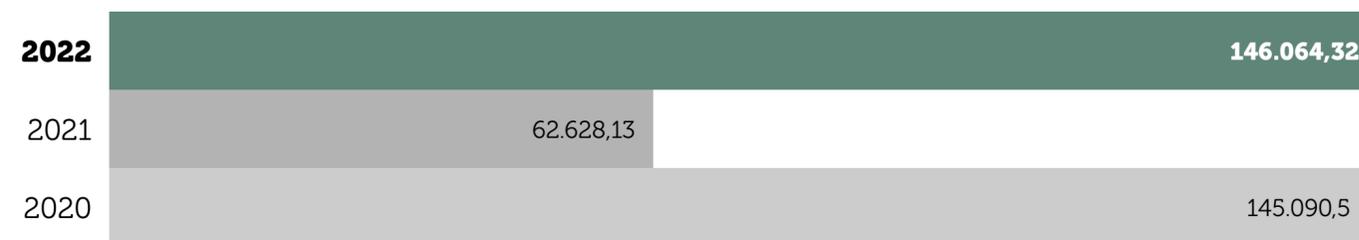
Envases contaminados generados (kg)



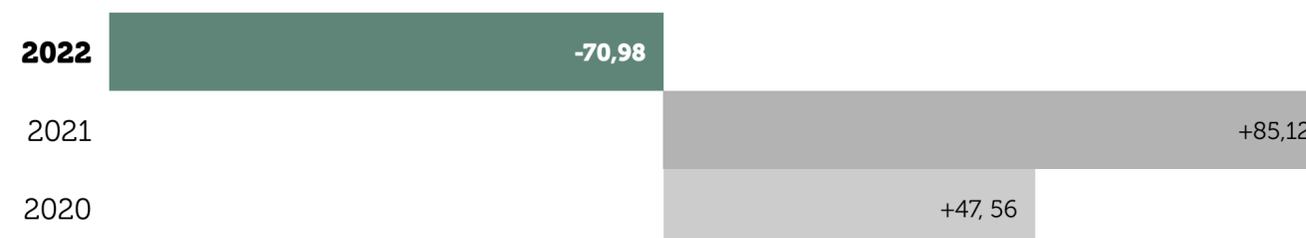
Vehículos GLP adquiridos (nº)



Gasóleo consumido (litros)



Generación de envases de productos contaminados (%)



ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN DE RESIDUOS

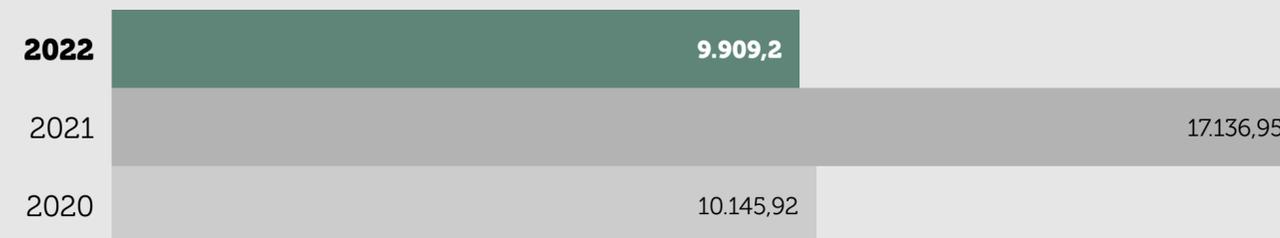
Un año más, se han llevado a cabo las siguientes acciones con el objetivo de minimizar los residuos generados en nuestra actividad:

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

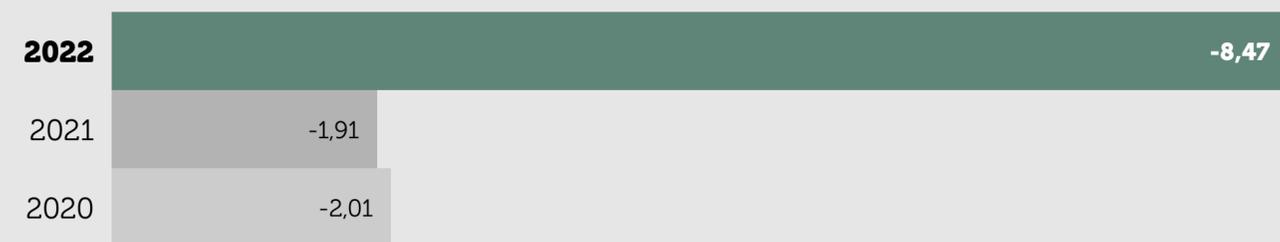
Reciclamos y reutilizamos los envases empleados en las tareas de limpieza.

Empleamos productos concentrados, con objeto de obtener más litros de disolución de limpieza con menos cantidad de producto.

Productos ecológicos consumidos (nº)



Emisión de Ton CO₂ por consumo de papel



SEMANA EUROPEA DE PREVENCIÓN DE RESIDUOS: EL CAJÓN DE SASTRE

A través de esta campaña, en colaboración con COGERSA, teníamos un objetivo claro:

Darle una segunda vida útil a los textiles laborales de la compañía, así como a los de aquellas personas que participaron en la misma. Esta campaña fue reconocida como Buena Práctica ambiental por la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales).

Hay varias formas de luchar por una industria textil sostenible, pero no tantas al alcance de todos/as. Por eso desarrollamos este proyecto, cuyo objetivo es sensibilizar e involucrar mediante una acción participativa que, además, refuerce la sensación de comunidad y nos ayude a conseguir un fin concreto: el reciclaje y la reutilización de la ropa.

Para lograrlo creamos nuestro propio Cajón de sastre: un espacio de **encuentro online para gente Lacera y el público general, destinado a fomentar el uso sostenible y circular de nuestras prendas.**

ENTRE TODOS/AS, HEMOS CONSEGUIDO APROTAR:

10

IDEAS PARA LA FALTRIQUERA

144

PRENDAS SUBIDAS

39

KILOS DONADOS

38

TRUEQUES REALIZADOS



Habilitamos nuestro Cajón de sastre a través de un site (portal web) con 3 finalidades/objetivos:

MERCADILLO

1

Finalidad: intercambio de las prendas, dando una segunda vida útil a las mismas. A través de un sencillo formulario, el usuario/a rellena un formulario con los datos básicos de la prenda y hasta 3 fotos. Se genera automáticamente una ficha con dicha prenda y se habilita un chat para poder hacer el trueque. El trueque consiste en una transacción entre prendas. La persona que quiera adquirir una prenda de ropa, tiene que hacer un intercambio con otra persona que haya subido al portal una prenda. Por parte de Lacera se ofrece en el site la ropa laboral (sin serigrafar) que tenemos en nuestros almacenes.

2

FALTRIQUERA

Finalidad: darle una segunda vida útil a los textiles. En el site hay un apartado dedicado a subir trucos o ideas que permitan darle una segunda vida a cualquier prenda textil en desuso, transformándola para un nuevo uso, teniendo también un objetivo informativo sobre el reciclaje textil.

3

DONACIÓN

Finalidad solidaria: todas aquellas prendas subidas al site por la compañía que no sean intercambiadas, así como todas aquellas que hayan sido intercambiadas y pertenezcan a Lacera, fueron donadas a Cáritas Kooperera



CONCURSO "CADA COSA EN SU LUGAR"

Para celebrar el Día Mundial de La Limpieza el 17 de septiembre, decidimos lanzar un concurso llamado **"Cada cosa en su lugar"**, promulgando así nuestro compromiso con el Medio Ambiente y el Reciclaje. Esta iniciativa se enmarca dentro de Objetivo Lacera, ODS 13: Acción por el clima.

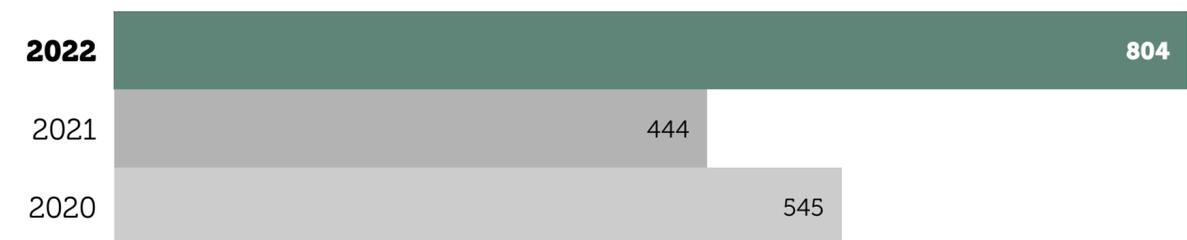


Cada año se producen más de 100 millones de toneladas de desechos: el equivalente a 822.00 piscinas olímpicas. Gracias a este reto digital, logramos sensibilizar con la importancia de separar y reciclar.

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

La vuelta a las oficinas, tras un 2021 marcado por el teletrabajo, ha propiciado el aumento del consumo de agua en nuestras oficinas.

Consumo de agua en oficinas Lacera (m³)



CAMPAÑA DE AHORRO ENERGÉTICO

Con el fin de conseguir el ahorro y la mejora en la eficiencia energética, implementamos una serie de medidas al inicio de la temporada de calefacción basándonos en el Real Decreto 14/2022, que indicaba que:

"La temperatura del aire en los recintos habitables acondicionados que se indican en el apartado 2 de la I.T. 3.8.1 del Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE) aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, se limitará a los siguientes valores"



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.

HOMOLOGACIÓN DE PRODUCTOS

Todos los productos adquiridos por Lacera se homologan a través del proceso de análisis de cada ficha de seguridad a partir de la cual establecemos 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.

FORMAMOS A NUESTRO PERSONAL

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

TRABAJAMOS PARA CONSEGUIR LA ETIQUETA ECOLÓGICA

Lacera está en proceso de obtención de la etiqueta ecológica Ecolabel de la UE de excelencia ambiental por cumplir en los servicios de limpieza con los más altos estándares ambientales.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

“La libertad no es tener el poder de hacer lo que quieres, sino la habilidad de hacer lo que debes hacer.”

Yuval Noah Harari



POLÍTICAS



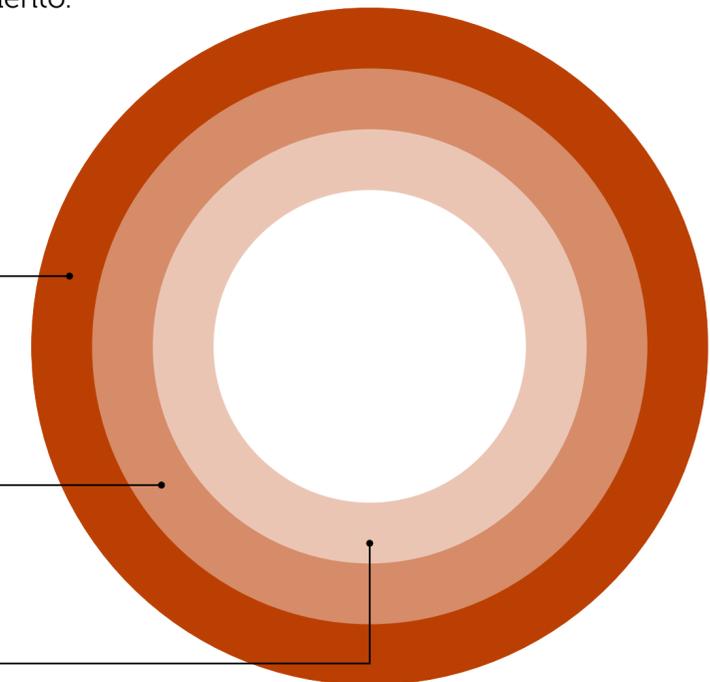
INDICADORES

Personal de nueva incorporación formado en Cumplimiento.

100%
2022

100%
2021

100%
2020



Nº demandas judiciales en materia de Cumplimiento Penal.

1
2022

0
2021

0
2020



ACCIONES

BUEN GOBIERNO

La gestión empresarial en base a los criterios ASG nos lleva a establecer planes de acción para nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza. En este sentido, entendemos que **el Buen Gobierno es también el que propicia la adopción de medidas tanto medioambientales como sociales, y, por ello, priorizamos este criterio, al que señalamos como fundamental en nuestra estrategia.**

El compromiso de todos los que formamos parte de Laceria, 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, colaboradores y financiadores, así como con las obligaciones legales para con las diferentes administraciones públicas, y **observar y hacer observar en general los deberes éticos y aquellos principios de responsabilidad social que la organización haya considerado razonable adoptar** para una responsable conducción de los negocios.

Es cuestión de todos y todas mantener la buena reputación de nuestra empresa, trabajar con **transparencia e integridad** y colaborar para hacer efectivo el cumplimiento de todas aquellas normas que nos afecten. Todos estamos obligados a actuar conforme a las normas vigentes, incluyendo la normativa interna que en cada momento la empresa nos comunique como de obligado cumplimiento.

La empresa es civil y penalmente responsable de los actos ilícitos cometidos por el personal a su cargo y en su propio beneficio: por ese motivo, debemos conocer el alcance de nuestro compromiso cuando formamos parte de esta empresa, así como las

consecuencias a las que nos exponemos ante un incumplimiento. El cumplimiento es preciso para el beneficio de todos como personal del grupo y para la organización como tal, porque todos formamos parte de ella, y el beneficio de nuestra empresa es nuestro beneficio.

Todos debemos conocer la normativa que nos afecta en el desarrollo de nuestras funciones, tanto la externa como la interna; para ello, Grupo Laceria dispone de procedimientos de trabajo y cualquier persona de la plantilla tiene derecho a ser informada sobre todas aquellas dudas que se le planteen relacionadas con su deber de cumplimiento.

Todas las personas con equipos a su cargo deben asegurar que en su área se trabaja en base a este Programa de Cumplimiento, constituyendo uno de los criterios utilizados en la evaluación del

desempeño de cada persona que forma parte de Grupo Laceria.

Los accionistas, la Dirección y las personas responsables de equipos deben transmitir los valores de Grupo Laceria y nuestra cultura de empresa.

El compromiso de todos los que formamos parte de Laceria, con independencia del puesto que ocupemos en la organización, es el de actuar dentro de la legalidad.

El Programa de Cumplimiento pone especial interés en la prevención de delitos, además de cualquier otro acto ilícito que se pueda cometer en el seno de la empresa: para ello, en Laceria nos comprometemos a efectuar el debido control y vigilancia, sancionando actos y conductas fraudulentos, manteniendo un canal

de comunicación sobre Cumplimiento y acciones de concienciación y formación dirigidas a todo el personal con el objeto de desarrollar y fomentar una cultura empresarial de ética e integridad.

#SomosCumplimiento



CANAL DE CUMPLIMIENTO

Durante el año 2022 esperamos la definitiva aprobación de la Norma Española de Transposición de la Directiva *Whistleblowing*, llegando a su finalización con el proyecto de ley sin su definitiva aprobación.

A la vista de las obligaciones legales que anunciaba ese proyecto, decidimos modificar nuestro **Canal de Cumplimiento** con objeto de adaptarnos a los requerimientos técnicos y legales que se preveían.

El Canal de Cumplimiento es una herramienta de uso público disponible en www.lacera.es, a través de la cual podrán realizarse consultas y/o comunicar irregularidades contrarias a la legalidad o a nuestro Código de Conducta.



VER CANAL

GRUPOS DE TRABAJO

Lacera ha patrocinado el **Grupo de Trabajo de Cumplimiento** organizado por el Club Asturiano de Calidad durante todo el año 2022. Este Grupo ha contado con la participación de profesionales en materia de Cumplimiento de varias empresas asociadas al club; hemos disfrutado de interesantes jornadas en las que se han tratado diversos temas con especialistas en *Compliance*, además de **crear sinergias** coincidentes entre los componentes del grupo que han propiciado el surgimiento de interesantes vías de colaboración.

Desde diferentes áreas se ha participado activamente en otros Grupos de Trabajo del Club Asturiano de Calidad:

GRUPO FINANCIERO

Expusimos nuestra buena práctica de "Digitalización de los Procesos Financieros".

GRUPO DE RESPONSABLES DE RRHH

Comunicamos nuestra práctica de retención y fidelización de talento a través de Lacera Campus y hemos estado presente en los Grupos de Medioambiente y en el de *Lean Manufacturing*.



PROMOCIONAMOS EL BUEN GOBIERNO

Uno de los objetivos del Área de Cumplimiento de Lacera es promocionar el Buen Gobierno, puesto que constituye una de las líneas de trabajo más relevantes en materia *Compliance*.

Aportamos nuestra gestión en los criterios ASG en la web de Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para el desarrollo y promoción de los ODS de la Agenda 2030 en Asturias desarrollada por la Cámaras de Comercio de Asturias y el Gobierno del Principado (denominada "**Asturias Responsable**"), en la cual publicamos nuestra práctica en Buen Gobierno: en Lacera ligamos esta materia al Sistema de Gestión de Cumplimiento, que incorpora la obligación de cumplimiento de la normativa legal, de las normas internas de la organización y, además, la necesidad de aplicar la ética en los negocios, haciendo realidad la máxima: "**No todo vale**". Para esa implantación se parte del Compromiso de la Dirección, la Formación de toda la Plantilla, la promoción de una Cultura de Cumplimiento, un Sistema de Control y un Canal de Cumplimiento.

En la misma web de "Asturias Responsable" publicamos la buena práctica medioambiental de medición y registro de la huella de carbono, con objeto de visibilizar el desempeño de Lacera en los criterios medioambientales.

En relación a los criterios sociales, nuestra aportación se ha centrado en la publicación del proyecto de atracción y retención del talento "Lacera Campus".

También colaboramos con el **Club Asturiano de Calidad** y las Cámaras de Comercio de Asturias en la importante tarea de **difundir la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible entre toda la sociedad, participando en un webinar centrado en la relación "ODS y Buen Gobierno"**, en el cual tuvimos la ocasión de contar nuestra estrategia en la gestión de la Gobernanza en Lacera.



VER

VIERNES DE CUMPLIMIENTO

Cada uno de los viernes de 2022 en Lacera han sido **Viernes de Cumplimiento**.

Así hemos denominado nuestra práctica de difusión y promoción de la **Cultura de Cumplimiento**, comprometiéndonos a realizar una comunicación semanal a tal fin.

Cada viernes hemos resaltado diferentes temas de relevancia para promocionar esa cultura de Cumplimiento: hablamos de la actualización de normas internas, alertas sobre nuevas obligaciones legales y llamamos la atención sobre la importancia de hacer realidad nuestros valores: Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso, así como nuestro Código de Conducta.

NOS ENTRENAMOS EN CIBERSEGURIDAD

Tomamos conciencia de la importancia de impulsar un programa de mejora de las habilidades de nuestro personal en la detección de ciber amenazas y, con el objetivo de defendernos mejor ante este tipo de peligros, organizamos una formación on line de diferentes módulos interactivos que combinaban teoría y práctica y que se han ido desarrollando a lo largo del año.

Sin lugar a duda, la ciberseguridad constituye una de las principales amenazas para las empresas, por lo que dotar de competencias adecuadas a todo el personal es una de las principales medidas a desarrollar.

CERTIFICACIÓN ISO 27001

Queremos preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de la información: para lograrlo, hemos implantado la Norma ISO 27001 de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.

Con objeto de cumplir con los requisitos de esta ISO, realizamos la formación sobre protección de datos, deber de secreto y confidencialidad a toda la plantilla en el momento de su incorporación.



PROTEGEMOS LOS DATOS PERSONALES

Configuramos un site específico sobre protección de datos en el ámbito laboral que podemos utilizar como repositorio al que acudir ante dudas del día a día, constituyendo una herramienta más para poder realizar formaciones en la materia.



MEDIMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

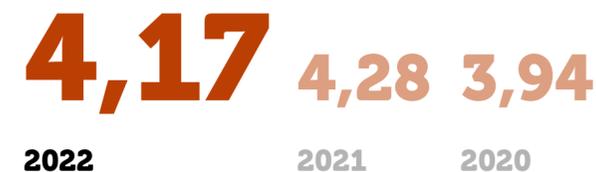
En el año 2022 el valor medio de las auditorías realizadas se ha mantenido en un valor similar al del año 2021, disminuyendo un ligero **2,43 %**.

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



La medición de la satisfacción de nuestros clientes supone una aportación significativa a nuestra evolución en la mejora continua, aunque el porcentaje del grado de satisfacción podemos comprobar que ha disminuido en 2022 de forma prácticamente insignificante.

ENCUESTAS

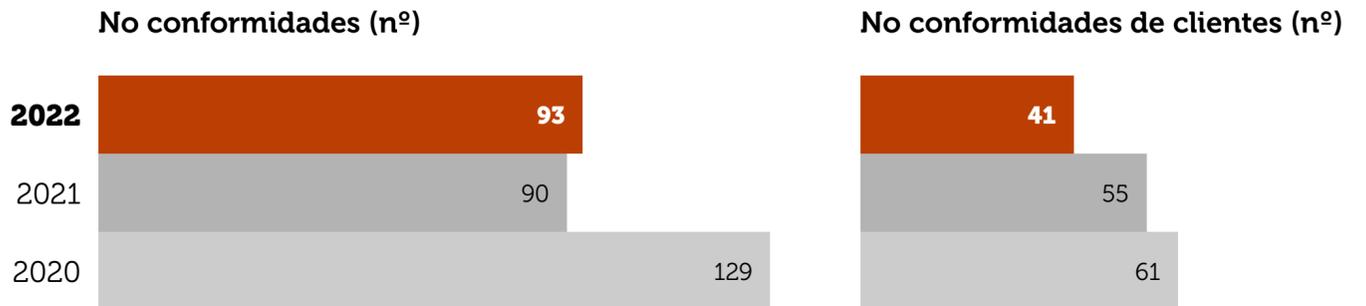


FELICITACIONES



GESTIONAMOS LAS RECLAMACIONES DE NUESTROS CLIENTES

Desde el año 2021 hemos ido experimentando una disminución del número de no conformidades, fruto de la mejora de nuestro proceso de detección y corrección de éstas. Durante el año 2022 la cifra de no conformidades se ha mantenido semejante a otros periodos, disminuyendo el número de no conformidades de clientes, que ha pasado a ser de un **25,4% menos respecto al año anterior**.



TRANSPARENCIA: DONACIONES Y PATROCINIOS

Continuamos nuestro plan estratégico de patrocinios y donaciones de carácter exclusivamente solidario, destinando recursos a acciones que contribuyan a la creación de una sociedad y un entorno más justo. Nuestro deseo es generar un impacto positivo, promoviendo las relaciones en las comunidades del entorno en las que operamos: **nuestra premisa es actuar de manera ética y sostenible**.

DONACIONES 2022

63.600

PATROCINIOS 2022

14.769,45



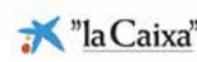
INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES

ALIANZAS

Trabajamos para mantener alianzas con toda clase de instituciones públicas y privadas y hacer realidad el cumplimiento del **ODS 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas** y del **ODS 17, Alianzas para Lograr los Objetivos**.



ASOCIACIONES PROFESIONALES



ASOCIACIONES QUE PROMOCIONAN LA EMPLEABILIDAD



LA CE RA ES

Lacera 



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.