

LACERA SERVICIOS Y MANTENIMIENTO, S.A.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2 0 1 9

LOS ODS PRESENTES EN LA GESTIÓN DE LACERA

Un año más, en Lacera renovamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial y los ODS, haciendo realidad nuestros valores: Servicio, Personas, Seguridad y Compromiso.

Este año las redes sociales nos han ayudado a difundir nuestras buenas prácticas en aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de campañas específicas enmarcadas bajo diferentes hashtags: bajo la etiqueta #CuidaTeCuidamos promovimos la salud y seguridad laboral, y el **ODS 3, Salud y Bienestar**; utilizamos #SomosLacera, como referente de nuestros valores corporativos y reflejo del **ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico**. Y por otro lado, con el hashtag #LaceraSuma nos centramos en fomentar hábitos respetuosos con el medioambiente, en línea con los **ODS 12, Producción y consumo responsables, ODS 13, Acción por el clima y el ODS 15, Vida de ecosistemas terrestres**.

Durante el año 2019, hicimos realidad el **ODS 3, Salud y Bienestar**, centrando acciones que evidencian nuestro valor "Seguridad" en la promoción de la salud laboral y estilos de vida saludable, dedicando cada mes a una causa: el bienestar emocional, el cuidado del sueño, la importancia de hacerse reconocimientos médicos, los buenos hábitos alimentarios o acabar con los malos humos, entre otras materias.

Continuamos desarrollando nuestro valor "Personas", haciendo efectiva la igualdad en Lacera en desarrollo del **ODS 5, Igualdad de género**: para ello, comenzamos la revisión de nuestro Plan de Igualdad, aprobado en 2007 y sujeto a diversas modificaciones, ya que nuestro compromiso de ser una empresa referente en materia de Igualdad sigue vigente.

El **ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico**, es al que dedicamos mayor esfuerzo porque nuestra misión es ser una empresa sostenible en el tiempo, que logre garantizar año a año el trabajo del equipo Lacera, uniendo los valores "Personas" y "Servicio".

El año 2019 ha estado marcado por un fuerte crecimiento en la comunidad de Madrid que nos ha llevado a la incorporación de más profesionales para la gestión de los nuevos contratos; también hemos realizado un cambio de sede con mayor capacidad, que nos ha permitido continuar creciendo en la capital del estado.

Ese incremento de negocio en diferentes zonas de la geografía española nos ha conducido a la reorganización de las áreas de trabajo con nuevos nombramientos de direcciones y responsables, volcándonos todos en la prestación eficaz de los servicios y en el crecimiento con control.

Para conseguir ese control del que hablamos, hemos apostado por incorporar una nueva herramienta para digitalizar el trabajo del área operativa comenzando su implantación este año.

El proyecto "Mesas de Trabajo", implantado hace tres años, continúa plenamente vigente; este instrumento nos ha permitido desarrollar diferentes proyectos corporativos, con la participación de expertos en cada materia tratada. Este año ha sido fundamental la Mesa que dedicamos a la gestión del absentismo laboral, dado el incremento que hemos experimentado en nuestro sector y su consiguiente repercusión en los costes de personal.

Durante el año 2019 hemos avanzado un paso más en la gestión interna de nuestra organización creando un Área Corporativa, cuya misión principal es la gestión del talento. Hemos consolidado el proyecto de desarrollo "Lacera Campus", con la incorporación de 20 personas a lo largo del año; para la captación de talento creamos un site en nuestra web www.lacera.es, dirigido a jóvenes recién titulados en formación profesional y estudios universitarios. Este proyecto ha favorecido la diversidad generacional en nuestra organización y nos ha permitido la exportación de profesionales formados a nuestras oficinas de Madrid y Barcelona.

Tal y como venimos realizando como política empresarial, para Lacera el desarrollo del **ODS 10, Reducción de las desigualdades**, es una prioridad. Cerramos el año con un 7,72 % de personas con diversidad física y psíquica en nuestra plantilla.

Continuamos trabajando en la empleabilidad de colectivos desfavorecidos: en el año 2019 realizamos 11 cursos de limpieza de inmuebles con compromiso de contratación que contaron con un total de 169 alumnos y alumnas, de los cuales un 54 % se han incorporado en nuestra plantilla.

En Lacera también contribuimos a la preservación del medioambiente desarrollando el **ODS 15, Vida de ecosistemas terrestres**, manteniendo el certificado en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, el Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001 y la Certificación EMAS. Llevamos a cabo buenas prácticas fomentando el uso responsable de los recursos disponibles y promoviendo diversas campañas, además de apoyar causas de otras instituciones que trabajan por el medioambiente.

Continuamos manteniendo las certificaciones del Sistema de Calidad, ISO 9001:2015; Sistema de Gestión de Buenas prácticas en los planes de Desinfección, Desinsectación y Desratización UNE-EN 16636; Innovación a través de la norma UNE 166002; y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la norma OHSAS 18001.

Como alianzas estratégicas que evidencian el **ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos**, la más relevante es la que mantenemos con la Asociación Profesional de Empresas de Limpieza, ASPEL, que este año, junto con AELMA, CCOO y UGT, ha creado una Comisión Sectorial para la Contratación de Limpieza de Edificios y Locales. En este caso, patronales y sindicatos se unen con el objetivo de impulsar medidas que ayuden a acabar con la economía sumergida y la competencia desleal en el sector de la limpieza a nivel nacional, el abaratamiento de los precios que merman la calidad en el servicio y el deterioro de las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras.

Nuestro valor "Compromiso" se centra en la gestión empresarial ética y transparente, guiada siempre por el denominado "buen gobierno". Nuestro mayor reto para el año 2020 es la digitalización global en Lacera, lo cual nos permitirá continuar creciendo con mayor control y cumplir con nuestra misión principal: hacer sostenible en el tiempo esta empresa.



31 de marzo de 2020
Marcos Suárez
 Director General Lacera

índice

1

Somos Lacera	6
Nuestros principios	8
Nuestros valores	9
Dónde estamos	10
Nuestra actividad	11
Nuestros sellos	12
Nuestro Informe	13
Nuestros Grupos de Interés	14
Gestión de los riesgos en Lacera	16

2

Dimensiones Lacera	18
Dimensiones financieras	18
Dimensiones de personal	20

3

Hacemos realidad los Principios del Pacto Mundial en Lacera	30
Derechos Humanos	30
Hacemos realidad los principios 1 y 2 del Pacto Mundial	
Normas Laborales	38
Hacemos realidad los principios 3, 4, 5 y 6 del Pacto Mundial	
Medioambiente	50
Hacemos realidad los principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial	
Lucha contra la Corrupción	58
Hacemos realidad el principio 10 del Pacto Mundial	

SOMOS *Lacera*

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

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

Tipo de empresa: Empresa grande no cotizada

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

Localidad: Oviedo

Provincia: Asturias

Comunidad Autónoma: Principado de Asturias

Dirección Web: www.lacera.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo: Marcos Suárez Rodríguez

Personas de contacto: Marcos Suárez Rodríguez y Belén Luzuriaga Bedia

Número de personas empleadas directas (cómputo a tiempo completo): 2.695,89 - 84,20 % 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: 65.087.628,84 €

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

NUESTROS *principios*

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

Lograr la máxima satisfacción de la clientela.

1

Cultivar los valores diferenciales del Lacera.

3

Respetar el medioambiente.

5

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

2

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

4

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

6

Lacera

SERVICIO
Una sonrisa a tu servicio

SEGURIDAD
La garantía de nuestro futuro

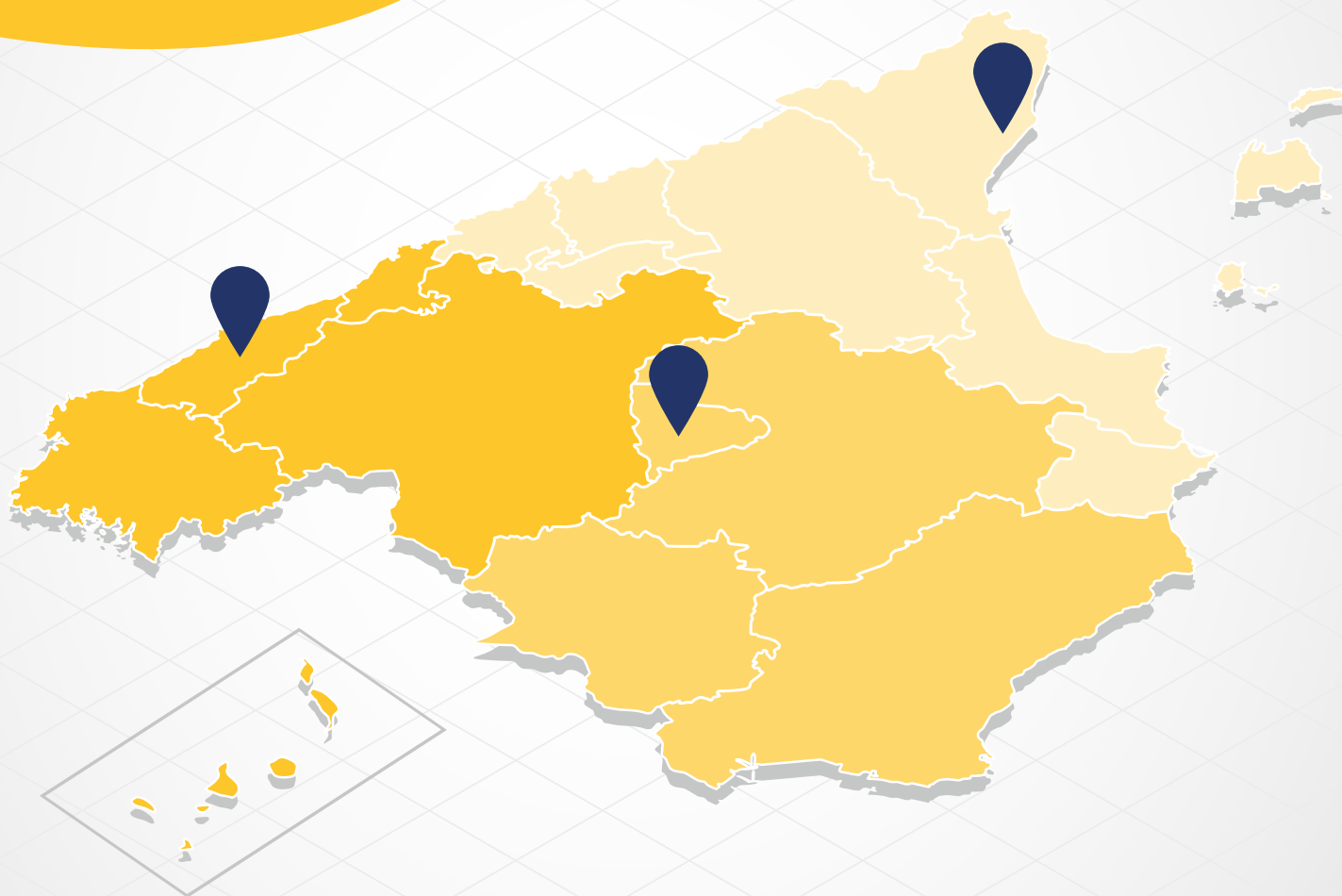
COMPROMISO
Tienes nuestra palabra

PERSONAS
¡La prioridad eres tú!

NUESTROS
valores

DÓNDE *estamos*

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





Limpieza e
higienización



Gestión de
residuos



Sanidad
ambiental



Jardinería



Construcción
y reformas



Servicios
auxiliares



Formación



Mantenimiento
integral

NUESTRA
actividad

Durante el año 2019 hemos inscrito nuestro centro de Vigo en el Reglamento EMAS, manteniendo las siguientes Certificaciones en Sistemas de Gestión:



UNE-EN 16636
Certificación en
Sistemas
de Gestión de Plagas



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



ISO 9001
Certificación en
Sistemas de Gestión de
Calidad



ISO 14001
Certificación en
Sistemas de Gestión
Ambiental



UNE-EN 166002
Certificación
en Sistemas de
Investigación,
Desarrollo Tecnológico
e Innovación



ISO 50001
Certificación en
Sistemas de Gestión
Energética



ISO 14064
Sistemas de Gestión
de Gases Efecto
Invernadero



EMAS
Nº Registro
ES-GA-000403
Gestión Ambiental
Verificada

NUESTROS
sellos



NUESTRO informe

Este Informe resume la actividad de Lacera durante 2019 dividida en cuatro bloques, según el modelo de reporte de Pacto Mundial: Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción. Además, contempla la información sobre riesgos, políticas, indicadores y acciones gestionados en Lacera que corresponden a cada uno de los Principios de Pacto Mundial enlazados con los ODS correspondientes en los que trabajamos.

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

La materialidad de los asuntos más significativos incluidos en el Informe se definen en función de los Indicadores de Gestión establecidos por cada uno de los procesos de la organización. Los criterios seguidos para seleccionar nuestros Grupos de Interés se basan en el análisis del impacto de nuestra actividad sobre cada uno de ellos.

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

El presente Informe se difunde a través de:

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

NUESTROS GRUPOS *de interés*

Canal de Cumplimiento Normativo: cumplimiento@lacera.es



Personas

NUESTRA PRIORIDAD ERES TÚ

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



Clientes

UNA SONRISA A TU SERVICIO

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



Medioambiente

LA SOSTENIBILIDAD EN EL SERVICIO

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



Sociedad

COMPROMETIDOS CON NUESTRO ENTORNO

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

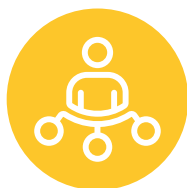
Proveedores

NUESTROS SOCIOS PREFERENTES

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



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



EL ENTORNO DE NEGOCIO

- Cambios socioeconómicos.
- Tendencia a contratar principalmente en función del precio sin valorar otros criterios, tanto organismos públicos como privados.
- Competitividad del sector.
- Morosidad en el pago por parte de administraciones públicas.
- Revisiones de precios inferiores al aumento de los costes.
- Incrementos salariales en convenios.



LA NORMATIVA

- Contamos con una prolija y cambiante legislación.
- Necesidad de aportar mayor seguridad jurídica en las relaciones contractuales.



LAS PERSONAS

- La subrogación del personal obligatoria en nuestro sector obliga a trabajar permanentemente en la gestión de personas, y la escasa duración de los contratos con las administraciones no favorece la fidelización del personal.
- Altos costes de personal en el sector servicios.
- Elevado absentismo laboral en el sector.
- Presión sindical elevada en el sector.



LA REPUTACIÓN

El riesgo reputacional se gestiona fomentando la transparencia y en base a los valores de Lacera, teniendo en cuenta especialmente el Cumplimiento, aplicando además la ética en los negocios en la búsqueda de la sostenibilidad de la empresa.



LA TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El riesgo de ataques cibernéticos sobre los sistemas de información son un riesgo permanente para todas las organizaciones.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS *en Lacera*

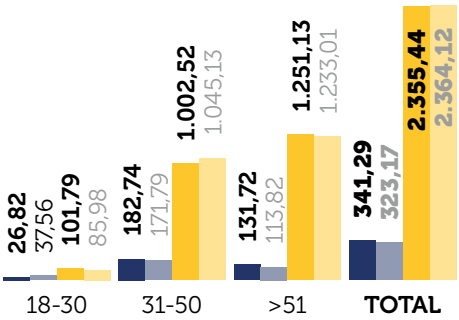
DIMEN SIONES *Lacera*

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL EJERCICIO

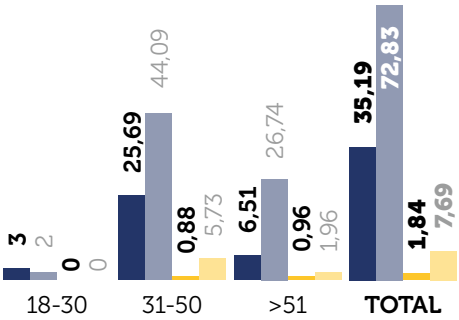
	2019	2018
VENTAS	65.087.628,84	63.655.070,29
EBITDA (Rtdo operativo)	928.676,69	1.258.245,30
Beneficio Neto	564.973,84	676.957,16
Contribución fiscal	15.129.762,69	15.712.670,55
Pago de Seg. Sociales	15.151.564,54	14.708.761,90
ROE (Rentabilidad FFPP)	7,88 %	9,53 %
ROA (Rentabilidad Activos)	3,28 %	3,46 %
Endeudamiento bancario	85,36 %	76,81 %
Periodo medio cobro clientes	80,56	74,53
Liquidez	1,25	1,23
GASTOS DE PERSONAL		
Sueldos, salarios y asimilados	45.493.263,01	44.836.180,75
Cargas sociales	12.416.070,57	12.091.570,85

NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL LACERA POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (CÓMPUTO A TIEMPO COMPLETO 2019)

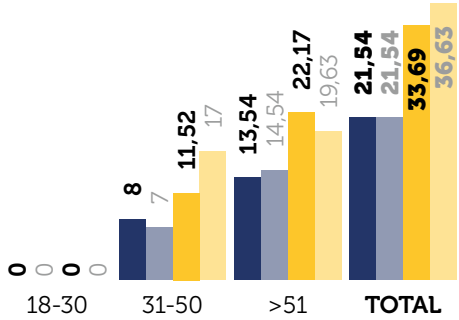
PEÓN/A



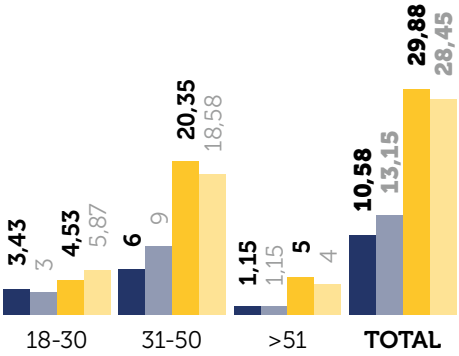
ESPECIALISTA



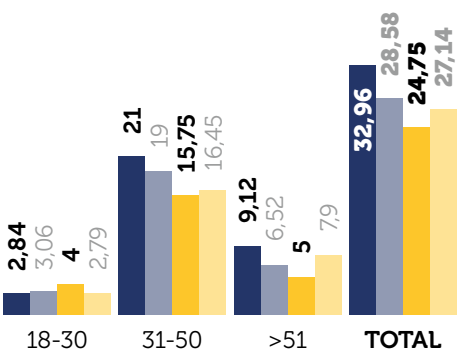
ENCARGADO/A



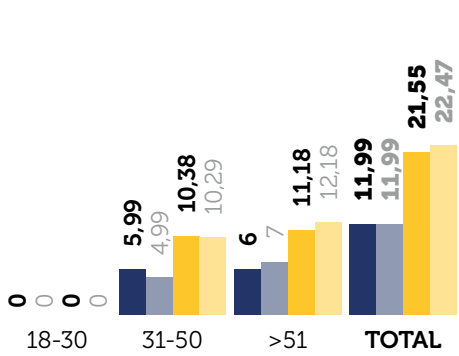
ADMINISTRATIVO/A



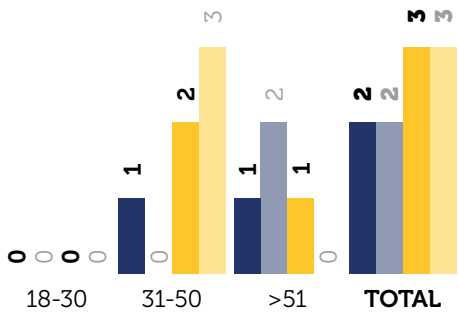
TÉCNICO/A



RESPONSABLE



DIRECTOR/A

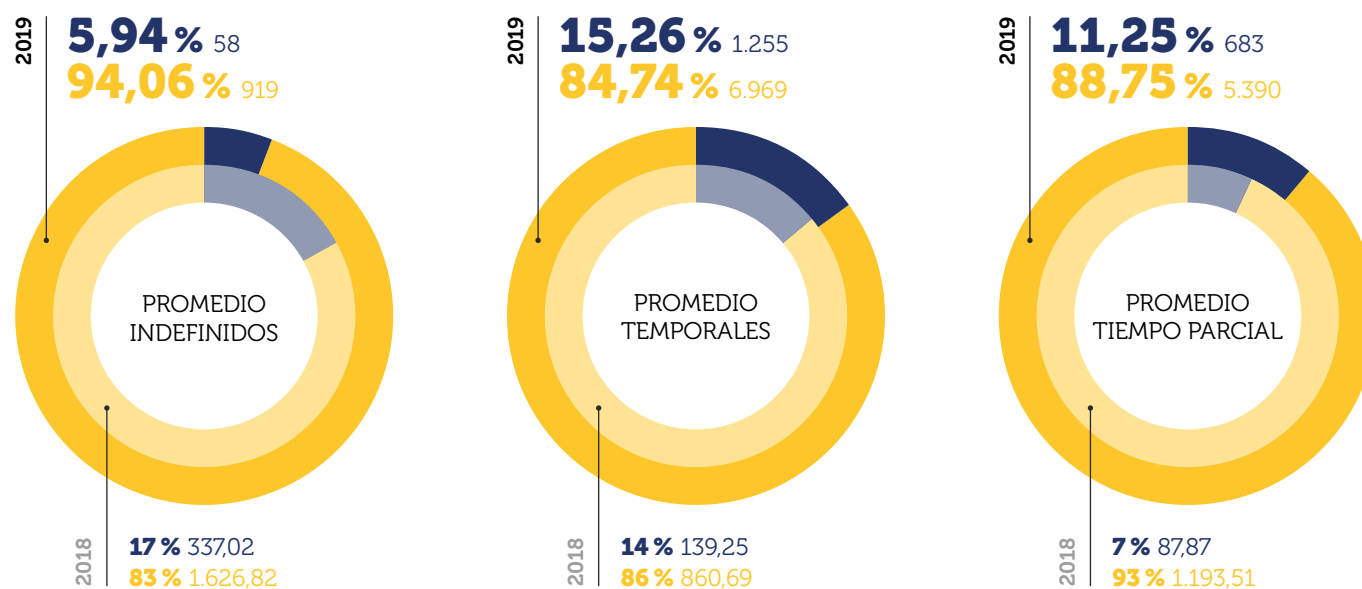


Mujeres 2019 Hombres 2019
Mujeres 2018 Hombres 2018

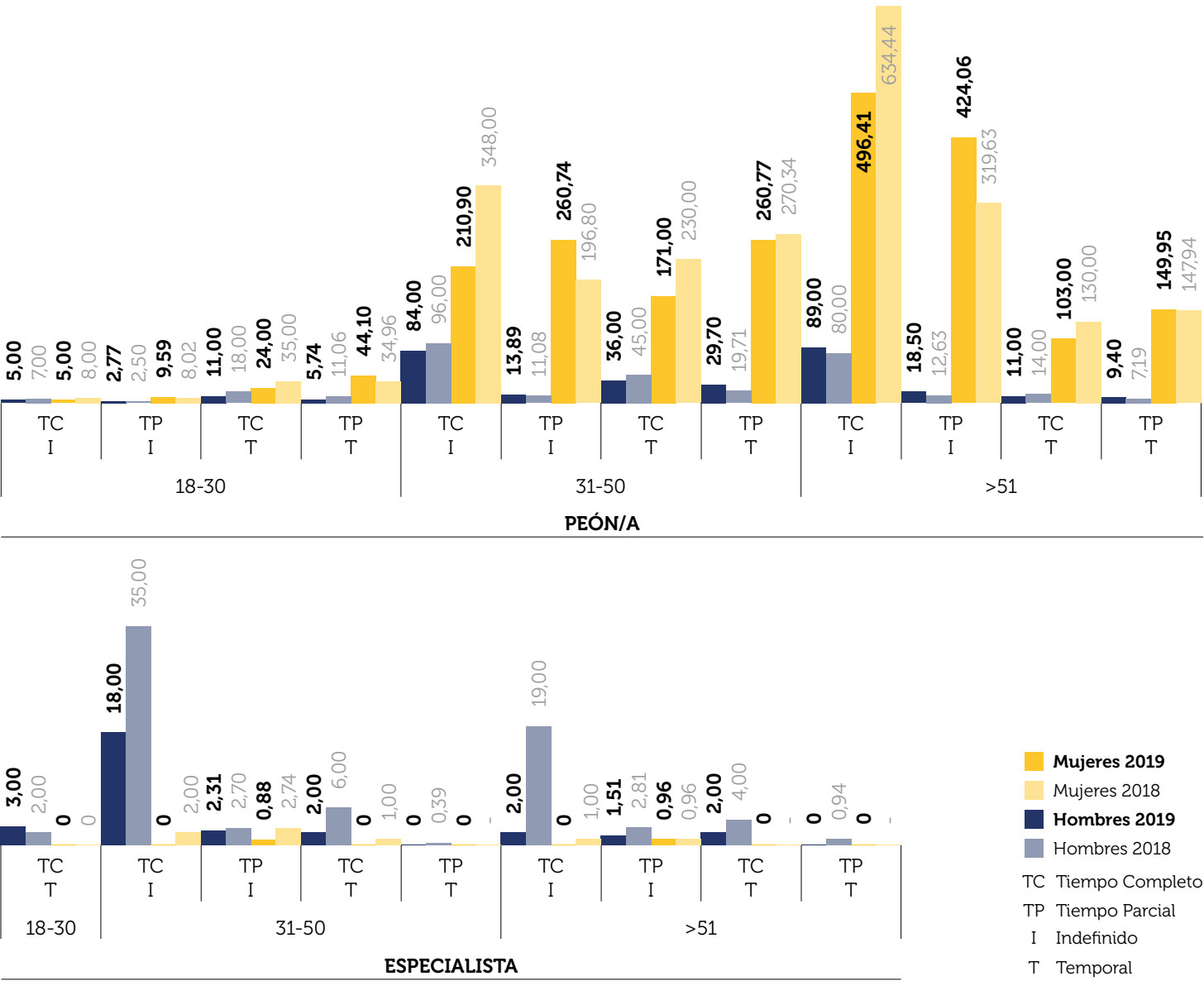
PERSONAL CON PROCEDENCIA DE OTROS PAÍSES (2019)

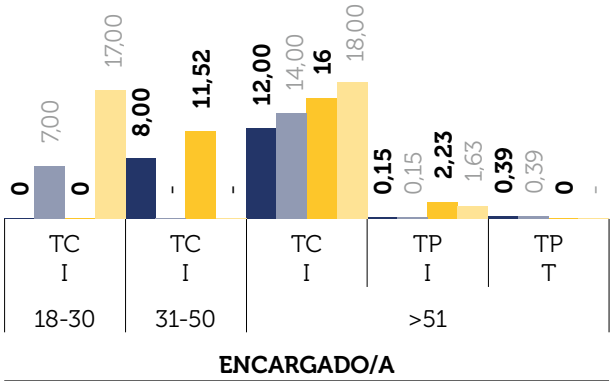
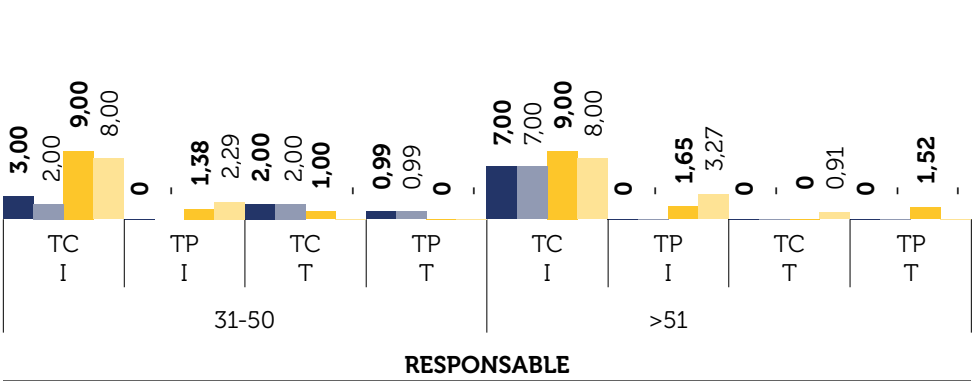
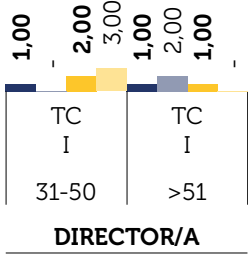
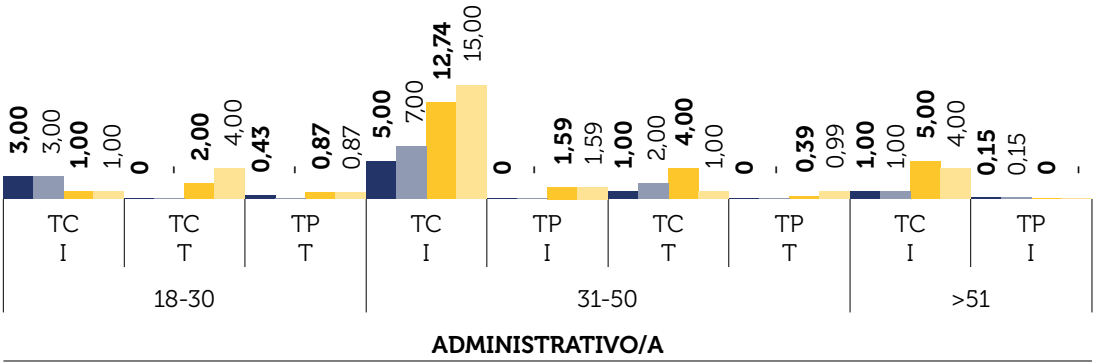
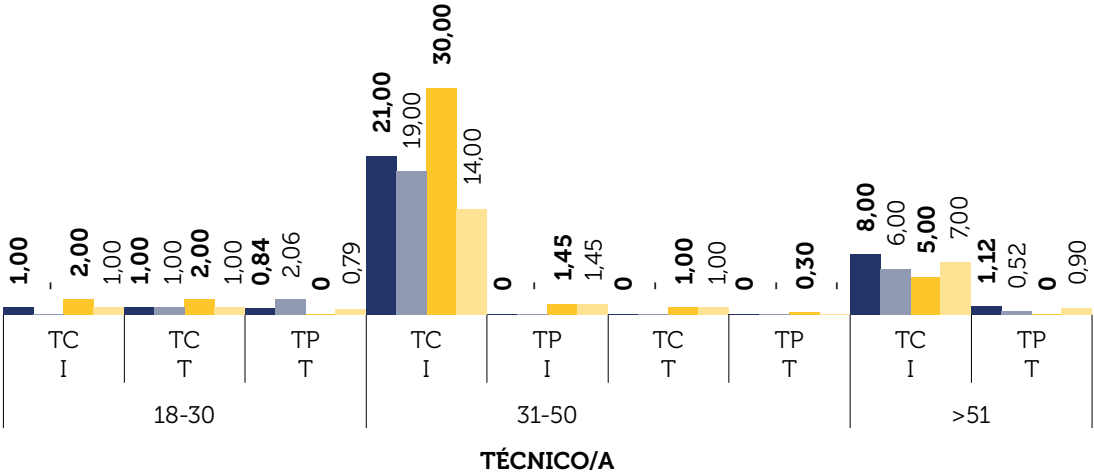


PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO (2019)

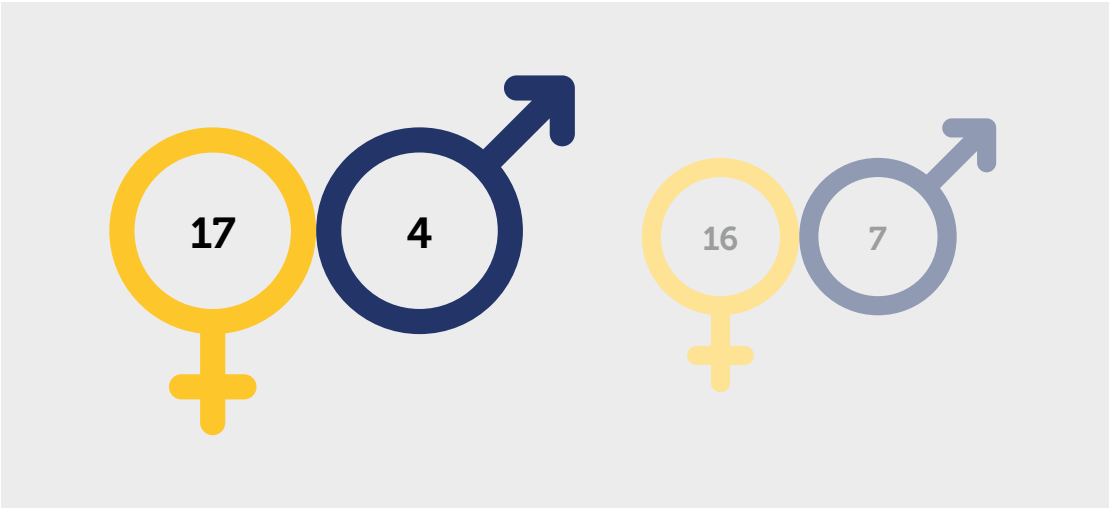
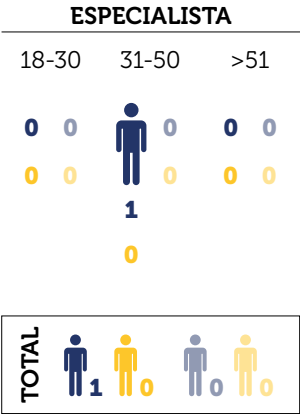
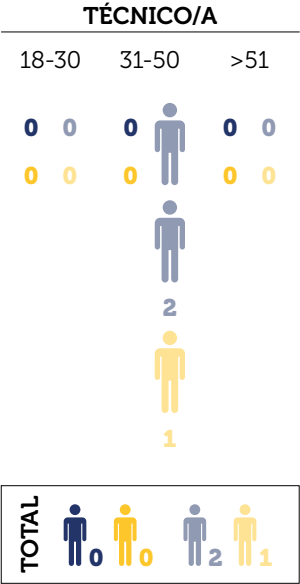
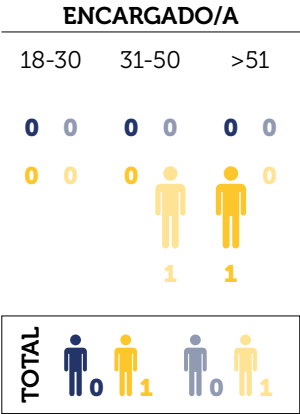


NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO, PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS INDEFINIDOS, DE CONTRATOS TEMPORALES Y DE CONTRATOS A TIEMPO PARCIAL POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (2019)





NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (2019)

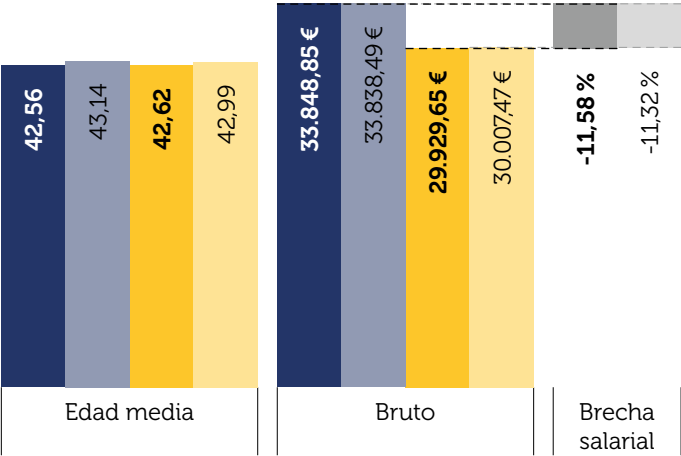


Mujeres 2019 Hombres 2019
Mujeres 2018 Hombres 2018

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

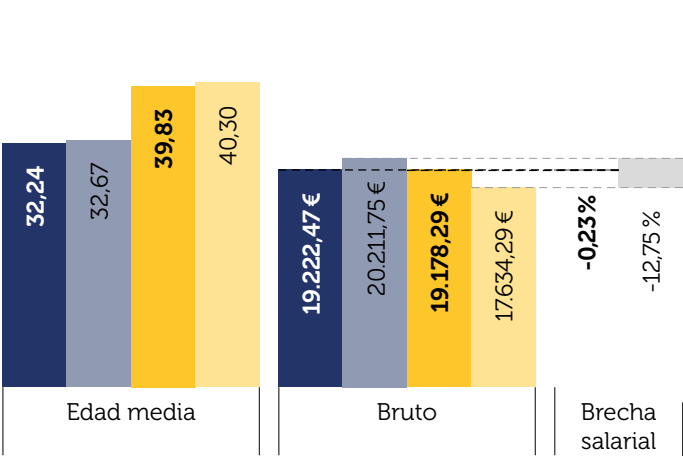
GRUPO I

Técnicos titulados en grado superior y medio



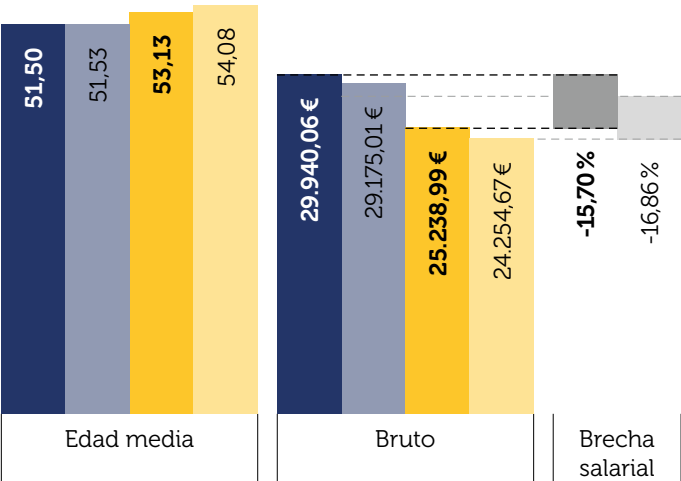
GRUPO II

Personal administrativo



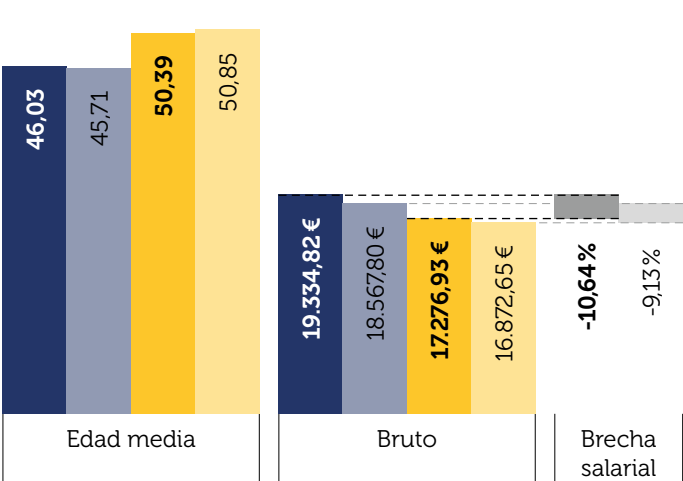
GRUPO III

Mandos intermedios



GRUPO IV

Personal operario

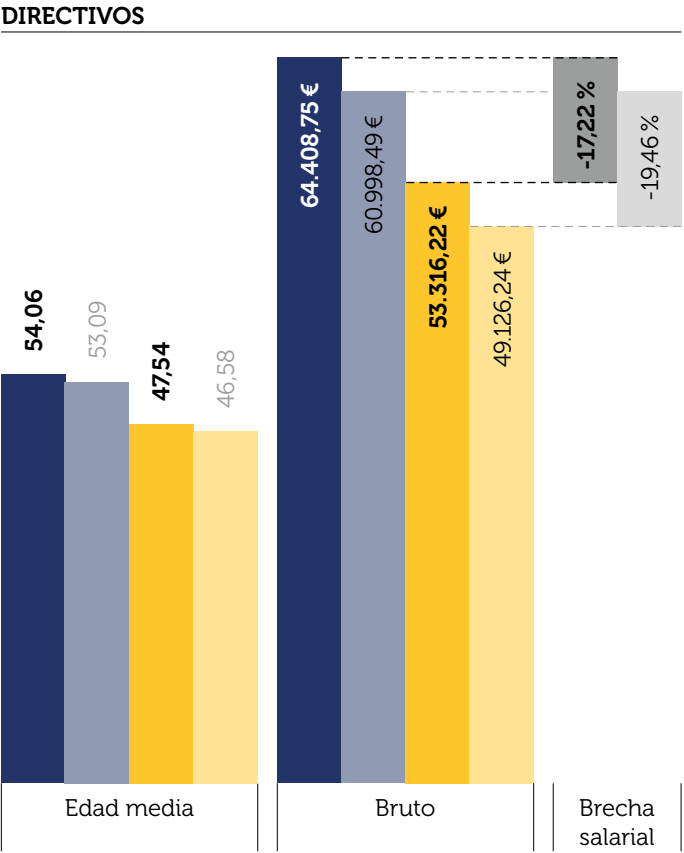


Mujeres 2019 Hombres 2019 Brecha salarial 2019
Mujeres 2018 Hombres 2018 Brecha salarial 2018

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

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

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



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

PERSONAL DE LACERA CON DIVERSIDAD FÍSICA Y PSÍQUICA

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

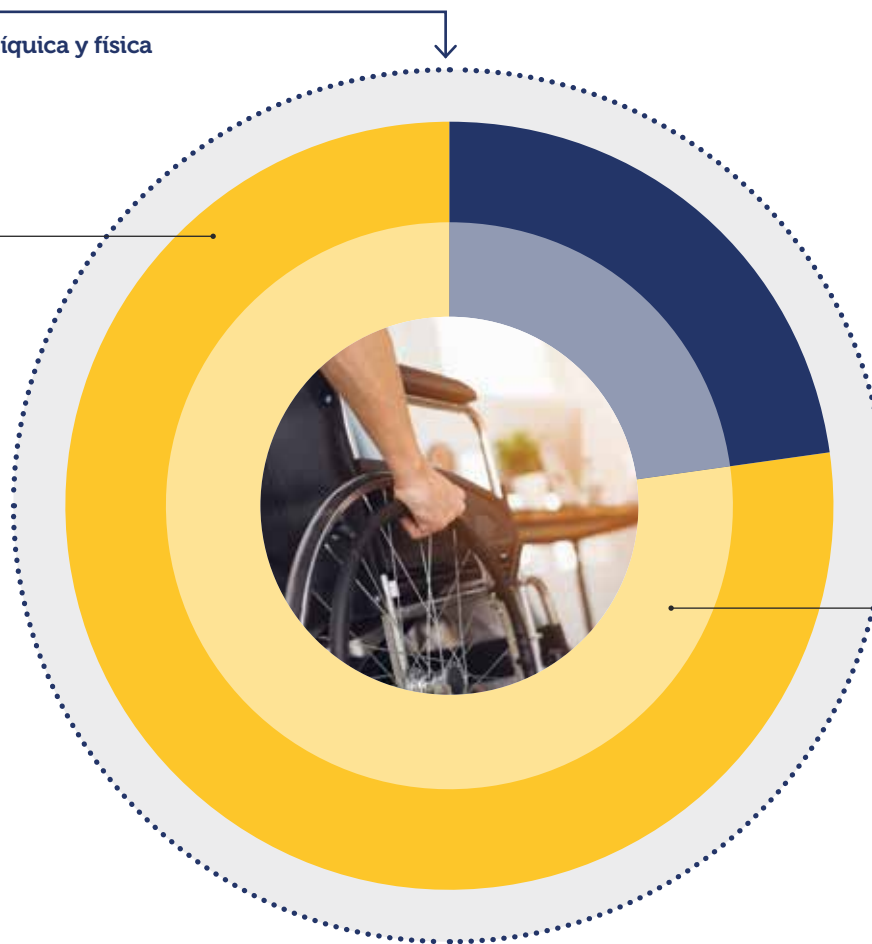
7,72%

personas con diversidad psíquica y física

2019

23,19% 61
76,80% 202

TOTAL **263**

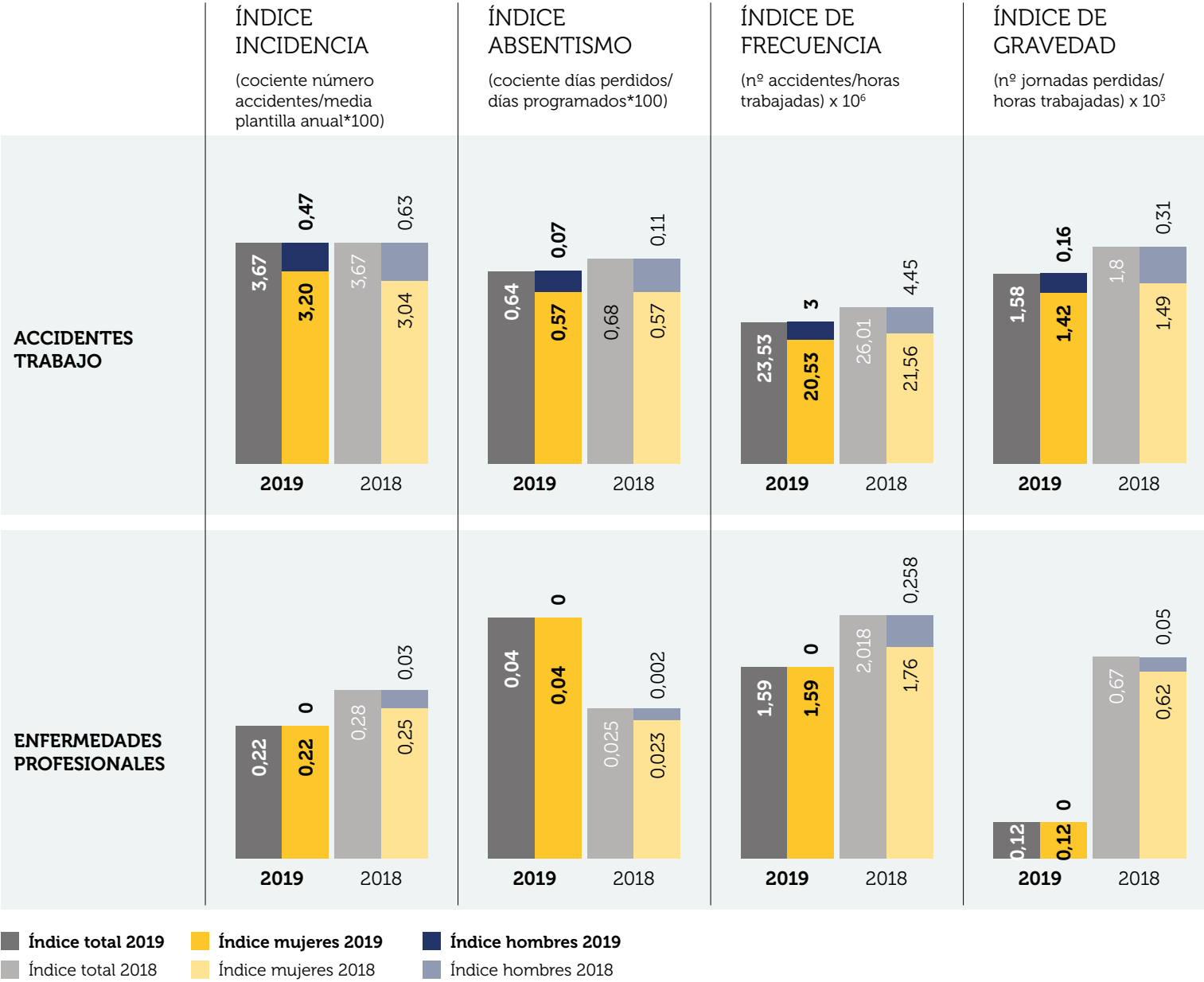


2018

22,99% 63
77,01% 211

TOTAL **274**

ÍNDICES DE INCIDENCIA, ABSENTISMO, FRECUENCIA Y GRAVEDAD





FARO CABO PEÑAS

DERECHOS HUMANOS

“Siempre cosechas lo que siembras; no hay atajo”.

STEPHEN COVEY

HACEMOS REALIDAD
LOS PRINCIPIOS 1 Y 2
DEL PACTO MUNDIAL



Grupos de interés

ODS: 3, 5 y 8

RIESGOS

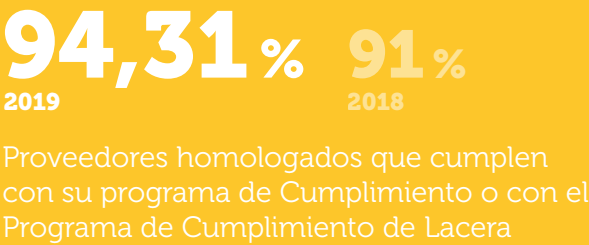
Lacera opera en ámbito geográfico español y trabaja con proveedores locales: ambos factores minimizan el elenco de riesgos que, como organización, debe minimizar.

El Programa de Cumplimiento de Lacera establece las normas aplicables a las relaciones de la organización con su personal, con los proveedores, con clientes y con la sociedad en general.

POLÍTICAS

- Política de Gestión Lacera
- Valores Lacera
- Programa de Cumplimiento Lacera
- Reglamento de Buen Gobierno
- Código de Conducta de Lacera
- Decálogo de Normas Internas Lacera

INDICADORES



Pacto Mundial

PRINCIPIO 1

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

En virtud de lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Lacera se compromete a respetar los derechos humanos dentro de su organización y a apoyar y defender su protección en la sociedad donde se desenvuelve, participando activamente para hacer prevalecer los mismos.

PRINCIPIO 2

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

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

Acciones



ODS 3
SALUD Y BIENESTAR

REPARTIMOS SONRISAS CON CLOWNTIGO

En Lacera siempre decimos que ponemos “una sonrisa a tu servicio”. En esta ocasión esta frase cobra aún más sentido.

Desarrollamos nuestra actividad con compromiso y responsabilidad, asumiendo que hacer bien nuestro trabajo repercute en los clientes, pero también en los usuarios y la sociedad.

Por eso, nos enorgullece colaborar con Clowntigo, Payasos de Hospital, repartiendo sonrisas en el Hospital Universitario Central de Asturias (HUCA), utilizando humor, música, magia y toda clase de juegos para hacer más fácil el día a día de los más pequeños.

clowntigo
payasos de hospital



#CUIDATECUIDAMOS

#Cuidatecuidamos

A través de este hashtag englobamos el Proyecto para la promoción de la seguridad, salud laboral y un estilo de vida saludable a través de la concienciación en redes sociales: Facebook Lacera y LinkedIn Lacera. Esta acción ha sido recogida en la Plataforma Comparte de Pacto Mundial como Buena Práctica en el mes de Abril.



CARRERAS SOLIDARIAS

Patrocinamos la inscripción a nuestro equipo Lacera en la Carrera de la mujer 2019 de Gijón, la V Carrera HUCA "Muévete por la Salud" 2019 y la Carrera por la Igualdad de Oviedo, entre otras.



JORNADAS PROFESIONALES

Patrocinamos la II Jornadas Profesionales de la Administración de la Salud en Asturias celebradas en el Hospital San Agustín de Avilés.

**ODS 5****IGUALDAD DE GÉNERO**

SOMOS EMPRESA SOLIDARIA SECRETARIADO GITANO

Un año más, en Lacera continuamos apostando por la diversidad a través de nuestro apoyo a la Fundación Secretariado Gitano.



DÍA INTERNACIONAL PARA LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Celebramos el Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer porque creemos en la necesidad de erradicar toda clase de violencia en el entorno doméstico.

lacera
naranja

**25
NOV**

Día Internacional para
la Eliminación de la
Violencia contra la Mujer



UNIVERSIDAD PARA PEQUES



Universidad para peques
Universidá pa guah.es
Children's University

Con objeto de fomentar la igualdad de oportunidades entre niños y niñas y el acceso de las niñas a la ciencia, mantenemos convenio de patrocinio de la "Universidad para peques" con la Fundación Universidad de Oviedo (FUO), para el desarrollo de un programa de divulgación científica

dirigido a niños y niñas de educación infantil y primaria. Este programa forma parte de la Unidad de Cultura Científica e Innovación de la Universidad de Oviedo. Su principal objetivo es acercar la ciencia y la tecnología a los niños y niñas más pequeños a través de la participación activa y experimentación en talleres STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte, Matemáticas), impartidos en los campus universitarios de Mieres, Avilés, Oviedo/Uviéu y Gijón/Xixón, y también en centros educativos del entorno rural y las alas de Asturias, mostrando una visión cercana y accesible de las profesiones científicas con el fin de fomentar vocaciones universitarias desde edades tempranas.





ODS 8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Con objeto de promocionar la actividad económica de nuestro entorno, en Lacera trabajamos con proveedores locales, asegurando a través de la obligatoriedad de su adhesión a nuestro Código de Conducta el cumplimiento de nuestra política de gestión y los criterios medioambientales que definimos para su homologación, realizando auditorías de servicio durante toda la relación contractual con los mismos.



NORMAS LABORALES

“De la conducta de cada uno
depende el destino de todos”.

ALEJANDRO MAGNO

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



Grupos de interés

ODS: 5, 8, 16 y 17

RIESGOS

Durante el año 2019 hemos estado inmersos en sucesivas elecciones de ámbito estatal y autonómico. Esta situación ha supuesto mucha incertidumbre, fundamentalmente ante la posibilidad de cambios normativos en materia de contratación laboral.

El elevado absentismo del sector servicios ha sido una tendencia que cada mes se ha ido evidenciando, suponiendo un importante riesgo en relación al incremento de costes.

La recuperación económica del país tras la superación de la crisis económica y el descenso del número de parados ha conducido a lo largo del 2019 a la negociación de nuevos convenios colectivos y al incremento de las tablas salariales, así como al aumento del salario mínimo interprofesional fijado por el gobierno.

La escasa duración de los contratos con las administraciones no ha favorecido la fidelización del personal, y la continua presión sindical en el sector supone incertidumbre añadida a su gestión.

POLÍTICAS

Política de Lacera

Código de Conducta de Lacera

Procedimientos de Trabajo del Sistema de Gestión

Políticas de RRHH y Plan de RS

INDICADORES

0 **0**
2019 2018

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

11 **31**
2019 2018

Convenios colectivos **negociados**

7 **21**
2019 2018

Convenios colectivos **aprobados**

21 **26**
2019 2018

Personas en prácticas en oficinas Lacera a lo largo del año

Pacto Mundial

PRINCIPIO 3

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

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

PRINCIPIO 4

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

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

PRINCIPIO 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Lacera se compromete a no contratar personal menor de edad.

PRINCIPIO 6

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

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

Acciones



ODS 8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

CREACIÓN DEL ÁREA CORPORATIVA

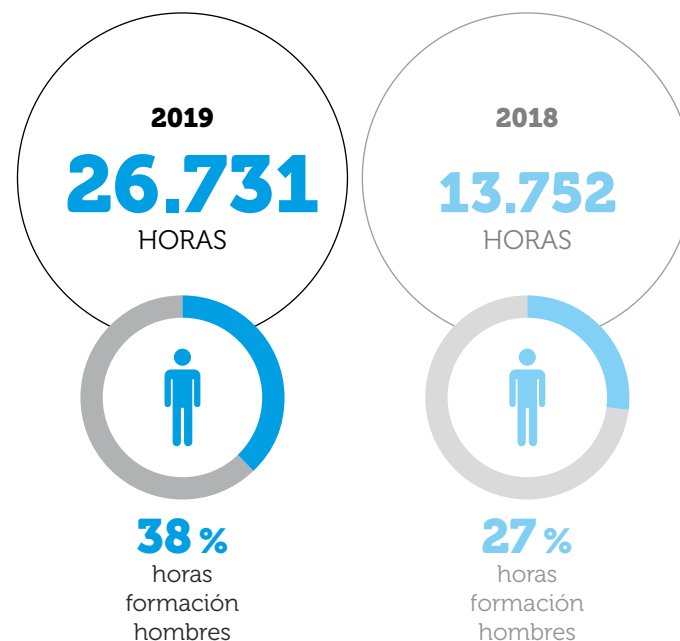
En septiembre del año 2019 se crea un nuevo área en el organigrama de Lacera, el Área Corporativa, centrada en la atracción y el desarrollo de talento, cuyo objetivo es consolidar el trabajo que desde Lacera se viene realizando en la gestión de personas.



Durante el año 2019 se incorporan quince personas al equipo de gestión de Lacera en las diferentes áreas, con objeto de dar respuesta a nuevas necesidades a la vista del crecimiento que se experimenta en diferentes zonas geográficas en las que se amplía nuestro negocio.

FORMACIÓN

El número de horas de formación durante el año 2019 ha sido de 26.731, de las cuales un 38 % corresponden a la formación de hombres.



LACERA CAMPUS

Este proyecto se consolida durante el año 2019 y se centra en descubrir, atraer y desarrollar talento. En esta iniciativa acogemos a todas aquellas personas con espíritu innovador dispuestas a crecer con nosotros, a través de un programa de formación en prácticas en Lacera. A lo largo del año se han incorporado a Lacera Campus un total de veinte personas.

Lacera Campus ofrece:

Colaboración con las diferentes áreas de la empresa para obtener una formación multidisciplinar y una visión global de Lacera.

Formación a medida en el área de trabajo donde cada candidato/a pueda desarrollar sus mejores competencias.

Plan de expansión personal, pudiendo llegar a trabajar con nosotros en cualquier punto de España.

Participar en el proceso de digitalización de Lacera.



RELACIONES CON LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS TRABAJADORES

Lacera defiende y respeta el derecho a la negociación colectiva y mantiene relación continua con los diferentes comités de empresa y comités de seguridad y salud.

Durante el año 2019



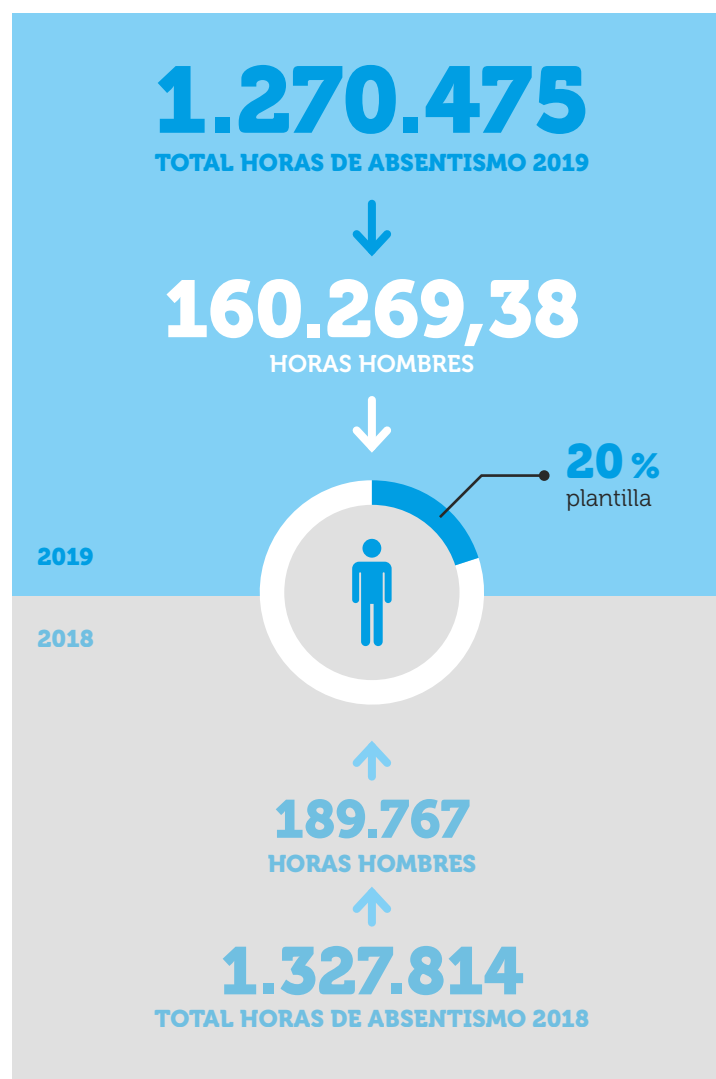
Esas negociaciones se han llevado a efecto de dos formas diferentes: directamente, o a través de la representación de la Asociación de Empresas de Limpieza, ASPEL.

99,9 %

Del personal de Lacera se rige por el convenio colectivo vigente en su correspondiente ámbito de aplicación.

HORAS DE ABSENTISMO

El número de horas de absentismo planificado y no planificado durante el año 2019 ha sido de 1.270.475, de las cuales 160.269,38 corresponden a los hombres, que constituyen menos del 20 % de nuestra plantilla.



EMPLEABILIDAD

En Lacera promocionamos la reinserción laboral, y trabajamos en la integración y la diversidad promocionando la estabilidad laboral de colectivos con dificultades de acceso al empleo, colaborando con instituciones públicas y privadas.

Para conseguir este objetivo, organizamos 11 cursos de experto de limpieza de inmuebles con compromiso de contratación, con un total de 169 alumnos y alumnas, de los cuales un 54 % se ha incorporado a nuestra plantilla.

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

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



Mantenemos Acuerdo de colaboración para el desarrollo de programas de orientación y de inserción laboral con L'Associació Centre d'Iniciatives per al Desenvolupament de l'Ocupació i millora de les Competències professionals.



Lacera apuesta por la diversidad; por ello la Fundación Secretariado Gitano ha reconocido a Lacera como "EMPRESA SOLIDARIA" con el futuro de las personas gitanas, gracias a la impartición de formación que se lleva a cabo a lo largo del año, dirigida a promocionar la empleabilidad de la comunidad gitana.

Participamos en Proyectos de Diversidad Generacional con varios Ayuntamientos, comprometiéndonos a continuar participando durante la duración de la relación contractual.



Lacera participa desde hace más de 12 años en el Programa Incorpora de la Obra Social de La Caixa, que facilita la empleabilidad de personas con dificultades de inserción laboral.



Colaboramos activamente con Cruz Roja a través de un Convenio de Colaboración destinado a favorecer la empleabilidad de personal desfavorecido.

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





ODS 5

IGUALDAD DE GÉNERO

COMPROMISO CON LA IGUALDAD

El compromiso de Lacera con la Igualdad se mantiene desde el año 2006. Este año se ha planteado volver a los inicios, realizando un diagnóstico sobre la Igualdad en la organización con objeto de poder evaluar la situación actual e implantar nuevas medidas que refuercen nuestra apuesta decidida de continuar siendo una empresa referente esta materia.



CONCILIACIÓN

Medidas de conciliación para personal:

PARA TODA LA PLANTILLA

BOLSA DE HORAS

9 horas/año para:

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

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

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

MEDIDAS PARA EL PERSONAL DE OPERACIONES

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

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

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

MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA PERSONAL DE ESTRUCTURA

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

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

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

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

Desconexión digital fuera de horario de trabajo.





ODS 16

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

MESAS DE TRABAJO

A través de las Mesas de Trabajo se han gestionado diferentes proyectos a lo largo del año mediante la participación de los expertos y expertas de cada una de las áreas que actúan al margen de las responsabilidades establecidas en el organigrama, con la misión de gestionar un proyecto de inicio a fin de forma compartida.

Durante el año 2019 las Mesas que mayor relevancia han tenido por su transcendencia con relación al resultado obtenido son:

MESA DE LICITACIONES

Celebrada cada viernes y en la que participan las personas responsables de las áreas de negocio que forman parte de la Oficina Técnica de Licitaciones en Lacera. En esta Mesa se revisan las licitaciones publicadas cada semana y se decide el estudio y presentación de ofertas en función de la planificación estratégica acordada.

MESA IT

En la Mesa de Tecnologías de la Información se ha trabajado en los procesos de digitalización de cada una de las áreas, al ser esta una de las líneas estratégicas de actuación aprobadas para este año.

MESA DE ABSENTISMO

Durante el año 2019 el absentismo laboral se ha incrementado especialmente en el sector servicios. Esto conlleva la necesidad de analizar de forma exhaustiva la gestión de personas, con objeto de facilitar un acompañamiento a nuestro personal.

PROTOCOLO TELEMÁTICO

Hemos revisado y adaptado el Protocolo Telemático a las exigencias de seguridad en la información, reforzándose el trabajo en materia de protección de datos a través de la realización de auditorías internas en las diversas áreas de forma continuada.



MEDIO AMBIENTE

“Una sociedad se define no sólo por lo que crea, sino por lo que se niega a destruir”.

JOHN C. SAWHILL

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



Grupos de interés

ODS: 12, 13 y 15

RIESGOS

En Lacera trabajamos para identificar los posibles riesgos ambientales que puedan tener lugar, adoptando medidas y acciones diversas dirigidas a mitigarlos. Para lograrlo, anualmente llevamos a cabo una identificación y evaluación de aspectos ambientales, directos e indirectos, siguiendo el procedimiento interno que hemos establecido a tal fin.

Los aspectos ambientales que tenemos en cuenta para realizar dicha evaluación son los siguientes:

ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS SIGNIFICATIVOS

- Consumo de productos de limpieza.
- Emisiones atmosféricas: emisiones de vehículos y maquinaria.
- Consumo de recursos: agua de red.
- Consumo de energía.
- Consumo de combustible (gasóleo).
- Vertidos.
- Residuos peligrosos derivados de la prestación del servicio (envases contaminados).

ASPECTOS AMBIENTALES INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

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

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN O CERTIFICACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Lacera está certificado en el Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001.



Una vez identificados y evaluados los riesgos ambientales, adoptamos las medidas y acciones que correspondan, como:

- Programas de formación a los clientes para realizar una adecuada segregación de residuos en los centros de trabajo.
- Procedimiento de homologación de empresas proveedoras, exigiendo la adecuada gestión de los residuos gestionados en los servicios contratados.
- Empleo de productos de limpieza ecológicos.
- Elección de productos de limpieza concentrados, minimizando la generación de envases y de residuos.
- Implantación y uso de sistemas de dosificación de productos.
- Empleo de técnicas de tratamiento de suelos que no empleen productos químicos (por ejemplo, el uso de discos diamantados).
- Plan de mantenimiento de la maquinaria para que esté en perfectas condiciones de uso.
- Mantenimiento de los vehículos.
- Minimización del uso de la calefacción y del aire acondicionado.
- Programación del sistema de clima para conseguir una temperatura uniforme adecuada a cada época del año.
- Cambio de sistema de iluminación e instalación de luces de bajo consumo.
- Implantación de sistemas de limpieza con microfibra, reduciendo el consumo de agua.
- Formación continua sobre buenas prácticas medioambientales y la correcta segregación de residuos.
- Inclusión de nuestro compromiso medioambiental en la Política de Lacera.

POLÍTICAS

ISO 14001
Política medioambiental de Lacera
Buenas prácticas medioambientales en el servicio de Limpieza
Procedimiento de homologación de proveedores y subcontratas
Procedimiento de verificación del control operacional
Guía de requisitos aplicables a subcontratistas y proveedores
Instrucción técnica con los requisitos de compra (se incluyen criterios de compra verde)
Verificación del control operacional y objetivos ambientales
Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales

INDICADORES

GESTIÓN AMBIENTAL DE LACERA

Generación de envases de productos contaminados	2019	-22,93 %
	2018	-52 %
Gasto dedicado a la prevención del daño ambiental	2019	-41 %
	2018	+25,4 %
Gasto en auditorias y certificaciones ambientales	2019	+214 %
	2018	+37,23 %

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

2019	34.485,06 €
2018	61.932,98 €

CAMBIO CLIMÁTICO Huella de carbono (ton CO₂)*

Emisiones de CO ₂	2019	499,93
	2018	529,11
Emisiones alcance 1	2019	30,37
	2018	494,14
Emisiones alcance 2	2019	530,30
	2018	34,97

*Lacera dispone de datos de la Huella de Carbono expresada en emisiones de CO₂ del año 2018, como último año verificado por entidad externa acreditada por ENAC de acuerdo a la norma ISO 14064 Sistemas de Gestión de Gases Efecto Invernadero, estando los datos correspondientes a 2019 pendientes de esta verificación. Para el cálculo de nuestra Huella de carbono se tienen en cuenta todas las actividades realizadas por Lacera a nivel nacional dentro de los alcances 1 y 2.

CONTAMINACIÓN

Nº de vehículos de GLP adquiridos (UD)	2019	1
	2018	12
Consumo de combustible gasóleo (l)	2019	137.040,31
	2018	90.126,42

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Envases contaminados generados por Lacera (Kg)	2019	41
	2018	72
Productos ecológicos consumidos (l)	2019	4.735,7
	2018	5.342

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

Consumo de agua en oficinas de Lacera (m ³)	2019	639
	2018	808,9

PROTECCIÓN DE BIODIVERSIDAD

Nº árboles plantados (UD)	2019	106
	2018	255

Pacto Mundial

PRINCIPIO 7

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

PRINCIPIO 8

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

PRINCIPIO 9

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

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

Acciones



ODS 12

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



ODS 13

ACCIÓN POR EL CLIMA



ODS 15

VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

Durante el año 2019 hemos invertido la cuantía total de 34.485,06 € para fines medioambientales. Esta inversión se corresponde con diversas acciones de preservación del medio ambiente, tales como:

- La compra de vehículos ecológicos.
- La prevención de daños ambientales.
- Licencias de bases de datos para la actualización de la legislación y certificaciones medioambientales.

GESTIÓN AMBIENTAL DE LACERA

En Lacera estamos comprometidos con el medio ambiente y, con el fin de minimizar las emisiones de CO₂ a la atmósfera, a lo largo de 2019 hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

Renovación del cálculo de la Huella de Carbono conforme a la norma ISO 14064 Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero.



Mantenimiento del Certificado ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental



Mantenimiento del certificado ISO 50001 Sistema de Eficiencia Energética



Registro en el Reglamento EMAS de nuestra oficina de Vigo



CAMBIO CLIMÁTICO

Desde el año 2018 realizamos con carácter anual la verificación del cálculo de nuestra Huella de Carbono conforme a la norma **ISO 14064 de Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero**.

Dicha verificación es llevada a cabo por parte de una entidad externa acreditada, inscribiéndose el resultado en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyecto de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.

CONTAMINACIÓN

Una de las principales medidas que hemos adoptado para reducir las emisiones de carbono a la atmósfera actúa directamente sobre dos aspectos ambientales significativos: el consumo de combustible, y el consumo de productos químicos peligrosos para tareas de limpieza.

Durante el año 2019 hemos implantado **sistemas de dosificación en los centros de trabajo**, con el fin de lograr una dosificación adecuada de los productos, evitando así excesos innecesarios y reduciendo la contaminación ambiental. Además, continuamos trabajando en el plan de **optimización de rutas** de los vehículos de empresa, con el objetivo de reducir las emisiones de CO₂.

ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Hemos definido las siguientes acciones con el objetivo de minimizar los residuos generados en nuestra actividad:

Empleo de productos concentrados, consiguiendo más cantidad de disolución de limpieza utilizando mucha menos cantidad de producto.



Empleo de productos de limpieza ecológicos o no clasificados, en la medida de lo posible, de manera que el envase vacío pueda ser reciclado.



Reutilización de envases empleados en las tareas de limpieza.



En el año 2019 hemos reducido en un 43 % los Kg. de envases contaminados que generamos.

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

Mantenemos el compromiso en la difusión de buenas prácticas ambientales destinadas a minimizar los consumos de agua, energía y papel de todos los centros en los que prestamos servicios; para ello:

Impartimos formación al personal sobre buenas prácticas ambientales en la oficina.

Implantamos sistemas de limpieza con microfibra con la finalidad de reducir los consumos de agua en los centros.



SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Anualmente se evalúa el grado de satisfacción de nuestros clientes mediante auditorías de satisfacción. El resultado de dichas evaluaciones entre los años 2017 y 2019, valoradas de 0 a 5, ha sido el siguiente:

4,53 **3,6** **3,38**
2019 2018 2017

RESULTADO DE SATISFACCIÓN
Variación en 2019 **+20.53 %**

PROTECCIÓN DE BIODIVERSIDAD

Durante el año 2019 hemos plantado un total de 106 árboles de distintas variedades, con la finalidad de contribuir al crecimiento de la vegetación en las zonas verdes donde realizamos plantaciones.



CAMPAÑA DE PREVENCIÓN DE LA POLUCIÓN DIGITAL

Dentro de la Semana Europea de la Prevención de Residuos, este año llevamos a cabo una campaña de prevención de la polución digital centrada en un objetivo: utilizar el correo electrónico de forma racional para minimizar los envíos, promocionando otras formas de comunicación directa, para evitar la contaminación por basura digital. Durante la semana, logramos reducir un 20 % el número de correos.



MEDIDAS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

Con la finalidad de proteger la salud y seguridad de los usuarios de los centros donde prestamos servicios, así como del personal de Lacera, seleccionamos productos profesionales y respetuosos con la salud. **Para lograrlo, llevamos a cabo las siguientes acciones:**



EMPLEAMOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA CONCENTRADOS

Utilizamos sistemas de dosificación que minimizan el contacto de nuestro personal con los productos puros. De esta manera, conseguimos productos listos para su uso y no clasificados, reduciendo así el riesgo que supone el uso de productos químicos.



SELECCIONAMOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA ECOLÓGICOS

Dado que estos productos carecen de sustancias químicas, su empleo evita la exposición a sustancias peligrosas.



IMPARTIMOS FORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS

Para garantizar un correcto manejo y un uso seguro de los productos de limpieza, impartimos formación adecuada a los productos que se utilizan.



HOMOLOGACIÓN DE PRODUCTOS

Todos los productos adquiridos por Lacera pasan un proceso de homologación, a través del cual las áreas de Prevención de Riesgos Laborales y de Calidad y Medio ambiente analizan las fichas de seguridad correspondientes, y establecen las condiciones de manejo de cada uno de ellos.

De igual forma, identificamos la correcta gestión de los residuos generados por cada producto (por ejemplo, los envases vacíos), para hacerlo de la manera más adecuada.

TRABAJAMOS PARA CONSEGUIR LA ECOETIQUETA

Continuamos trabajando para obtener la Etiqueta Ecológica de prestación de los servicios de limpieza.

Durante este año nos hemos centrado en establecer criterios de compra verde, seleccionando y homologando productos que cumplen con los criterios establecidos en la ecoetiqueta.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

“Los volcanes arrojan piedras y las
revoluciones hombres”.

VICTOR HUGO

HACEMOS REALIDAD
EL PRINCIPIO 10 DEL
PACTO MUNDIAL

Grupos de interés



ODS: 16 y 17



RIESGOS

El Programa de Cumplimiento de Lacera contempla el análisis de los riesgos y su minimización a través de acciones de formación específicas por áreas de trabajo en función de la normativa aplicable a cada una de ellas. También realizamos el control y vigilancia de forma permanente a través de auditorías internas.

POLÍTICAS

Programa de Cumplimiento Normativo

Código de Conducta

Decálogo de Normas Internas Lacera

Reglamento de Gobierno Corporativo

Política empresarial y valores Lacera

Procedimientos de trabajo

INDICADORES

100% **100%**
2019 2018

Personal formado en cumplimiento

0 **0**
2019 2018

Nº demandas judiciales en materia de cumplimiento penal

Acciones de promoción de Cumplimiento

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

Pacto Mundial

PRINCIPIO 10

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

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



Acciones



ODS 16

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

GESTIONAMOS LAS RECLAMACIONES DE NUESTROS CLIENTES

En el año 2019 se ha reducido el número de No Conformidades en un 16 % respecto al año 2018; además, hemos incrementado el número de sistemas auditados al sumar el Certificado EMAS. El esfuerzo en la realización de Auditorías Internas se ha traducido en la mejora del ratio de las No Conformidades en las Auditorías Externas.

No conformidades

97
2019

94
2018

No conformidades de clientes

44
2019

58
2018

MEDIMOS LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Realizamos Auditorías de Calidad para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes.

3,86
2019

3,60
2018

INCREMENTO
0,26%

BENCHMARKING

Durante el año 2019 se han realizado encuestas de *benchmarking* al personal subrogado que se incorpora a nuestra empresa, con el fin de medir su grado de satisfacción personal con Lacera respecto a la anterior empresa para la que prestaron servicios: dichas encuestas reflejan que el 61,48 % del personal encuestado está más satisfecho en términos generales con Lacera que con su empresa anterior.

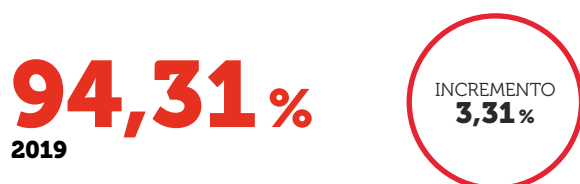
61,48%
2019



% PROVEEDORES HOMOLOGADOS

La homologación de proveedores se realiza con el objeto de comprobar que todos los socios de Lacera comparten nuestro Código de Conducta, además del Programa de Cumplimiento.

En el año 2019 se ha incrementado el porcentaje de proveedores que se han homologado en un 3,31 %, siendo este año de un 94,31 %.



BUENAS PRÁCTICAS

Pacto Mundial ha publicado en 2019 en la Plataforma de Buenas Prácticas en Sostenibilidad, COMparte, diferentes

buenas prácticas que evidencian el cumplimiento del Principio 10 de diversas empresas españolas, entre ellas Lacera. Estamos comprometidos con el Cumplimiento: disponemos de un Programa de Cumplimiento Normativo que establece las directrices a cumplir por parte de toda la organización en su relación con cada uno de los grupos de interés, además de un Sistema de Prevención de Delitos. Contamos con una Mesa de Trabajo de Cumplimiento en la que participan personas expertas y responsables de cada una de las áreas, encargada de llevar a cabo el control y vigilancia del Sistema.



TRANSPARENCIA

Lacera presenta Informe de Progreso a Pacto Mundial desde el año 2005.

El compromiso con el Cumplimiento, la Responsabilidad Social, la Gestión de Personas, la Conciliación y la Igualdad, conlleva la presencia permanente de miembros de la organización en toda clase de eventos relacionados con estas materias.

El canal de denuncia cumplimiento@lacera.es facilita a la sociedad en general comunicar cualquier incumplimiento que se produzca en el seno de la organización por parte de cualquiera de sus miembros.

Lacera está presente en el Instituto de Responsabilidad Social de Asturias defendiendo acciones positivas en el ámbito de la RS.

Colaboramos con el Club Asturiano de Calidad, intercambiando experiencias en la gestión con el resto de miembros del Club, con el objetivo de conseguir la mejora continua.

La apuesta por la empleabilidad se evidencia con la participación de Lacera en el Foro de Empleo de la Universidad de Oviedo.

Los patrocinios de Lacera se han centrado fundamentalmente en apoyar diferentes carreras solidarias y las inscripciones del personal a las mismas, entre ellas: Carrera HUCA, Carrera de la Mujer, Carrera de Empresas, Carrera AECC.

Estos son los recursos destinados a diferentes patrocinios:

16.281,87 €
2019

10.205 €
2018

Hemos estado presentes en redes sociales (LinkedIn y Facebook), impulsando diversas campañas mensuales de promoción de buenas prácticas en diferentes ámbitos: alimentación, deporte, bienestar emocional, etc.

En noviembre de 2019 se publica como buena práctica: "LACERA COMPROMETIDA CON EL CUMPLIMIENTO", en la Plataforma COMPARTE de Buenas Prácticas en Sostenibilidad de Pacto Mundial.

En Lacera apostamos por el ODS 3, Salud y Bienestar: por ello, la Plataforma COMPARTE de Buenas Prácticas en Sostenibilidad de Pacto Mundial ha publicado nuestro proyecto en redes sociales #CuidaTeCuidamos, de promoción de la seguridad y salud laboral, así como de un estilo de vida saludable.





ODS 17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ALIANZAS LACERA

Las alianzas son fundamentales para contribuir al desarrollo sostenible. Por ello, en Lacera mantenemos una colaboración permanente con diferentes instituciones públicas y privadas.

Gracias a estas alianzas, fomentamos la participación activa tanto con la sociedad civil, como con la esfera público-privada, trabajando en la consecución de objetivos diversos: el fomento de la empleabilidad, la inserción de colectivos desfavorecidos, la defensa del sector, etc.

Actualmente contamos con las siguientes alianzas:

INSTITUCIONES



INNOVSTURIAS



FADE
FEDERACIÓN
ASTURIANA
DE EMPRESARIOS

Cámara
Oviedo

Cámara
Gijón



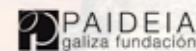
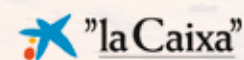
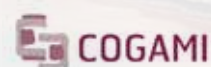
ASTURGAR
Sociedad de Garantía Recíproca de Asturias



ASOCIACIONES PROFESIONALES



ASOCIACIONES QUE PROMOCIONAN LA EMPLEABILIDAD



Lacera L₃

www.lacera.es



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

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

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.