

The background is a top-down view of cocoa ingredients. It features a whole cocoa bean on the left, a piece of dark chocolate in the upper center, and a metal sieve filled with cocoa powder on the right. The entire scene is set against a dark, textured surface of cocoa powder. The text is overlaid on this background.

GRUPO **LACASA**[®]

2022 2023 Informe de Sostenibilidad
y de Gobierno Corporativo

INFORME DE SOSTENIBILIDAD Y DE GOBIERNO CORPORATIVO



Bases para la elaboración del Informe de sostenibilidad y gobierno corporativo

El presente es el **quinto informe de Corporación Chocolates Lacasa, S.L. y sociedades dependientes**. Este documento se ha elaborado utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI Standards).



01 ¿QUIÉNES SOMOS?

1. Hitos
2. Identidad de la empresa
3. Análisis de materialidad

02 GOBIERNO CORPORATIVO

1. Objetivos y estrategias

ÍNDICE

03 MEDIO-AMBIENTE

1. Contaminación
2. Economía circular
3. Uso sostenible de los recursos
4. Cambio climático

04 PERSONAS


1. Relaciones sociales
2. Plan de Igualdad
3. Salud y seguridad
4. Formación

05 DERECHOS HUMANOS

06 PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

07 SOCIEDAD

1. Impacto en el territorio
2. Subcontratación y proveedores
3. Clientes y consumidores



01

¿QUIÉNES SOMOS?

01 ¿QUIÉNES SOMOS?

Corporación Chocolates Lacasa, S.L. (en adelante, la Sociedad Dominante) se constituyó el **20 de noviembre de 1981**. Su domicilio social se encuentra en Utebo (Zaragoza).

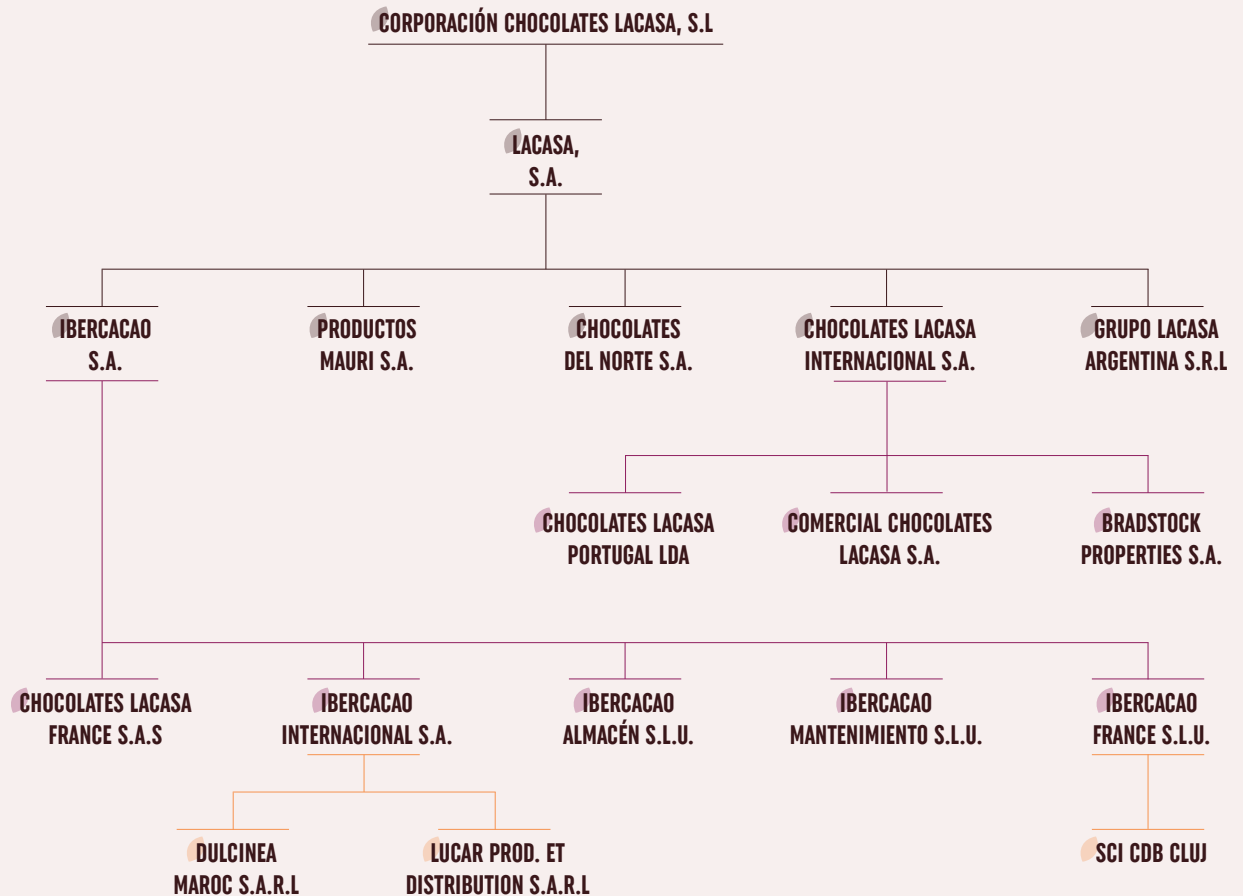


El objeto social de las sociedades del Grupo incluidas dentro del perímetro de consolidación es: **la fabricación y venta de todo tipo de chocolates, turrone, dulces y otros bienes de consumo.**

A su vez, Corporación Chocolates Lacasa, S.L. tiene como **objeto social**, entre otros, el **administrar y gestionar el conjunto de actividades de sus sociedades participadas.**

El cierre económico de la Sociedad Dominante es el 31 de marzo, siendo el cierre del correspondiente ejercicio anual terminado el 31 de marzo de 2023 (en adelante, ejercicio 2023), refiriéndose el mismo, al periodo de doce meses correspondientes entre el 1 de abril de 2022 al 31 de marzo de 2023. **Las acciones y/o participaciones de todas y cada una de las empresas del Grupo incluidas en la consolidación no cotizan en Bolsa.**

Estructura societaria



UN LARGO RECORRIDO

Chocolates Lacasa nació en 1852 en la localidad pirenaica de Jaca. En aquel año, Antonio Lacasa estableció una pequeña tienda de ultramarinos donde se comercializaba con tejidos, legumbres y chocolate que él mismo fabricaba. José Lacasa, en la segunda generación, y José María Lacasa, en la tercera generación, continuaron con éxito la labor del fundador. Posteriormente Doña Carmen, viuda de José María, tomó las riendas del negocio y con gran esfuerzo, sacrificio y valor, consiguió impulsar el desarrollo de la empresa. Después vendrían la cuarta y la quinta generación, actualmente involucradas al máximo en el gobierno de la compañía, conservando así el carácter totalmente familiar de la misma y manteniendo viva en todo momento la pasión por el trabajo bien hecho.

Con los años, **Grupo Lacasa se va consolidando con la adquisición de diferentes compañías** y actualmente son muchas las categorías que fabrican en las distintas plantas del grupo: chocolate y turrone, polvo, grageas, cremas, bombones, caramelos, trufas, gotas, galletas y barritas.

Y, como valiosos activos, **cuenta con unas potentes marcas que acompañan a sus consumidores**, creciendo con ellos a lo largo de las distintas etapas de su vida: Lacasa, Lacasitos, Conguitos, Mentolin, Bombón Sport, La Cibeles, Uña, Dulcinea, Darlet, Prestige de Bourgogne, Kranch, Nolena, Cratch y Nice y marcas distribuidas como Dulciora con Pikotas y Gummy Jelly, Lutti o Ritter entre otros.

Actualmente, Grupo Lacasa dispone de más de 93.000 m² repar-tidos entre cinco instalaciones: dos fábricas en Utebo (Zaragoza), una fábrica en Meres-Siero (Asturias), una fábrica en Quintanar de la Orden (Toledo) y otra fábrica en Tángier (Marruecos), así como tres filiales comerciales en Lisboa (Portugal), Dijon (Francia) y Buenos Aires (Argentina).



Sus modernas instalaciones son capaces de responder a una capacidad productiva de 114.000 toneladas con una media de 789 colaboradores,

aseguran la eficiencia y calidad del servicio en todos los segmentos en los que está presente. Además, se realiza el proceso completo de producción desde el tratamiento del haba de cacao. De este modo **se asegura el control de la calidad desde el origen.**



CADENA DE VALOR

Percibiendo cadena de valor como todo lo que hace una compañía para aportar el mayor valor posible para el cliente, Grupo Lacasa tiene un claro objetivo: **ofrecer productos de calidad que garanticen su seguridad y satisfacción, además de establecer unas relaciones honestas, respetuosas, duraderas y con un trato personalizado y cercano.**

En el canal de retail (venta al detalle o comercio minorista) los productos de Grupo Lacasa están presentes en prácticamente el 100 % de los puntos de venta, colaborando para ello con todos los distribuidores de este canal que llega a aproximadamente **20.000 puntos de venta entre hipermercados y supermercados.**

En lo que respecta al canal de fuera de hogar (OOH: out of home), apoyándose en más de 400 distribuidores por toda la geografía nacional, su alcance llega a más de 40.000 puntos de venta según las últimas estimaciones.

Adaptándose a las nuevas tendencias del consumidor actual, también están presentes de forma constante en la venta online a través de su tienda online, en los market places más conocidos y en las principales empresas de entrega a domicilio.

La actividad exportadora representa un papel muy importante y muestra de ello es la presencia de sus marcas en países tan importantes y diversos como: China, Emiratos Árabes, Qatar, Francia, Italia, Marruecos, México, Guatemala, Colombia, Chile, Estados Unidos, Arabia Saudí o Vietnam.

PRESENCIA GEOGRÁFICA

SEDE CENTRAL

Autovía de Logroño, Km 14, 50180 Utebo (Zaragoza) España
Telf. +34 976 462 111, lacasa@lacasa.es

SOCIEDADES DEPENDIENTES DE CORPORACIÓN CHOCOLATES LACASA, S.L.

NOMBRE	DIRECCIÓN
Lacasa, S.A.	Utebo (Zaragoza, España)
Productos Mauri, S.A.	Utebo (Zaragoza, España)
Chocolates Lacasa Internacional, S.A.	Utebo (Zaragoza, España)
Comercial Chocolates Lacasa, S.A.	Utebo (Zaragoza, España)
Chocolates del Norte, S.A.	Meres-Siero (Asturias, España)
Ibercacao, S.A.	Quintanar de la Orden (Toledo, España)
Ibercacao France, S.L.U.	Quintanar de la Orden (Toledo, España)
Ibercacao Mantenimiento, S.L.U.	Quintanar de la Orden (Toledo, España)
Ibercacao Almacén, S.L.U.	Quintanar de la Orden (Toledo, España)
Bradstock Properties, S.A.	Buenos Aires (Argentina)
Grupo Lacasa Argentina, S.R.L	Buenos Aires (Argentina)
Chocolates Lacasa Portugal, Lda.	Lisboa (Portugal)
Ibercacao Internacional, S.A.	Tánger (Marruecos)
Dulcinea Maroc, S.A.R.L.	Tánger (Marruecos)
Lucar produccion y distribution, S.A.R.L	Gzenaya (Marruecos)
Chocolate Lacasa France, S.A.S.	Lyon (Francia)
SCI CDB Cluj	Dijon (Francia)111

HITOS

Con relación al ejercicio **2022-2023**, pueden destacarse como **hitos** más relevantes:



ODS 8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

TERCERA EDICIÓN CREAIDEAS LACASA

Por tercer año consecutivo se lanza el concurso dirigido a estudiantes de grado o máster matriculados en universidades. Se trata de una experiencia que pretende aproximar a la universidad y la empresa. El objeto del concurso es propiciar la concurrencia de ideas creativas e innovadoras de productos que puedan incorporarse a la gama que comercializan. Al ganador se le otorgó un premio en metálico y la asignación de un mentor con el fin de desarrollar un primer prototipo de la idea premiada en las instalaciones de la compañía bajo un contrato en prácticas.

TALENTO ARAGÓN JOVEN

Grupo Lacasa ha participado de nuevo en el programa "Talento Aragón Joven" organizado por ESIC Aragón y Heraldo de Aragón cuyo objetivo es captar perfiles profesionales adecuados a las necesidades de la empresa. En este programa se priman las capacidades de los candidatos más que su experiencia profesional, ofreciendo a los recién titulados una oportunidad de conseguir un puesto de trabajo en la propia empresa. A esta convocatoria se presentaron más de 400 jóvenes y la persona seleccionada por Grupo Lacasa se incorporó en el área de exportación.

INDUSTRIAL VILLE

En diciembre de 2022, Grupo Lacasa forma parte del proyecto del Instituto Tecnológico Aragonés: "Industrial Ville". Un espacio virtual para escolares de 10 a 12 años para acercar la industria y conozcan como ha cambiado y como contribuir a que sea más sostenible en los cinco ámbitos: movilidad, salud, cultura, agroalimentación y construcción.

Los 40 participantes se dividieron en 8 equipos y durante 10 sesiones se enfrentaron a diferentes retos establecidos por las empresas colaboradoras, finalizando con una visita a cada una de las cinco empresas.



VISITA DE D. JOSÉ LUIS MARTINEZ GUIJARRO, VICEPRESIDENTE DEL GOBIERNO DE CASTILLA-LA MANCHA

D. José Luis Martínez Guijarro, vicepresidente del Gobierno de Castilla-La Mancha, viajó en agosto a la localidad toledana de Quintanar de la Orden para conocer las necesidades del municipio de primera mano. Aprovechando la ocasión, visitó las instalaciones de Ibercacao acompañado del alcalde de la localidad, Juan Carlos Navalón, el delegado de la Junta de Toledo, Javier Úbeda y del director general de Ibercacao, Joan Romagosa.

El vicepresidente regional ha constatado el gran esfuerzo que, en los últimos años, han hecho empresas como Ibercacao para posicionarse como una de las empresas de alimentación más importantes en el ámbito nacional. Asimismo, destacó la aprobación de medidas en forma de ayudas económicas para incrementar la actividad y potenciar las cifras de empleabilidad de las empresas de la zona.

EL VALOR DE SUS MARCAS

El 13 de junio de 2022, los Lacasitos cumplieron 40 años con un producto reconocido generación tras generación por sus siete colores y su marca. Cada día se fabrican más de 10 millones de Lacasitos en la fábrica de Utebo (Zaragoza) que llegan a tiendas y supermercados de los cinco continentes.

También este año Grupo Lacasa celebró 170 años llenando de alegría los momentos especiales. Desde sus orígenes, la familia Lacasa se apasionó con la elaboración de deliciosos chocolates y turrone, siempre con las mejores recetas e ingredientes cuidadosamente seleccionados. Conguitos Cups es galardonado como Sabor del Año 2023 en la categoría de chocolate relleno de crema.

Gracias a la rigurosidad e imparcialidad de la metodología empleada el sello Sabor del Año, se ha posicionado en estos mercados como la referencia de calidad gustativa líder y más valorada, y ha conseguido la confianza de consumidores, fabricantes, profesionales y distribuidores del sector.



ODS 13 — ACCIÓN POR EL CLIMA

UN MUNDO MÁS SOSTENIBLE

Con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores de la importancia de hacer un mundo más sostenible, se mantiene la campaña de concienciación mediante el envío de correos y proyección de mensajes en las diferentes pantallas ubicadas en todas sus plantas, informando de acciones que se pueden desarrollar en el día a día, colaborando con COMUNIDAD #POR EL CLIMA.

CERTIFICADO DE SOSTENIBILIDAD CHEP ESPAÑA

CHEP España, certifica a Grupo Lacasa por el uso de sus servicios de pooling, favoreciendo a la protección del medio del medio ambiente y a la promoción de un modelo logístico sostenible.

Este modelo de negocio, denominado pooling, se basa en "compartir y reutilizar". De este modo, Grupo Lacasa ha contribuido en 2022 a un ahorro en madera de más de 800 palets, que implica una disminución de emisiones de CO₂ equivalente a dos vueltas al mundo en camión y una reducción de residuos de 7759 kilos.

CROSS DOCKING

Grupo Lacasa ha optimizado el envío de mercancías a través de análisis de costes e implementación de centralización del envío y cross-docking para reducir la huella de carbono y mejorar la eficiencia de la cadena de suministro. Se ha reducido el número de envíos y se ha eliminado procesos intermedios para optimizar la carga y descarga de mercancías, lo que se traduce en una reducción de costos y una mejora en la reputación de la empresa en términos de sostenibilidad y responsabilidad ambiental. Los beneficios incluyen una reducción de emisiones de CO₂ y un menor consumo de combustibles fósiles.

JORNADA MEDIOAMBIENTAL

En la apuesta por el cuidado del medio ambiente Ibercacao organizó una jornada al aire libre, denominada "Baile de Conguitos" dirigida por un equipo de bailarines profesionales, donde estos enseñaban una coreografía corporativa a los participantes. Todos ellos fueron obsequiados con una semilla. Un regalo ecológico y original, que transmite el compromiso de la empresa con el medio ambiente.

FLOTA DE COCHES HÍBRIDOS Y PUNTOS DE CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

En 2018 Grupo Lacasa comenzó la sustitución de sus vehículos comerciales por híbridos Toyota, con una flota actual de 50 coches. Este compromiso por adquirir modelos más eficientes ha impactado considerablemente en la disminución de CO₂ emitido a la atmósfera.

Además, este año se suma a la movilidad eléctrica con la instalación de puntos de carga de vehículos eléctricos en sus diferentes plantas posibilitando la carta gratuita a todos los colaboradores de sus empresas.





ODS 17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Las alianzas están contempladas en la estrategia del Grupo Lacasa para **favorecer la integración de la responsabilidad social** en sus acciones y actividades.

ADHESIÓN A LA DECLARACIÓN POR LA ECONOMÍA SOCIAL EN ARAGÓN

Con esta adhesión, Grupo Lacasa, se compromete con la **lucha contra el reto demográfico a través del desarrollo de la economía social en el ámbito rural**, con la profesionalización del sector mediante la formación, el impulso del mentorizaje y el talento entre estas entidades, el refuerzo de una red de cooperación entre ellas, el diseño de proyectos formativos innovadores, o el fomento del relevo generacional, de la innovación y del uso de herramientas digitales, entre otros.

ADHESIÓN ARAGÓN CIRCULAR

El Gobierno de Aragón desde los departamentos de Economía, Planificación y Empleo, y Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente impulsan esta Declaración por la Economía Circular en Aragón, con el objeto de que, desde el compromiso y la corresponsabilidad, **los principales agentes económicos y sociales de Aragón y el propio gobierno impulsen la transición hacia este nuevo modelo.**

ADHESIÓN PACTO MUNDIAL

Iniciativa con más de 20 años de experiencia y más de 70 redes locales en el mundo, entre las que se encuentra la española que es, desde su creación, una de las primeras plataformas nacionales del Pacto Mundial y la red local con mayor número de entidades adheridas.

CHÁRTER DE LA DIVERSIDAD

Con fecha 17 de marzo de 2023, Lacasa es firmante de la Carta de la Diversidad con el compromiso de **respetar la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación.**

BIG, LA NUEVA ALIANZA DE LACASITOS Y CONQUITOS

Lacasitos y Conguitos llegan con fuerza al mercado de nutrición deportiva.

Como fruto de la colaboración con Universal McGregor y su marca Big, líderes en nutrición deportiva, se han desarrollado conjuntamente cinco nuevas referencias que combinan las proteínas y las marcas Lacasitos y Conguitos.

Los productos son Caseína Micelar, CFM Iso Zero y Only Whey Zero, y suponen capitalizar los valores de las marcas más emblemáticas de Grupo Lacasa para favorecer hábitos de vida saludables.



IDENTIDAD DE LA EMPRESA



MISIÓN

Grupo Lacasa trabaja para **crear productos de calidad, respetando el medio ambiente y actuando de forma ética y responsable**. Desde sus orígenes, la elaboración de deliciosos chocolates, siempre con las mejores recetas e ingredientes cuidadosamente seleccionados marca la diferencia alegrando el mundo a través del chocolate.

VISIÓN

Crear una relación con partners y consumidores ofreciendo productos de calidad a través de un negocio más sostenible, construyendo un futuro mejor que marque la diferencia.

VALORES

Los valores son los principios que definen al Grupo Lacasa y sirven como guías para trabajar en la misión y alcanzar la visión establecida:

01. ORIENTACIÓN A LARGO PLAZO

Al ser una empresa familiar, Grupo Lacasa tiene como objetivos una **orientación de futuro estable a largo plazo**, transmitiendo sus valores de generación en generación.

02. CALIDAD

Compromiso firme con la calidad de sus productos, **utilizando las mejores materias primas para su elaboración y la tecnología más avanzada**. Cumpliendo con las certificaciones internacionales más exigentes.

03. INNOVACIÓN

Apuesta por la mejora continua y la innovación tecnológica, para crear productos únicos, ser diferenciales y alcanzar la excelencia en la gestión.

04. EXPERIENCIA

Grupo Lacasa acumula más de 170 años trabajando con pasión el chocolate. Con la adquisición de diferentes empresas ha ampliado su conocimiento sobre una completa gama de productos derivados del cacao.

05. TRABAJO

Grupo Lacasa se compromete a ofrecer un **entorno de trabajo agradable y motivador**, en el que los profesionales puedan sentirse orgullosos de su contribución y de su pertenencia a la organización, facilitar y promover el desarrollo profesional y personal, la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y personal y reforzar su actuación en el ámbito de la salud laboral.

06. ADAPTACIÓN

Ante la necesidad de adaptación a cambios globales, Grupo Lacasa mantiene una **constante observación del entorno para implementar de la manera más ágil las demandas de la sociedad**. La sostenibilidad, junto con otras tendencias, componen el conjunto de líneas a considerar en el presente y futuro de los desarrollos a llevar a cabo.

07. VALOR AÑADIDO

Grupo Lacasa cuenta con **presencia en distintas categorías del sector de la alimentación**, con propuestas de valor para el consumidor y la sociedad.

ANÁLISIS DE LA MATERIALIDAD

Grupo Lacasa se encuentra en proceso de realización de la matriz de materialidad que le proporcionará la información necesaria para **identificar las cuestiones ambientales, sociales, de gobernanza y económicas más relevantes.**

Los resultados estarán disponibles en el próximo Informe de Sostenibilidad. En este informe se ha identificado y priorizado los grupos de interés en función de su importancia para la organización. Un diálogo constante y fluido le permite **conocer sus necesidades y concretar las acciones, planes y proyectos necesarios para integrarlos en la estrategia general de la compañía.**

CLIENTES Y CONSUMIDORES

Se engloba tanto a los clientes como a los consumidores finales. El diálogo se puede establecer por variadas vías: escucha activa a través del servicio de atención al cliente, gestión de reclamaciones, correo electrónico, asistencia a ferias y foros sectoriales, acceso al informe de estado de información no financiera (EINF), campañas de comunicación en prensa, televisión y medios digitales, realización de catas para valoración y mejora de productos, redes sociales, reuniones, visitas comerciales, canal ético y webs del grupo.

PROVEEDORES

El diálogo con la cadena de suministro se realiza por correo electrónico, escucha activa, asistencia a ferias, canal ético, y foros sectoriales, disposición del Informe de Sostenibilidad, acceso a la plataforma del portal de compras, reuniones y visitas comerciales.

COLABORADORES

Los canales de comunicación pueden variar en cada una de las empresas de Grupo Lacasa: buzón de sugerencias a disposición de todos los colaboradores en diferentes ubicaciones que facilitan el anonimato, correo electrónico, acceso a la intranet y portal de empleado, canal ético, reuniones con los representantes de los trabajadores, reuniones y eventos internos, revista de empresa, comité de seguridad y salud, pantallas y tabloneros de anuncios.

SOCIEDAD

El diálogo con la sociedad permite llevar a cabo **numerosas acciones de colaboración y patrocinios y ayuda a conocer las tendencias y necesidades actuales.** La comunicación se logra con la asistencia a eventos, correo electrónico, redes sociales, foros, canal ético, teléfono y web corporativa.

ORGANISMOS REGULADORES

Se mantiene una **comunicación fluida** a través de circulares, correo electrónico y reuniones sectoriales.

FUENTES DE FINANCIACIÓN

Se promueve una **escucha activa** a través del diálogo y reuniones presenciales periódicas.

ACCIONISTAS

Se establece una relación basada en la confianza, transparencia en la información y la puesta en común de conocimientos y experiencias para alcanzar objetivos comunes. Al tratarse de una empresa 100 % familiar se prioriza la escucha directa, el diálogo en reuniones periódicas y la comunicación por distintos medios.

CIFRA DE NEGOCIOS

Durante los ejercicios 2022 y 2023, presenta un resultado positivo que refleja la consecución del presupuesto operativo previsto del Grupo Lacasa y sociedades dependientes.

IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	2022	2023
España	137.760.741 €	153.733.506 €
Unión Europea	20.487.369 €	34.207.298 €
Resto del mundo	18.992.189 €	20.419.689 €
TOTAL	177.240.299 €	208.360.493 €





02

GOBIERNO CORPORATIVO

02 GOBIERNO CORPORATIVO



Grupo Lacasa es una empresa familiar con capital social 100 % español que cuenta con varios consejos de administración en el que se encuentran involucradas la cuarta y quinta generación familiar

y que establecen las políticas de actuación en las sociedades dependientes, con el objetivo de identificar los principales riesgos y oportunidades a los que se enfrenta tanto su sector como su organización.

D. MARIANO LACASA ECHEVARRÍA
Presidente de Grupo a través de Corporación Chocolates Lacasa

D. LUCAS LACASA HORNO
Consejero Delegado

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el máximo órgano de gobernanza constituido por los responsables elegidos en asamblea general de accionistas, entre cuyas labores cabe destacar:

- > Análisis de la cuenta de resultados.
- > Aprobación del plan estratégico de la empresa y el control sobre su ejecución y consecución de los objetivos establecidos.
- > Decidir sobre inversiones, operaciones financieras y la supervisión presupuestaria.
- > Control de la gestión del presupuesto.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CORPORACIÓN CHOCOLATES LACASA

Mariano Lacasa
Carmen Lacasa
Fernando Lacasa
María Lacasa
Lucas Lacasa

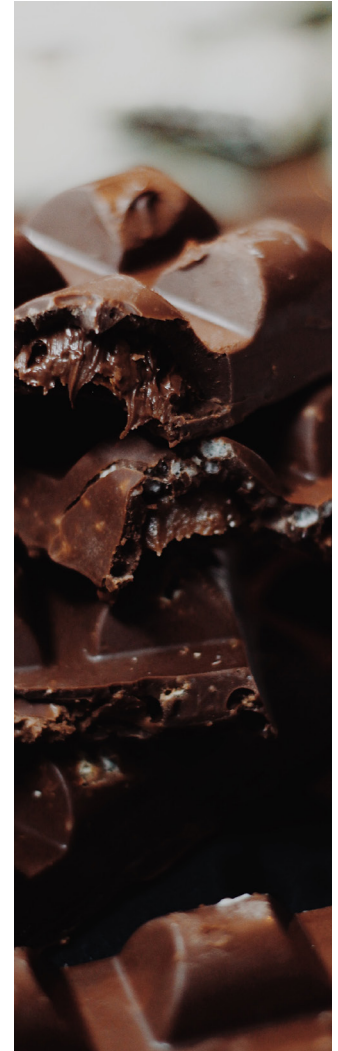
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LACASA

José Luis Santacruz
María Lacasa
Beatriz Lacasa
Carla Lacasa
Lucas Lacasa

Pablo Lacasa
Tatiana Lacasa
Macarena Lacasa
Fernando Lacasa

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Se dispone de dos Comités de Dirección ejecutivos que trabajan de una manera coordinada Su función es **garantizar el buen funcionamiento de las organizaciones y el cumplimiento de las políticas establecidas por el Consejo de Administración de Grupo Lacasa.**



CÓDIGO ÉTICO

Se está trabajando en el **programa de Compliance de Grupo Lacasa**, revisando las políticas y procedimientos adecuados y suficientes para garantizar que la compañía desarrolle sus actividades y negocios conforme a la normativa vigente y a las políticas y procedimientos internos, promoviendo una cultura de cumplimiento entre sus colaboradores, directivos y agentes vinculados.

CANAL ÉTICO

La implantación de un Canal Ético, también denominado Canal de Denuncias, externalizado garantiza la confidencialidad y el anonimato del informante evitando posibles represalias contra el mismo cumpliendo tanto la normativa de protección de datos personales como la normativa europea que lo regula.

Este canal ético, se encuentra alojado en la web del Grupo Lacasa y da acceso a realizar una denuncia por cualquier empleado o bien cualquier otra tercera persona que pueda tener conocimiento de conductas contrarias a la ética, fraudulentas o ilícitas cometidas en el seno de la organización.

GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS



POLÍTICAS ESTABLECIDAS

CÓDIGO DE CONDUCTA

Determina específicamente cuáles son aquellas conductas que son aceptables o que se encuentran prohibidas en la empresa y que se alinean con los valores recogidos en el Código Ético.

CÓDIGO ÉTICO

Guía de conducta adecuada que, junto con las normas y procedimientos de trabajo establecidas en Grupo Lacasa, va dirigido a garantizar el establecimiento de relaciones adecuadas por parte de todos los miembros que componen la organización.

Este código, al mismo tiempo, expresa el compromiso de Grupo Lacasa con sus grupos de interés, es decir, los propios empleados, los proveedores y colaboradores externos, los accionistas, las instituciones públicas y privadas y la sociedad en general, respecto al modelo ético al que orienta su gestión y sus esfuerzos.

POLÍTICA ANTIFRAUDE

Conjunto de medidas y controles destinados a la prevención y detección de aquellas conductas que, siendo fraudulentas, puedan producir cualquier daño en la organización, tanto a nivel económico como reputacional.

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO

Con la finalidad de abordar la gestión del cumplimiento de una forma coordinada y centralizada, se ha constituido un grupo de trabajo multidisciplinar definido como Comité de Compliance, que formado por personal de las sociedades dependientes de la organización y supervisado y asesorado por parte de un miembro de Aragonesa de Tecnologías de la Información (ARTICO S.L.L.) a fin de garantizar la máxima objetividad e independencia del órgano en su cumplimiento.

A este Comité de Compliance, se le encomienda la supervisión, vigilancia y control de la efectiva implantación del Sistema de Gestión de Compliance en los distintos niveles de la organización, que coordinará y supervisará las unidades de cumplimiento de las filiales del grupo.

El Comité de Compliance reporta al Consejo de Administración.

POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Tiene como objeto determinar las situaciones que pueden ser consideradas como conflicto de intereses y los pasos a seguir en el caso de que se manifieste dicha situación.

Principalmente, lo que se pretende es evitar cualquier tipo de situación que pueda suponer poner en riesgo la actividad de la empresa y sus valores éticos, así como fortalecer la cultura de cumplimiento que se persigue.

POLÍTICA DE REGALOS

La presente política desarrolla lo dispuesto en el Código Ético de la entidad respecto a la aceptación de regalos por cualquiera de las partes interesadas identificadas como tal en la organización y en el sistema de Gestión de Compliance implementado en la misma. Esta política busca promover un especial cuidado en la aceptación o el ofrecimiento de regalos.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

La planificación estratégica está dirigida por el Consejo de Administración, estableciendo una serie de objetivos y estrategias ambiciosas en términos de sostenibilidad a través de acciones concretas en diferentes áreas. El cuadro de mando integral permite un seguimiento de los objetivos establecidos.

PACTO MUNDIAL

Grupo Lacasa se encuentra adherido a la Red Española del Pacto Mundial y se compromete a incorporar los ODS establecidos en su estrategia.



ODS 8 | Trabajo decente y crecimiento económico

Objetivo: promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.



ODS 13 | Acción por el clima

Objetivo: adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



ODS 17 | Alianzas para lograr los objetivos.

Objetivo: revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

TENDENCIAS EN EL SECTOR

Actualmente, **el consumidor es más práctico, ha trasladado el consumo entre horas a fuera de casa** y opta por la simplificación de menús, tanto dentro como fuera del hogar. Asimismo, ha cambiado las recetas en favor de ingredientes más económicos.

Se han registrado mínimos en desperdicio alimentario como método de ahorro, con lo que han disminuido, a su vez, los volúmenes de compra. Los valores nutricionales son una parte en la dieta y cobran relevancia en las decisiones del consumidor actual.



03

MEDIO- AMBIENTE

03 MEDIO AMBIENTE



Grupo Lacasa atribuye una importancia clave a las cuestiones de sostenibilidad y de responsabilidad medioambiental como factores determinantes para el desarrollo futuro de su negocio y, asimismo, para contribuir a un entorno más sostenible.

Para ello, adopta en su operativa las medidas pertinentes en temas medioambientales con el objetivo de cumplir con la legislación vigente al respecto.

Con el fin de minimizar el impacto de su actividad, Grupo Lacasa cuenta con una política medioambiental en la que se contempla un comportamiento responsable con la preservación del medioambiente y la optimización de la gestión de residuos generados, comprometiéndose además a fomentar acciones de sensibilización y de formación en buenas prácticas medioambientales entre los trabajadores.

POLÍTICAS Y COMPROMISOS

Conscientes de la importancia de la sostenibilidad y de la obligación con la conservación del medio ambiente, en Grupo Lacasa se trabaja para crear un impacto positivo en su entorno. Sus principales objetivos en materia ambiental se centran en cumplir con la legislación vigente y adaptarse a los cambios, el uso sostenible de los recursos, un consumo de agua responsable, un uso adecuado de la energía apostando por el uso de energía renovable, la prevención de la contaminación, la minimización de emisiones de gases efecto invernadero, y promover acciones para fomentar la economía circular en nuestros procesos de producción.

Se identifican y evalúan los impactos ambientales derivados de sus actividades, y se promueve la concienciación del personal en materia ambiental fomentando hábitos sostenibles.

POLÍTICA AMBIENTAL

La política ambiental de Grupo Lacasa está basada en los siguientes **compromisos**:

- > **Desarrollar y fomentar, tanto en el proceso productivo como en el resto de las actividades**, el empleo de materias primas adecuadas para el medioambiente, teniendo en cuenta una utilización eficaz y sostenible de los recursos renovables, una reducción del impacto ambiental y de la generación de residuos, así como la reutilización de materiales y una eliminación segura de los materiales de desecho.
- > Manifestar que **todas las actividades se realizan dentro del compromiso del cumplimiento de la legislación** y otros requisitos que la empresa suscriba en materia de medioambiente.
- > **Prevenir la contaminación** y evaluar riesgos potenciales.
- > **Promocionar el ahorro energético** fomentando el uso racional de las distintas formas de energía y los proyectos productivos eficientes.
- > **Promover la formación, sensibilización, participación y comunicación ambiental** a todos los trabajadores, haciéndolas extensibles a clientes, proveedores y subcontratistas, para conseguir entre todos un mayor compromiso ambiental, fomentando su integración activa y trabajo en equipo.



PROVISIONES Y GARANTÍAS

Tal y como se detalla en la Memoria Financiera, dada la actividad de Grupo Lacasa, **no existen responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones y contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados.** Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria de las cuentas anuales respecto a provisiones ni garantías específicas medioambientales.

CONTAMINACIÓN

Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica, **no se han detectado riesgos de emisiones que afecten gravemente el medioambiente.**

Se realizan autocontroles anuales y mediciones obligatorias en sus diferentes focos de emisión a la atmósfera, tanto de gases como de partículas, encontrándose con niveles por debajo de los que indica la legislación.

GESTIÓN DE VERTIDOS

Los diferentes procesos productivos generan aguas residuales, derivadas en su mayor parte de las limpiezas de las líneas de fabricación. **Estas aguas son tratadas en una estación depuradora para adecuar los parámetros a la legislación,** antes de su posterior vertido a la red municipal de alcantarillado.

Se realizan controles periódicos de los diferentes parámetros legales tanto internamente como por organismos externos acreditados.

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

Se continúa con las acciones de mejora para la reducción del impacto acústico sin que los procesos se vean afectados.

ECONOMÍA CIRCULAR

Grupo Lacasa mantiene su compromiso con la gestión eficiente de los residuos en todas sus fábricas. Por ello, **su principal objetivo es reducir su generación y cuando esto no sea posible, apostar por su reciclaje y reutilización.**

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

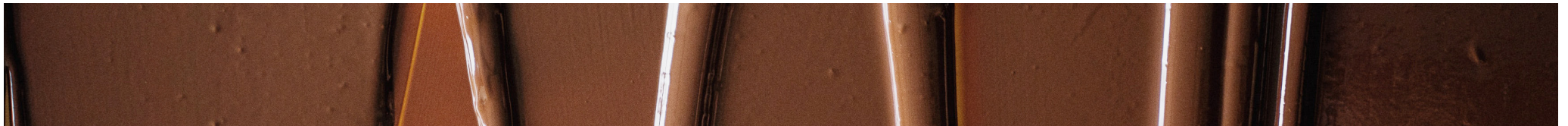
Se apuesta por la eficiencia de sus procesos con diversas acciones de mejora:

- > **Buenas prácticas en el consumo de agua** para limpieza de máquinas.
- > **Formación y concienciación del personal** en el uso racional de este recurso.
- > **Estudio de consumos en cada una de las líneas de fabricación** para la posterior elaboración de planes de reducción de consumos.
- > **Se promueve un consumo sostenible del agua en todas las empresas del grupo** mediante cartelería en puntos clave.

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

La implementación de planes en cada una de las plantas de producción es trascendental para mejorar la eficiencia de los procesos y reducir las mermas asociadas a la producción, así como el uso racional de las materias primas empleadas.

Para conseguir los objetivos, se realiza un **seguimiento y análisis en detalle de cada una de las líneas, y se fomenta además entre sus grupos de interés el uso racional de los recursos.**



CONSUMO DIRECTO E INDIRECTO DE ENERGÍA

Conscientes del impacto de un elevado consumo eléctrico, desde enero de 2022 la electricidad cuenta con garantías de ser 100 % de origen renovable. A lo largo del pasado año se llevaron a cabo planes de reducción del consumo energético y térmico en las oficinas y fábricas.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Grupo Lacasa se encuentra en pleno **desarrollo de un plan de mejora de la eficiencia energética**, incorporando equipos de medida y monitoreo de cada uno de los recursos en las líneas de producción para conocer así los puntos de mayor consumo y poder elaborar planes de reducción.

Algunas de las acciones de mejora son la sustitución de equipos de climatización y refrigeración por otros más eficientes, así como luminarias por lámparas de bajo consumo.

La aplicación de la aerotermia en las oficinas de Utebo (Zaragoza) con el sistema free-cooling, **ha favorecido la reducción de consumo energético y permite una ventilación natural de los diferentes espacios obteniendo incluso una mejora en la calidad del aire interior.**



100% de la energía eléctrica es renovable certificada por Axpo Iberia.

INSTALACIÓN SOLAR FOTOVOLTAICA

En el marco del Plan de Transformación Energética 22-25, a final del mes de marzo, se puso en marcha la primera fase de la instalación solar fotovoltaica en la planta de Ibercacao.

Durante los últimos 3 meses, se han instalado 1.028,7 KWp, con paneles fotovoltaicos monocristalino de doble cara, de 144 celdas con una potencia de 635 W y con garantía de producción del 80% en los primeros 35 años.

Los paneles, coplanarios a la cubierta, sin tornillería, evitando el efecto vela y optimizando la superficie disponible, más potencia instalada por metro cuadrado, e impidiendo goteras.

Esta instalación, enfocada al autoconsumo, dará cobertura al 15% de demanda energética de la planta, reduciendo así el consumo de potencia en más de 2.000 Kwh al año.

ENERGÍAS RENOVABLES

Dentro de los proyectos para el próximo año se encuentra el de incorporación de placas solares en todos los centros de producción y almacenes logísticos. Con ello se afianza su compromiso con la sostenibilidad mediante el cambio hacia recursos renovables.

Actualmente, se cuenta con 50 vehículos híbridos dentro de la flota comercial y se continúa con el compromiso de seguir sustituyéndolos por modelos más eficientes.



CAMBIO CLIMÁTICO

La huella de carbono hace referencia a la **cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos de manera directa o indirecta por una persona, producto, empresa u organización.**

En Grupo Lacasa trabajan para que sus procesos de fabricación sean cada vez más eficientes y causen el mínimo daño en el medio ambiente. Para ello, miden y evalúan el impacto en cada una de sus fábricas para reducir así la cantidad de gases de efecto invernadero que emite.

Con las medidas implementadas para disminuir sus emisiones, **se ha conseguido reducir la huella de carbono un 52.46 % en los alcances 1 y 2.**

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Dado que las plantas de producción se encuentran ubicadas en zonas industriales, no existe un impacto por su actividad que pueda afectar a la biodiversidad.





04
PERSONAS

04 PERSONAS

POLÍTICAS Y COMPROMISOS



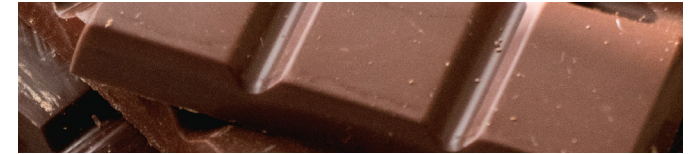
Grupo Lacasa se compromete a ofrecer un entorno de trabajo motivador en el que **los profesionales puedan sentirse orgullosos de su contribución y de su pertenencia a la organización**, a facilitar y promover el desarrollo profesional y personal, la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y personal y a reforzar su actuación en el ámbito de la salud laboral.

Ninguna persona será discriminada ni se permitirá **ninguna forma de abuso o acoso** por motivos de raza, discapacidad, religión, ideología, orientación sexual, edad, nacionalidad o sexo.

POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL

Se fomenta una política de desconexión laboral por la que sus trabajadores procurarán:

- > Evitar las convocatorias de formación, reuniones, presentaciones, información, etcétera, fuera de la jornada laboral ordinaria diaria de cada trabajador.
- > Convocar las sesiones indicadas en el párrafo anterior con la antelación suficiente para que las personas puedan planificar su jornada.



- > Incluir en las convocatorias la hora de inicio y finalización, así como toda la documentación que vaya a ser tratada con el fin de que se puedan visualizar y analizar previamente y las reuniones no se dilaten más de lo establecido.

Con el fin de que el derecho a la desconexión digital y laboral sea efectivo, se garantiza que las personas que ejerzan ese derecho **no se vean afectadas por ningún tipo de sanción ni se vean perjudicadas** en sus evaluaciones de desempeño ni en sus posibilidades de promoción.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Grupo Lacasa promueve el equilibrio entre el esfuerzo requerido para la consecución del éxito en la misión de la organización y las necesidades familiares de las personas, potenciando políticas tendentes a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, teniendo en cuenta la especificidad de su actividad.

En base a las funciones específicas de cada puesto, existe una **cultura de organización del tiempo** que implanta medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable por parte de ambos progenitores.

El horario de los centros productivos de España se organiza **de lunes a viernes en tres turnos rotativos**. Las personas con concreción horaria pueden elegir el turno que mejor se adapte a sus necesidades.



Turno de mañana: 06:00 h a 14:15 h

Turno de tarde: 14:15 h a 22:30 h

Turno de noche: 22:30 h a 06:00 h

RELACIONES SOCIALES

Grupo Lacasa cuenta con cinco comités formados por un total de 29 trabajadores elegidos cada 4 años por sufragio personal y secreto: Chocolates del Norte, Comercial Chocolates Lacasa, Ibercacao, Lacasa y Mauri.

Los diferentes comités mantienen reuniones periódicas con la representación de la empresa.

El 100 % de los colaboradores de España están cubiertos por un convenio colectivo propio.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En noviembre de 2023 se realizó la primera acción de voluntariado en la campaña "Gran Recogida 2022" del Banco de Alimentos de Zaragoza en el hipermercado Alcampo de Utebo. La propuesta fue muy bien acogida por los colaboradores, con una participación de 21 personas y un total de 54 horas trabajadas.

La previsión es promover más acciones y hacerlas extensivas a los colaboradores de todas sus plantas.

CAMPAÑAS INTERNAS

La realización de actividades deportivas y lúdicas es una excelente oportunidad para **crear equipo y ayudar a la integración de los trabajadores de diferentes áreas**. Dentro de estas actividades realizadas por el personal de Ibercacao, cabe destacar una caminata, un torneo de pádel, una ruta en bici o una jornada de pesca.

La participación desde hace años en la Carrera de Empresas "ESIC" en Zaragoza y la creación del equipo de fútbol sala "Salasitos" formado por trabajadores de la empresa, fomentan la actividad deportiva.

NOTICARIO "ENTORNO IBERCACAO"

Uno de los canales más relevantes de comunicación es la revista trimestral que se publica en Ibercacao. En ella, los distintos departamentos dan visibilidad de los asuntos más relevantes producidos en sus áreas durante ese periodo de tiempo.

BENEFICIOS PARA EL EMPLEADO

Los diferentes descuentos y beneficios en la adquisición de servicios, demuestra el interés de Grupo Lacasa por el bienestar de las personas que forman su plantilla.



PLAN DE IGUALDAD

Grupo Lacasa es consciente de que su principal activo son sus colaboradores y, por ello, apuesta por **mantener unas relaciones laborales adecuadas y estables en un marco de igualdad de oportunidades** que permitan crecer profesionalmente, invirtiendo en su formación y potenciando el talento.

Tal y como se registra en puntos anteriores, la plantilla media está muy equilibrada con **un 53 % de mujeres y un 47 % de hombres** contratados. Respecto el Consejo de Administración de Corporación Chocolates Lacasa, S.L. está formado por 2 mujeres y 3 hombres y el Consejo de Administración de Lacasa S.A. lo integran 5 mujeres y 4 hombres.

Los objetivos planteados en los planes de igualdad de las empresas de Grupo Lacasa se llevan a cabo con una labor continua de formación y sensibilización y pretenden garantizar la igualdad en el acceso, participación y permanencia en todos los procesos de selección, promoción, formación, desarrollo de carrera profesional, remuneración, prevención de riesgos laborales y conciliación de la vida laboral y personal para todas las trabajadoras y trabajadores.

PROTOCOLO DE ACOSO MORAL Y SEXUAL



En la convicción de que la cultura y valores de Grupo Lacasa están orientados hacia el respeto de la dignidad de las personas que integran su organización,

existe un protocolo de actuación para la **prevención y tratamiento del acoso en la empresa**, a través del cual se definen las pautas que deben regir para, por un lado, prevenir y, por otro lado, corregir, en su caso, este tipo de conductas.

SALUD Y SEGURIDAD

Según lo establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales, se dispone de un **Comité de Seguridad y Salud** que se reúne con una periodicidad de tres meses para la consulta regular de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos. Este comité está compuesto por el delegado de prevención, representantes de la empresa y representantes de los trabajadores.

Destacar, que Grupo Lacasa refuerza su campaña de Salud y Prevención ofreciendo a sus colaboradores la posibilidad de hacer **deporte online y gratuito**, eligiendo entre diferentes actividades y el nivel que mejor se adapte a su condición física. Esta aplicación permite llegar a todas las personas y practicar el deporte preferido desde cualquier dispositivo, solo o incluso en familia.

Para ello, se ha realizado una contratación con la plataforma de Fitness Online Telegim, con el objetivo de acercar contenidos de fitness

de calidad dirigidas por los mejores entrenadores de cada disciplina.

Además de las acciones de formación y campañas preventivas, este año se está trabajando en **reforzar la seguridad de los trabajadores y prevenir la propagación de un posible incendio**. Para ello se han realizado diferentes acciones:

- > **Dos simulacros**, uno de ellos con humo real, para mejorar la coordinación y ver el proceso de actuación del equipo de emergencias.
- > Colocación de una **puerta antincendios** en el almacén de materias primas para evitar la propagación del fuego a la fábrica.
- > Instalación de **extractores de polvo** en determinadas secciones con el fin de reducir el riesgo de una atmosfera explosiva.
- > Se ha iniciado una **actualización del proyecto antincendios**, que se desarrollará a lo largo de este año, acometiendo las acciones pertinentes para mejorar la seguridad en sus instalaciones.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Grupo Lacasa tiene establecida una **política de prevención de riesgos laborales (PRL)** para velar por el **derecho fundamental de protección a la vida, la integridad y salud de sus colaboradores**, así como de los autónomos y trabajadores pertenecientes a otras empresas que pueden ejercer su actividad profesional en sus centros de trabajo.

La prevención de riesgos laborales se integra en todos los niveles jerárquicos de la empresa, de forma que tanto los órganos directivos como los trabajadores asuman las responsabilidades que tengan en la materia, entendiendo que para realizar el trabajo correctamente se debe tener en cuenta el prisma de la seguridad.

Esta política preventiva por la empresa **afecta al 100 % de la plantilla** y se materializa en:

- > **Garantizar a los trabajadores una información y formación adecuada** sobre los riesgos generales y específicos existentes en los centros de trabajo mediante cursos formativos para el desempeño correcto de sus funciones en su entorno de trabajo.
- > A la hora de tomar **medidas preventivas** se tendrá en cuenta la evolución de la técnica, con el fin de procurar disponer de los sistemas de protección más idóneos en cada circunstancia. Se adecuarán los aspectos materiales a las condiciones de cada



trabajador y se preverán las distracciones o imprudencias no temerarias que se pudieran cometer.

- > La empresa pone a disposición de sus trabajadores los **medios necesarios para la vigilancia periódica de su estado de salud** en función de los riesgos inherentes al trabajo.
- > **La empresa asumirá el modelo de prevención participativo**, basada en el derecho de los trabajadores a ser parte activa en todo aquello que pueda afectar a su salud en el trabajo y permita tomar las acciones necesarias para su protección. Para ello, se dispondrán de los cauces representativos establecidos legalmente y de aquellos otros creados a tal efecto.
- > **Trabajar con seguridad es condición de empleo**, considerándose como grave cualquier incumplimiento de normativa externa o interna que pueda generar daños a la salud.

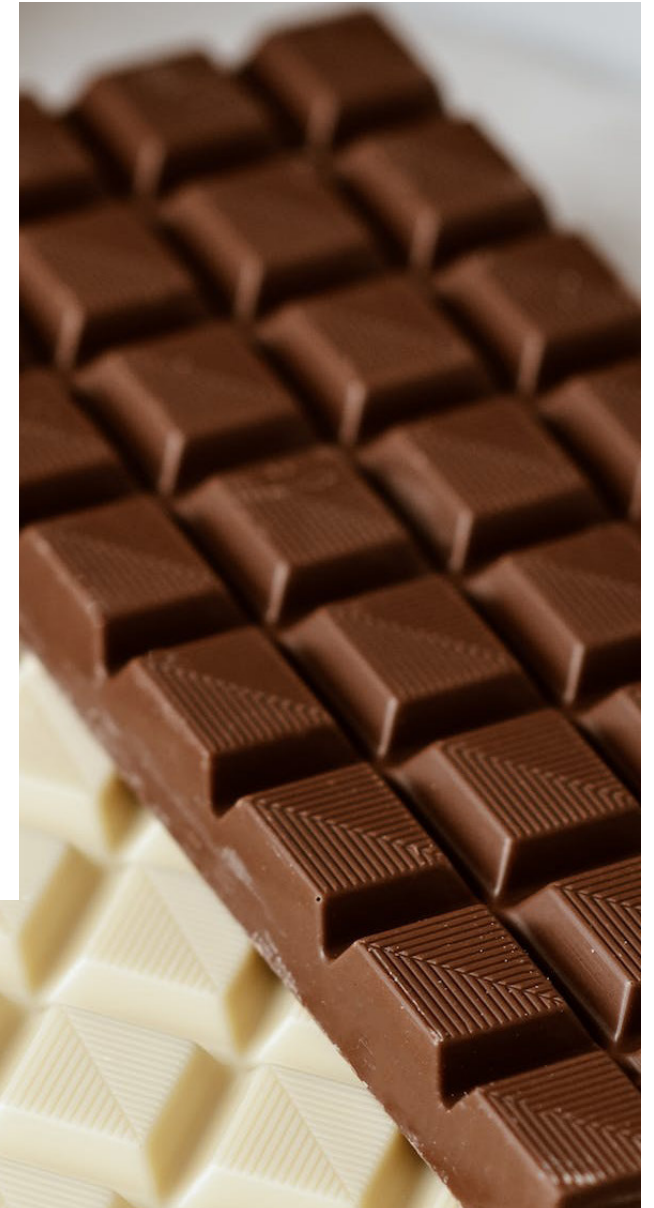
CAMPAÑAS DE SALUD Y SEGURIDAD

La formación y comunicación continua sobre la salud y la seguridad son dos pilares muy importantes para conseguir implementar un entorno de trabajo seguro y saludable.

Se mantienen y revisan las acciones realizadas en 2022 que ayudan a mejorar los hábitos personales y laborales.

CAMPAÑAS DE SALUD Y PREVENCIÓN

- > Campaña divulgativa sobre el cáncer de piel.
- > Campaña de vacunación contra la gripe.
- > Campaña informativa y cursos prácticos de autoexploración para la prevención del cáncer de mama.
- > Campaña informativa y práctica de reanimación cardiopulmonar (RCP) y formación de los equipos con el fin de aprender a utilizarlo correctamente en caso de emergencia.
- > Cumpliendo con la normativa y con el fin de ofrecer una mayor seguridad a sus trabajadores, se ha instalado un nuevo DESA (Desfibrilador Externo Semiautomático) en la planta de fabricación de caramelos (Utebo, Zaragoza).
- > Campaña de espalda sana. En la sede central de Utebo, hay disponibilidad de un fisioterapeuta gratuito para el personal interesado. Las sesiones se realizan de lunes a viernes con una duración de media hora y en ella están integradas las anamnesis, el diagnóstico y el tratamiento a seguir.
- > Campaña de hábitos saludables con seguimiento de peso y dieta personalizada.



- > Reconocimientos médicos anuales con resultados confidenciales por parte del servicio médico de empresa.
- > Campaña ergonomía: con la colaboración de MAS Prevención se ha realizado una revisión de los puestos de trabajo de las plantas de Utebo (Zaragoza) con el fin de elaborar un informe ergonómico.

Cabe destacar las siguientes mejoras:

- > Revisiones posturales periódicas junto con el servicio médico interno.
- > Revisión de puestos de oficinas implementando la colocación de soportes de pantalla para ajustar correctamente la altura.
- > Revisión de puestos de producción corrigiendo posturas y estudiando y revisando los posibles medios técnicos disponibles. Como mejora, se realizan ejercicios de calentamiento y estiramientos en algunas de las secciones de fábrica.

CAMPAÑAS SEGURIDAD

- > Formación impartida por bomberos profesionales sobre la extinción de incendios.
- > Refuerzos de formación y formaciones específicas de uso de puentes grúa, trabajos en alturas y/o espacios confinados, plataformas elevadoras, etc.
- > Formación teórica y práctica de carácter anual para el manejo de carretillas elevadoras y transpaletas que permiten disminuir la accidentabilidad y los riesgos en las tareas de almacenamiento.
- > Campañas informativas sobre procedimientos y uso de los equi-

pos de protección individual (EPIS).

- > Campañas informativas de manipulación de cargas.
- > Campaña de comunicación de Seguridad vial en fechas previas a operaciones especiales o fenómenos meteorológicos adversos.
- > Formación en primeros auxilios.
- > Formaciones en Prevención de Riesgos laborales en todas las áreas.

ACCIDENTES DE TRABAJO

Para que el personal pueda realizar su trabajo de forma segura, **es necesario que conozca los riesgos laborales y la consecuencia de sus actos.**

Por ello, se imparte con carácter previo a su incorporación una **formación específica por puesto de trabajo**, concisa, adecuada y acorde al tipo de riesgos existentes.

Este **Plan de Acogida** muestra como es la empresa e informa a las nuevas incorporaciones sobre los riesgos generales y las normas específicas en materia de seguridad, así como las normas básicas de higiene, manipulación de alimentos y buenas prácticas.

Se mantiene la política de "cero accidentes", en la que Grupo Lacasa pone todo su empeño.



ÍNDICE DE FRECUENCIA

El índice de frecuencia representa el número de accidentes con baja acaecidos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas. Este año se facilitan por primera vez datos consolidados.

ÍNDICE DE FRECUENCIA	2023
TOTAL	10,37
Mujeres	7,68
Hombres	15,88

ÍNDICE DE GRAVEDAD

Indicador de la severidad de los accidentes. Representa el número de días perdidos por cada mil horas de trabajo.

Este año se facilitan por primera vez datos consolidados.

ÍNDICE DE GRAVEDAD	2023
TOTAL	0,44
Mujeres	0,39
Hombres	0,56

FORMACIÓN

Dado que es primordial que todos los colaboradores tengan los conocimientos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones, la compañía **fomenta el desarrollo profesional mediante programas de formación continua adecuada a sus puestos de trabajo**. Para ello, Grupo Lacasa ha invertido 470.000 euros en el último ejercicio fiscal.

HORAS DE FORMACIÓN	2022	2023
TOTAL	13.565	18.298

ACCESIBILIDAD

En el ámbito de la discapacidad se mantiene un doble objetivo: **incrementar la empleabilidad y visibilidad** de las personas con discapacidad y **aumentar las compras responsables**.

Las personas con discapacidad que trabajan en Grupo Lacasa tienen una **antigüedad de más de cinco años** y ocupan puestos en diversas áreas de la compañía.

Este año la cuota ha alcanzado el 2.15 % de la plantilla.

INSERCIÓN LABORAL

La asociación con entidades de inserción laboral sigue siendo una importante fuente de recursos que facilita la incorporación al mundo laboral de personas con discapacidad. Estas son algunas de las acciones más relevantes que se han llevado a cabo a lo largo de este periodo:





Grupo Lacasa y Fundación Adecco trabajan alineados día a día, diseñando un modelo de gestión de la diversidad corporativa centrado en: el conocimiento de los grupos de interés de la empresa, el talento corporativo y el apoyo a aquellas personas con mayores dificultades para acceder al mercado laboral (integración laboral).

Gracias a esta relación, por segundo año y tras un proceso de formación en habilidades transversales, manipulación de alimentos y seguridad alimentaria realizado con la Fundación Adecco, se seleccionaron cuatro personas que fueron contratadas en la fábrica de Lacasa en Utebo (Zaragoza).



Grupo Lacasa mantiene la contratación de bienes y servicios a centros especiales de empleo. Fruto de su compromiso con la inclusión laboral, se firman diversos convenios de colaboración con entidades sociales para fomentar la integración sociolaboral y el empleo de personas con discapacidad. Con iniciativas como ésta, se pretende generar un entorno de igualdad y no discriminación que fomente las posibilidades de atracción y retención de personas con discapacidad.

Desde hace años se mantiene la compra de bienes y servicios con el centro especial de empleo Stylepack y el centro especial de empleo Santo Angel de Atades, de Zaragoza.



Mediante el convenio de colaboración con Asprodiq, entidad perteneciente a la Confederación Nacional de Asociaciones que presta servicios a personas con discapacidad intelectual (Plena Inclusión Castilla La Mancha), se realizó un contrato laboral a uno de sus alumnos para trabajar en la tienda de Ibercacao en Quintanar de la Orden (Toledo) durante la campaña de navidad. La experiencia fue muy gratificante.





05

DERECHOS HUMANOS

05 DERECHOS HUMANOS



El compromiso de las empresas que forman parte de Grupo Lacasa persigue que la conducta de todos los colaboradores sea **respetuosa con los derechos humanos, sociales y laborales**

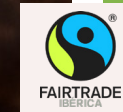
conforme a los estándares internacionales que incluyen **la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los principios de actuación y las recomendaciones para el desarrollo de la actividad de negocios** publicados por las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En 2023, Grupo Lacasa no ha sido objeto de denuncia alguna sobre materia de derechos humanos. Tampoco se han detectado casos de discriminación en materia de derechos humanos, operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo, operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil ni se han detectado operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.



RAIN FOREST

La certificación Rain Forest asegura que el producto es elaborado utilizando métodos que apoyan los tres pilares de la sostenibilidad: social, económico y ambiental.



FAIRTRADE

Con la certificación Fairtrade, se manifiesta el compromiso de dar prioridad a los derechos humanos, los precios justos y las prácticas agrícolas sostenibles que protegen el medioambiente.



RSPO (ROUND TABLE ON SUSTAINABLE PALM OIL)

Es un sistema de certificación de aceite sostenible que establece criterios y sistemas de auditoría que pretenden garantizar que la producción respete los derechos laborales y de las comunidades indígenas, que no se ocupen nuevas zonas de elevado valor medioambiental y que no se amenace la biodiversidad.

RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL




Pacto Mundial
Red Española

La adhesión a la Red Española del Pacto Mundial, establece el **compromiso de la compañía en apoyar los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción**. Además de comprometerse en que sus principios formen parte de la estrategia, la cultura y las operaciones diarias de la empresa, y participar en proyectos de colaboración que promuevan los objetivos de desarrollo más amplios de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

CERTIFICACIONES

Para garantizar que en la cadena de suministro **las prácticas comerciales son sostenibles y se encuentran a la altura de sus valores corporativos**, se dispone de varias certificaciones de organismos internacionales, que dan un plus de credibilidad y transparencia a sus marcas.



06

PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

06 PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO



Grupo Lacasa tiene implementada las medidas necesarias para **luchar contra la corrupción** y distinguirse por su **actuación ética, profesional y de buena fe**, cumpliendo con la normativa legal y los principios de ética profesional.



Hasta el momento, no se han recibido sanciones por corrupción y/o soborno.

No consta que se produzca ninguna contribución a partidos y/o representantes políticos.

MEDIDAS ADOPTADAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

La información económico-financiera refleja fielmente su realidad económica, financiera y patrimonial, acorde con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales que sean aplicables.

Una de las medidas para luchar contra el blanqueo de capitales se encuentra en su sistema de gestión financiera, que cuenta con **procesos de pagos y cobros mediante transferencias bancarias e instrumentos de pago nominativos multifirma** que garantizan su trazabilidad.

07

SOCIEDAD

07 SOCIEDAD

Cumpliendo con su responsabilidad como empresa, **Grupo Lacasa desarrolla actuaciones para mejorar la cohesión social, el fortalecimiento cultural y la sostenibilidad ambiental** de los territorios y comunidades allá donde desarrolla su actividad.

COMPROMISOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Una correcta integración de los criterios éticos, sociales y ambientales es la clave en el desarrollo de su actividad. Por ello, uno de sus objetivos prioritarios es **impulsar una actuación respetuosa y sostenible con las personas y el entorno.**



Los trabajadores de Grupo Lacasa participaron de nuevo en la VII Edición Healthy By Sanitas. Con el objetivo de tener ciudades más sostenibles y fomentar hábitos de vida saludables, Sanitas puso en marcha una nueva edición, en la que los pasos realizados por los trabajadores de las empresas participantes se convierten en árboles.

Gracias a los 11.000 participantes, entre ciudadanos y colaboradores de las 200 empresas inscritas en España, se consiguió sumar más de 3.200 millones de pasos, un dato que equivale a dar 61 vueltas a la Tierra. **Este reto medioambiental ha evitado la**

emisión de 14,2 toneladas de CO2, correspondiente a los desplazamientos de 162 vuelos Madrid- Barcelona y se ha traducido en la plantación de 11.000 árboles.



En diciembre, la marca **Conguitos** patrocinó la **VIII edición de microrrelatos solidarios convocada por la Fundación Ilumináfrica** (<https://iluminafrica.com/>). Fundación sin ánimo de lucro constituida hace 15 años y formada principalmente por oftalmólogos de Aragón con el objetivo de luchar contra la 'ceguera evitable' (por ejemplo, provocada por simples cataratas) en los países más pobres de África.

Para participar en este concurso, había que elaborar un microrrelato de 1.500 caracteres como máximo en torno a la ceguera, cooperación o África, siendo uno de los premios un lote de Conguitos valorado en 500 euros.

IMPACTO EN EL EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL

Un 65% del total de la adquisición de materias primas y auxiliares se ha realizado a proveedores nacionales, contribuyendo al desarrollo local y generando riqueza en la región. Además de reforzar la reducción de costes de transporte y del impacto ambiental. **La externalización y subcontratación de tareas auxiliares con los centros especiales de empleo genera una facturación en el propio territorio de 395.000 €.**

IMPACTO EN LAS POBLACIONES LOCALES Y TERRITORIOS

Grupo Lacasa se mantiene implicado con la sociedad mediante donaciones de producto a entidades que llevan a cabo acciones solidarias y con asociaciones benéficas dirigidas a los colectivos más desfavorecidos y vulnerables. También el deporte y la cultura son dos focos a los que se apoya con la aportación de producto a los participantes en los diferentes eventos.

Durante este periodo **se han entregado más de 10 toneladas de diversos productos valorados en 69.000 €.**

ASPANOA | niños con cáncer



Este año Grupo Lacasa fue uno de los patrocinadores del partido "Metamos un Gol al Cáncer" de Aspanoa. **Este evento es la actividad solidaria más multitudinaria de Aragón con una asistencia cercana a las 20.000 personas y el acontecimiento más emblemático de la asociación.** El encuentro tuvo lugar en el estadio municipal de La Romareda (Zaragoza) el 13 de noviembre y logró una recaudación de 91.000€, la segunda mayor de su historia.

El partido de Aspanoa representa cerca del 15% de los ingresos que Aspanoa precisa para desarrollar su labor social contra el cáncer infantil. Tiene 28 años de historia y su impulso es clave para lanzar nuevos proyectos, como la reciente reforma de las consultas de Oncopediatría del Hospital Miguel Servet de Zaragoza.

En noviembre, se creó el Rincón Solidario en la tienda "La Casa de Chocolate" que Grupo Lacasa tiene en Utebo (Zaragoza) para apoyar a ASPANOA a la venta de algunos de sus productos solidarios.

BANCO DE ALIMENTOS



Se mantienen y priorizan sobre otras acciones las entregas periódicas al Banco de Alimentos de Zaragoza para ayudar a paliar las necesidades de los miembros más desfavorecidos de la comunidad.

Este último año se han duplicado las entregas con una donación aproximada de 5.000 kilos.

EN LACASA "SOMOS LA LECHE"

Al llamamiento de necesidad de leche y alimentos infantiles del Banco de Alimentos de Zaragoza, los colaboradores de Grupo Lacasa organizaron una **recogida interna con la que aportaron 91 litros de leche y 7 kilos de alimentos infantiles.**

TOO GOOD TO GO



Las tiendas físicas de Grupo Lacasa y la tienda online les dan una segunda oportunidad a sus productos, ofreciendo 5 packs a la venta/día y por tienda con caducidades cercanas contribuyendo a evitar el desperdicio de alimentos. **Desde su inicio, se han vendido 7.050 packs.**

CRUZ ROJA Y CÁRITAS



En diciembre de 2022 se llevó a cabo una campaña interna de recogida de alimentos para estas dos entidades con el fin de ayudar a **cubrir el aumento de solicitudes de ayuda a la población más necesitada.**

Gracias a la colaboración del personal de Ibercacao, se entregó una gran cantidad de alimentos como legumbres, pastas, arroces o latas de conserva, entre otros.

OTRAS ACCIONES

Relación no exhaustiva de las muchas acciones que se han realizado a lo largo de este año.

ACCIONES

LOCALIDAD

Carrera solidaria Atades	Zaragoza
IV Sesé bike tour	Teruel
Torneo internacional de tenis de mujeres en silla de ruedas ITF Womens Futures Wheelchair	Alfaro- La Rioja
Desafío de los Faros Aspanoa	Zaragoza
Torneo pádel solidario de Atades	Zaragoza
Fiesta Hospital Infantil	Zaragoza
I Torneo pádel "Las Siete Palabras" en beneficio de Fundación Aladina	Quintanar de la Orden
Carrera solidaria contra el cáncer	Quintanar de la Orden
Torneo pádel "Valientes" en beneficio de Aspanoa	Zaragoza
Mercadillo Fundación Aladina "Xmas Weekend"	Madrid
Asociación Bokatas: acompañamiento a personas sin hogar	Zaragoza
Tienda navideña de Ayuda en Acción	Zaragoza
"5 k contra la ELA"	Zaragoza
Autismo Teruel: mercadillo navideño	Teruel
ONG Debra "piel de mariposa"	Zaragoza

CAMPAÑA DE APOYO AL COMERCIO LOCAL

Conscientes de la importancia del comercio local y de proximidad, como motor de la economía y generador de empleo, en Quintanar de la Orden se puso en marcha una campaña de apoyo al pequeño comercio local.

Con los objetivos de **dinamizar y apoyar el consumo local** y a su vez que el personal de la empresa obtenga descuentos en las compras con las entidades colaboradoras.

BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS DE ARAGÓN

Periódicamente, en las instalaciones de Utebo (Zaragoza) se pone a disposición del Banco de Sangre de Zaragoza, un espacio para que las unidades móviles puedan realizar la extracción de sangre a los trabajadores y personas voluntarias del entorno, **con el propósito de ayudar a que haya suministros suficientes de sangre durante todo el año.**

En abril de 2022 hubo 21 donantes, pero la acción de marzo se tuvo que suspender por no disponer de espacio debido a unas obras que se estaban realizando.



FORMACIÓN Y APOYO AL EMPLEO

Conocedores de la importancia de apoyar a las entidades de intermediación laboral y las colaboraciones con universidades y centros formativos de formación personal, **Grupo Lacasa tiene establecido diferentes convenios de colaboración.**

INTERMEDIACIÓN LABORAL A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE EMPLEO

La intermediación de agencias de intermediación laboral facilita la selección de las personas contactando al trabajador en busca de empleo con los puestos vacantes que encajen con el perfil profesional requerido. Grupo Lacasa trabaja actualmente con los siguientes centros:

INAEM | 

Colaboración en la intermediación con trabajadores desempleados, orientación relativa a subvenciones y programas de empleo.

FUNDACIÓN EL TRANVÍA | 

Intermediación con trabajadores desempleados.

FUNDACIÓN EMPRESA UNIVERSIDAD ZARAGOZA | 

Nexo entre empresas, universidades e instituciones.

FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM | 

Facilita a las personas en búsqueda de empleo la participación en procesos de selección.




FUNDACIÓN REY ARDID |  **fundación rey ardid**
Intermediación con trabajadores desempleados.

THINKING PEOPLE |  **TS Talent Services**
Búsqueda y selección de personal.

TIEBEL |  **tiebel**
Cooperativa de iniciativa social y solidaria.

UNIVERSA |  **uni>ersia**
Nexo entre empresas, universidades e instituciones.

YMCA |  **the Y**
Ayuda a la incorporación al mercado laboral de las personas desempleadas.

COLABORACIONES CON UNIVERSIDADES Y CENTROS FORMATIVOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

La apuesta por el talento joven para impulsar su desarrollo es una de sus principales estrategias. **Grupo Lacasa busca atraer talento de jóvenes profesionales que compartan los valores de una empresa familiar.** Contribuye, además, a la dinamización del mercado laboral fomentando el empleo y el desarrollo del talento.

ACCIONES	LOCALIDAD	ACCIONES	LOCALIDAD
Centro formativo Palestra	Tarancón, Cuenca	EDEM -Escuela de negocios	Valencia
ESIC – Escuela de negocios	Zaragoza	IES Alonso Quijano	Quintanar de la Orden, Toledo
IES Aldonza	Puebla de Almoradiel, Toledo	IES Fray Luis de León	Las Pedroñeras, Cuenca
IES Hervás Panduro	Cuenca	IES Leonardo Da Vinci	Puertollano, Ciudad Real
IES Miguel Catalán	Zaragoza	IES Río Gallego	Zaragoza
San Telmo Business School	Sevilla	Universidad San Jorge	Zaragoza
Universidad de Castilla La Mancha	Albacete	Universidad de Castilla La Mancha	Toledo
Universidad de Oviedo	Asturias, Oviedo	Universidad de Zaragoza	Zaragoza

ESCUELA DE NEGOCIOS CIEL (TÁNGER)

Ciel es una de las escuelas de negocios de Tánger que colabora con Ibercaao en diversas acciones para potenciar el talento juvenil. La entidad educativa, realizó una visita didáctica con todos sus alumnos a la planta de fabricación de Lucar (Marruecos). El encuentro sirvió para presentar casos prácticos comerciales y técnicas de producción a los perfiles más jóvenes.

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Grupo Lacasa está firmemente comprometido con la calidad de sus productos utilizando las mejores materias primas para su elaboración y la tecnología más avanzada.

PLATAFORMA DE HOMOLOGACIÓN

A nivel de trazabilidad, se dispone de una plataforma de homologación y gestión de proveedores, donde **se exige una serie de requerimientos que incluyen trazabilidad, seguridad alimentaria, servicio y calidad atributiva.** Estos requisitos son auditados por los clientes de Grupo Lacasa y las normativas de seguridad alimentaria de Global Food Safety Initiative. La certificación GFS busca desarrollar competencias y capacidades para crear sistemas alimentarios mundiales, que sean uniformes, protegidos contra los contaminantes durante la cadena de alimentos y operaciones eficaces.

COMPRA RESPONSABLE

Dada la actividad de Grupo Lacasa, el cacao es su ingrediente principal. La adquisición se realiza a través de intermediarios y proviene de países grandes productores de África, Sudamérica y Oceanía.

La plataforma de homologación de proveedores es fundamental para establecer mecanismos de verificación periódica para comprobar la ausencia de prácticas irresponsables con cualquiera de los diez principios del Pacto Mundial. Esto incluye también a sus subcontratistas, especialmente cuando estas empresas estén radicadas en lugares del mundo donde el riesgo de incumplimiento de criterios de responsabilidad social es elevado.

CÓDIGO ÉTICO

La disposición de un Código Ético de relación con proveedores pretende reforzar la sostenibilidad y el beneficio competitivo de la cadena de valor, invitando a sus proveedores tengan garantizada la igualdad de oportunidades y manifiesten su compromiso con los siguientes principios básicos de ética y conducta profesional: integridad, calidad, profesionalidad, respeto y relación.

LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Uno de los objetivos de la organización establecidos este año es fortalecer la relación con los proveedores para conseguir ser considerados como un cliente estratégico. Para ello se promueve la visita a los diferentes proveedores para mejorar la compatibilidad y conseguir la alineación de los valores, la gestión y la cultura de su organización para asegurar el éxito.

Y, con el objetivo de una gestión que garantice un proceso de objetividad, transparencia y excelencia, se contempla una política de compras responsable.

SISTEMAS DE SUPERVISIÓN Y AUDITORÍAS

Hay implementado un control de las materias primas desde su origen con la finalidad de garantizar la seguridad alimentaria y la calidad de los productos. En este sentido, se dispone de sólidos sistemas de homologación y evaluación para analizar si los proveedores son aptos o no para suministrar un determinado producto. De igual forma, se exige su registro en la plataforma SEDEX y su adhesión a su Código de Conducta de Proveedores, que recogen criterios en materia de derechos humanos y laborales, calidad y medioambiente, anticorrupción y gestión ética.

CLIENTES Y CONSUMIDORES

Grupo Lacasa es una empresa orientada a los clientes y consumidores con el objetivo de ofrecerles productos de calidad que garanticen su seguridad y satisfacción, además de establecer con ellos unas relaciones honestas, respetuosas, duraderas y con un trato personalizado y cercano.

Para lograr estos objetivos, se dispone de una Política de Calidad que establece unos principios básicos y compromisos. En el proceso de producción se realiza una inspección y análisis de materias primas, productos semielaborados y producto terminado según los planes de calidad y planificación establecidos; control del proceso de fabricación constante e igualmente control, validación y supervisión continua de todos los procesos, del sistema de peligros y puntos críticos de control.

La formación constante a todos sus equipos de producción y mantenimiento en materia de calidad, higiene y seguridad alimentaria es importante para sensibilizar e informar las personas sobre los aspectos relacionados con sus responsabilidades.

CERTIFICACIONES

En la actualidad, Grupo Lacasa cuenta con diversas certificaciones en calidad, seguridad alimentaria y sostenibilidad que respaldan su compromiso con la excelencia en la producción y la responsabilidad social corporativa.

Es significativo destacar que todas las auditorías realizadas, tanto anunciadas como no anunciadas, en el ámbito de calidad, producto, sostenibilidad y seguridad alimentaria, se han superado con éxito. Esto es un gran logro para la compañía, ya que demuestra su compromiso con la excelencia en todas las áreas de su negocio.



Grupo Lacasa lleva a cabo más de 50 auditorías al año en las diferentes plantas, que incluyen auditorías de producción y prerrequisitos, así como auditorías de clientes y de tercera parte. Estas auditorías son fundamentales para garantizar la calidad de los productos y servicios, así como para cumplir con los requisitos de sus clientes y los estándares de la industria.

NORMATIVAS DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

Entre las normativas de inocuidad alimentaria, **destacamos las certificaciones BRC** (British Retail Consortium), **IFS** (International Featured Standards) e **IFS Global Market**, que son reconocidas internacionalmente y garantizan que los productos elaborados por Grupo Lacasa cumplen con los más altos estándares de calidad y seguridad alimentaria. Estas normativas establecen los requisitos para la seguridad alimentaria en todas las etapas de la cadena de suministro y se centran en aspectos como la gestión de la producción, el control de procesos, la higiene y limpieza, el seguimiento y la trazabilidad, entre otros.

NORMATIVAS DE SOSTENIBILIDAD

Grupo Lacasa también se encuentra certificado por UTZ, Rainforest Alliance, Fair Trade y RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil), que son normativas de sostenibilidad que buscan garantizar que los productos sean producidos de manera sostenible, bajo prácticas laborales éticas y socialmente responsables, respetando así el medio ambiente y las comunidades locales.

SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audit), es una metodología de auditoría ética y socialmente responsable que se utiliza para evaluar las condiciones laborales, de seguridad y de salud, y medioambientales y evaluar la responsabilidad social de las empresas en la cadena de suministro. **El cumplimiento de estas normas puede influir en la calidad y seguridad de los productos por lo que**

comienza a ser solicitada por retailers en sus productos. Esta certificación mejora la imagen de marca de la empresa al demostrar un compromiso con la responsabilidad social y la transparencia en la cadena de suministro.

SMETA no es una norma de certificación, sino una metodología de evaluación que proporciona una evaluación sólida y detallada de las condiciones de los proveedores y subcontratistas de la empresa.

NORMATIVAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Certificados en ISO 9001, que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad eficaz y eficiente en la organización, enfocada en la calidad de los procesos y la gestión empresarial. Hay que resaltar que Chocolates Lacasa fue la primera empresa de fabricación de chocolates, artículos de confitería, turroneo o pralinés, que obtuvo el Certificado de Calidad en 1994.

NORMATIVAS DE PRODUCTO

Estas normativas están orientadas a garantizar la calidad de los productos alimentarios, como la certificación Kosher (OK) o Halal, que establecen requisitos para la elaboración de alimentos según los preceptos religiosos judíos y musulmanes, respectivamente. Enfocadas por tanto a cumplir los requisitos religiosos específicos de determinados grupos de consumidores.

También existen certificaciones para productos ecológicos, como la certificación europea CE y NOP y políticas de grupo para productos Non-GMO.

Todas las certificaciones reflejan el compromiso con la calidad, la seguridad alimentaria, la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. A través de ellas, Grupo Lacasa puede demostrar a sus clientes y consumidores el esfuerzo por cumplir con los más altos estándares de calidad y ética en todas las áreas de su producción. Es importante destacar que cada una de estas normativas tiene sus propias especificidades y requisitos, pero en general, todas están enfocadas en garantizar la calidad, la seguridad y la sostenibilidad de los productos que producidos y comercializados por el grupo de empresas.



SISTEMAS DE RECLAMACIÓN DE QUEJAS RECIBIDAS Y RESOLUCIÓN

La gestión de atención al cliente y reclamaciones se consideran prioritarias. Por ello, se ofrecen diferentes canales de comunicación que facilitan a sus clientes, distribuidores y consumidores transmitir sus incidencias garantizando la privacidad establecida por la Ley de Protección de Datos.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Todas las reclamaciones recibidas en cualquiera de los canales quedan registradas en un sistema informático que permite un seguimiento eficaz y favorece lograr una rápida resolución.

Las llamadas telefónicas son atendidas de lunes a viernes por nuestro propio personal con los conocimientos necesarios para dar una respuesta rápida y eficiente a las diferentes consultas.

- > **Teléfono gratuito impreso en la mayoría de envases y disponible en la web corporativa:** 900107385
- > **Correo electrónico disponible en la web corporativa:** atencionalcliente@lacasa.es
- > **Formulario de contacto a través de la web corporativa:** www.grupo.lacasa.es
- > **Redes sociales**

PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- > Recepción y registro de entrada.
- > Análisis rápido de la situación.
- > Propuesta de resolución.
- > Respuesta al consumidor, cliente o distribuidor.
- > Análisis y propuesta de oportunidades de mejora.

- > No se han detectado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relativos a la **información de productos y servicios**.
- > No se han detectado reclamaciones fundamentadas relativas a **violaciones de la privacidad del cliente, ni de terceras partes y corroboradas por Lacasa ni de autoridades regulatorias**.
- > No hay conocimiento de ningún caso de incumplimiento de códigos voluntarios relativos a la **información de productos o servicios que hubieran dado lugar a multas, sanciones o advertencias**.
- > No se han detectado casos identificados de **filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes**.
- > No se han detectado casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relacionados con las **comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio**.
- > No se han recibido multas ni sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de **leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente**.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Como empresa comprometida con la calidad es fundamental trabajar en equipo para mejorar los procesos, garantizar la seguridad y calidad de sus productos y, en última instancia, superar las expectativas de sus clientes y consumidores. Solo así Grupo Lacasa podrá mantener la confianza en su marca y seguir siendo líderes en su sector.



