



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

WE SUPPORT

Lavola 1981, S.A.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

• C

**lavola**  
sostenibilidad



Apreciados lectores,

Tras una trayectoria de evolución alrededor de la responsabilidad social y la sostenibilidad, en 2009, lavola se adhirió a la iniciativa del Pacto Mundial con un objetivo: identificar áreas de promoción de los diez principios en nuestra actividad. Y del mismo modo que pretendíamos colaborar para su difusión y extensión, también queríamos comunicar nuestro compromiso públicamente, con el fin de incorporar otro estándar de evaluación del triple desempeño de nuestra organización en los ámbitos económico, social y ambiental. En este contexto, me complace manifestar la renovación del compromiso con los diez principios del Pacto Mundial.

Parte del mismo consiste en elaborar un informe de progreso que analice y presente el progreso logrado en cada uno de los principios, a la vez que se convierte en una herramienta de autoevaluación que pone de manifiesto las áreas que debemos continuar trabajando. Este es nuestro primer informe de progreso, que junto con las memorias de sostenibilidad que hemos venido publicando permite obtener una visión de conjunto de la organización en los últimos cuatro años.

Hemos trabajado durante el año 2010 para continuar minimizando el impacto ambiental de nuestra actividad, consiguiendo ser por segundo año consecutivo neutros en carbono. Nuestro reto es extender el compromiso de la neutralidad entre nuestros proveedores y clientes, y conseguir que el año 2012 una parte de nuestros proveedores sean también neutros en carbono. De igual modo, la obtención de la certificación LEED GOLD para la sede central de lavola, el Ecoedificio, ha sido un reconocimiento al esfuerzo realizado para construir y mantener un edificio integrado en el entorno en el que opera. Todo ello con el apoyo directo del equipo humano que forma lavola, para el que procuramos ofrecer las condiciones más óptimas que permitan su desarrollo a nivel profesional.

Así se presenta una etapa en la que procuraremos continuar trabajando para extender los diez principios de Pacto Mundial, implicándonos en las actuaciones que se realicen y dando a conocer dicho compromiso entre nuestros clientes y proveedores más directos.

  
Pere Pous Serrat  
Director General

av. Roma, 252-254  
08560 Manlleu  
tel. 938 515 055

c. Correu, 2, 1r  
08800 Vilanova i la Geltrú  
tel. 938 115 115

c. Pamplona, 96, local 18  
08018 Barcelona  
tel. 933 568 160

c. Serrano, 93, 3ª planta  
28006 Madrid  
tel. 915 159 432

info@lavola.com  
www.lavola.es

## Información general

### Perfil de la entidad: Lavola 1981, S.A.

- **Dirección:** Avinguda Roma, 252-254
- **Dirección web:** [www.lavola.com](http://www.lavola.com)
- **Alto cargo:** Pere Pous i Serrat, Director General
- **Fecha de adhesión:** 26/06/2009
- **Número de empleados:** 195
- **Sector:** Servicios profesionales
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Servicios profesionales para la sostenibilidad (Educación, Comunicación, Consultoría e Ingeniería)
- **Ventas / Ingresos:** 9.172.295,7 €
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** No se han recibido ayudas financieras de gobiernos
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Administraciones públicas, Comunidad local
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** El mapa de grupos de interés que dispone la organización, identifica en base a los niveles de dependencia mutua y el grado de impacto, aquellos grupos de interés que resultan más críticos para la organización. Además, se identifican los canales de comunicación existentes, los principales temas a tratar y las expectativas.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:** Los proyectos de lavola se desarrollan mayoritariamente en España y Andorra. Actualmente está desarrollando la actividad internacional, con presencia en un proyecto en Marruecos. La dimensión del proyecto de Marruecos supone el desplazamiento de personas consultoras, sin implicar la contratación local ni otras implicaciones en el país. Por esta razón no se considera el impacto del proyecto como significativo.
- **Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:** El alcance del informe de progreso incluye la sede Central de Manlleu, las oficinas de la organización en Barcelona, Vilanova i la Geltrú y Madrid, y los servicios externos que gestiona la organización.
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** lavola dispone de diferentes canales a través de los que gestiona su relación con los grupos de interés de forma directamente relacionada con la actividad que lleva a cabo la organización, que permiten la identificación de temas prioritarios para los grupos de interés que deben ser incluidos en la estrategia y las comunicaciones sobre responsabilidad social. Paralelamente, periódicamente se realizan análisis de materialidad que permiten a la organización identificar de forma específica qué temas vinculados a la gestión económica, social y ambiental son prioritarios para la organización. Así, la relación

con el equipo humano, la relación con el cliente y la gestión ambiental son las prioridades identificadas en el último análisis de materialidad realizado el año 2009.

- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* El informe de progreso se publicará en la web corporativa, junto a las comunicaciones vinculadas a la responsabilidad social de lavola.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* lavola ha recibido la distinción LEED GOLD para Edificios existentes, la primera en su categoría en España. También fue invitada a participar como ponente en la conferencia bianual organizada por GRI.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2010
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

## Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Existen diferentes canales de comunicación bidireccional que permiten hacer llegar las opiniones y expectativas de los grupos de interés al máximo órgano de gobierno de la organización. Por un lado, las personas trabajadoras cuentan con la intranet, las reuniones periódicas de seguimiento, las reuniones del comité de operaciones, y las reuniones de línea de negocio, además de las reuniones generales de balance que se realizan dos veces al año para transmitir sus consideraciones. De igual modo, el Comité de RSE, el Comité de Seguridad y Salud, y el contacto directo con las personas que forman parte del Comité de Dirección permite la comunicación entre las personas trabajadoras y el órgano de toma de decisiones. Por otro lado, el accionariado de la organización está formado principalmente por personas trabajadoras y cuenta con la junta de accionistas como principal espacio de comunicación con el máximo órgano de gobierno. La nueva organización implantada durante 2010, crea la figura de la Dirección de Servicios al Cliente, cuya finalidad es establecer relaciones de colaboración con los clientes bajo un enfoque proactivo.
- *Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El Comité de Dirección formado por las personas que ocupan las direcciones de finanzas, operaciones y equipo humano, además del director general y el gerente de la organización es el máximo órgano de gobierno de lavola. No existe la figura del Presidente. De forma paralela el Comité de RSE, del que el director general forma parte, además de la dirección de calidad y medio ambiente, la dirección del equipo humano, dos personas trabajadoras en representación de las oficinas y la responsable de la línea de negocio de responsabilidad social como asesora experta. Dicho Comité se encarga de la gestión de la implantación de los 10 principios en la Empresa, y asesora al Comité de Dirección en la toma de decisiones al respecto.
- *Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores:* (Sí) El Comité de RSE tiene previsto definir durante el año 2011 una batería de indicadores específicos vinculados a los 10 principios que a modo de cuadro de mando permita evaluar el progreso en la implantación de los mismos de forma paralela al progreso en la estrategia de responsabilidad social de la organización.

## Objetivos y temáticas de Naciones Unidas



- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (Sí) Actualmente lavola invierte el 5% de los beneficios que genera en actuaciones vinculadas con la acción social. Entre las aportaciones del año 2010, se encuentran tres proyectos que persiguen la consecución de distintos Objetivos de Desarrollo del Milenio: un proyecto de desarrollo de sanidad en India, en colaboración con la Fundación Vicente Ferrer, otro proyecto para el tratamiento, prevención y sensibilización en la comunidad sobre la parálisis infantil derivada de partos difíciles en Nepal en colaboración con la asociación Sathi Sansar y un tercer proyecto cuyo objetivo es potenciar la producción agraria en Senegal en colaboración con la asociación Espais Humans. La aportación económica total a estos tres proyectos ha alcanzado los 8.629,5 € en el año 2010.

### Más información

- *Notas:*
- *Dirección web:* <http://www.lavola.com>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* lavola incluye entre sus grupos de interés a la Administración pública, puesto que entre los clientes de la organización se encuentran instituciones vinculadas a la Administración pública, junto con la comunidad local, dado que a través de la acción social de la organización y otras actividades, lavola incluye a este grupo de interés entre sus consideraciones vinculadas a la RSE.
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Judit Vila
- *Tipo de informe:* A

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.







## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C1I1)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo, sería el incremento del número de accidentes laborales.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** Aunque no se ha realizado un diagnóstico específico vinculado a identificar los riesgos e impactos de la actividad de lavola, sí que existen en la organización diferentes sistemas implantados que permiten gestionar los principales riesgos e impactos vinculados a los derechos humanos.

Por un lado, el sistema de gestión integrado que incluye calidad, medio ambiente y prevención de riesgos permite identificar los principales impactos significativos de la actividad de lavola y los principales riesgos, y desarrollar planes de mejora continua en las áreas que afectan a clientes y proveedores, personas trabajadoras y el medio ambiente. El sistema está basado en los principales estándares internacionales, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS18001 además de incorporar algunos requisitos de la SA8000 y el Libro Verde de la Unión Europea, y se encuentra certificado según la ISO 9001 y la ISO 14001. Además, se dispone de un sistema de gestión energética desde el año 2009 certificado según la norma UNE-EN 16001.

Por otro lado, se llevan a cabo diferentes actuaciones dirigidas a gestionar los posibles riesgos vinculados a las personas trabajadoras. Entre estas destacan las reuniones de seguimiento anuales, se han realizado un 56% de las entrevistas planificadas, con una media de valoración de 3 sobre 4 relacionada con la satisfacción de las personas trabajadoras respecto a la organización; La gestión e implantación del plan de igualdad, que persigue detectar riesgos vinculados a la discriminación, así como un plan de formación; La disposición de múltiples canales de comunicación, entre los que se encuentra la intranet corporativa, las reuniones semestrales de balance con toda la plantilla, las reuniones de los diferentes comités operativos y las tertulias formativas entre otros; El Comité de Seguridad y Salud es el órgano que se encarga de gestionar la prevención de riesgos, y cuenta con una representación equilibrada de personas trabajadoras y empresa. Finalmente, durante el año 2010 se ha implantado la nueva estructura que contempla la creación de las figuras de la Dirección de Servicios al Cliente, cuyo principal cometido es el de mantener una relación de continuidad con los clientes que pueda generar colaboraciones positivas para ambas partes. Esta figura juega un papel muy importante a la hora de

detectar los riesgos vinculados a los clientes, que junto con el sistema de gestión de calidad y el seguimiento que se desprende del mismo, consolidan las herramientas de identificación de riesgos potenciales vinculados a los clientes.



## POLÍTICAS:

¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa? (P1C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La política de la organización integra los diferentes aspectos que para Lavola son importantes, entre los que se encuentran los estándares de calidad, medio ambiente, riesgos laborales y eficiencia energética como referentes, junto con el compromiso de integrar en la práctica diaria los valores de la organización. Ver documento adjunto con la política actualizada al año 2010.

De forma complementaria, el código ético hace hincapié en las diferentes relaciones que las personas trabajadoras mantienen con cada uno de los grupos de interés, incluyendo entre los principios generales del mismo el respeto a los Derechos Humanos y la extensión de dicho compromiso a todos los grupos de interés de la organización.

Tanto el procedimiento de proveedores como la política de compra y contratación de la organización, establecen los parámetros bajo los que se debe establecer la relación comercial con los diferentes proveedores de la organización. Los criterios pueden consultarse en <http://sostenibilidad.lavola.com>.

[Descargar el documento adjunto](#)



## ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P1C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Entre las acciones realizadas relativas a las personas trabajadoras, destacan por un lado las acciones formativas, en las que un 59% de la plantilla ha recibido algún tipo de formación. La inversión en formación ha alcanzado un total de 786,78€ por persona, con una media de horas de formación que alcanza 24,87 horas para la categoría de dirección, 14,07 horas para la categoría de jefes de proyecto y 13,50 para la categoría de personal técnico y de administración. La valoración de la formación recibida ha sido de un 2,9 sobre 4.

También en el ámbito de las personas trabajadoras, se han invertido un total de 24.050€ en materia de seguridad y salud. Un total de 45 personas han recibido formación en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. De forma complementaria, 105 personas han disfrutado de la revisión médica anual que ofrece el servicio de prevención de riesgos, mientras que un total de 59 personas han preferido no hacer uso de este servicio. Durante el año 2010, se han producido un total de 11 accidentes laborales, ninguno de ellos con baja médica, correspondientes a incidentes menores. El Comité de Seguridad y Salud se ha reunido un total de 3 ocasiones durante el año 2010, para tratar temas vinculados al plan de



formación, a los simulacros, las revisiones y las nuevas evaluaciones de riesgos.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos (P1C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Las actuaciones de seguimiento vinculadas a clientes, incluyen las encuestas de satisfacción que tras finalizar un proyecto se envían directamente. Durante el año 2010, se han enviado un total de 198 encuestas de las que se han obtenido 114 respuestas, alcanzando así una tasa de respuesta de un 57,6%. Fruto de estas encuestas, se obtiene una valoración cualitativa y cuantitativa del trabajo realizado, lo que permite detectar nuevas oportunidades de mejora. La valoración global ha de la satisfacción del cliente del año 2010 ha sido de un 5,07 sobre 6, prácticamente constante respecto al año anterior. De forma complementaria, algunos proyectos son sujetos a una evaluación interna de cliente misterioso, con el objetivo de detectar oportunidades de mejora. Finalmente, todas las quejas y sugerencias son registradas en el marco del sistema de gestión de calidad. Así, durante el año 2010 se han recibido un total de 8 quejas por parte de los clientes, que todas han sido gestionadas.

En el ámbito de las personas trabajadoras, se han realizado 2 reuniones de seguimiento con toda la plantilla en cada una de las oficinas, con el objetivo de hacer un balance semestral. Además de las reuniones individuales de seguimiento y evaluación, ya comentadas anteriormente, el Comité de RSE se ha reunido en un total de 2 ocasiones, en los que ha tratado diferentes temas vinculados al desarrollo de la RSE en lavola, entre los que se encuentran la integración de la RSE en el plan estratégico de lavola, la extensión de la RSE a los equipamientos externos gestionados por la organización, y diferentes posibilidades de conciliación. El Comité de Dirección general es el órgano responsable de supervisar el cumplimiento del código ético, y la agente de igualdad que forma parte del Comité de Dirección general es la persona responsable de supervisar el protocolo de acoso laboral.

Finalmente, se ha celebrado una jornada anual con presencia conjunta de toda la plantilla, en la que se han llevado a cabo actividades dirigidas a potenciar el sentimiento de pertenencia a la organización.

El principal mecanismo de seguimiento en lo que se refiere a proveedores es el sistema de homologación descrito en el principio 2, junto con la política de compra verde de la organización en el que se establecen los criterios preferentes de compra de bienes y servicios.

Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad (P1C5I1)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** El código ético se incluye en el manual de bienvenida, un documento que se facilita a todas las personas de nueva contratación independientemente de cuál sea su puesto de trabajo. Asimismo, la intranet dispone de un espacio en el que se encuentran concentrados todos los documentos vinculados a las relaciones laborales, junto con otra información relevante de la organización.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Insatisfacción del cliente	
Empleados	Falta de formación	
Proveedores	Calidad	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
	Política de calidad	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
	Política de RSE	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
Empleados	Código Ético	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
	Política de RSE	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
Proveedores	Otros	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
	Política de RSE	No se han establecido objetivos a nivel de políticas

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	No se han establecido objetivos
Empleados	RSE	Adaptación del plan de formación; Seguimiento de acuerdos en entrevistas anuales
Proveedores	No tenemos acción concreta	No se han establecido objetivos

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Encuestas	No se han establecido objetivos
	Procedimiento de gestión de incidencias	No se han establecido objetivos
	Servicios de atención al cliente	No se han establecido objetivos
Empleados	Comisión interna de control o Comité ético	Crear indicador absentismo
	Otros	Crear indicador absentismo
	Protocolos Prevención acoso y PRL	Crear indicador absentismo
Proveedores	Evaluación Departamento de compras	No se han establecido objetivos
	Sistema Clasificación proveedores	No se han establecido objetivos



## • Principio 2

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La identificación de los riesgos vinculados a las empresas proveedoras se realiza mediante el cuestionario de homologación de proveedores. Antes de formalizar una compra, la empresa proveedora debe proveer al departamento de calidad una serie de documentación en la que se incluyen diferentes acuerdos de confidencialidad y de cumplimiento de legislación. En caso que a la empresa proveedora deba ser objeto del proceso de homologación, entonces debe responder a un cuestionario en el que se incluye el cumplimiento de los compromisos y estándares de la organización. Es en este momento en el que se detectan los riesgos potenciales vinculados a la cadena de suministro. Cabe destacar que lavola es una empresa que presta servicios y no productos, lo cual implica que la criticidad de su cadena de suministro no es tan elevada como en el caso de productos.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS? (P2C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El sistema de gestión de calidad incluye tanto el procedimiento de compras como los requisitos establecidos para aquellas organizaciones que forman parte de la cadena de suministro de la organización. En ambos casos, los criterios se encuentran alineados con la Política de la organización.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este

principio, durante el ejercicio (P2C311)

**Respuesta:** No

**Implantación:** En el año 2009 se distribuyeron materiales de sensibilización tanto ambiental como social entre las empresas proveedoras. Durante el año 2010, se ha continuado con la evaluación periódica vinculada al sistema de homologación, pero no se han llevado a cabo acciones específicas de extensión del compromiso hacia las empresas proveedoras.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001) (P2C411)

**Respuesta:** 19,5 %

**Implantación:** El sistema de homologación de proveedores de la organización aplica a aquellos proveedores significativos, cuyo volumen de compra supera los 3.000 € y aquellos proveedores nuevos con los que nunca se ha trabajado, lo que supone un 46% del volumen total de compras de la organización.

El 100% de los proveedores a los que aplica dicha homologación, han sido homologados durante el año 2010. Del total de las compras que se han realizado a proveedores homologados, un 71% (considerando el volumen de compra) corresponde a proveedores locales.

El proceso de homologación incluye diferentes aspectos, entre los que se encuentra la disposición de un sistema de gestión de calidad implantado. El porcentaje indicado corresponde al total de proveedores homologados que disponen de un sistema de gestión de la calidad implantado (considerando el volumen de compra), sobre el total del volumen de compras que ha realizado lavola. Es posible que entre el resto de proveedores que no se encuentran sujetos al proceso de homologación, existan organizaciones que disponen de un sistema de gestión de la calidad implantado y/o certificado, pero no disponemos de un registro de las mismas.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Proveedores	Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Proveedores	Procedimiento de compras	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
	Sistemas de clasificación de proveedores	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
	Sistemas de Gestión de Proveedores (Política de Compras, Políticas de Calidad)	No se han establecido objetivos a nivel de políticas

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	Realizar acciones de sensibilización ambiental y social a empresas proveedoras

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores			





## • Principio 3

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Descríbalos (P3C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se han detectado factores de riesgo.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El marco de relaciones laborales está definido por los convenios colectivos de oficinas y despachos para Madrid y Barcelona. No existe representación legal de trabajadores ni tampoco una política formal de consulta con las personas trabajadoras. Sin embargo, a nivel informal, se disponen de múltiples canales que permiten a la plantilla comunicar cualquier cuestión al máximo órgano de gobierno.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P3C3I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se han realizado acciones concretas durante el año 2010.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Descríbalas (P3C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existen diversos mecanismos que permiten a la organización recibir todos los mensajes que las personas trabajadoras consideren oportunos, entre los que se encuentran las reuniones de seguimiento tanto individuales como conjuntas, la intranet corporativa, las reuniones del Comité de Dirección General, el Comité de Dirección de Servicios al cliente, el Comité de operaciones (que incluye a las personas responsables de las diferentes líneas de negocio junto con las personas que son responsables de proyectos), el Comité de RSE y el Comité de Seguridad y Salud.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Convenio colectivo	No se han establecido objetivos

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No se han establecido objetivos

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 4

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica. (P4C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La actividad principal de lavola se desarrolla en España, un país en el que el marco de relaciones laborales se encuentra definido por los convenios colectivos y especialmente el Estatuto de los trabajadores.

Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación (P4C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El porcentaje de mujeres en la organización es considerablemente elevado (un 66%), y además el grueso de la plantilla (un 77%) se encuentra entre la franja de edad de 25 a 35 años. Estas características junto con el despliegue del plan de igualdad el año 2007, han motivado el desarrollo de diferentes medidas de conciliación, entre las que se encuentran el horario flexible de 39 horas a la semana y la disposición de una hora de lactancia (independientemente de la jornada de trabajo) y distribuida como mejor convenga a la persona trabajadora.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales? (P4C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los convenios colectivos de aplicación en la organización determinan las horas de trabajo anuales, así como las retribuciones y los beneficios sociales definidos por la legislación vigente. De forma complementaria, los beneficios sociales que se ofrecen están formalizados en el manual de bienvenida y en la intranet corporativa, quedando así al alcance de todas las personas trabajadoras que los soliciten. En función del puesto de trabajo que ocupan las diferentes personas, el nivel de flexibilidad en cuanto a horarios y lugares varía, especialmente si el puesto de trabajo requiere atención al público.

El código ético explicita que la organización debe respetar el derecho de cada persona a conseguir un equilibrio entre su vida profesional y personal, flexibilizando las condiciones de trabajo.



## ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P4C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Durante el año 2010, se ha implantando una prueba piloto para valorar la implantación del teletrabajo entre las personas trabajadoras que lo han solicitado.

Un total de 9 personas han participado en una prueba piloto de realización de teletrabajo, cuya valoración ha sido muy positiva. Es necesario sistematizar y definir las características y el procedimiento mediante el que se debe llevar a cabo el teletrabajo.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Descríbalos. (P4C5I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Durante el año 2010, un total de 10 personas se han acogido a las bajas por maternidad reconocidas por la ley vigente, 5 de ellas mujeres y 5 hombres.

De igual modo, un total de 9 personas han realizado la prueba piloto de teletrabajo, a la vez que un total de 6 personas disfrutan de una reducción de jornada por motivos de conciliación.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Mujeres embarazadas en plantilla	
	Personal con cargas familiares (personas mayores, niños, etc.)	
	Personas que quieran desarrollar su carrera profesional ( formación)	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código ético/conducta	No se han definido objetivos a nivel de políticas
	Contrato de trabajo	No se han definido objetivos a nivel de políticas
	Convenio colectivo	No se han definido objetivos a nivel de políticas

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	RSE	Flexibilizar el calendario de vacaciones; Sistematizar el teletrabajo

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.(P5C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El tipo de actividad que realiza lavola requiere un elevado nivel de conocimientos técnicos, razón por la que casi la totalidad de las personas que trabajan en la organización disponen de estudios superiores. Por esta razón principal el trabajo infantil no constituye un riesgo, puesto que no existe ningún tipo de incentivo para su contratación.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente? (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El Código ético de lavola establece el respeto a los derechos humanos, si bien no explicita el rechazo al trabajo infantil. De igual modo, la política de la organización hace referencia al respeto y cumplimiento tanto de la legislación vigente como de otros compromisos adoptados de forma voluntaria por la organización. En este sentido, aunque no de forma explícita al no constituir un riesgo para la actividad de lavola, se incluye de forma implícita tanto en la política como en el código ético.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P5C311)

*Respuesta:* No



*Implantación:* No se han realizado acciones en este principio al no ser considerado un factor de riesgo directo para la actividad de la organización.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
	Convenio colectivo	No se han establecido objetivos a nivel de políticas

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No se han establecido objetivos

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 6

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En el año 2007, lavola realizó una diagnosis en materia de igualdad con el objetivo de desarrollar un plan de igualdad de oportunidades. Teniendo en cuenta la actividad de la organización, los principales riesgos detectados fueron la discriminación por género y el incumplimiento de la LISMI. Por esta razón, se elaboró y diseñó el plan de igualdad que ahora se encuentra en las últimas fases de implantación.



### POLÍTICAS:

¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o personas en riesgo de exclusión? (P6C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Enmarcado en el plan de igualdad y en la política de RSE de lavola, la organización vela especialmente por el cumplimiento de la LISMI, teniendo en cuenta las variaciones de plantilla vinculadas a los proyectos de gestión de personas externos. En este sentido, durante el año 2010 se han contratado 4,2 personas con discapacidad, lo cual ha supuesto un porcentaje de 2,37% de plantilla media equivalente contratada con discapacidad.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P6C311)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Durante el año 2010 se ha participado en una entrevista externa para hacer difusión de la igualdad de oportunidades entre cargos técnicos y de responsabilidad, además de compartir la formación en materia de igualdad de oportunidades disponible entre todas las personas de la plantilla.

Paralelamente, se ha realizado un seguimiento mensual del grado de cumplimiento de la LISMI, fruto de las variaciones de plantilla vinculadas a los proyectos externos.

De forma complementaria, uno de los proyectos de acción social en el que lavola lleva participando desde el año 2008, es un proyecto de inserción social promovido por las asociaciones Càritas y Associació Tapís dirigido a personas en riesgo de exclusión, al que ha destinado 6.000€ en el año 2010. En el mismo marco de acción social, lavola colabora desde el año 2008 con la Asociación de Disminuidos Físicos de Osona (ADFO), a la que ha contribuido con una aportación de 2.876€ el año 2010.

Finalmente, el año 2010 lavola ha firmado un convenio de colaboración con La Caixa en el marco del programa "Incorpora" que persigue la inserción social de personas en riesgo de exclusión.

---

¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma. (P6C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los procesos de selección, promoción y formación de las personas trabajadoras son neutros, de forma que en ningún caso se considera el género como una variable relevante. Ocurre de igual modo en el caso de la descripción de puestos de trabajo.

El acceso a puestos directivos se realiza de acuerdo a unos criterios preestablecidos, y en los casos en los que se considera oportuno, se realiza discriminación positiva hacia el género menos representado en la categoría laboral.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el % de la composición de los órganos directivos y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad (P6C5I1)

**Directivos frente a empleados:** 12,2 %

**Directivos mujeres:** 7,98 %

**Directivos hombres:** 4,25 %

**Mujeres:** 66,5 %

**Hombres:** 33,5 %

**Mayores de 45 años:** 5,9 %

**Menores de 30 años:** 76,6 %

**Empleados no nacionales:** 0 %

*Empleados con contrato fijo:* 59,6 %

*Empleados con contrato temporal:* 40,4 %

*Implantación:* El dato correspondiente a menores de 30 años, equivale al porcentaje de personas trabajadoras menores de 35 años.

El 89% de las personas que trabajan en oficinas de la empresa disponen de un contrato indefinido. En el caso del total de la plantilla, este porcentaje se contrae debido principalmente a la gestión de servicios externos los cuales implican la vinculación de los contratos de las personas trabajadoras a la duración del proyecto.

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C6I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* lavola publica anualmente la memoria de sostenibilidad de acuerdo con los criterios establecidos por la organización Global Reporting Initiative. Pueden consultarse las diferentes memorias y publicaciones en la página web [http://www.es.lavola.com/nosotros/responsabilidad\\_empresarial](http://www.es.lavola.com/nosotros/responsabilidad_empresarial).

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C7I1)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No se han producido incidentes, quejas ni denuncias sobre acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo.

El año 2009 se formalizó el protocolo de acoso que se encuentra disponible en la intranet. En el mismo se identifican las situaciones de acoso de forma explícita, se especifican los procedimientos a seguir para gestionar una situación vinculada, y se detalla la persona responsable de ejercer la mediación o el acompañamiento en los casos de acoso. Esta persona es la agente de igualdad de la organización, y ocupa el cargo de dirección del equipo humano.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Discriminación de género Incumplimiento de la Ley LISMI	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Plan de igualdad	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
	Política de RSE	No se han establecido objetivos a nivel de políticas

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Implantación del Plan de igualdad	Evaluar el impacto de las medidas de conciliación; Diagnostico final igualdad
	Proyecto de inserción laboral	Evaluar el impacto de las medidas de conciliación; Diagnostico final igualdad

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Memoria sostenibilidad	Elaborar la memoria de sostenibilidad del periodo 2010-11



## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio (P7C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La sede central de lavola es el Ecoedificio, localizado en Manlleu y construido incorporando múltiples criterios de construcción sostenible y eficiencia energética, climática e hídrica entre otros. El año 2010, el Ecoedificio obtuvo la certificación LEED GOLD para edificios existentes, la primera de esta categoría en España.

Periódicamente, se realizan visitas guiadas en el Ecoedificio que persiguen sensibilizar y formar a distintos colectivos en el ámbito ambiental. En función del colectivo, la visita guiada es de sensibilización o bien de formación, en el caso que corresponda a grupos más técnicos. Durante el año 2010 se han llevado a cabo 4 visitas guiadas en el Ecoedificio sin finalidad comercial, con una participación de 40 personas aproximadamente.

Por otro lado, a nivel interno, la plataforma de gestión de proyectos envía mensajes periódicos a las personas trabajadoras vinculados al sistema integrado de gestión, que persiguen formar y sensibilizar a la plantilla en aspectos diversos vinculados tanto a la gestión ambiental, como a otros aspectos vinculados con la calidad y la prevención de riesgos laborales.

**Objetivos:** Realizar acciones de sensibilización ambiental a personas trabajadoras y empresas proveedoras

Difundir el Ecoedificio como equipamiento de educación ambiental



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales. (P7C211)

**Respuesta:** 0





**Implantación:** No disponemos del importe destinado únicamente a campañas de sensibilización y formación



medioambiental. El dato que disponemos es el de recursos invertidos en el mantenimiento del sistema de gestión integrado junto con las inversiones ambientales realizadas.

Durante el año 2010 se han invertido un total de 52.054,36 € en actuaciones vinculadas al sistema integrado de gestión, que incluyen formación y sensibilización ambiental, junto con inversiones ambientales.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			
 Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			
 Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	Formación en el respeto del medio ambiente	Acciones de sensibilización; Difusión del Ecoedificio como equipamiento de EA	
	Sensibilización en materia medio ambiental	Acciones de sensibilización; Difusión del Ecoedificio como equipamiento de EA	
 Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



## • Principio 8

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad. (P8C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* lavola dispone de un sistema integrado de gestión que en los ámbitos medioambientales se compone de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 y certificado desde el año 2004 y un sistema de gestión energética basado en la norma UNE-EN 16001 certificado desde el año 2009. En este contexto, ha identificado los principales impactos directos significativos de su actividad y ha diseñado las medidas oportunas para poder mitigar dichos impactos.

Estos impactos incluyen el consumo de combustibles del parque móvil, las emisiones a la atmosfera a causa del transporte, el consumo de papel y la generación de residuos de papel y cartón. En este sentido, cada año se establecen objetivos de mejora y se implantan medidas enfocadas a minimizar el impacto ambiental de las actividades de lavola.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales? (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La política de la organización integra las cuestiones sociales y ambientales que constituyen los principales compromisos de lavola.

Por otro lado, el sistema de gestión integrado, incorpora la vertiente medioambiental, en base al estándar internacional ISO 14001.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P8C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Durante el año 2010 se ha obtenido la certificación LEED, cualificación GOLD para el Ecoedificio, en la categoría de edificios existentes. LEED es un sistema de certificación voluntario de edificios desarrollado por el United States Green Building Council (USGBC) y con reconocimiento internacional que valora, a lo largo de todo el ciclo de vida del edificio, aspectos relacionados con la implantación del edificio en la parcela, la eficiencia en el uso del agua y la energía, la selección de los materiales constructivos y la gestión de los residuos, la calidad del aire interior o la incorporación de criterios que signifiquen una innovación. Pretende transformar el sector de la construcción y conseguir que los nuevos edificios y los existentes sean cada vez más sostenibles. Por otro lado, se ha realizado una auditoría interna al sistema integrado de gestión junto con una auditoría externa realizada por una organización acreditada.

Por otro lado, lavola ha compensado las emisiones de gases de efecto invernadero del año 2010, alcanzado estas un total de 160,66 toneladas, siendo el segundo año consecutivo que consigue la neutralidad de sus actividades. Las principales actuaciones que se han realizado en el marco del sistema integrado de gestión y el sistema de gestión energética durante el año 2010 son: sustitución del alumbrado en la oficina de Barcelona por uno de bajo consumo, sustitución de dos vehículos del parque móvil por otros más eficientes, adquisición de equipos de videoconferencia y promoción de su uso enfocado a la reducción de los desplazamientos entre oficinas por reuniones, implantación de históricos de temperatura del Ecoedificio para mejorar el seguimiento del consumo de gas natural, eliminación del papel en las órdenes del día de las reuniones internas, implantación de una reunión anual entre como mínimo una persona experta en eficiencia energética y la persona responsable del sistema, para valorar las posibles mejoras ambientales y energéticas a implantar en el año en curso.

**Objetivos:** Reducir el consumo de energía eléctrica por persona en SAI y equipamiento informático del Ecoedificio  
Reducir el consumo de energía eléctrica fuerza del Ecoedificio



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique los datos de consumo en electricidad, agua, papel en el año.

**Electricidad:** 155,61

**Agua:** 307,66

**Papel:** 2,5

**Implantación:** NOTA: La electricidad está expresada en MWh, el agua en metros cúbicos y el papel en toneladas.

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C5I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La persona responsable del sistema integrado de gestión se encarga de monitorizar

periódicamente los parámetros establecidos como principales indicadores de seguimiento, y establecer las medidas correctoras que considere oportunas. De forma complementaria, una vez al año se realiza un análisis de las emisiones de gases de efecto invernadero con el objetivo de compensar dichas emisiones. Finalmente, anualmente la vola realiza la memoria de sostenibilidad de acuerdo con los criterios establecidos por GRI. La elaboración de este informe es otra oportunidad para realizar un balance anual de seguimiento a nivel ambiental.

**Objetivos:** Mejorar los indicadores vinculados al seguimiento del desempeño ambiental

Mejorar la recogida de datos de residuos de tóner

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	Otros	
Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Políticas Formales (ej. Política Medioambiental)	No se han establecido objetivos a nivel de políticas
Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Valorar la implantación de la ISO 50001; Reducir consumos
Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales	Mejorar indicadores de seguimiento; Mejorar recogida de datos residuos
	Responsable Medioambiente	Mejorar indicadores de seguimiento; Mejorar recogida de datos residuos



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P9C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El año 2010 se formalizó un acuerdo de colaboración con el Instituto Universitario de Ciencia y Tecnología para participar en un proyecto de investigación destinado a diseñar productos químicos funcionales que contribuyan a la reducción del riesgo sobre la salud humana y sobre el medioambiente, mediante el diseño de productos de baja o nula toxicidad, el aumento de la seguridad química, la reducción de la dependencia del petróleo y la contribución a la reducción de emisiones de CO2 en la lucha contra el cambio climático.

Por otro lado, durante este año lavola ha continuado la participación en el grupo de trabajo español de la guía para la responsabilidad social ISO 26000, publicada en el mes de noviembre de este año, junto con la representación española en el grupo de trabajo internacional que está desarrollando la futura ISO 20121, de eventos sostenibles.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (P9C2I1)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No disponemos de este indicador.

## • Resumen de Implantación:

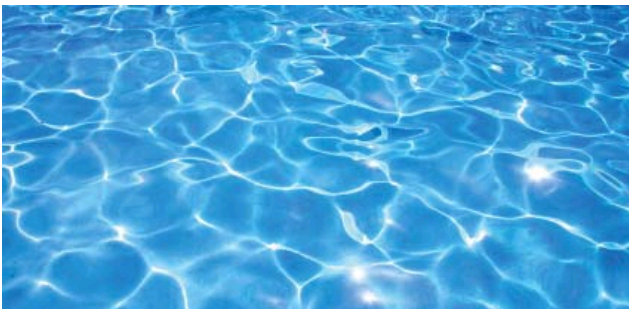
Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	No se han establecido objetivos

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			





## • Principio 10

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



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnostico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto (P10C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se ha realizado un análisis formal de riesgos vinculados al a corrupción ya que no existen riesgos significativos debido a la magnitud de la actividad de la organización.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y publico contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales? (P10C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Código ético de lavola recoge de forma explícita que no se deben realizar de forma directa o indirecta, contribuciones a partidos políticos, organizaciones o individuos relacionados con la política como vía para obtener ventajas comerciales. De igual modo, también incluye que no se puede hacer uso de sobornos o comisiones ilegales a funcionarios de la administración pública ni a miembros de la empresa privada para conseguir beneficios indebidos.



### ACCIONES:

¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio. (P10C3I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se han llevado a cabo acciones específicas en este principio.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conocen los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad(P10C411)

*Clientes:* 0

*Empleados:* 100

*Proveedores:* 46

*Implantación:* El Código ético no es un documento público que se encuentre al alcance de los clientes. Sin embargo, los valores recogidos en el código se comunican a los clientes a través de los diferentes canales de comunicación que existen.

¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción? (P10C511)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se dispone de mecanismo de seguimiento más allá del Código ético.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	No tenemos riesgo	
Empleados	No tenemos riesgo	
Proveedores	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	No se han establecido objetivos
Empleados	Código de conducta	No se han establecido objetivos
Proveedores	Código Ético	No se han establecido objetivos
	Política de compras	No se han establecido objetivos

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	No se han establecido objetivos
Empleados	No tenemos acción concreta	No se han establecido objetivos
Proveedores	No tenemos acción concreta	No se han establecido objetivos



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	No tenemos seguimiento	No se han establecido objetivos
Empleados	No tenemos seguimiento	No se han establecido objetivos
Proveedores	No tenemos seguimiento	No se han establecido objetivos

## • Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (Perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1;2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del Compromiso	Indicador
<u>1</u>	Carta de Renovación del Compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<u>2</u>	Dirección	2.4
<u>3</u>	Nombre de la entidad	2.1
<u>4</u>	Persona de contacto	3.4
<u>5</u>	Número de empleados	2.8
<u>6</u>	Sector	2.2
<u>7</u>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<u>8</u>	Ventas e ingresos	2.8
<u>9</u>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<u>10</u>	Identificación de los Grupos de Interés	4.14
<u>11</u>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<u>12</u>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<u>13</u>		2.6
<u>14</u>		2.9
<u>15</u>	Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<u>16</u>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el informe de progreso?	3.5
<u>17</u>		3.8
<u>18</u>		3.10
<u>19</u>		3.11
<u>20</u>	¿Cómo se está difundiendo el informe de progreso?	
<u>21</u>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10
<u>22</u>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

<a href="#">23</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">24</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	<b>Estrategia y gobierno</b>	
<a href="#">25</a>	Indique la estructura de su Junta Directiva y quien o quienes se encargan de supervisar la toma de decisiones y la gestión de la implantación de los 10 Principios en la empresa. Indique también si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	2.3,4.1, 4.2
<a href="#">26</a>	Indique como la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">27</a>	Indique si la Junta Directiva mide el progreso en la implantación de los 10 principios mediante indicadores	
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
	<b>Objetivos y temáticas de Naciones Unidas</b>	
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	<b>PRINCIPIO 1</b>	
<a href="#">P1C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C2I1</a>	¿La entidad ha definido en una política, de forma clara por escrito, los valores y normas de su empresa?	
<a href="#">P1C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P1C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de seguimiento de sus políticas de Derechos Humanos? Descríbalos	PR5, Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento
<a href="#">P1C5I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad	
	<b>PRINCIPIO 2</b>	
<a href="#">P2C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito de compras o utiliza algún sistema de selección de productos o servicios, acorde con su Política de RSE/RS?	
<a href="#">P2C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P2C4I1</a>	Indique el porcentaje sobre el total de sus proveedores que disponen de una certificación (ejemplo: SA 8000, ISO 9001)	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y Seguimiento



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	PRINCIPIO 3	
<a href="#">P3C1I1</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Describalos	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política por escrito de consulta que trate con los empleados los temas importantes?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P3C4I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? Describalas	LA12
	PRINCIPIO 4	
<a href="#">P4C1I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica.	HR7
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si existen situaciones laborales en su empresa donde sea necesario implantar medidas de conciliación	
<a href="#">P4C3I1</a>	¿Dispone la entidad una política clara y por escrito o existe algún acuerdo en firme, en la que se determinen las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y los beneficios sociales?	EC3, LA3, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C4I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P4C5I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos de control que garanticen el cumplimiento de las políticas establecidas y/o conoce el número de beneficiarios de sus medidas de conciliación y beneficios sociales? Describalos.	LA3
	PRINCIPIO 5	
<a href="#">P5C1I1</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad dado el tipo de actividad a la que se dedica. En caso afirmativo, indique los riesgos que afectan a los diferentes grupos de interés reflejados en la tabla.	HR6
<a href="#">P5C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política clara donde se define la prohibición del trabajo infantil que comunica abiertamente?	Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política
<a href="#">P5C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
	PRINCIPIO 6	
<a href="#">P6C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnostico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P6C2I1</a>	¿La entidad ha formulado políticas, planes y/o programas de integración y no discriminación de colectivos desfavorecidos tales como personas con discapacidad, jóvenes demandantes de primer empleo, desempleados mayores de 45 años, personas inmigrantes o	4.12, Dimensión social/Prácticas Laborales y Ética del trabajo/Política





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	personas en riesgo de exclusión?	
<a href="#">P6C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	
<a href="#">P6C4I1</a>	¿Promueve la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos? Indique de qué forma.	
<a href="#">P6C6I1</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C7I1</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
<b>PRINCIPIO 7</b>		
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio	Dimensión ambiental/Formación y Sensibilización
<a href="#">P7C2I1</a>	Indique el número de horas en formación medioambiental y/o inversión total en acciones de sensibilización en temas medioambientales.	
<b>PRINCIPIO 8</b>		
<a href="#">P8C1I1</a>	Indique si la entidad tiene riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad.	
<a href="#">P8C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política integrada o sigue algún método basado en un sistema de gestión medioambiental para asegurar el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como prevenir y gestionar los riesgos ambientales?	
<a href="#">P8C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P8C5I1</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<b>PRINCIPIO 9</b>		
<a href="#">P9C1I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio, durante el ejercicio.	
<a href="#">P9C2I1</a>	Inversión financiera total, sobre el total de ingresos brutos, en el año, para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
<b>PRINCIPIO 10</b>		
<a href="#">P10C1I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impacto	
<a href="#">P10C2I1</a>	¿Dispone la entidad de una política definida por escrito o utiliza algún método de rechazo explícito y público contra la corrupción, la extorsión y/o procedimientos de prevención de blanqueo de capitales?	Dimensión social/Sociedad/Política
<a href="#">P10C3I1</a>	¿Dispone la entidad de una acción concreta? Describa la acción o acciones concretas llevadas a cabo, en relación a este principio,	Dimensión social/Sociedad/Formación y



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2010

	durante el ejercicio.	Sensibilización
<a href="#">P10C511</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti corrupción?	SO4, Dimensión social/Sociedad/Evaluación y Seguimiento
	ÍNDICE	
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12