

Manlleu, julio de 2012

Apreciados lectores,

En el año 2009 nos adherimos a la iniciativa del Pacto Mundial con el objetivo de mostrar nuestro compromiso con los diez principios y comunicar nuestro progreso públicamente. Me complace manifestar la renovación de nuestro compromiso en este sentido.

Este año hemos publicado nuestra quinta memoria de sostenibilidad, que por primera vez incluye información de dos años (2010-2011). Para su elaboración hemos seguido las directrices establecidas por el Global Reporting Initiative en su guía versión 3.1, además de los propios principios del Pacto Mundial. En esta edición hemos utilizado un formato innovador para plasmar los contenidos de nuestra memoria de sostenibilidad: una página de Facebook (<http://www.facebook.com/memoriasostenibilitatlavola>) que además de recoger información específica sobre los aspectos más relevantes, cuenta con un documento de síntesis e información adicional diversa (como por ejemplo la tabla GRI - Pacto Mundial) en formato pdf. El uso de redes sociales pretende fomentar el diálogo con nuestros grupos de interés, haciéndoles partícipes de nuestra estrategia de responsabilidad social.

Nos comprometemos a seguir trabajando para dar cumplimiento a los 10 principios del Pacto Mundial y para mejorar día tras día la gestión de nuestros impactos sociales, ambientales y económicos.



**Pere Pous Serrat**  
Director General

# PERSEVERANCIA



TITULARES



CARTA DEL  
DIRECTOR GENERAL



MEDIO AMBIENTE



EQUIPO HUMANO



CLIENTES



SOCIEDAD



PROVEEDORES



ECONOMÍA



FUTURO

# TITULARES



## ECOEDIFICIO DE LAVOLA

Obtención del certificado LEED.



## PROYECTO EN MARRUECOS

Primer encargo del Banco Europeo de Inversiones.



## MODELO AGRÍCOLA COMUNITARIO

Participación en la definición de un nuevo modelo para la Unión Europea sobre la calidad de la producción agrícola y la comunicación a los consumidores.



## ANIVERSARIO

30 años de lavola.



## SOCIAL INNOVATION AWARDS

Finalistas en los premios organizados por Justmeans.



## ACORDS VOLUNTARIS

Adhesión al Programa de Acords Voluntaris de la Generalitat de Catalunya para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.



## CHARTER DE LA DIVERSITAT A CATALUNYA

Adhesión al convenio.



# CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Estimadas y estimados,

Me complace presentaros la quinta memoria de sostenibilidad de lavola, correspondiente a los años 2010 y 2011, por primera vez de carácter bienal. Se trata de un informe que, de forma clara y concisa, presenta lo que ha sido nuestra actividad durante los últimos dos años y de la que quisiera destacar tres aspectos.

El grado de satisfacción de los clientes es un elemento clave para indicarnos si estamos haciendo lo que queremos: hacer camino hacia la sostenibilidad. Las organizaciones somos lo que somos gracias a los clientes, entre otros aspectos, y un grado de satisfacción elevado nos permite constatar que lo que hacemos es útil y aporta valor a los clientes, así como también nos empuja a seguir trabajando de forma más eficiente.

A lo largo de estos dos años, el contexto económico ha provocado una disminución de la actividad en lavola. Este hecho también nos ha llevado a seguir potenciando la internacionalización, que forma parte de nuestra es-

trategia, con una apuesta decidida a trabajar fuera de nuestro territorio. Quisiera destacar el encargo del Banco Europeo de Inversiones con un proyecto de eficiencia energética y de fomento de las energías renovables en países del norte de África.

La innovación es determinante para las organizaciones y en lavola siempre lo hemos tenido muy presente. En este caso hemos apostado por las nuevas tecnologías para elaborar esta memoria de sostenibilidad en formato de página de Facebook, que facilita la consulta y la participación.

Os animo a experimentar con esta nueva memoria y os invito a hacernos llegar vuestros comentarios y aportaciones.



**Pere Pous Serrat**  
Director general

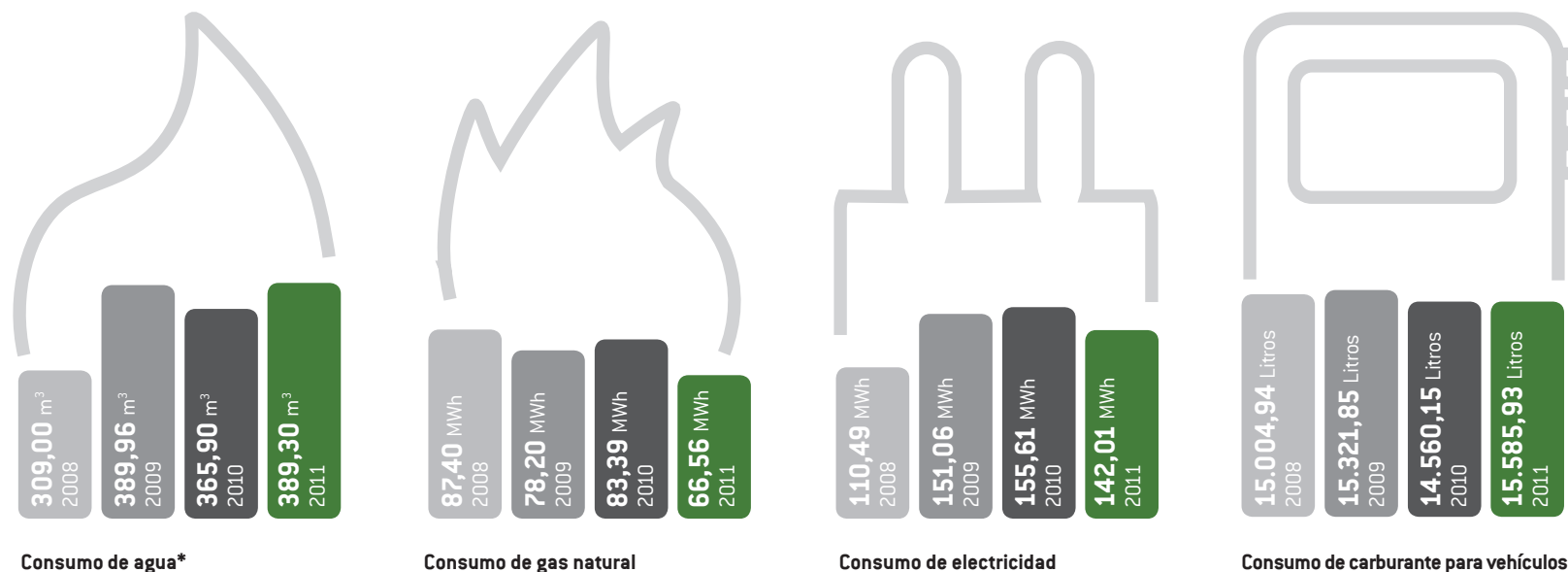
# MEDIO AMBIENTE

Desde el año 2004 lavola tiene un **Sistema de Gestión Ambiental Certificado según la norma ISO 14001** y en el año 2009 se implanta y certifica un **Sistema de Gestión de la Energía** que se ha adaptado progresivamente a las normativas existentes, actualmente, la ISO 50001. El Sistema de Gestión permite conocer los principales impactos y establecer las prioridades de actuación en materia ambiental.

## CONSUMO DE ENERGÍA Y DE AGUA

El consumo de **gas natural** y de **electricidad** se ha reducido en el año 2011, fruto de las mejoras implantadas en eficiencia energética y también de las propias condiciones climatológicas.

El consumo de agua procede principalmente de la red de abastecimiento municipal, pero, de forma complementaria, **el Ecoedificio cuenta con un depósito de aguas pluviales con una capacidad de captación variable**, de entre 40 y 60 metros cúbicos de agua, para el riego de la cubierta vegetal y para las cisternas de los sanitarios.



\*Nota: no están incluidos los consumos de la oficina de Madrid, ni de CosmoCaixa de Barcelona y de Madrid, ya que no se dispone de estos datos



Armonizamos nuestra actividad y el entorno con la reducción de consumos y con la eficiencia energética

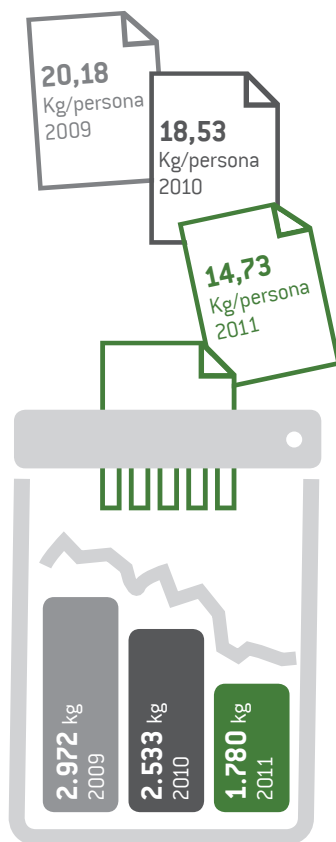


## GESTIÓN DEL PAPEL

El papel es el residuo que se produce en mayor cantidad. Con el objetivo de reducir la cantidad generada, **se aplican en nuestro día a día buenas prácticas**, tanto para reducir el consumo como para incrementar su reutilización.

El papel que se emplea en lavola es papel 100% reciclado, destintado y libre de cloro, que cuenta con diferentes certificaciones de procedencia (FSC) y de respeto ambiental en lo que se refiere al proceso de producción (*Der Blaue Engel* y *Nordic Swan*).

**27% CONSUMO DE PAPEL POR PERSONA EN DOS AÑOS**



Consumo de papel

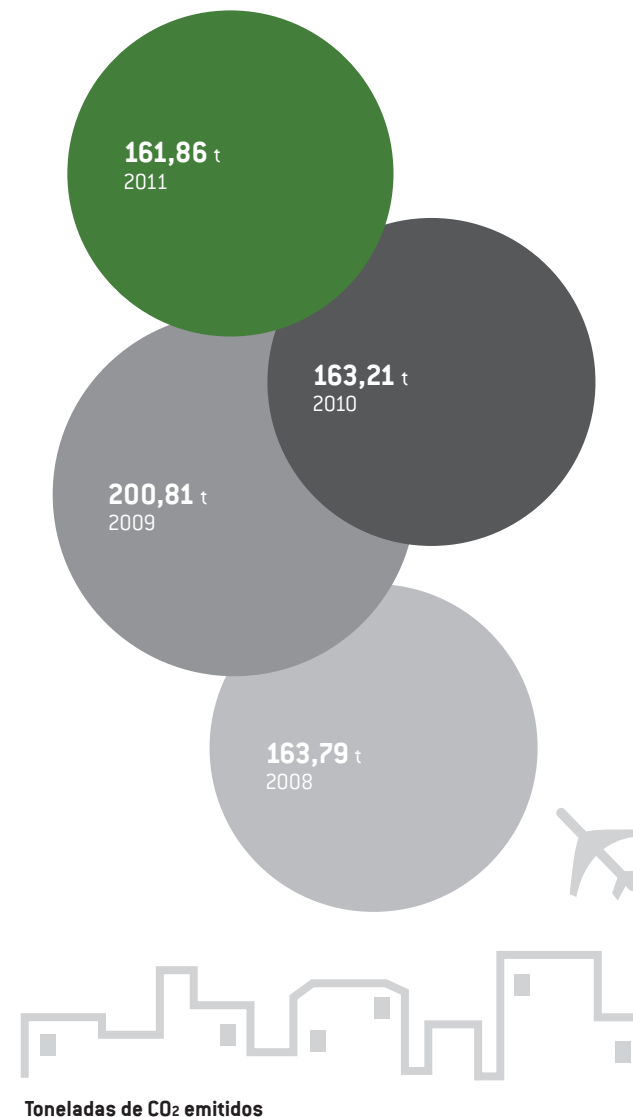
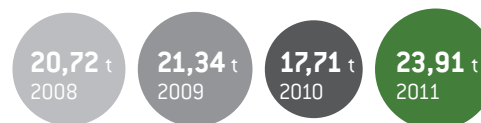
## EMISIONES

Los datos de emisiones de CO<sub>2</sub> que se presentan incorporan tanto emisiones directas como indirectas. En el caso de las emisiones indirectas, **se han incorporado el consumo de energía eléctrica, los desplazamientos *in labore* de la plantilla, tanto en vehículo privado, como en transporte público (bus, tren y avión) y las emisiones derivadas del consumo de agua y de la generación de residuos.**

**CO<sub>2</sub>**  
**LAVOLA ES NEUTRA EN CARBONO**

Las emisiones tanto directas e indirectas derivadas del desarrollo de nuestra actividad han sido compensadas a través de créditos de carbono de e)mission en un proyecto para la construcción de una turbina mini-hidráulica para generar electricidad a partir de recursos renovables en Honduras.

Toneladas de CO<sub>2</sub> por millón de euros de cifra de negocio



Toneladas de CO<sub>2</sub> emitidos

# EQUIPO HUMANO

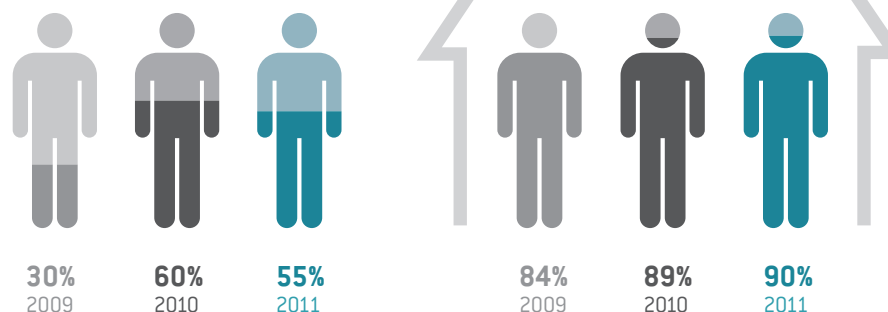
Las personas son el eje principal de la política de lavola. Por este motivo [la conciliación de la vida familiar y laboral](#), [la igualdad de oportunidades](#), [la promoción del crecimiento profesional](#) y [la seguridad y la salud](#) en el trabajo son ejes básicos de la gestión de personas.

## PERSONAS

El actual contexto económico ha provocado una disminución de la actividad de lavola. Con el objetivo de mantener los puestos de trabajo, se ha llevado a cabo, en la medida de lo posible, la [reubicación](#) de aquellas personas pertenecientes a líneas de negocio con mayor descenso de actividad [derivándolas hacia otras líneas con un volumen más elevado](#) de proyectos. También se han reubicado personas para reforzar las áreas de [innovación](#), [internacionalización](#) y [comercial](#), que se consideran estratégicas para el futuro de la empresa.

Las medidas tomadas han permitido que el descenso de la plantilla media equivalente, un 17%, no sea proporcional al descenso de la facturación, que es de un 26%.

## EL 90% DEL PERSONAL DE OFICINAS TIENE CONTRATO INDEFINIDO



**Personas de lavola con contrato indefinido**  
Incluye las personas que trabajan en proyectos de duración determinada y que no están físicamente en las oficinas.

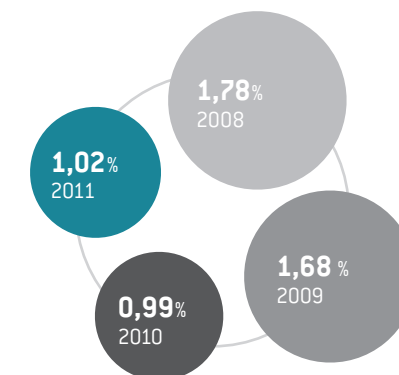
**Personas de oficinas con contrato indefinido**  
Incluye las oficinas de Manlleu, Barcelona, Vilanova i la Geltrú y Madrid. Representan el 55,4% de la plantilla media equivalente.

### Plantilla media equivalente



### Índice de rotación

Bajas voluntarias / plantilla media equivalente



*Priorizamos la flexibilidad y la adaptación a las necesidades de las personas*

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La plantilla de lavola está formada por una mayoría de mujeres, un 66,3% en el año 2011. **El porcentaje de mujeres es superior al de hombres en todas las categorías laborales.**

En cuanto a la relación entre el salario más alto y el más bajo, dentro de la organización, ha sido de 4,3 puntos en 2010 y de 4,6 puntos en 2011.

Por otra parte, se mantiene por encima del 2% la contratación de personas con discapacidad, tal como establece la Ley de Integración Social de Minusválidos.

## FLEXIBILIDAD

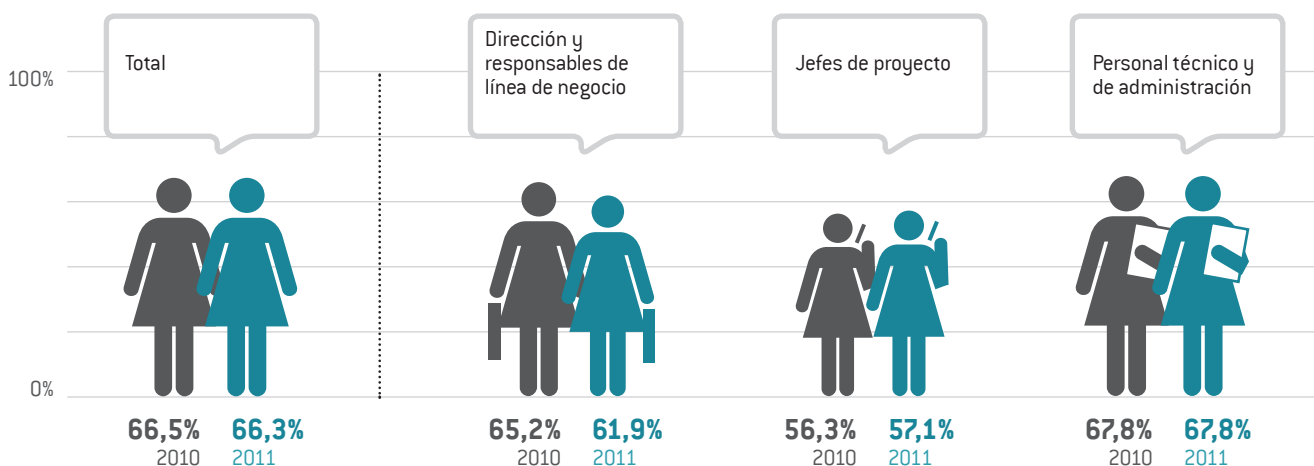
En todo momento se procura la adaptación a las necesidades de las personas que trabajan en lavola, **ofreciendo flexibilidad en la organización de los horarios**, dando la posibilidad de hacer **teletrabajo algún día a la semana** a las personas que tienen su lugar de residencia alejado del centro de trabajo, facilitando las **reducciones de jornada** a las personas que así lo soliciten por motivos de estudios o para cuidar de sus hijos y, en general, **escuchando las necesidades personales de cada uno** para intentar darles respuesta en la medida de lo posible.

## SEGURIDAD Y SALUD

lavola dispone de un **Comité de Seguridad y Salud** formado por 6 miembros (3 representantes de la empresa y 3 representantes de los trabajadores/as), **que vela por la seguridad y salud de todo el personal de la organización** que se reúne trimestralmente y está disponible para cualquier consulta o sugerencia mediante correo electrónico.

En el año 2010 se produjeron 11 accidentes laborales, todos ellos sin baja; y en el año 2011 se produjeron 5 accidentes laborales, uno de ellos con baja.

### Mujeres en el equipo humano



Nota: datos de personas físicas, a 31 de diciembre.

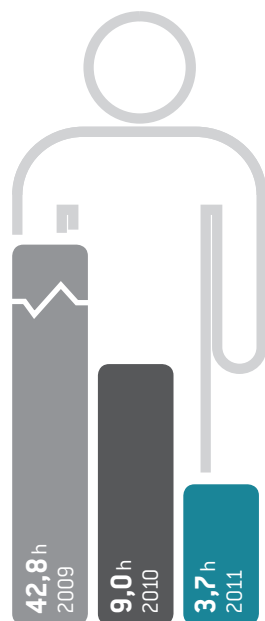
SEGUIMIENTO  
CONSTANTE PARA  
MEJORAR EL  
BIENESTAR DE  
LAS PERSONAS



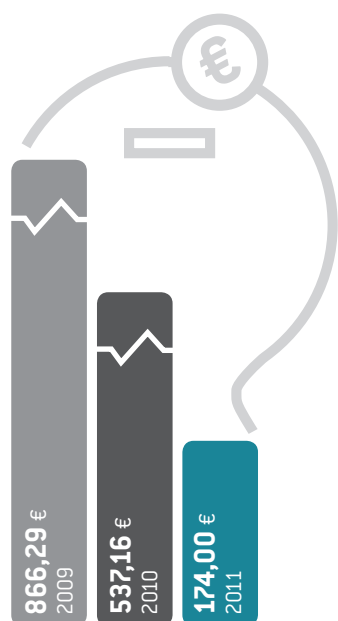


## FORMACIÓN

Dado el descenso de actividad del año 2011, la inversión en formación se ha reducido considerablemente. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que en este año 2011 **se ha hecho formación interna a las personas que se han reubicado en diferentes líneas de negocio**, y que esta formación no ha sido contabilizada ni en el dato de inversión ni en las horas.



Promedio de horas de formación por persona de oficinas



Inversión media en formación por persona de oficinas

## DIÁLOGO

Con el objetivo de mantener un diálogo fluido entre todas las personas que forman parte de lavola, **disponemos de varios canales de comunicación, como son la intranet, las entrevistas anuales de seguimiento, las reuniones de las líneas de negocio, las reuniones semestrales, la reunión anual de presentación de resultados y las tertulias técnicas**, que sirven para compartir conocimientos útiles para diferentes proyectos o que son de interés general.



**DAMOS VALOR A UNA  
RELACIÓN CERCANA  
MEDIANTE DIFERENTES  
CANALES DE COMUNICACIÓN**

# CLIENTES

Desde lavola siempre se ha intentado ser proactivos ante nuestros clientes, para adaptarse a sus necesidades y poder ofrecerles servicios a su medida. Nuestro objetivo es establecer una **relación de beneficio mutuo con nuestros clientes**.

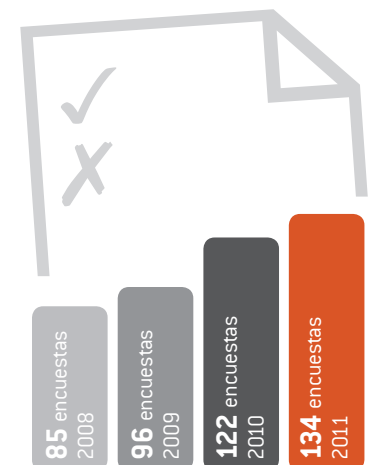
En el año 2010 se han recibido 8 quejas de clientes y un total de 6 en el año 2011. El motivo de las quejas no es repetitivo, lo que indica que **no hay puntos críticos en el desarrollo de las proyectos**.

Aparte de los habituales canales de comunicación con los clientes en el marco de los proyectos desarrollados, desde lavola se manda información periódica en materia de sostenibilidad a todos nuestros clientes. En este sentido destaca el **boletín electrónico mensual, *lv sostenibilidad***, con noticias corporativas de lavola, **envíos específicos** con información de interés (nueva normativa, subvenciones, novedades del sector), y también las **informaciones periódicas** que se publican en la web corporativa y en los canales de las redes sociales.

## 8,5 ES LA SATISFACCIÓN MEDIA DE LOS CLIENTES DURANTE EL 2010 Y 2011



Valoración media de la satisfacción del cliente  
Del 1 al 10



Encuestas de satisfacción respuestas



Presencia en redes sociales



*Buscamos la excelencia y la satisfacción de los clientes para conseguir una óptima sintonía*

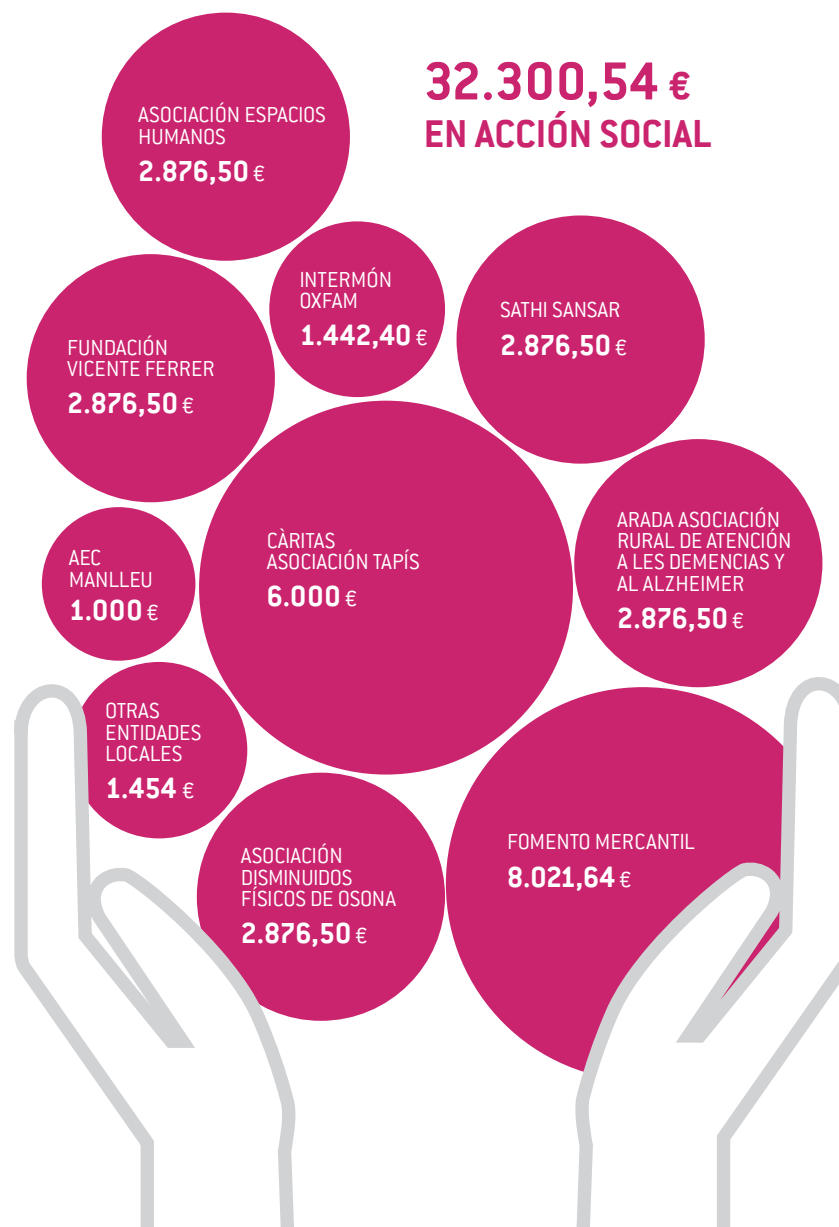
# LA SOCIEDAD

Con el objetivo de consolidar redes ya establecidas y de crear nuevas relaciones, **lavola colabora con entidades de diversos sectores de la sociedad, con las que comparte valores e intereses**. Por ejemplo, las asociaciones de empresarios, la Xarxa de Custòdia del Territori, el Global Reporting Initiative, la Institució Catalana d'Història Natural o el Cercle d'Amics dels Espais Naturals.

Los años 2010 y 2011 se ha destinado una **aportación de 32.300,54 euros a la acción social**.

Tanto la propuesta como la selección final de proyectos se realiza con la colaboración de todas las personas trabajadoras de lavola.

Dentro del ámbito del plan de acción social de lavola se ha dado continuidad a acciones como las **campañas de donaciones de sangre y el programa voluntariado por la lengua** para ayudar a personas inmigrantes a aprender catalán. Como novedad, se ha firmado **la adhesión al programa "Incorpora" de la Obra Social "la Caixa"** en 2010 o el **convenio Charter de la Diversitat a Catalunya** en 2011. Otras aportaciones en especies que hemos realizado durante el 2011 han sido el asesoramiento en temas de paisajismo en el SES Gurb Torrent de l'Esperança, el asesoramiento a Cáritas y una charla en el centro penitenciario Lledoners.



*Impulsamos la acción social con aportaciones económicas y en especies*

# PROVEEDORES

En lavola no sólo se prioriza la compra de materiales y servicios a aquellas empresas proveedoras que generan un menor impacto ambiental y que incorporan criterios sociales; también se incorpora una estrategia de **compra verde** en la selección de materiales, productos y servicios.

En el momento de dar de alta una empresa proveedora **se requiere su compromiso con criterios sociales y ambientales** por escrito.

Las empresas proveedoras que afectan directamente al desarrollo de los proyectos también están sometidas a un proceso de homologación que se renueva periódicamente.

En relación con la estrategia de compra verde, se ha avanzado favorablemente desde su implantación en el año 2008, especialmente en el caso de las producciones y asesorando al cliente sobre criterios de producción sostenible.



## ESTRATEGIA DE COMPRA VERDE EN LA SELECCIÓN DE MATERIALES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

*Hacemos extensivos los tres valores de la sostenibilidad a las empresas que trabajan con nosotros*



# ECONOMÍA

## ESTADO DEL VALOR AÑADIDO

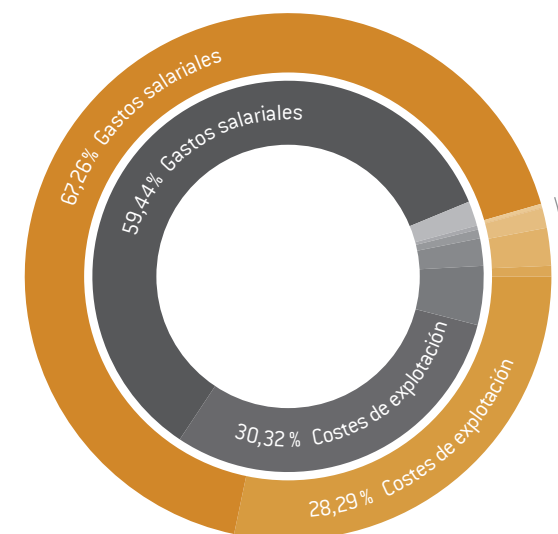
(EUROS)	2008	2009	2010	2011
<b>Valor económico creado</b>	<b>7.962.963,03</b>	<b>9.499.252,15</b>	<b>9.255.513,97</b>	<b>6.850.137,30</b>
Ventas netas	7.906.083,89	9.408.265,77	9.172.295,70	6.769.665,73
Otros ingresos	56.879,14	90.986,38	83.218,27	80.471,57
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>7.499.896,23</b>	<b>8.634.552,22</b>	<b>8.595.745,30</b>	<b>6.647.544,38</b>
Costes de explotación	2.563.024,86	2.921.899,98	2.806.657,43	1.937.625,41
Gastos salariales	4.746.444,43	5.327.130,44	5.501.042,84	4.607.494,18
Pagos a administraciones públicas*	93.748,07	279.648,88	189.324,38	17.127,52
Comunidad	13.287,76	13.770,92	30.738,84	1.921,20
Proveedores de capital**	83.391,11	92.102,00	67.981,81	83.376,07
<b>Valor económico retenido</b>	<b>463.066,80</b>	<b>864.699,93</b>	<b>659.768,67</b>	<b>202.592,92</b>
Amortizaciones	208.357,56	222.817,23	208.894,28	158.339,63
Aportación a reservas	254.709,24	641.882,70	450.874,39	44.253,29

Los datos publicados corresponden a las auditadas.

\*Los datos indicados en ediciones anteriores de la memoria incluyen el impuesto del valor añadido. Se ha considerado excluirlo y hacer constar sólo los impuestos que representan un gasto para la organización.

\*\*Esta partida incorpora aquellos pagos que suponen un gasto y no amortizaciones de capital.

## DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO CREADO



	2010	2011
Pagos a administraciones públicas	2,05%	0,25%
Comunidad	0,33%	0,03%
Proveedores de capital	0,73%	1,22%
Amortizaciones	2,26%	2,31%
Reservas	4,87%	0,65%

# FUTURO

## OBJETIVOS ECONÓMICOS



**EXPANSIÓN** nacional e internacional.

**INNOVACIÓN** en los productos y servicios.

**IMPLANTACIÓN DE LOS NÚCLEOS ESTRATÉGICOS** (planes estratégicos por cada línea de negocio) e integración en el Cuadro de Mando Integral.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE** por encima de 8.

**CONSOLIDACIÓN DEL CRM** (Customer Relationship Management) como herramienta de gestión comercial.

## OBJETIVOS AMBIENTALES



**↓ 3% DEL CONSUMO** eléctrico, del consumo de agua y los residuos de papel generados, tanto en el Ecoedificio, como en la oficina de Barcelona, respecto la media de los últimos 3 años.

**↓ 3% DE LAS EMISIONES DE CO<sub>2</sub>** (kg por kilómetro) respecto la media de los últimos 3 años.

**COMPENSACIÓN DE LAS EMISIONES** generadas por la actividad por parte de como mínimo 3 de nuestros **PROVEEDORES**.

## OBJETIVOS SOCIALES



Realización del **100% DE LAS ENTREVISTAS PERSONALES**.

**EQUIPO EXCELENTE** con valoración mínima de 7,5.

**GRADO DE SATISFACCIÓN** de las personas superior a 7,5.



# ÍNDICE DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE



## INDICADORES DE PERFIL G3.1

Este informe se ha preparado de conformidad con los requisitos establecidos por el GRI en la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad G3.1, para un nivel de aplicación A. La organización GRI ha examinado el informe y ha emitido una declaración de conformidad.

### 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del director general (resumen memoria) <a href="http://youtu.be/5BH08RZFc1I">http://youtu.be/5BH08RZFc1I</a>
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Carta del director general (resumen memoria) <a href="http://youtu.be/5BH08RZFc1I">http://youtu.be/5BH08RZFc1I</a>

### 2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1	Nombre de la organización	lavola 1981, S.A.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	lavola ofrece servicios que faciliten a nuestros clientes alcanzar la sostenibilidad ambiental, social y económica. Ofrecemos servicios en diversos ámbitos: organización responsable, energía y cambio climático, estudios ambientales y territorio, educación para la sostenibilidad, comunicación verde ambiental. <a href="http://www.lavola.com/serveis">http://www.lavola.com/serveis</a>
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	<a href="http://www.lavola.com/content/download/17648/172692/file/organigramalavolaCAT.pdf">http://www.lavola.com/content/download/17648/172692/file/organigramalavolaCAT.pdf</a>
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Avenida de Roma 252-254, Manlleu (Barcelona)

2.5	Número de países en los cuales opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o que sean específicamente relevantes respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	L a actividad se desarrolla en España y Andorra principalmente, aunque en 2010 y 2011 se han desarrollado proyectos en Marruecos y Argentina.																																																
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Sociedad Anónima																																																
2.7	Mercados servidos (incluidas zonas geográficas, los sectores que abarca y los tipos de clientes/beneficiarios).	Entre los clientes de lavola se encuentran administraciones públicas y empresas privadas de diferentes sectores económicos, ubicadas principalmente en España y Andorra.																																																
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido el número de empleados, ventas netas, capitalización total, separada en temas de deuda y patrimonio neto, cantidad de productos o servicios prestados.	<p>La actividad de lavola se ha reducido considerablemente en 2011, respecto al año anterior. Con el objetivo claro de mantener los puestos de trabajo, se ha reubicado, siempre que ha sido posible, a aquellas personas procedentes de líneas de negocio con un descenso de actividad más acusada a otras líneas con mayor número de proyectos, priorizando al personal interno, antes de nueva contratación. Las medidas tomadas han permitido que el descenso mediano de la plantilla (17%) haya sido menor que el descenso de la facturación (26%).</p> <p>La cantidad de servicios ofertados no es aplicable ya que lavola trabaja en proyectos de tipología y duración muy diversos que no se pueden agrupar bajo un solo indicador.</p> <p><b>BALANCE ECONÓMICO 2010</b></p> <table><tr><th colspan="2">ACTIVO</th><th colspan="2">PASIVO</th></tr><tr><td><b>Inmovilizado</b></td><td><b>1.398.507,19</b></td><td><b>Fondos propios</b></td><td><b>2.790.509,91</b></td></tr><tr><td>Inmovilizaciones inmateriales</td><td>31.857,75</td><td>Capital suscrito</td><td>127.905,30</td></tr><tr><td>Inmovilizaciones materiales</td><td>1.277.701,85</td><td>Reservas</td><td>2.212.000,00</td></tr><tr><td>Inmovilizaciones financieras</td><td>88.947,59</td><td>Pérdidas y ganancias</td><td>450.604,61</td></tr><tr><td><b>Activo corriente</b></td><td><b>4.153.889,41</b></td><td><b>Acreedores a largo plazo</b></td><td><b>1.154.784,07</b></td></tr><tr><td>Existencias</td><td>38.531,73</td><td><b>Acreedores a corto plazo</b></td><td><b>1.607.102,62</b></td></tr><tr><td>Acreedores</td><td>2.282.867,27</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Inversiones financieras a c/p</td><td>979.542,96</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Periodificaciones a corto plazo</td><td>37.075,86</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Tesorería</td><td>815.871,59</td><td></td><td></td></tr><tr><td><b>TOTAL ACTIVO</b></td><td><b>5.552.396,60</b></td><td><b>TOTAL PASIVO</b></td><td><b>5.552.396,60</b></td></tr></table>	ACTIVO		PASIVO		<b>Inmovilizado</b>	<b>1.398.507,19</b>	<b>Fondos propios</b>	<b>2.790.509,91</b>	Inmovilizaciones inmateriales	31.857,75	Capital suscrito	127.905,30	Inmovilizaciones materiales	1.277.701,85	Reservas	2.212.000,00	Inmovilizaciones financieras	88.947,59	Pérdidas y ganancias	450.604,61	<b>Activo corriente</b>	<b>4.153.889,41</b>	<b>Acreedores a largo plazo</b>	<b>1.154.784,07</b>	Existencias	38.531,73	<b>Acreedores a corto plazo</b>	<b>1.607.102,62</b>	Acreedores	2.282.867,27			Inversiones financieras a c/p	979.542,96			Periodificaciones a corto plazo	37.075,86			Tesorería	815.871,59			<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>5.552.396,60</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>5.552.396,60</b>
ACTIVO		PASIVO																																																
<b>Inmovilizado</b>	<b>1.398.507,19</b>	<b>Fondos propios</b>	<b>2.790.509,91</b>																																															
Inmovilizaciones inmateriales	31.857,75	Capital suscrito	127.905,30																																															
Inmovilizaciones materiales	1.277.701,85	Reservas	2.212.000,00																																															
Inmovilizaciones financieras	88.947,59	Pérdidas y ganancias	450.604,61																																															
<b>Activo corriente</b>	<b>4.153.889,41</b>	<b>Acreedores a largo plazo</b>	<b>1.154.784,07</b>																																															
Existencias	38.531,73	<b>Acreedores a corto plazo</b>	<b>1.607.102,62</b>																																															
Acreedores	2.282.867,27																																																	
Inversiones financieras a c/p	979.542,96																																																	
Periodificaciones a corto plazo	37.075,86																																																	
Tesorería	815.871,59																																																	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>5.552.396,60</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>5.552.396,60</b>																																															

**BALANCE ECONÓMICO 2011**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>Inmovilizado</b>	<b>1.255.035,90</b>	<b>Fondos propios</b>	<b>2.852.160,50</b>
Inmovilizaciones inmateriales	15.842,20	Capital suscrito	127.905,30
Inmovilizaciones materiales	1.141.661,14	Reservas	2.662.874,39
Inmovilizaciones financieras	97.532,56	Pérdidas y ganancias	61.380,81
<b>Activo corriente</b>	<b>3.650.652,64</b>	<b>Pasivo no corriente</b>	<b>885.726,73</b>
Existencias	76.827,21	Deuda a largo plazo	745.302,79
Acreedores	2.636.676,65	Pasivos por impuestos diferidos	140.423,94
Inversiones financieras a c/p	908.141,36	<b>Pasivo corriente</b>	<b>1.167.801,31</b>
Periodificaciones a corto plazo	29.007,42	Provisiones a c/p	111.386,14
Tesorería	0,00	Deudas a c/p	286.272,62
Ajustes por periodificación		Cred.comerc. y otras cuentas a pagar	765.299,95
		Periodificación a c/p	4.842,60
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>4.905.688,54</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4.905.688,54</b>

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluyendo: la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital.

En el 2010 se implantó una nueva estructura organizativa orientada al cliente. Se crean 3 grandes áreas: área de clientes, área de operaciones y área de recursos, así como las direcciones de servicios a los clientes.

2.10 Premios y distinciones recibidas durante el periodo informativo.

La memoria de sostenibilidad de lavola del año 2009, en formato digital, ha sido finalista en su categoría de los Premios Internacionales de Innovación social del 2011 promovidos por *Justmeans*, una red social pionera en la integración de las nuevas tecnologías de la información y la sostenibilidad.

En 2010 el Ecoedificio consiguió la calificación Oro dentro de la categoría LEED-EB (*existing buildings*), que se concede a edificios ya existentes y que es el primero que se otorga en España. La certificación LEED es un sello de prestigio mundial promovido por el *United States Green Building Council* (USGBC), incluido en el *World Green Building Council* (WGBC), organización de alcance internacional que aglutina diferentes consejos nacionales dedicados a promover la construcción de edificios sostenibles.

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

3.1	Periodo cubierto por la información de la memoria (por ejemplo ejercicio fiscal, año natural).	El periodo cubierto por la memoria va del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011.
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si existe).	2009
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bianual, etc.).	Anual, a excepción de la presente memoria que es bienal.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.	rse@lavola.com
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluyendo: determinación de la materialidad, prioridad de los aspectos incluidos en la memoria, identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.	Para definir los contenidos de la memoria lavola ha realizado un análisis de materialidad basado en la consulta a los grupos de interés. Lavola ha identificado los grupos de interés de la organización elaborando un mapa de grupos de interés y analizando todos aquellos colectivos que afectan o pueden ser afectados por la actividad de lavola. La definición de los contenidos de la presente memoria se ha hecho en base a las prioridades de los grupos de interés comunicadas a través de la encuesta de materialidad que hemos realizado y que ha sido contestada por representantes de los siguientes grupos: empleados, clientes, proveedores y empresas contratadas, comunidad. Se pueden consultar los resultados de la encuesta en los indicadores del 4.14 al 4.17.
3.6	Cobertura de la memoria (p. ex. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	La presente memoria abarca las oficinas que lavola tiene en Manlleu, Barcelona, Vilanova i la Geltrú y Madrid, así como los centros de trabajo ubicados en el Cosmocaixa de Barcelona y el de Madrid.
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	No existen limitaciones en el alcance o la cobertura de la memoria.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos o alianza de empresas ( <i>joint venture</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar significativamente la comparación entre periodos y/o entre organizaciones.	La presente memoria abarca lo mismo que la anterior, publicada en el 2009. Incluye las oficinas de Manlleu, Barcelona, Vilanova i la Geltrú y Madrid, así como los centros de trabajo ubicados en el Cosmocaixa de Barcelona y el de Madrid.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y el resto de información de la memoria.	Los datos incluidos en este documento se han obtenidos a partir del sistema de gestión integrado de lavola. En referencia a los cálculos de las emisiones de CO <sub>2</sub> , se han realizado en base a la <i>"Guia pràctica per al càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle"</i> de la Oficina Catalana de Canvi Climàtic.

3.10	Descripción del efecto que puede tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que la han motivado (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	No se ha producido ninguna re expresión de información.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	No se han producido cambios en el alcance de la metodología de valoración respecto a la última memoria publicada en 2009.
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	<a href="http://www.facebook.com/memoriasostenibilitatlavola">http://www.facebook.com/memoriasostenibilitatlavola</a>
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación de la memoria de sostenibilidad, hay que explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También hay que aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	La presente memoria no ha sido verificada por ningún organismo externo independiente.

## 4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	<p>Se dispone de 2 comités:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Comité de dirección general, formado por la dirección general y la dirección de las diferentes áreas (clientes, operaciones y recursos). Realizan reuniones semanales con el objetivo de hacer un seguimiento económico, financiero, estratégico y de las personas de la empresa.</li> <li>- El Comité de dirección de clientes y operaciones, formado por la dirección general, la dirección general adjunta, la dirección del área de clientes, la dirección de operaciones, las direcciones de servicios al cliente (DISCs), responsables de la línea de negocio, responsable de comunicación, responsable de calidad y responsable TIC. Se realizan reuniones quincenales que tienen por objetivo la coordinación comercial, definir estrategias y actuaciones comerciales, hacer seguimiento económico y de los indicadores estratégicos y de gestión y hacer seguimiento de la calidad y de los proyectos.</li> </ul>
4.2	Hay que indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	No existe la figura de presidente/a dentro de la estructura de la organización. Hay un director general que ocupa un cargo ejecutivo.



4.3	En las organizaciones que tienen estructura directiva unitaria, se indicará el nombre y el género de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Todos los miembros del Comité de Dirección General tienen un cargo ejecutivo.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Los accionistas de lavola disponen de la Junta General de Accionistas como principal canal de comunicación con el máximo órgano de gobierno. Hay que destacar que debido a sus orígenes como Sociedad Anónima Laboral, gran parte de los accionistas de lavola son de la plantilla. Por su parte, las personas trabajadoras disponen de diversos canales formales como el Comité de dirección general, el Comité de dirección de clientes y operaciones, el Comité de responsabilidad social, así como las reuniones trimestrales de seguimiento que se realizan o la reunión del cierre del año. Independientemente de estos canales, el máximo órgano de gobierno de la empresa está muy próximo a la plantilla.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluyendo los acuerdos de abandono del cargo) y el ejercicio de la organización (incluyendo el ejercicio social y ambiental).	La retribución de los miembros del Comité de Dirección General y el Comité de dirección de clientes y operaciones no está vinculada directamente con el triple balance, sin embargo pueden disponer de una parte de la retribución variable en función de sus responsabilidades y objetivos alcanzados.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	No existen conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno dada la naturaleza de la propiedad.
4.7	Procedimiento de determinación en la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	La selección de los miembros del Comité de dirección general y el Comité de dirección de clientes y operaciones se realiza en función de su trayectoria profesional y su experiencia dentro de la empresa. No existe un procedimiento formalizado.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el ejercicio económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	<a href="http://www.es.lavola.com/nosotros/responsabilidad_empresarial/personas">http://www.es.lavola.com/nosotros/responsabilidad_empresarial/personas</a> <a href="http://www.es.lavola.com/content/download/845/51457/file/Política_2012.pdf">http://www.es.lavola.com/content/download/845/51457/file/Política_2012.pdf</a>
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del ejercicio económico, ambiental y social, incluyendo riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados de ámbito internacional, códigos de conducta y principios.	Por un lado, están las reuniones periódicas del Comité de dirección general y el Comité de dirección de clientes y operaciones que son el principal procedimiento de supervisión del cumplimiento del triple balance de la organización. Por otro lado se dispone de sistemas de gestión implantados en la organización, así como el seguimiento del cuadro de mando integrado y las reuniones del Comité de Responsabilidad Social.
4.10	Procedimientos para evaluar el ejercicio propio del máximo órgano de gobierno, en especial respecto al ejercicio económico, ambiental y social.	La elaboración anual de la memoria de sostenibilidad nos permite, a su vez, evaluar el grado de cumplimiento de la organización en relación con el triple balance.

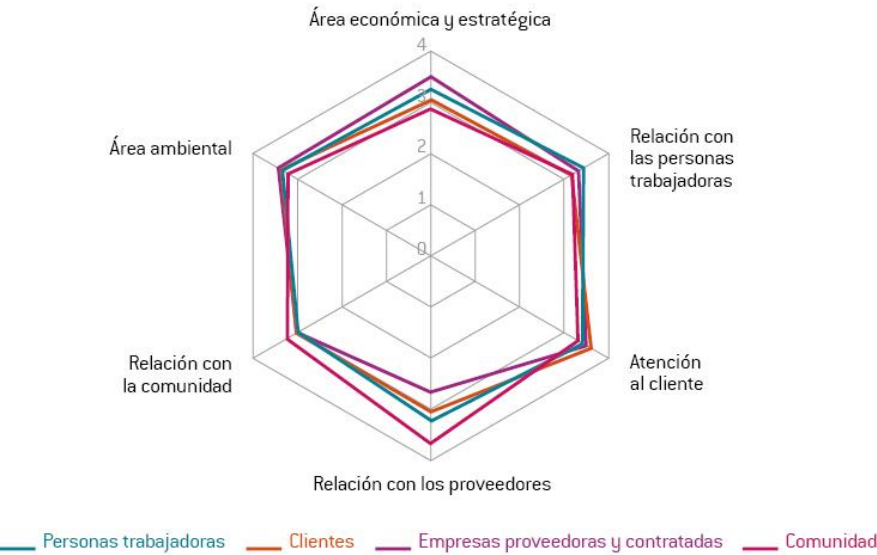
4.11	Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	<a href="http://www.lavola.com/content/download/17646/172684/file/Política_2012_CAT.pdf">http://www.lavola.com/content/download/17646/172684/file/Política_2012_CAT.pdf</a>
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	lavola es una organización firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Organizational Stakeholder del Global Reporting Initiative. En el plan de acción social de lavola, durante los años 2010 y 2011 se han destinado 32.300,54 € a diversos proyectos tanto de la comunidad local como de otras entidades que desarrollan sus proyectos en países en vías de desarrollo.
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece (como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización respalde y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas.	<p><u>Nacionales</u></p> <p>Grup CLADE - <a href="http://www.grupclade.com">www.grupclade.com</a>  Associació d'Empresaris del Garraf, Baix Penedès i Alt Penedès - <a href="http://www.adeg.cat">www.adeg.cat</a>  Associació d'Empresaris de Manlleu - <a href="http://www.ae-manlleu.org">www.ae-manlleu.org</a>  Institut Català d'Història Natural - <a href="http://ichn.iec.cat">http://ichn.iec.cat</a>  Xarxa de Custòdia del Territori - <a href="http://www.custodiaterritori.org">www.custodiaterritori.org</a>  Associació d'empresaris Avinyuda de Roma  AEC Manlleu - <a href="http://www.aecmanlleu.com">www.aecmanlleu.com</a>  Associació d'empreses d'eficiència energètica - <a href="http://www.asociacion3e.org">www.asociacion3e.org</a></p> <p><u>Internacionales</u></p> <p>North American Association for Environmental Education - <a href="http://www.naaee.org">www.naaee.org</a>  Green Building Council - <a href="http://www.usgbc.org">www.usgbc.org</a>  Global Reporting Initiative - <a href="http://www.globalreporting.org">www.globalreporting.org</a>  Pacto Mundial de las Naciones Unidas - <a href="http://www.pactomundial.org">www.pactomundial.org</a>  Climate Neutral Network - United Nations Environment Programme - <a href="http://www.unep.org">www.unep.org</a>  Intermón-Oxfam - <a href="http://www.intermonoxfam.org">www.intermonoxfam.org</a></p>
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	<p>lavola tienen identificados 6 grupos de interés: equipo humano, clientes (administración pública y empresas privadas), socios, colaboradores, empresas proveedoras y subcontratadas y comunidad. El mapa de grupos de interés se ha elaborado de acuerdo a criterios internos y externos, el tipo de relación que mantenemos y el grado de influencia recíproco.</p> <p>Hemos realizado una encuesta de materialidad entre nuestros grupos de interés. Hemos recibido respuesta de 22 personas, de las que el 54,5% es personal de lavola, un 13,6% de la comunidad, un 18,2% de clientes y un 9,1% de empresas proveedoras y subcontratadas. La atención al cliente y la relación con las personas trabajadoras son los dos aspectos que generan más interés entre las personas que han respondido a la encuesta. Se prevé repetir esta encuesta como mínimo cada dos años.</p> <p>En relación a la atención al cliente, actualmente hemos incrementado la cantidad de encuestas de satisfacción respondidas por los clientes y hemos incrementado también el grado de satisfacción global</p>
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se comprometa.	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés.	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que han surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que la organización ha respondido a los mismos en la elaboración de la memoria.	

(ver la respuesta al indicador PR5).

Referente a las personas trabajadoras, lavola apuesta por la flexibilidad con el objetivo de dar respuesta a las necesidades individuales de cada persona. Las personas son el eje principal de la política de la empresa. Procuramos adaptarnos a las necesidades de las personas que trabajan en lavola, con flexibilidad en los horarios, el teletrabajo de las personas con residencia alejada del centro de trabajo y, en general, escuchando las necesidades de cada uno para intentar darles respuesta.

También hay que destacar que en las oficinas, todos los viernes y los meses de verano, la jornada de trabajo es intensiva y de siete horas. En relación a la maternidad y la paternidad, todas las personas que están en esta situación se acogen sin problemas a los permisos correspondientes y casi siempre siguen en el mismo lugar de trabajo después de estos permisos. Asimismo ofrecemos una hora de lactancia diaria a todas las personas, independientemente del tipo de jornada laboral que tengan y facilitamos la jornada intensiva siempre que el lugar de trabajo lo permita.

**Análisis de la materialidad:** grado de prioridad de cada uno de los aspectos por parte de los diferentes grupos de interés



## INDICADORES DE CUMPLIMIENTO ECONÓMICO

						Pacto Mundial
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO ECONÓMICO</b>		<p>El equilibrio económico y la solvencia a largo plazo son los dos principios que rigen la gestión económica de lavola. Los excedentes que genera la actividad de la empresa se reinvierten íntegramente en la organización con tal de contribuir a su crecimiento auto sostenido.</p> <p>El Comité de dirección general aprueba el presupuesto anual y durante todo el año se realiza un seguimiento y se evalúan las posibles desviaciones. Las cuentas anuales son auditadas externamente y aprobadas en la Junta General de Accionistas, donde también se formaliza la aportación económica final a la acción social y se analizan las propuestas de proyectos receptores. lavola tiene presencia en el mercado catalán (79,7% de la cifra de negocio en el 2011), España (15,6%) y Andorra y el resto de países del ámbito internacional (4,7%).</p> <p>Economía (resumen memoria)</p>				
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones a la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de la capital y gobiernos.		2008	2009	2010	2011
		<b>Valor económico creado</b>	7.962.021,25 €	9.499.252,15 €	9.255.513,97 €	6.850.137,30 €
		<b>Ventas netas</b>	7.906.083,89 €	9.408.265,77 €	9.172.295,70 €	6.769.665,73 €
		<b>Otros ingresos</b>	56.879,14 €	90.986,38 €	83.218,27 €	80.471,57 €
		<b>Valor económico distribuido</b>	7.499.896,23 €	8.634.552,22 €	8.595.745,30 €	6.647.544,38 €
		<b>Costes de explotación</b>	2.563.024,86 €	2.921.899,98 €	2.806.657,43 €	1.937.625,41 €
		<b>Gastos salariales</b>	4.746.444,43 €	5.327.130,44 €	5.501.042,84 €	4.607.494,18 €
		<b>Pagos a administraciones públicas</b>	93.748,07 €	279.648,88 €	189.324,38 €	17.127,52 €
		<b>Comunidad</b>	13.287,76 €	13.770,92 €	30.738,84 €	1.921,20 €
		<b>Proveedores de capital</b>	83.391,11 €	92.102,00 €	67.981,81 €	83.376,07 €
		<b>Valor económico retenido</b>	463.066,80 €	864.699,93 €	659.768,67 €	202.592,92 €
		<b>Amortizaciones</b>	208.357,56 €	222.817,23 €	208.894,28 €	158.339,63 €
		<b>Reservas</b>	254.709,24 €	641.882,70 €	450.874,39 €	44.253,29 €

		<b>PORCENTAJE SOBRE EL VALOR ECONÓMICO CREADO</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	
		<b>Costes de explotación</b>	<b>30%</b>	<b>28%</b>	
		<b>Gastos salariales</b>	<b>59%</b>	<b>67%</b>	
		<b>Pagos a administraciones públicas</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	
		<b>Comunidad</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	
		<b>Proveedores de capital</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	
		<b>Amortizaciones</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	
		<b>Reservas</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización a causa del cambio climático.	<p>Una de las líneas de negocio de lavola es el cambio climático, desde la que se desarrollan diversos servicios orientados a asesorar y ayudar a nuestros clientes en la reducción y mitigación de sus emisiones de gases de efecto invernadero. Entre los servicios que se ofrecen hay estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático, compensaciones de emisiones, auditorías energéticas, análisis del ciclo de vida de productos y servicios, etc.</p> <p>De manera interna, lavola dispone de un plan de mitigación y adaptación al cambio climático el objetivo el cual es reducir las emisiones derivadas de nuestra actividad y compensar las emisiones generadas. Desde el año 2008, lavola es una empresa neutra en carbono y entró a formar parte del Programa d'Acords Voluntaris de la Generalitat de Catalunya, el año 2009.</p>			7
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de las organizaciones generadas por programas de beneficios sociales.	Tal y como está establecido en el estado español, las aportaciones realizadas a las pensiones de jubilación que provee el estado del bienestar corresponden a las cuotas mensuales que las mismas personas trabajadoras realizan a la Seguridad Social a través de su nómina.			
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	El 2010 y 2011 se recibieron un total de 41.370,27 € y 31.062,47 € respectivamente, en concepto de ayudas financieras recibidas de gobiernos. No hay ningún representante de gobiernos que forme parte de los accionistas de lavola.			

## PRESENCIA EN EL MERCADO

			<b>Pacto Mundial</b>
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local, segregado por género, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El año 2010 el salario inicial era de 1,29 veces el salario mínimo local para los hombres y de 1,82 en las mujeres. El 2011 es de 1,32 veces el salario mínimo local para los hombres y de 1,78 para las mujeres.	1

EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	En la realización de las compras priorizamos la compra a proveedores locales y disponemos de un sistema de homologación de proveedores en el que se priorizan aquellos que son locales y que disponen de un sistema de gestión implantado. Del volumen de compras realizado, un 70,77% fueron, en el 2010, a proveedores locales y en el 2011 ha sido de un 69,59%.	
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Las operaciones se desarrollan en territorio español y andorrano, territorios de los cuales proceden todos los directivos de nuestra organización.	6

## IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	A lo largo del año se realizan visitas al Ecoedificio para dar a conocer y difundir los criterios de sostenibilidad que se tuvieron en cuenta en su construcción. En el 2010 se realizaron 12 visitas (84 personas) y en el 2011 se hicieron 23 visitas (aproximadamente 100 personas).																																					
EC9 (A)	Comprensión y descripción de los impactos económicos indirectos y significativos, incluyendo el alcance de estos impactos.	<p>No se dispone de un estudio de los impactos económicos indirectos que genera la actividad que desarrollamos, pero en el año 2010 y 2011 se han hecho aportaciones económicas directas a organizaciones de la comunidad y a entidades de acción social.</p> <table> <tr> <th>Organización</th><th>Aportación 2008</th><th>Aportación 2009</th><th>Aportación 2010-11</th></tr> <tr> <td><b>Associació d'Empresaris del Garraf, Baix Penedès i Alt Penedès</b></td><td>496,56</td><td>241,36</td><td>494,25</td></tr> <tr> <td><b>Associació d'Empresaris de Manlleu</b></td><td>100</td><td>100</td><td>200</td></tr> <tr> <td><b>Institució Catalana d'Història Natural</b></td><td>300</td><td>300</td><td>600</td></tr> <tr> <td><b>Xarxa de Custòdia del Territori</b></td><td>600</td><td>600</td><td>1.200</td></tr> <tr> <td><b>Global Reporting Initiative</b></td><td>500</td><td>595</td><td>1.000</td></tr> <tr> <td><b>Associació d'empresaris Av. de Roma</b></td><td>271,28</td><td>133,36</td><td>280</td></tr> <tr> <td><b>Cercle amics Espais Naturals</b></td><td>-</td><td>-</td><td>40</td></tr> <tr> <td><b>Total</b></td><td><b>2267,84</b></td><td><b>1.969,72</b></td><td><b>3.814,25</b></td></tr> </table>	Organización	Aportación 2008	Aportación 2009	Aportación 2010-11	<b>Associació d'Empresaris del Garraf, Baix Penedès i Alt Penedès</b>	496,56	241,36	494,25	<b>Associació d'Empresaris de Manlleu</b>	100	100	200	<b>Institució Catalana d'Història Natural</b>	300	300	600	<b>Xarxa de Custòdia del Territori</b>	600	600	1.200	<b>Global Reporting Initiative</b>	500	595	1.000	<b>Associació d'empresaris Av. de Roma</b>	271,28	133,36	280	<b>Cercle amics Espais Naturals</b>	-	-	40	<b>Total</b>	<b>2267,84</b>	<b>1.969,72</b>	<b>3.814,25</b>	
Organización	Aportación 2008	Aportación 2009	Aportación 2010-11																																				
<b>Associació d'Empresaris del Garraf, Baix Penedès i Alt Penedès</b>	496,56	241,36	494,25																																				
<b>Associació d'Empresaris de Manlleu</b>	100	100	200																																				
<b>Institució Catalana d'Història Natural</b>	300	300	600																																				
<b>Xarxa de Custòdia del Territori</b>	600	600	1.200																																				
<b>Global Reporting Initiative</b>	500	595	1.000																																				
<b>Associació d'empresaris Av. de Roma</b>	271,28	133,36	280																																				
<b>Cercle amics Espais Naturals</b>	-	-	40																																				
<b>Total</b>	<b>2267,84</b>	<b>1.969,72</b>	<b>3.814,25</b>																																				



## PERSEVERANCIA

Referente a las aportaciones económicas para acción social, en 2011 nos hemos visto obligados a reducirlas debido a la situación económica y al descenso de nuestra actividad. Pero se han hecho aportaciones en especie como asesoramiento en temas de paisajismo al SES Gurb (Torrent de l'Esperança), asesoramiento a Cáritas y la realización de una charla en el centro penitenciario Lladoners.

Organización	Aportación 2008	Aportación 2009	Aportación 2010-2011
Intermón-Oxfam	721,20	721,20	1.442,40
Fundación Vicente Ferrer			2.876,50
AEC Manlleu	430	430	1.000
Associació disminuïts físics d'Osona	1.610	2.650	2.876,50
Càritas - Associació Tapís	7.500	8.000	6.000
Osona decideix		1.000	
Sathi Sansar			2.876,50
ARADA Associació Rural d'Atenció a les Demències i a l'Alzheimer			2.876,50
Foment Mercantil			8.021,64
Associació Espais Humans			2.876,50
Otras entidades locales (escuelas, entidades deportivas, hospitales, etc.)			1.454
<b>Total</b>	<b>10.261,20</b>	<b>12.801,20</b>	<b>32.300,54</b>

# INDICADORES DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

## MATERIALES

			Pacto Mundial								
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO AMBIENTAL</b>		<p>En lavola trabajamos para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad. Implantamos acciones de mejora para optimizar el consumo de recursos (materiales, energía y agua), minimizar la generación de residuos y gestionarlos de forma adecuada, reducir las emisiones de gases e incorporar criterios ambientales y sociales también en los productos y servicios.</p> <p>De acuerdo con el sistema integrado de gestión de lavola, los impactos ambientales derivados de la actividad de lavola son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de combustible de los coches del parque móvil</li> <li>• Emisiones a la atmosfera a causa del transporte</li> <li>• Consumo de papel</li> <li>• Generación de residuos de papel y cartón</li> </ul> <p>Mediante una base de datos de legislación ambiental aseguramos, de acuerdo con la normativa ISO 14001, que recogemos toda la legislación ambiental que debemos aplicar así como los posibles incumplimientos que se deriven.</p> <p>Medio Ambiente (resumen memoria)</p>									
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	<p>El papel es el único material del que se da un consumo significativo. Su consumo ha disminuido un 40% en los últimos dos años, tal y como se puede observar en la tabla siguiente:</p> <table> <tr> <th></th><th>2009</th><th>2010</th><th>2011</th></tr> <tr> <td><b>Kg papel</b></td><td>2.972</td><td>2.533</td><td>1.780</td></tr> </table>		2009	2010	2011	<b>Kg papel</b>	2.972	2.533	1.780	8
	2009	2010	2011								
<b>Kg papel</b>	2.972	2.533	1.780								
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.	El 100% del papel que consumimos es papel reciclado, destintado y libre de cloro, con certificaciones FSC, Der Blaue Engel y Nordic Swan.	8, 9								

## ENERGÍA

															Pacto Mundial
EN3 (P)	Consumo directo de energía separado por fuentes primarias.		2008		2009		2010		2011		2010-2009		2011-2010		8
			MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	
		Gas natural	87,40	11,05	78,20	8,31	83,39	9,05	66,56	9,83	6,64%	8,90%	-20,18%	8,63%	
			Litros	litros/ millón €	Litros	litros/ millón €	Litros	litros/ millón €	Litros	litros/ millón €	Litros	litros/ millón €	Litros	litros/ millón €	
		Gasolina	1.771	224	1.831,41	194,66	1.911,61	207,48	2.465,61	364,21	4,38%	6,58%	28,98%	75,55%	
		Gasoil	3.803,42	481,08	3.499,59	371,97	6.566,74	712,72	7.759,99	1146,29	87,64%	91,61%	18,17%	60,83%	
		Biodiesel	9.430,52	1192,82	9.990,85	1061,92	6.081,80	660,08	4.360,33	644,10	-39,13%	-37,84%	-28,31%	-2,42%	
La reducción en el consumo de biodiesel es debido a la adquisición de 2 vehículos en los que no se permite el uso de biodiesel para la validez de la garantía. Respecto al consumo de gas del año 2011, es debido en parte a una temperatura invernal más elevada como se constata en el registro interior de temperatura exterior que realizamos. Consumo directo de energía en GJ: 2010: 824,78 GJ; 2011: 763,57 GJ															
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía separado por fuentes primarias.		2008		2009		2010		2011		2010-2009		2011-2010		8
			MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	MWh	MWh/ millón €	
		Electricidad	110,49	13,98	151,06	16,06	155,61	16,89	142,01	20,98	3,01%	5,18%	-8,74%	24,21%	
Mix energético español 2010 (último publicado en el momento de publicación de la memoria): 34% Renovables, 2,4% Cogeneración de alta eficiencia, 9,2% Cogeneración, 21,2% CC Gas Natural, 8,4% Carbón, 3,2% Fuel/Gas, 20,4% Nuclear y otras 1,2% [Fuente: Comisión Nacional de Energía].															
Consumo de electricidad en GJ: 2010: 560,18 GJ; 2011: 511,23 GJ															
EN5 (A)	Ahorro de energía a causa de la conservación y mejoras en la eficiencia.				En el ámbito del sistema de gestión de la energía que lavola tiene implantado, se han realizado actuaciones para mejorar la eficiencia energética y reducir los consumos. Algunas de las actuaciones realizadas durante los años 2010 y 2011 han sido la mejora de la sectorización de la climatización, la ampliación del servicio de carsharing a 2 municipios más, la sustitución de 2 vehículos por otros con una media de consumo inferior, la sustitución de puntos de luz por bombillas más eficientes, la instalación de una sonda de radiación para cerrar las ventanas de la fachada suroeste automáticamente y una sonda de control de temperatura y de control de las compuertas del										8, 9

		invernadero y de la entrada del aire de renovación del Ecoedificio, la instalación de un sistema de recirculación del aire interior de la oficina de Barcelona, para minimizar la potencia de las 2 bombas de calor instaladas y el aumento de la temperatura de refrigeración (de 19º a 22º) del sistema de alimentación ininterrumpida [SAI].	
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de estas iniciativas.	<p>En los procedimientos que tenemos establecidos para la elaboración de proyectos, ya definen la incorporación de consideraciones ambientales y sociales en la ejecución del proyecto.</p> <p>Por otra parte, el Ecoedificio ha sido diseñado y construido siguiendo criterios de eficiencia energética y el año 2010 obtuvo el certificado LEED en la categoría de edificios existentes.</p>	8, 9
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones conseguidas con estas iniciativas.	Todo el consumo de energía derivado de la actividad de lavola, se encuentra contemplado en la estrategia de cambio climático. Según establece el estándar <i>The Greenhouse Gas Protocol, a Corporate Accounting and Reporting Standard</i> , solo falta incorporar las emisiones derivadas de nuestros proveedores.	8, 9

## AGUA

														Pacto Mundial	
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes		2008		2009		2010		2011		2010-2009		2011-2010		8
		m³	m³/ millón€	m³	m³/ millón€	m³	m³/ millón€	m³	m³/ millón€	m³	m³/ millón€	m³	m³/ millón€		
		Red	259,00	32,76	341,36	36,28	307,70	33,40	351,10	51,87					
		Depósitos pluviales	50	6,32	48,6	5,17	58,2	6,32	38,20	5,64	-6,17%	-4,19%	6,40%	44,81%	
		Los consumos de agua de la oficina de Madrid y del Cosmocaixa de Madrid y de Barcelona no están incluidos, ya que no disponemos de estos datos.													
EN9 (A)	Fuentes de agua afectadas de forma significativa por la captación de agua.	No se hace captación de agua. El agua consumida procede de la red pública o del depósito de aguas pluviales.													8
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	El agua consumida del depósito de aguas pluviales supuso un 15,90% del consumo total de agua el 2010, y un 9,81% el 2011. No se reutiliza agua.													8, 9

## BIODIVERSIDAD

			<b>Pacto Mundial</b>
EN11 (P)	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas. Hay que indicar la localización y las proporciones de terrenos - en propiedad, alquilados o gestionados- de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No desarrollamos actividades en espacios naturales protegidos naturales o en áreas en las que pueda verse afectada la biodiversidad.	8
EN12 (P)	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivadas de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No desarrollamos actividades en espacios naturales protegidos o en áreas en las que pueda verse afectada la biodiversidad.	8
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	No desarrollamos actividades en espacios naturales protegidos o en áreas en las que pueda verse afectada la biodiversidad.	8
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No desarrollamos actividades en espacios naturales protegidos o en áreas en las que pueda verse afectada la biodiversidad.	8
EN15 (A)	Número de especies, separadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listas nacionales, los hábitats de las cuales se encuentren en áreas afectadas por las operaciones, según el grado de amenaza de la especie.	No desarrollamos actividades en espacios naturales protegidos o en áreas en las que pueda verse afectada la biodiversidad.	8

## EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

			Pacto Mundial																																				
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	La cuantificación de las emisiones asociadas a la actividad de lavola se ha realizado en el marco de referencia del documento <i>The Greenhouse Gas Protocol, a Corporate Accounting and Reporting Standard</i> , desarrollado por el World Business Council for Sustainable Development. Según este protocolo, se diferencian tres ámbitos de emisiones:	8																																				
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso.	<ul style="list-style-type: none"><li>Alcance 1, emisiones directas de GEI que están controladas por la empresa, donde se incluye el consumo de gas natural y el de combustibles fósiles de la flota de vehículos.</li><li>Alcance 2, emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de electricidad de las propias instalaciones o servicios de la empresa.</li><li>Alcance 3, emisiones indirectas de GEI derivadas de las actividades de la empresa pero que pasan en fuentes que son propiedad o están controladas por otra organización. Se incluye el consumo de combustibles fósiles de los desplazamientos <i>in labore</i> del personal de lavola, tanto en vehículo privado como en transporte público o avión, la gestión de los residuos que se generan y el consumo de agua.</li></ul> <table><tr><th></th><th colspan="3">Emisiones (t CO<sub>2</sub> eq.)</th><th>Cifra de negocio</th><th colspan="4">Emisiones totales por cifra de negocio (t CO<sub>2</sub> eq./millón de euros)</th></tr><tr><th></th><th>Alcance 1</th><th>Alcance 2</th><th>Alcance 3</th><th></th><th>Alcance 1</th><th>Alcance 2</th><th>Alcance 3</th><th>Global</th></tr><tr><td>Año 2010</td><td>56,91</td><td>32,05</td><td>74,24</td><td>9.213.668,20</td><td>6,18</td><td>3,48</td><td>8,06</td><td>17,71</td></tr><tr><td>Año 2011</td><td>53,64</td><td>37,92</td><td>70,30</td><td>6.769.665,73</td><td>7,92</td><td>5,60</td><td>10,38</td><td>23,91</td></tr></table>		Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq.)			Cifra de negocio	Emisiones totales por cifra de negocio (t CO <sub>2</sub> eq./millón de euros)					Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3		Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Global	Año 2010	56,91	32,05	74,24	9.213.668,20	6,18	3,48	8,06	17,71	Año 2011	53,64	37,92	70,30	6.769.665,73	7,92	5,60	10,38	23,91	8
	Emisiones (t CO <sub>2</sub> eq.)			Cifra de negocio	Emisiones totales por cifra de negocio (t CO <sub>2</sub> eq./millón de euros)																																		
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3		Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Global																															
Año 2010	56,91	32,05	74,24	9.213.668,20	6,18	3,48	8,06	17,71																															
Año 2011	53,64	37,92	70,30	6.769.665,73	7,92	5,60	10,38	23,91																															
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones conseguidas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Sustitución de 2 vehículos de la flota con consumos de 4,35 y 4,40 l/100km por vehículos más eficientes con una media de consumo de 3,7 l/100km.</li><li>Instalación de un sistema de recirculación del aire interior de la oficina de Barcelona, para minimizar la potencia de las 2 bombas de calor instaladas.</li><li>Substitución de 10 puntos de luz de la iluminación interior de la oficina de Barcelona, por bombillas de bajo consumo E-40 80W/84 de Phillips.</li><li>Aumentar la temperatura de refrigeración (de 19º a 22º) del sistema de alimentación ininterrumpida (SAI).</li><li>Incorporación de un aparato de videoconferencia en las oficinas de Manlleu, Barcelona y Vilanova, para realizar reuniones por videoconferencia y reducir desplazamientos.</li><li>Continuación del servicio de carsharing para los trabajadores.</li></ul>	7, 8, 9																																				



EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No emitimos sustancias destructoras de la capa de ozono de forma significativa.	8																																			
EN20 (P)	NOx, SOx y otras emisiones significativas en el aire por tipo y peso.	No emitimos NO, SO ni otras emisiones significativas al aire.	8																																			
EN21 (P)	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Todas las aguas residuales generadas son asimilables a aguas residuales domésticas, por lo que se vierten a la red pública de alcantarillado.	8																																			
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	<div>En los últimos dos años ha habido una importante reducción del consumo de papel, concretamente un 14,76% entre 2009 y 2010, y un 29,72% entre 2010 y 2011. Este descenso en el consumo es consecuencia de las buenas prácticas implantadas para su reducción, como la reutilización de papel, la impresión a doble cara y el fomento del formato digital tanto en trabajos internos como en la entrega de documentación. La reducción del consumo de papel también viene influida por la disminución de la actividad experimentada en estos 2 años.</div> <table><tr><th></th><th>Unidades</th><th>2010</th><th>2011</th><th>Destino</th></tr><tr><td>Papel</td><td>kg</td><td>1.572,4</td><td>1.650,4</td><td>Reciclaje</td></tr><tr><td>Maderas</td><td>kg</td><td>105</td><td>160</td><td>Incineración</td></tr><tr><td>Plásticos</td><td>kg</td><td>15,5</td><td>16</td><td>Reciclaje</td></tr><tr><td>Chatarra</td><td>kg</td><td>110</td><td>5</td><td>Reciclaje</td></tr><tr><td>RAEE</td><td>kg</td><td>144</td><td>34,5</td><td>Reciclaje</td></tr><tr><td>Tóners</td><td>unidad</td><td>66</td><td>50</td><td>Reciclaje</td></tr></table>		Unidades	2010	2011	Destino	Papel	kg	1.572,4	1.650,4	Reciclaje	Maderas	kg	105	160	Incineración	Plásticos	kg	15,5	16	Reciclaje	Chatarra	kg	110	5	Reciclaje	RAEE	kg	144	34,5	Reciclaje	Tóners	unidad	66	50	Reciclaje	8
	Unidades	2010	2011	Destino																																		
Papel	kg	1.572,4	1.650,4	Reciclaje																																		
Maderas	kg	105	160	Incineración																																		
Plásticos	kg	15,5	16	Reciclaje																																		
Chatarra	kg	110	5	Reciclaje																																		
RAEE	kg	144	34,5	Reciclaje																																		
Tóners	unidad	66	50	Reciclaje																																		
EN23 (P)	Número total y volumen de los vertidos accidentales más significativos.	No se han producido vertidos accidentales significativos.	8																																			
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III i VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No se realiza transporte de residuos peligrosos.	8																																			
EN25 (A)	Identificación, proporción, estado de protección y valor de biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua de la organización informante.	No se realizan vertidos que puedan generar un impacto sobre los recursos hídricos y los hábitats relacionados.	8																																			

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

			<b>Pacto Mundial</b>
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de este impacto.	Por un lado están las iniciativas propias realizadas para reducir el impacto ambiental de nuestra actividad y por otro lado, los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, el objetivo de los cuales es reducir su impacto ambiental.	7, 8, 9
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No se venden productos, sino servicios.	8, 9

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

			<b>Pacto Mundial</b>
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se ha recibido ninguna multa durante 2010 y 2011 por incumplimiento de la normativa ambiental.	8
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y de otros bienes materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No se realizan transportes significativos de productos u otros bienes materiales. Referente al transporte del personal, las emisiones derivadas de los desplazamientos realizados por el personal durante la jornada laboral, se incluyen en el inventario anual de emisiones. Se incluyen los desplazamientos con vehículos de la flota de lavola y con vehículos privados.	8
EN30 (A)	Desglose por tipos del total de gastos e inversiones ambientales.	Los gastos en medio ambiente se encuentran integrados con los gastos de calidad dentro del ámbito del sistema de gestión integrado. La inversión en los años 2010 y 2011 ha sido, respectivamente, de 52.488 € i 56.255 €, y corresponde a las horas y gastos directos de las personas responsables de este ámbito.	7, 8, 9

# INDICADORES DE CUMPLIMIENTO SOCIAL \_PRÁCTICAS LABORALES

## TRABAJO

						Pacto Mundial			
ENFOQUE DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL		La gestión del equipo humano se basa en la importancia clave del capital humano para lavola y la retención del talento dentro de la organización. Por este motivo, los ejes de la política de recursos humanos son el desarrollo de medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, asegurar y potenciar el crecimiento profesional de los trabajadores mediante la formación continuada y la seguridad y la salud en el lugar de trabajo.  El equipo humano está formado por personas polivalentes, que pueden trabajar en diferentes ámbitos y adaptarse a los requerimientos de los diferentes proyectos. Gracias a este perfil profesional, no es necesario definir formalmente los lugares de trabajo, a causa de la posible rigidez de este proceso.  Equipo humano (resumen memoria)							
LA1 (P)	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de trabajo, por contrato y por región, segregado por género.	El año 2010 la plantilla media fue de 177 personas y el 2011 de 147 personas, lo que supone una reducción del 16,95%. Dentro de la categoría “Trabajadores de oficinas” se integran todas aquellas personas que trabajan de manera continuada en proyectos diversos y en la categoría “Trabajadores totales” se incluyen también todas aquellas personas que trabajan en un único proyecto que tiene una duración determinada.							
		2010		2011					
		Trabajadores oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores oficinas	Trabajadores totales				
Tipología de contrato	Indefinido	89,00%	59,57%	90,48%	54,70%				
	Temporal	11,00%	40,43%	9,52%	45,30%				
Tipología de jornada	Completa	89,00%	53,19%	85,71%	45,30%				
	Parcial	11,00%	46,81%	14,29%	54,70%				
		2010		2011					
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres				
Categorías laborales según género	Dirección, DISC i RLN	34,78%	65,22%	38,10%	61,90%				
	Jefes de proyecto	43,75%	56,25%	42,86%	57,14%				
	Personal técnico y de administración	32,21%	67,79%	32,19%	67,81%				

LA2 (P)	Número total de nuevos empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	<table><tr><td></td><td></td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td></tr><tr><td rowspan="2">Bajas voluntarias</td><td>Hombres</td><td>26</td><td>21</td><td>14</td><td>12</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>9</td><td>16</td><td>7</td><td>6</td></tr><tr><td rowspan="2">Lugares de trabajo creados</td><td>Hombres</td><td>4</td><td>4</td><td>4</td><td>0</td></tr><tr><td>Mujeres</td><td>7</td><td>3</td><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td colspan="2">Índice de rotación</td><td>1,78%</td><td>1,68%</td><td>0,99%</td><td>1,02%</td></tr></table>			2008	2009	2010	2011	Bajas voluntarias	Hombres	26	21	14	12	Mujeres	9	16	7	6	Lugares de trabajo creados	Hombres	4	4	4	0	Mujeres	7	3	2	2	Índice de rotación		1,78%	1,68%	0,99%	1,02%	6
		2008	2009	2010	2011																																
Bajas voluntarias	Hombres	26	21	14	12																																
	Mujeres	9	16	7	6																																
Lugares de trabajo creados	Hombres	4	4	4	0																																
	Mujeres	7	3	2	2																																
Índice de rotación		1,78%	1,68%	0,99%	1,02%																																
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o de media jornada, según lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<p>De forma complementaria a los beneficios sociales reconocidos en los convenios colectivos y al estatuto de los trabajadores, lavola ofrece a las personas de la plantilla, en función de las especificidades de las tareas que llevan a cabo dentro de la organización, los beneficios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Flexibilidad horaria para comenzar y acabar la jornada laboral.</li><li>- Posibilidad de hacer teletrabajo.</li><li>- Acumulación de las horas de lactancia.</li><li>- Facilitar la jornada intensiva a las personas que soliciten reducción de jornada para cuidado de hijo/a.</li><li>- Facilitar reducciones de jornada a las personas que lo soliciten por motivo de estudios.</li><li>- Espacio de comedor en todas las oficinas de lavola, con el objetivo de proveer de la infraestructura necesaria para que las personas que no pueden ir a casa a comer puedan preparar la comida en buenas condiciones.</li><li>- Compensación económica desde el primer día de baja médica por enfermedad común sin hospitalización, a todas las personas con una relación laboral superior a seis meses, independientemente de la continuidad de los contratos laborales y del tipo de contrato.</li><li>- Implantación de nuevas herramientas de movilidad, especialmente el coche multiusuario [carsharing].</li></ul>																																			
LA15 (P)	Tasa de vuelta al trabajo y tasas de retención después de permisos de paternidad/maternidad, según género.	<table><tr><td></td><td colspan="2">2010</td><td colspan="2">2011</td></tr><tr><td></td><td>Hombres</td><td>Mujeres</td><td>Hombres</td><td>Mujeres</td></tr><tr><td>Total de personas que se han acogido a permisos maternos/paternales</td><td>5</td><td>5</td><td>3</td><td>3</td></tr><tr><td>De las anteriores indicar aquellos que han vuelto a ocupar el mismo lugar de trabajo después del permiso</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td></tr><tr><td>De las anteriores indicar aquellas que siguen en la empresa después de 12 meses</td><td>5</td><td>4</td><td>3</td><td>2</td></tr></table>		2010		2011			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total de personas que se han acogido a permisos maternos/paternales	5	5	3	3	De las anteriores indicar aquellos que han vuelto a ocupar el mismo lugar de trabajo después del permiso	5	4	3	2	De las anteriores indicar aquellas que siguen en la empresa después de 12 meses	5	4	3	2	1									
	2010		2011																																		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres																																	
Total de personas que se han acogido a permisos maternos/paternales	5	5	3	3																																	
De las anteriores indicar aquellos que han vuelto a ocupar el mismo lugar de trabajo después del permiso	5	4	3	2																																	
De las anteriores indicar aquellas que siguen en la empresa después de 12 meses	5	4	3	2																																	

## RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

			<b>Pacto Mundial</b>
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	El 100% de los lugares de trabajo están cubiertos por un convenio colectivo. Los convenios colectivos de aplicación a las actividades de lavola son los correspondientes a oficinas y despachos de Barcelona y Madrid.	3
LA5 (P)	Periodo (s) mínimo (s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos, incluyendo si éstas notificaciones están especificadas en los convenios colectivos.	El periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos es el siguiente:  - En los casos de modificación substancial de condiciones de trabajo a consecuencia de causas organizativas ha de ser de 15 días. No es necesario preaviso si no se trata de modificaciones substanciales.  - En caso de movilidad geográfica por motivos de organización, que implique traslado de la persona trabajadora (es decir, con cambio de residencia) será de 30 días.	3

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

			<b>Pacto Mundial</b>
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	lavola cuenta con un Comité de riesgos laborales formado por 6 miembros, en número igual por personas en representación de los trabajadores y la empresa. El 100% de las personas trabajadoras de la organización está representada por este Comité.	1
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y género.	La tasa de absentismo del año 2011 ha sido del 2,39%. Para periodos anteriores no se dispone de este dato. En referencia a enfermedades profesionales, hubo una mujer el 2010 y dos mujeres el 2011. El 2010 se produjeron 11 accidentes laborales sin baja, de los cuales 7 fueron mujeres y 4 hombres y el 2011 un total de 6 accidentes, 3 hombres y 3 mujeres, una de las cuales fue con baja laboral.	1
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad, en relación con enfermedades graves.	No existe una enfermedad grave detectada entre los miembros de la comunidad.  Durante el 2010 se han impartido 460 horas de formación en riesgos laborales a 45 personas y en 2011 un total de 420 horas a 22 personas.  Con una periodicidad bianual y en el momento de incorporarse a la empresa, se realiza una revisión médica a las personas	1

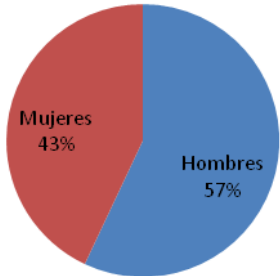

		trabajadoras. En el 2010 un total de 157 personas la realizaron y 61 la rechazaron. En el 2011 han sido 54 revisiones realizadas y 27 rechazadas.	
LA9 (A)	Asuntos de salud y de seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No existe representación sindical, estos asuntos son canalizados a través del Comité de riesgos laborales.	1

## FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

							Pacto Mundial																																									
LA10 (P)	Media de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría laboral y género.		<table><tr><th></th><th>Porcentaje de trabajadores que ha recibido formación</th><th>Inversión media en formación</th><th colspan="2">Media de horas de formación para Dirección y Jefes de producto</th><th colspan="2">Media de horas de formación para personal técnico y de administración</th></tr><tr><th></th><th></th><th></th><th>Hombres</th><th>Mujeres</th><th>Hombres</th><th>Mujeres</th></tr><tr><td>2008</td><td>85,64%</td><td>926,72 €</td><td></td><td>34,47</td><td></td><td>23,53</td></tr><tr><td>2009</td><td>96,97%</td><td>893,36 €</td><td></td><td>30,06</td><td></td><td>24,81</td></tr><tr><td>2010</td><td>67,00%</td><td>786,78 €</td><td>13,10</td><td>12,48</td><td>5,83</td><td>7,16</td></tr><tr><td>2011</td><td>79,76%</td><td>174,00 €</td><td>3,71</td><td>3,33</td><td>8,31</td><td>1,62</td></tr></table>		Porcentaje de trabajadores que ha recibido formación	Inversión media en formación	Media de horas de formación para Dirección y Jefes de producto		Media de horas de formación para personal técnico y de administración					Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	2008	85,64%	926,72 €		34,47		23,53	2009	96,97%	893,36 €		30,06		24,81	2010	67,00%	786,78 €	13,10	12,48	5,83	7,16	2011	79,76%	174,00 €	3,71	3,33	8,31	1,62			
	Porcentaje de trabajadores que ha recibido formación	Inversión media en formación	Media de horas de formación para Dirección y Jefes de producto		Media de horas de formación para personal técnico y de administración																																											
			Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres																																										
2008	85,64%	926,72 €		34,47		23,53																																										
2009	96,97%	893,36 €		30,06		24,81																																										
2010	67,00%	786,78 €	13,10	12,48	5,83	7,16																																										
2011	79,76%	174,00 €	3,71	3,33	8,31	1,62																																										
		Destacar que en el 2010 y especialmente en el 2011 se ha hecho mucha formación interna debido a la reubicación de personas a otras líneas de negocio y esto no se ha contabilizado.																																														
LA11 (P)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la ocupabilidad de los trabajadores y que les den apoyo en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Desde lavola se apuesta por la formación de las personas, por este motivo disponemos de un plan de formación que gestiona las necesidades formativas de todas las personas trabajadoras. Algunas de las principales formaciones realizadas durante el 2010 han sido: <ul style="list-style-type: none"><li>- Formación general: se han realizado diversas formaciones de manera generalizada a todo el personal de lavola. Destacamos la formación en idiomas (francés e inglés) y sesiones para la mejora del catalán, así como la formación relativa a cómo gestionar el potencial personal como director de clientes y sesiones de formación inicial sobre el sistema de gestión de lavola.</li><li>- Formación específica: estas formaciones responden a las necesidades específicas de las personas trabajadoras y han tratado temáticas muy variadas. Algunas de las formaciones realizadas han estado relacionadas con cómo hablar en público, la gestión de residuos, redes sociales, herramientas de paisaje, cambio climático, etc.</li></ul>																																														

LA12 (A)	Porcentaje de empleados que recibe evaluaciones regulares del cumplimiento y de desarrollo profesional, segregado por género.	Anualmente se realizan entrevistas de seguimiento a las personas trabajadoras con el objetivo de conocer su satisfacción con la empresa y evaluar su cumplimiento y desarrollo profesional. El 2010 se realizaron entrevistas al 56% del personal, a 39 mujeres y 17 hombres, y el 2011 a un 27% del personal, 17 mujeres y 6 hombres.	
-------------	---	--	--

## FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

			<b>Pacto Mundial</b>
LA13 (P)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, segregado por categoría laboral, género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	<p><b>COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN GENERAL</b></p>  <p><b>COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN DE CLIENTES Y OPERACIONES</b></p>  <p>Composición de los Comités a 31 de diciembre de 2011.</p>	1, 6

### COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR GRUPO DE EDAD

AÑO 2010

Género	Hasta 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Más de 55 años	Total
Femenino	20	79	20	6	0	125
Masculino	6	39	13	5	0	63
<b>Total</b>	26	108	33	11	0	188

Año 2011

Género	Hasta 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	Más de 55 años	Total
Femenino	15	84	16	5	0	120
Masculino	9	31	14	6	1	61
<b>Total</b>	24	115	30	11	1	181

### COMPOSICIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA LABORAL

Año 2010

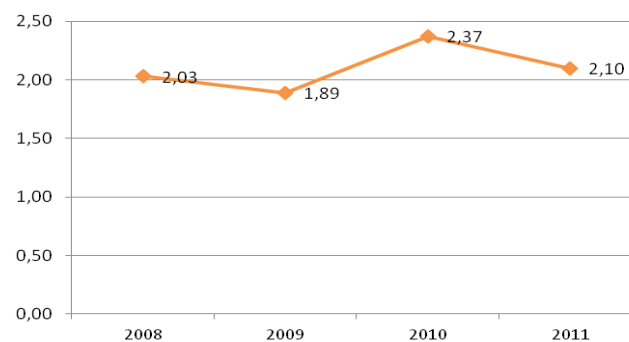
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Total
Dirección, DISC y RLN	8	15	23
Jefes de proyecto	7	9	16
Personal técnico y de administración	48	101	149
<b>Total</b>	63	125	188

Año 2011

Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Total
Dirección, DISC y RLN	8	13	21
Jefes de proyecto	6	8	14
Personal técnico y de administración	47	99	146
<b>Total</b>	61	120	181



**PORCENTAJE DE PERSONAS CONTRATADAS CON DISCAPACIDAD DE ACUERDO CON LA LISMI**



LA14  
(P)

Relación entre el salario base de los hombres respecto al de las mujeres segregado por categoría profesional, según lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

		2008	2009	2010	2011
<b>Diferencia media del salario de los hombres respecto a las mujeres</b>	Dirección			23,05%	14,40%
	DISC y RLN			16,32%	18,57%
	Jefes de proyecto	14,66%	12,18%	9,81%	10,04%
	Personal técnico y de administración	3,04%	1,64%	-2,37%	-4,80%

La figura de Director/a de servicios al cliente (DISC) y Responsable de línea de negocio (RLN) fueron creadas con la nueva estructura implantada el 2010, por este motivo no se dispone de información previa a 2010 para esta categoría profesional.

1, 6

# INDICADORES DE CUMPLIMIENTO SOCIAL\_DERECHOS HUMANOS

## PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTO

			Pacto Mundial
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>		La gestión de los derechos humanos se canaliza en lavola a partir de todas las políticas y planes que forman la esencia de lavola. El código ético de lavola hace mención específica del respeto a los derechos humanos en las relaciones con todos los grupos de interés de la organización, junto a una declaración expresa de rechazo a la corrupción. Este código ético se ha distribuido entre todo el personal y consta como referencia en el manual de acogida.	
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyen cláusulas que incorporan asuntos de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	El 100% de las inversiones y contrataciones que realiza lavola cumplen con el código de ética y la normativa vigente que garantiza el respeto por los derechos humanos.	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR2 (P)	Porcentaje de los principales contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia de este hecho.	En lavola priorizamos aquellas empresas proveedoras situadas cerca de nuestros lugares de trabajo, así como aquellas empresas que disponen de alguna certificación de calidad, medio ambiente y/o eficiencia energética o, como mínimo, que en el desarrollo de su actividad se adecuen a los criterios recomendados por estas normas. El 70,18% del volumen de compra realizado en el periodo 2010-2011 se ha hecho a proveedores locales.  Disponemos de un sistema de homologación que incorpora un sistema de valoración que tiene como criterios evaluables si se trata de un proveedor local y si la empresa dispone de un sistema de gestión. Una vez al año realizamos una reevaluación de nuestros proveedores principales (facturación mínima anual).	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR3 (A)	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos que son relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Las personas trabajadoras de lavola no han recibido formación específica en materia de derechos humanos (0 h)	1, 2, 3, 4, 5, 6
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctoras adoptadas.	No se ha producido ningún incidente de discriminación.	1, 2, 6

HR5 (P)	Actividades y principales proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o correr riesgos importantes y medidas adoptadas para respaldar a estos derechos.	No hay riesgos asociados a la libertad de asociación y de acogida a convenios colectivos.	1, 2, 3
HR6 (P)	Actividades y principales proveedores identificados que comportan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir efectivamente a la abolición de la explotación infantil.	Desarrollamos nuestras actividades en países de la OCDE, donde existen numerosas leyes que garantizan el respeto de los derechos humanos. lavola cumple con toda la legislación vigente en los países de la OCDE.	1, 2, 5
HR7 (P)	Actividades y principales proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a eliminar todas las formas de trabajo forzado o no consentido.	Desarrollamos nuestras actividades en países de la OCDE, donde existen numerosas leyes que garantizan el respeto de los derechos humanos. lavola cumple con toda la legislación vigente en los países de la OCDE.	1, 2, 4
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha estado formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	lavola no dispone de personal de seguridad	1, 2
HR9 (A)	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Desarrollamos nuestras actividades en países de la OCDE, donde existen numerosas leyes que garantizan el respeto de los derechos humanos. lavola cumple con toda la legislación vigente en los países de la OCDE.	1, 2
HR10 (P)	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de evaluaciones de sus impactos en los derechos humanos.	No se evalúan las operaciones en relación a sus impactos en los derechos humanos, ya que no se considera un aspecto relevante por el tipo de actividad desarrollada.	
HR11 (P)	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos de reclamación formales.	No se han recibido quejas	

# INDICADORES DE CUMPLIMIENTO SOCIAL\_COMUNIDAD

## COMUNIDAD

			Pacto Mundial
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO DE COMUNIDAD</b>		<p>En lavola somos conscientes del impacto de nuestra actividad sobre el entorno, así como de los impactos indirectos positivos que se derivan de la colaboración y la creación de redes con las entidades de la comunidad local. De ese modo, participamos de forma proactiva con entidades de diversos sectores con los que compartimos valores e intereses, y con los que aspiramos a consolidar estas redes.</p> <p>El código ético de lavola menciona específicamente el respeto de los derechos humanos en las relaciones con todos los grupos de interés de la organización, junto con una declaración expresa de rechazo a la corrupción. El documento recoge de forma explícita que no se deben llevar a cabo de forma directa o indirecta, contribuciones a partidos políticos, organizaciones o individuos relacionados con la política como vía para obtener ventajas comerciales. Del mismo modo, también se incluye que no se pueden utilizar sobornos o comisiones ilegales a funcionarios de la administración pública ni a miembros de la empresa privada para conseguir beneficios indebidos.</p> <p>Sociedad [resumen memoria]</p>	
S01 (P)	Porcentaje de operaciones con la implicación de la comunidad local en la ejecución, las evaluaciones del impacto y los programas de desarrollo.	En lavola evaluamos los impactos de nuestra actividad tanto a nivel social como ambiental. Además participamos activamente en diferentes entidades de la comunidad local que nos permite conocer su opinión sobre nuestras actividades (ver indicadores EC9). No obstante, hay que tener en cuenta que por el tipo de actividad que realizamos tenemos pocas operaciones con impactos significativos en las comunidades locales.	
S09 (P)	Operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales.	No existen operaciones con repercusiones negativas reales ni potenciales en las comunidades locales.	
S010 (P)	Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales.	No existen operaciones con repercusiones negativas reales ni potenciales en las comunidades locales.	
S02 (P)	Porcentaje y nombre total de unidades de negocio analizadas respecto de los riesgos relacionados con la corrupción.	No se han analizado las unidades de negocio respecto a los riesgos relacionados con la corrupción, ya que no se considera que haya un riesgo elevado de corrupción.	10
S03 (P)	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	No se ha realizado formación relativa a políticas y procedimientos anticorrupción ya que no se considera que existan riesgos elevados de corrupción. De todas formas a todas las personas trabajadoras de lavola se les ha entregado el Código ético en el que se hace mención específica al respeto de los derechos humanos en las relaciones con nuestros grupos de interés, así como una declaración expresa de rechazo a la corrupción.	10

S04 (P)	Medidas tomadas como respuesta a incidentes por corrupción.	No se han producido incidentes por corrupción.	10
------------	---	--	----

## POLÍTICA PÚBLICA

			<b>Pacto Mundial</b>
S05 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de estas y de actividades de <i>lobbying</i> .	lavola no se posiciona ni participa en el desarrollo de políticas públicas y actividades de <i>lobbying</i> .	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
S06 (A)	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se realizan aportaciones ni financieras ni en especies a partidos políticos o instituciones relacionadas.	10

## COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

S07 (A)	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	No se han dado prácticas monopolísticas ni contra la libre competencia.	
------------	---	---	--

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

S08 (P)	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	En el periodo reportado en esta memoria no se ha recibido ninguna sanción ni multa por incumplimiento legal.	
------------	--	--	--

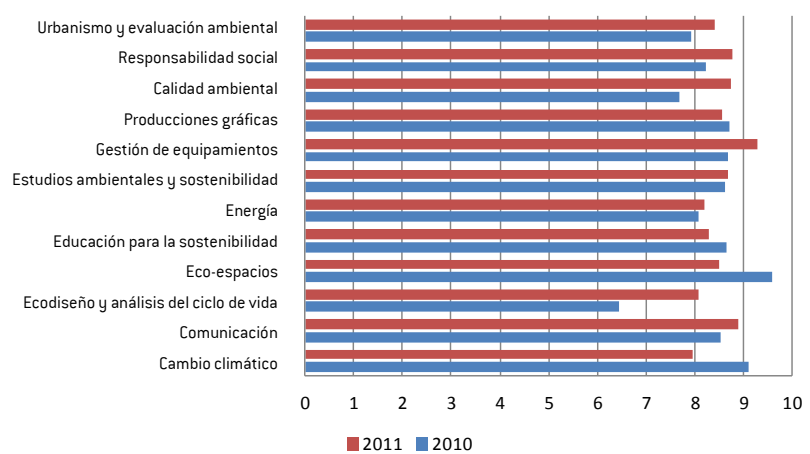
# INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO SOCIAL RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

## SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

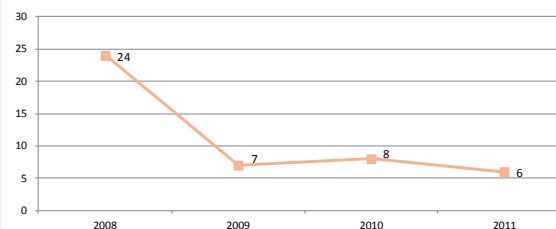
			Pacto Mundial
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN EN EL ÁMBITO DE PRODUCTO</b>		<p>La prestación de servicios que realiza lavola está enfocada a contribuir de una forma proactiva con la promoción y extensión de la sostenibilidad dentro de la operativa diaria de nuestros clientes.</p> <p>Mediante la confidencialidad de todos nuestros profesionales, explícita en los contratos laborales, y la gestión específica de la información garantizamos la privacidad de todos nuestros clientes, de forma complementaria a la protección de los datos personales que establece la Ley orgánica de protección de datos de carácter personal.</p> <p>Cientes (resumen memoria)</p>	
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los cuales se evalúan para poder mejorar los impactos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a estos procedimientos de evaluación.	Por el tipo de actividad que realizamos, los impactos potenciales sobre la seguridad del cliente podrían ser, básicamente, en relación a la confidencialidad de los datos, la cual garantizamos de una forma exhaustiva con procedimientos formales que aplicamos al 100 % de los proyectos desarrollados.	1
PR2 (A)	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de estos incidentes.	No se ha producido ningún incidente derivado del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	1

## ETIQUETAJE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

			Pacto Mundial
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a estos requerimientos informativos.	lavola no ofrece productos sino servicios que no están sometidos a una normativa de etiquetaje. En el caso de las ofertas técnicas que presentamos a nuestros clientes y con el objetivo de mejorar la información que les proporcionamos, estas ofertas son revisadas y evaluadas de manera periódica por el Departamento de Calidad.	8

PR4 (A)	Número total de incumplimientos de la regulación y los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetaje de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de estos incidentes.	No ha habido ningún tipo de incidente derivado del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a la información y etiquetaje de productos y servicios.	8																																							
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados del los estudios de satisfacción del cliente.	<p>La satisfacción de nuestros clientes es un aspecto clave para lavola, ya que los trabajos que desarrollamos los realizamos con el objetivo de satisfacer los objetivos del cliente. Con tal de conocer el grado de satisfacción de los clientes, al finalizar los proyectos se envía una encuesta de satisfacción. En 2010 se enviaron 122 encuestas y 134 en 2011, obteniendo respuesta en el 57,58% y el 62,38% de los casos respectivamente. El grado de satisfacción global ha sido del 8,35 el 2010 y de 8,53 el 2011.</p> <p><b>GRADO DE SATISFACCIÓN</b></p>  <table><caption>Grado de Satisfacción (Estimado del gráfico)</caption><thead><tr><th>Categoría</th><th>2010</th><th>2011</th></tr></thead><tbody><tr><td>Urbanismo y evaluación ambiental</td><td>7.5</td><td>8.5</td></tr><tr><td>Responsabilidad social</td><td>8.0</td><td>8.5</td></tr><tr><td>Calidad ambiental</td><td>7.5</td><td>8.5</td></tr><tr><td>Producciones gráficas</td><td>8.5</td><td>8.5</td></tr><tr><td>Gestión de equipamientos</td><td>8.5</td><td>9.0</td></tr><tr><td>Estudios ambientales y sostenibilidad</td><td>8.5</td><td>8.5</td></tr><tr><td>Energía</td><td>8.0</td><td>8.0</td></tr><tr><td>Educación para la sostenibilidad</td><td>8.5</td><td>8.5</td></tr><tr><td>Eco-espacios</td><td>9.5</td><td>8.5</td></tr><tr><td>Ecodiseño y análisis del ciclo de vida</td><td>6.5</td><td>8.0</td></tr><tr><td>Comunicación</td><td>8.5</td><td>8.5</td></tr><tr><td>Cambio climático</td><td>8.5</td><td>9.0</td></tr></tbody></table> <p>Se realiza un registro de las quejas recibidas por parte de los clientes que, debido al seguimiento que hacemos de las comunicaciones recibidas de los clientes, no se han incrementado en los años 2010 y 2011, manteniéndose estables, desde el año 2009, entre las 6-8 quejas al año.</p>	Categoría	2010	2011	Urbanismo y evaluación ambiental	7.5	8.5	Responsabilidad social	8.0	8.5	Calidad ambiental	7.5	8.5	Producciones gráficas	8.5	8.5	Gestión de equipamientos	8.5	9.0	Estudios ambientales y sostenibilidad	8.5	8.5	Energía	8.0	8.0	Educación para la sostenibilidad	8.5	8.5	Eco-espacios	9.5	8.5	Ecodiseño y análisis del ciclo de vida	6.5	8.0	Comunicación	8.5	8.5	Cambio climático	8.5	9.0	
Categoría	2010	2011																																								
Urbanismo y evaluación ambiental	7.5	8.5																																								
Responsabilidad social	8.0	8.5																																								
Calidad ambiental	7.5	8.5																																								
Producciones gráficas	8.5	8.5																																								
Gestión de equipamientos	8.5	9.0																																								
Estudios ambientales y sostenibilidad	8.5	8.5																																								
Energía	8.0	8.0																																								
Educación para la sostenibilidad	8.5	8.5																																								
Eco-espacios	9.5	8.5																																								
Ecodiseño y análisis del ciclo de vida	6.5	8.0																																								
Comunicación	8.5	8.5																																								
Cambio climático	8.5	9.0																																								

### NÚMERO DE QUEJAS



## COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios nombrados, relativos a comunicaciones de marketing, incluidas la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	En lavola vendemos servicios, no productos, por lo que el impacto de las comunicaciones de marketing que realizamos no es tan directo como en el caso de los productos. En este sentido no es considerado un aspecto material por nuestros clientes y por lo tanto no suscribimos ningún código específico que regule las comunicaciones de marketing, la publicidad y otras actividades promocionales y patrocinios.	
PR7 (A)	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función el tipo de resultado de estos incidentes.	No se ha producido ningún incidente derivado del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

			<b>Pacto Mundial</b>
PR8 (A)	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respecto a la privacidad y la pérdida de datos personales de clientes.	No se ha producido ninguna reclamación debidamente fundamentada en relación a la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes.	1

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9 (P)	Coste de las multas que son significativas como resultado del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No se ha recibido ninguna multa.	
------------	--	----------------------------------	--





## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **lavola 1981,S.A.** ha presentado su memoria "Perseverancia. Memoria de sostenibilidad 2010-2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 29 de mayo 2012



Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 14 de mayo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

## **PERSEVERANCIA**

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

c. Correu, 2, P.1  
08800 Vilanova i la Geltrú (Barcelona)  
tel. 938 115 115

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

c. Serrano, 93, P.3-E  
28006 Madrid  
tel. 915 159 432

info@lavola.com  
[www.lavola.es](http://www.lavola.es)