



Equip

La Memòria de sostenibilitat de Lavola de l'any 2012 presenta els principals impactes de l'empresa en matèria de sostenibilitat, així com les principals accions portades a terme per tal de gestionar-los adequadament. Aquest any, com a principal novetat, s'ha seguit la nova Guia G4 del Global Reporting Initiative, posant encara més el focus en la definició de la materialitat i reportant sobre els impactes que són realment significatius per l'empresa.

Carta del director general

Carta del director general

"A Lavola continuem apostant per la innovació com a via per fer front als reptes futurs, sense oblidar-nos de l'esforç, del treball diari i de la perseverança."

Benvolgudes i benvolguts,

Em plau presentar-vos la memòria de sostenibilitat de Lavola corresponent a l'any 2012. Una memòria que recull els impactes de la nostra activitat i també quin ha estat el comportament de l'empresa al llarg de l'any. De nou fem servir el format digital, que ens permet ampliar la difusió de la memòria, i enguany la publiquem amb l'aplicació Wizness, que disposa d'una xarxa social pròpia.

D'aquesta memòria voldria destacar quatre aspectes. En primer lloc, la innovació. És un dels nostres objectius estratègics i també aprofitem la memòria per posar-lo en pràctica. En aquest cas, ja utilitzem el nou estàndard del Global Reporting Initiative, anomenat G4, que recomana elaborar les memòries centrant-se en les facetes més rellevants de l'organització: la materialitat.

El segon aspecte, justament relacionat amb la materialitat, un enfocament que ens ha obligat a fixar-nos en quins són els aspectes més transcendents de la nostra feina: el valor que aportem als nostres clients a través dels projectes que fem, el valor de les persones que formen part del nostre equip amb el coneixement com a factor clau, i el desenvolupament econòmic, que, atès el context de crisi actual, ens impulsa a continuar amb la internacionalització de la nostra activitat.

En tercer lloc, vull destacar un factor de metodologia. Aquest any hem organitzat sessions de discussió amb persones que formen part dels nostres grups d'interès: clients, personal de l'empresa, proveïdors, veïns i accionistes; d'una banda, això ens ha fet avançar en la direcció que marca el nou estàndard G4, i de l'altra, ens ha aportat informació valuosa per millorar el grau de transparència, un aspecte implícit en tota memòria de sostenibilitat.

I pel que fa al quart aspecte, permeteu-me parlar del valor de la sostenibilitat. Penso que la situació actual de crisi fa més necessària que mai la incorporació de criteris sostenibilistes en la gestió de les empreses. Per això nosaltres fem extensiu aquest compromís a tota la cadena de valor: als clients, mitjançant els projectes, i als proveïdors, amb la creació de la xarxa de proveïdors neutres en emissions de CO2 que hem creat.

Així mateix, des de Lavola renovem un any més el nostre compromís amb els Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides.

Per acabar, només em resta dir-vos que desitjo que aquesta informació sigui del vostre interès i us animo a fer-nos arribar els vostres comentaris.

Moltes gràcies.

Pere Pous i Serrat
Director general

Materialitat i abast

Anàlisi dels aspectes rellevants

Aquesta memòria correspon al període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2012 i s'ha elaborat de conformitat amb els principis internacionals de la Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat versió G4.

La principal novetat que presenta aquesta versió respecte a l'anterior és el principi de materialitat, és a dir, la identificació dels aspectes rellevants de l'organització en temes de responsabilitat social i la determinació del seu abast, per donar-hi resposta en la publicació de la memòria de sostenibilitat.

A Lavola hem abordat aquesta qüestió seguint la metodologia que s'exposa a continuació.

Identificació dels aspectes

S'ha portat a terme una reunió interna entre la Direcció i persones representants del Comitè de Responsabilitat Social per identificar els aspectes de sostenibilitat de l'empresa i determinar-ne la prioritat. En la fase d'identificació s'han tingut en compte tant els aspectes que preveu la guia G4 com d'altres que s'ha considerat necessari incorporar en la memòria. En cada cas s'ha determinat en quin punt del procés és d'aplicació l'aspecte, ja sigui a la pròpia organització, els clients o els proveïdors.

Priorització dels aspectes

Àmbit intern

Durant aquesta fase, la Direcció juntament amb els representants del Comitè de Responsabilitat Social han establert l'ordre de prioritats dels diferents aspectes. S'ha atorgat una puntuació de 0 a 3 a cada aspecte en funció de la seva rellevància, tenint en compte els criteris següents:

- Es tracta d'un aspecte estratègic per a Lavola.
- Forma part de la política de l'empresa.
- Està legislat o és un requisit subscrit voluntàriament.
- L'impacte té un grau de probabilitat i severitat considerable.
- Els últims anys, existeixen incidències o reclamacions relacionats amb aquest aspecte.
- Té riscos vinculats.

Àmbit extern

Els principals grups d'interès de Lavola són: treballadors, accionistes, clients, proveïdors, col·laboradors, i comunitat local.

Lavola disposa de diversos canals de comunicació amb aquests grups d'interès, gràcies als quals els proporciona informació sobre l'empresa i identifica les inquietuds i interessos del grup.

Per tal d'obtenir una valoració externa acurada i objectiva dels aspectes de sostenibilitat a tenir en compte en la definició dels continguts de la memòria d'enguany, s'ha considerat necessari establir un canal extraordinari de relació i diàleg amb els diferents grups d'interès. Concretament, s'ha realitzat un **grup focal**, en el qual han assistit un total de 14 participants entre representants de l'equip humà de l'empresa, clients, accionistes, proveïdors, col·laboradors, professionals externs i comunitat. S'ha establert una dinàmica de conversa cafè per identificar, mitjançant un espai de debat i reflexió, quins són els temes més rellevants de Lavola en matèria de responsabilitat social. Durant la trobada s'ha treballat en grups rotatius per afavorir el diàleg i la participació de tots els assistents i, posteriorment, hi ha hagut una posada en comú per extreure'n conclusions. El resultat és una matriu on els aspectes de sostenibilitat queden

En aquest cas s'ha determinat que els aspectes més rellevants per a l'organització són l'acompliment econòmic, l'energia, les emissions, l'ocupació, la formació i educació, la diversitat i igualtat d'oportunitats i el desenvolupament de projectes.

classificats en 4 grups en funció de la rellevància atorgada (puntuats de 0 a 3).

Els aspectes identificats com a més rellevants en la valoració externa són l'acompliment econòmic, l'ocupació, la informació de productes i serveis i el desenvolupament de projectes.

Resultats

Per obtenir la puntuació final s'ha sumat la puntuació obtinguda a nivell intern amb la obtinguda a nivell extern, donant exactament el mateix grau d'importància tant a l'una com a l'altra. El llistar a partir del qual considerem un aspecte material, és de 5 punts. En aquest sentit, la puntuació final indica que els aspectes més rellevants de Lavola, amb la màxima puntuació (6 punts), són: **l'acompliment econòmic, l'ocupació i el desenvolupament de projectes** que aporten valor als clients.

D'altra banda, els aspectes que han obtingut 5 punts són **l'energia i les emissions, la formació i la igualtat d'oportunitats** de les persones treballadores i la **informació sobre els productes i serveis**. En el cas de l'energia i les emissions es consideren destacables perquè són temes d'actualitat, i estratègics per a l'empresa perquè formen part dels serveis que s'ofereixen als clients. Finalment, es va definir un tercer nivell que recollia diversos aspectes de menys rellevància.

Validació

Aquest procés requereix una fase de verificació i validació final de la Direcció, que valora la coherència dels resultats obtinguts.

Al final obtenim una taula que recull els diferents aspectes identificats i una puntuació que indica l'ordre de prioritats de cada aspecte. Per tant, tenim una **identificació dels aspectes materials de Lavola**. Aquesta taula també incorpora una justificació dels motius pels quals un aspecte es considera més o menys rellevant i una descripció de l'impacte i conseqüències que produeix.

Presentació de l'empresa

Lavola

Lavola 1981, SA és una empresa de serveis per a la sostenibilitat integral que acompanya i ajuda els clients a assolir la sostenibilitat econòmica, social i ambiental.

Oferim **solucions** per donar resposta a necessitats de diferents àmbits: organització responsable, energia i canvi climàtic, estudis ambientals i territori, educació per a la sostenibilitat i comunicació verda integral. Som una organització capdavantera en el sector, amb més de **30 anys d'experiència**, que des dels seus inicis ha treballat amb els valors de ser una empresa referent, innovadora i responsable i que garanteix la qualitat dels serveis.

Actualment tenim la seu central a l'Ecoedifici de Manlleu, disposem d'oficines a Barcelona, Vilanova i la Geltrú i Madrid i d'una empresa associada a Andorra i comptem amb un **equip professional** pluridisciplinari de més de 150 persones. Durant l'any 2012, hem treballat a l'Estat espanyol, Andorra, el Marroc, França i l'Argentina.

Presència en el territori



Missió, visió i valors

<http://youtu.be/Y5chuwbpUr8>

Política

Lavola té implantat un sistema de gestió integrat certificat per les normes ISO 9001 de qualitat i ISO 14001 de medi ambient. Pel que fa a les activitats, productes i serveis desenvolupats a les oficines de Manlleu també es disposa de la certificació ISO 50001 de gestió energètica. Així mateix ha integrat en el sistema els requeriments de la norma SA 8000 de responsabilitat social del *Llibre Verd* de la Unió Europea i de l'OHSAS 18001 de prevenció de riscos laborals.

[Enllaç a la Política 2012.](#)

Història

Són més de 30 anys de dedicació a la sostenibilitat, de **compromís amb els nostres clients** per donar resposta a les seves necessitats i per a la millora continuada en l'àmbit de la **qualitat** i la **gestió ambiental**.

Els reptes han estat sempre considerats des de l'organització com a oportunitats per créixer i innovar en la sostenibilitat de la societat i en la **responsabilitat social** de l'empresa.

L'entorn canviant i la societat actual en constant moviment generen en nosaltres un interès per evolucionar dia a dia amb els productes, els serveis i els compromisos que hem adquirit.

Algunes dates importants

1981: és l'any de l'organització de la primera escola de natura per a mestres a Sant Andreu de la Vola.

1992: és l'any de la diversificació de les nostres tasques i de la incorporació dels serveis de consultoria i comunicació.

2004: és l'any en què ens integrem a Clade, Grup Empresarial Cooperatiu.

2005: és l'any en què ens traslladem a l'Ecoedifici i en el qual incorporem els serveis d'enginyeria.

2010: és l'any que suposa un important canvi organitzatiu, orientat a atendre òptimament les necessitats dels clients.

2011: és l'any de la celebració del 30è aniversari.

[Enllaç a la història completa.](#)

Cadena de valor

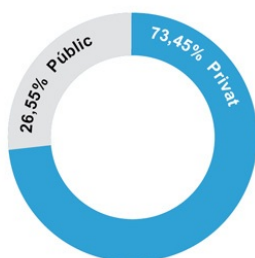
Des de Lavola sempre hem intentat ser proactius davant els nostres clients, per tal d'adaptar-nos a les seves necessitats i poder oferir-los serveis a la seva mida. El nostre objectiu és establir una relació de benefici mutu amb els nostres clients.

Els clients

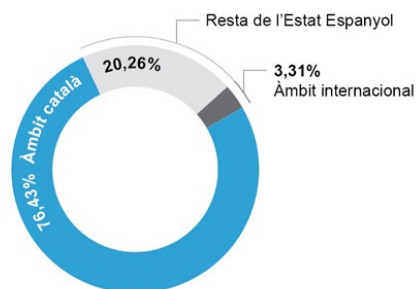
Durant l'any 2012 hem treballat per a un total de 328 clients, dels quals 241 són del sector privat i 87, del sector públic. Els clients del sector privat suposen un 73,45% del total de la facturació i els del sector públic, un 26,55%.

Quant al territori, un 76,43% de la facturació correspon a clients d'àmbit català, un 20,26%, de la resta de l'Estat espanyol i un 3,31% són internacionals.

Facturació per sectors
(privat i públic)



Facturació per territori



L'orientació total a les necessitats dels clients és un dels aspectes més rellevants de la política de Lavola; per aquest motiu es busca una relació de benefici mutu amb aquest grup d'interès i es treballa contínuament per assolir la seva plena satisfacció en els projectes que elaborem. Un cop finalitzats els projectes, els fem arribar enquestes de satisfacció. També duem a terme una reunió de tancament de projecte amb els clients, tant per presentar-ne els resultats com per fer-ne una valoració global.

La valoració mitjana de la satisfacció dels clients durant el 2012 és de 8,36 sobre 10.

Enquestes de satisfacció respostes



Valoració mitjana de la satisfacció dels clients
De l'1 al 10



L'any 2012 hem rebut 4 queixes de clients. El motiu de les queixes no és repetitiu, fet que indica que no existeixen punts crítics en el desenvolupament dels projectes. La gestió de les queixes es realitza des de l'àrea de Qualitat, que les registra i en fa una anàlisi per

conèixer-ne les causes i per acordar les accions correctores a implantar per tal que no es repeteixin. Posteriorment informem els clients de les actuacions implantades i ens assegurem d'haver assolit la seva satisfacció en relació amb el seu descontentament.

La voluntat de mantenir una comunicació fluida i bidireccional amb els clients es concreta, a més a més, mitjançant diversos canals, a banda dels habituals que s'utilitzen en el marc dels projectes (reunions presencials, telèfon i correu electrònic):



- Accions de màrqueting específiques per tal d'oferir-los informació rellevant sobre el sector (novetats, subvencions, noves normatives).
- Publicació d'informació d'interès i corporativa mitjançant el web corporatiu i les xarxes socials.
- Tramesa electrònica mensual de lvi sostenibilitat, butlletí amb informació corporativa, sobre projectes i d'interès del sector.

Els proveïdors

A Lavola considerem que és molt important fer extensius a tota la cadena de valor els valors de sostenibilitat inclosos en la nostra política, per això prioritzem la selecció d'empreses proveïdores i subcontractades que disposen d'estratègies de gestió ambiental, de qualitat i de responsabilitat social. També les que estan situades a l'entorn de les nostres oficines, tant per minimitzar l'impacte ambiental dels serveis que contractem com per promoure l'economia local.

En el moment de donar d'alta una empresa proveïdora, se li sol·licita per escrit l'acceptació d'una sèrie de compromisos en matèria de qualitat, de gestió ambiental, energètica, laboral i legal. Així mateix, es porten a terme processos d'homologació per als proveïdors que intervenen més directament en el desenvolupament dels projectes.

Podem classificar les empreses proveïdors en dues tipologies:

Proveïdors de serveis generals.

Empreses que presten productes o serveis per al funcionament general de l'empresa. Per exemple, empreses de subministrament, manteniment, neteja, assessors financers o de recursos humans, advocats, servei de prevenció aliè, material d'oficina, etc.

Proveïdors de projectes.

Empreses que presten productes o serveis que són necessaris per a l'execució dels projectes que fem per als nostres clients. Serien col·laboradors, professionals subcontractats, impremtes, etc.

Tots els proveïdors són claus per al funcionament de l'organització, però són especialment rellevants els proveïdors de projectes, ja que el resultat del seu treball afecta de forma més directa els clients i la seva satisfacció. En aquest sentit, disposem de 73 proveïdors autoritzats que han superat els processos d'homologació de Lavola, un 83% dels quals són d'àmbit local, és a dir, comarcal o autonòmic.

L'any 2012 Lavola ha impulsat una iniciativa pionera en la gestió ambiental de la cadena de valor: el **Cercle de proveïdors neutres en emissions de CO2**. Es tracta d'una iniciativa que vol fer extensius els valors de responsabilitat empresarial de Lavola als proveïdors que treballen per a l'empresa, mitjançant el foment de la millora contínua i la gestió responsable dels aspectes ambientals. Totes les empreses que ofereixen productes o serveis a l'organització poden sumar-se al cercle de proveïdors neutres i, amb això, es comprometen a reduir i compensar les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle derivades de la seva activitat. Per formar part del cercle es requereix als proveïdors que calculin la seva petjada de carboni anual (inventari d'emissions), que defineixin i implantin mesures de reducció de les emissions, que compensin les emissions de gasos hivernacle generades per la seva activitat i que s'adhereixin al Programa d'Acords Voluntaris impulsat per la Generalitat de Catalunya. Així doncs, es tracta d'una iniciativa que amplia l'abast de l'estratègia de carboni de Lavola, en un pas més en la lluita contra el canvi climàtic. Lavola acompanya els seus proveïdors en tot el procés, ajudant-los a portar-ne a terme cada una de les fases. El cercle de proveïdors es va iniciar amb 3 empreses proveïdores que ofereixen diferents tipologies de serveis a Lavola.

Complementàriament, Lavola també disposa d'una estratègia de compra verda, que té per objectiu l'adquisició de productes i serveis respectuosos amb el medi ambient.

Millora contínua

Sistema de gestió integrat

Lavola té implantat un sistema de gestió integrat, que cerca la millora contínua, amb les certificacions **ISO 90001** de qualitat, **ISO 140001** de medi ambient i **ISO 50001** d'eficiència energètica. També té integrat en el sistema els requeriments de la norma **SA 8000** de responsabilitat social, els del **Llibre verd** de la Unió Europea i els del certificat **OSHAS 180001** de prevenció de riscos laborals.

Dins d'aquest sistema, Lavola també compta amb el **Comitè de Responsabilitat Social**, que es reuneix anualment i que impulsa millores en el Pla estratègic de responsabilitat social de l'organització. Aquest comitè està format per una persona representant de la Direcció, una altra representant de l'àmbit de la gestió de l'equip humà, una altra de l'àrea de Qualitat, una persona representant de cadascuna de les oficines territorials i una altra de l'àmbit de Clients i Mercats.

A part d'impulsar noves propostes, aquest comitè també fa un seguiment de les accions que du a terme i vetlla per l'assoliment dels objectius marcats.

Innovació i eficiència

La nostra inquietud per la millora contínua dels processos i dels projectes ens porta a incorporar la innovació i l'eficiència tant en el servei que oferim als clients com en la gestió interna. Des de fa més de 30 anys tenim la voluntat de ser una empresa referent, innovadora, responsable i que garanteixi la qualitat dels serveis. En aquest sentit, durant l'any 2012 hem iniciat els projectes **EficienTIC** i **Innovació13**.

EficienTIC és el programa de desenvolupament tecnològic de Lavola, que pretén contribuir al creixement i competitivitat de l'empresa i millorar la tasca diària del personal mitjançant la incorporació de solucions tecnològiques en els processos de treball. Objectius principals del programa:

- Millorar la productivitat i, alhora, donar més valor al treball de les persones.
- Facilitar la internacionalització.
- Innovar, per diferenciar-nos de la competència i ser més competitiu.

En primer lloc, s'ha dut a terme una diagnosi que ha permès obtenir una relació dels projectes a implantar per a la millora tecnològica dels processos i productes de Lavola. Posteriorment, i gràcies a l'aplicació d'uns criteris objectius, s'han seleccionat els projectes prioritaris a executar en el període 2013-2015. El projecte s'ha desenvolupat amb la implicació de persones de totes les àrees i nivells jeràrquics de l'empresa, per donar-li un abast ampli i detectar les necessitats i oportunitats de l'organització en tots els àmbits.

Durant tot el procés s'ha tingut en compte l'alineació dels eixos estratègics de l'organització amb les necessitats operatives del dia a dia.

Innovació13 és el programa d'innovació de Lavola, que pretén que la innovació formi part de la quotidianitat de l'empresa i que es vegi com un factor clau per als clients. Objectius d'aquest programa:

- Crear productes propis, amb el component tecnològic com a factor destacat.
- Donar resposta a les necessitats i requisits específics dels clients.
- Potenciar la competitivitat de l'empresa.
- Consolidar-se en sectors clau i nous sectors i afavorir la internacionalització.

El programa segueix el procés següent: presentació i selecció de propostes, validació de la Direcció, desenvolupament del projecte i execució. Durant el 2012, 4 de les 15 propostes presentades s'han començat a desenvolupar i executar.

Innovació13 és un projecte que s'ha treballat d'acord amb els eixos estratègics de l'organització i la introducció del factor innovació a les unitats de negoci.

Codi ètic

Des de l'any 2007 disposem d'un codi d'ètica que té per objectiu garantir un comportament ètic i responsable en el desenvolupament de l'activitat de Lavola, més enllà del que és de compliment obligatori per llei.

Aquest codi recull el compromís explícit de respectar els drets humans i les llibertats públiques reconeguts en la Declaració Universal dels Drets Humans i de fer extensiu aquest compromís a les parts interessades. Així mateix, inclou una declaració expressa de rebuig a la corrupció. El Codi d'ètica s'ha distribuït entre tot el personal i consta com a referència en el Manual d'acollida.

Equip

Memòries de sostenibilitat

Des de l'any 2006 elaborem la memòria de sostenibilitat, sempre de caràcter anual excepte els anys 2010-2011, de caràcter biennal.

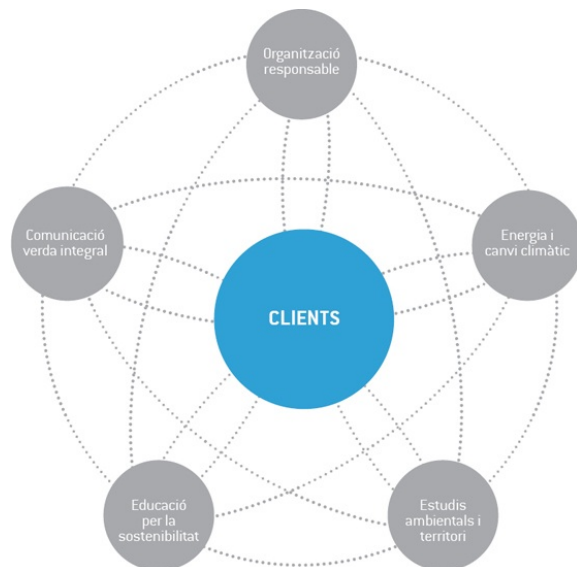
[Enllaç a les memòries de sostenibilitat de Lavola.](#)

Serveis que aporten valor

Impacte dels serveis

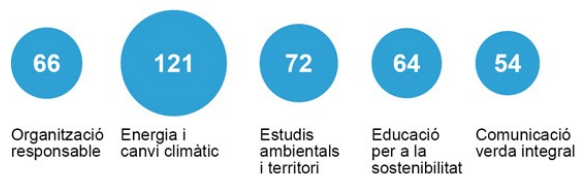
A Lavola ens caracteritzem per oferir solucions per als clients en l'àmbit de la sostenibilitat. Amb una trajectòria de més de 30 anys, donem resposta a les necessitats i els reptes de les organitzacions a l'hora d'aplicar criteris sostenibilistes en l'activitat que desenvolupen. Els serveis de Lavola s'apleguen sota 5 unitats de negoci.

Lavola és una empresa neutra en carboni i també té en compte la neutralitat com a valor afegit en els projectes que elabora per als seus clients. Per aquest motiu, també compensem les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle dels projectes i ho comuniquem adequadament als clients per tal que aquest aspecte sigui un argument a favor de la lluita contra el canvi climàtic que es transmet a tota la cadena de valor.



Durant l'any 2012 s'han dut a terme un total de 377 projectes.

Nombre de projectes desenvolupats per unitat de negoci



*Inclou els projectes que han entrat en execució entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2012.

Organització responsable

Organització responsable, posicionament estratègic i assessorament en la sostenibilitat empresarial

La responsabilitat social, vista com un model de negoci que impulsa organitzacions responsables i compromeses amb l'entorn, pretén dotar-les de les eines necessàries per assolir els seus objectius i esdevenir al mateix temps organitzacions responsables.

Els serveis d'aquesta unitat de negoci són: el disseny de l'estratègia de responsabilitat social pròpiament dita, l'elaboració de memòries de sostenibilitat, els plans estratègics ambientals, el seguiment de la legislació ambiental i l'assessorament en esdeveniments sostenibles. A Lavola comptem amb experiència en la implantació d'estratègies de responsabilitat social amb els estàndards més reconeguts. Per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat, ens basem en l'estàndard internacional de referència que promou Global Reporting Initiative, una organització sense ànim de lucre que té la finalitat d'impulsar la redacció d'aquestes memòries en tot tipus d'entitats. Durant l'any 2012 hem realitzat un total de 15 memòries de sostenibilitat per als nostres clients.

Projectes destacats de l'any 2012

Memòria de sostenibilitat 2010-2011 de Damm, SA

Descripció:

- Elaboració dels **continguts i disseny gràfic** de la memòria de sostenibilitat de Damm dels anys 2010-2011.

Resultats destacats:

- **Publicació de la primera memòria** de la companyia elaborada **segons els criteris de l'organització Global Reporting Initiative**.
- **Adaptació dels indicadors** reportats a l'estàndard internacional.

Assessorament en l'elaboració de continguts de la memòria de sostenibilitat d'Aena Aeropuertos, SA

Descripció:

- Assessorament en l'elaboració dels continguts de la memòria de responsabilitat corporativa d'Aena.

Resultats destacats:

- Elaboració del **full de ruta** per assolir el **nivell A+ de l'organització GRI**.
- Incorporació del **suplement sectorial d'aeroports** per a la memòria de l'any següent.

Revisió dels criteris ambientals de diferents categories del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya

Descripció:

- Serveis per a la **revisió de les categories del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental** corresponents a: productes i sistemes que afavoreixin l'estalvi d'aigua, calderes i escalfadors domèstics de gas, primeres matèries i productes de cautxú reciclat, tallers de vehicles, instal·lacions juvenils, establiments de turisme rural, establiments d'acabat fotogràfic, tintorereries, parcs de vehicles.

Resultats destacats:

- **Contribució a la reducció de l'impacte ambiental** dels productes o serveis que optin per aquest sistema

Suport a l'estratègia de responsabilitat social al Consorci Hospitalari de Vic

Descripció:

- Assessorament en el **seguiment de l'estratègia de responsabilitat social** del Cosnorci Hospitalari de Vic

Resultats destacats:

- **Dinamització de les reunions** trimestrals del Grup de responsabilitat social.
- **Elaboració d'informes** trimestrals de seguiment d'indicadors clau de responsabilitat social.
- **Elaboració dels continguts** de l'informe anual segons la guia G3.1 del Global Reporting Initiative.

Servei de legislació per equipaments de Saba

d'ecoetiquetatge promogut per la Generalitat de Catalunya.

Equip

Servei d'actualització de la legislació ambiental

Descripció:

- **Servei d'actualització de la legislació ambiental**, de seguretat industrial i de prevenció de riscos laborals aplicable a tots els aparcaments i zones regulades de Saba dins del territori espanyol mitjançant l'aplicació on-line Iv-legislació.

Resultats destacats:

- **Simplificació de la identificació i compliment dels requeriments legals** aplicables a cada emplaçament.

Energia i canvi climàtic

Energia i canvi climàtic, partner energètic de suport a organitzacions més eficients i neutres en emissions

L'eficiència energètica és un repte i una oportunitat per a les organitzacions. Aquesta unitat de negoci aplega tot un seguit de serveis que pretenen treballar conjuntament amb les empreses perquè aconseguixin utilitzar òptimament l'energia, millorar l'eficiència i disminuir els costos per així conferir-los valor i diferenciació. S'ofereixen serveis d'auditories energètiques, gestió energètica, assessorament per a la implantació de la ISO 50001, sobre edificació sostenible i empreses de serveis energètics (ESE). Les auditories energètiques signifiquen el primer pas per començar a treballar l'eficiència energètica a les empreses, i l'obtenció de la ISO 50001 suposa la culminació d'aquest procés, ja que assegura la incorporació de la gestió energètica en la presa de decisions com un element clau de l'organització.

A part dels projectes destacats, durant l'any 2012 també hem realitzat 55 auditories energètiques, 40 de les quals al sector terciari. Al sector industrial n'hem portat a terme 6 -amb representació dels sectors vinícola, automoció, impressió i arts gràfiques, logística i carni- i al sector agrari, un total de 9.

A Lavola disposem d'una marca pròpia per a la gestió del carboni, CleanCO2, que ofereix solucions diverses per tal que les organitzacions puguin assolir els seus compromisos de neutralitat i de lluita contra el canvi climàtic. Som distribuïdors oficials a l'Estat espanyol del programari SimaPro, una eina professional per al càlcul dels impactes ambientals associats a un producte o servei al llarg de tot el seu cicle de vida, amb aplicació a l'ecodisseny, al desenvolupament d'ecoetiquetes i al càlcul de petjades de carboni o petjades hídriques. La compensació d'emissions, l'anàlisi del cicle de vida, el càlcul de la petjada de carboni, l'estratègia de reducció d'emissions, els mercats de carboni i la fiscalitat ambiental són la resta de serveis que completen aquesta unitat.

Projectes destacats de l'any 2012

Realització d'auditories energètiques a les instal·lacions de diversos equipaments municipals de l'Ajuntament del Prat de Llobregat

Descripció:

- Realització d'**auditories energètiques en 11 equipaments** municipals del Prat de Llobregat (Barcelona). Edificis avaluats: Residència d'Avis Penedès, edifici consistorial de la plaça de la Vila núm. 1, edifici d'oficines del carrer del Centre núm. 28, edifici d'oficines del carrer Major 2-4, edifici de la Policia Local, edifici de Manteniment i Serveis, Centre de Promoció Econòmica, Centre Cívic Ribera Baixa, Centre Cívic Jardins de la Pau, Complex Esportiu Municipal Fondo d'en Peixo, Complex Esportiu Municipal Julio Méndez.

Resultats destacats:

- Detecció dels punts a **optimitzar** a les instal·lacions per tal de **millorar l'eficiència energètica del conjunt** dels edificis.

Redacció d'un informe d'avaluació de l'eficiència energètica de 7 explotacions ramaderes de Danone, SA i presentació dels resultats

Descripció:

- Realització de **7 visites d'avaluació energètica** i sessions de formació en diverses explotacions ramaderes de DANONE.

Resultats destacats:

- Detecció dels punts a **optimitzar** a les instal·lacions i la seva explotació per tal de **millorar-ne l'eficiència energètica**.

Assessorament a l'Institut de Tecnologia Ceràmica per a la creació de recursos per automatitzar la certificació LEED

Descripció:

- Assessorament expert en **aspectes clau de la certificació LEED** relacionats amb recobriments.

Resultats destacats:

- Obtenció d'**informació sobre la revisió dels crèdits de la certificació LEED**, els requisits de compliment i els

requeriments documentals necessaris.

- **Revisió de la documentació generada a partir d'un recurs informàtic** d'utilitat per a empreses fabricants de recobriments i destinat a empreses certificadores de l'acreditació LEED.

Càlcul de la petjada de CO2 corporativa de CaixaBank, SA

Descripció:

- Càlcul de la petjada de les **emissions generades per l'activitat de CaixaBank i posicionament en el Carbon Disclosure Project (CDP)**.

Resultats destacats:

- Incorporació de la **gestió del carboni** en l'**estratègia corporativa**.
- Esdevenir la **primera entitat financera** del prestigiós **rànquing internacional CDP**, posicionant-se com a entitat líder en aquest àmbit.

Compensació de les emissions de les oficines centrals de Punto Fa, SA (Mango)

Descripció:

- Càlcul de les **emissions generades a les oficines centrals** i compensació amb dos projectes verificats.

Resultats destacats:

- Participació en un **projecte de producció d'energia eòlica** a l'Índia i un projecte de biomassa al Brasil, tots dos amb les màximes qualificacions i estàndards de qualitat ambientals i socials (VSC i SocialCarbon).

Eina de càlcul d'anàlisi del cicle de vida per a productes de Knauf Gmbh España

Descripció:

- Creació d'una **eina informàtica** sistemàtica i àgil per realitzar els estudis d'impacte dels productes derivats del guix.

Resultats destacats:

- **Reducció de l'impacte ambiental** dels seus productes.

Estudis ambientals i territori

Estudis ambientals i territori, solucions per a la gestió sostenible de l'activitat humana sobre el territori

Els serveis relacionats amb la planificació i ordenació urbanes, la reducció de l'impacte ambiental de l'activitat humana al territori i l'assistència tècnica que requereixen estan aplegats en aquesta unitat de negoci que engloba els serveis de mobilitat, residus, avaluació ambiental, desenvolupament urbà sostenible i suport a la gestió municipal. Una part d'aquests serveis està adreçada bàsicament al sector públic, però també ofereix solucions per als àmbits de l'arquitectura i el turisme i per a qualsevol sector que es vulgui implantar en un territori i que requereixi l'acompliment de les normatives urbanístiques i de planificació vigents.

Projectes destacats de l'any 2012

Assistència tècnica als Cercles de comparació intermunicipal de gestió i tractament de residus i neteja viària dels serveis municipals (resultats 2011) de la Diputació de Barcelona

Descripció:

- L'assistència tècnica a aquests Cercles de comparació intermunicipal consisteix en l'**avaluació d'aquestes tasques mitjançant un sistema d'indicadors, la formació de grups de treball per intercanviar experiències i l'impuls de la millora dels serveis.**

Resultats destacats:

- Realització d'un **benchmarking** dels ajuntaments participants per tal d'obtenir informació per a la **millora contínua** del servei.

Censos de locals comercials i de serveis del municipi per a l'Ajuntament de Cardona

Descripció:

- Identificació i georeferenciació dels **locals comercials i serveis buits** existents al municipi de Cardona.

Resultats destacats:

- Obtenció d'**informació per implantar accions de dinamització i promoció econòmiques.**

Dinamització de les sessions del procés de participació per a l'elaboració de l'Estratègia Catalana d'Adaptació al Canvi Climàtic 2013-2020 (ESCACC) del Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya

Descripció:

- Dinamització i informes finals del **procés i les sessions de participació** que formen part del procediment de creació de l'Estratègia Catalana d'Adaptació al Canvi Climàtic.

Resultats destacats:

- **Divulgació** dels impactes ja observats i previstos del canvi climàtic al nostre país als principals agents ambientals, socials i econòmics del territori, del grau de vulnerabilitat dels nostres sistemes naturals i dels diversos sectors socioeconòmics, així com les mesures d'adaptació a implementar per esdevenir menys vulnerables.
- **Recollida de les propostes** de millora que puguin sorgir durant el procés.

Redacció d'un catàleg dels camins municipals de Sant Bartomeu del Grau, Perafita i Sobremunt per la Diputació

Serveis que aporten valor

Redacció del plec de condicions del servei de recollida de residus de la Ciutat Autònoma de Buenos Aires

de Barcelona

Descripció:

- **Realització d'un catàleg de camins** de recull, ordena i caracteritza amb una fitxa cadascun dels camins inventariats als municipis de Sant Bartomeu del Grau, Perafita i Sobremunt (Osona).

Resultats destacats:

- Obtenció d'informació per a la **definició i inventari dels camins d'ús públic, amb l'objectiu de declarar-los béns de domini públic.**

Descripció:

- Redacció de les **determinacions** a tenir en compte en la redacció del plec de condicions del **servei de recollida de residus i higiene urbana** de la Ciutat Autònoma de Buenos Aires.

Resultats destacats:

- **Obtenció d'informació** per a la millora, la formació, l'obtenció d'indicadors i la sensibilització en l'àmbit dels residus i la higiene urbana a la ciutat.

Educació per a la sostenibilitat

Educació per a la sostenibilitat, experiències creatives per a la promoció d'actituds més responsables

L'Educació per a la sostenibilitat fou la primera activitat de Lavola l'any 1981. Actualment s'ofereixen tots els serveis relacionats amb l'educació: la creació, divulgació i gestió de programes educatius, la conceptualització i el disseny de materials didàctics en tot tipus de format i els equips d'informació ambiental, que pretenen establir un contacte directe amb la ciutadania per facilitar la transmissió clara i eficient d'un missatge. Aquesta unitat també aplega diversitat de serveis per a la gestió de centres d'informació i educació i serveis educatius per als museus de ciència: gestió de l'equip humà educatiu i d'atenció als visitants, servei de *front-office* i *back-office* i pla director del centre.

Projectes destacats de l'any 2012

Programa d'educació i sensibilització ambiental de la Mancomunitat de la Comarca de Pamplona

Descripció:

Activitats educatives per al **foment del respecte pel medi ambient** adreçades al públic escolar i a la ciutadania dels municipis integrants de la Mancomunitat.

Resultats destacats:

- Augment de la **visibilitat** del projecte fora de la Comunitat Foral de Navarra amb la participació en congressos i jornades.
- **Disseny i actualització de les activitats** existents tenint en compte les **noves tendències educatives** i l'aplicació de les **noves tecnologies**.

Gestió del projecte *Amb tu, hi vaig segur!* de l'Agrupació de Municipis amb Transport Urbà

Descripció:

- Programa educatiu per al **foment de l'ús del transport públic** entre la gent gran.

Resultats destacats:

- Obtenció de les peces educatives necessàries per tal que cada municipi que forma part de l'AMTU pugui aplicar un **programa educatiu** per al **foment del transport públic per a la gent gran**: manual d'un curs de conductors, programa de sensibilització de la gent gran i manual de celebració d'una festa de la mobilitat.

Elaboració de recursos interactius per a la comunitat eduCaixa de la Fundació "la Caixa"

Descripció:

- **Creació i adaptació de recursos educatius** de diferents tipus -vídeos, elements interactius, microllocs web, etc.- per al portal **adreçat a la comunitat educativa** eduCaixa.

Resultats destacats:

- Ampliació de l'**oferta educativa** de l'Obra Social "la Caixa", que té per objectiu apostar per una **educació de qualitat basada en la reflexió social i els valors**. Al portal hi ha una àmplia oferta de recursos en línia, activitats presencials i projectes que s'adrecen a tota la comunitat educativa, amb continguts que responen a les àrees d'actuació de l'Obra Social.
- Aportació a eduCaixa de **recursos, essencialment de l'àmbit de la ciència**.

Estudi per a la creació del Parc Temàtic de l'Energia del Garraf, ENERGARRAF, per al Consorci dels Colls i Miralpeix – Costa del Garraf

Descripció:

- Estudi per a la **construcció d'un parc temàtic de l'energia**, on es reflexionarà sobre els diversos sistemes de generació d'energia, els seus costos socials, econòmics i ambientals i els diferents escenaris de futur del sector.

Resultats destacats:

- **Obtenció d'informació** sobre sistemes de generació d'energia existents i **sensibilització** sobre la problemàtica ambiental de l'àmbit energètic (canvi climàtic, contaminació atmosfèrica, explotació dels recursos naturals, alteració del paisatge, etc.).
- **Contribució a la generació d'espais de reflexió** sobre l'energia i el seu futur en la societat actual, gràcies als coneixements tècnics i del territori i també a l'experiència de Lavola en el disseny de continguts educatius i la conceptualització d'espais.

Comunicació verda integral

Comunicació verda integral, agència de comunicació sostenible en el missatge, la forma i la producció

L'adopció de compromisos vers la sostenibilitat suposa establir una bona comunicació amb tots els grups d'interès. La importància d'adaptar els continguts en funció de cada necessitat, de destriar els canals més adequats tenint en compte els nous suports digitals i socials i donar forma al missatge cuidant l'aspecte i el material de producció, són reptes en els quals Lavola compta amb àmplia experiència i coneixement. Els serveis que ofereix l'empresa són: campanyes de sensibilització ambiental, comunicació digital, màrqueting de continguts, exposicions i estratègia de promoció per a instal·lacions ambientals.

Projectes destacats de l'any 2012

Campanya de reforç del servei de voluminosos i de deixalleria de l'Ajuntament de Vila-seca

Descripció:

- Campanya de **reforç del servei de voluminosos i de deixalleria** al municipi de Vila-seca.

Resultats destacats:

- **Informació a la ciutadania** sobre el servei de voluminosos i la deixalleria per tal de fomentar-ne l'ús correcte, amb els consegüents beneficis per al benestar de les persones i la millora de l'entorn del municipi.

Elements digitals per a la millora de la comunicació a la ciutadania sobre la qualitat de l'aire per al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya

Descripció:

- Creació d'una **visita virtual** i diversos audiovisuals de suport del Pla per a la millora de la qualitat de l'aire a Barcelona 2007- 2010.

Resultats destacats:

- Dotació d'**elements d'informació** per a la ciutadania.

Campanya de bones pràctiques ambientals en edificis d'Aigües de Barcelona

Descripció:

- Creació de **continguts i disseny de la senyalística, fitxes ambientals i manual de bones pràctiques** per a diversos edificis d'Aigües de Barcelona.

Resultats destacats:

- **Estalvi energètic, econòmic, de recursos i de generació de residus** gràcies a la implantació de bones pràctiques entre el personal de les instal·lacions.

Equip

Persones

L'activitat de la Lavola es basa en la implicació i aportació de tot l'equip humà i per això els nostres resultats són fruit de la capacitat de treball, el talent i el compromís de tot el personal.

La política de Lavola estableix els compromisos bàsics de l'empresa en relació amb la gestió de l'equip humà: afavorir el treball en equip i la comunicació, gestionar l'equip segons les competències professionals, reforçar la participació i avançar en la igualtat d'oportunitats i la conciliació de la vida familiar i laboral. Els objectius de gestió s'estableixen anualment de manera integrada a la resta de l'estratègia de Lavola i periòdicament se segueixen els indicadors que hi estan relacionats per poder establir accions de millora.

Evolució de la plantilla

Durant el 2012 la situació econòmica ha seguit la tendència de l'any anterior, i per això han tingut continuïtat les mesures empreses el 2011, com la reubicació de persones de línies de negoci amb menys activitat cap a línies amb més creixement i, sobretot, procurar una alta polivalència de totes les persones de l'empresa, per tal d'augmentar la capacitat de resposta i d'esmortir l'impacte de les fluctuacions de la feina.

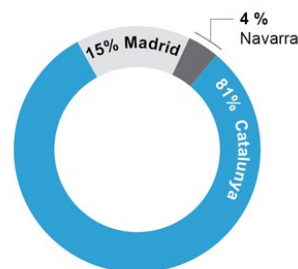
Respecte a l'any 2011 en què hi va haver una davallada, el nombre de persones treballadores ha crescut un 6% durant el 2012.

Aquest augment es deu a la incidència de projectes externs com la gestió d'equipaments a la Mancomunitat de Pamplona, ja que a les oficines no s'han creat nous llocs de treball.

Plantilla mitjana equivalent



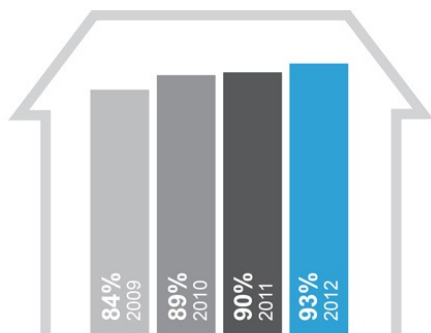
Distribució de la plantilla per territori



Distribució de la plantilla segons lloc de treball

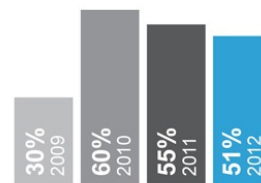


El 93% del personal d'oficines té contracte indefinit i el 96% treballa a jornada completa.



Persones d'oficines amb contracte indefinit

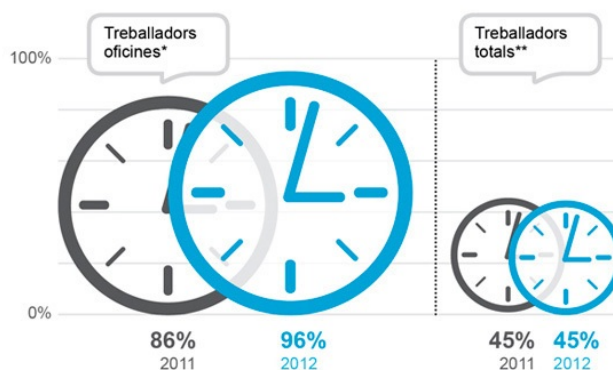
Inclou les oficines de Manlleu, Barcelona, Vilanova i la Geltrú i Madrid. Representen el 55,4% de la plantilla mitjana equivalent.



Persones de Lavola amb contracte indefinit

Inclou les persones que treballen en projectes de durada determinada i que no estan físicament a les oficines.

Percentatge de persones a jornada completa



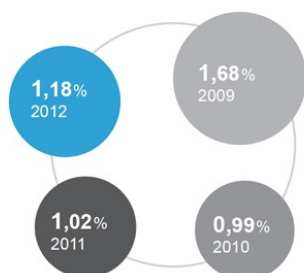
* Inclou les oficines de Manlleu, Barcelona, Vilanova i la Geltrú i Madrid.

** Inclou els treballadors de les oficines i les persones que treballen en projectes de durada determinada i que no estan físicament a les oficines.

Durant el 2012 hi ha hagut 22 baixes voluntàries (15 dones i 7 homes) i s'han produït 12 acomiadaments (6 dones i 6 homes). D'aquests acomiadaments, 8 corresponen a extincions de contracte del Centre d'Informació i Educació Ambiental del Parc del Retiro de Madrid, per causa de l'administració contractant. En total 34 persones han abandonat l'organització durant el transcurs de l'any, de les quals 12 eren menors de 30 anys i 22 tenien una edat compresa entre els 30 i els 50 anys.

Índex de rotació

Baixes voluntàries/plantilla mitjana equivalent



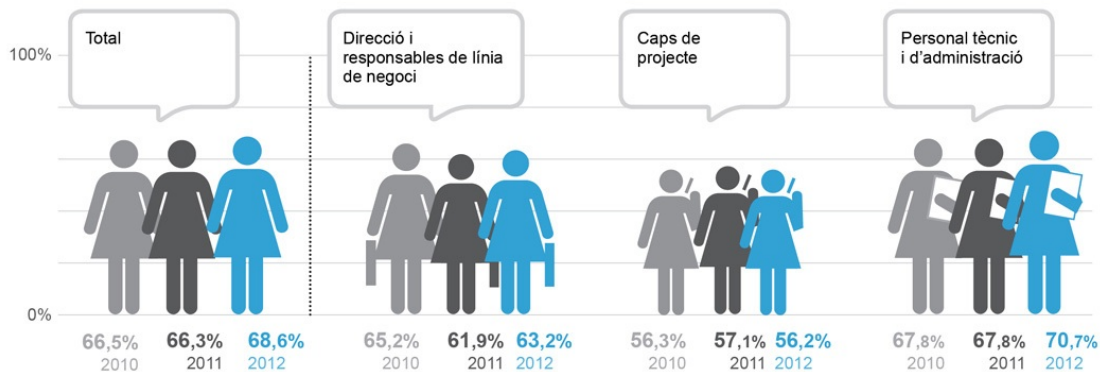
Llocs de treball creats a les oficines



Igualtat d'oportunitats

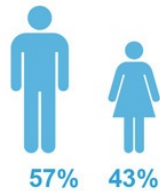
Les dones tenen més presència en totes les categories laborals de Lavola, amb un 68,65% de tot el personal. La Direcció és pràcticament paritària en els dos comitès existents: el de Direcció General i el de Direcció Operativa.

Dones a l'equip humà

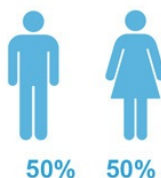


Nota: dades de persones físiques el 31 de desembre.

Composició del Comitè de Direcció General



Composició del Comitè de Direcció de Clients i Operacions



Amb relació a la presència de persones amb discapacitat, Lavola està per sobre del 2% que estableix la LISMI.

Pel que fa a la remuneració, la distància entre el salari més alt i la mitjana de la resta de salaris s'ha escurçat durant l'any 2012 respecte a l'any anterior.

Indicadors de remuneració

	Any 2011	Any 2012
Ràtio entre el sou més alt i el sou més baix de l'organització	4,6	3,4
Ràtio entre el sou més alt i la mitjana de sous (traient el sou més alt)	2,12	2,05
Percentatge d'increment del sou més alt respecte l'any anterior	ND	0%
Percentatge d'increment de la mitjana de sous (traient el sou més alt) respecte a l'any anterior	ND	3,20%

Flexibilitat i conciliació

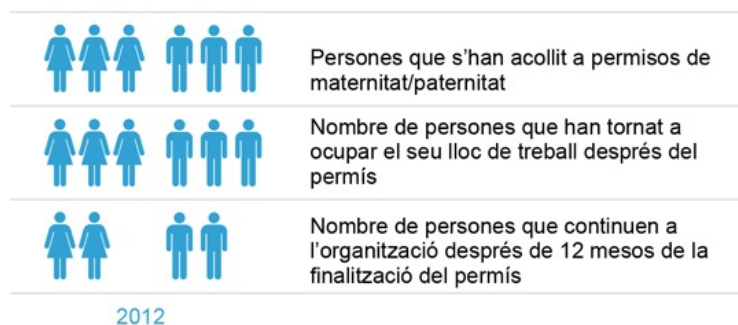
A Lavola, l'organització del treball s'adapta en la mesura del possible a les demandes de les persones.

Per això, a més dels beneficis socials reconeguts en els convenis col·lectius i a l'estatut dels treballadors, s'ofereixen diverses facilitats orientades especialment a la conciliació de la vida personal i laboral:

- Flexibilitat horària per començar i acabar la jornada laboral.
- Possibilitat de fer teletreball un dia a la setmana sempre que el tipus de feina ho permeti i que el municipi de residència sigui diferent del del centre de treball.
- Acumulació de les hores de lactància.
- Facilitar la jornada intensiva a les persones que sol·liciten reducció de jornada per atendre els fills.
- Facilitar reduccions de jornada a les persones que ho sol·liciten per motius d'estudis.
- Espai de menjador en totes les oficines de Lavola per tal que tothom que ho necessiti pugui preparar-se un àpat o menjar en bones condicions.
- Tot i no estar-hi obligats pel conveni d'oficines i despatxos, assegurança d'accidents que cobreix tota la plantilla.
- Compensació econòmica des del primer dia de baixa mèdica per malaltia comuna sense hospitalització a totes les persones amb les quals la relació laboral és superior a sis mesos, independentment del tipus i la continuïtat del contracte laboral.

Com a aspecte destacat, el 2012 per primera vegada un treballador de Lavola ha demanat la maternitat/paternitat compartida i reducció de jornada per tenir cura dels fills.

Nivells de reincorporació al treball i de retenció de la baixa de maternitat o paternitat



En cas que hi hagi canvis organitzatius, el període mínim de preavís als treballadors és el següent:

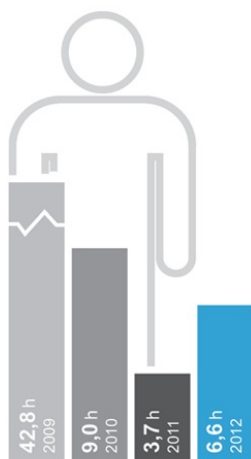
- En cas de modificació substancial de les condicions de treball a conseqüència de causes organitzatives, el preavís ha de ser de 15 dies. No cal preavís si es tracta de modificacions intrascendents.
- En cas de mobilitat geogràfica per motius organitzatius que impliqui trasllat de la persona treballadora (és a dir, amb canvi de residència), serà de 30 dies.

Formació

A causa de la situació econòmica, s'ha continuat amb la contenció de la despesa en formació iniciada el 2011, si bé la inversió per aquest motiu ha augmentat lleugerament respecte a l'any anterior.

D'altra banda, a partir d'un projecte realitzat dins del Grup Empresarial Clade, s'ha elaborat un diccionari de competències com a eina per avaluar les aptituds i actituds de les persones treballadores. S'han considerat 12 competències clau a partir de les conductes que hi estan associades i que configuren l'indicador equip excel·lent. Aquest mateix any 2012 s'ha començat a avaluar el personal seguint aquest nou diccionari, i es preveu completar les avaluacions de totes les persones d'oficines al llarg de l'any 2013.

Mitjana d'hores de formació per persona d'oficines



Inversió mitjana en formació per persona d'oficines



Indicadors de formació

	2009	2010	2011	2012
% de treballadors que han rebut formació	96,97%	67%	79,76%	69,74%
Inversió mitjana en formació per persona*	893,36 €	786,78 €	174,00 €	226,17 €
Mitjana d'hores de formació per a Direcció i caps de producte	30,06	13,10	3,71	8,21
		12,48	3,33	5,45
Mitjana d'hores de formació per a personal tècnic i d'administració	24,81	5,83	8,31	9,71
		7,16	1,62	5,48

Canals de relació i diàleg

La comunicació entre els components de l'equip humà de Lavola representa un aspecte bàsic de la nostra política.

Utilitzem diferents canals de relació, des de les reunions semestrals d'oficines fins a les notícies de la intranet, a més de les reunions internes de coordinació i les tertúlies tècniques. Aquestes eines de comunicació bidireccional permeten posar en comú tant la informació general sobre l'empresa com aspectes d'organització de projectes o d'àmbits més concrets.

Com a aspecte lúdic i innovador, durant el 2012 es va dur a terme un projecte de disseny, creativitat i interacció social impulsat per una treballadora de Lavola. El Projecte *Que tinguis un bon dia* va generar un ambient agradable i de bon humor a l'Ecoedifici a partir d'idees i petits elements inesperats que es van ubicar en diferents punts de les oficines durant uns dies.

No existeix representació sindical i els assumptes de seguretat i salut es canalitzen a través del Comitè de Seguretat i Salut.

Tota la plantilla està coberta per un conveni laboral.



Resultats econòmics

Gestió econòmica

La gestió econòmica de Lavola té com a objectius principals l'equilibri econòmic i la solvència a llarg termini.

Els excedents que genera l'activitat de l'empresa es reinverteixen íntegrament en l'organització per contribuir al seu creixement sostingut. Els comptes anuals s'auditen externament i els aprova la Junta General d'Accionistes.

La xifra de negoci de l'any 2012 ha estat de 6.698.214,97 €, un 1,06% inferior a la de l'any anterior.

Estat del valor afegit (euros)

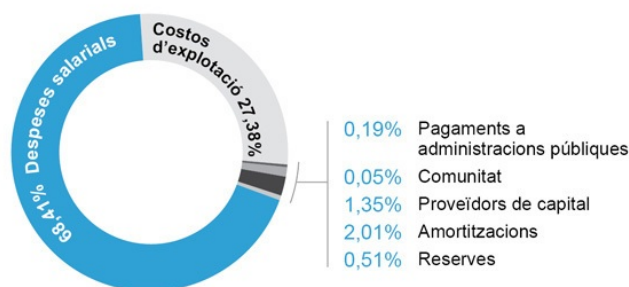
	2009	2010	2011	2012
Valor econòmic creat	9.562.922,26	9.255.513,97	6.850.137,30	6.748.271,96
Vendes netes	9.550.857,90	9.172.295,70	6.769.665,73	6.698.214,97
Altres ingressos	12.064,36	83.218,27	80.471,57	50.056,99
Valor econòmic distribuït	10.113.687,12	8.595.745,30	6.647.544,38	6.578.570,87
Costos d'explotació	4.570.899,73	2.806.657,43	1.937.625,41	1.847.675,18
Despeses salarials	5.389.304,58	5.501.042,84	4.607.494,18	4.623.411,28
Pagaments a administracions públiques*	61.380,81	189.324,38	17.127,52	13.060,58
Comunitat	0,00	30.738,84	1.921,20	3.171,30
Proveïdors de capital**	92.102,00	67.981,81	83.376,07	91.252,53
Valor econòmic retingut	239.944,75	659.768,67	202.592,92	169.701,09
Amortitzacions	222.817,23	208.894,28	158.339,63	135.428,94
Aportació a reserves	17.127,52	450.874,39	44.253,29	34.272,15

*Les dades indicades en edicions anteriors de la memòria inclouen l'impost sobre el valor afegit.

Hem considerat oportú excloure'l i fer constar tan sols els impostos que representen una despesa per a l'organització.

**Aquesta partida incorpora els pagaments que suposen una despesa i no amortitzacions de capital.

Distribució del valor econòmic creat el 2012



Compromís amb el medi ambient

Gestió ambiental

La preservació i millora de l'entorn natural forma part de l'activitat de l'empresa i és un dels valors fonamentals que regeixen Lavola i l'estratègia corporativa des dels seus inicis.

En aquest sentit, des de l'any 2004 es disposa de la certificació per la norma ISO 14001 de gestió ambiental i, des de l'any 2009, també s'han incorporat aspectes de gestió energètica en el sistema de gestió. Actualment es disposa de la certificació per la norma ISO 50001, essent Lavola una de les primeres empreses de l'Estat espanyol a obtenir aquesta distinció. Complementàriament, l'Ecoedifici de Lavola, la seu social de l'empresa, disposa de la certificació LEED amb qualificació Gold en la categoria d'edificis existents, i del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental en la categoria d'edificis d'oficines.

Gràcies al sistema de gestió implantat, Lavola identifica els aspectes ambientals de l'activitat i n'avalua la importància en funció de l'impacte que generen. Es defineixen objectius anuals de millora dels aspectes més significatius i s'estableixen plans d'acció per assolir-los.

Els objectius de millora ambiental que es van definir per a l'any 2012 estan relacionats principalment amb el consum d'energia elèctrica de les instal·lacions, les emissions atmosfèriques en els desplaçaments i la generació de paper com a residu. Els dos primers aspectes també s'han identificat com a importants en l'anàlisi de materialitat que s'ha fet en el marc de l'elaboració d'aquesta memòria.

Consum d'energia i emissions

El consum d'energia de Lavola ha anat disminuint en els darrers anys. D'aquest any 2012 destaca especialment la reducció d'un 11,5% en el consum de combustibles líquids dels vehicles així com la reducció d'un 5,0% en el consum d'electricitat.

Les plaques fotovoltaïques instal·lades a l'Ecoedifici han produït un 5,66% del total de l'energia elèctrica consumida en aquesta seu. A l'Ecoedifici, un 50% de l'energia consumida correspon a SAI equipament informàtic. Les diferents accions de reducció del consum energètic que s'han implantat, així com la conscienciació del personal, contribueixen a la disminució dels consums any rere any.

Consum d'energia

Cal destacar que, l'any 2012, s'ha implantat a l'Ecoedifici un sistema de monitoratge energètic: un programari i equips de seguiment de consums connectats a un servidor que emmagatzema informació. Es preveu que l'any 2013, una vegada configurat aquest sistema, les dades registrades siguin consultables en línia a temps real i permetin conèixer els consums energètics i la seva evolució de manera continuada en el temps.

L'objectiu final és millorar el seguiment energètic de les instal·lacions, detectar i implantar noves accions de millora i seguir avançant en la reducció de l'ús de recursos energètics i dels seus costos associats. La implantació del sistema de monitoratge és un altre element demostratiu dels serveis que Lavola també ofereix als seus clients.

	2009	2010	2011	2012
Consum d'energia elèctrica (GJ)	543,82	560,18	511,23	485,61
Consum de gas natural (GJ)	281,52	300,22	239,63	281,34
Consum de combustibles líquids pels vehicles (gasoil, biodièsel i gasolines) (GJ)	537,08	510,01	509,7	450,95
CONSUM TOTAL D'ENERGIA (GJ)	1.362,42	1.370,41	1.260,56	1.217,90
GJ d'energia/milió d'€ de xifra de negoci	142,65	149,41	186,21	181,82

Lavola és una empresa neutra en emissions de gasos d'efecte d'hivernacle que calcula i compensa anualment

Un percentatge important de les emissions de l'empresa són degudes als desplaçaments *in labore*. L'any 2012, concretament un 58,7% de les emissions totals de Lavola es deriven del transport. Per això, periòdicament s'implanten accions per minimitzar els desplaçaments, com per exemple la incorporació d'aparells per a la realització de

les emissions derivades de la seva activitat.

Equip
videoconferències. També es desenvolupen accions per a la presa de consciència del personal.

Emissions de CO2

Abast 1: emissions directes de GEH que estan controlades per l'empresa, on s'inclou el consum de gas natural i el de combustibles fòssils de la flota de vehicles.

Abast 2: emissions indirectes de GEH associades al consum d'electricitat de les pròpies instal·lacions o serveis de l'empresa.

Abast 3: emissions indirectes de GEH derivades de les activitats de l'empresa però que passen en fonts que són propietat o estan controlades per una altra organització.

S'inclou el consum de combustibles fòssils dels desplaçaments in labore del personal de Lavola, tant en vehicle privat com en transport públic o avió, la gestió dels residus que es generen i el consum d'aigua.

	2009	2010	2011	2012
t de CO2 (Abast 1)	92,95	56,91	53,64	51,81
t de CO2 (Abast 2)	58,91	32,05	37,92	40,86
t de CO2 (Abast 3)	48,96	74,24	70,3	56,13
t de CO2 (Totals)	200,82	163,2	161,86	148,8
T de CO2/milió d'€ de xifra de negoci	21,03	17,71	23,91	22,21

L'eficiència del quilometratge ha millorat aquest darrer any, com mostra la taula següent. Això significa que s'ha incrementat l'ús de mitjans de transport més sostenibles. En relació amb l'any anterior, el 2012 observem un augment de l'ús del transport públic en detriment del vehicle privat.

Emissions dels vehicles per quilòmetre recorregut

	2009	2010	2011	2012
kg CO2/km	0,147	0,123	0,125	0,117

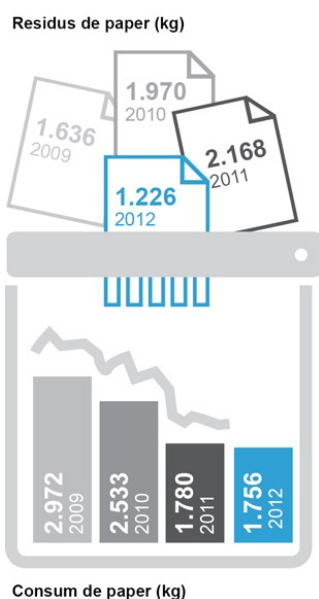
Gestió del paper

Lavola és una empresa de serveis, amb activitat principalment d'oficines, i genera una quantitat reduïda de deixalles. Un dels residus més destacables pel que fa a la quantitat produïda és el paper.

Els anys 2010 i 2011 hi va haver situacions excepcionals de generació d'aquest residu per eliminació de documentació antiga, entre d'altres accions. El 2012 no s'han donat aquest cas i per això observem una disminució en la producció de paper com a deixalla.

Per tal de racionalitzar el consum tant de paper com de tòner, s'ha introduït una clàusula a les ofertes en què es prioritza el lliurament de documentació als clients en format informàtic.

El paper utilitzat disposa de la certificació Àngel Blau o FSC, i és 100% reciclat i lliure de clor.



Futur

Objectius 2012



Objectius econòmics

- Expansió nacional i internacional. **Assolit**
- Innovació en els productes i serveis. **Assolit**
- Implantació dels nuclis estratègics (plans estratègics per a cada línia de negoci) i integració al quadre de comandament integral. **Assolit**
- Satisfacció dels clients per sobre de 8. **Assolit**
- Consolidació del CRM (Customer Relationship Management) com a eina de gestió comercial. **No assolit**



Objectius ambientals

- Reducció en un 3% del consum elèctric, del consum d'aigua i de la producció de residus de paper, tant a l'Ecoedifici com a l'oficina de Barcelona, respecte a la mitjana dels 3 últims anys. **Assolit**
- Reducció de les emissions de CO2 (kg per quilòmetre) respecte a la mitjana dels 3 darrers anys. **Assolit**
- Compensació de les emissions generades per, com a mínim, 3 dels nostres proveïdors. **Assolit**



Objectius socials

- Realització del 100% de les entrevistes personals per competències. **No assolit**
- Equip excel·lent amb valoració mínima del 7,5. **Assolit**
- Grau de satisfacció del personal superior a 7,5. **Assolit**

Objectius 2013



Objectius econòmics

- Consolidació d'aliances per a la internacionalització.
- Increment del volum d'activitat.
- Racionalització de la despesa econòmica mitjançant mesures en els àmbits energètic i d'organització del treball.



Serveis que aporten valor

- Increment del valor aportat als sectors sanitari, turístic i alimentari.
- Innovació en els productes i serveis per aportar valor.
- Satisfacció dels clients per sobre de 8.
- Definició d'indicadors de mesura del valor aportat als nostres clients mitjançant els projectes.



Persones

- Consolidació del 100% de les entrevistes personals per competències.
- Manteniment de l'equip excel·lent amb valoració mínima de 7,5.
- Manteniment del grau de satisfacció del personal superior a 7,5.

Taula de GRI i Pacte Mundial

Índex de continguts i indicadors

Continguts bàsics generals

Índex de matèries GRI

Declaració estàndard	Descripció	Referència / Resposta directa
1. Estratègia i anàlisi		
G4-1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització (director general, president o càrrec equivalent) sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia en aquesta matèria.	[[p7929]]
G4-2	Descripció dels impactes, riscos i oportunitats clau.	[[p8222]]
2. Perfil de l'organització		
G4-3	Nom de l'organització	[[p7926]]
G4-4	Principals marques, productes i serveis.	[[p7926]]
G4-5	Localització de la seu principal de l'organització.	[[p7926]]
G4-6	Nombre de països on opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives, o d'aquells que siguin especialment rellevants pel que fa als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria.	[[p7926]]
G4-7	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Societat anònima
G4-8	Mercats servits (amb desglossament geogràfic, sectors d'activitat i tipus de clients i beneficiaris).	[[p8215]]

G4-9	Dimensions de l'organització: total d'empleats, volum total d'operacions, vendes netes (en el cas d'organitzacions del sector privat) o ingressos nets (en el cas d'organitzacions del sector públic), capitalització total desglossada en termes de deute i patrimoni (en el cas d'organitzacions del sector privat) i quantitat de productes o serveis subministrats.	[[p7927]]
		[[p8214]]
G4-10	Total de treballadors segons el tipus d'ocupació, el contracte laboral i la regió, desglossats per sexe.	[[p7927]]
G4-11	Percentatge del total d'empleats coberts per convenis col·lectius.	El 100% dels llocs de treball estan coberts per un conveni col·lectiu. Els convenis col·lectius d'aplicació a les activitats de Lavola són els corresponents a oficines i despatxos de Barcelona i Madrid.
G4-12	Cadena de valor de l'organització.	[[p8215]]
G4-13	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura, la propietat o la cadena de subministrament de l'organització.	No s'han produït canvis significatius durant el període cobert per la memòria en relació amb la mida, l'estructura, la propietat o la cadena de proveïment.
G4-14	Explicació de com aplica l'organització el principi de precaució, en cas que l'apliqui.	[[p7926]]
G4-15	Declaracions, principis o altres iniciatives externes de caràcter econòmic, mediambiental i social que l'organització subscrigui o promogui.	Lavola és una organització signant del Pacte Mundial i un organizational stakeholder del Global Reporting Initiative.
G4-16	Pertinença a associacions (per exemple, sectorials) i a entitats activistes nacionals o internacionals en què l'organització ocupi una posició en l'òrgan de govern, participi en projectes o comitès, faci una aportació econòmica substancial, més enllà de les quotes regulars, i que l'organització consideri estratègiques.	http://www.lavola.com/nosaltres/sinergies/
3. Aspectes materials i límits identificats		
G4-17	Entitats incloses als informes financers o documents equivalents de l'organització i entitats no cobertes per la memòria.	L'abast de l'informe financer coincideix amb l'abast de la memòria de sostenibilitat i correspon a les activitats desenvolupades per Lavola 1981, SA.
G4-18	Procés per a definir el contingut de la memòria i els límits dels aspectes tractats.	[[p8222]]
G4-19	Aspectes materials identificats en el procés per a definir el contingut de la memòria.	[[p8222]]

G4-20	Límits dins de l'organització per a cada aspecte material.	[[p8222]]
G4-21	Límits fora de l'organització per a cada aspecte material.	[[p8222]]
G4-22	Efecte de les reformulacions d'informació presentada en memòries prèvies i els motius d'aquestes reformulacions.	No s'ha produït cap reexpressió d'informació.
G4-23	Canvis significatius respecte de períodes d'informació anteriors en l'abast i els límits dels aspectes tractats.	Aquest any s'han considerat els impactes positius que generen els nostres clients com a conseqüència del desenvolupament de projectes per part de Lavola. L'abast d'aquest aspecte se situa fora de la mateixa organització, atès que l'impacte té lloc a les organitzacions clientes de Lavola.
4. Participació dels grups d'interès		
G4-24	Llista de grups d'interès amb què ha col·laborat l'organització.	[[p8222]]
G4-25	Bases per a la identificació i la selecció dels grups d'interès amb els quals es col·labora.	[[p8222]]
G4-26	Estratègia de l'organització pel que fa a la col·laboració amb els grups d'interès: freqüència de la col·laboració desglossada per tipus i per grup d'interès, i indicació sobre si alguna part d'aquesta col·laboració s'ha realitzat específicament dins del procés de preparació de la memòria.	[[p8222]]
G4-27	Temes i inquietuds clau que hagin sorgit arran de la col·laboració amb els grups d'interès, i com hi ha respost l'organització, per exemple, informant-ne a la memòria. Indicar els grups d'interès que han presentat cadascun dels temes i inquietuds clau.	[[p8222]]
5. Perfil de la memòria		
G4-28	Període de cobertura (exercici fiscal o any natural) de la informació presentada a la memòria.	[[p8222]]
G4-29	Data de la memòria prèvia més recent (si n'hi ha alguna).	2010 - 2011
G4-30	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	Habitualment el període de reporting és anual, tot i que, com a excepció, els anys 2010 i 2011 es van reportar de forma conjunta en una memòria biennal.
G4-31	Contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.	rse@lavola.com
G4-32	Opció "In accordance" i informe de verificació externa.	La present memòria correspon a un nivell "In accordance - Comprehensive" i no ha estat verificada externament.
G4-33	Política i pràctica actual de	La memòria d'aquest any 2012 no ha estat verificada externament. No obstant,

		Equip Lavola té la voluntat de verificar externament les properes edicions.
6. Govern		
G4-34	Estructura de govern de l'organització, inclosos els comitès del màxim òrgan de govern. Identificar els comitès responsables de la presa de decisions pel que fa als impactes econòmics, mediambientals i socials.	Es disposa de dos comitès: d'una banda, del Comitè de Direcció General, format per la Direcció General i la direcció de les diferents àrees, que realitza reunions setmanals amb l'objectiu de dur a terme un seguiment econòmic, financer i estratègic, i un seguiment de les persones de l'empresa, i d'altra banda, del Comitè de Direcció de Clients i Operacions, format per la Direcció d'Operacions, les direccions de serveis als clients, els responsables de línies de negoci, el responsable de comunicació, el responsable de qualitat i el responsable de TIC, que realitza reunions quinzenals amb l'objectiu de dur a terme la coordinació comercial i el seguiment econòmic i d'indicadors estratègics i de gestió, així com el seguiment dels projectes.
G4-35	Procés de delegació d'autoritat en qüestions econòmiques, mediambientals i socials des del màxim òrgan de govern cap als càrrecs executius i altres empleats.	La responsabilitat sobre els aspectes ambientals, socials i econòmics recau directament sobre el màxim òrgan de govern (el Comitè de Direcció General), amb el suport específic de la directora econòmico-financera (membre del Comitè de Direcció General), la responsable de qualitat i la responsable de persones (membres del Comitè de Direcció Operativa i Clients).
G4-36	Indicar si l'organització ha nomenat un o més càrrecs executius responsables de qüestions econòmiques, mediambientals i socials, i si aquests càrrecs depenen directament del màxim òrgan de govern.	La responsabilitat sobre els aspectes econòmics, ambientals i socials recau directament sobre el Comitè de Direcció General.
G4-37	Processos de consulta entre els grups d'interès i el màxim òrgan de govern en qüestions econòmiques, mediambientals i socials. Si les consultes es deleguen, descriure a qui i tots els processos de comunicació amb el màxim òrgan de govern.	[[p8222]]
G4-38	Composició del màxim òrgan de govern i dels seus comitès.	Tots els membres del Comitè de Direcció General ocupen càrrecs executius dins l'empresa: director general, director general adjunt, directora econòmico-financera, director de clients i mercats, directora operativa, responsable de gestió de l'equip humà i director de serveis al client (quatre homes i tres dones).
G4-39	Indicar si el president del màxim òrgan de govern també ocupa un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i els motius que ho justifiquin).	No existeix la figura de president dins de l'organització. El màxim responsable és el director general, que té càrrec executiu.
G4-40	Indicar els processos de nomenament i selecció per al màxim òrgan de govern i els seus comitès, i els criteris que se segueixen per a nomenar i seleccionar els membres del màxim òrgan de govern.	La selecció dels membres del Comitè de Direcció General i el Comitè de Direcció de Clients i Operacions es realitza en funció de la seva trajectòria professional i la seva experiència dins l'empresa. No existeix un procediment formalitzat.
G4-41	Processos que segueix el màxim òrgan de govern per a evitar i gestionar els conflictes d'interès. Indicar si els conflictes d'interès es comuniquen als grups d'interès.	No existeixen conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern atesa la naturalesa de la propietat.
G4-42	Indicar el paper del màxim òrgan de govern i dels càrrecs executius en el desenvolupament, l'aprovació i	La responsabilitat en la definició de l'estratègia, la política i els objectius en matèria econòmica, social i ambiental recau en el Comitè de Direcció General.

	l'actualització del propòsit, els valors, la missió, les estratègies, les polítiques i els objectius de l'organització referents als impactes econòmics, mediambientals i socials.	
G4-43	Mesures adoptades per a desenvolupar i ampliar el coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern sobre qüestions econòmiques, mediambientals i socials.	Tot i que no s'han pres mesures formals en aquest sentit, Lavola treballa per oferir serveis en l'àmbit de la sostenibilitat, per la qual cosa els membres del Comitè de Direcció General estan permanentment en contacte amb les principals novetats i tendències del sector, a través de butlletins i articles, i de l'assistència a congressos i jornades principalment.
G4-44	Processos per a avaluar l'actuació del màxim òrgan de govern en qüestions econòmiques, mediambientals i socials. Mesures adoptades en resposta a l'avaluació d'aquesta actuació.	L'actuació del màxim òrgan de govern en els àmbits econòmic, social i ambiental no és avaluada de manera formal.
G4-45	Indicar el paper del màxim òrgan de govern en la identificació i la gestió dels impactes, riscos i oportunitats en els àmbits econòmic, mediambiental i social.	[[p8222]]
G4-46	Indicar el paper del màxim òrgan de govern en la revisió de l'efectivitat de la gestió de riscos en els àmbits econòmic, mediambiental i social per part de l'organització.	El màxim òrgan de govern revisa l'efectivitat en la gestió dels riscos ambientals, socials i econòmics, a través dels informes de revisió per la direcció dels sistemes de gestió implantats (medi ambient, qualitat i riscos laborals), així com a través dels indicadors que es publiquen anualment a la memòria de sostenibilitat de Lavola.
G4-47	Freqüència amb què el màxim òrgan de govern revisa els impactes, riscos i oportunitats en els àmbits econòmic, mediambiental i social.	La revisió, tant a través dels resultats del sistema com de la memòria de sostenibilitat, es fa una vegada a l'any.
G4-48	Indicar quin comitè o alt càrrec revisa i aprova formalment la memòria de sostenibilitat de l'organització i garanteix que s'hi cobreixin tots els aspectes materials.	Els continguts de la memòria de sostenibilitat són revisats i aprovats pel director general.
G4-49	Indicar el procés per a comunicar assumptes crítics al màxim òrgan de govern.	Els accionistes ho poden fer a través de la junta d'accionistes que se celebra anualment; els treballadors, mitjançant els canals de comunicació establerts o directament als membres del Comitè de Direcció General; els clients, a través de l'enquesta de satisfacció o bé del correu electrònic amb la seva persona de contacte dins Lavola, i els proveïdors, mitjançant la seva persona de contacte dins Lavola. Aquest any s'ha celebrat un grup focal específic amb representants de tots els grups d'interès per tal de conèixer la seva opinió respecte dels aspectes crítics per a Lavola en matèria de sostenibilitat, i s'ha tingut en compte a l'hora de definir els continguts de la memòria.
G4-50	Indicar el caràcter i el nombre total d'assumptes crítics que s'han comunicat al màxim òrgan de govern i els mecanismes emprats per a abordar-los i resoldre'ls.	No s'han rebut comunicacions respecte d'assumptes crítics.
G4-51	Polítiques de remuneració del màxim òrgan de govern i els càrrecs executius.	La remuneració dels membres del Comitè de Direcció General i el Comitè de Direcció de Clients i Operacions no està vinculada directament amb el triple balanç. Durant l'any 2012 no hi ha hagut tampoc retribució variable associada a l'assoliment d'objectius, tot i que hi ha l'objectiu que s'implanti en els propers dos anys.
G4-52	Procés per a determinar la remuneració.	Les categories retributives es determinen per les funcions, responsabilitats i competències.

Equip		
G4-53	Indicar si es demana i es té en compte l'opinió dels grups d'interès en matèria de remuneració, i incloure els resultats de les votacions sobre polítiques i propostes de remuneració, si escau.	No es té en compte l'opinió dels grups d'interès a l'hora de definir la remuneració .
G4-54	Proporció entre la retribució total anual de la persona que més cobri de l'organització en cada país amb operacions significatives i la mediana de retribució total anual de tots els empleats (llevat del que més cobri) al mateix país.	[[p7927]]
G4-55	Proporció entre el percentatge d'increment en la retribució total anual de la persona que més cobri de l'organització en cada país amb operacions significatives i la mediana del percentatge d'increment en la retribució total anual de tots els empleats (llevat del que més cobri) al mateix país.	[[p7927]]
7. Ètica i integritat		
G4-56	Valors, principis, criteris i normes de l'organització, com ara codis de conducta i d'ètica.	http://www.lavola.com/nosaltres/missio-visio-i-valors/ A banda de la missió, visió i valors publicats a la pàgina web, a Lavola disposem d'un Codi d'Ètica aprovat des de l'any 2009.
G4-57	Mecanismes interns i externs d'assessorament sobre conductes legals i ètiques, i qüestions relacionades amb la integritat de l'organització, com ara línies d'assistència o d'assessorament.	Lavola compta amb assessorament extern independent sobre els temes legals i de comportament ètic.
G4-58	Mecanismes interns i externs per a comunicar inquietuds sobre comportaments poc ètics o il·legals, així com qüestions relacionades amb la integritat de l'organització, com ara canals de comunicació amb els estaments superiors, mecanismes de denúncia o línies directes.	Lavola compta amb els canals de comunicació habitual amb cada grup d'interès per tal que aquests puguin reportar aspectes crítics o preocupacions quan ho considerin oportú.

Continguts bàsics específics

Econòmic

Indicadors	Descripció	Referència / Resposta directa
Desenvolupament		

econòmic		
DMA	Enfocament de gestió	[[p8222]]
		[[p8214]]
		[[p9260]]
		[[p8646]]
G4-EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït.	[[p8214]]
G4-EC2	Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització degudes al canvi climàtic.	[[p8549]]
G4-EC3	Cobertura de les obligacions de les organitzacions generades per programes de beneficis socials.	Tal i com està establert a l'estat espanyol, les aportacions realitzades a les pensions de jubilació que proveeix l'estat del benestar corresponen a les quotes mensuals que les mateixes persones treballadores realitzen a la Seguretat Social a través de les seves nòmines. Lavola no ofereix altres plans de jubilació als seus treballadors a banda de l'establert per llei.
G4-EC4	Ajuts financers significatius rebuts de governs.	L'any 2012 es van rebre 30.173,07 € en concepte de subvencions procedents de governs. No hi ha cap representant de governs que formi part dels accionistes de Lavola.

Ambiental

Indicadors	Descripció	Referència / Resposta directa
Energia		
DMA	Enfocament de gestió	[[p8222]]
		[[p8210]]
		[[p9260]]
		[[p8646]]
G4-EN3	Consum d'energia dins de l'organització	[[p9290]]
G4-EN4	Consum d'energia fora de l'organització	[[p9290]]
G4-EN5	Intensitat energètica	[[p9290]]
G4-EN6	Reducció del consum d'energia	[[p9290]]
G4-EN7	Reducció de les necessitats d'energia dels productes i serveis	[[p9290]]
Emissions		
DMA	Enfocament de gestió	[[p8222]]

Equip		
		[[p8210]]
		[[p9260]]
		[[p8646]]
G4-EN15	Emissions directes de gasos d'efecte hivernacle (GHG) (Abast 1).	[[p9290]]
G4-EN16	Emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (GHG) (Abast 2)	[[p9290]]
G4-EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle (GHG) (Abast 3)	[[p9290]]
G4-EN18	Intensitat de les emissions de gasos d'efecte hivernacle (GHG)	[[p9290]]
G4-EN19	Reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle (GHG)	[[p9290]]
G4-EN20	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó	No aplica atès que Lavola no genera emissions destructores de la cap d'ozó de forma significativa.
G4-EN21	NOX, SOX, i altres emissions significatives	No aplica atès que Lavola no genera emissions significatives de Nox, Sox o d'altres.

Pràctiques laborals

Indicadors	Descripció	Referència / Resposta directa
Ocupació		
DMA	Enfocament de gestió	[[p7927]]
		[[p9260]]
		[[p8646]]
G4-LA1	Nombre total de nous empleats i taxa de rotació d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	[[p7927]]
G4-LA2	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, segons llocs on desenvolupin operacions significatives.	[[p9291]]
G4-LA3	Taxa de tornada a la feina i taxes de retenció després de permisos de paternitat / maternitat,	[[p9291]]

	segons gènere	
Formació i educació		
DMA	Enfocament de gestió	[[p9292]]
		[[p9260]]
		[[p8646]]
G4-LA9	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria laboral i gènere.	[[p9292]]
G4-LA10	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	Formació Lavola elabora anualment un pla de formació que gestiona les necessitats formatives de totes les persones treballadores. Les accions formatives realitzades durant l'any 2012 han estat sobre temes tant diversos com l'organització i gestió de projectes, l'ús de les noves tecnologies o la incorporació de nous estàndards de referència en els diferents àmbits de la sostenibilitat en els que treballem. No obstant, Lavola no disposa de programes específics per fomentar l'ocupabilitat ni per donar suport a la gestió del final de les carreres professionals dels se[[p9292]]
		[[p9292]]
G4-LA11	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional, segregat per gènere.	[[p9292]]
Diversitat i igualtat d'oportunitats		
DMA	Enfocament de gestió	[[p7927]]
G4-LA12	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, segregat per categoria laboral, gènere, grup d'edat, pertinença a minories i d'altres indicadors de diversitat.	[[p7927]]

Responsabilitat de producte

Indicadors	Descripció	Referència / Resposta directa
Etiquetatge de productes i serveis		
DMA	Enfocament de gestió	[[p8222]]

		Equip [[p8552]]
G4-PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	Lavola ofereix informació detallada sobre els seus serveis a través de les ofertes tècniques que es presenten als clients. Per tal de millorar dia a dia la claredat i precisió de la informació que s'ofereix a través d'aquest ofertes, el departament de qualitat de Lavola en revisa el contingut de forma periòdica.
G4-PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	No s'han produït incompliments
G4-PR5	Resultats de les enquestes de satisfacció dels clients	[[p8215]]

Pacte Mundial de les Nacions Unides

Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides	Referència / Resposta directe
Principi 1: Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels drets humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins el seu àmbit d'influència	[[p8545]]
	[[p7927]]
Principi 2: Les empreses han d'assegurar-se de que les seves empreses no són còmplices en la vulneració dels drets humans	[[p8545]]
Principi 3: Les empreses han de recolzar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva	[[p7927]]
Principi 4: Les empreses han de recolzar l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció	No aplica, atès que Lavola opera principalment a l'Estat espanyol on el treball forçat està prohibit per la legislació vigent
Principi 5: Les empreses han de recolzar l'erradicació del treball infantil	No aplica, atès que Lavola opera principalment a l'Estat espanyol on el treball infantil està prohibit per la legislació vigent
Principi 6: Les empreses han de recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació	[[p7927]]
Principi 7: Les empreses hauran de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient	[[p8210]]
Principi 8: Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental	[[p8210]]
	[[p9290]]
	[[p9289]]
Principi 9: Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient	[[p8552]]
	[[p8210]]

Equip	[[p9290]]
Principi 10: Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn	[[p8545]]

Legal notice

This document was authored and rendered using the [Wizness Publisher](#)

[Learn more about Wizness](#)