

A person wearing a red long-sleeved shirt and black shorts is hiking through a forest. They have a black backpack and are walking on a path. The background is filled with green trees and foliage. The image has a semi-transparent dark overlay.

lavola
cosostenibilidad

*Memoria de
sostenibilidad
2013*

Avanzamos

La presente memoria de Lavola sigue los principios y contenidos básicos establecidos en la Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la organización Global Reporting Initiative, con un nivel "De conformidad - Exhaustivo ", poniendo aún más atención en la definición de la materialidad y reportando sobre los aspectos que son realmente significativos para la empresa. Los datos publicados corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2013; es el segundo año en que Lavola opta por este formato de memoria de sostenibilidad, para informar a sus grupos de interés de aquellos impactos económicos, sociales y ambientales relevantes. Los contenidos de la presente memoria han sido además, verificados externamente por OCA Cert, con el objetivo de incrementar el grado de exhaustividad y fiabilidad de los datos.

Tabla de contenidos

Tabla de contenidos	3
Carta del director general	5
Carta del director general, Pere Pous	5
Resumen de 2013	7
Presentación de la empresa	8
Lavola	8
Estructura organizativa	11
Mejora continua	13
Materialidad y alcance	16
Grupos de interés	16
Cadena de valor	17
Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)	21
Servicios que aportan valor	24
Impacto de los servicios	24
Consultoría	25
Energía	31
Cambio climático	34
Educación	38
Comunicación	41
Resultados económicos	44
Gestión económica	44
Equipo	46
Personas	46
Flexibilidad y conciliación	50
Formación	51
Compromiso con el medio ambiente	53
Gestión ambiental	53
Consumo de energía y emisiones	54
Materiales	57
Comunidad local	58
Relación con la comunidad	58

Futuro	59
Objetivos 2013	59
Objectius 2014	60
Tabla de GRI y Pacto Mundial	61
Índice de contenidos e indicadores	61
Equivalencia del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	79
Certificado de verificación externa	82
GRI Materiality Matters Check	84
Aviso legal	85

Carta del director general



Carta del director general, Pere Pous

Me complace presentaros la *Memoria de sostenibilidad de Lavola 2013*, que se ha elaborado según la *Guía G4* del Global Reporting Initiative y se ha verificado externamente, para que el ejercicio de transparencia tenga el máximo rigor y fiabilidad. Con el objetivo de dar respuesta a las expectativas reales que nuestros grupos de interés tienen puestas en nuestra empresa, mediante esta memoria queremos informar de los impactos más significativos que nuestra actividad ha generado durante el año 2013, desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Inauguración de la nueva sede de Lavola en Barcelona



La memoria se ha publicado, por segundo año consecutivo, con la herramienta online *G4 Template*, un ejemplo claro de nuestra estrategia para impulsar la **innovación** en las diferentes actividades, reformulando productos y creando nuevos servicios que nos permitan, tanto a nosotros como a nuestros clientes, abordar los retos que plantea un contexto global de cambio como el actual.

Un aspecto clave en nuestro desarrollo estratégico es el proceso de **internacionalización**, que Lavola inició en el año 2009 con la apuesta por tener presencia en Colombia, como plataforma para los países latinoamericanos, primero coordinando esfuerzos con otras empresas, con Confluentia Colombia, para abrir posteriormente oficina propia en Bogotá, desplazando personal propio. Este año 2013 hemos facturado un 5% en el extranjero, poco a poco pero con paso firme.

La decisión del traslado a la **nueva sede de Lavola en Barcelona**, situada en la Rambla de Catalunya 6, es uno de los aspectos destacados del año, que nos debe permitir afrontar esta nueva etapa focalizada en la innovación y que representa un impulso para la proyección internacional de la empresa.

Los **profesionales** que trabajan en Lavola y que, mediante su experiencia y conocimiento, aportan **valor** a nuestros **clientes** por medio de proyectos de sostenibilidad compartida, lo que llamamos **cosostenibilidad**, son uno de los pilares fundamentales de nuestra actividad. La creación de puestos de trabajo es la manera con que Lavola contribuye, también, a su labor social; en este sentido, este año hemos podido incrementar nuestra plantilla gracias a una mayor actividad, y al mismo tiempo hemos mantenido la **solvencia y la estabilidad financiera**.

Hacer extensivos nuestros valores de sostenibilidad en la **cadena de valor** es otro aspecto donde hemos estado concentrando esfuerzos: ampliando la red de proveedores neutros en emisiones de CO2, aumentando el número de empresas homologadas y priorizando la compra local.

Es nuestro deseo renovar el compromiso adquirido con el **Pacto Mundial**, y contribuir así a la promoción de acciones dirigidas a implantar cada uno de los principios que recoge esta iniciativa internacional.

Avanzamos, pues, para construir una empresa más consolidada, independiente y competente para el hoy y el mañana.

Por eso os invito, también, a hacernos llegar vuestros comentarios y aportaciones.

Pere Pous

Director general

Resumen de 2013

En este apartado se presentan los principales indicadores que han marcado la actividad de Lavola en el último año.



182

Personas de PME



412

Proyectos



7,57 M d'€

Xifra de negoci



12,4%

Increment de la xifra de negoci



4,81%

Facturació en projectes fora d'Espanya



108

Proveïdors homologats



19,8%

Disminució de les emissions de CO2/xifra de negoci



85%

Plantilla d'oficines amb contracte indefinit



66,26%

Dones en plantilla



1,42%

Índex de rotació



13,46

Mitjana d'hores de formació per treballador



92,5%

Personal d'oficines amb formació universitària

Presentación de la empresa



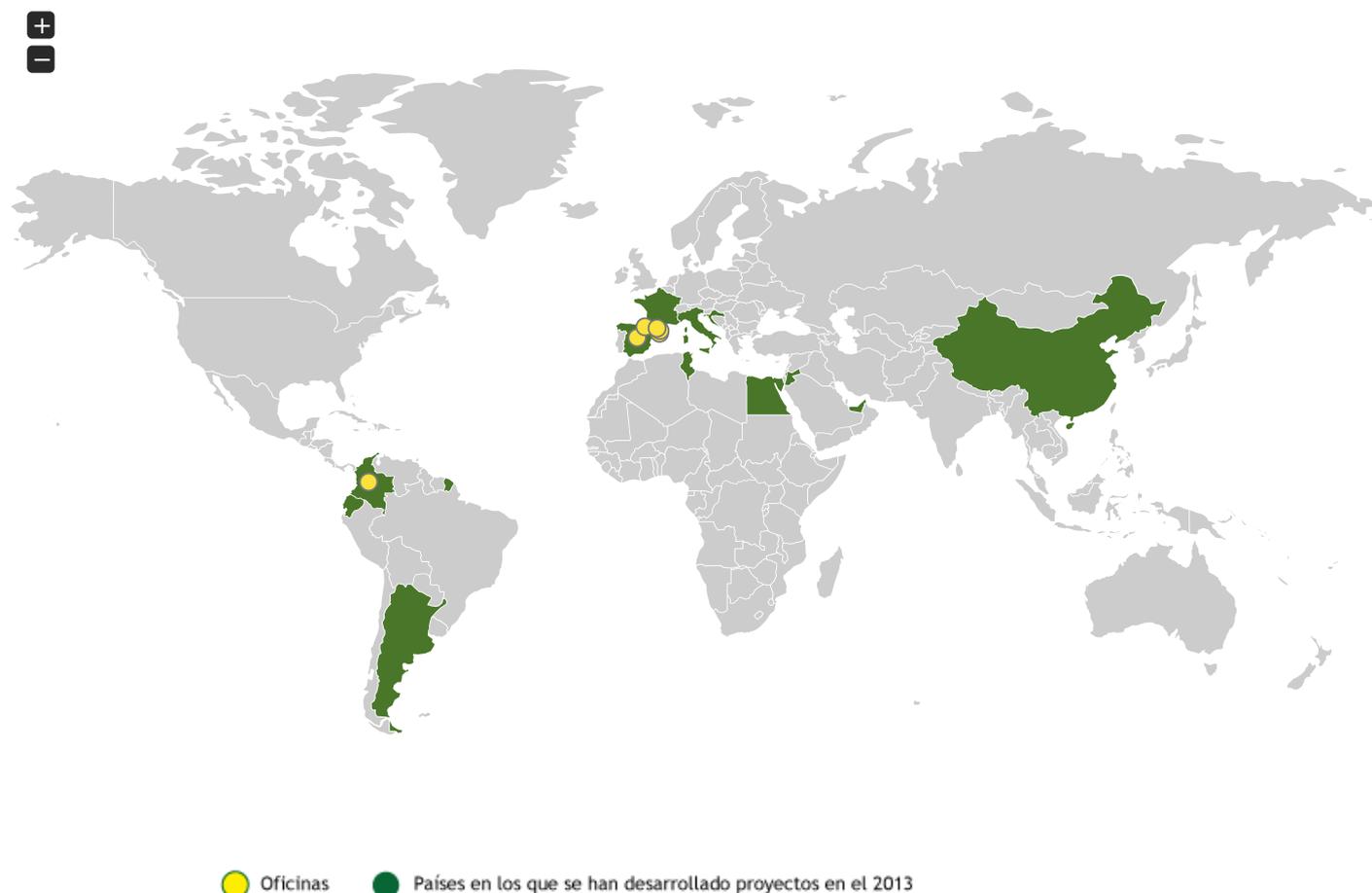
Lavola

Lavola es una empresa de servicios para la sostenibilidad integral que desde hace más de 30 años trabaja con sus clientes para lograr la sostenibilidad económica, social y ambiental.

http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=Y5chuwbpUr8

Ofrecemos **soluciones** para dar respuesta a necesidades de diferentes ámbitos: responsabilidad social y desarrollo sostenible, ahorro energético, sostenibilidad urbana y territorial, comunicación, educación para la sostenibilidad, cambio climático y gestión de equipamientos. Somos una organización líder en el sector, con más de **30 años de experiencia**, que desde los inicios ha trabajado con los valores para ser una empresa referente, innovadora y responsable y que garantiza la calidad de los servicios.

Localización de oficinas y ámbito de actuación



PRESENCIA EN EL TERRITORIO

Desde el mes de octubre de 2013, comparten sede central el **Ecoedificio** de Manlleu y la nueva oficina de **Lavola Barcelona**, en el número 6 de la Rambla de Cataluña, en unas instalaciones que nos deben permitir afrontar una nueva etapa focalizada en la innovación, un concepto inherente en toda la trayectoria de la empresa, y en la internacionalización, un reto ante el que nos sentimos capaces. Este traslado ha supuesto el cierre de la oficina de Vilanova y la Geltrú y la de la calle Pamplona de Barcelona. Continuamos manteniendo oficinas en Madrid y Pamplona, una empresa asociada en Andorra y acuerdos comerciales en las Islas Baleares.

Lavola se implanta en **Colombia** como plataforma de actuación en América del Sur, inicialmente, en colaboración con **Confluentia Colombia** (unión empresarial con cuatro empresas del País Vasco), previo a la apertura de la nuestra oficina en Bogotá, con personal propio desplazado.

El año 2013, hemos trabajado en España, Andorra, Francia, Italia, Croacia, Argentina, Colombia y en varios países del sur del Mediterráneo, como Marruecos, Túnez, Egipto, Jordania y Palestina.

La **apertura de la nueva sede en Barcelona** refleja la realidad actual de la empresa. Una empresa donde innovación e internacionalización son ejes vertebrales y utiliza la fuerza de Barcelona, ??desde el centro de la ciudad, para su proyección. Administraciones, organizaciones y empresas privadas nos tendrán más cerca, más al alcance.

La sede en la Rambla de Catalunya 6, ha supuesto concentrar y racionalizar las oficinas que teníamos en Catalunya, absorbiendo los servicios que teníamos en el distrito 22 @ y en Vilanova y la Geltrú.

Esta nueva sede, con 400 metros cuadrados, nos ha permitido aumentar el nivel de confort en las zonas de trabajo y los espacios de reuniones. En los trabajos de adecuación se han tenido en cuenta criterios ambientales, tanto en los materiales empleados, como en la aplicación de sistemas y dispositivos de ahorro de recursos y eficiencia energética. También se han tenido en cuenta aspectos sociales, como la contratación del servicio de limpieza a un centro especial de trabajo o la habilitación de un office, a disposición de los trabajadores y las trabajadoras.

Lavola Barcelona



HISTORIA

Son más de treinta años de dedicación a la sostenibilidad, más de treinta años de compromiso con los clientes para dar respuesta a sus necesidades, más de treinta años de mejora continua en el ámbito de la calidad y la gestión ambiental.

Los retos siempre se han considerado, desde la organización, oportunidades para crecer e innovar continuamente en la sostenibilidad de la sociedad y en la responsabilidad social de la empresa.

El entorno cambiante y la sociedad actual, en movimiento constante, generan en nosotros un interés por evolucionar día a día con los productos, los servicios y los compromisos que hemos adquirido.

Algunos años importantes

1981: Organización de la primera escuela de naturaleza para maestros en Sant Andreu de la Vola.

1992: Diversificación de nuestros servicios e incorporación de la consultoría y la comunicación.

2004: Integración a Clade, Grupo Empresarial Cooperativo.

2005: Traslado al Ecoedificio y año en que incorporamos los servicios de ingeniería.

2010: Cambio organizativo orientado a atender óptimamente las necesidades de los clientes.

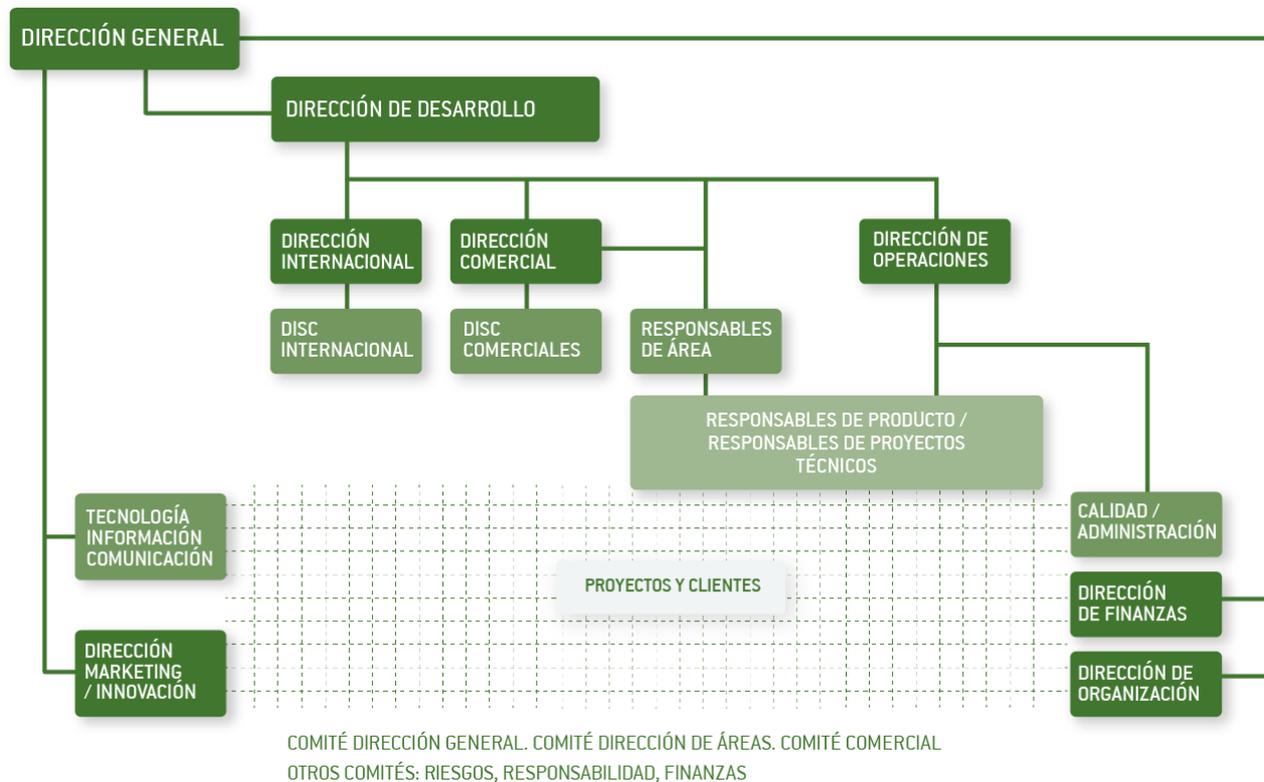
2011: Celebración del trigésimo aniversario.

2013: Traslado a la nueva sede de Lavola Barcelona.

[Enlace a la historia completa](#)

Estructura organizativa

Organigrama



COMITÉ DE DIRECCIÓN GENERAL

El Comité de Dirección General es el órgano superior de gobierno de la organización y está formado por la Dirección General y la Dirección de las diferentes áreas. Se reúne semanalmente con el objetivo de llevar a cabo un seguimiento económico, financiero y estratégico, y un seguimiento de las personas de la empresa.

Composición (a 31 de diciembre de 2013)

Miembro	Cargo	Tiempo de permanencia
Pere Pous	Director General	32 años
Àngels Soler	Directora Financiera	32 años
Antoni Mansilla	Director de Estrategia y Desarrollo de Negocio	18 años
Pep Nogué	Director de Servicios al Cliente	32 años
Gemma Degés	Directora de Operaciones	9 años
Pere Baucells	Director de Clientes y Mercados	4 años
Marta Soler	Directora de Organización	7 años
Núria Pous	Directora de Internacional	3 meses

COMITÉ DE DIRECCIÓN DE CLIENTES Y OPERACIONES

Está formado por la Dirección de Operaciones, las direcciones de Servicios a los Clientes, los responsables de líneas de negocio, el responsable de Comunicación, el responsable de Calidad y el responsable de TIC, y se reúne quincenalmente con el objetivo de llevar a cabo la coordinación comercial y el seguimiento económico y de indicadores estratégicos y de gestión, así como el seguimiento de los proyectos.



Mejora continua

Lavola tiene implantado un sistema de gestión integrado certificado por las normas ISO 9001 de calidad e ISO 14001 de medio ambiente. Para las actividades, los productos y servicios desarrollados en las oficinas de Manlleu, también dispone de la certificación ISO 50001 de gestión energética.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Lavola, con el compromiso de asegurar la calidad y la gestión ambiental en todos los procesos, dispone de un sistema integrado de gestión certificado por las normas ISO 9001 de calidad e ISO 14001 de medio ambiente.

En el Ecoedificio (Manlleu), se lleva a cabo un control y un seguimiento sistemáticos de los aspectos energéticos y la mejora continua en el uso de la energía está asegurada con la ISO 50001 de gestión energética.

Del mismo modo, se siguen los requisitos en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la OHSAS 18001 de prevención de riesgos laborales.

El sistema integrado de gestión, dirigido a la mejora continua, nos permite garantizar la calidad de los trabajos, asegurando la eficiencia y la eficacia de los procesos y la plena satisfacción de los clientes; minimizar el impacto ambiental de la actividad y trabajar por la mejora continua en la gestión ambiental y energética de la organización; integrar la responsabilidad social en la gestión empresarial; garantizar la seguridad y la salud de todas las personas que forman parte del equipo de Lavola, y asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en todas estas materias.

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA

EficienTIC

Es el programa de desarrollo tecnológico de Lavola. El objetivo ha sido determinar las necesidades y las oportunidades tecnológicas de la empresa enfocadas al crecimiento, la competitividad y la mejora de las tareas diarias de las personas, mediante la incorporación de soluciones tecnológicas en los procesos de trabajo. El año 2012, se planificó el proyecto y se llevaron a cabo unas reuniones de análisis con todas las áreas de la empresa, tanto operativas como administrativas, con representantes de todos los niveles jerárquicos. Fruto de las varias reuniones que se llevaron a cabo, surgieron 42 proyectos y 111 oportunidades de mejora. En 2013, se ha trabajado en la priorización de los grandes proyectos, mediante una tabla de criterios de selección ponderados y, de estos, se han elegido 14 para implantar entre 2013 y 2015.

Los proyectos que se han implantado en el 2013 son los siguientes:

- Mejora de las comunicaciones.
- Mejora del sistema de gestión y asignación de horas a los proyectos.
- Implantación de un nuevo CRM.

Plan de Innovación

En el 2013 se ha aprobado el **Plan de innovación** de Lavola, que marca la estrategia y el procedimiento para favorecer la innovación interna y el desarrollo continuo de ideas y proyectos innovadores. Mediante este procedimiento, se han recogido varias ideas innovadoras; este año han sido 36, de las cuales 2 han llegado a la fase de desarrollo y se está trabajando en ellas en la actualidad. Cabe destacar, también, varios procesos de colaboración abierta iniciados este año, con clientes, universidades y otras empresas, que, aprovechando sinergias, buscan dar respuesta a necesidades y requisitos específicos de los clientes y obtener productos con un alto componente tecnológico.

http://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=oShsUJxVw8A

<http://www.youtube.com/watch?v=kg2d-tRjTSQ>

G4 Template

El desarrollo de una nueva aplicación online, bajo licencia, que permite crear, diseñar y publicar memorias de responsabilidad social en cualquier tipo de organización ha sido uno de los proyectos innovadores que han centrado los esfuerzos, este 2013. Este proyecto es fruto de una alianza estratégica entre Lavola, referente en sostenibilidad, y Wizness, plataforma tecnológica del grupo Enablon.

La aplicación permite a profesionales o departamentos de responsabilidad social, comunicación o marketing, de manera totalmente autónoma y tutorizada, elaborar, diseñar y difundir los informes de sostenibilidad online, de acuerdo con G4, la última guía oficial de elaboración de memorias del GRI (Global Reporting Initiative).

Clean CO2

A lo largo de 2013, se ha estado desarrollando el proyecto CleanCO2, con el objetivo de ofrecer un abanico diverso de servicios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de las organizaciones.

Los servicios que reúne CleanCO2 están pensados especialmente para que las empresas puedan llevar a cabo una buena gestión del carbono con el cálculo de la huella, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la compensación de las emisiones que no se pueden reducir y la comunicación del compromiso a los grupos de interés.

Clean CO2 se basa en las metodologías internacionales de referencia ISO 14064 y el GHG Protocolo para calcular la huella de carbono de empresas, y en las metodologías ISO 14067, PAS2050 y GHG Protocol Product Accounting para calcular la huella de carbono de productos y servicios.

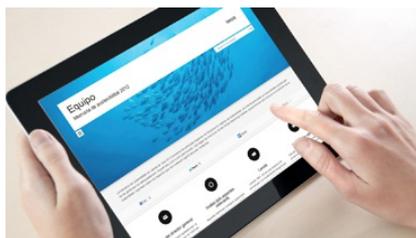
MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Lavola elabora memorias de sostenibilidad según GRI desde el año 2006. La progresión en los contenidos y los formatos que hemos utilizado en las sucesivas memorias de sostenibilidad de Lavola, desde el año 2007, son un reflejo del compromiso de nuestra organización con la mejora continua y la innovación.

Puede consultar las memorias de sostenibilidad que ha publicado Lavola:

<http://www.lavola.com/es/nosotros/memorias/>

Equipo



Memoria de sostenibilidad 2012

Perseverancia



Memoria de sostenibilidad 2010-2011

Personas



Memoria de sostenibilidad 2009

Experiencias



Memoria de sostenibilidad 2008

Proporció



Memoria de sostenibilidad 2007

Eficientes



Memoria de sostenibilidad 2006

Materialidad y alcance

Grupos de interés

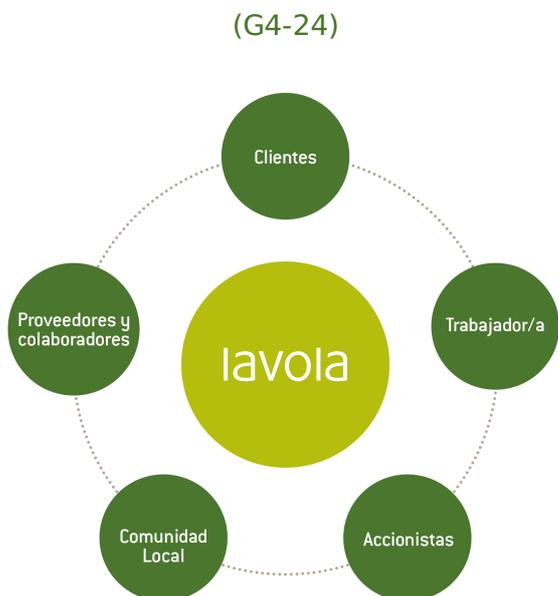
Nuestros grupos de interés juegan un papel clave en la consecución de los objetivos que Lavola se plantea. Es por eso que disponemos de varios canales de comunicación y diálogo con cada uno de ellos para conocer sus prioridades e inquietudes respecto a nuestra organización.

Hemos identificado como grupos de interés prioritarios aquellos que pueden incidir de forma más directa en el desarrollo de nuestra actividad y / o que pueden verse más afectados por la misma. Estos son: trabajadores, clientes, accionistas, proveedores y colaboradores y finalmente, comunidad local.

En la tabla que se adjunta a continuación se detallan los canales de diálogo establecidos con cada uno de ellos, así como los temas identificados a través de estos canales.

Tabla de grupos de interés (PDF) (G4-25; G4-26; G4-27)

GRUPO DE INTERÉS	Descripción	Canales de comunicación / diálogo	Necesidades / expectativas de los grupos y canales de diálogo	Necesidades / expectativas de Lavola / canales de diálogo
TRABAJADORES	Los trabajadores de Lavola son el activo más valioso de la organización. Su bienestar y satisfacción son fundamentales para el éxito de la empresa. Lavola cuenta con un equipo de profesionales altamente cualificados y comprometidos.	Reuniones de trabajo, canales de comunicación interna, correo electrónico, intranet, reuniones de equipo, reuniones de departamento, reuniones de dirección, reuniones de comité de empresa, reuniones de comité de seguridad, reuniones de comité de igualdad, reuniones de comité de ética, reuniones de comité de medio ambiente, reuniones de comité de diversidad, reuniones de comité de accesibilidad, reuniones de comité de sostenibilidad.	Mejorar las condiciones de trabajo, aumentar la productividad, mejorar la calidad de vida, mejorar la formación, mejorar la seguridad, mejorar la igualdad, mejorar la ética, mejorar el medio ambiente, mejorar la diversidad, mejorar la accesibilidad, mejorar la sostenibilidad.	Mejorar las condiciones de trabajo, aumentar la productividad, mejorar la calidad de vida, mejorar la formación, mejorar la seguridad, mejorar la igualdad, mejorar la ética, mejorar el medio ambiente, mejorar la diversidad, mejorar la accesibilidad, mejorar la sostenibilidad.
ACCIONISTAS	Los accionistas de Lavola son los propietarios de la empresa. Su interés es maximizar el valor de la empresa y obtener una rentabilidad adecuada.	Reuniones de accionistas, canales de comunicación externa, correo electrónico, intranet, reuniones de equipo, reuniones de departamento, reuniones de dirección, reuniones de comité de empresa, reuniones de comité de seguridad, reuniones de comité de igualdad, reuniones de comité de ética, reuniones de comité de medio ambiente, reuniones de comité de diversidad, reuniones de comité de accesibilidad, reuniones de comité de sostenibilidad.	Maximizar el valor de la empresa, obtener una rentabilidad adecuada, mejorar la transparencia, mejorar la comunicación, mejorar la gestión de riesgos, mejorar la sostenibilidad.	Maximizar el valor de la empresa, obtener una rentabilidad adecuada, mejorar la transparencia, mejorar la comunicación, mejorar la gestión de riesgos, mejorar la sostenibilidad.
CLIENTES	Los clientes de Lavola son aquellos que adquieren nuestros productos y servicios. Su satisfacción es clave para el éxito de la empresa.	Reuniones de clientes, canales de comunicación externa, correo electrónico, intranet, reuniones de equipo, reuniones de departamento, reuniones de dirección, reuniones de comité de empresa, reuniones de comité de seguridad, reuniones de comité de igualdad, reuniones de comité de ética, reuniones de comité de medio ambiente, reuniones de comité de diversidad, reuniones de comité de accesibilidad, reuniones de comité de sostenibilidad.	Mejorar la calidad de los productos y servicios, mejorar la satisfacción, mejorar la experiencia de usuario, mejorar la comunicación, mejorar la gestión de riesgos, mejorar la sostenibilidad.	Mejorar la calidad de los productos y servicios, mejorar la satisfacción, mejorar la experiencia de usuario, mejorar la comunicación, mejorar la gestión de riesgos, mejorar la sostenibilidad.
PROVEEDORES Y COLABORADORES	Los proveedores y colaboradores de Lavola son aquellos que nos ayudan a llevar a cabo nuestra actividad. Su colaboración es esencial para el éxito de la empresa.	Reuniones de proveedores y colaboradores, canales de comunicación externa, correo electrónico, intranet, reuniones de equipo, reuniones de departamento, reuniones de dirección, reuniones de comité de empresa, reuniones de comité de seguridad, reuniones de comité de igualdad, reuniones de comité de ética, reuniones de comité de medio ambiente, reuniones de comité de diversidad, reuniones de comité de accesibilidad, reuniones de comité de sostenibilidad.	Mejorar la calidad de los productos y servicios, mejorar la satisfacción, mejorar la experiencia de usuario, mejorar la comunicación, mejorar la gestión de riesgos, mejorar la sostenibilidad.	Mejorar la calidad de los productos y servicios, mejorar la satisfacción, mejorar la experiencia de usuario, mejorar la comunicación, mejorar la gestión de riesgos, mejorar la sostenibilidad.
COMUNIDAD LOCAL	La comunidad local de Lavola es aquella que vive en el entorno de la empresa. Su bienestar es importante para nosotros.	Reuniones de la comunidad local, canales de comunicación externa, correo electrónico, intranet, reuniones de equipo, reuniones de departamento, reuniones de dirección, reuniones de comité de empresa, reuniones de comité de seguridad, reuniones de comité de igualdad, reuniones de comité de ética, reuniones de comité de medio ambiente, reuniones de comité de diversidad, reuniones de comité de accesibilidad, reuniones de comité de sostenibilidad.	Mejorar el medio ambiente, mejorar la calidad de vida, mejorar la sostenibilidad, mejorar la comunicación, mejorar la gestión de riesgos, mejorar la sostenibilidad.	Mejorar el medio ambiente, mejorar la calidad de vida, mejorar la sostenibilidad, mejorar la comunicación, mejorar la gestión de riesgos, mejorar la sostenibilidad.



Cadena de valor

La cadena de valor de Lavola la forman, por un lado, nuestros proveedores de servicios generales, que hacen posible el funcionamiento cotidiano de la empresa, y los proveedores de proyectos, con quien colaboramos en la ejecución de proyectos y, por otra parte, nuestros clientes.

Una primera fase del análisis de materialidad nos ha permitido identificar los impactos que Lavola genera a lo largo de su cadena de valor, dimensionarlos y establecer sus fronteras.

Así pues, Lavola genera **impactos económicos, sociales y ambientales** a lo largo de su cadena de valor; tanto **positivos**, como pueden ser la creación de empleo o la mejora ambiental que suponen los proyectos para nuestros clientes; como **negativos**, tales como la generación de emisiones provenientes de los desplazamientos o el consumo de materiales y energía. Estos impactos han sido tratados en profundidad en las diferentes fases del análisis de materialidad.



LOS CLIENTES

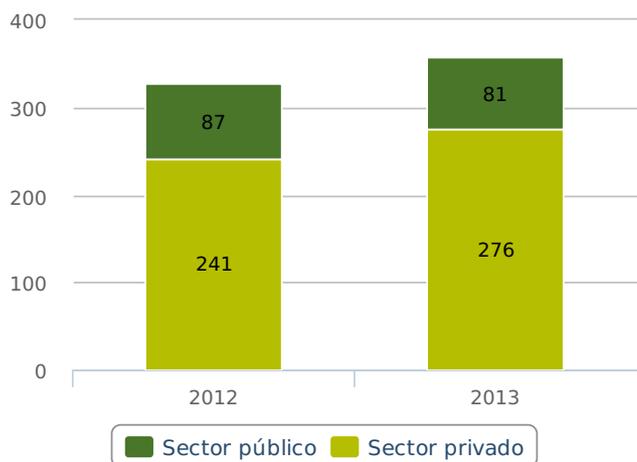
El abanico de servicios que ofrecemos a los clientes desde que Lavola comenzó a llevar a cabo su actividad, hace treinta años, no ha parado de crecer. El objetivo ha sido ayudar a alcanzar la sostenibilidad en los diversos ámbitos que contribuyen al desarrollo de la sociedad, adaptándonos a sus necesidades ya las exigencias del mercado.

Este año hemos prestado servicios a 357 clientes, de los cuales 276 pertenecían al sector privado y 81 al sector público. La facturación proveniente de los clientes del sector privado representa un 84,22%, y la del sector público es de un 20,86%.

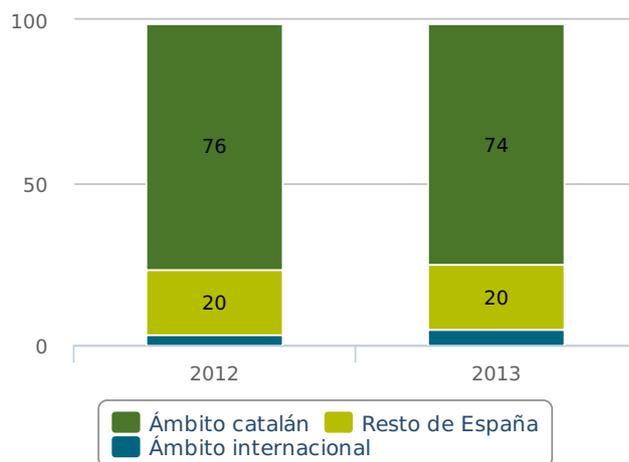
Facturamos el 74,18% a clientes de ámbito catalán, el 20,86% son del resto de España y un 4,96% de la facturación es internacional.

Cabe destacar que, en los últimos años, Lavola ha ido aumentando la exportación de sus productos y servicios, principalmente, a países de la Unión Europea (Francia), Andorra, América del Sur (Argentina y Colombia) y el norte de África. Los servicios más solicitados por nuestros clientes extranjeros son los de consultoría en el sector de la energía, cambio climático, estudios de sostenibilidad ambiental y responsabilidad social.

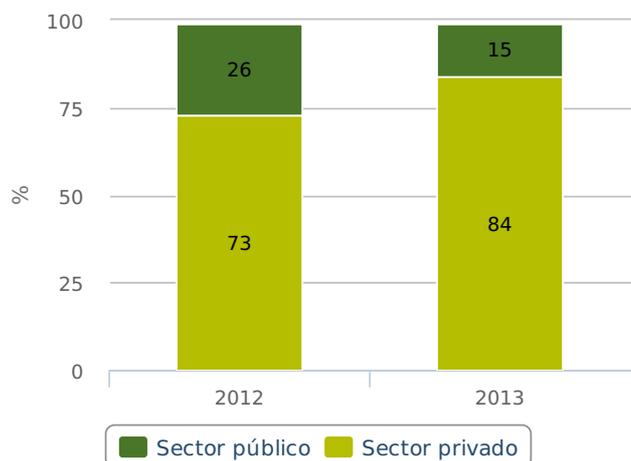
Tipología de cliente según sector



Distribución geográfica de los clientes



Volumen de facturación de los clientes según sectores

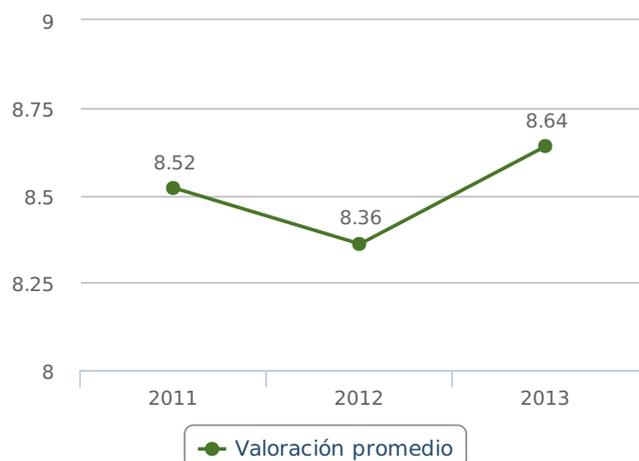


Satisfacción del cliente

El grado de satisfacción de nuestros clientes es un factor importante en la mejora continua, ya que refleja el logro de las expectativas de los clientes y determina el éxito del proyecto, permitiendo detectar puntos de mejora. Así pues, al terminar un proyecto, por medio de las encuestas de satisfacción de los clientes valoramos su opinión y procuramos tener el máximo retorno posible del trabajo conjunto que se ha llevado a cabo. De este modo, también establecemos relaciones de confianza, más allá del vínculo estrictamente comercial.

Aunque tanto la tasa de respuesta como el número de encuestas contestadas han disminuido, las valoraciones son las más altas de los últimos cinco años. Un 80% de las encuestas tiene una valoración superior a 8 (valor que se había marcado como objetivo para el 2013) y todas las unidades se encuentran por encima de este valor. La pregunta mejor valorada es el diálogo que se ha establecido entre los clientes y las personas de Lavola que han trabajado en el proyecto (9,25), y la que ha tenido una valoración más baja es la relación calidad - precio (7,75).

Valoración media de la satisfacción del cliente (sobre 10)



El número de quejas recibidas a lo largo del 2013 por parte de nuestros clientes han sido 8, que se han registrado y gestionado como acciones correctoras del sistema de gestión, hasta asegurar su resolución definitiva y la satisfacción del cliente.

LOS PROVEEDORES

Lavola, como empresa que presta servicios, tiene dos grandes tipologías de proveedores:

Proveedores de servicios generales

Empresas que prestan productos o servicios para el funcionamiento general de la empresa. Por ejemplo, empresas de suministro, mantenimiento, limpieza, asesores financieros o de recursos humanos, abogados, servicio de prevención ajeno, material de oficina, etc.

Proveedores de proyectos

Empresas que prestan productos o servicios que son necesarios para la ejecución de los proyectos que hacemos para nuestros clientes: colaboradores, profesionales subcontratados, imprentas, etc.

EXTENSIÓN DEL COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD

Proceso de homologación de proveedores

Nuestra política de contratación hace extensivo el compromiso con la responsabilidad social a nuestros proveedores. En el momento de dar de alta nuevos proveedores, se les solicita la aceptación de unos requisitos de calidad y ambientales.

También disponemos de un proceso de homologación de proveedores que, con una periodicidad anual, nos permite hacer un seguimiento de las actuaciones que llevan a cabo en materia de responsabilidad social. Este proceso de homologación sólo afecta a los proveedores de proyectos, es decir, aquellos cuya actividad tiene un efecto directo sobre los productos y los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. El proceso es diferente en función del volumen de facturación de cada proveedor:

- Los proveedores que no superan un importe mínimo de compra anual y que no tienen ninguna acción correctora asociada son rehomologados automáticamente.
- Para todos los demás, se hace una evaluación interna mediante un cuestionario que puntuamos basándonos en las sus respuestas. La valoración queda reflejada en el programa de gestión de proyectos de Lavola, por lo que a la hora de seleccionar un proveedor su valoración es visible, lo que facilita la priorización de los proveedores con mejor puntuación.

El cuestionario consta de preguntas relacionadas con la calidad del producto o servicio y la gestión ambiental de la organización. Además, periódicamente se solicita a los proveedores que renueven su compromiso en materia de calidad, ambiental, energética, laboral y legal, mediante la firma del mismo documento que les hacemos firmar cuando les damos de alta.

Actualmente, Hay 108 proveedores autorizados, y se han incrementado un **30%** los proveedores que habían superado los procesos de homologación de Lavola, respecto del año pasado. De estos, el **88%** son de **ámbito local**, es decir, comarcal o autonómico.

Círculo de proveedores neutros en emisiones de CO2

Otro mecanismo mediante el cual hacemos extensivos los valores de la responsabilidad social empresarial entre nuestra cadena de valor es invitando a todas las empresas que ofrecen productos o servicios a la organización a formar parte del círculo de proveedores neutros. El procedimiento requiere que las empresas realicen el cálculo de la su huella de carbono anual (inventario de emisiones), se comprometan a reducir y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de su actividad y se adhieran al Programa de Acuerdos Voluntarios, impulsado por la Generalitat de Cataluña. Lavola acompaña a sus proveedores en todo el proceso, ayudando a llevar a cabo cada una de las fases.

El año 2012 fue el año en que implantamos el círculo de proveedores neutros de Lavola. En 2013 todas las empresas adheridas han renovado su compromiso y se ha ampliado un 30%. En 2014, seguimos apostando por esta iniciativa y nos proponemos el objetivo de incorporar nuevas empresas al círculo de proveedores. En total, el año 2013 se han compensado **93 Tn de CO2**.



Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)



Hemos creado un grupo focal con representantes de los grupos de interés de Lavola, a fin priorizar los aspectos más relevantes en materia de sostenibilidad y mejorar contenidos respecto a la memoria anterior.

Uno de los elementos fundamentales en la elaboración de una memoria de sostenibilidad, basada en las directrices que marca la Guía G4, es establecer cuáles son los temas relevantes en materia de responsabilidad social, poniendo especial atención en la cadena de valor.

La metodología que hemos utilizado para determinar esta materialidad ha sido la misma que la que se llevó a cabo durante el ciclo de elaboración de la memoria anterior, en cuanto a la definición del contenido de la memoria y los límites de los aspectos tratados.

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS

Lavola, en la preparación de la memoria del ejercicio anterior, determinó esta materialidad y este año, se ha mantenido el listado de aspectos que se identificaron en el periodo precedente, ya que las circunstancias por lo referente a la actividad de la empresa y los países donde se desarrolla son las mismas.

Este listado de aspectos se elaboró ??teniendo en cuenta tanto los que incluye la *Guía G4* como otros aspectos detectados que se consideró necesario incorporar, en una reunión interna con el director general, la directora de Personas, la responsable de Calidad y la cabeza de la unidad de RSE de Lavola (actuando como consultora en el proceso).

PRIORIZACIÓN DE LOS ASPECTOS

La priorización de los aspectos más relevantes para Lavola en el **ámbito interno** ha sido la misma que en la memoria del año anterior, donde la Dirección, junto con los representantes del Comité de Responsabilidad Social, otorgando una puntuación del 0 al 3, según la relevancia, establecieron que los aspectos más relevantes para la organización eran el desempeño económico, la energía, las emisiones, el empleo, la formación y educación y el desarrollo de proyectos.

En cuanto al **ámbito externo**, se ha llevado a cabo una revisión de los aspectos que se consideraron materiales en el periodo anterior. La metodología que se ha seguido ha sido la creación de un **grupo focal**, al que se han convocado representantes de los diversos grupos de interés, teniendo en cuenta la proximidad a Barcelona, dado que la reunión de trabajo se desarrolló en las instalaciones de la nueva oficina de Barcelona. Los doce participantes se distribuyeron en tres grupos de trabajo con una composición equilibrada de todos los grupos de interés, entre los que se había representantes del equipo humano de la empresa, clientes, accionistas, proveedores, colaboradores, profesionales externos y comunidad. En una primera parte de la dinámica, se les propuso listar entre seis y ocho aspectos en materia de responsabilidad social del listado general de aspectos y clasificarlos de mayor a menor importancia. Si consideraban que había que destacar algún aspecto nuevo, podían incluirlo, ya que la lista estaba abierta. En una segunda fase de la reunión, también se les invitó a aportar propuestas de mejora respecto a la memoria del 2012.

De ahí, resultaron como temas prioritarios en el ámbito externo: el empleo, el desempeño económico, el desarrollo de proyectos, la formación y educación, el transporte (ligado a emisiones y energía), la relación de la empresa con la comunidad local, los materiales consumidos, las prácticas de contratación y la evaluación ambiental de proveedores.



RESULTADOS DE LA MATERIALIDAD (G4-19)

Para obtener un resultado final de los aspectos más relevantes, se ponderaron los resultados obtenidos en el ámbito externo, con el objetivo de obtener una puntuación de 0 a 3 de cada aspecto. Así pues, la puntuación obtenida en el ámbito interno se ha sumado a la obtenida en el ámbito externo, dando exactamente el mismo grado de importancia tanto a la una como a la otra. El umbral a partir del cual se ha considerado un aspecto material ha sido 4 puntos.

De este modo, la puntuación final indicó que los aspectos más relevantes de Lavola, con la máxima puntuación (6 puntos), son: **el desempeño económico, el empleo, la formación y el desarrollo de proyectos.**

Por otra parte, el aspecto con una puntuación de 5 ha sido la **energía.**

Con una puntuación de 4, los aspectos que han destacado son: **las prácticas de contratación** (priorización de proveedores locales), **la evaluación ambiental de proveedores, los materiales, las emisiones y la relación con la comunidad local.**

De este modo, con la priorización actualizada y la aplicación de los nuevos criterios, aspectos como la diversidad y la igualdad de oportunidades o la información de productos y servicios han quedado fuera del alcance de la memoria de este año, y la relación con la comunidad o la evaluación ambiental de los proveedores pasan a formar parte de los contenidos.

Estos aspectos se sometieron a una fase de **verificación y validación** final por parte de la Dirección.

Matriz de materialidad



Análisis de materialidad (G4-20; G4-21; G4-23)

Análisis de materialidad. Identificación de aspectos materiales

Categoría	Fase I: Identificación		Fase II: Priorización			
	Aspectos	¿Debe ser producido el impacto? ¿Organización? ¿Proveedores? ¿Clientes?	Valoración interna del aspecto (valor del grado de relevancia (1-3) (bajo/medio/alto))	Valoración externa del aspecto	Valoración global	Descripción de los impactos y porqué son relevantes. Indica en qué consiste el impacto, dónde se produce y qué consecuencias o efectos tiene o puede tener este impacto (positivos, negativos o mixtos).
Economía	Desempeño económico	Organización	3	3	6	La actividad de Lavola genera riqueza en el territorio gracias a, entre otros, la generación de empleo entre la población local a la política de compras que prioriza la contratación de empresas proveedoras locales. Los beneficios de la empresa se reinvierten en la propia organización y una parte se destina a fines sociales. En relación a la mitigación y adaptación al cambio climático, Lavola dispone de una estrategia de minimización del impacto y de compensación de emisiones. Además, este aspecto es uno de los ejes estratégicos del su negocio, y ofrece servicios a sus clientes para avanzar por este camino. Los Grupos de Interés consideran que el desempeño económico de la organización (sobrevivencia, generación de riqueza, ...) es un aspecto clave a tener en cuenta.
		Presencia en el mercado	Organización	2	0	2
	Impactos económicos indirectos, Prácticas de contratación	Organización	1	0	1	Debido al entorno donde se encuentra la organización, no se hacen inversiones en infraestructuras para el beneficio público.
		Proveedores	2	2	4	La política de Lavola recoge el compromiso de priorizar la contratación de proveedores locales. Existen procedimientos documentados en relación a este aspecto y en la evaluación de los proveedores se valora más positivamente aquellos que son locales. Los grupos de interés consideran que la influencia que puede ejercer la empresa sobre el desarrollo de las economías locales es un tema importante.

Servicios que aportan valor



Impacto de los servicios

Lavola es una consultoría estratégica dedicada, desde 1981, a integrar la sostenibilidad en todos los procesos de valor de las empresas y las organizaciones. Los servicios de Lavola se agrupan en cinco unidades.

ESTRUCTURA DE SERVICIOS



Número de proyectos del 2013 según la unidad

Unidad	Número de proyectos
Consultoría	163
Energía	66
Cambio climático	66
Educación	46
Comunicación	71
Total	412

Los proyectos desarrollados en 2013 han sido 412.

Se han tenido en cuenta los proyectos que han iniciado la ejecución entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2013.

Consultoría

En 2013 se ha creado esta nueva unidad fruto de la unión de Organización Responsable y Estudios Ambientales y Territorio.

El objetivo es potenciar las sinergias de los diferentes productos y clientes de estas dos líneas de actividad. Las líneas de actuación son la responsabilidad social, tanto estrategias como memorias según GRI, proyectos estratégicos de sostenibilidad para organizaciones y territorios, los residuos, desde la confección de pliegos de licitación hasta planes de gestión y minimización, y la ordenación del territorio, con proyectos de planeamiento, medio natural y movilidad.

Cabe destacar como nuevo producto el asesoramiento a empresas para solicitar una deducción del impuesto de sociedades por inversiones ambientales y gastos en I + D + i.

La internacionalización de la unidad y la creación de *softwares* para facilitar la implantación de los proyectos por parte los clientes han sido dos de los objetivos principales. En cuanto al primero, cabe destacar el proyecto de asesoramiento para la creación de un ecobarrio en la ciudad de Shanghai (China). Respecto a la creación de *softwares*, cabe mencionar el lanzamiento del *G4 Template*, una aplicación online para la creación de memorias de responsabilidad social, de acuerdo con la *Guía G4*, la última versión para la elaboración de memorias de sostenibilidad según GRI.

PROYECTOS DESTACADOS EL AÑO 2013

Asistencia técnica en materia de desarrollo urbano sostenible para el Master Plan del proyecto Grand Shanghai Marina, en la isla de Xugong.

DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica al equipo de arquitectos, tanto en la definición del enfoque estratégico como en el establecimiento, en la memoria de ordenación, de **criterios de sostenibilidad** en la urbanización. También se han considerado criterios para la fase de edificación.

Cabe destacar el apoyo técnico para el establecimiento de medidas, como estudios de orientaciones, pendientes, visibilidades, etc.

RESULTADOS DESTACADOS

- Documento de recomendaciones para la inclusión de la sostenibilidad en la definición de la urbanización y la edificación del proyecto **Grand Shanghai Marina**.



Asistencia técnica para la implantación de la certificación Biosphere a Barcelona Guide Bureau, SL.

DESCRIPCIÓN

Prestación del servicio de **asistencia** para la obtención de la **certificación Biosphere** por parte de Barcelona Guide Bureau, SL en la categoría de **operadores turísticos**.

Las tareas desarrolladas en el proyecto van desde del **diagnóstico inicial** para detectar el grado de cumplimiento de los criterios de la certificación Biosphere, hasta el **acompañamiento** en la certificación final por parte del Instituto de Turismo Responsable (ITR).

RESULTADOS DESTACADOS

- **Obtención de la certificación Biosphere** por parte de Barcelona Guide Bureau.

Asistencia técnica para la mejora formal, del contenido y de la calidad de los documentos de referencia, los informes de aprobación inicial y de las resoluciones de memoria ambiental.

DESCRIPCIÓN

Proceso de **revisión** de la **calidad formal** y de **contenido** de los **documentos de referencia** y los informes sobre la aprobación inicial y resoluciones sobre la memoria ambiental, emitidos por las diferentes Oficinas Territoriales de Acción y Evaluación Ambiental (OTAA) y Oficinas de Evaluación Ambiental (OAA), con el objetivo de **definir unos criterios formales de redacción** que incrementen la funcionalidad de los documentos y la homogeneización de la estructura de los documentos entre las diferentes oficinas territoriales.

En esta actuación, también se ha **actualizado** y **revisado** la **Guía de redacción de informes de sostenibilidad ambiental y memorias ambientales de los POUM**.

RESULTATS DESTACATS

- **Documento de recomendaciones** para la mejora los documentos de referencia e informes de aprobación realizados por las OTAA y la OAA.
- **Revisión y actualización de la Guía** de redacción de informes de sostenibilidad ambiental y memorias ambientales de los POUM.

Elaboración de los contenidos, diseño y maquetación del informe anual 2012 del Grupo Correos.

DESCRIPCIÓN

Creación del diseño, elaboración de los contenidos y maquetación de la memoria de sostenibilidad del Grupo Correos. Para la creación de contenidos, Lavola ha asesorado y colaborado con la dirección del grupo con tal de obtener todos los datos necesarios, extraer los relevantes y hacer la evaluación.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Informe anual del año 2012 del Grupo Correos**.



Deducción del impuesto sobre sociedades por inversiones ambientales a Vallcompanys.

DESCRIPCIÓN

Siguiendo las indicaciones fijadas por la Ley de del Impuesto sobre Sociedades, se establece la posibilidad que una empresa se pueda aplicar una deducción de la cuota íntegra del impuesto de hasta un 25% si lleva a cabo inversiones que reducen su impacto ambiental (contaminación atmosférica, aguas y residuos); Lavola ha realizado la memoria **técnico-económica** para que las empresas del Grupo Vallcompanys pudieran beneficiarse.

Durante el 2013, se han **detectado todas las inversiones** que cumplen los requisitos expresados en **13 plantas del Grupo** de todo el Estado español.

Una vez detectadas las inversiones, se han realizado las correspondientes memorias justificativas, se han presentado ante el organismo competente y se ha acompañado la empresa hasta la obtención del certificado de convalidación de las inversiones.

RESULTADOS DESTACADOS

- Redacción de **13 memorias justificativas técnico-económicas**.
- Obtención de los **13 certificados de convalidaciones de las inversiones ambientales**.

Plan de movilidad de la Universidad de Vic.

DESCRIPCIÓN

Partiendo de un primer **análisis de flujos** de la **movilidad** generada por estudiantes, profesores, PAS y otros visitantes de la Universidad, se ha generado un plan para la mejora integral de la movilidad, con las premisas de **aumentar la seguridad y la sostenibilidad**.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Plan para una movilidad más segura y sostenible** de la Universidad de Vic.
- Realización de un **informe para mejorar la movilidad** en el acceso a la Universidad de Vic, dirigido al Ayuntamiento de Vic, y un **informe de ajustes del servicio ferroviario** en Cercanías Renfe.

Diseño y elaboración del Plan para la interpretación, investigación, capacitación y educación para la sostenibilidad en la Reserva de la Biosfera de Urdaibai.

DESCRIPCIÓN

Diseño y redacción del plan que concreta el **apoyo logístico** definido por la UNESCO para conseguir que la Reserva de la Biosfera de Urdaibai (País Vasco) sirva eficazmente como **lugar de aprendizaje para el desarrollo sostenible** a escala global, regional, nacional y local.

Se han propuesto las **herramientas de trabajo** común en los campos de educación para el desarrollo sostenible, la interpretación del patrimonio, la investigación sobre la interacción de las actividades humanas y los recursos, y la formación y la capacitación de la población en la reserva de la biosfera, así como los **mecanismos** para contribuir al **flujo de intercambio y comunicación** entre ellos y garantizar que los resultados se comuniquen de manera eficiente a los agentes implicados.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Plan para la interpretación, investigación, capacitación y educación para la sostenibilidad** en la Reserva de la Biosfera de Urdaibai.

Gestión de la información del Plan de prevención de residuos en el Ayuntamiento de Barcelona.

DESCRIPCIÓN

Dentro del ámbito de actuación para la mejora en la gestión de los residuos, el Ayuntamiento de Barcelona ha creado un área para potenciar la prevención de la generación. Lavola ha estado colaborando, todo el 2013, con el fin de **asesorar** a los responsables del área para el **desarrollo del Plan de prevención**, así como haciendo **acciones concretas en el canal HORECA**.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Asesoramiento continuado** en el Área de Prevención de Residuos del Ayuntamiento de Barcelona.
- Realización del **estudio para la prevención de residuos en hoteles**, generación de recomendaciones y cálculo económico de estas recomendaciones.

Asistencia técnica para el desarrollo del proceso participativo conjunto del Programa general de residuos 2013 - 2020 y del Plan territorial de infraestructuras 2013-2020.

DESCRIPCIÓN

Soporte técnico en el proceso de **participación ciudadana** del Programa general de prevención y gestión de residuos y recursos de Cataluña 2013 - 2020 y el Plan territorial sectorial de infraestructuras de residuos municipales 2013 - 2020. El proyecto se ha planteado en formato llave en mano y Lavola ha participado desde el **diseño del proceso**, incluyendo la realización del **mapa de actores**, hasta la **organización y la dinamización** de las **sesiones de participación** presenciales.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Creación, organización y dinamización** de las **actividades de participación**.
- **Redacción del informe final** del proceso.

Energía

La eficiencia energética es un reto y una oportunidad para las organizaciones. Esta unidad reúne toda una serie de servicios que pretenden trabajar conjuntamente con las empresas para que consigan utilizar óptimamente la energía, mejorar la eficiencia y disminuir los costes para conferirles valor y diferenciación.

Se ofrecen servicios de auditorías energéticas, gestión energética, asesoramiento para la implantación de la ISO 50001, sobre edificación sostenible y monitorización energética. Las auditorías energéticas significan el primer paso para empezar a trabajar la eficiencia energética en las empresas, y la obtención de la ISO 50001 supone la culminación de este proceso, ya que asegura la incorporación de la gestión energética en la toma de decisiones como un elemento clave de la organización.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2013

Rehabilitación energética de nuevo hoteles Opatija (Croacia).

DESCRIPCIÓN

Análisis de diferentes **hoteles** en Opatija, para hacer la **rehabilitación**, incluyendo **criterios para el ahorro y la eficiencia energética**.

RESULTADOS DESTACADOS

- Las **acciones** propuestas generan un **potencial de ahorros energéticos del 15%**.



Gestión y monitorización energética en residencias de SARquavitae, compañía líder en servicios sanitarios y sociales.

DESCRIPCIÓN

Diseño, proyección e instalación llave en mano de un **sistema de monitorización energética** en diferentes residencias de **SARquavitae**. Incluye la **generación de indicadores** e informes de seguimiento con **propuestas de reducción de consumo**.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Ahorro económico** significativo en las contrataciones eléctricas y en **buenas prácticas**.

Auditoría energética en el Instituto Nacional de Educación Física de Barcelona.

DESCRIPCIÓN

Realización de una **auditoría energética** para determinar qué acciones son prioritarias para el **ahorro, la eficiencia energética y las energías renovables**.

Estudio para concretar la **tipología de pliegos** para contratar una empresa de **servicios energéticos**.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Potencial de ahorro detectado del 30%**.

Gestión y monitorización de consumos en la empresa cárnica Fribin.

DESCRIPCIÓN

Proyecto, dirección de obra y puesta a punto de **equipos de conteo de energía eléctrica, gas, agua, vapor y aire comprimido**. Incluye el análisis semanal y mensual de los registros horarios online con generación de indicadores y **objetivos de reducción del consumo**.

RESULTADOS DESTACADOS

- Disposición de más de **60 equipos de conteo on-line**.
- Inclusión de **indicadores energéticos** de detalle productivos y generales para seguimiento gerencial.
- Definición de **objetivos de reducción de consumos y asistencia técnica** para alcanzarlos.

Caracterización para la mejora energética de los edificios públicos catalanes.

DESCRIPCIÓN

Servicios de caracterización del parque de edificios públicos terciarios municipales de Cataluña y definición de medidas óptimas para la **mejora de la eficiencia energética y evaluación económica** de estas medidas, con la cofinanciación, entre otros, de la Unión Europea.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Base de datos** con más de **6.300 edificios** de la Administración local de Cataluña que incluyen consumos energéticos, sistemas constructivos, etc.
- Determinación de **acciones** con un **potencial de ahorro de entre el 20 y el 25%**.
- Previsión de **inversiones con elevada rentabilidad** con un total de **65 M €**.

Diagnóstico energético en nueve estaciones de esquí de Nouvelles Pyrénées (Francia).

DESCRIPCIÓN

Estudios para encontrar **acciones de ahorro, eficiencia energética y energías renovables** en diferentes estaciones de esquí en los Pirineos centrales franceses.

RESULTADOS DESTACADOS

- Los diagnósticos energéticos serán el **punto de partida** para poder alcanzar la certificación de gestión energética **ISO 50001**.
- Los diferentes estudios con sus acciones han generado una **potencialidad de ahorro** de más de **65.000 €/ año**.



Cambio climático

Disponemos de un amplio catálogo de servicios para la gestión del carbono de nuestros clientes, tanto desde la perspectiva de la mitigación como de la adaptación. Esto incluye servicios de asesoramiento de cálculo de la huella de carbono, de conformidad con los estándares internacionales; estrategias de reducción de emisiones (inventarios y planes de reducción de emisiones a nivel nacional, regional y local); estrategias e instrumentos de adaptación al cambio climático (proyecciones climáticas, análisis sectoriales de vulnerabilidad climática, estudios de resiliencia, así como diseño y planificación de proyectos y actuaciones de adaptación), y el desarrollo de proyectos o esquemas de reducción de emisiones (VCS, GS, CDM, NAMA, Proyectos Clima, etc), incluyendo la compensación de emisiones mediante activos de los mercados voluntarios de carbono (VER o CER) bajo la marca Clean CO2; todos con el objetivo común de promover una sociedad baja en carbono.

Además, somos distribuidores oficiales en España del software SimaPro, una herramienta profesional que nos permite ofrecer servicios de asesoramiento experto en análisis de ciclo de vida. Esta herramienta permite detectar impactos ambientales y oportunidades de ahorro y mejora en cualquier fase del ciclo de vida de un producto o servicio, desde la cadena de valor hasta los consumidores. Las posibilidades de aplicación van desde el ecodiseño hasta la redacción de normas de categoría de producto y declaraciones ambientales de productos o incluso el cálculo de las huellas de carbono e hídrica, siendo soluciones específicas para posicionar nuestros clientes como referentes en compromiso hacia el medio ambiente y la innovación.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2013

Actualización de la huella de carbono de productos cárnicos Vallcompanys.

DESCRIPCIÓN

- Cálculo de la **huella de carbono** de dos productos cárnicos porcinos (producto fresco y congelado de los mataderos de Frivall y Patel). Este cálculo se llevó a cabo para el año 2010 y se ha **actualizado para la producción del 2012**.



RESULTADOS DESTACADOS

- Ser uno de los **primeros productores cárnicos de España** en calcular la huella de carbono de sus productos según PAS 2050 y actualización a ISO 14067.
- Estrategia **de reducción de la huella y de revisión** del cálculo cada dos años.

Elaboración del Programa de adaptación al cambio climático de Castelldefels.

DESCRIPCIÓN

El Programa municipal de adaptación al cambio climático de Castelldefels, cofinanciado por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad del Gobierno de Cataluña, analiza las **condiciones climáticas y socioeconómicas** del municipio e identifica los **principales riesgos existentes y previsibles**, que han permitido definir el grado de resiliencia del municipio y determinar la **vulnerabilidad** a la que está expuesto. A partir del nivel de vulnerabilidad, el proyecto **identifica, prioriza y fija objetivos y acciones de adaptación** concretos, que deben permitir mejorar su capacidad de respuesta al cambio climático y minimizar los impactos potenciales los próximos años.

RESULTADOS DESTACADOS

- Convertirse en un municipio líder en el diseño y la **aplicación de medidas de adaptación** a los efectos del cambio climático; es uno de los primeros en el ámbito europeo.
- **Ahorrar medios económicos** que se deberían destinar a la reparación de estos efectos.
- No tener que hacer frente a futuras pérdidas materiales o personales provenientes de los fenómenos derivados del cambio climático.
- Establecer con tiempo suficiente un **programa de actuación**, y no tener que hacer frente a inversiones repentinas y urgentes.
- Tener presentes **posibles potencialidades y elementos de oportunidad** que también se pueden derivar del cambio climático.

Cálculo de la huella ambiental de los servicios de Ecommerce y mensajería del Grupo Correos.

DESCRIPCIÓN

Cálculo de la **huella ambiental** de los servicios de **Ecommerce** y mensajería mediante realización de ACV. El estudio se complementa con el desarrollo de un software específico para el cliente y de un estudio de *benchmarking* y de oportunidades de negocio derivadas.

RESULTADOS DESTACADOS

- Herramienta de cálculo de **huella de carbono** específica de servicios de Correos.
- Identificación de **oportunidades de negocio** para Correos derivadas de esta iniciativa.

Elaboración del Plan de acción para la energía sostenible (PAES) de Logroño.

DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica y legal en la elaboración del Plan de acción para la energía sostenible (PAES) de Logroño, en el marco de la iniciativa Pacto de los Alcaldes de la Unión Europea. El Ayuntamiento, como resultado de la adhesión al Pacto el 6 de diciembre de 2012, contó con el apoyo técnico de Lavola en el proceso de redacción del PAES, incluyendo la elaboración del **inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del año 2005** y el establecimiento de acciones y programas para alcanzar el **objetivo de reducción del 20%** de las emisiones de GEI del municipio en el año 2020, respecto del año 2005.

RESULTADOS DESTACADOS

- Identificar una **reducción del 19,5% de las emisiones de GEI** entre 2005 y 2012, pasando de 531.402,40 t CO₂ a 427.853,50 t CO₂.
- Disponer de un **plan de acción** integrado por 43 acciones para reducir las emisiones en 127.685,42 t CO₂ en el año 2020, respecto del 2005.
- Conseguir que la ratio de emisiones de GEI por cápita sea de 2,8 t CO₂ en el año 2020, reduciendo 0,72 t CO₂ respecto a la situación de 2005.
- **Involucrar a la ciudadanía y los agentes socioeconómicos** de Logroño en la elaboración y la implantación del PAES, mediante el desarrollo de un plan de participación.

Desarrollo de normas para el cálculo de la huella ambiental del cava y publicaciones en el estándar EPD Internacional de Environde.

DESCRIPCIÓN

- Proyecto impulsado por **INNOVI** con la participación de **doce bodegas de Cataluña** en el marco de las ayudas para proyectos de cooperación en el Programa de agrupaciones de empresas innovadoras del MINETUR. Desarrollo y publicación de norma de **cálculo de huella de carbono y otros impactos ambientales del cava** (*sparkling wine*) según el sistema EPD Internacional ®.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Primeras normas estandarizadas a escala internacional** para el desarrollo de declaraciones ambientales del cava y otros vinos espumosos.
- **Diseño de una aplicación web** para el cálculo de huella de carbono de productos Vitivinícolas.

Elaboración del Inventario de emisiones de GEI del Principado de Andorra 1990 - 2011 según las directrices del IPCC.

DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica y legal al Gobierno de Andorra en los trabajos de elaboración del **Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** del Principado de Andorra para los años 1990 - 2011, según la metodología IPCC (International Panel for Climate Change), de acuerdo con las directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero y por medio 2006 del IPCC Software for National Greenhouse Gas Inventory.

RESULTADOS DESTACADOS

- Calcular **la evolución de las emisiones de GEI** del Principado de Andorra en el período 1990 - 2011 mediante la aplicación de las metodologías y las herramientas definidas por el IPCC para los países no-annex I.
- Definir los **indicadores de emisión de GEI sectorial** en el ámbito del Principado y su representación gráfica, para hacer el seguimiento de la evolución de las emisiones de GEI, así como la identificación de los sectores donde es necesario que el gobierno centre las políticas de mitigación a corto y medio plazo.
- Identificar los **puntos de mejora en el sistema de monitoring, reporting y verification (MRV)** del sistema de inventarios de emisiones de GEI del Principado de Andorra.



Educación

Educación para la sostenibilidad, experiencias creativas para la promoción de actitudes más responsables

La educación para la sostenibilidad fue la primera actividad de Lavola, el año 1981. Actualmente, se ofrecen todos los servicios relacionados con la educación: la creación, la divulgación y la gestión de programas educativos, la conceptualización y el diseño de materiales didácticos en todo tipo de formato y los equipos de información ambiental, que pretenden establecer un contacto directo con la ciudadanía para facilitar la transmisión clara y eficiente de un mensaje. Esta unidad también reúne diversidad de servicios para la gestión de centros de información y educación, y servicios educativos para los museos de ciencia: gestión del equipo humano educativo y de atención a los visitantes, servicio de *front-office* y *back-office* y plan director del centro.

PROYECTOS DESTACADOS EL AÑO 2013

Programa educativo itinerante *El gas natural, la energía, el medio ambiente y tu*, del Museo del Gas de la Fundación Gas Natural Fenosa.

DESCRIPCIÓN

Conceptualización, realización y gestión de actividades educativas en centros escolares de España que tienen por objetivo **difundir el conocimiento de las diferentes energías y su relación con el medio ambiente.**

RESULTADOS DESTACADOS

- Aumento de la **visibilidad** del cliente a las comunidades autónomas donde se lleva a cabo el programa.
- **Diseño** de las actividades educativas teniendo en cuenta las **nuevas tendencias educativas** y la aplicación **de nuevas tecnologías.**



Programa KitCaixa Jóvenes Emprendedores de la Fundación "la Caixa".

DESCRIPCIÓN

Servicio de **secretaría técnica, asesoramiento y apoyo técnico a profesores y voluntarios** del programa KitCaixa Jóvenes Emprendedores, que tiene el objetivo de despertar las habilidades emprendedoras los alumnos y potenciar su capacidad de iniciativa.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Difusión y desarrollo del proyecto** Jóvenes Emprendedores, para el que se han gestionando más de 500 centros de toda España y 800 voluntarios que han ido a las aulas.
- **Implantación de la primera edición del proyecto KitCaixa Jóvenes Emprendedores** elaborado por la Obra Social "la Caixa".
- **Desarrollo de la primera edición de los Premios Reto Emprende**, en el que los cinco proyectos seleccionados han ganado un viaje formativo a Silicon Valley (EE.UU.).

Visites a la desalinitzadora d'ATLL del Prat de Llobregat.

DESCRIPCIÓN

Creación y realización de las **visitas guiadas** a la desalinizadora de El Prat de Llobregat para dar a conocer la complejidad del **proceso de tratamiento del agua del mar hasta obtener agua potable** por ósmosis inversa.

RESULTADOS DESTACADOS

- Desarrollo de **recursos en realidad aumentada** para facilitar la comprensión de las partes del proceso más complejas durante la visita.
- **Dar a conocer el proceso de desalinización** a 1.536 participantes, a lo largo de 70 visitas.

Plan de gestión de Can Muscons, del Ayuntamiento de Vilanova del Camí.

DESCRIPCIÓN

Elaboración del **documento marco** que define al **centro de interpretación de Can Muscons**, en Vilanova del Camí.

RESULTADOS DESTACADOS

- Obtención de un documento que define los objetivos, el tipo de público, los servicios, etc que deben **definir el centro de interpretación de Can Muscons**, así como su gestión.
- Disponer de una **valoración económica** para poner en funcionamiento el centro de interpretación.



Programa educativo CanalEduca de Canal de Isabel II Gestión.

DESCRIPCIÓN

Gestión del programa educativo que tiene como objetivo **fomentar la sensibilización hacia el agua y el respeto por el medio ambiente entre la comunidad educativa.**

RESULTADOS DESTACADOS

- Participación de más de **33.500 personas** en el programa educativo. Se puede participar de forma presencial y / o por medio del Aula virtual.
- **Transmisión de los valores de la responsabilidad, el compromiso y la solidaridad** para lograr una mejor gestión y uso del agua.
- **Dinamización de más de 1.425 actividades educativas** sobre el agua en 279 centros educativos de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Proyecto para fomentar la biodiversidad en las escuelas de Viladecans.

DESCRIPCIÓN

Creación y realización de actividades para las escuelas de Viladecans con el objetivo de dar a conocer la importancia de **fomentar la biodiversidad** y trabajar la **relación entre el entorno y los animales** que lo habitan.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Intervenciones directas** en las escuelas para el fomento de la biodiversidad, dando a conocer diferentes aspectos **relacionados con las mariposas y los pájaros** y su relación con el entorno.
- Actividades educativas para el **aprovechamiento didáctico** de las acciones de intervención que lleva a cabo el Ayuntamiento de Viladecans en los patios de las escuelas, concretamente, **la instalación de comederos para pájaros y de jardines para mariposas.**

Comunicación

Comunicación verde integral, agencia de comunicación sostenible en el mensaje, la forma y la producción

La adopción de compromisos hacia la sostenibilidad supone establecer una buena comunicación con todos los grupos de interés. La importancia de adaptar los contenidos en función de cada necesidad, de escoger los canales más adecuados teniendo en cuenta los nuevos soportes digitales y sociales, y dar forma al mensaje cuidando el aspecto y el material de producción son retos en los que Lavola tiene amplia experiencia y conocimiento. Los servicios que ofrece la empresa son: campañas de sensibilización ambiental, comunicación digital, marketing de contenidos, exposiciones y estrategia de promoción para instalaciones ambientales.

PROYECTOS DESTACADOS EL AÑO 2013

Acción de comunicación de residuos en el ámbito metropolitano.

DESCRIPCIÓN

Campaña de **refuerzo sobre la recogida selectiva de envases ligeros, papel, cartón y vidrio** a 33 municipios del área metropolitana.

RESULTADOS DESTACADOS

- 3.922 **acciones de proximidad** hechas por **140 informadores** durante 7 meses a 33 municipios el área metropolitana.
- 296.009 **personas informadas**, 9,92% de la población (promedio de los 33 municipios) y 202.933 trópticos repartidos.



Campaña de información sobre limpieza y residuos en el distrito de Ciutat Vella (Barcelona).

DESCRIPCIÓN

Campaña de **sensibilización dirigida a los habitantes y los comercios** del distrito de Ciutat Vella a fin de promover la colaboración en la limpieza y en la correcta **disposición y gestión de los residuos**.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Ciudadanía y establecimientos comerciales informados** de los diferentes sistemas de recogida que conviven en el distrito y de cuál es la disposición correcta de los residuos según la zona.
- **Control y seguimiento de puntos negros de basuras.**



Campaña de fomento de la recogida selectiva y sensibilización hacia el servicio de gestión de residuos de Tarragona.

DESCRIPCIÓN

Servicio de información **puerta a puerta en las viviendas**, para fomentar la recogida selectiva de residuos, **en especial de envases ligeros, vidrio, papel y cartón**, en los barrios de Torreforta, La Granja, Riuclar y Icomar de Tarragona.

RESULTADOS DESTACADOS

- 6.565 viviendas visitados y 3.474 kits de reciclaje repartidos (53% de las viviendas visitados).
- **Aumento de un 5% de la recogida selectiva** de envases, vidrio y papel y cartón.
- **Reducción del 15% de impropios** (aproximadamente) en los contenedores de envases, vidrio, papel y cartón.

Elementos de difusión del anuario y del informe de calidad del aire por contaminantes.

DESCRIPCIÓN

Con motivo de los 30 años de la *Xarxa de Vigilància i Previsió de la Contaminació Atmosfèrica (XVPCA)*, que se creó en el año 1983, se desarrolla la **adaptación comunicativa**, el diseño del anuario "*30 anys vigilant i millorant la qualitat de l'aire a Catalunya*", el informe de calidad del aire por contaminantes y sus **elementos de difusión** (web).

RESULTADOS DESTACADOS

- **Publicación del anuario y el informe** de calidad del aire y soporte a la web de difusión y consulta de la evaluación de la calidad del aire en Catalunya que se publica cada año. La web permite hacer consultas de diversos tipos, como consultar los gráficos de evolución o descargar los datos estadísticos de cada estación.

Diseño y maquetación de la memoria de sostenibilidad de Grifols.

DESCRIPCIÓN

Diseño y maquetación de la memoria ambiental 2013 de Grifols, **en dos formatos digitales:** pdf interactivo (para móviles y *tablets*) y flash animado (para ordenadores). Los contenidos se han mejorado con portadas animadas y con infografías.

RESULTADOS DESTACADOS

- Consulta de la memoria desde la web de Grifols, **compatible para todos los dispositivos.**
- **Optimización de la navegación** dentro del documento gracias a un menú interactivo.
- **Mejora de la experiencia e interés del lector**, el cual se encuentra **animaciones en las portadas** en un tipo de informe que suele ser denso.
- Creación de una **lectura ligera** gracias a la **inclusión de iconos e infografías** que facilitan la comprensión de los contenidos.

Resultados económicos



Gestión económica

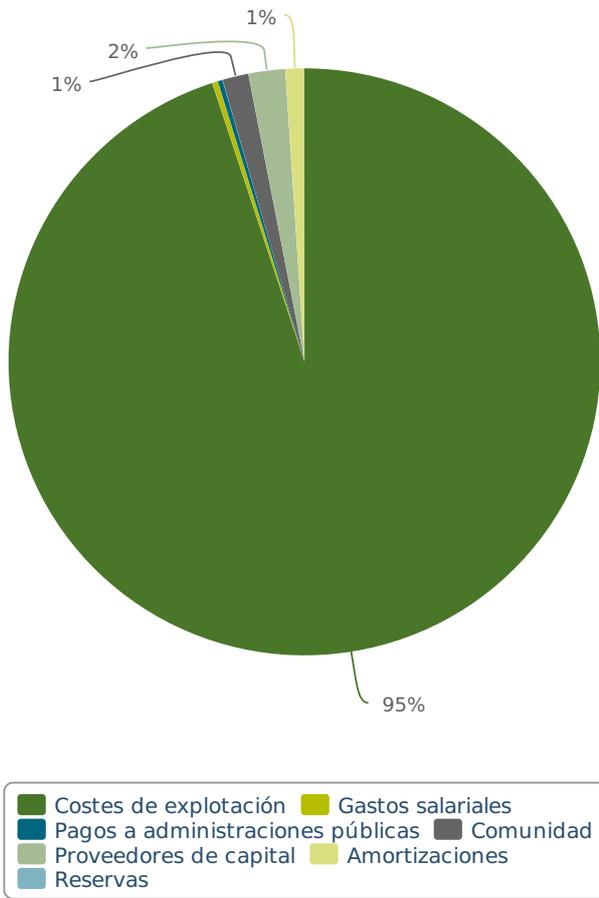
El año 2013, el volumen de actividad ha aumentado un 12,4% respecto al año anterior, y la internacionalización ha representar casi el 5% de la facturación.

La actividad de Lavola genera riqueza en el territorio gracias, entre otros, a la generación de empleo entre la población local y a la política de compras, que prioriza la contratación de empresas proveedoras locales. A lo largo del año 2013, hemos dado continuidad a las medidas de racionalización del gasto a escala energética y de organización, con el objetivo de garantizar el equilibrio económico y la solvencia a largo plazo.

Estado del valor añadido (€)

	2011	2012	2013
Valor económico creado	6.850.137,30	6.748.271,96	7.576.515,44
Ventas netas	6.769.665,73	6.698.214,97	7.532.074,69
Otros ingresos	80.471,57	50.056,99	44.440,75
Valor económico distribuido	6.647.544,38	6.578.570,87	7.406.335,13
Costes de explotación	1.937.625,41	1.847.675,18	1.994.668,06
Gastos salariales	4.607.494,18	4.623.411,28	5.313.074,61
Pagos a administraciones públicas	17.127,52	13.060,58	17.722,81
Comunidad	1.921,20	3.171,30	1.171,20
Proveedores de capital	83.376,07	91.252,53	79.698,45
Valor económico retenido	202.592,92	169.701,09	170.180,31
Amortizaciones	158.339,63	135.428,94	112.222,52
Aportación a reservas	44.253,29	34.272,15	57.957,79

Distribución del valor económico creado 2013



Equipo



Personas

A 31 de diciembre de 2013, había 326 personas contratadas, 246 (75,46%) estaban en centros externos y 80 (24,54%) en oficinas. De las personas que están en oficinas, un 85% tiene un contrato indefinido y un 92,5% tiene formación universitaria.

Las personas, en el contexto de una sociedad cambiante, constituyen el activo principal de nuestra organización, ante retos como la globalidad o la hiperconectividad, para continuar ofreciendo la mejor solución a las necesidades de nuestros clientes.

La política de Lavola en relación con la gestión del equipo humano tiene en cuenta la aplicación de medidas para favorecer el trabajo en equipo y la comunicación, gestionar el equipo según las competencias profesionales, reforzar la participación y avanzar en la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida familiar y laboral, con el objetivo de retener el talento y asegurar el compromiso profesional.

PERFIL DE LA PLANTILLA

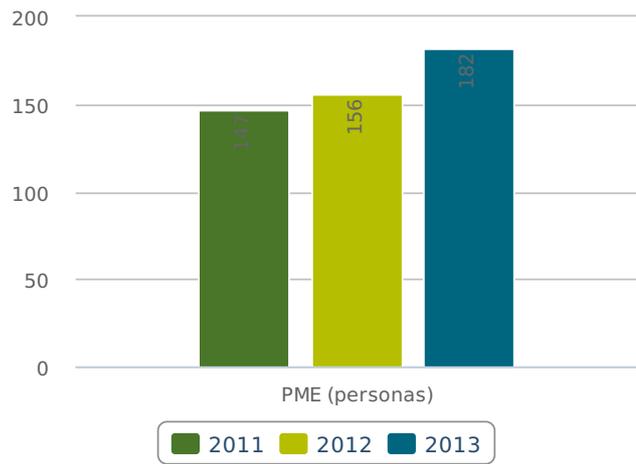
Evolución de la plantilla

En 2013 se ha producido un incremento de la plantilla media equivalente del 16,67%, respecto al año 2012, significativamente superior al 6,12% de incremento que se experimentó en el período anterior. Este aumento se debe a la contratación de 155 personas, el último trimestre del año, tal como reflejan los datos de la plantilla a 31 de diciembre de 2013, con motivo del inicio de la campaña de comunicación de la recogida selectiva de residuos en 33 municipios del área metropolitana de Barcelona.

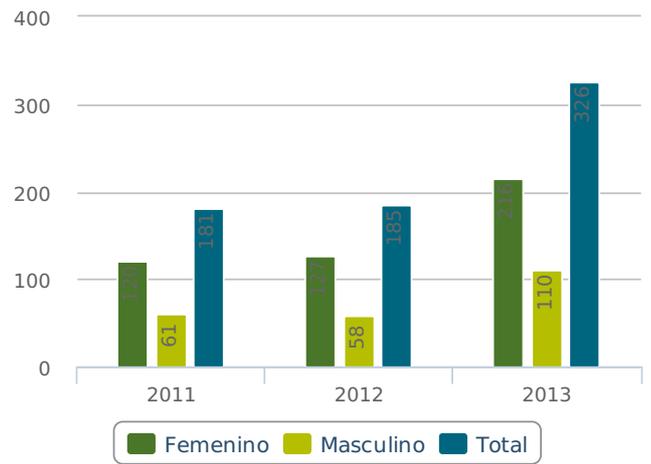
Durante este periodo, ha aumentado la incorporación de personas con convenios de cooperación educativa de prácticas. En total, en 2013 se han incorporado 22 personas provenientes de varias universidades.



Evolución de la Plantilla Media Equivalente

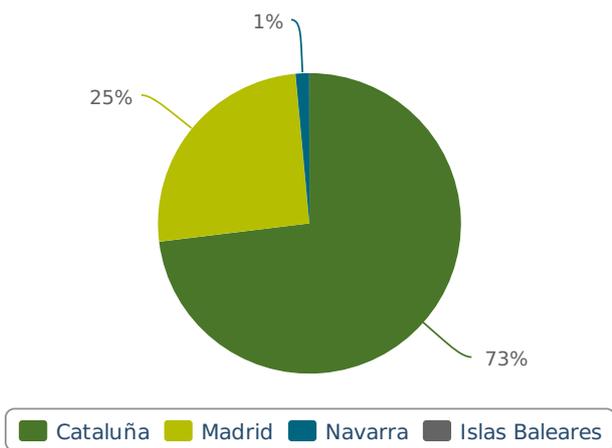


Plantilla a 31 de diciembre según género



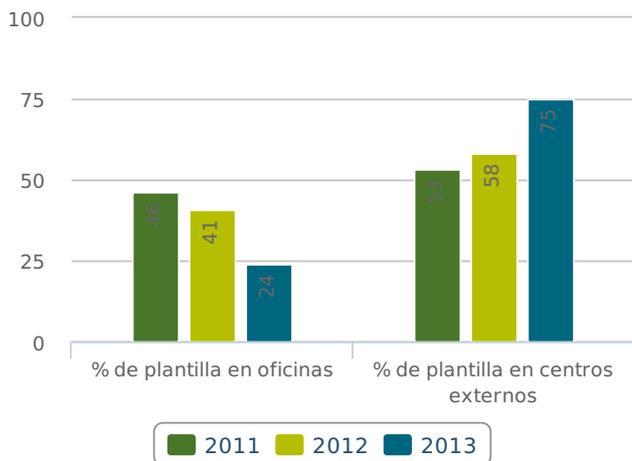
Distribución de la plantilla por territorio

Plantilla media equivalente según centros 2013



Distribución de la plantilla según lugares de trabajo

Evolución de la plantilla según ubicación del lugar de trabajo

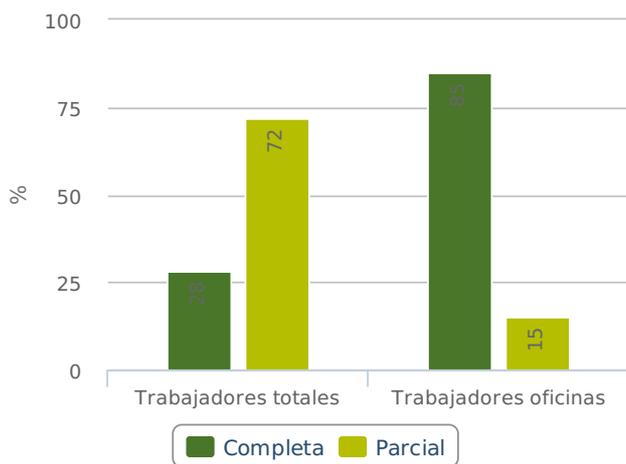


Plantilla según categoría profesional

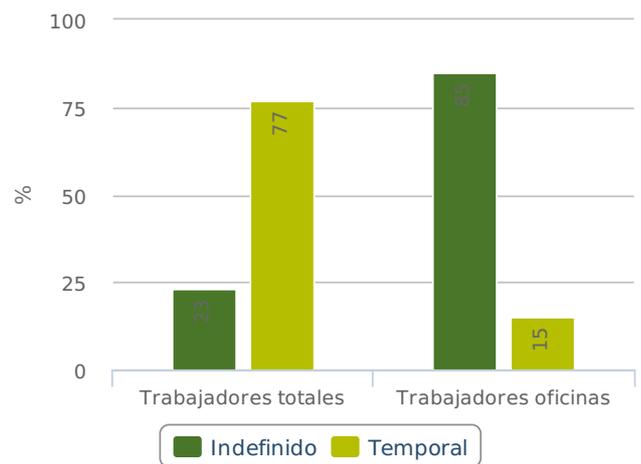
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	8	12	20
Jefes de proyecto	5	8	13
Personal técnico y de administración	97	196	293
Total	110	216	326

Distribución de la plantilla según tipología de contrato y jornada

Plantilla según tipología de jornada



Plantilla según tipología de contrato



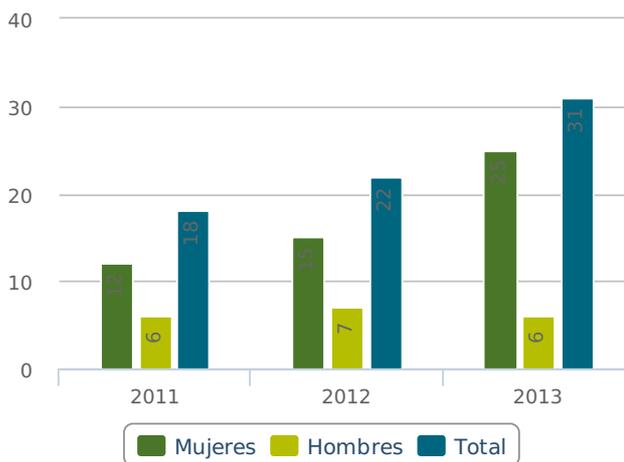
Trabajadores oficinas: incluye las oficinas de Manlleu, Barcelona, Vilanova i la Geltrú y Madrid.

Trabajadores totales: incluye personas que trabajan en proyectos de duración determinada y que no están físicamente en las oficinas.

CONDICIONES LABORALES

Este año, a diferencia del año 2012, en el que no se generaron nuevos puestos de trabajo en las oficinas, se han creado 9 puestos de trabajo, de los cuales 7 mujeres y 2 hombres. De las nuevas contrataciones: 5 corresponden a menores de 30 años, 3 a una franja de edad comprendida entre los 30 y los 50, y 1 persona es mayor de 50 años.

Bajas voluntarias según género



Índice de rotación (bajas voluntarias/plantilla media equivalente)



Durante el 2013, ha habido 31 bajas voluntarias (25 mujeres y 6 hombres) y se han producido 25 despidos (18 mujeres y 7 hombres). De estos despidos, 14 corresponden al cierre del CosmoCaixa Madrid, a finales de año. En total, 56 personas han abandonado la organización por baja voluntaria o despido, durante el transcurso del año, de las cuales 25 eran menores de 30 años y 31 tenían una edad comprendida entre los 30 y los 50 años.

REMUNERACIÓN

Indicadores de remuneración del personal de oficinas

	2011	2012	2013
Ratio entre el sueldo más alto y el sueldo más bajo de la organización*	4,6	3,4	3,8
Ratio entre el sueldo más alto y la media de sueldos (excluyendo el sueldo más alto)**	2,12	2,05	2,07
Porcentaje de incremento del sueldo más alto respecto al año anterior	ND	0%	0%
Porcentaje de incremento de la media de sueldos (excluyendo el sueldo más alto)	ND	3,20%	- 0,98%

(*) Sueldo más alto / sueldo más bajo de la organización

(**) Sueldo más alto / media de sueldos de la organización (quitando el sueldo más alto)

ND: No hay datos disponibles

Flexibilidad y conciliación

Los beneficios sociales, en Lavola, tienen que ver principalmente con diversas medidas que permiten a todo el equipo conseguir un grado máximo de conciliación de la vida personal y familiar de manera equilibrada con los requisitos cambiantes de los proyectos gestionados:

- Flexibilidad horaria en la entrada y salida para adaptarse totalmente a las necesidades de los profesionales.
- Posibilidad de hacer teletrabajo un día a la semana, en función del tipo de servicios.
- Acumulación de las horas de lactancia.
- Facilitar la jornada intensiva a las personas que solicitan reducción de jornada para atender a los hijos.
- Facilitar reducciones de jornada a las personas que lo soliciten por motivos de estudios.
- Espacio de comedor en todas las oficinas de Lavola para que todo el que lo necesite pueda prepararse una comida o comer en buenas condiciones.
- Seguro de accidentes que cubre toda la plantilla.
- Compensación económica desde el primer día de baja médica por enfermedad común sin hospitalización a todas las personas con las que la relación laboral es superior a seis meses, independientemente del tipo y la continuidad del contrato laboral.

Debido a la situación actual de Lavola, se ha añadido una hora laboral a la semana, pasando de 39 horas a 40 horas laborables semanales. Para las personas que hacen jornada parcial, esta hora es proporcional a su porcentaje de jornada. Se mantiene, sin embargo, la jornada intensiva de los meses de verano. De este modo, el total de horas laborables durante el año ha sido de 1.767 (el convenio de despachos y oficinas prevé un total 1.772).

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención de la baja de maternidad o paternidad

2013	Hombres	Mujeres
Número de personas que se han acogido a permisos de maternidad / paternidad	4	2
Número de personas que han vuelto a ocupar el mismo puesto de trabajo después del permiso	4	2
Número de personas que continúan en la empresa después de 12 meses de la finalización del permiso	3	1

Formación

Este 2013, destacamos como acciones que hemos llevado a cabo en el ámbito de la formación:

Programa Refrécate

Bajo la fórmula de enriquecimiento mutuo, compartiendo el conocimiento y las habilidades de y entre las personas de Lavola, surge este programa de talleres de mejora continua con el objetivo de:

- Ampliar el alcance de la EficienTIC, acercando la tecnología a las personas. Objetivo: perder el miedo, mejorar el conocimiento y el uso y obtener más rendimiento.
- Disponer de recursos que ayuden a hacer más fácil, ágil y eficaz el trabajo de las personas.
- Reforzar el plan de formación, dando un impulso a la formación interna de carácter general.



Se trata de talleres prácticos, participativos, de temáticas actuales y muy concretas, abiertos a todo el equipo, dirigidos por personas de Lavola que tienen amplios conocimientos sobre cada tema y en un horario que facilita la asistencia. Sin embargo, la participación puede ser presencial y on-line, desde las oficinas o desde casa. Se han hecho cuatro talleres (Smartphone, Microsoft Outlook, vigilancia tecnológica y *survey-monkey*) entre abril y junio, con la voluntad que se prolongue en el tiempo.

Proyecto Efidance

Acción dirigida a los gerentes de cada Unidad y los jefes de Proyecto y Producto para consolidar las prácticas profesionales más eficientes y detectar focos de ineficiencia, desde tres puntos de vista: personal, profesional individual y profesional colectivo.

Complementariamente, también se envía información periódica vía correo electrónico sobre la mejora continua en el trabajo (la gestión del tiempo, la planificación de tareas o la gestión de equipos...).

Promedio de horas de formación 2013

	Mujeres	Hombres
Dirección, RLN y DISC	22,93	11,25
Jefes de Proyecto	21,63	14,7
Técnicos	10,33	8,86



Estos datos corresponden al personal que trabaja en las oficinas y al promedio de horas totales de formación ha estado de 13,46 horas por empleado.

En cuanto a la evaluación de la plantilla por competencias, en 2013 se han hecho entrevistas de seguimiento al 30,7% del personal de oficinas.

Compromiso con el medio ambiente

Gestión ambiental

Hemos dedicado grandes esfuerzos en el ámbito ambiental en los trabajos de adecuación de la nueva oficina de Lavola en Barcelona, que tendrán continuidad con la implantación del LEED en el edificio donde está situada.

Desde el año 2004, disponemos de la certificación para la Norma ISO 14001 de gestión ambiental y, desde el año 2009, también se han incorporado aspectos de gestión energética en el sistema de gestión. Actualmente, se dispone de la certificación para la Norma ISO 50001 en el ecoedificio de Lavola, en Manlleu, y, complementariamente, se dispone de la certificación LEED con calificación Gold en la categoría de edificios existentes, y del Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental en la categoría de edificios de oficinas.

En relación con la mitigación y la adaptación al cambio climático, como eje estratégico de nuestro negocio, que ofrecemos a los clientes mediante diversos servicios, Lavola dispone de una estrategia de minimización del impacto y de compensación de emisiones, y es una empresa neutra en carbono.

El sistema de gestión implantado permite identificar los aspectos ambientales de la actividad y evalúa la importancia en función del impacto que generan. Para mitigar estos impactos, se definen objetivos anuales de mejora de los aspectos más significativos y se establecen planes de acción para alcanzarlos.

Los objetivos que establecimos para 2013 estaban enfocados, básicamente, a la reducción de consumo de agua en el ecoedificio, la reducción del consumo de energía eléctrica de las líneas del alumbrado y del SAI y el equipamiento informático en el ecoedificio (este último representa casi un 50% del consumo de la energía eléctrica del ecoedificio).



Consumo de energía y emisiones

Las medidas implantadas para el control y el ahorro energético han supuesto una reducción del consumo de energía en el ecoedificio de un 5%.

Este año es el primero que hemos hecho seguimiento del consumo eléctrico del ecoedificio, mediante el programa de monitoreo dexCell. Esto nos ha permitido hacer un seguimiento continuo y mucho más en detalle de las distribuciones de consumos eléctricos del que podíamos hacer hasta ahora. La valoración global ha sido positiva, porque el resultado de la mejora de la gestión nos ha permitido reducir consumos, un 5% de la energía eléctrica respecto al valor de referencia (promedio de los últimos tres años), y detectar que podíamos reducir la potencia contratada, lo que ha supuesto un ahorro económico importante.

En la nueva oficina de Barcelona también hemos instalado Dexma, y en 2014 empezamos a hacer el seguimiento.

Consumo de energía

	2011	2012	2013
Consumo de energía eléctrica	511,23	485,61	507,44
Consumo de gas natural (GJ)	239,63	281,34	302,64
Consumo de combustibles líquidos para los vehículos (gasóleo, biodiésel y gasolinas) (GJ)	509,7	450,95	453,96
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (GJ)	1.260,56	1.217,90	1264,04
Intensidad energética (GJ de energía / millón de € de cifra de negocio)	186,21	181,82	166,84

Fuentes de los factores de conversión utilizados.

Fuente energética	Unidades	Referencia bibliográfica
Electricidad	GJ/kwh	World Energy Resources (World Energy Council, 2013)
Gas natural	GJ/m3	World Energy Resources (World Energy Council, 2013)
Gasolina	GJ/L	Well-to-Wheels analysis of future automotive fuels and powertrains in the European context TANK-to-WHEELS Report; Version 2c, March 2007 available at http://ies.jrc.ec.europa.eu/uploads/media/TTW_Report_010307.pdf (page visited 03/06/2014)
Diesel	GJ/L	Well-to-Wheels analysis of future automotive fuels and powertrains in the European context TANK-to-WHEELS Report; Version 2c, March 2007 available at http://ies.jrc.ec.europa.eu/uploads/media/TTW_Report_010307.pdf (page visited 03/06/2014)
Biodiesel	GJ/L	Bioenergy Feedstock Information Network (BFIN) available at https://bioenergy.ornl.gov/papers/misc/energy_conv.html (page visited 03/06/2014)

El ecoedificio dispone de placas solares térmicas y fotovoltaicas. Este año, las placas fotovoltaicas instaladas en el ecoedificio han producido un 2,91% del total de la energía eléctrica consumida en esta sede.

El año 2013, las emisiones totales de CO2 han disminuido 13,9 t CO2, lo que representa una disminución del 9,3% respecto al año anterior, aunque la cifra de negocio ha aumentado un 12,4%.

Lavola es una empresa neutra en emisiones de gases de efecto invernadero que calcula y compensa anualmente las emisiones derivadas de su actividad. Formamos parte del Programa de acuerdos voluntarios impulsado por la Generalitat y nuestros proveedores que se han adherido al círculo de proveedores neutros en emisiones de CO2 también forman parte de él.

La metodología utilizada para el cálculo de la huella de carbono de Lavola es el ISO14064-1: 2012 y el Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard de The Greenhouse Gas Protocol.

Emisiones de CO2

t de CO2	2011	2012	2013
Alcance 1	53,64	51,81	51,63
Alcance 2	37,92	40,86	36,65
Alcance 3	70,3	56,13	46,62
Totales	161,86	148,8	134,91
T de CO2/millón d'€ de cifra de negocio	23,91	22,21	17,81

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.

Alcance 2: emisiones indirectas de GEI asociadas al consumo de electricidad de las propias instalaciones o servicios de la empresa.

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 *in labore* 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.

Las emisiones directas (alcance 1) derivadas del consumo de gas natural y de combustibles líquidos para los vehículos han disminuido únicamente 0,2 t CO₂, debido a unos consumos similares de estos recursos entre el 2012 y el 2013.

Las emisiones indirectas (alcance 2) derivadas del consumo de energía eléctrica han disminuido 4,2 t CO₂, lo que corresponde a una disminución del 10,3% respecto al 2012. Sin embargo, el consumo de energía eléctrica ha incrementado un 4,5% respecto al año anterior. La reducción de emisiones derivadas del consumo de electricidad se debe a la disminución del valor del factor de emisión del mix eléctrico en Cataluña en el año 2013 respecto al año 2012, y no a una disminución del consumo de este recurso.

Emisiones de CO₂ por kilómetro recorrido

	2011	2012	2013
kg CO ₂ /km	0,125	0,117	0,101

Las emisiones indirectas (alcance 3) derivadas del consumo de recursos, de la generación de residuos y los desplazamientos corporativos, ha disminuido 9,5 t CO₂, lo que representa una disminución del 16,9% respecto a 2012. A pesar de esta reducción, la distancia total en kilómetros recorrida por desplazamientos corporativos en el año 2013 es un 4,5% superior a la del año 2012; también la cifra de negocio de Lavola ha aumentado un 12,4%, y concretamente, la facturación a nivel internacional ha pasado del 3% a casi el 5%.

Esta reducción de emisiones, se debe pues a un cambio en los medios de transporte utilizados para hacer los desplazamientos in labore. En 2013 ha disminuido la distancia recorrida en avión y en AVE y, en cambio, ha incrementado la proporción de viajes realizados en autobús y tren, medios de transporte que tienen un impacto ambiental por pasajero menor, comparados con el avión y el AVE. Otra medida que ha favorecido esta tendencia a la baja es la promoción del uso de los sistemas TIC para hacer reuniones empresariales por medio de videoconferencias.

Esta disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero en el año 2013, en comparación con el 2012, se ve reflejada, también, en el indicador de emisiones de CO₂ por distancia recorrida, logrando una reducción de 0,016 t CO₂ / km en 2013 respecto al año anterior.

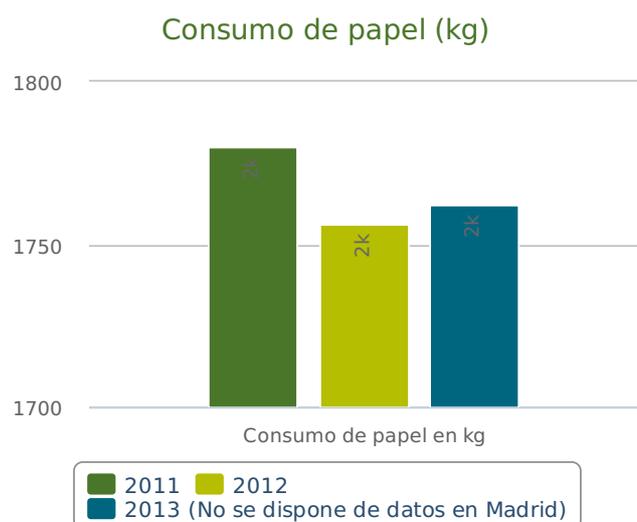
Materiales

Los materiales utilizados son básicamente fungibles de oficina y equipamiento informático, para la adquisición de los cuales se dispone de una estrategia de compra verde, además del proceso de evaluación de proveedores.

El papel es uno de los materiales con un consumo más significativo en Lavola, resultado de las tareas de oficina que se desarrollan.

El papel que utilizamos en Lavola dispone de la certificación Ángel Azul o FSC y es 100% reciclado y libre de cloro.

Además, para racionalizar el consumo tanto de papel como de tóner, hay una cláusula en las ofertas en que se prioriza la entrega de documentación a los clientes en soporte informático.



Una de las líneas de actividad de Lavola donde se consume más material es la de producciones gráficas vinculadas a proyectos, así como la de producción de stands o exposiciones. Siempre que es técnicamente posible y económicamente viable, los materiales que usamos en las diversas producciones que nos encargan los clientes se seleccionan teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad, con el objetivo de que generen el menor impacto posible, tanto en el proceso de fabricación como a lo largo de toda su vida útil.

Un claro ejemplo de la aplicación de los requisitos de sostenibilidad, en la producción de ecoespacios expositivos, ha sido la exposición itinerante *Premios por el reciclaje*, donde hemos introducido criterios de ecodiseño, para reducir al mínimo el impacto ambiental, y criterios de ecoedición en la publicación del catálogo, y hemos compensado las emisiones del proyecto porque fuera neutro en emisiones de carbono, mediante la compra de créditos de carbono VER (Verified Emisiones Reduction) de alta calidad (Verified Carbon Standard + Social Carbon) de un proyecto de la cartera de compensación de la marca Clean CO2.

Comunidad local



Relación con la comunidad

Las visitas al ecoedificio son la mejor manera de transmitir los valores que inspiran nuestra actividad. En 2013, un total de 84 personas de 9 entidades han visitado las instalaciones del ecoedificio a Manlleu.

En Lavola continuamos colaborando con entidades de nuestro entorno para crear red social y generar de manera conjunta un impacto positivo en la comunidad local. Así pues, participamos de manera activa con entidades de diversos sectores con las que compartimos valores e intereses:

<http://www.lavola.com/nosaltres/sinergies/>

Este año, hemos colaborado prestando nuestro conocimiento y experiencia en formaciones para entidades sin ánimo de lucro como Cáritas o la Fundación Formación y Trabajo, así como haciendo algunas aportaciones económicas a entidades locales o solidarias.

En la misma línea, hemos hecho visitas guiadas al ecoedificio, tanto a estudiantes de diversas edades como profesionales del sector que nos lo solicitan, para dar a conocer las diferentes medidas que incorpora el edificio y los ahorros potenciales que pueden generar. Las visitas suponen una labor de sensibilización y educación ambientales en favor de la comunidad.

El año 2013, han visitado las instalaciones del ecoedificio:

- Escuela Casals Gracia.
- Inspectores de enseñanza de secundaria.
- Visita del jurado que forma el Premi Guillem Catà, concedido a Lavola.
- Junta Directiva de la ACEDE, celebrada en el ecoedificio.



Futuro

Objetivos 2013

Económicos

- Consolidación de alianzas para la internacionalización. **Alcanzado**
- Incremento del volumen de actividad. **Alcanzado**
- Racionalización del gasto económico mediante medidas en los ámbitos energético y de organización del trabajo. **En curso**

Servicios que aportan valor

- Incremento del valor aportado a los sectores sanitario, turístico y alimentario. **Alcanzado** (sector turístico)
- Innovación en los productos y servicios para aportar valor. **Alcanzado**
- Satisfacción de los clientes por encima de 8. **Alcanzado**
- Definición de indicadores de medida del valor aportado a los clientes mediante los proyectos. **No alcanzado**

Personas

- Consolidación del 100% de las entrevistas personales por competencias. **No alcanzado**
- Mantenimiento del equipo excelente con valoración mínima de 7,5. **Alcanzado**
- Mantenimiento del grado de satisfacción del personal superior a 7,5. **No alcanzado**

Objectius 2014

Econòmicos

- Incremento del volumen de actividad en un 10%.
- Alcanzar el objetivo de margen.
- Reducir el gasto financiero un 10%.

Personas

- Realización del 100% de las entrevistas personales por competencias.
- Equipo excelente con valoración mínima de 7,5.
- Grado de satisfacción de las personas superior a 7,5.

Cadena de valor

- Satisfacción de los clientes por encima de 8.
- Avanzar tecnológicamente y en la gestión interna del CRM.
- Ampliar el círculo de proveedores neutros.

Servicios que aportan valor

- Innovación en los productos y servicios para aportar valor.
- Definición de indicadores de medida del valor aportado a los clientes mediante los proyectos.

Tabla de GRI y Pacto Mundial

Indice de contenidos e indicadores

Esta memoria de Lavola sigue los principios y los contenidos básicos establecidos en la *Guía G4* para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la organización Global Reporting Initiative, con un nivel *De conformidad -Exhaustivo*.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALS

Declaración estándar	Descripción	Referencia / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
1. Estrategia y análisis				
G4-1	Declaración del responsable máximo responsable de la organización.	Carta del director general, Pere Pous		Verificado
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.	Carta del director general, Pere Pous		Verificado
		Cadena de valor		
		Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		
		Objetivos 2013		
		Objectius 2014		
2. Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización.	Lavola		Verificado
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	Lavola		Verificado
		Impacto de los servicios		Verificado
G4-5	Localización de la sede central de la organización.	Lavola		Verificado
G4-6	Número de países donde opera la organización.	Lavola		Verificado
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Sociedad anónima		Verificado
G4-8	Mercados servidos.	Lavola		Verificado
		Cadena de valor		

G4-9	Dimensiones de la organización.	Resumen de 2013		Verificado
G4-10	Número total de empleados.	Personas		Verificado
		Plantilla según puesto de trabajo. Oficinas: 24,54% mujeres; 24,55% hombres. Centros externos: 75,46% mujeres; 75,45% hombres.		
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	El 100% de los puestos 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.		Verificado
G4-12	Cadena de suministro de la organización.	Cadena de valor		Verificado
G4-13	Cambios significativos durante el periodo objeto de la memoria.	No se han producido cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en relación con el tamaño, la estructura, la propiedad o la cadena de abastecimiento.		Verificado
G4-14	Implementación del principio de precaución.	Lavola		Verificado
G4-15	Apoyo a iniciativas externas.	Lavola es una organización firmante del Pacto Mundial y un organizational stakeholder del Global Reporting Initiative.		Verificado
		Mejora continua		
G4-16	Asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece.	http://www.lavola.com/nosaltres/sinergies/		Verificado
3. Identificación de aspectos materiales y alcance				
G4-17	Entidades que figuran en la memoria.	El alcance del informe financiero coincide con el alcance de la memoria de sostenibilidad y corresponde a las actividades desarrolladas por Lavola 1981, SA.		Verificado
G4-18	Definición del Contenido de la memoria y la	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado

	Cobertura de cada Aspecto.			
G4-19	Aspectos materiales.	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
G4-21	Límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
G4-22	Reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No se ha producido ninguna reexpresión de información.		Verificado
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
4. Implicación de los grupos de interés				
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	Grupos de interés		Verificado
G4-25	Base para la identificación de los grupos de interés.	Grupos de interés		Verificado
G4-26	Participación de los grupos de interés.	Grupos de interés		Verificado
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la Participación de	Grupos de interés		Verificado

	los grupos de interés.			
		Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		
5. Perfil de la memoria				
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	2013		Verificado
G4-29	Fecha de la última memoria.	2012		Verificado
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Habitualmente el periodo de reporting es anual, aunque, como excepción, los años 2010 y 2011 se reportaron de forma conjunta en una memoria bienal.		Verificado
G4-31	Punto de contacto para dudas sobre el contenido de la memoria.	rse@lavola.com		Verificado
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización y su Índice de GRI.	Índice de contenidos e indicadores		Verificado
G4-33	Política y las prácticas con respecto a la verificación externa de la memoria.	La memoria de este año 2013 ha sido verificada externamente por OCA Cert. Puede encontrar el informe de verificación en el apartado de verificación externa de la memoria.		Verificado
6. Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	Estructura organizativa		Verificado
		Todos los miembros del Comité de Dirección General ocupan cargos ejecutivos dentro la empresa, con cuatro hombres y cuatro mujeres en la composición. El órgano administrador de Lavola es OVAL ESTRUCTURA, SL. Pere Pous es la persona que representa Oval dentro de Lavola. Pere Pous es también miembro del Consejo de Administración de Ecocert France, y Toni Mansilla es consejero de CLADE y miembro de la Junta Directiva de		

		ADEG. Las competencias en relación con el desarrollo económico y financiero recaen en la directora financiera, las de tipo ambiental en el director general y las sociales en la directora de personas.	
G4-35	Proceso por el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	La responsabilidad sobre los aspectos ambientales, sociales y económicos recae directamente sobre el máximo órgano de gobierno (el Comité de Dirección General), con el apoyo específico de la directora económico-financiera (miembro del Comité de Dirección General), la responsable de Calidad y la responsable de Personas (miembros del Comité de Dirección Operativa y Clientes).	Verificado
G4-36	Existencia de cargos con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.	La responsabilidad sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales recae directamente sobre el Comité de Dirección General.	Verificado
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno.	Grupos de interés	Verificado
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Estructura organizativa	Verificado
G4-39	Funciones de la persona que preside el órgano superior de gobierno.	No existe la figura de presidente dentro de la organización. El máximo responsable es el director general, que tiene cargo ejecutivo.	Verificado
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	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.	Verificado
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y	No existen conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno dada la naturaleza de la propiedad.	Verificado

	gestiona posibles conflictos de intereses.			
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, relativas a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	La responsabilidad en la definición de la estrategia, la política y los objetivos en materia económica, social y ambiental recae en el Comité de Dirección General.		Verificado
G4-43	Medidas tomadas para desarrollar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Aunque no se han tomado medidas formales en este sentido, Lavola trabaja para ofrecer servicios en el ámbito de la sostenibilidad, por lo que los miembros del Comité de Dirección General están permanentemente en contacto con las principales novedades y tendencias del sector, a través de boletines y artículos, y de la asistencia a congresos y jornadas principalmente.		Verificado
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	La actuación del máximo órgano de gobierno en los ámbitos económico, social y ambiental no es evaluada de manera formal.		Verificado
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en	El máximo órgano de gobierno revisa la efectividad en la gestión de los riesgos ambientales, sociales y económicos, a		Verificado

	el análisis de los procesos de gestión del riesgo en asuntos económicos, ambientales y sociales.	través de los informes de revisión por la dirección de los sistemas de gestión implantados (medio ambiente, calidad y riesgos laborales), así como a través de los indicadores que se publican anualmente en la memoria de sostenibilidad de Lavola.		
G4-47	Frecuencia de análisis de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	La revisión, tanto a través de los resultados del sistema como de la memoria de sostenibilidad, se hace una vez al año.		Verificado
G4-48	Comité responsable de revisar y aprobar la memoria de sostenibilidad de la organización.	Los contenidos de la memoria de sostenibilidad son revisados y aprobados por el director General.		Verificado
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Los accionistas lo pueden hacer a través de la junta de accionistas que se celebra anualmente; los trabajadores, mediante los canales de comunicación establecidos o directamente a los miembros del Comité de Dirección General; los clientes, a través de la encuesta de satisfacción o bien del correo electrónico con su persona de contacto dentro Lavola, y los proveedores, mediante su persona de contacto dentro Lavola. Este año se ha celebrado un grupo focal específico con representantes de todos los grupos de interés para conocer su opinión respecto de los aspectos críticos para Lavola en materia de sostenibilidad, y se ha tenido en cuenta a la hora de definir los contenidos de la memoria.		Verificado
G4-50	Naturaleza y el número de preocupaciones que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	No se han recibido comunicaciones respecto de asuntos críticos.		Verificado
G4-51	Describe las políticas retributivas para el órgano superior de	Durante El año 2013 se ha iniciado la implantación de la retribución variable ligada al logro de objetivos económicos. Esta retribución afecta a las personas del Comité de Dirección y clientes; en total son		Verificado

	gobierno y la alta dirección.	20 personas, tres de las cuales son de Oval Estructura, SL.		
G4-52	Procesos para determinar la remuneración.	Las categorías retributivas se determinan por las funciones, responsabilidades y competencias.		Verificado
G4-53	Consideración de la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	No se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés a la hora de definir la remuneración.		Verificado
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada con la retribución total anual media de toda la plantilla.	Personas		Verificado
G4-55	Ratios porcentuales de incremento de la retribución.	Personas		Verificado
7. Ética e integridad				
G4-56	Valores, principios y códigos de conducta u otros de la organización.	http://www.lavola.com/nosaltres/missio-visio-i-valors/ Aparte de la misión, visión y valores publicados en la página web, en Lavola disponemos de un Código Ético desde 2009, que pretende garantizar un comportamiento ético y responsable, más allá del cumplimiento legal. Este código refleja los comportamientos de la organización hacia los grupos de interés y contempla el compromiso de la empresa con los Derechos humanos y contra la corrupción, así como los principios que han de guiar la conducta de las personas que integran la organización. El Código Ético se difunde entre las personas que forman parte de el equipo humano de Lavola y se hace referencia en el Manual de acogida. Además se dispone de la Política aprobada en 2012: http://www.lavola.com/wp-content/uploads/2013/05/Politica_2012.pdf		Verificado
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una	Lavola Cuenta con asesoramiento externo independiente sobre los temas legales y de comportamiento ético.		Verificado

	conducta ética y lícita.		
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas.	Lavola cuenta con los canales de comunicación habitual con cada grupo de interés para que estos puedan reportar aspectos críticos o preocupaciones cuando lo consideren oportuno.	Verificado
		Grupos de interés	

Contenidos básicos específicos

Económico

Aspecto material	Indicadores	Descripción	Referencia / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Desempeño económico	EDG	Enfoque de gestión	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
			Gestión económica		
			Objetivos 2013		
			Objectius 2014		
	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Gestión económica		Verificado
	G4-EC2	Consecuencias financieras para las actividades de la organización debidas al cambio climático.	Gestión ambiental		Verificado
			Cadena de valor		
			Cambio climático		
			Consumo de energía y emisiones		
	G4-EC3	Programas de beneficios sociales.	Tal como está establecido en España, las aportaciones hechas a las pensiones de jubilación que provee el estado del bienestar corresponden a las cuotas mensuales que las mismas personas trabajadoras hacen a la Seguridad Social a través de sus nóminas. Lavola no ofrece otros planes de jubilación a sus trabajadores aparte de los establecidos por ley.		Verificado
	G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	El año 2013 se recibieron € 12.574,18 en concepto de subvenciones procedentes de governs. En este importe se incluyen las subvenciones recibidas para formación provenientes de la Fundación		Verificado

			Tripartita y del Programa Nex Pipe. No hay ningún representante de gobiernos que forme parte de los accionistas de Lavola.		
--	--	--	--	--	--

Ambiental

Aspecto material	Indicadores	Descripción	Referencia / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa		
Materiales	EDG	Enfoque de gestión	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado		
			Gestión ambiental				
			Objetivos 2013				
			Objectius 2014				
	G4-EN1	Materiales utilizados.	Materiales		Verificado		
	G4-EN2	Materiales utilizados que son valorizados.	Materiales		Verificado		
Energía	EDG	Enfoque de gestión	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado		
			Gestión ambiental				
			Objetivos 2013				
			Objectius 2014				
			G4-EN3	Energía consumida dentro de la organización.	Consumo de energía y emisiones		Verificado
			G4-EN4	Energía consumida fuera de la organización.	Consumo de energía y emisiones		Verificado
			G4-EN5	Intensidad energética.	Consumo de energía y emisiones		Verificado
G4-EN6	Reducción del consumo de energía.	Consumo de energía y emisiones		Verificado			
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Consumo de energía y emisiones		Verificado			
Emisiones	EDG	Enfoque de gestión	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado		
			Gestión ambiental				
			Objetivos 2013				

			Objectius 2014		
	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GHG) (Alcance 1).	Consumo de energía y emisiones		Verificado
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GHG) (Alcance 1).	Consumo de energía y emisiones		Verificado
	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GHG) (Alcance 3).	Consumo de energía y emisiones		Verificado
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG).	Consumo de energía y emisiones		Verificado
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG).	Consumo de energía y emisiones		Verificado
	G4-EN20	Emisión de sustancias destructoras de la capa de ozono.	No aplica dado que Lavola no genera emisiones destructoras de la capa de ozono de forma significativa.	No aplica	
	G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones significativas.	No aplica dado que Lavola no genera emisiones destructoras de la capa de ozono de forma significativa.	No aplica	
Evaluación ambiental de los proveedores	EDG	Enfoque de gestión	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
			Gestión ambiental		
			Objetivos 2013		
			Objectius 2014		
	G4-EN32	Nuevos proveedores analizados en base a criterios ambientales.	Cadena de valor		Verificado
	G4-EN33	Impactos ambientales negativos actuales y	Cadena de valor		Verificado

		potenciales en la cadena de proveedores.			
--	--	--	--	--	--

Prácticas laborales

Aspecto material	Indicadores	Descripción	Referencia / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Empleo	EDG	Enfoque de gestión	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
			Personas		
			Objetivos 2013		
			Objectius 2014		
	G4-LA1	Total de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Personas		Verificado
	G4-LA2	Beneficios sociales para los empleados.	Flexibilidad y conciliación		Verificado
	G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad.	Flexibilidad y conciliación		Verificado
Capacitación y educación	EDG	Enfoque de gestión	Análisis de los aspectos relevantes (G4-18, G4-27)		Verificado
			Formación		
			Objetivos 2013		
			Objectius 2014		
	G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado.	Formación		Verificado
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores.	Formación. Lavola elabora anualmente un plan de formación que gestiona las necesidades formativas de todas las personas trabajadoras. Las acciones formativas que se han llevado a cabo el año 2013 han sido de temas tan diversos como la		Verificado

			organización y la gestión de proyectos, el uso de las nuevas tecnologías o la incorporación de nuevos estándares de referencia en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad en los que trabajamos. Sin embargo, Lavola no dispone de programas específicos para fomentar la empleabilidad ni para apoyar la gestión del final de las carreras profesionales de sus trabajadores.		
			Formación		
	G4-LA11	Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Formación		Verificado

Sociedad

Aspecto material	Indicadores	Descripción	Referencia / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Comunidades locales	EDG	Enfoque de gestión	Relación con la comunidad		Verificado
	G4-SO1	Programas de desarrollo y, evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	Relación con la comunidad		Verificado
	G4-SO2	Impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	No se han descrito		Verificado

Desarrollo de proyectos

Aspecto material	Indicadores	Descripción	Referencia / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Desarrollo de proyectos	Impacto positivo de los proyectos en los clientes		Impacto de los servicios		Verificado
			Consultoría		
			Energía		
			Cambio climático		
			Educación		
			Comunicación		

Equivalencia del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Referencia / Respuesta directa
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Mejora continua
	Personas
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Mejora continua
	<p>http://www.lavola.com/nosaltres/missio-vision-y-valors/ Además de la misión, la visión y los valores publicados en la página web, en Lavola disponemos de un Código de Ética aprobado desde el año 2009. Este código refleja los comportamientos de la organización hacia los grupos de interés y tiene en cuenta el compromiso de la empresa con los derechos humanos y contra la corrupción, así como los principios que deben guiar la conducta de las personas que integran la organización.</p>
Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	El 100% de los puestos 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.
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	No aplica, dado que Lavola opera principalmente en España donde el trabajo forzado está prohibido por la legislación vigente.
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	No aplica, dado que Lavola opera principalmente en España donde el trabajo forzado está prohibido por la legislación vigente.
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Personas
Principio 7: Las empresas deberán mantener un	Gestión ambiental

enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Gestión ambiental
	Consumo de energía y emisiones
	Materiales
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Impacto de los servicios
	Mejora continua
	Consumo de energía y emisiones
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Mejora continua
	<p>http://www.lavola.com/nosaltres/missio-vision-y-valors/ Además de la misión, la visión y los valores publicados en la página web, en Lavola disponemos de un Código de Ética aprobado desde el año 2009. Este código refleja los comportamientos de la organización hacia los grupos de interés y tiene en cuenta el compromiso de la empresa con los derechos humanos y contra la corrupción, así como los principios que deben guiar la conducta de las personas que integran la organización.</p>

Certificado de verificación externa



OCA Instituto de Certificación, S.L.U.

Certifica que s'ha efectuat la verificació de la
Memòria de Responsabilitat Social Corporativa 2013 de l'organització

LAVOLA 1981, S.A.

Av. de Roma 252-254
08560 Manlleu (Barcelona)

Pel que fa a la seva estructura, contingut i fonts d'informació i com a resultat d'aquest
procés de verificació es conclou que:

1. El contingut de la memòria està basat i suportat per dades i registres comprovats
com certs. Tanmateix la informació, el seu tractament, els càlculs i gràfics han estat
oportunament comprovats i verificats mitjançant tècniques d'auditoria i mostreig.
2. La traçabilitat i rellevància entre informació de base i els continguts de la memòria és
adequada.
3. És conforme amb els requisits i principis establerts a la Guia per a elaboració de
Memòries de Sostenibilitat en la seva versió 4 de Global Reporting Initiative (GRI)

D'acord amb això OCA Instituto de Certificación, S.L.U.
confirma la qualificació de conformitat **EXHAUSTIVA**

Certificat núm. **34/5802/14/1123**

Data certificat inicial: 10/09/2014

Data d'emissió: 10/09/2014

Data de caducitat: 10/09/2015

Director General



Pedro Climent

Qualsevol aclariment addicional relatiu tant a l'abast d'aquest certificat com a l'aplicabilitat
dels requisits de la norma es poden obtenir consultant l'organització.

Avda. de les Garrigues, 46 - Parc Empresarial El Mas Blau II - 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona)



GRI Materiality Matters Check



La presente memoria ha sido revisada de forma satisfactoria por el Global Reporting Initiative mediante el *Materiality Matters Check*.

Esta revisión verifica que, en el momento de publicación de la memoria, los contenidos básicos generales del G4-17 al G4-27 están correctamente localizados tanto en la tabla de contenidos GRI como en el texto de la memoria final.

Aviso legal

Este documento fue elaborado y provisto usando [Wizness Publisher](#)