

The background of the entire page is a photograph of climbing equipment, including a carabiner and ropes, attached to a rock face. The image is dark and moody, with the text overlaid in white.

lavola
cosostenibilidad

Confianza

Memoria de sostenibilidad
2015

Comprometidos con:



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

Esta memoria de Lavola sigue los principios y los contenidos básicos establecidos por la Guía G4 del Global Reporting Initiative para la elaboración de memorias de sostenibilidad, con un nivel "De conformidad - Exhaustiva". Los datos publicados corresponden al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2015. Desde el año 2006 realizamos este ejercicio de transparencia, y por cuarta vez consecutiva optamos por un formato en línea para informar a nuestros grupos de interés sobre los impactos económicos, sociales y ambientales más relevantes de nuestra actividad.

Carta del director general	5
Carta del director general, Pere Pous	5
Resumen de 2015	7
Presentación de la empresa	8
Lavola	8
Estructura organizativa	13
Mejora continua	15
Responsabilidad social corporativa	17
Gestión de la responsabilidad social	17
Grupos de interés	19
Cadena de valor	20
Análisis de los aspectos relevantes	21
Generación de valor	24
Clientes y servicios	24
Consultoría	27
Energía	31
Cambio climático	37
Educación	42
Servicios de comunicación	45
Satisfacción del cliente	50
Resultados económicos	52
Gestión económica	52
Equipo	55
Personas	55
Flexibilidad y conciliación	62
Capacitación	65
Salud y seguridad en el trabajo	69
Compromiso con el medio ambiente	70
Gestión ambiental	70
Consumo de energía y emisiones	72
Materiales	76
Proveedores	79

Gestión de los proveedores	79
Comunidad local	81
Relación con la comunidad	81
Objetivos de mejora	84
Objetivos 2015	84
Objetivos 2016	85
Índice de Contenido GRI G4 y Pacto Mundial	86
Índice de contenido GRI G4	86
Equivalencia del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	103
Legal Notice	105

Carta del director general



Carta del director general, Pere Pous

Me complace presentarte **CONFIANZA**, la memoria de sostenibilidad de Lavola del año 2015. Un informe con el que explicamos a nuestros grupos de interés los principales avances que hemos conseguido en materia social, económica y ambiental. Así, se trata de un ejercicio de transparencia en la relación con nuestro entorno, actuando como consideramos que debe hacerlo una organización responsable.

La memoria sigue la **guía internacional G4** del Global Reporting Initiative e incorpora los aspectos en materia de sostenibilidad que desde la organización, junto con nuestros **clientes, proveedores y equipo humano de Lavola**, hemos considerado más relevantes. Por eso se les ha hecho **participes en la elaboración de la memoria**, reafirmando nuestra relación de confianza.



Foto: Frederic Camallonga

2015 ha sido un año marcado por dos grandes logros: por una parte, la aprobación de la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas**, que se concreta en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); por otra parte, la **Cumbre del Clima de París**, donde el 95% de los países del mundo se comprometieron a trabajar para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y prevenir el calentamiento global.



En Lavola creemos firmemente que la aprobación de los ODS abre una gran oportunidad para conseguir un **desarrollo económico global sostenible** y respetuoso con el entorno y con los derechos humanos fundamentales. Al mismo tiempo, consideramos que el acuerdo de París nos empuja hacia una **sociedad baja en carbono**.

Esos dos aspectos nos permiten tener una visión esperanzadora del futuro y nos animan, como empresa de servicios para la sostenibilidad, a **potenciar nuestra función activa para conseguir los retos globales**. Seguiremos haciendo **Cosostenibilidad**, ayudando a las empresas y a las instituciones a ser más sostenibles para que ellas, a su vez, marquen el camino que hay que seguir al resto de la sociedad.

Además, con el objetivo de reforzar nuestra apuesta para conseguir un mundo más sostenible, hemos renovado

nuestro **compromiso con los principios del Pacto Mundial**, colaborando en la promoción y el cumplimiento de esta iniciativa internacional de referencia.

Y llevando este compromiso al terreno local, hemos revalidado la **certificación LEED** (Leadership in Energy and Environmental Design) del Ecoedificio, sede de Lavola en Manlleu y primer edificio de España en obtener el sello. También hemos gestionado la certificación del inmueble donde tenemos la sede de Barcelona, rambla de Catalunya, 6, que se ha convertido en el primero de L'Eixample en recibir el distintivo.

Conseguir todos los retos que nos marcamos como empresa responsable solo es posible con el **apoyo y compromiso del equipo humano de Lavola**, que también nos ha permitido, junto con nuestro espíritu innovador y emprendedor, ser pioneros en el sector a lo largo de los 35 años de trayectoria de la empresa. Desde sus inicios, desarrollamos nuestra actividad apostando por la **creación de valor compartido** con nuestros clientes; una colaboración mutua que, sumada al rigor y la profesionalidad con la que trabajamos, nos ha permitido establecer unos lazos de confianza que queremos reforzar y hacer perdurar en el tiempo.

Confío en que esta memoria de sostenibilidad, que destila los frutos de nuestra actividad de 2015, sea de tu interés.

Gracias por leerla; me gustará recibir tus comentarios.

Pere Pous i Serrat

Director general



Resumen de 2015

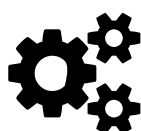
(G4-9)

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



141

personas de
PME



425

proyectos



**6,71 M de
€**

Cifra de
negocio



6%

Incremento
clientes
respecto a
2014



5%

Facturación
en proyectos
fuera de
España



18%

Disminución
de las
emisiones
totales de
CO2



90%

Plantilla
de oficinas
con contrato
indefinido



73%

Mujeres en
plantilla



92%

Personal
de
oficinas
con
formación
universitaria

Presentación de la empresa



Lavola

Lavola somos una empresa de servicios para la sostenibilidad integral y desde hace 35 años acompañamos a nuestros clientes en su camino hacia la sostenibilidad.



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

(G4-3, G4-4) En Lavola 1981, SA (en adelante, Lavola) ayudamos a nuestros clientes a generar valor a través de la sostenibilidad, ofreciendo soluciones para dar respuesta a necesidades de diferentes ámbitos: educación, comunicación y consultoría. Trabajamos para que las empresas sean más sostenibles e impulsen la responsabilidad sobre sus productos y servicios. A través de la **cosostenibilidad** conseguimos que esos valores traspasen fronteras y se hagan extensivos a su cadena de valor.

Somos una organización líder en el sector, con **35 años de experiencia**, que desde los inicios hemos trabajado con los valores para ser una empresa referente, innovadora, creciente, eficiente, integradora, responsable y que garantiza la calidad de sus servicios.

A lo largo de los años hemos desarrollado importantes **sinergias** y colaboraciones con un gran número de organizaciones, públicas y privadas y del ámbito nacional e internacional, con el objetivo de impulsar el desarrollo sostenible, en su sentido más amplio, y asegurar la excelencia de los proyectos que desarrollamos.

PRESENCIA EN EL TERRITORIO

(G4-5) **El Ecoedificio de Manlleu** y la oficina de **Lavola Barcelona** comparten sede central desde octubre de 2013. También estamos presentes en **Madrid**, donde tenemos una oficina desde el año 2007, en **Andorra** desde el año 2003 y en **Bogotá** (Colombia), donde iniciamos nuestra actividad en el año 2014 y constituimos formalmente una sucursal en marzo de 2015.

En Lavola hemos realizado una clara apuesta por el mercado latinoamericano, con la creación de la **sucursal de Colombia**, como sede desde donde participar en el potencial del desarrollo de la sostenibilidad en América Latina. La apertura de la nueva sucursal consolida nuestra presencia en el país, y al mismo tiempo nos ha permitido trabajar en otros países de América Latina, como Argentina y Ecuador.

Finalmente, a escala internacional, también contamos con una sucursal en **Andorra**.

Localización de nuestras oficinas





Avinguda de Roma, 252-254, 08560 Manlleu



Rambla de Catalunya, 6. 08006 Barcelona.

Lavola Madrid



Calle Preciados, 44, 28013 Madrid

Lavola Bogotá



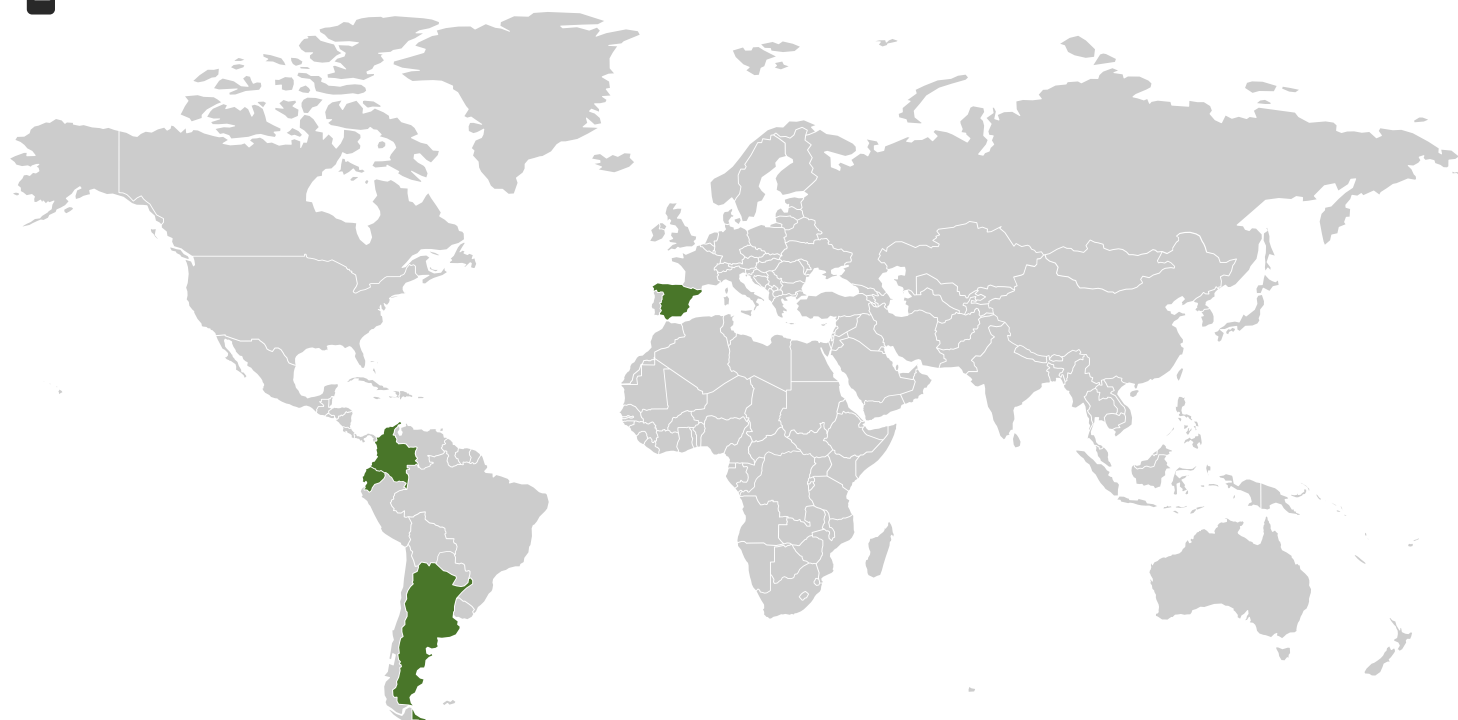
Calle 73, 7-31, Bogotá

(G4-14) De acuerdo con los valores de Lavola, nuestras sedes centrales incorporan criterios de sostenibilidad.

El **Ecoedificio** fue construido según criterios de sostenibilidad, utilizando técnicas de construcción sostenible, eficiencia energética, energías renovables y buenas prácticas ambientales. Cuenta con el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental desde el año 2006 y de la certificación LEED desde el año 2010. **En septiembre de 2015 renovamos la certificación LEED, manteniendo la calificación Gold.** El edificio también cuenta con etiqueta energética con calificación A.

La reforma de la **sede de Barcelona** se llevó a cabo teniendo en cuenta criterios ambientales, tanto en los materiales utilizados como en la aplicación de medidas de ahorro energético y de agua. En línea con la vocación de Lavola de trabajar por la sostenibilidad de forma compartida, **hemos promovido la certificación LEED de la finca donde se sitúa nuestra oficina. En octubre de 2015 obtuvimos esta certificación, con la calificación Silver, convirtiéndonos en el primer edificio de L'Eixample barcelonés que cuenta con este reconocimiento.**

Países en los que hemos realizado proyectos en el año 2015 (G4-6, G4-8)



HISTORIA

Son más de treinta años de dedicación a la sostenibilidad, más de treinta años de compromiso con nuestros 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: Constitución del grupo Clade, junto con seis empresas más.

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

2007: Nueva oficina de Lavola en Madrid.

2010: Cambio organizativo orientado a atender de forma óptima las necesidades de nuestros clientes.

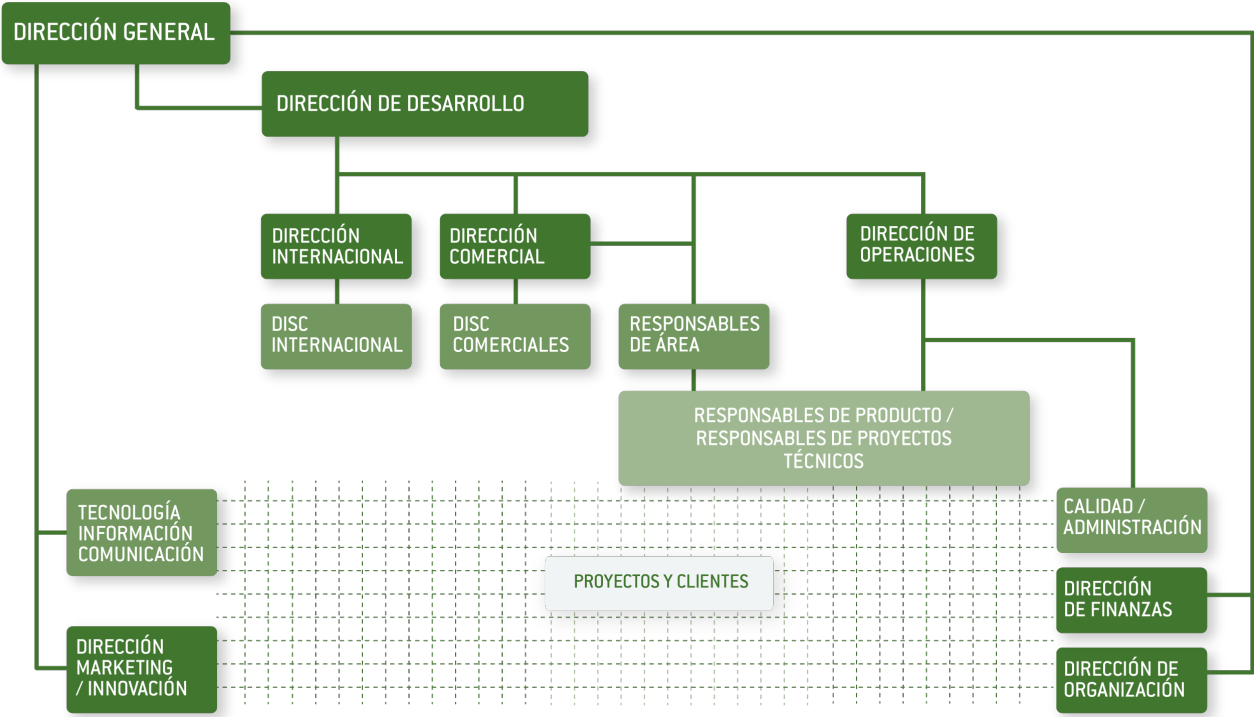
2011: Celebración del decimotercero aniversario.

2013: Nueva sede de Lavola en Barcelona.

2015: Nueva sucursal de Lavola en Bogotá, Colombia.

Estructura organizativa

Organigrama



(G4-34)

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 realizar un seguimiento económico, financiero, operativo y estratégico, y un seguimiento de las personas de la empresa.

Composición (a diciembre de 2015) (G4-38)

Miembro	Cargo	Tiempo de permanencia
Pere Pous	Director general	34 años
Àngels Soler	Directora financiera	34 años
Antoni Mansilla	Director de Desarrollo	20 años
Gemma Degés	Directora de Operaciones	11 años
Pere Baucells	Director comercial	6 años
Marta Soler	Directora de Organización	9 años
Núria Pous	Directora de Internacional	2 años

COMITÉ DE DESARROLLO

Está formado por las direcciones de desarrollo, internacional, operaciones, organización y tecnologías de la información y la comunicación; los responsables de área y el delegado para Colombia. El comité se reúne una vez al mes para realizar seguimiento económico, de indicadores estratégicos y de gestión de proyectos.

COMITÉ COMERCIAL

Está formado por la dirección comercial, los gestores de cuentas, la dirección de Internacional, los responsables de área y el delegado para Colombia. El Comité se reúne semanalmente con el objetivo de llevar a cabo la coordinación comercial.

Lavola también cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud**, formado por tres representantes de la empresa y tres representantes de los trabajadores.



Mejora continua

Todas las actividades, productos y servicios de Lavola están certificados por la norma ISO 9001 de calidad y la ISO 14001 de medio ambiente.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (G4-14)

Mejorar de forma continuada la calidad y la gestión ambiental de todos nuestros procesos es un valor intrínseco de Lavola y un compromiso que hemos adoptado desde los inicios de nuestra actividad.

En este sentido, contamos con un sistema de gestión integrado certificado por las normas ISO 9001 de calidad e ISO 14001 de medio ambiente, que incluye todas las actividades, productos y servicios de la organización. Se trata de un sistema consolidado y maduro, que certificamos por primera vez en el año 2001 en calidad y en el año 2004 en medio ambiente, y hemos mantenido a lo largo del tiempo de forma ininterrumpida.

El sistema de gestión implantado también integra los requisitos de la OHSAS 18001 de prevención de riesgos laborales.

Este sistema nos permite realizar los trabajos con garantías de calidad, gracias a la implantación de procesos eficientes para dar cumplimiento a los requisitos establecidos, y alcanzar, de esta manera, la plena satisfacción de nuestros clientes. Así mismo, contribuye a minimizar el impacto ambiental de la actividad, a proteger la seguridad y la salud de todas las personas que trabajan en Lavola, a integrar la responsabilidad social en la gestión empresarial, a asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y a mejorar de forma continuada todos estos aspectos.

INNOVACIÓN Y EFICIENCIA

Grupos de aceleración

Durante el año 2015 definimos un nuevo modelo de innovación incremental, que tiene por objetivo mejorar los productos y servicios del catálogo de Lavola y/o ampliar sus prestaciones, para dotarlos de más valor para nuestros clientes y adaptarlos a las nuevas tendencias y necesidades.

Una vez el Comité de Dirección aprueba una nueva propuesta de innovación incremental, se designan los recursos materiales necesarios y se constituye un grupo de aceleración, el equipo de trabajo que actuará de motor para desarrollar conceptualmente la propuesta, diseñar el plan de negocio y el plan comercial, y elaborar las herramientas comerciales para su lanzamiento. Con los grupos de aceleración pretendemos que los proyectos de innovación incremental se realicen siguiendo una metodología ágil y eficiente, y en un plazo máximo de tres meses.

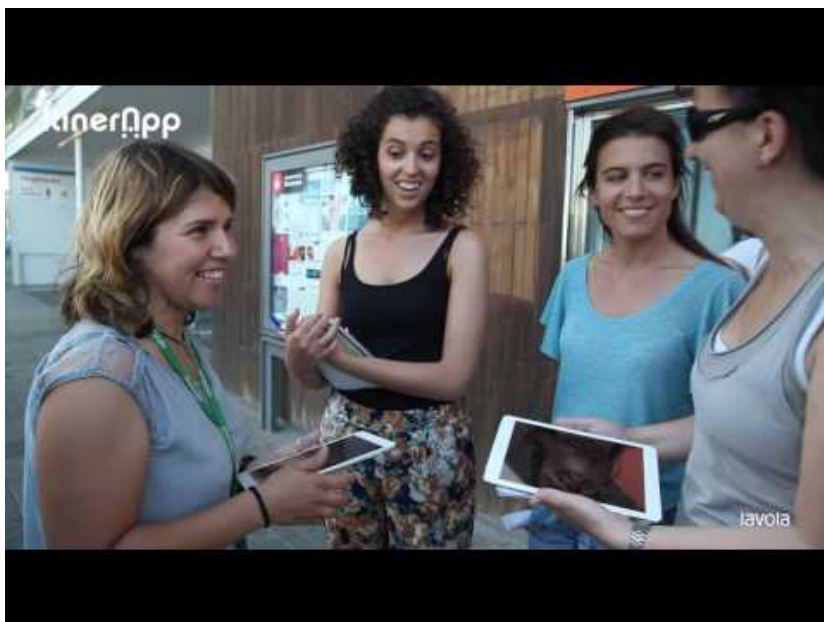
ItinerApp

Uno de los proyectos de innovación que hemos desarrollado este año es el ItinerApp, una aplicación educativa pensada para mejorar la experiencia de los participantes en las visitas y las actividades educativas.

ItinerApp integra pruebas dinámicas personalizables (retos, pistas, preguntas de múltiple respuesta, realidad aumentada, vídeos, etc.) que amplían la comprensión de los contenidos aportando innovación y valor diferencial. Las dinámicas se activan a medida que avanza el itinerario, a través de GPS, iBeacon y códigos QR.

ItinerApp está pensada para todo tipo de proyectos y espacios (museos, equipamientos culturales, instalaciones, itinerarios urbanos, etc.), para actividades guiadas o autoguiadas, en grupo o individuales, y para todo tipo de público. Es una herramienta desarrollada para el sistema operativo iOS y requiere un iPad per utilizarla.

Descubre ItinerApp



<https://youtu.be/KQ6DHbcc5C0>

Responsabilidad social corporativa

Gestión de la responsabilidad social

Hemos alineado nuestras acciones y estrategias a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, fruto del compromiso de Lavola con su logro.



La estrategia de Lavola gira en torno a la responsabilidad social, ya que integra de manera transversal la gestión responsable de los aspectos económicos, sociales y ambientales, y está enfocada a la generación de valor para nuestros grupos de interés.

Los principios de la responsabilidad social siempre han guiado nuestra actividad, y fue en el año 2003 cuando se formalizó este aspecto dentro de la organización, con la elaboración de una diagnosis y un plan que sirvió para integrar la responsabilidad social en la gestión diaria de la empresa.

El Comité de Responsabilidad Social es el órgano que, junto con el agente de igualdad, promueve y vela este aspecto dentro de la organización.

(G4-56) Desde el año 2009 contamos con un **código ético**, que tiene por objetivo garantizar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de la actividad, más allá del cumplimiento legal. El código ético es un reflejo de los principios que deben guiar la conducta de la organización y de las personas que la integran hacia los grupos de interés, y contempla el compromiso de Lavola con los derechos humanos y contra la corrupción. El código ético se difunde a todas las personas que trabajan en Lavola.

Por otra parte, Lavola es firmante del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** desde el año 2009, cuyos principios se han integrado como parte esencial de su estrategia corporativa.

Como un paso más en nuestro compromiso con la responsabilidad social, también nos hemos propuesto alinear nuestras acciones y estrategias a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, para contribuir a su logro. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible fueron aprobados por las Naciones Unidas en septiembre de 2015 y establecen un marco para los próximos 15 años para erradicar la pobreza, proteger al planeta y asegurar la prosperidad para todo el mundo.

Os presentamos algunas de las acciones que hemos realizado este año para dar respuesta a los citados Objetivos. En este sentido, en el inicio de cada apartado indicamos con qué o cuáles Objetivos de Desarrollo Sostenible están vinculadas las acciones que explicamos.

MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD

Como ejercicio de transparencia, y con el objetivo de hacer extensivo a nuestros grupos de interés la gestión y los resultados de Lavola en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental, desde el año 2006 publicamos memorias de sostenibilidad, y lo hacemos de acuerdo con GRI, el principal referente internacional en esta materia.

Las últimas memorias de sostenibilidad de Lavola se han creado, diseñado y publicado a través del G4 template, una aplicación online desarrollada fruto de un proyecto de innovación de Lavola y gracias a la alianza entre Lavola y Wizness.

En el siguiente link puedes consultar todas las memorias de sostenibilidad que hemos publicado:

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



Grupos de interés

Nuestros grupos de interés tienen una función clave en el logro de los objetivos que nos planteamos en Lavola. Por eso, establecemos canales de comunicación y diálogo con cada uno de ellos, que nos permiten conocer sus prioridades e inquietudes respecto a nuestra organización.

(G4-25) Hemos identificado como grupos de interés prioritarios a aquellos que pueden incidir de forma más directa en el desarrollo de nuestra actividad y/o que pueden verse más afectados por ella. Son los siguientes: trabajadores, clientes, accionistas, proveedores y colaboradores y, finalmente, la comunidad local.

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



(G4-24)

Cadena de valor

(G4-12) La cadena de valor de Lavola la forman nuestros clientes y nuestros proveedores, ya sean colaboradores que participan en la ejecución de proyectos o bien empresas de servicios generales que facilitan el funcionamiento cotidiano de la organización.

(G4-EN33, G4-EN2) Una primera fase del análisis de materialidad nos ha permitido identificar los impactos que Lavola genera a lo largo de la cadena de valor, dimensionarlos y establecer sus fronteras. Generamos impactos económicos, sociales y ambientales, tanto positivos como negativos, a lo largo de toda la cadena de valor. Los **positivos** son, por ejemplo, la creación de ocupación o la mejora ambiental que suponen los proyectos para nuestros clientes. Algunos de los **negativos** serían la generación de emisiones procedentes de los desplazamientos o el consumo de materiales y energía, entre otros. Estos impactos se han tratado en profundidad en las diferentes fases del análisis de materialidad.





Análisis de los aspectos relevantes

(G4-18, G4-27)

Para determinar cuáles son los temas más relevantes en materia de sostenibilidad para Lavola, y explicar nuestros avances al respecto, hemos realizado un análisis de materialidad siguiendo las etapas que se explican a continuación. El análisis ha sido un proceso participativo en el que han colaborado desde la Dirección de Lavola hasta nuestros clientes, trabajadores y proveedores, alineando la metodología con las indicaciones de la Guía G4 del GRI.

Las fases para el análisis de materialidad han sido las siguientes:

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS

Hemos elaborado una lista inicial de aspectos potencialmente relevantes para la actividad de Lavola teniendo en cuenta, por una parte, los aspectos de la Guía G4 del GRI, y, por la otra, otros aspectos y asuntos específicos identificados en el análisis de materialidad que se había realizado en ejercicios anteriores.

PRIORIZACIÓN DE LOS ASPECTOS

La priorización de los aspectos en el **ámbito interno** lo hemos realizado mediante una encuesta al equipo de dirección, solicitando que asignen una puntuación, del 1 al 4, a cada aspecto (1 nada importante y 4 muy importante) en función del grado de importancia que consideran que tiene cada uno de ellos para la sostenibilidad de la organización, teniendo en cuenta la estrategia corporativa.

Destacamos los siguientes temas como prioritarios en el ámbito interno: energía, productos y servicios (referido a su impacto ambiental), comunidades locales, etiquetado de los productos y servicios (especialmente en relación a satisfacción del cliente), desempeño económico, programas de bienestar (no GRI), transporte, empleo, igualdad de retribución entre hombres y mujeres y desarrollo de proyectos (no GRI).

En cuanto al **ámbito externo**, hemos realizado una consulta a todos los empleados de las oficinas de Lavola y a los clientes y proveedores más relevantes, a través de una encuesta en línea anónima. Igual que en el caso anterior, hemos pedido que se asigne una puntuación de 1 a 4 a cada aspecto en función del grado de relevancia que consideran que tiene para la sostenibilidad de la organización. Complementariamente, también hemos llevado a cabo una **sesión participativa con trabajadores de las oficinas**, procurando una representación equitativa tanto en relación al género como a categoría profesional y distribución territorial.

Los temas que han resultado más prioritarios en el ámbito externo son: igualdad de retribución entre hombres y mujeres, diversidad e igualdad de oportunidades, desarrollo de proyectos (no GRI), capacitación y educación, programas de bienestar (no GRI), relaciones entre los trabajadores y la dirección, salud y seguridad en el trabajo, energía, ocupación y cumplimiento regulatorio.

RESULTADOS DE LA MATERIALIDAD

Para obtener un resultado agregado de la consulta interna, hemos aplicado las siguientes ponderaciones a las respuestas obtenidas:

Ponderaciones ámbito interno

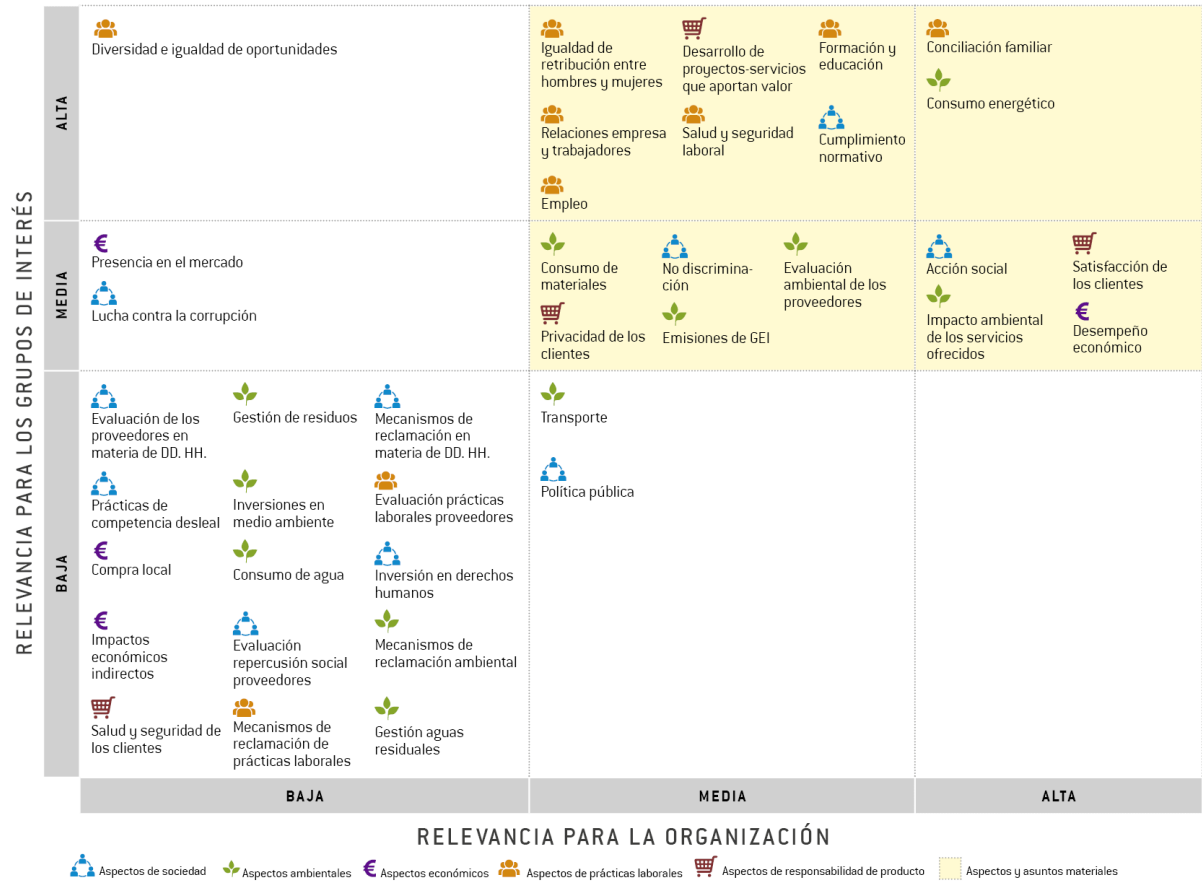
Empleados		Cientes	Proveedores
Encuesta (50%)	Sesión participativa (50%)		
33,3%		33,3%	33,3%

(G4-19) Los resultados del ámbito interno se han cruzado en una matriz junto con los resultados agregados del ámbito externo, considerando que los dos tienen la misma importancia. Se han considerado aspectos relevantes los que tienen prioridad media y/o alta en los dos ámbitos. Esos aspectos son: materiales, energía, emisiones, productos y servicios, ocupación, relaciones entre los trabajadores y la dirección, salud y seguridad en el trabajo, capacitación y educación, igualdad de retribución entre hombres y mujeres, programas de bienestar (no GRI), no discriminación, comunidades locales, cumplimiento regulatorio, etiquetado de los productos y servicios, privacidad de los clientes y desarrollo de proyectos (no GRI).

(G4-23) De esta manera han pasado a formar parte de los contenidos de la memoria los siguientes aspectos: productos y servicios, relaciones entre los trabajadores y la dirección, salud y seguridad en el trabajo, igualdad de retribución entre hombres y mujeres, no discriminación, cumplimiento regulatorio (en la subcategoría sociedad), etiquetado de productos y servicios, privacidad de los clientes y el asunto específico de programas de bienestar. Quedan fuera del alcance de la memoria: desempeño económico y evaluación ambiental de los proveedores.

Estos aspectos se sometieron a una fase de **verificación y validación** final por parte de la Dirección, y se decidió mantener en la memoria información sobre los dos aspectos que habían quedado fuera del alcance.

Matriz de materialidad



Generación de valor



Clientes y servicios

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Lavola somos una consultoría estratégica que trabajamos para integrar la sostenibilidad en todos los procesos de valor de las empresas y las organizaciones.

CLIENTES

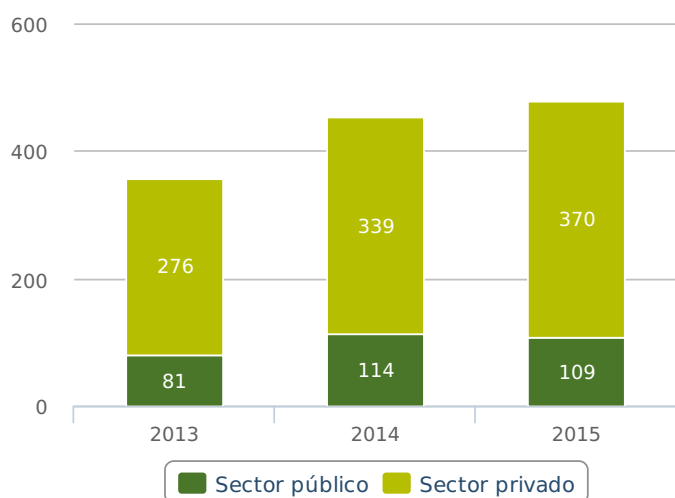
(G4-8) Ayudamos a nuestros clientes a lograr la sostenibilidad en los diferentes ámbitos que contribuyen al desarrollo de la sociedad, adaptándonos a sus necesidades y a las exigencias del mercado.

479 clientes han confiado en nosotros este año, un **6% más que el año pasado**. Se trata mayoritariamente de clientes del sector privado y de ámbito catalán. El sector privado representa para Lavola un 82,5% de la facturación y un 77% en número de clientes.

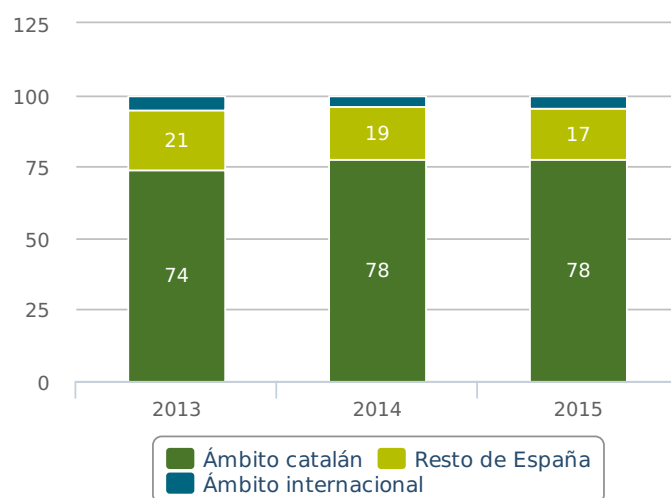
En cuanto a la distribución territorial, un 77,9% de la facturación del año 2015 ha sido en Catalunya, un 17,5% en el resto del territorio español y prácticamente un 5% a escala internacional.

La exportación de los productos y servicios de Lavola este año se ha centrado principalmente en Andorra y en Sudamérica (Colombia, Ecuador y Argentina). Los servicios más solicitados por nuestros clientes extranjeros son los de consultoría en el sector de la energía, el cambio climático y estudios de sostenibilidad ambiental y de responsabilidad social.

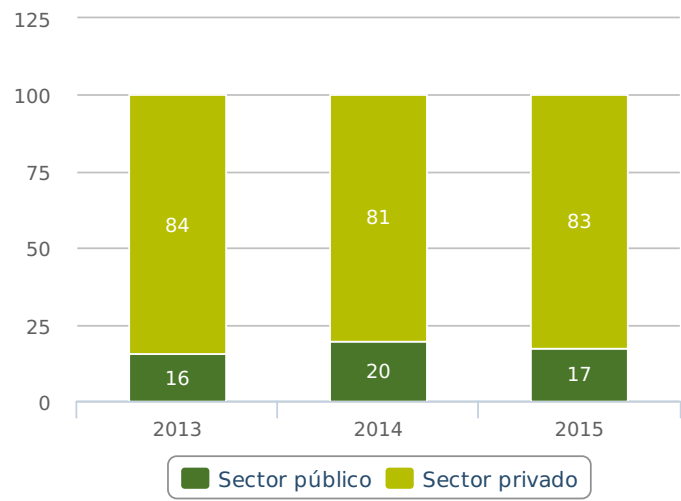
Tipología de clientes según sector



Distribución geográfica de los clientes



Volumen de facturación de los clientes según los sectores



SERVICIOS

(G4-4) Desde nuestros inicios, hemos diversificado nuestros servicios y ofrecemos a nuestros clientes un amplio abanico de soluciones.



Número de proyectos según el área

Área	2013	2014	2015
Consultoría	163	146	175
Energía	66	81	50
Cambio climático	66	68	79
Educación	46	86	51
Servicios de comunicación	71	110	70
Total	412	491	425

Los proyectos desarrollados en 2015 han sido 425.

Se han tenido en cuenta los proyectos que se han empezado a ejecutar entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.

Consultoría

Asistencia técnica en la organización y dinamización del proceso participativo para el Plan del Tercer Sector Ambiental 2015-2018

DESCRIPCIÓN

Por encargo del Departamento de Asuntos Exteriores, Relaciones Institucionales y Transparencia, se realizó una asistencia técnica para conceptualizar, preparar, dinamizar y extraer los resultados y las conclusiones para la elaboración del Plan del Tercer Sector Ambiental de Catalunya.

Cabe destacar las tareas de apoyo realizadas en todo el proceso de participación ciudadana y muy especialmente en la recogida de las aportaciones en un informe que incorpora la opinión de las entidades del tercer sector ambiental de Catalunya participantes.

RESULTADOS DESTACADOS

- Documento de **conceptualización y metodología de la participación**
- **Dinamización de los debates** y talleres
- **Informe de retorno con los resultados y evaluación del proceso**

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2015

Modificación del Plan Director Sectorial Energético de las Islas Baleares relativo a la ordenación territorial de las energías renovables

DESCRIPCIÓN

Se ha realizado la asistencia técnica al Gobierno Balear para la **redacción y tramitación ambiental** del mencionado Plan Director Sectorial, en lo relativo a la ordenación territorial de las energías renovables.

El Plan zonifica el territorio insular en función de la aptitud para albergar a las diferentes clases de instalaciones de energías renovables consideradas y determinar las condiciones sobre las que será autorizable una instalación desde el punto de vista de la ordenación del territorio.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Zonificación del territorio de las Islas Baleares** en función del tipo de aptitud para albergar a las diferentes clases de instalaciones de renovables consideradas (solar, eólica y fotovoltaica), de acuerdo con unos criterios definidos.
- **Relación de medidas ambientales** para tener en cuenta en su implantación en función del tipo de instalación, la potencia y la zona de aptitud.

Auditoría y plan de acción para la mejora de los servicios de limpieza y recogida de residuos en Palma de Mallorca (Baleares) por la empresa EMAYA

DESCRIPCIÓN

La elaboración de la auditoría ha supuesto un extenso y detallado estudio de los servicios que ofrece EMAYA, estudiando los recursos técnicos y humanos disponibles, el presupuesto, la organización y logística y los resultados obtenidos.

También ha incorporado una fase de participación con los trabajadores, los miembros del comité de empresa y representantes de varios sectores sociales, que ha permitido valorar la visión técnica de varios sectores y el grado de satisfacción ciudadana. A partir de los datos obtenidos se ha elaborado un **Plan de Acción para la mejora de los servicios**.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Auditoría de los servicios con propuestas para su implementación a corto, medio y largo plazo.** El informe ha sido muy útil y muchas de las recomendaciones ya han empezado a aplicarse en el funcionamiento cotidiano de la empresa, y otras propuestas de mejora se incorporarán en los próximos planes de actuación de la empresa. Entre otros, se ha propuesto: unificar las tipologías de contenedores y mejorar sus ubicaciones, incrementar y mejorar la red de puntos verdes, incrementar el uso del agua (regenerada) en la limpieza de la ciudad y renovar la flota de vehículos.



DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica en la *elaboración del Informe de responsabilidad corporativa 2014 del Grup PortAventura* según la Guía G4 de GRI y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluida la realización del análisis de **materialidad con los diferentes stakeholders de la organización**.

Lavola también apoyó a PortAventura en el proceso de verificación externa del informe.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Informe de materialidad del Grup PortAventura**, como base para la elaboración de su informe de responsabilidad corporativa y para definir su estrategia de sostenibilidad.
- **Informe de responsabilidad corporativa de 2014 del Grup PortAventura**, alineado con los principios del Pacto Mundial.



Asistencia técnica en la organización y dinamización del proceso participativo para el Plan del Tercer Sector Ambiental 2015-2018

DESCRIPCIÓN

Por encargo del Departamento de Asuntos Exteriores, Relaciones Institucionales y Transparencia, se realizó una asistencia técnica para conceptualizar, preparar, dinamizar y extraer los resultados y las conclusiones para la elaboración del Plan del Tercer Sector Ambiental de Catalunya.

Cabe destacar las tareas de apoyo realizadas en todo el proceso de participación ciudadana y muy especialmente en la recogida de las aportaciones en un informe que incorpora la opinión de las entidades del tercer sector ambiental de Catalunya participantes.

RESULTADOS DESTACADOS

- Documento de **conceptualización y metodología de la participación**

- **Dinamización de los debates y talleres**
- **Informe de retorno con los resultados y evaluación del proceso**



Energía

(G4-4)

En Lavola ofrecemos servicios que nos permiten trabajar, junto con las empresas, el uso óptimo de la energía, la **mejora de su eficiencia** y la **disminución de sus costes** para conferirles valor y diferenciación.

Ofrecemos diferentes servicios, como auditorías energéticas, la implantación de sistemas de gestión energética y asesoramiento para la implantación de la ISO 50001, optimización de la contratación del suministro energético, monitorización energética y proyectos de edificación sostenible.

Las **auditorías energéticas** son el primer paso para empezar a trabajar la eficiencia energética a 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 elemento clave de la organización.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2015

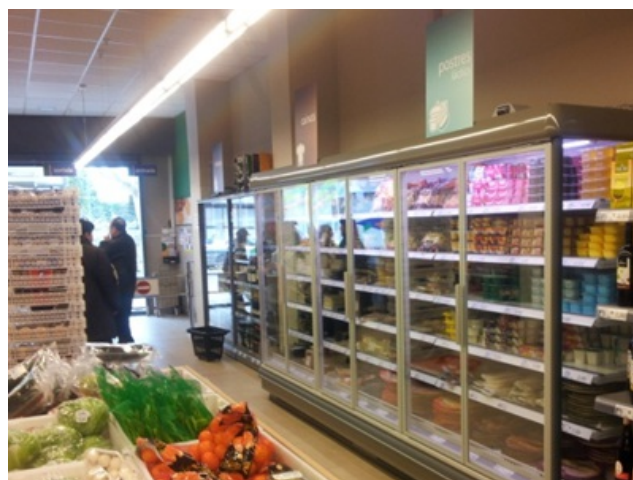
Auditorías energéticas en gasolinera y tiendas de Bon Àrea

DESCRIPCIÓN

Lavola ha realizado diferentes **auditorías energéticas** en centros de Bon Àrea, gasolineras y tiendas para fomentar el ahorro y la eficiencia energética y el uso de energías renovables en esos establecimientos.

RESULTADOS DESTACADOS

- A través de estas auditorías energéticas se ha **determinado la distribución de consumos energéticos** dentro de cada establecimiento mediante la identificación de los equipos con más y menos consumo energético, los consumos normales o no normales.
- A partir de la diagnosis previa, se han **propuesto mejoras en la gestión** de los equipos: propuesta de tecnologías más eficientes energéticamente, la aplicación de renovables y mejoras en la gestión energética general de los establecimientos.



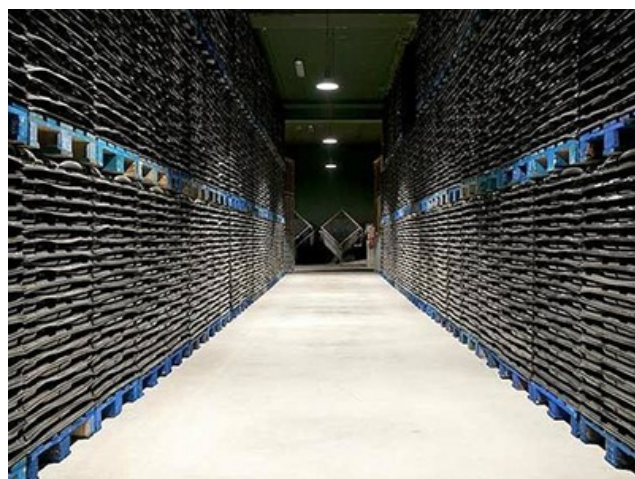
Asistencia técnica para la implantación de un sistema de monitorización y gestión energética para Cavas Vilarnau (Bonzalez Byass, SA)

DESCRIPCIÓN

Lavola ha implantado un **sistema de monitorización de consumos de energía y agua**, y ha realizado un seguimiento y una gestión continua, para minimizar los costes energéticos de la organización, obtener información energética y de agua para la **toma de decisiones y poder realizar una comparativa de los datos reales con los de la facturación**.

RESULTADOS DESTACADOS

Desde el mes de julio, que entró en funcionamiento el sistema, hasta el mes de diciembre se ha realizado una asistencia en la que se han detectado 25 incidencias de consumo y se han presentado 9 propuestas de mejora, de las que, a diciembre, se había implantado una mejora con un ahorro final del 10% del consumo.



Asistencia técnica para la implantación de un sistema de gestión de la energía de acuerdo con la ISO 50001 en el CosmoCaixa Barcelona (Fundación Bancaria "la Caixa")

DESCRIPCIÓN

Lavola ha implantado un **sistema de gestión de la energía (SGEn)**, de acuerdo con la ISO 50001, en CosmoCaixa Barcelona para controlar y analizar de forma sistemática las variables que influyen en la adquisición, la transformación y el consumo de la energía del museo. Con el sistema implantado se ha integrado la **mejora continua** de la gestión energética en su funcionamiento habitual.

RESULTADOS DESTACADOS

- Con la **implantación de un SGEn** Lavola ha realizado la revisión energética inicial y ha proporcionado la asistencia necesaria para elaborar la política energética, definir los objetivos y el plan de mejora y documentar las normas de actuación para asegurar un uso eficiente de la energía. Con el programa de mejora definido se prevé una **reducción de al menos el 3% del consumo del centro**. Lavola también se ha encargado de realizar la auditoría interna para verificar la correcta implantación del sistema.



Certificación Leed Neighborhood Development del recinto modernista del Hospital de Sant Pau de Barcelona

DESCRIPCIÓN

Lavola ha gestionado la **certificación LEED Neighborhood** del Recinto Histórico de Sant Pau (Barcelona), primer Leed obtenido en Europa y el primero del mundo en incluir un espacio declarado patrimonio de la humanidad por la UNESCO.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Certificación LEED-ND (Neighborhood Development) de la urbanización del recinto modernista de Sant Pau** (Barcelona), conjunto de gran valor arquitectónico y patrimonial, declarado Patrimonio Mundial por la UNESCO. Este sistema de certificación verifica que la ubicación del desarrollo y el diseño cumplen con un alto nivel de responsabilidad ambiental y de coherencia con los principios del desarrollo sostenible.



Proyecto de renovación energética de una manzana de L'Eixample de Barcelona

DESCRIPCIÓN

La propuesta presentada por Lavola en colaboración con Picharchitects, Acciona Service y Re-cooperar es uno de los dos proyectos que los vecinos han escogido como ganadores del **concurso de ideas de Manzana Eficiente** para rehabilitar la manzana formada por las calles de Gran Via, Viladomat, Diputació y Calàbria.

RESULTADOS DESTACADOS

- El proyecto prevé la implantación de varias tecnologías eficientes para obtener una **reducción del consumo de energía de hasta un 60%, garantizando un ahorro de un 5% en las facturas de electricidad y de gas** y sin que los vecinos tengan que realizar ninguna inversión. El proyecto pretende mejorar los edificios de la manzana sin obras en el interior de las viviendas y recuperando las cubiertas de los edificios como nuevos espacios de ocio y relación entre los vecinos.



Desarrollo de un software para la optimización del uso energético de los edificios

DESCRIPCIÓN

Lavola ha desarrollado la herramienta **Energiòmetre**, orientada a fomentar la eficiencia energética y los buenos hábitos de consumo en los hogares. El objetivo de la aplicación es que el usuario conozca cómo se consume la energía en su hogar y que pueda escoger cómo reducir ese consumo mediante la aplicación de buenas prácticas y propuestas de eficiencia energética que recomienda la herramienta y que son ajustadas a sus necesidades.

RESULTADOS DESTACADOS

- A través de esta **aplicación gamificada** el usuario/técnico introduce los datos de consumo y los equipos consumidores de hogar y la herramienta **identifica y cuantifica las medidas de ahorro** y eficiencia energética que puede aplicar para que cada ciudadano pueda reducir su consumo energético.



Cambio climático

(G4-4, G4-EC2)

Contamos con más de 11 años de experiencia en asesoramiento a organizaciones públicas y privadas de sectores muy variados, para ayudarles a mitigar o adaptarse a los efectos del cambio climático. Durante este tiempo hemos participado en **más de 270 proyectos para promover una sociedad baja en carbono a través de los diferentes servicios que ofrecemos**: asesoramiento de cálculo de la huella de carbono, estrategias de reducción de emisiones (inventarios y planes de reducción de emisiones a escala nacional, regional y local), estrategias e instrumentos de adaptación al cambio climático, desarrollo de proyectos o esquemas de reducción de emisiones para conseguir financiación nacional o internacional y compensación de emisiones a través de activos de los mercados voluntarios de carbono bajo la marca **Clean CO₂**.

Trabajamos también para ayudar a las organizaciones a **reducir la huella ambiental de sus productos y actividades** y a trabajar en la transición hacia la economía circular, aplicando una visión de ciclo de vida, mediante herramientas como el **análisis de ciclo de vida**, el ecodiseño o las ecoetiquetas, entre otros.

Además, somos formadores y distribuidores oficiales en España del software **SimaPro**, una herramienta profesional que nos permite ofrecer servicios de asesoramiento experto en análisis de ciclo de vida.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2015

Cálculo de la huella de carbono de CaixaBank, asistencia durante su verificación y tramitación del CDP 2015

DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica a la entidad bancaria CaixaBank en el **cálculo de su huella de carbono anual**, acompañamiento en su posterior verificación y tramitación del formulario **Carbon Disclosure Project** (CDP) 2015.

El cálculo se ha realizado de acuerdo con la metodología ISO 14064-1:2012 y las bases que establece el Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard para el alcance 3, permitiendo su verificación posterior por una tercera entidad independiente.

La verificación de la huella de carbono ha permitido a la entidad bancaria contar con un documento riguroso y transparente, obteniendo al mismo tiempo un mejor posicionamiento en el scoring del CDP.

RESULTADOS DESTACADOS

- Memoria de emisiones de GEH de CaixaBank **certificada de acuerdo con la ISO 14064-3:2012**
- Obtención de un **scoring de 100 -A en el CDP 2015**



Elaboración de 17 declaraciones ambientales de producto de diferentes placas de la marca PLADUR

DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica a la empresa Yesos Ibéricos en la **elaboración de 17 declaraciones ambientales de producto (DAP o etiquetas tipo III) de diferentes placas y pastas de yeso de la marca PLADUR**. Las DAP se han realizado siguiendo los requisitos de la norma europea EN 15804+A1 y la norma francesa XP P01-064/CN, y se han registrado, previa verificación por parte de la entidad acreditada EVEA, en la base de datos INIES-AFNOR de productos de la construcción.

Cada una de las DAP ha sido redactada en cuatro idiomas (castellano, francés, inglés y portugués).

RESULTADOS DESTACADOS

- **Elaboración de los cálculos y los informes de análisis de ciclo de vida** y redacción de las DAP de una gama completa de productos, evaluando todas las fases de su ciclo de vida (de la cuna a la tumba).
- **Verificación exitosa** de todas las declaraciones desarrolladas certificando el cumplimiento de las normas aplicables.
- **Registro de las DAP** según requisitos del sistema INIES-AFNOR (Francia).



Elaboración del análisis de vulnerabilidad sectorial al cambio climático para Colombia

DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica al **Programa de Desarrollo de Naciones Unidas (PNUD) de Colombia** y al **Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM)** en la elaboración del análisis de vulnerabilidad sectorial ante el cambio climático para el país. El estudio incluye los avances por parte de algunos sectores, bajo el marco conceptual y metodológico establecido en la Tercera Comunicación Nacional de Cambio Climático (TCNCC) de Colombia, ante la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático (CMNUCC), como *input* para el capítulo de vulnerabilidad.

Los sectores analizados son: agropecuario, silvicultura, vivienda, infraestructuras de transporte (viarias, ferroviarias, fluviales, portuarias y aeroportuarias), minero, energético y salud.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Análisis crítico** de la información existente en Colombia a escala nacional, regional y departamental sobre los índices e indicadores seleccionados para cada uno de los sectores abordados, en concordancia con el marco metodológico y conceptual del análisis de vulnerabilidad sectorial al cambio climático para la TCNCC.
- Elaboración de **fichas descriptivas** para cada uno de los índices e indicadores del componente de vulnerabilidad sectorial que incluye metadatos y trazabilidad de la información recopilada para cada uno de los sectores abordados en el estudio.
- Redacción del **Informe de análisis de vulnerabilidad sectorial**, como parte íntegra del capítulo de vulnerabilidad de la TCNCC que se prevé enviar a la CMNUCC durante 2017.



Desarrollo del Programa Municipal de Adaptación al Cambio Climático de Viladecans

DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica al **Área Metropolitana de Barcelona (AMB)** y al **Ayuntamiento de Viladecans** en el desarrollo del Plan de Adaptación al Cambio Climático (PACC) de Viladecans. El estudio analiza las **condiciones climáticas y socioeconómicas del municipio** para identificar los impactos y jerarquizar los principales riesgos existentes y previsibles asociados al cambio climático.

Posteriormente analiza el **grado de resiliencia** del municipio, para así determinar la vulnerabilidad a la que está expuesto y definir las actuaciones concretas para desarrollar. Los trabajos se han visto reforzados con un **proceso de participación** con sesiones técnicas de debate con los y las técnicos municipales implicados en su implementación, así como a escala política, para asegurar su viabilidad en el tiempo.

RESULTADOS DESTACADOS

- Elaboración de una **matriz de identificación y jerarquización** de impactos y riesgos asociados al cambio climático de Viladecans.
- Redacción del **PACC, que incluye un programa de actuaciones y un programa de seguimiento.**
- Realización de un proceso de participación en el ámbito técnico y político para **definir de forma conjunta e interdisciplinaria** el contenido del PACC.



Educación

(G4-4)

La educación para la sostenibilidad fue la primera actividad de Lavola, en el año 1981. Actualmente, ofrecemos 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.

Así mismo, también ofrecemos 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 DEL AÑO 2015

Diseño y producción de la remodelación del espacio expositivo del Centre de la Platja

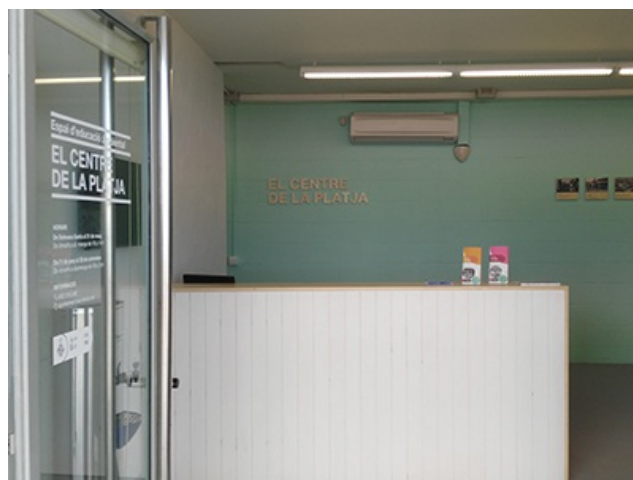
DESCRIPCIÓN

Lavola ha remodelado el diseño interior del **Centre de la Platja**. La remodelación ha sido a cargo de un equipo de expertos en museografía y educación de Lavola que ha reconceptualizado el espacio, adecuando su imagen y la museografía a la misión actual del centro.

Desde sus inicios, en el año 2006, Lavola ha coordinado el equipamiento y ha atendido a más de 90.000 usuarios desde entonces.

RESULTADOS DESTACADOS

- Los trabajos han tenido como resultado un espacio remodelado y listo para la celebración de su **10º aniversario**. Un espacio **más polivalente, donde las personas se sientan más cómodas**.



Dinamización de la exposición 'Metrópolis Barcelona'

DESCRIPCIÓN

Asistencia técnica para la coordinación y la dinamización de las visitas guiadas a la exposición *Metrópolis Barcelona*, una reflexión sobre el pasado, el presente y el futuro del Área Metropolitana de Barcelona, ubicada en el Museu del Disseny de Barcelona (DHUB), para público en general y escolar.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Dinamización de una exposición sobre el Plan de Ordenación Urbanístico del Área Metropolitana de Barcelona** con personas especializadas en urbanismo.
- Se realizaron **visitas en diferentes franjas de edad**, adaptando el discurso según el público objetivo y tanto a grupos organizados (entidades, administraciones, escuelas, institutos...) como al público en general.
- Las visitas se realizaban en catalán, castellano e inglés, y se atendieron **más de 70 visitas guiadas** (concertadas o no concertadas).



El ciclo del agua pieza a pieza

DESCRIPCIÓN

Se trata de una actividad que tiene como concepto general el **ciclo integral del agua**, y está dirigida a niños de entre 5 y 10 años. Fue encargada por Aigües de Reus.

La base metodológica es la **pedagogía viva y activa**, donde el niño es el protagonista de su propio aprendizaje y donde las educadoras lo acompañan en el logro de sus conocimientos y en la extrapolación de la práctica y lo aprendido a su realidad y cotidianidad.

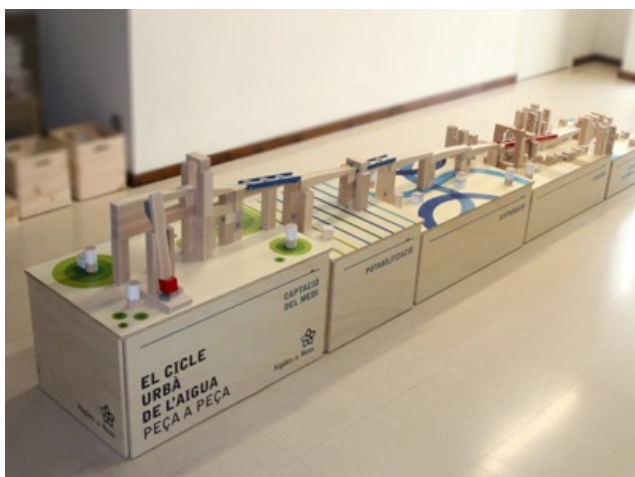
Es una actividad en la que el componente lúdico es el principal protagonista, ya que se enmarca en el Parc de Nadal de Reus. Los niños tienen que construir un circuito con piezas de madera, dividido en las diferentes fases del ciclo del agua y, después, hacer pasar por él varias canicas de cristal, para comprender conceptos como contaminación, agua residual, depuración, potabilización, etc.

Desde Lavola se ha realizado la conceptualización didáctica de la actividad, así como el diseño de los materiales educativos asociados.

RESULTADOS DESTACADOS

- En la actividad, realizada entre los días 27 de diciembre de 2015 y 4 de enero de 2016, participaron 360 niños, con sus familias.

- La valoración de todas las personas participantes (niños y adultos) fue muy positiva, destacando los beneficios de la metodología utilizada.



Gestión del programa de Escuelas Verdes en Lleida

DESCRIPCIÓN

El programa Escuelas Verdes promueve la ambientalización de los centros educativos desde una perspectiva integral y holística. Lavola es responsable del asesoramiento y el acompañamiento en los centros educativos a lo largo de este proceso. Con este objetivo, organizamos y dinamizamos seminarios de formación, encuentros de intercambio, encuentros temáticos, etc., entre otros.

RESULTADOS DESTACADOS

- Damos **asesoramiento a más de 85 centros de la provincia de Lleida.**



Servicios de comunicación

Damos soluciones de calidad con garantía de respeto por el medio ambiente. Somos la agencia de comunicación para las empresas que quieren cambiar el mundo.

(G4-4)

Lavola Comunicació es la agencia de comunicación de Lavola, especializada en explicar la sostenibilidad.

Trabajamos en diferentes ámbitos: campañas publicitarias, campañas de proximidad, creación de stands, exposiciones y composiciones museográficas, merchandising sostenible, comunicación de la responsabilidad social corporativa, estrategias de comunicación internas y externas, diseño gráfico e infografías, comunicación on y offline, etc. Expertos en todas las vertientes de la sostenibilidad, damos solvencia y garantía de credibilidad a los contenidos comunicativos que trabajamos. Además, los proyectos de Lavola Comunicació no dejan huella ambiental (producciones sostenibles, compensación de las emisiones de Co2, etc.).

En el año 2015, Lavola Comunicació recibimos dos Premios Nacionales de Diseño Anuario como reconocimiento a nuestro trabajo.

PROYECTOS DESTACADOS EN EL AÑO 2015

Stand del Ayuntamiento de Barcelona en el Smartcity Expo World Congress 2015

DESCRIPCIÓN

Conceptualización y diseño de un stand ecodiseñado y con criterios de eficiencia energética, con utilización de materiales biodegradables o de bajo impacto ambiental, neutro en emisiones de carbono y adoptando la estrategia *residuo cero*. Los materiales del stand se reutilizarán en otros sitios, como, por ejemplo: el caucho se reciclará en parques infantiles, las plantas grasas se replantarán en parques y jardines, y las estructuras de madera certificada pueden ser reutilizadas en otros espacios.

RESULTADOS DESTACADOS

- **45% menos de emisiones de CO₂**
- **59% menos de consumo energético** (recursos fósiles)
- **47% menos de potencial de destrucción de la capa de ozono**
- **Cálculo y compensación de la huella ecológica** y estudio de los materiales propuestos para la producción



Estrategia de sostenibilidad del grupo farmacéutico Ferrer

DESCRIPCIÓN

Campaña de comunicación interna para dar a conocer la estrategia de sostenibilidad de la compañía, que busca la implicación de todos los departamentos para mejorar comportamientos e incidir en la gestión sostenible de los recursos naturales y la minimización de la huella ecológica de los productos, en las diferentes etapas del ciclo de vida. La campaña se centra en un potente *storytelling* que sirve de base para identificar todos los elementos comunicativos bajo una marca y un *claim*.

RESULTADOS DESTACADOS

- Diseño, redacción y producción de un **cuento ilustrado** por Lavola que se obsequió a todos los trabajadores
- Elaboración de un **vídeo informativo** sobre la estrategia, así como un **documento infografiado** con los principales aspectos de la estrategia
- Creación de un **logo y un claim** para la estrategia interna



Campaña de comunicación del plan de uso compartido de espacios del Institut del Teatre

DESCRIPCIÓN

Ante el desconocimiento de las normas de civismo que rigen los espacios comunes en el Institut del Teatre de Barcelona, se elabora una **campaña de comunicación para dar a conocer las normas de utilización** de las zonas comunes entre los estudiantes, PAS y profesorado. Se elabora una imagen, el *claim Actúa con el corazón* y materiales para ser distribuidos por los diferentes espacios compartidos del instituto.

RESULTADOS DESTACADOS

- Elaboración de siete mensajes diferentes relacionados con el *claim Actúa con el corazón* para concienciar de cómo tener cuidado de cada espacio de forma diferenciada
- **Mejora de los usos** de los espacios compartidos
- **Carteles y cuadrípticos** repartidos por los diferentes espacios afectados y entre todos los alumnos, profesorado y PAS del Institut del Teatre de Barcelona



Creación y seguimiento de la Mesa de Calidad del Aire de Tarragona

DESCRIPCIÓN

Secretaría técnica para la creación y el seguimiento de la Mesa de Calidad del Aire de Tarragona, impulsada por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya, con el objetivo de velar por la calidad del aire en las tierras de Tarragona, poner en contacto a todos los agentes implicados en la cuestión y desarrollar una serie de acciones para mejorar la información que llega a la ciudadanía, entre otros.

RESULTADOS DESTACADOS

- **Creación** de la Mesa de la Calidad del Aire de Tarragona
- **Secretaría técnica y dinamización** de las diferentes reuniones de los miembros de la Mesa
- **Elaboración de contenidos y materiales** para la difusión del trabajo de la Mesa y para el trabajo de los miembros de la misma



Taula de Qualitat de l'Aire al Camp de Tarragona

.....
Per un aire net i saludable

Satisfacción del cliente

La satisfacción y la fidelización de los clientes es un objetivo estratégico de Lavola. Queremos satisfacer con éxito sus expectativas y trabajamos de forma continua para mejorar la prestación de nuestros servicios.

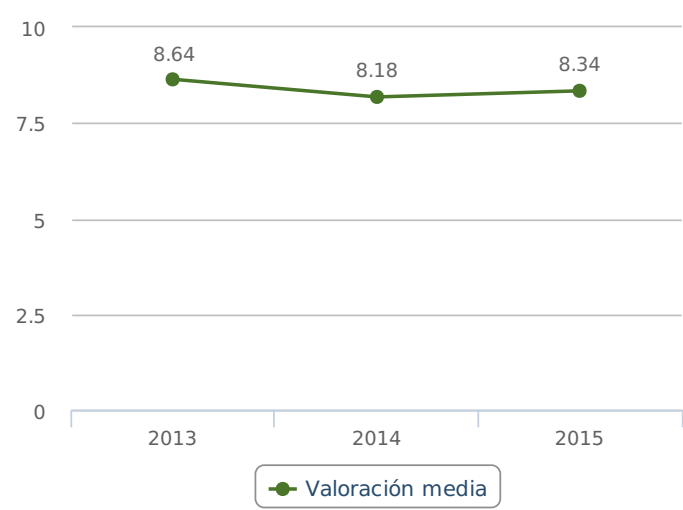
En este sentido, a lo largo del desarrollo de los proyectos realizamos reuniones de coordinación y seguimiento con nuestros clientes, que nos permiten establecer **vínculos de confianza y conocer de primera mano** el grado de satisfacción en relación a los servicios que ofrecemos. Al finalizar los proyectos, las encuestas de satisfacción de los clientes nos aportan una visión objetiva del éxito de los trabajos realizados, y al mismo tiempo nos permiten detectar oportunidades de mejora.

Los datos de satisfacción de clientes de 2015 son positivos en todos los sentidos: se incrementa la tasa de respuesta hasta el 48,3%, también crece hasta 106 el número de encuestas contestadas y, finalmente, aumenta la satisfacción global de nuestros clientes. **El valor medio de satisfacción es de 8,34 sobre 10**, superando de esta manera el valor de 8 que nos habíamos fijado como objetivo.

Valoración media de la satisfacción del cliente
(sobre 10)

El número de quejas recibidas a lo largo de 2015 por parte de nuestros clientes han sido 7. Todas ellas se han registrado y gestionado como acciones correctoras

del sistema de gestión, hasta asegurar su resolución definitiva y la plena satisfacción del cliente.



Resultados económicos



Gestión económica

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



En 2015 hemos trabajado principalmente en el sector privado (82,6%). La internacionalización ha representado casi un 5% de la facturación.

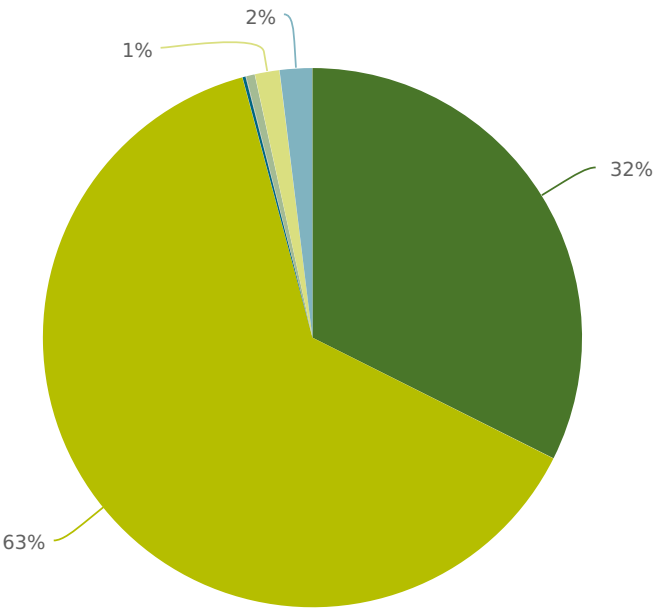
(G4-DMA) La actividad de Lavola genera riqueza en el territorio gracias, entre otros, a la generación de empleo entre la población local y a la política de compras, que prioriza la contratación de empresas proveedoras locales. A lo largo del año 2015, hemos dado continuidad a las medidas de racionalización del gasto con el objetivo de garantizar el equilibrio económico y la solvencia a largo plazo.

Así mismo, en Lavola hemos apostado por la inversión en nuevas tecnologías y en infraestructuras para la mejora de la sostenibilidad de la organización. La instalación de paneles fotovoltaicos en el Ecoedificio, en el momento de su construcción, es una de las muestras de nuestro compromiso con las energías renovables en el pasado, compromiso que se mostrará también en un futuro próximo con nuevas iniciativas y proyectos.

Estado del valor añadido (€) (G4-EC1)

	2013	2014	2015
Valor económico creado	7.576.515,44	7.648.506,19	6.818.837,00
Ventas netas	7.532.074,69	7.439.429,58	6.718.455,00
Otros ingresos	44.440,75	209.076,61	100.382,00
Valor económico distribuido	7.406.335,13	7.452.620,18	6.585.279,74
Costes de explotación	1.994.668,06	2.510.270,17	2.209.504,53
Gastos salariales	5.313.074,61	4.872.247,34	4.324.619,88
Pagos a administraciones públicas	17.722,81	14.735,97	12.609,72
Comunidad	1.171,20	2.369,24	2.737,20
Proveedores de capital	79.698,45	52.997,46	35.808,41
Valor económico retenido	170.180,31	195.886,01	233.557,26
Amortizaciones	112.222,52	104.459,55	100.308,16
Aportación a reservas	57.957,79	91.426,46	133.249,10

Distribución del valor económico creado 2015



Equipo



Personas

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Más de 150 personas participan en el día de Lavola para celebrar los 10 años de la construcción y el traslado al Ecoedificio, en una fiesta abierta a todos los trabajadores y familiares.

(G4-DMA) 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 seguir ofreciendo la mejor solución a las necesidades de nuestros clientes.

La política de Lavola en relación a 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 sus 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.

Así mismo, también queremos fomentar el sentimiento de pertenencia y la cohesión del equipo. En este sentido, este 2015 hemos impulsado una nueva iniciativa que hemos llamado **el Día de Lavola**.

Todos los trabajadores y sus familiares han sido invitados al **Día de Lavola**, una celebración que este año ha conmemorado el 10º aniversario del traslado al Ecoedificio. La jornada ha empezado con un desayuno y unas palabras de bienvenida del director general, y seguidamente, se ha realizado una actividad de co-creación que ha consistido en diferentes pruebas en grupo con el objetivo de fomentar la colaboración entre las personas. Mientras hemos esperado el almuerzo, que Lavola ha ofrecido a todos los asistentes, se ha podido realizar una visita al Ecoedificio, para conocer su arquitectura, las ecosoluciones y enseñar el lugar de trabajo a los familiares de los trabajadores. La celebración ha finalizado con un brindis entre todos los asistentes. La jornada ha sido valorada con éxito tanto por la empresa como por los participantes.



PERFIL DE LA PLANTILLA

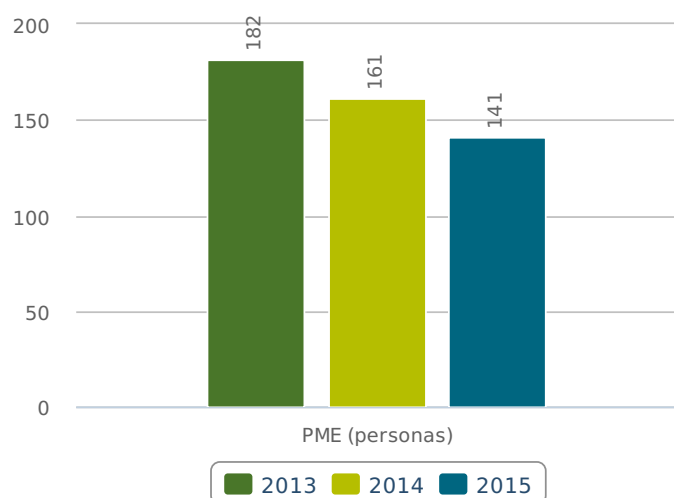
(G4-10)

A 31 de diciembre de 2015, había 177 personas contratadas, un 49,7% en oficinas y un 50,3% en centros externos y/o vinculadas a un proyecto de duración determinada. Un 73% de la plantilla son mujeres y un 90% del personal

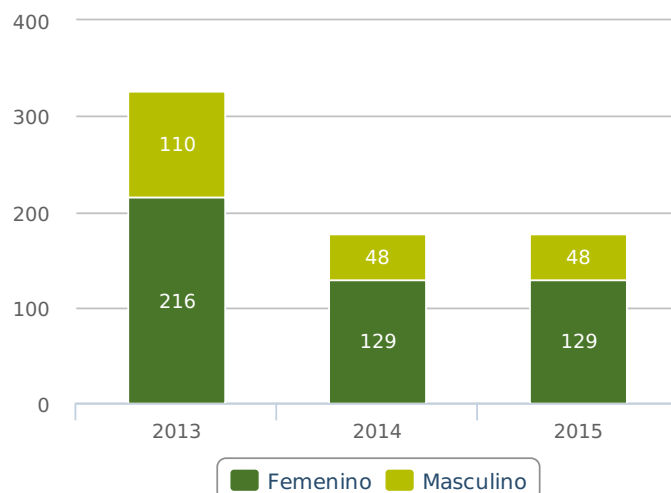
de oficinas tiene contrato indefinido.

Evolución de la plantilla

Evolución de la plantilla media equivalente



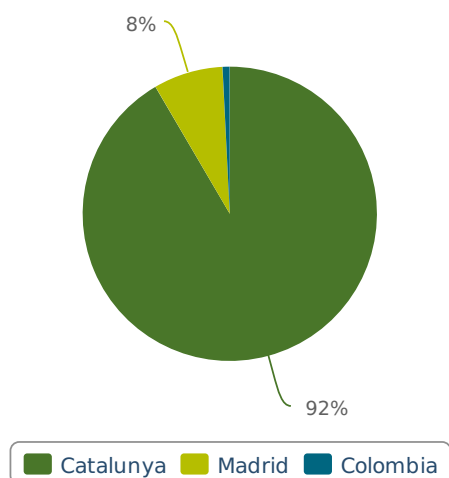
Evolución de la plantilla a 31 de diciembre según el género



La plantilla media equivalente en Lavola ha disminuido un 12,5% en 2015. La variabilidad de este dato a lo largo de los años se explica porque en Lavola desarrollamos numerosos proyectos que son de corta duración (campañas informativas, actividades educativas, etc.) o de una duración determinada (gestión de equipamientos, etc.). En este sentido, se requiere la contratación de un gran número de personas por periodos concretos, vinculados a la duración de esos proyectos. En función del número y la magnitud de proyectos de esta tipología que tenemos cada año, observamos variabilidad en la evolución de la plantilla.

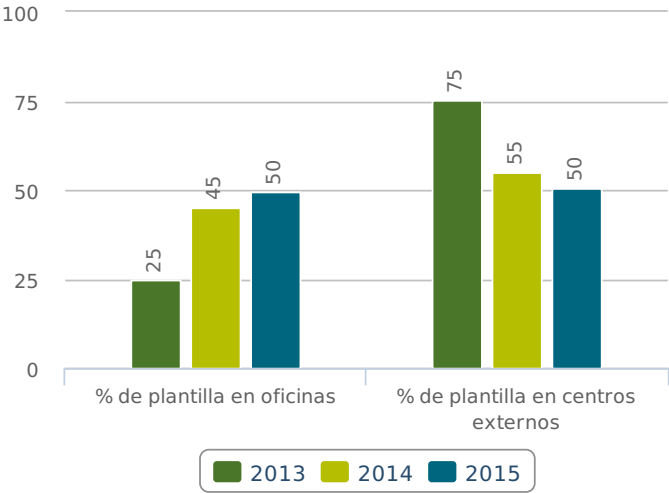
Distribución de la plantilla por territorio

Plantilla media equivalente según los centros 2015



Distribución de la plantilla según el puesto de trabajo

Evolución de la plantilla según la ubicación del puesto de trabajo



Distribución de la plantilla según categoría profesional

Plantilla según la categoría profesional en 2015

Categoría profesional	Hombres	Mujeres
Dirección y responsables de área	50,00%	50,00%
Responsables de producto	21,43%	78,57%
Responsables de proyecto	26,67%	73,33%
Personal técnico y de administración	27,66%	72,34%
Total	29,55%	70,45%

Les dades de distribució de la plantilla per categoria laboral fan referència únicament al personal d'oficines.

Distribución de la plantilla según la tipología de jornada y de contrato

Plantilla según la tipología de jornada

	2013		2014		2015	
	Trabajadores totales (**)	Trabajadores oficinas (*)	Trabajadores totales	Trabajadores oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores oficinas
Completa	93	68	95	65	87	69
Parcial	233	12	82	15	90	19

Plantilla según la tipología de contrato

	2013		2014		2015	
	Trabajadores totales (**)	Trabajadores oficinas (*)	Trabajadores totales	Trabajadores oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores oficinas
Indefinido	75	68	86	70	93	79
Temporal	251	12	91	10	84	9

(*) Trabajadores oficinas: se refiere a las oficinas de Manlleu, Barcelona, Madrid y Bogotá, y más concretamente, al personal contratado para ejecutar diferentes proyectos de un área especializada.

(**) Trabajadores totales: incluye tanto a los trabajadores de oficinas como a aquellas personas que tienen una relación laboral con Lavola vinculada a un único proyecto de una duración determinada, y pueden trabajar o no físicamente en las oficinas.

Además de las personas que forman la plantilla, también contamos con la colaboración de personas en convenios de cooperación educativa de prácticas. Durante 2015 hemos acogido a **20 personas en prácticas**, 13 de las cuales a través de convenios con la universidad y el resto por colaboración con otras instituciones y centros formativos.

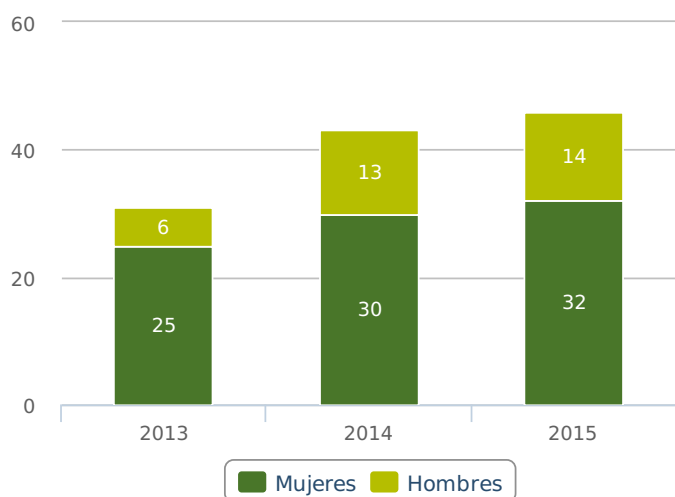
Destacamos que, de estas 20 personas, **8 han sido contratadas posteriormente por Lavola**.

CONDICIONES LABORALES

(G4-LA1) En 2015 hemos generado empleo, creando **7 nuevos puestos de trabajo** (4 mujeres y 3 hombres).

Si tenemos en cuenta el total de nuevos contratos hechos durante 2015, ya sea por creación de un nuevo puesto de trabajo o para cubrir plazas vacantes, hemos hecho un total de 151 contratos. De ellos, 63 corresponden a personas de menos de 30 años, 85 a personas de entre 30 y 50 años y 3 a personas de más de 50 años. La mayor parte de contratos (124) se han hecho por puestos de trabajo locales, en Catalunya.

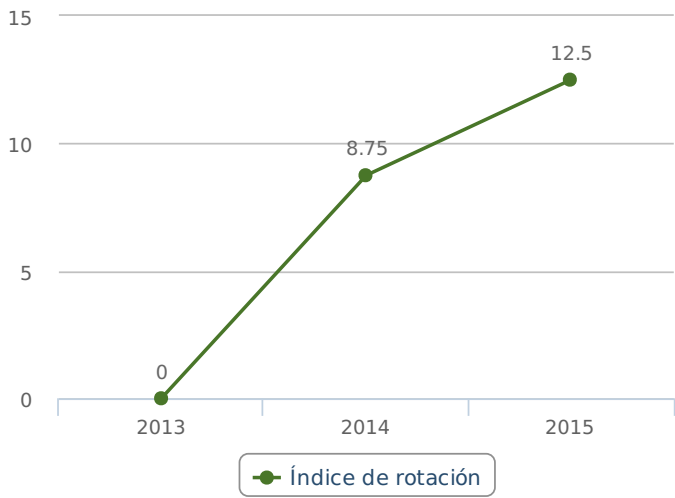
Bajas voluntarias según el género



(G4-LA1) Durante 2015 ha habido 46 bajas voluntarias, 30 de las cuales eran mujeres y 14 hombres, y 11 trabajaban en oficinas y 35 en centros externos o proyectos de duración determinada. Se han producido 14 despidos, 9 mujeres y 5 hombres, 6 en oficinas y 8 en centros externos.

En cuanto a la rotación total del personal (bajas voluntarias, despidos y finalizaciones de contrato), en 2015 ha habido 185, lo cual resulta un índice del 104,5%. Este índice se explica por un alto número de finalizaciones de contrato dada la tipología de proyectos que desarrollamos, muchos de los cuales requieren educadores o informadores para un corto periodo de tiempo. De estas 185 personas, 72 eran menores de 30 años, 111 tenían entre 30 y 50 años y 2 eran mayores de 50 años. 140 personas trabajaban en Catalunya y 45 en el resto del Estado español.

Índice de rotación no deseada en oficinas (bajas voluntarias/plantilla a 31 de diciembre)



El índice de rotación no deseada de 2015 ha sido del 12,5% en oficinas y del 39% en centros externos. El elevado nivel de rotación en centros externos es debido a que, por el tipo de proyectos que se desarrollan, se trata de puestos de trabajo menos estables, que a menudo son temporales y/o de jornadas no completas.

REMUNERACIÓN

Indicadores de remuneración del personal de oficinas

	2013	2014	2015
Ratio entre el sueldo más alto y el sueldo más bajo de la organización**	3,8	3,9	4,6
(G4-54) Ratio entre el sueldo más alto y la media de sueldos (excluyendo el sueldo más alto)***	2,07	2,06	2,45
(G4-55) Porcentaje de incremento del sueldo más alto respecto al año anterior	0%	0%	18%
(G4-55) Porcentaje de incremento de la media de sueldos (excluyendo el sueldo más alto)	- 0,98%	0,97%	0,67%

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

En cuanto al porcentaje de incremento del sueldo más alto respecto al año anterior, que ha sido del 18%, cabe destacar que es fruto de la reversión de la medida de reducción del 18% aplicada en 2011 en el contexto de crisis económica de aquel momento.

Relación entre el salario base de los hombres y las mujeres (personal de oficinas) (G4-LA13)

Categoría profesional	2015
Dirección y responsables de área	0,81
Responsables de producto	0,76

Responsables de proyecto	0,99
Personal técnico y de administración	0,98
Total	0,84

Flexibilidad y conciliación

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



(G4-LA2)

Favorecemos la conciliación de la vida profesional y familiar ofreciendo a todos los trabajadores la posibilidad de adherirse a una serie de beneficios sociales, siempre de forma compatible y equilibrada con la buena ejecución de los proyectos que desarrollamos.

- Flexibilidad horaria en la entrada y la salida, para adaptarse a las necesidades personales de los profesionales.
- Posibilidad de realizar 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 sus hijos.
- Facilitar reducciones de jornada a las personas que lo soliciten por motivos de estudios.
- Espacio de comedor en todas las oficinas para que todo aquel que lo necesite pueda comer en buenas condiciones.
- Seguro de accidentes que cubre a toda la plantilla.
- Compensación económica desde el primer día de baja médica por enfermedad común sin hospitalización a todas las personas con quien la relación laboral es superior a seis meses consecutivos, independientemente del tipo de contrato laboral.

Lavola cuenta con el sello del Charter por la Diversidad



En 2015 también hemos implantado un **plan de compensación flexible**, que es un sistema de retribución a través del cual cada trabajador puede decidir, voluntariamente, si desea percibir una parte de su nómina en especie mediante la contratación de productos y servicios, como seguros, guarderías, etc., a través de la empresa. El objetivo es adaptar la retribución a las necesidades personales y familiares de cada persona en cada momento. La principal ventaja para los trabajadores es el incremento de la disponibilidad neta gracias a las ventajas fiscales y económicas que concede la Ley del IRPF a la contratación de determinados productos y servicios mediante este sistema.

Este año, la jornada laboral de las personas que trabajan en Lavola se ha mantenido en 40 horas laborables semanales. Las personas con jornada parcial hacen sus horas de forma proporcional a su porcentaje de jornada. También se ha mantenido la jornada intensiva durante los meses de verano y todos los viernes del año. El total de horas laborables de las personas que trabajan en las oficinas ha sido de 1.766, por debajo de lo que establece el *Convenio de despachos y oficinas*, que prevé un total de 1.772 horas anuales.

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención de la baja de maternidad o paternidad (G4-LA3)

	2013		2014		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de personas que se han acogido a permisos de maternidad / paternidad	4	2	0	10	3	7
Número de personas que han vuelto a ocupar el mismo puesto de trabajo después del permiso	4	2	0	8	3	4

Número de personas que siguen en la empresa después de 12 meses de la finalización del permiso	3	1	0	8	2	4
--	---	---	---	---	---	---

Todas las personas que trabajan en Lavola tienen derecho a acogerse a los permisos de maternidad y paternidad correspondientes.

Capacitación

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



(G4-LA10, G4-LA11)

(G4-DMA) Las personas que trabajan en Lavola reciben dos tipos de formación. Por una parte, pueden participar en acciones formativas concretas, en forma de cursos o seminarios, que se hacen fuera del horario laboral. Por otra parte, la participación en proyectos con equipos de trabajo diferentes facilita la formación continua y, además, la empresa fomenta la formación interna y que los trabajadores compartan los conocimientos recibidos.

FORMACIÓN ESPECIALIZADA

Destrezas de puesta en escena

Con el objetivo de mejorar las capacidades comunicativas de las personas que trabajan en la organización, principalmente aquellas dirigidas a representar a la empresa en acciones de comunicación pública y en acciones comerciales, en enero de 2016 se realizó este curso especializado.

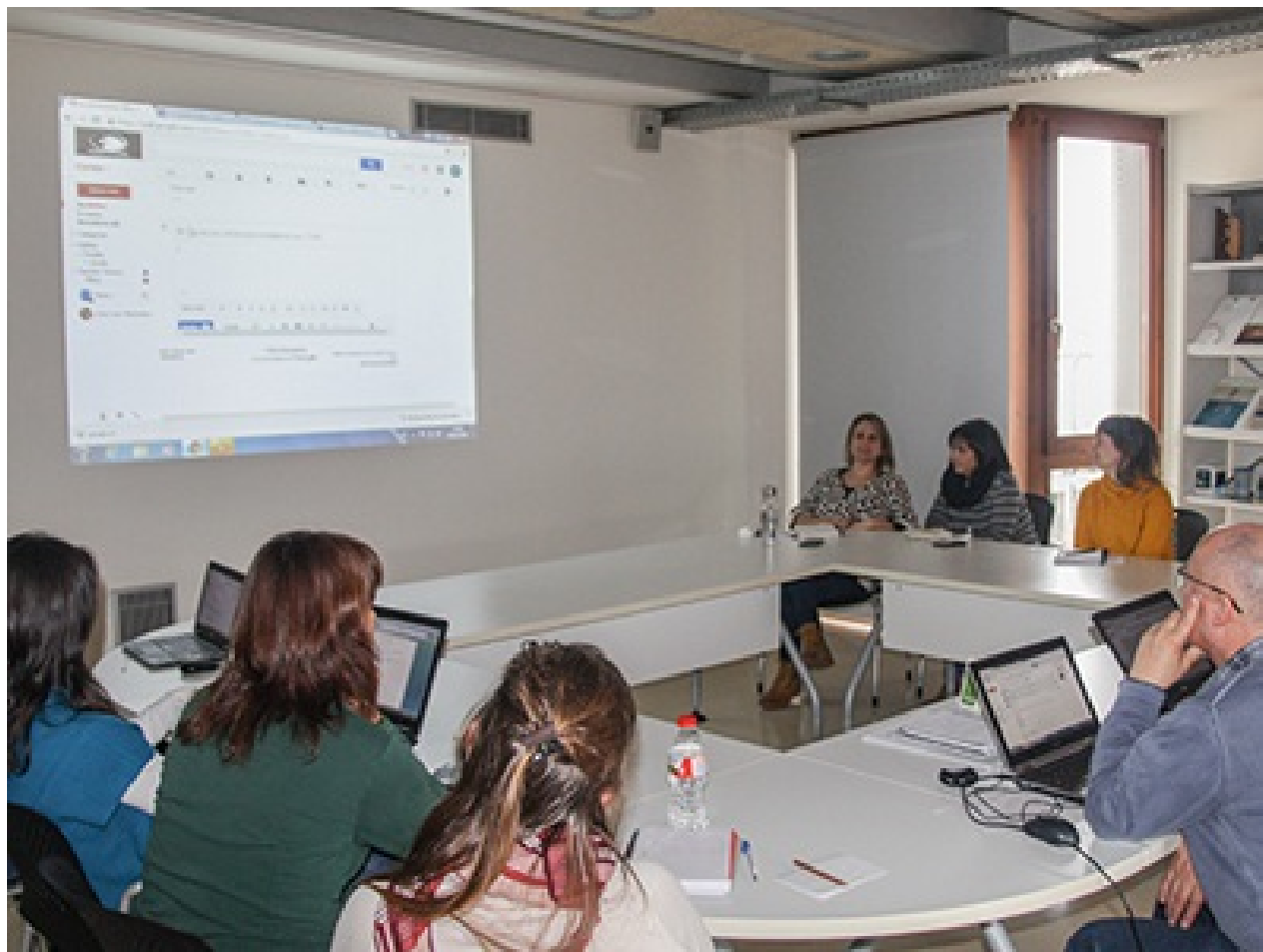
En total, se realizaron cuatro sesiones de trabajo, una primera de tres horas con un grupo reducido de trabajadores (responsables de producto) y tres sesiones con el resto de trabajadores convocados (jefes de proyecto). En la formación participaron 10 personas.

Innovación abierta y co-creación para proyectos

La innovación abierta basada en co-creación significa combinar el conocimiento interno de las organizaciones para desarrollar proyectos involucrando a personas externas, ya sean técnicos y los usuarios, proveedores, etc. En el curso se aprendió a diseñar y organizar sesiones y procesos de co-creación con participantes de perfil diverso con el objetivo de facilitar que todo el mundo pueda aportar toda su creatividad para resolver el reto creativo que se propuso. En esta formación participaron un total de 13 personas.



En 2015, se realizó también una formación en Google Apps a un grupo piloto de trabajadores de Lavola, para su futura extensión a la totalidad de personas de la plantilla de las oficinas.



De forma complementaria, 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...).

Durante 2015 se ha realizado la evaluación del rendimiento del 80% de los empleados de la organización. La evaluación se hizo de acuerdo con el nuevo modelo de cuestionario y de entrevistas de seguimiento. Con la finalidad de trasladar a toda la plantilla las nuevas características del sistema de evaluación del cumplimiento por competencias, a finales de 2014 se realizó una formación específica sobre el nuevo modelo dirigida a los responsables de área y jefes de proyecto.

Las evaluaciones realizadas nos permitieron conocer, entre otros aspectos, las expectativas de los trabajadores de Lavola en cuanto a nuestra organización.

Salud y seguridad en el trabajo

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



(G4-DMA)

En Lavola cumplimos con las obligaciones legales aplicables en materia de Prevención de Riesgos Laborales, y también, hemos integrado los requerimientos de la OHSAS 18001 en el sistema de gestión integrado.

Contamos con un **Comité de Seguridad y Salud** formado en igual número por representantes de la empresa y de los trabajadores. Los tres representantes de los trabajadores, los delegados de prevención, han sido escogidos por votación entre los trabajadores y representan la totalidad de la plantilla. Este comité dinamiza y coordina la actividad preventiva de la empresa, velando por que se realicen todas las actuaciones requeridas por la legislación vigente (evaluaciones de riesgos, formación al personal, reconocimientos médicos, etc.), y promoviendo iniciativas y mejoras de las condiciones de trabajo.

Tenemos organizada la actividad preventiva a través de la modalidad de **Servicio de Prevención Ajeno**, que nos abastece de los servicios de prevención, ergonomía, formación y vigilancia de la salud. También hemos establecido un concierto con una **mutua de accidentes y enfermedades profesionales**.

Todo el personal de nueva incorporación recibe formación específica en riesgos laborales, y también una ficha informativa de los riesgos y las medidas preventivas de su puesto de trabajo. La formación incluye las medidas de actuación en caso de emergencia, que se complementa con la realización de simulacros periódicos cada dos años. En este sentido, tenemos un **comité de emergencias, primeros auxilios y evacuación**, debidamente capacitado, que sería el responsable de coordinar la actuación en caso de que se diera una de estas situaciones.

Indicadores de Seguridad y Salud

Índice	2015
Índice de gravedad	0,56
Índice de frecuencia	8,03

Base del cálculo del índice de gravedad: número de jornadas perdidas entre el número de horas trabajadas multiplicado por 1.000

Base del cálculo del índice de frecuencia: número de accidentes entre el número de horas trabajadas multiplicado por 1.000.000.

Compromiso con el medio ambiente

Gestión ambiental

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Lavola somos una empresa neutra en emisiones de CO₂, que gestionamos adecuadamente los aspectos ambientales de nuestra actividad. Nos avalan las certificaciones ISO 14001 y LEED.

Todas las actividades, productos y servicios de Lavola están certificados por la norma ISO 14001 de gestión ambiental, que está orientada a minimizar el impacto ambiental de la actividad y a mejorar de forma continua la gestión de este aspecto. El sistema está certificado desde 2004 y actualmente también está alineado a los requerimientos de la ISO 50001 de gestión energética.

Las dos sedes de Lavola cuentan con la certificación LEED para la categoría de edificios existentes, un sello de prestigio mundial promovido por el United States Green Building Council. El Ecoedificio obtuvo este distintivo en 2010, con la calificación Gold, y lo ha renovado durante 2015 por un periodo de 5 años. La sede de Barcelona ha conseguido la certificación este 2015, con calificación Silver, convirtiéndose en el primer edificio de L'Eixample de Barcelona en obtener este reconocimiento. Desde 2006, el Ecoedificio también cuenta con el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental otorgado por la Generalitat de Catalunya en la categoría de edificios de uso de oficinas.

(G4-EC2) De acuerdo con nuestro compromiso de hacer frente al cambio climático y en coherencia con uno de los ejes centrales de nuestro negocio, en Lavola contamos con una estrategia de mitigación y adaptación contra el cambio climático que nos permite gestionar los riesgos y las oportunidades asociadas. Desde 2009 somos una empresa neutra en carbono, gracias a la compensación del 100% de las emisiones generadas, con la compra de créditos de carbono certificados. Compensamos nuestras emisiones a través de la marca **Clean CO₂**.

Acciones de mejora ambiental del año 2015

(G4-DMA) Las herramientas de gestión ambiental que tenemos implantadas nos permiten identificar los aspectos ambientales de nuestra actividad y evaluar el impacto que genera cada uno de ellos. Definimos objetivos y planes de acción anuales para minimizar el impacto de los aspectos más significativos.

De los objetivos y las acciones que nos propusimos para el año 2015, destacamos:

El 100% de energía eléctrica que utilizamos en Lavola es de origen renovable.

- Hemos cambiado de compañía de distribución de energía eléctrica, con el objetivo de que el 100% del consumo sea de origen renovable tanto en la sede de Manlleu como en Barcelona.
- Hemos implantado un sistema de monitorización energética Effimap en la oficina de Barcelona, que nos permite mejorar el seguimiento y racionalizar el consumo energético de la oficina.
- Hemos obtenido la certificación LEED de la sede de Barcelona y hemos renovado la de Manlleu.
- Hemos ampliado el círculo de proveedores neutros de Lavola, con dos nuevas adhesiones.



Consumo de energía y emisiones

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



ENERGÍA

Para una mejor gestión energética, contamos con programas para monitorizar los consumos eléctricos tanto en la sede de Manlleu como en Barcelona.

(G4-DMA) En Lavola realizamos un seguimiento del consumo energético de las dos sedes mediante programas de monitoreo, el DEXCell en Manlleu y el effiMAP en Barcelona. Estos programas permiten un seguimiento continuo y en línea del consumo eléctrico, sectorizado por contadores parciales. Así mismo, permiten realizar comparativas de consumos entre diferentes periodos, generar informes, alertas, disponer de históricos, etc. Esta información nos permite conocer de una forma muy detallada los puntos y los periodos de mayor consumo e implantar medidas de mejora para reducirlos.

(G4-EN6) Las medidas implantadas este año no han sido suficientes para conseguir una reducción del consumo energético total de la organización, que se ha incrementado en un 5,5% respecto al año pasado. En este sentido, en 2016 nos proponemos el objetivo de recuperar la certificación por la ISO 50001 de gestión energética, que estamos convencidos de contribuirá a la racionalización energética y a la disminución de los consumos.

Consumo de energía (G4-EN3, G4-EN5)

	2013	2014	2015
Consumo de energía eléctrica	507,44	429,83	480,37
Consumo de gas natural (GJ)	302,64	244,94	249,80
Consumo de combustibles líquidos para los vehículo (gasoil, biodiésel y gasolinas) (GJ)	453,96	500,02	510,28
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (GJ)	1264,04	1.174,92	1.240,45
Intensidad energética (GJ de energía / millón de € de cifra de negocio)	166,84	158,12	195,87
Ventas de electricidad (GJ)	9,10	14,69	17,34

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)
Diésel	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)
Biodiésel	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. Durante 2015, las placas fotovoltaicas instaladas han producido un 3,5% del total de energía eléctrica consumida en esta sede.

EMISIONES

(G4-EN19) **Las emisiones totales de Lavola han disminuido un 18% durante 2015.**

(G4-EC2, G4-DMA) En Lavola somos una empresa neutra en emisiones de gases de efecto invernadero y compensamos anualmente las emisiones derivadas de nuestra actividad. Formamos parte del Programa de Acuerdos Voluntarios de la Generalitat de Catalunya y desde hace cuatro años impulsamos el círculo de proveedores neutros de Lavola, una iniciativa que hace extensivo a la cadena de valor nuestro compromiso en la lucha contra el cambio climático.

La metodología que utilizamos para calcular la huella de carbono de nuestra actividad son la 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	2013	2014	2015
Alcance 1	51,63	52,60	50,08
Alcance 2	36,65	32,35	16,47
Alcance 3	46,62	74,12	63,66
Totales	134,91	159,07	130,21
T de CO2/millón de € de cifra de negocio	17,81	21,41	19,41

Alcance 1: emisiones directas de GEI que están controladas por la empresa, en el que 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.

(G4-EN19)

Las emisiones directas (alcance 1) derivadas del consumo de gas natural y de los combustibles líquidos para los vehículos se han mantenido bastante estables respecto al año 2014, con una ligera disminución de 2,5 t CO2 que se atribuye a un menor consumo de combustibles en la flota de vehículos de Lavola.

Las emisiones indirectas (alcance 2) derivadas del consumo de energía eléctrica han disminuido prácticamente a la mitad respecto al año pasado, pese a haberse incorporado el almacén externo de Manlleu al alcance de los cálculos. La reducción de 15,88 t CO2 se ha conseguido gracias a la contratación del 100% de energía eléctrica renovable a partir de julio de 2015.

Las emisiones indirectas (alcance 3) derivadas del consumo de recursos, generación de residuos y desplazamientos corporativos con transporte público o con vehículos de la plantilla, han disminuido en 10,46 t CO2, este año. La causa principal es la optimización y disminución de los desplazamientos corporativos, que el año pasado se habían incrementado considerablemente por desplazamientos en la actividad internacional.

Emisiones de CO2 por kilómetro recorrido

	2013	2014	2015
kg CO2/km	0,101	0,08	0,11

Materiales

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



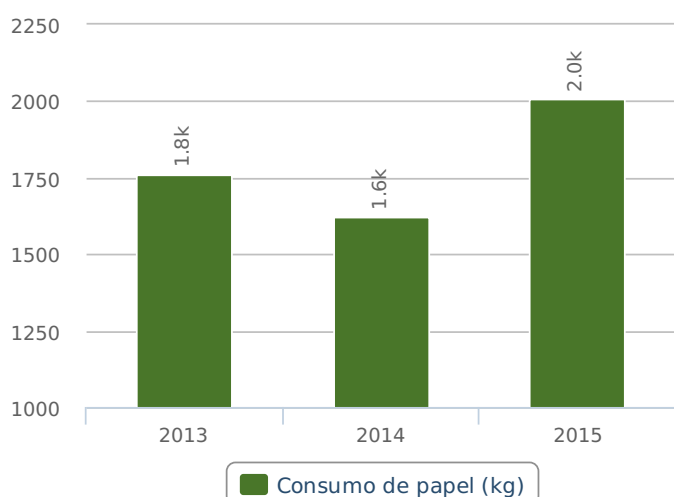
Los principales materiales que consumimos son los fungibles de oficina y el equipamiento informático. Aplicamos criterios de compra verde en el proceso de selección de los materiales.

(G4-DMA) El principal material que consumimos en Lavola es el papel, fruto de las tareas de oficina que desarrollamos. El equipamiento informático también es un recurso que es cada vez más relevante.

Contamos con una **guía de buenas prácticas ambientales** que está al alcance de todo el personal y contiene, entre otros, recomendaciones para minimizar el consumo de los recursos. Así mismo, en el caso del papel y de acuerdo con nuestra política ambiental, priorizamos la entrega de documentación a los clientes en formato informático para racionalizar el consumo tanto de papel como de tóner.

(G4-EN2) También hemos implantado una **instrucción de compra verde**, que establece los criterios ambientales y energéticos que hay que tener en cuenta a la hora de adquirir los materiales. De acuerdo con las recomendaciones de esta instrucción, el papel que utilizamos en Lavola cuenta con certificación Ángel Azul y es 100% reciclado y libre de cloro, y todos los ordenadores tienen como mínimo la certificación energética Energy Star o equivalente.

Consumo de papel en oficinas (kg) (G4-EN1)



REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE MATERIALES EN LOS PROYECTOS

(G4-DMA) Donde consumimos más material es en las producciones gráficas vinculadas a proyectos y en las producciones de stands o exposiciones.

Para minimizar el impacto asociado a las producciones gráficas, priorizamos el uso de materiales que tienen en cuenta criterios de sostenibilidad tanto en el proceso de fabricación como a lo largo de toda su vida útil. Este año hemos empezado a trabajar un catálogo de merchandising y artículos promocionales sostenibles para poder ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones para minimizar el impacto ambiental de las producciones.

En el caso de stands y exposiciones, cuando también



participamos en el diseño, incorporamos criterios de ecodiseño que nos permiten generar un menor impacto en el momento de la producción y hasta el fin de su vida útil. Un ejemplo para destacar es el stand del Ayuntamiento de Barcelona en el Smart City Expo World Congress 2015, en el que se ha realizado un análisis del ciclo de vida de los materiales propuestos y una conceptualización basada en la filosofía residuo 0, gracias a la posibilidad de reutilizar todos los materiales del espacio expositivo para otras finalidades una vez finalizado el evento. En el caso de stands y exposiciones también apostamos por la compensación de las emisiones de CO₂ generadas.

Proveedores

Gestión de los proveedores

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



TIPOS DE PROVEEDORES

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

EXTENSIÓN DEL COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD

Proceso de homologación de proveedores

(G4-DMA, G4-EN32) Hacemos extensivo el compromiso de Lavola con la responsabilidad social a todos nuestros proveedores, con el envío de un comunicado en el momento de darlos de alta. En ese mismo documento también solicitamos al proveedor la aceptación de unos determinados criterios ambientales, energéticos, de calidad, laborales y legales, tanto en sus procesos internos como en los productos y servicios que adquirimos, y anualmente realizamos un proceso de evaluación para verificar su cumplimiento. Mantenemos activos para trabajar con ellos solo aquellos proveedores que superan favorablemente los procesos de evaluación.

La evaluación es diferente en función del tipo de proveedor y el volumen de facturación anual:

- Todos los proveedores de servicios generales y los proveedores de proyectos que no superan un importe mínimo de compra anual se mantienen activos siempre y cuando no se hayan detectado incidencias durante el año y, por lo tanto, no tengan ninguna acción correctora asociada.
- Los proveedores de proyectos que superan un importe mínimo de compra anual siguen un proceso de homologación específico. Consiste en la realización de una evaluación interna a través de un cuestionario que contiene preguntas relacionadas con el cumplimiento de los compromisos suscritos y, en caso de que se supere una puntuación mínima, se solicita al proveedor la renovación de esos compromisos y se mantiene homologado. Los resultados de las puntuaciones son visibles en el programa de gestión de proyectos de Lavola, de manera que a la hora de seleccionar a un proveedor se prioriza al que tiene mejor puntuación.

Actualmente tenemos una base de datos con 428 proveedores activos, 141 de los cuales están homologados porque tienen incidencia directa sobre los proyectos y han superado una facturación mínima anual. De estos, un **87,9% son locales** (Catalunya). Más del 20% de los proveedores homologados por Lavola están certificados por algún sistema de gestión ambiental o de calidad.

(G4-EC2)

Círculo de Proveedores Neutros en emisiones de CO2

Con el objetivo de promover valores e iniciativas de responsabilidad social en la cadena de valor, desde el año 2012 impulsamos un proyecto que hemos llamado *Círculo de Proveedores Neutros de Lavola*. Todos los proveedores de la empresa están invitados a adherirse al Círculo de Proveedores y, para hacerlo, se les pide que calculen su huella de carbono anual y que la compensen mediante la marca Clean CO2. De esta manera, aparte de fidelizarse como empresas proveedoras de Lavola, las organizaciones dotan a sus productos y servicios de un valor añadido que mejora su posicionamiento, reconocimiento público, competitividad y compromiso ambiental. Lavola acompaña a sus proveedores en todo el proceso, ayudándoles a realizar cada una de las fases.

El Círculo de Proveedores Neutros ha crecido cada año desde su creación, y actualmente ya cuenta con 10 miembros. En 2015 se han compensado un total de **280 Tn de CO2**, un 41,4% más que en el año anterior.

Comunidad local



Relación con la comunidad

Este apartado muestra nuestro compromiso y colaboración con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Un año más, hemos participado en la carrera de la Trailwalker, organizada por Intermón Oxfam, para contribuir en la lucha contra la pobreza y el hambre en el mundo.

PARTICIPAMOS EN LA TRAILWALKER 2015

Por segundo año consecutivo, hemos participado en la carrera Trailwalker, el mayor evento deportivo y solidario por equipos del país, organizado por Intermón Oxfam para luchar contra la pobreza y el hambre en el mundo. Un equipo de 4 personas de Lavola, con el apoyo del resto de trabajadores, han logrado el reto de recorrer 100 km en menos de 32 horas por esta causa social. A través de esta iniciativa, entre los trabajadores y la empresa hemos realizado una aportación de más de 1.500€, que se han sumado a las aportaciones del resto de participantes y se destinarán a proyectos para mejorar el acceso al agua potable.



APOYAMOS EL PROYECTO FIRST LEGO LEAGUE

El proyecto First Lego League es un torneo estatal que desafía a jóvenes de 10 a 16 años con una temática del mundo real relacionada con la ciencia y la tecnología. Los equipos participantes deben resolver un reto propuesto programando un robot autónomo a través de una solución innovadora. El proyecto comporta un trabajo previo de investigación, el diseño y la programación del robot, y la aportación de los valores del First Lego League (inclusión, descubrimiento, cooperación, respeto y trabajo en equipo) que deben demostrarse en una presentación oral.

En 2015, en Lavola hemos proporcionado apoyo técnico en materia de residuos a uno de los equipos para ayudarles en la fase de investigación del proyecto, y también hemos contribuido económicamente con uno de los equipos finalistas para su desplazamiento a la final de Tenerife.

COLABORACIÓN CON ENTIDADES

(G4-DMA, G4-S01) En Lavola colaboramos con entidades de nuestro entorno para crear red social y generar de forma conjunta un impacto positivo en la comunidad local. En 2015 hemos seguido ampliando nuestra red de entidades, de sectores diversos, con las que colaboramos y compartimos valores y experiencias: <http://www.lavola.com/nosaltres/sinergies/>

VISITAS AL ECOEDIFICIO

Un año más, hemos abierto las puertas del Ecoedificio para dar a conocer las medidas de construcción sostenible y de ahorro energético que incorpora. Así, seguimos contribuyendo en la importante tarea de sensibilización y educación ambiental a favor de la comunidad. Durante 2015, nos han visitado estudiantes del Institut Quercus y del Institut Antoni Pous i Argila.



Objetivos de mejora

Objetivos 2015

(G4-2, G4-DMA)

Económicos

- Mejora de la rentabilidad en un 50%. **Conseguido**
- Control del gasto financiero. **Conseguido**

Personas

- Realización del 100% de las entrevistas personales por competencias. **Conseguido parcialmente (75%)**
- Equipo excelente con valoración mínima de 7,5. **Conseguido**
- Grado de satisfacción de las personas superior a 7,5. **Conseguido**
- Fomentar el espíritu de equipo y la pertenencia a la organización. **Conseguido**

Cadena de valor

- Satisfacción de los clientes por encima de 8. **Conseguido**
- Avanzar tecnológicamente y en la gestión interna del CRM. **Conseguido parcialmente (40%)**
- Incrementar en 3 el número de proveedores neutros. **Conseguido parcialmente (2 nuevos proveedores)**

Servicios que aportan valor

- Innovación en los productos y los servicios para aportar valor. **Conseguido parcialmente (30%)**
- Definición de indicadores de medida del valor aportado a los clientes a través de los proyectos. **No conseguido.**

Objetivos 2016

(G4-2, G4-DMA)

Responsabilidad social

- Consolidar el Comité de Responsabilidad Social
- Elaborar la *Memoria anual de responsabilidad social*
- Actualizar el Plan de Responsabilidad Social de Lavola y su Código Ético

Generación de valor

- Obtener una satisfacción de cliente superior a 8
- Avanzar en la venta cruzada para poder dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes

Gestión económica

- Mejorar la rentabilidad en un 50%

Equipo

- Realizar el 100% de las entrevistas personales por competencias
- Conseguir un equipo excelente con valoración mínima de 7,5
- Conseguir un grado de satisfacción de las personas superior a 7,5
- Fomentar el espíritu de equipo y la pertenencia a la organización
- Implantar planes de carrera profesional
- Consolidar y potenciar la plataforma de retribución flexible

Compromiso con el medio ambiente

- Obtener la certificación para la ISO 50001 de gestión energética
- Renovar el distintivo de garantía de calidad ambiental del Ecoedificio

Proveedores

- Ampliar el círculo de proveedores neutros con 3 nuevas incorporaciones

Comunidad local

- Participar en la carrera de la Trailwalker 2016
- Mantener nuestra colaboración con entidades

Índice de Contenido GRI G4 y Pacto Mundial

Índice de contenido GRI G4

(G4-32) 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 una *opción de conformidad exhaustiva*.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página o link	Omisiones	Verificación externa	Descripción
1. Estrategia y análisis				
G4-1	Carta del director general, Pere Pous			Declaración del responsable máximo de la organización.
G4-2	Carta del director general, Pere Pous			Efectos, riesgos y oportunidades principales.
	Cadena de valor			
	Análisis de los aspectos relevantes			
	Objetivos 2016			
2. Perfil de la organización				
G4-3	Lavola			Nombre de la organización.
G4-4	Lavola			Marcas, productos y servicios principales.
	Clientes y servicios			
	Consultoría			
	Energía			
	Cambio climático			
	Educación			
	Servicios de comunicación			
G4-5	Lavola			Localización de la sede central de la organización.
G4-6	Lavola			Número de países donde opera la organización.
G4-7	Lavola es una empresa con la forma jurídica de sociedad anónima.			Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	Lavola			Mercados servidos.
	Clientes y servicios			
G4-9	Resumen de 2015			
G4-10	Personas			Número total de empleados.
G4-11	Los convenios colectivos que son de aplicación a las			Porcentaje de

	actividades de Lavola son el Convenio de oficinas y despachos de Catalunya y de Madrid. El 100% de los puestos de trabajo están cubiertos por estos convenios colectivos.			empleados cubiertos por convenios colectivos.
	Cadena de valor			
	Clientes y servicios			
	Gestión de los proveedores			
G4-13	En marzo de 2015 se ha creado formalmente una nueva sucursal de Lavola en Bogotá (Colombia). No ha habido más cambios significativos durante este periodo.			Cambios significativos durante el periodo objeto de la memoria.
G4-14	Lavola			Implementación del principio de precaución.
	Mejora continua			
G4-15	Lavola es una organización firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y también es miembro de la Gold Community del Global Reporting Initiative.			Apoyo a iniciativas externas.
G4-16	http://www.lavola.com/nosaltres/sinergies/			Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la organización.
3. Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	El alcance del informe financiero coincide con el alcance de la memoria de sostenibilidad y corresponde a las actividades desarrolladas por Lavola 1981, SA.			Entidades que figuran en la memoria.
G4-18	Análisis de los aspectos relevantes			Definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.
G4-19	Análisis de los aspectos relevantes			Aspectos materiales.
G4-20	Análisis de los aspectos relevantes			Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
G4-21	Análisis de los aspectos relevantes			Límite de cada aspecto material fuera de la organización.
G4-22	Se han actualizado los datos de la distribución de la plantilla por tipo de jornada y contrato y el índice de rotación, debido a errores en el cálculo para el año 2013.			
G4-23	Análisis de los aspectos relevantes			Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto

				respecto a memorias anteriores.
4. Participación de los grupos de interés	Grupos de interés			
G4-25	Grupos de interés			Base para la identificación de los grupos de interés.
	Hemos identificado los grupos de interés a partir de criterios como la dependencia (qué colectivos dependen de las actividades, los productos o servicios de Lavola y de cuáles depende Lavola para seguir su actividad), la responsabilidad (ya sea de tipo comercial, legal, operativa, social, etc.), la proximidad (cuáles se encuentran en el entorno más inmediato) y su influencia (cuáles pueden generar un impacto en la estrategia o en el negocio).			
G4-26	Grupos de interés			Participación de los grupos de interés.
G4-27	Grupos de interés			Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.
	Análisis de los aspectos relevantes			
5. Perfil de la memoria				
G4-28	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015			Període objecte de la memòria.
G4-29	2014			Data de l'última memòria.
G4-30	Presentamos memorias con periodicidad anual, a excepción de los años 2010 y 2011, que se reportaron conjuntamente en una memoria bienal.			Cicle de presentació de memòries.
G4-31	rse@lavola.com			Punt de contacte per a dubtes sobre el contingut de la memòria.
G4-32	Índice de contenido GRI G4			Opció «de conformitat» amb la Guia que ha triat l'organització i el seu Índex de GRI.

G4-33	La memoria del año 2015 no ha sido verificada externamente.			Política i pràctiques respecte a la verificació externa de la memòria.
6. Gobierno				
G4-34	Estructura organizativa			Estructura de gobierno de la organización.
	<p>Todos los miembros del Comité de Dirección General ocupan cargos ejecutivos dentro de la empresa. El órgano administrador de Lavola es OVAL ESTRUCTURA, S.L., y Pere Pous es la persona que representa a Oval dentro de Lavola.</p> <p>Las competencias en cuanto al 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.</p>			
G4-35	La responsabilidad sobre los aspectos ambientales, sociales y económicos recae directamente sobre el máximo órgano de gobierno, el Comité de Dirección General.			Proceso por el que el órgano superior de gobierno delega su autoridad para cuestiones de índole económica, ambiental y social.
G4-36	La responsabilidad sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales recae directamente sobre el Comité de Dirección General. Todos los miembros de este Comité tienen cargos ejecutivos dentro de la empresa.			Existencia de cargos con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-37	Análisis de los aspectos relevantes			Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno.
G4-38	Estructura organizativa			Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.
G4-39	No existe la figura de presidente dentro de la organización. El máximo responsable es el director general, que tiene cargo ejecutivo.			Funciones de la persona que preside el órgano superior de gobierno.
G4-40	La selección de los miembros del Comité de Dirección General y del Comité de Desarrollo se realiza en función de su trayectoria profesional y su experiencia dentro de la empresa. No existe un procedimiento formalizado. En el			Procesos de nombramiento y selección del órgano superior

	caso del Comité Comercial, forman parte de él las personas que tienen responsabilidades comerciales dentro de la organización.			de gobierno y sus comités.
G4-41	No existen conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno, dada la naturaleza de la propiedad.			Procesos a través de los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	La responsabilidad en la definición y la aprobación de los valores, de la estrategia, la política y los objetivos en materia económica, social y ambiental recae en el Comité de Dirección General.			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.
G4-43	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 su asistencia a congresos y jornadas, principalmente.			Medidas tomadas para desarrollar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno en cuanto a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	La actuación del máximo órgano de gobierno en los ámbitos económico, social y ambiental no se evalúa de manera formal.			Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en cuanto al gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-45	El máximo órgano superior de gobierno, junto con otras personas clave, identifica los principales impactos y riesgos de la organización, teniendo en cuenta aquellos aspectos detectados en el análisis de materialidad. Así mismo, este órgano es, también, el responsable de gestionar los impactos y riesgos identificados.			Función del órgano superior de gobierno en la identificación y la gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

G4-46	El máximo órgano de gobierno revisa la efectividad en la gestión de los riesgos ambientales, sociales y económicos en los informes anuales de revisión para la dirección que se elaboran en el marco del sistema de gestión implantado (certificado por medio ambiente y calidad, y adecuado a los requisitos de la OHSAS 18001 de riesgos laborales). También, a través de los indicadores que publicamos anualmente en la memoria de sostenibilidad de Lavola.			Función del órgano superior de gobierno en el análisis de los procesos de gestión del riesgo en asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-47	La revisión se realiza con periodicidad anual, aunque se realiza un seguimiento periódico (como mínimo mensualmente) de los principales indicadores de la organización.			Frecuencia de análisis de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.
G4-48	Los contenidos de la memoria de sostenibilidad se revisan y se aprueban por parte del director general.			Comité responsable de revisar y aprobar la memoria de sostenibilidad de la organización.
G4-49	Los accionistas pueden hacerlo a través de la Junta de Accionistas que se celebra anualmente; los trabajadores, a través de 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 poniéndose directamente en contacto con su persona de referencia dentro de Lavola (gestor de cuentas), y los proveedores, a través de su persona de contacto dentro de Lavola.			Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	No se han recibido comunicaciones en cuanto a asuntos críticos.			Naturaleza y número de preocupaciones que se transmitieron al órgano superior de gobierno.
G4-51	En 2014, se sigue contando con la retribución variable ligada al logro de los objetivos económicos. Esta retribución ha afectado a 16 personas, todas ellas con cargos de responsabilidad dentro de la organización.			Describe las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.
G4-52	Las categorías retributivas se determinan por las funciones, las responsabilidades y las competencias.			Procesos para determinar la remuneración.
G4-53	Los cuestionarios para la evaluación anual de los trabajadores, permiten que éstos valoren este aspecto dentro de la organización.			Consideración de la opinión de los grupos de interés en

				relación a la retribución.
G4-54	Personas			Calculo de la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada respecto a la retribución total anual media de toda la plantilla.
G4-55	Personas			Ratios porcentuales de incremento de la retribución.
7. Ética e integridad				
G4-56	Gestión de la responsabilidad social			Valores, principios y códigos de conducta u otros de la organización.
	Lavola ha publicado su misión, visión y valores y la política de la empresa en su página web. Esta política también está colgada en las oficinas de la empresa. Misión, visión y valores: http://www.lavola.com/nosaltres/missio-visio-i-valors/ Política: http://www.lavola.com/nosaltres/presentacio/			
G4-57	Lavola cuenta con asesoramiento externo independiente sobre los temas legales y de comportamiento ético.			Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.
G4-58	Lavola cuenta con los canales de comunicación habituales con cada grupo de interés para que puedan reportar aspectos críticos o preocupaciones cuando lo consideren oportuno. No se ha recibido ninguna notificación en este sentido en el periodo que cubre la memoria.			Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas.
	Grupos de interés			

Contenidos básicos específicos

Categoría: Economía

Aspectos	Información	Pàgina o link	Omisiones	Verificación	Descripción
----------	-------------	---------------	-----------	--------------	-------------

materiales	sobre el enfoque de gestión e indicadores			externa	
Aspecto material: Desempeño económico	G4-DMA	Gestión económica			Enfoque de gestión
		Objetivos 2016			
	G4-EC1	Gestión económica			Valor económico directo generado y distribuido.
	G4-EC2	Gestión ambiental			Consecuencias financieras para las actividades de la organización causadas por el cambio climático.
		Cadena de valor			
		Cambio climático			
		Consumo de energía y emisiones			
	G4-EC3	Tal como está establecido en España, las aportaciones realizadas a las pensiones de jubilación que proporciona el estado del bienestar corresponden a las cuotas mensuales que las propias personas trabajadoras realizan 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.			Programas de beneficios sociales.
	G4-EC4	En 2015 se recibieron 65.320,07 € en concepto de subvenciones procedentes de gobiernos. En este importe se incluyen las subvenciones recibidas para formación procedentes de la Fundación Tripartita y otras subvenciones. No hay ningún representante de gobiernos que forme parte de los accionistas de Lavola.			Ayudas financieras significativas rebudes de governs.

Categoría: Medio Ambiente					
Aspecto material	Indicadores	Página o link	Omisiones	Verificación externa	Descripción
Aspecto material: Materiales	G4-DMA	Gestión ambiental			Enfoque de gestión
		Objetivos 2016			
	G4-EN1	Materiales			Materiales utilizados.
	G4-EN2	Materiales			Materiales utilizados que son valoritados.
Aspecto material: Energía	G4-DMA	Gestión ambiental			Enfoque de gestión
		Objetivos 2016			
	G4-EN3	Consumo de energía y emisiones			Energía consumida dentro de la organización.
	G4-EN4	Dato no disponible. La organización incorporará medidas de control del consumo energético fuera de sus instalaciones, para poder informar de este dato en la próxima Memoria de Sostenibilidad.			Energía consumida fuera de la organización.
	G4-EN5	Consumo de energía y emisiones			Intensidad energética.
	G4-EN6	Consumo de energía y emisiones			Reducción del consumo de energía.
	G4-EN7	Consumo de energía y emisiones			Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y los servicios.
Aspecto material: Emisiones	G4-DMA	Gestión ambiental			Enfoque de gestión
		Objetivos 2016			
		Consumo de energía y emisiones			
	G4-EN15	Consumo de energía y emisiones			Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI)

					(Alcance 1).
	G4-EN16	Consumo de energía y emisiones			Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 2).
	G4-EN17	Consumo de energía y emisiones			Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 3).
	G4-EN18	Consumo de energía y emisiones			Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
	G4-EN19	Consumo de energía y emisiones			Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
	G4-EN20		No aplica porque Lavola no genera emisiones destructoras de la capa de ozono de forma significativa.		Emisión de sustancias destructoras de la capa de ozono.
	G4-EN21		No aplica porque Lavola no genera emisiones destructoras de la capa de ozono de forma significativa.		NOX, SOX y otras emisiones significativas.
Aspecto material: Productos y servicios	G4-DMA				Enfoque de gestión.
	G4-EN27	Materiales			Mitigación de los impactos ambientales
		Consumo de energía y emisiones			

					de los productos y servicios.
	G4-EN28	Lavola no se dedica a la venta de productos, así, el indicador no sería de aplicación. Sin embargo, a través de nuestros servicios hemos colaborado en varios proyectos de ecodiseño que incorporan la reutilización de materiales al final de la vida útil de algunos productos, como stands para ferias y convenciones.			Productos vendidos que son recuperados al final de su vida útil.
Aspecto material: Evaluación ambiental de los proveedores	G4-DMA	Gestión de los proveedores			Enfoque de gestión
		Objetivos 2016			
	G4-EN32	Gestión de los proveedores			Nuevos proveedores analizados de acuerdo con criterios ambientales.
	G4-EN33	Gestión de los proveedores			Impactos ambientales negativos actuales y potenciales en la cadena de proveedores.

Categoría: Desempeño social

Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno

Aspecto material	Indicadores	Página o Link	Omisiones	Verificación externa	Descripción
Aspecto material: Empleo	G4-DMA	Personas			Enfoque de gestión
		Objetivos 2016			
	G4-LA1	Personas			Total de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región
	G4-LA2	Flexibilidad y conciliación			Beneficios sociales para los empleados.
	G4-LA3	Flexibilidad y conciliación			Niveles de reincorporación al trabajo y de

					retención después de la baja por maternidad o paternidad.
Aspecto material: relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-DMA	Lavola facilita la comunicación y el diálogo entre los trabajadores y la dirección a través de las reuniones semestrales de las oficinas, las entrevistas anuales de seguimiento y las reuniones de área, entre otros. Además, existen otros canales de comunicación (correo electrónico, intranet, etc.), siempre que una de las dos partes lo requiera. No existen sindicatos, pero se ha creado una sección sindical formada por tres personas en el centro de trabajo del CosmoCaixa.			Enfoque de gestión.
	G4-LA4	Lavola se rige por los convenios de oficinas y despachos de Catalunya y de Madrid. Tal como establecen estos convenios, el periodo de preaviso de cambios operativos significativos es de 15 días.			Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.
Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo	G4-DMA	Salud y seguridad en el trabajo			Enfoque de gestión.
	G4-LA5	Salud y seguridad en el trabajo			Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud.
	G4-LA6	Salud y seguridad en el trabajo			Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.
	G4-LA7	En el marco del Sistema de Gestión de Seguridad se ha analizado los riesgos asociados a los diferentes puestos de trabajo dentro de la organización.			Trabajadores con una alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su puesto de trabajo.

	G4-LA8	Los asuntos de seguridad y salud se acuerdan en el Comité de Seguridad y Salud. La empresa y el propio Comité son responsables de trasladar los asuntos acordados al resto de la plantilla.			Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
Aspecto material: Capacitación y educación	G4-DMA	Capacitación			Enfoque de gestión
	G4-LA9	Capacitación	No se cuenta con el dato de horas de capacitación por empleado, sexo y categoría laboral. Se establecerán medidas de control para reportarlo en la próxima Memoria de Sostenibilidad		Media de horas de formación al año por empleado.
	G4-LA10	Capacitación			Programas de gestión de habilidades y de capacitación continua que fomenten la ocupabilidad de los trabajadores.
		Capacitación			
	G4-LA11	Capacitación			Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y el desarrollo profesional.
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-DMA	Personas			Enfoque de gestión.
	G4-LA13	Personas			Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres.

Categoría: Desempeño social

Subcategoría: Derechos humanos

Aspecto material	Indicadores	Página o link	Omisiones	Verificación externa	Descripción
Aspecto material: No discriminación	G4-DMA	Tanto la política como el Código Ético de Lavola establecen el compromiso de trabajar para evitar cualquier tipo de discriminación. Ambos documentos son accesibles y de obligado cumplimiento para todas las personas que trabajan en la empresa. Por otra parte, contamos con un Plan de Igualdad de Oportunidades, y también hemos designado al agente de Igualdad como persona encargada de hacer efectiva la implantación del plan y asegurar que se fomenta y se vela por este aspecto dentro de la organización.			Enfoque de gestión.
	G4-HR3	Durante 2015 no se ha producido ningún caso de discriminación por motivos de género, raza, opinión, etc.			Incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

Categoría: Desempeño social

Subcategoría: Sociedad

Aspecto material	Indicadores	Página o link	Omisiones	Verificación externa	Descripción
Aspecto material: Comunidades locales	G4-DMA	Relación con la comunidad			Enfoque de gestión
	G4-SO1	Relación con la comunidad			Programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.
	G4-SO2	No se han descrito			Impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales
Aspecto	G4-DMA				Enfoque de

material: Cumplimiento regulatorio					gestión.
	G4-SO8	Durante 2015 no se han recibido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación o la normativa.			Multas y sanciones no económicas por incumplimiento de las leyes.

Categoría: Desempeño social

Subcategoría: Responsabilidad de producto

Aspecto material	Indicadores	Página o link	Omisiones	Verificación externa	Descripción
Aspecto material: Etiquetado de productos y servicios	G4-DMA	Clientes y servicios			Enfoque de gestión.
	G4-PR3	Clientes y servicios			Información sobre los productos y servicios.
	G4-PR4	Atendiendo al tipo de actividad realizada por Lavola, no hay regulación relativa a aspectos de seguridad y salud de los servicios que ofrece.			Incumplimientos de la regulación relativa a la información y el etiquetado de los productos y servicios.
	G4-PR5	Satisfacción del cliente			Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente.
Aspecto material: Privacidad de los clientes	G4-DMA	A través de los sistemas internos de gestión, Lavola asegura el cumplimiento de la normativa de aplicación en materia de privacidad y gestión de datos de los clientes.			Enfoque de gestión
	G4-PR8	En 2015, no se ha recibido ningún tipo de sanción en cuanto a aspectos de privacidad y fuga de datos de los clientes.			Reclamaciones relacionadas con la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

Asuntos específicos

Aspecto material	Indicadores	Página o link	Omisiones	Verificación externa	Descripción
Desarrollo de proyectos	Impacto positivo de los proyectos en los clientes	Clientes y servicios			
		Consultoría			
		Energía			
		Cambio climático			
		Educación			
		Servicios de comunicación			
Programas de bienestar	Medidas de conciliación de la vida profesional y personal	Flexibilidad y conciliación			

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.	Gestión de la responsabilidad social
	Personas
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	Gestión de la responsabilidad social
	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. http://www.lavola.com/nosaltres/missio-visio-i-valors/
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, porque 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, porque Lavola opera principalmente en España, donde el treball infantil está prohibido por la legislación vigente.
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo.	Personas

Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Gestión ambiental
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.	Clientes y servicios
	Mejora continua
	Consumo de energía y emisiones
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos la extorsión y el soborno.	Gestión de la responsabilidad social
	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 contamos con un código de ética aprobado desde 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.

Legal Notice

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