

A hand is shown holding a large quantity of wheat grains, with some grains falling. The background is a blurred field of wheat under a soft, hazy sky.

lavola
cosustainability®

Compartimos

*Memoria de sostenibilidad
2016*

Comprometidos con:

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

Esta memoria de Lavola sigue los principios y los contenidos básicos que la guía de la Global Reporting Initiative establece para la elaboración de memorias de sostenibilidad de acuerdo con los nuevos estándares GRI, con un nivel de conformidad de opción exhaustiva. Los datos publicados corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. Este año cumplimos una década ejerciendo nuestro compromiso de transparencia mediante la memoria de sostenibilidad, y una vez más optamos por un formato en línea para informar a los grupos de relación 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 del 2016	7
Compartimos cómo somos	8
Lavola	8
Estructura organizativa	12
Innovación y mejora continua	14
Responsabilidad social corporativa	17
Gestión de la responsabilidad social	17
Grupos de relación	19
Cadena de suministro	20
Temas relevantes	21
Compartimos qué hacemos	24
Clientes y servicios	24
Consultoría	27
Cambio Climático	30
Educación	33
Servicios de Comunicación	36
Satisfacción del cliente	39
Resultados económicos	41
Gestión económica	41
Compartimos quiénes somos	43
Personas	43
Flexibilidad y conciliación	51
Capacitación	54
Salud y seguridad en el trabajo	57
Compromiso con el medio ambiente	58
Gestión ambiental	58
Consumo de energía y emisiones	60
Materiales	65
Proveedores	68
Gestión de los proveedores	68

Compartimos con la comunidad 71
Comunidad local 71

Objetivos de mejora 75
Objetivos de 2016 75
Objetivos de 2017 77

Índice de contenidos estándar GRI y Pacto Mundial 79
Índice de contenidos estándar GRI 79
Equivalencia del Pacto Mundial de las Naciones Unidas 97

Legal Notice 99

Carta del director general



Carta del director general, Pere Pous

Compartimos es el nombre de la memoria de sostenibilidad de Lavola del año 2016. Para honrar este nombre, la compartimos porque creemos que es una muestra de transparencia y de compromiso con todo el entorno interesado en el desarrollo de la empresa, sean clientes, colaboradores, proveedores o el propio equipo de personas de Lavola.

También la compartimos porque permite acercar nuestra manera de hacer crecer la sostenibilidad, mediante el concepto de cosostenibilidad, presentado cuando inauguramos la nueva sede en Barcelona en 2014. Desde entonces, trabajamos para dar soluciones a nuestros clientes, de modo que ellos, a su vez, generen valor a los suyos. De esta manera, **desarrollamos una sostenibilidad que se transmite**, que es compartida.

Esta memoria sigue los nuevos estándares de la **Global Reporting Initiative**, avanzándonos a la aplicación de este método, ya que no será obligatorio hasta el 1 de julio de 2018. También hemos vuelto a certificarnos con la **ISO 50001 de gestión energética** y hemos renovado el **Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental**.

A lo largo de este 2016 hemos realizado varias actividades para acercarnos al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Por poner dos ejemplos, el colectivo femenino representa el 69% del total de trabajadores (en línea con el objetivo de la igualdad de género) y el 100% de la energía consumida en nuestras sedes proviene de fuentes 100% renovables (objetivo de energía limpia y asequible).

Por otro lado, es nuestro deseo renovar el compromiso adquirido el año 2009 con el **Pacto Mundial**, y contribuir así a la promoción de acciones dirigidas a implantar cada uno de los principios que recoge esta iniciativa internacional.

El año 2016 ha supuesto el final de la crisis para nosotros, ya que se intuye un cambio de tendencia que se hará evidente en 2017. Hemos incrementado la actividad, lo cual ha comportado la incorporación de nuevas personas. Se unen al equipo de Lavola y compartimos con ellas valores y una misma manera de hacer empresa y de hacer crecer la sostenibilidad, lo cual se traduce en el desarrollo de **proyectos con un buen nivel de profesionalidad**.

También ha sido el año del **Llença't**, en el marco de Lavola LAB. Se trata de una iniciativa de largo recorrido con el objetivo de compartir y estimular el proceso de innovación en la empresa, que ha sido orientada a la mejora de los procesos y al desarrollo de mejores y nuevas soluciones para ofrecer a nuestros clientes.

Nuestra actividad sigue siendo mayoritaria en Cataluña, con un 81% del total, mientras que en el resto de España representa un 14% y a escala internacional se ha incrementado hasta representar el 5%, con 12 proyectos desarrollados. Aun así, no podríamos llevar a cabo esta actividad sin la confianza de los clientes, con quienes



compartimos nuestra exigencia por la calidad, que se traduce en **niveles altos de satisfacción: 8,53 sobre 10**.

Esta memoria, en definitiva, sirve para rendir cuenta de manera voluntaria a la sociedad, mostrando de forma transparente cuál es el desarrollo de la empresa. Es lo que implica compartir: poner en común.

Deseo que esta información te resulte interesante. Si la quieres compartir, estaré encantado de que lo hagas.

Pere Pous Serrat

Director general

[@PerePousSerrat](#)

memoria@lavola.com

(102-7, 102-14, 102-15)



Resumen del 2016

(102-7) En este apartado se presentan los principales indicadores que han marcado la actividad del último año en Lavola.



140

**Personas de
plantilla
media
equivalente**



493

Proyectos



**6,91 M de
€**

**Cifra de
negocio**



8,53 (sobre 10)

**Satisfacción
de nuestros
clientes**



41%

**Proyectos del
área de
consultoría**



5%

**Facturación
en proyectos
fuera de
España**



82%

**Personal de
oficina con
contrato
indefinido**



69%

**Mujeres en
plantilla**



85%

**Personal de
oficina con
formación
universitaria**



11%

**Disminución
de las
emisiones
totales de
CO₂**



83%

**Proveedores
locales**

Compartimos cómo somos



Lavola

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



Lavola es una empresa de servicios para la sostenibilidad integral y lleva 35 años acompañando a sus clientes en su camino hacia la sostenibilidad.

(102-1, 102-2) Lavola 1981, SA (en adelante, Lavola), comparte con sus clientes el compromiso con la **cosostenibilidad**. Trabajamos para que las empresas y las organizaciones incorporen este valor en toda la cadena de suministro, sean más sostenibles e impulsen la responsabilidad sobre sus productos y servicios. Gracias a nuestro equipo multidisciplinar, ofrecemos soluciones para dar respuesta a las necesidades desde distintos ámbitos: educación, comunicación, consultoría, energía y cambio climático.

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

A lo largo de los años hemos desarrollado importantes **sinergias** y colaboraciones con un gran número de organizaciones, públicas y privadas, del ámbito nacional e internacional, todo 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

(102-3) **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, y en **Bogotá** (Colombia), donde iniciamos nuestra actividad en 2014 y constituimos formalmente una sucursal en marzo de 2015.

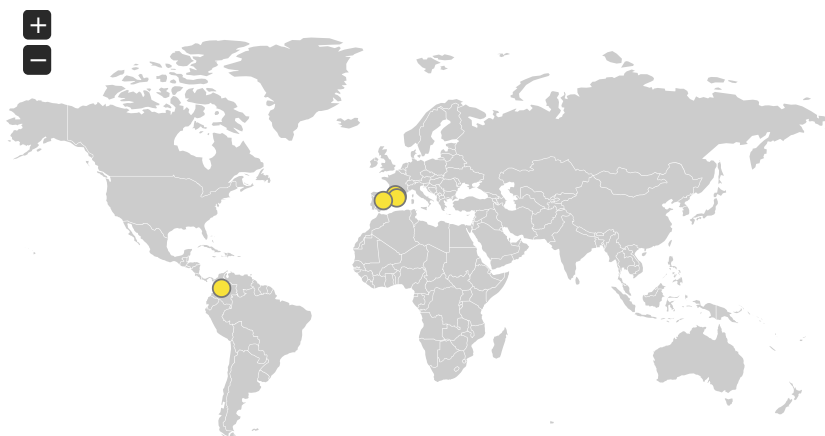
En los últimos años hemos apostado por la internacionalización y consolidado nuestra presencia en el mercado latinoamericano, gracias a la **sucursal de Colombia**, que nos

La cosostenibilidad que se transmite



<https://www.youtube.com/watch?v=tBVxvPO8wRw>

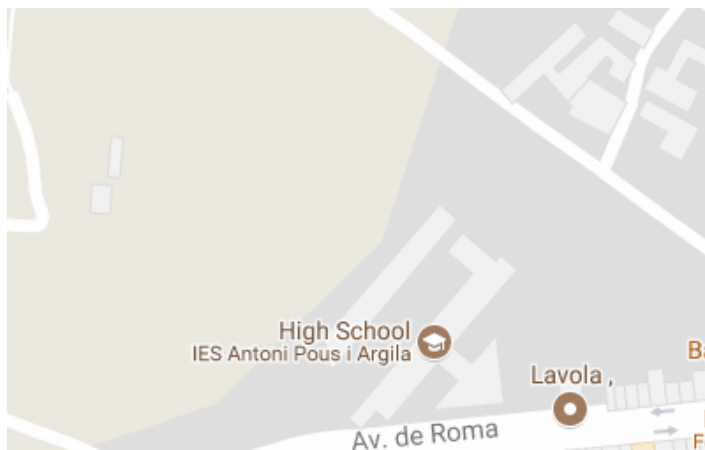
Localización de nuestras oficinas



ha permitido extender el área de influencia a otros países de América Latina, como Argentina y Ecuador.

Por otro lado, también estamos presentes en **Andorra** mediante una empresa vinculada a Lavola, La Vola Companyia de Serveis Ambientals d'Andorra, SL, que desde el año 2003 refuerza nuestro vínculo comercial con el Principado.

Lavola Manlleu



Lavola Barcelona

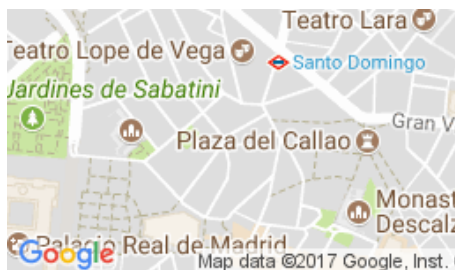


(102-11) De acuerdo con los valores de Lavola, nuestras sedes centrales incorporan criterios de sostenibilidad.

El **Ecoedificio** de Manlleu se construyó siguiendo criterios de sostenibilidad, usando técnicas de construcción sostenible, eficacia energética, energías renovables y buenas prácticas ambientales. **Dispone del Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental** desde 2006 y de la **certificación LEED Gold** desde 2010. El edificio también dispone de etiqueta energética con calificación A.

La **sede de Barcelona** se encuentra en un edificio que también cuenta con la **certificación LEED Silver** desde 2015. Lavola promovió y gestionó esta certificación para el edificio, que en su momento fue el primero del Eixample barcelonés en conseguirla. La remodelación de la oficina de Lavola se llevó a cabo teniendo en cuenta criterios ambientales, tanto en los materiales como en la aplicación de medidas de ahorro energético y de agua.

Lavola Madrid



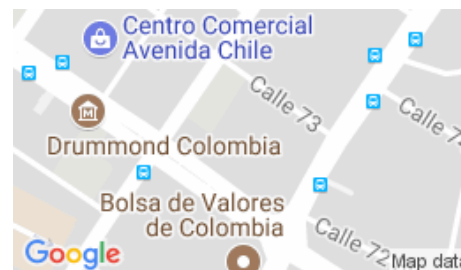
Calle Preciados, 44, 28013 Madrid

Lavola Andorra



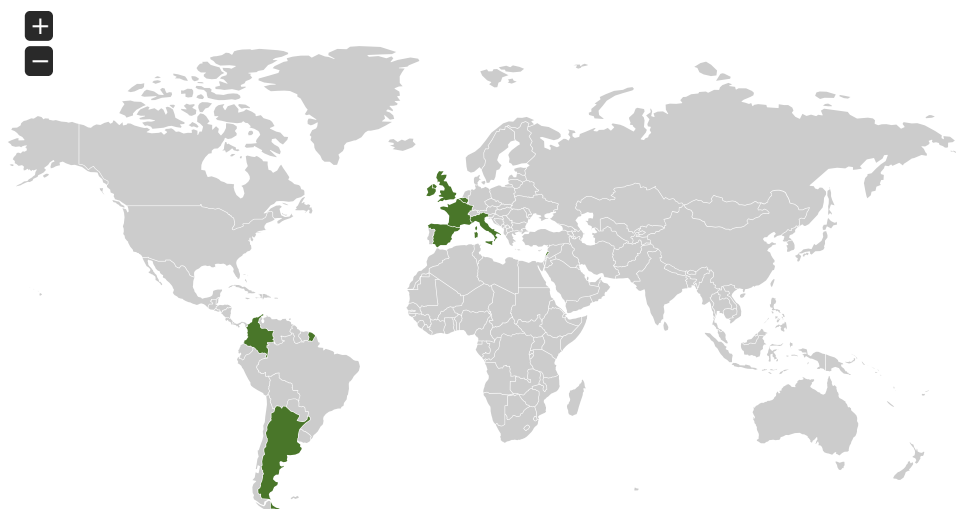
Carrer de la Unió, 2 Andorra la

Lavola Bogotá



Calle 73, 7-31, Bogotá

Países en los que hemos llevado a cabo proyectos en 2016 (102-4, 102-6)



HISTORIA

Este año se cumplen 35 años de **dedicación a la sostenibilidad**, de **compromiso con los clientes** para dar respuesta a sus necesidades y de **mejora continua** en el ámbito de la calidad y la gestión ambiental.

Siempre hemos considerado los retos como una oportunidad 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 gran interés por evolucionar día a día con nuestros productos y servicios, así como con los compromisos que hemos adquirido.

Fruto de la cultura del trabajo en la excelencia, la experiencia acumulada en todos estos años, el compromiso, el modelo de gestión conjunta y una visión de sostenibilidad 360°, hemos desarrollado una manera de hacer propia, la **cosostenibilidad**, para lograr los objetivos y aportar un posicionamiento más competitivo a empresas e instituciones.

Algunas fechas importantes para nosotros:

1981: Organización de la primera Escuela de Naturaleza para maestros en Sant Andreu de la Vola.

1984: Concesión de una Escuela de Naturaleza en el parque del castillo de Montesquiú.

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

1993: Inauguración de la sede de Manlleu.

2001: Obtención de la ISO 9001.

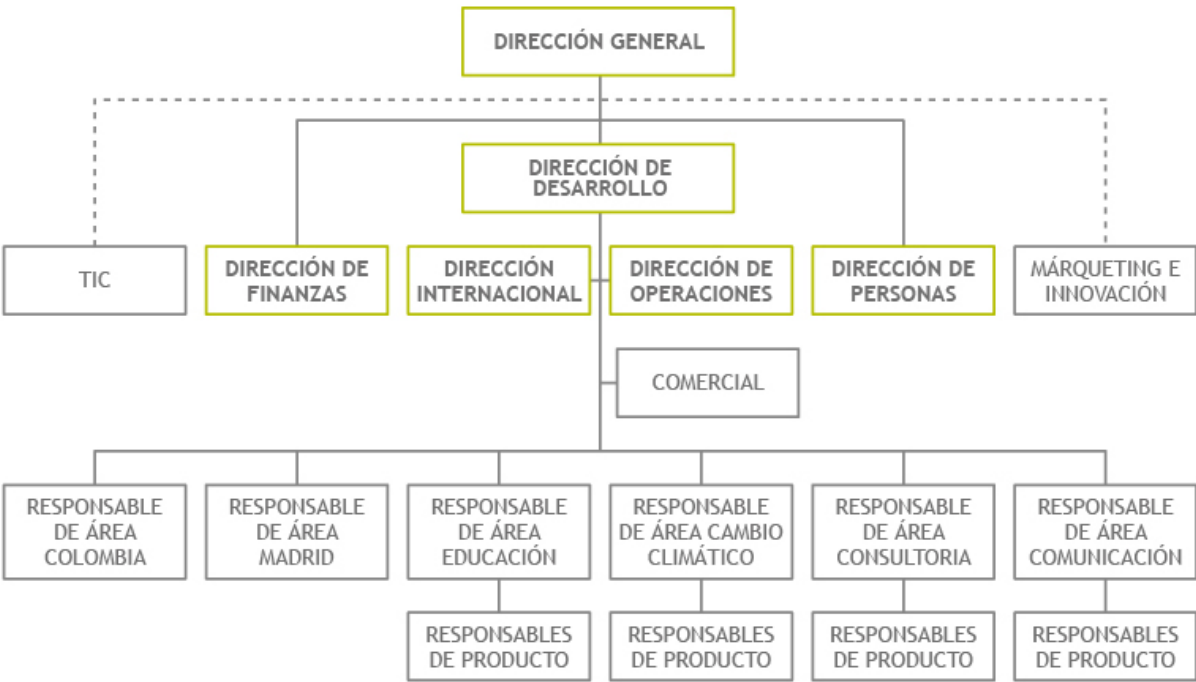
2005: Traslado al Ecoedificio, en Manlleu, e incorporación de los servicios de ingeniería.

2007: Nueva oficina en Madrid, e incorporación de los servicios de cambio climático.

2013: Nueva sede en Barcelona.

2015: Nueva sucursal en Bogotá, Colombia.

Estructura organizativa



(102-18)

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 distintas áreas. Se reúne semanalmente con el objetivo de llevar a cabo un seguimiento económico, financiero, operativo y estratégico, así como un seguimiento de las personas de la empresa.

Composición (en diciembre de 2016) (102-22)

Miembro	Cargo	Tiempo de permanencia
Pere Pous	Director general	35 años
Àngels Soler	Directora financiera	35 años
Antoni Mansilla	Director de Desarrollo	21 años
Gemma Degés	Directora de Operaciones	12 años
Marta Soler	Directora de Personas	10 años
Núria Pous	Directora de Internacional	3 años

COMITÉ DE DESARROLLO

Está formado por las direcciones de Desarrollo, de Internacional, de Operaciones, Comercial, de Personas y de Tecnologías de la Información y la Comunicación; los responsables de área, y el delegado de Colombia. Este comité se reúne una vez al mes para hacer el seguimiento económico, de indicadores estratégicos y de gestión de proyectos.

COMITÉ COMERCIAL

Está formado por la Dirección de Desarrollo, la Dirección Comercial, las direcciones de Servicios al Cliente, la Dirección de Internacional, los responsables de área y el delegado de Colombia. Este 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 que se reúnen trimestralmente, y un **Comité de Sostenibilidad**, creado en 2015, que se prevé reactivar y dinamizar durante el 2017.



Innovación y mejora continua

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



INNOVACIÓN Y EFICIENCIA

Lavola, carácter innovador

El Ministerio de Economía y Competitividad nos ha concedido el sello de **pyme innovadora**. Se trata de un reconocimiento para identificar y realzar las pequeñas y medianas empresas que apuestan claramente por la innovación.

A lo largo de los 35 años de experiencia hemos desarrollado productos y servicios innovadores, al tiempo que hemos creado una manera única de trabajar la sostenibilidad: acompañando a nuestros clientes en su camino hacia el desarrollo sostenible de forma integral y compartida.



PYME INNOVADORA

Válido hasta el 31 de diciembre de 2018



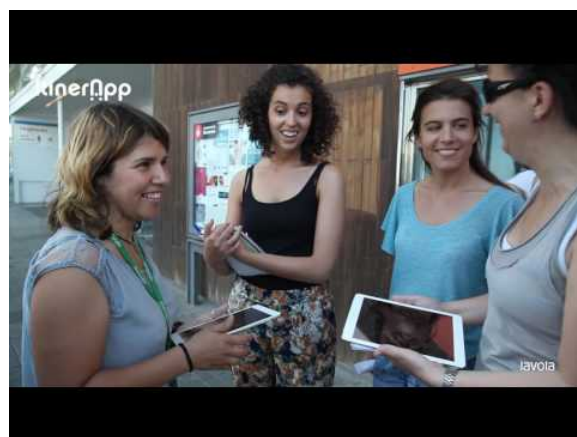
ItinerApp, una nueva forma de entender las visitas guiadas

Después de un largo proceso de creación, hemos incorporado a nuestro catálogo de productos y servicios **ItinerApp**, una aplicación digital pensada para mejorar la experiencia de los participantes durante las visitas guiadas y otras actividades educativas.

ItinerApp integra nuevas dinámicas y es totalmente personalizable, de modo que se puede adaptar a todo tipo de proyectos, como visitas a museos, instalaciones, equipamientos culturales o itinerarios urbanos. La herramienta está pensada para acompañar actividades constituidas por un educador ambiental, lo cual supone un **valor diferencial** respecto a otras propuestas educativas y facilita la comprensión de los contenidos. A través de una tableta digital, los participantes interactúan con la aplicación en grupo o individualmente, pero adoptando siempre un papel activo.

Durante 2016, ya han podido disfrutar de esta herramienta algunos proyectos, como el Programa de Educación para la Sostenibilidad del Área Metropolitana de Barcelona y el Centro de la Playa.

ItinerApp, aplicación educativa



<https://www.youtube.com/watch?v=KQ6DHBcc5C0>

Grupos de aceleración

Gracias al modelo de innovación incremental impulsado en 2015, seguimos mejorando nuestros productos y servicios, dotándolos de más valor para nuestros clientes y adaptándolos a las nuevas tendencias y necesidades.

A modo de ejemplo, el Área de Consultoría ha trabajado para desarrollar un paquete de servicios para integrar los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de las Naciones Unidas en las empresas. En cuanto al cambio climático, hemos diseñado un producto para ayudar a los ayuntamientos a obtener una estrategia energética integral, que englobe todos los ámbitos consumidores de energía: ciudadanía, sector productivo, movilidad, etc.

Llença't

A finales de año se presentó Llença't, el **concurso de ideas innovadoras** entre los trabajadores de Lavola, para que todo el mundo que tuviera una idea innovadora en materia de sostenibilidad recibiera la oportunidad, el financiamiento y el apoyo para llevarla a cabo y hacerla realidad. Esta iniciativa se desarrollará en 2017, para que los proyectos ganadores puedan salir a la luz en 2018.

Todas las actividades, productos y servicios de Lavola están certificados por la norma ISO 9001 de calidad y la ISO 14001 de medio ambiente. Además, disponemos de la certificación ISO 50001 de gestión energética para las actividades, los productos y los servicios desarrollados en el Ecoedificio.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (102-11)

La mejora continua de la calidad así como la gestión ambiental y energética en todos los procesos son nuestra razón de ser y el compromiso que hemos adoptado desde el inicio de nuestra actividad.

En este sentido, disponemos de un sistema de gestión integrado de calidad, medio ambiente y seguridad y salud, que comprende todas las actividades, los productos y los servicios de la organización. Este sistema está certificado por las normas ISO 9001:2008 de calidad e ISO 14001:2004 de medio ambiente, y también integra los requisitos de la OHSAS 18001 de prevención de riesgos laborales. Así pues, se trata de un sistema consolidado y maduro, que certificamos por primera vez en 2001 en calidad y en 2004 en medio ambiente, y que hemos mantenido de forma ininterrumpida en el tiempo.

En el Ecoedificio se lleva a cabo un control y seguimiento sistemático de los aspectos energéticos y se garantiza la mejora continua en el uso de la energía gracias a la norma ISO 50001:2011 de gestión energética, que este 2016 hemos vuelto a certificar.

El mantenimiento y la revisión de este sistema nos permite garantizar la ejecución de nuestros proyectos con garantías de calidad, gracias a la implantación de procesos eficientes para dar cumplimiento a los requisitos establecidos y lograr, así, la plena satisfacción de nuestros clientes.

Asimismo, este sistema contribuye de una manera integral a minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, a mejorar la gestión energética, a proteger la seguridad y la salud de todos quienes trabajan en Lavola, a integrar la responsabilidad social en la gestión empresarial, a asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y a mejorar continuamente en todos estos aspectos.

Responsabilidad social corporativa

Gestión de la responsabilidad social

Lavola sigue alineando sus acciones y estrategias con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, de acuerdo con el compromiso que hemos adquirido para lograrlos.



La estrategia de Lavola gira en torno a la sostenibilidad integral, ya que integra de manera transversal la gestión responsable de los aspectos económicos, sociales y ambientales, y está orientada para generar valor compartido con sus grupos de relación.

Los principios de la sostenibilidad siempre han guiado nuestra actividad y en 2003 lo formalizamos mediante la elaboración de una diagnosis y de un plan que sirvieron para integrar dicha sostenibilidad en la gestión diaria de la empresa.

El Comité de Sostenibilidad es el órgano que, junto con el agente de igualdad, promueve y vela por este aspecto en la organización. Este comité, que se reúne regularmente, comprueba que se logren los objetivos fijados y se asegura de cumplir el compromiso con nuestros grupos de relación.

(102-16) Desde 2009, disponemos de un **código ético**, que tiene como objetivo garantizar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de la actividad más allá del cumplimiento legal. Lavola entiende que la sostenibilidad y la responsabilidad social consiste en ir más allá de lo que pide la legislación, ya que somos conscientes de nuestro papel en el marco de nuestros grupos de relación.

El código ético es un reflejo de los principios que deben guiar la conducta de la organización y las personas que la integran para con nuestras partes interesadas, y tiene en cuenta el compromiso de Lavola con los derechos humanos y contra la corrupción. El código ético se difunde a todas las personas que trabajan en la empresa para que se pueda reflejar en todas las áreas que tienen contacto con los distintos grupos de relación.

Por otro lado, Lavola es desde 2009 firmante del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, cuyos **principios** se han integrado como parte esencial de la 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)** con el propósito de alcanzarlos. 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 el planeta y asegurar la prosperidad para todo el mundo.

Compartimos con vosotros algunas de las acciones que hemos llevado a cabo este año para dar respuesta a los ODS. En este sentido, al inicio de cada apartado indicamos con cuál o cuáles Objetivos de Desarrollo Sostenible está vinculada cada una de las acciones.

MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DE LAVOLA

Como ejercicio de transparencia, y con el objetivo de compartir con nuestros grupos de relación la gestión y los resultados de Lavola en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental, hace una década que publicamos nuestra memoria de sostenibilidad. Lo hacemos de acuerdo con la Global Reporting Initiative (GRI), el principal referente internacional en esta materia, del cual formamos parte desde 2004. Este año la memoria se elabora según los estándares de la GRI, que serán obligatorios para todas las memorias publicadas a partir del 1 de julio de 2018. Lavola quiere ser pionera y ha decidido avanzarse a esta fecha.

Las últimas memorias de sostenibilidad de la organización se han creado, diseñado y publicado mediante G4 Template, una aplicación en línea desarrollada como fruto de un proyecto de innovación, gracias a la alianza entre Lavola y Wizness.

[Aquí](#) podéis consultar las memorias de sostenibilidad que hemos publicado.



**Formamos
parte de la
Community
GOLD
de GRI
desde el
año 2004.**





Grupos de relación

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



(102-17, 102-21) Lavola presta una especial atención a sus grupos de relación, ya que tienen un papel clave para definir qué temas son especialmente relevantes para nuestra responsabilidad social. Por eso, establecemos canales de comunicación y diálogo diferenciado y adaptados para cada uno de ellos, que nos permiten conocer sus prioridades e inquietudes respecto a nuestra organización.

(102-42) Los grupos de relación que hemos identificado como prioritarios porque pueden incidir de manera más directa en el desarrollo de nuestra actividad y que se pueden ver más afectados por Lavola son los siguientes: trabajadores, clientes, accionistas, proveedores, colaboradores y la comunidad local.

(102-44) En la tabla que adjuntamos a continuación se detallan estos grupos de relación, los canales de diálogo establecidos con cada uno de ellos y los temas identificados por medio de estos canales.



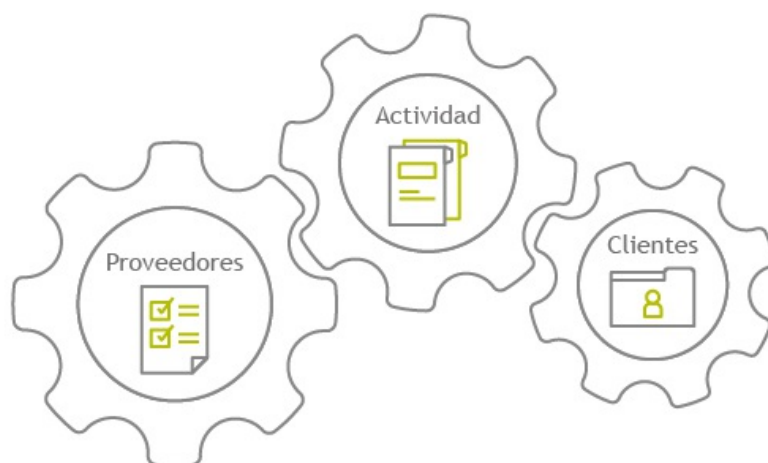
(102-40)

Cadena de suministro

(102-9) Nuestra cadena de suministro, aparte de la propia actividad, está formada por los **clientes** y **proveedores**. Estos últimos pueden ser colaboradores que participan en la ejecución de los proyectos o bien empresas de servicios integrales que facilitan el funcionamiento cotidiano de la organización.

(308-2) La primera fase del análisis de materialidad, realizado en 2015 y aún vigente, nos ha permitido identificar los impactos que Lavola genera a lo largo de la cadena de suministro, dimensionarlos y establecer sus fronteras. Generamos impactos económicos, sociales y ambientales, tanto positivos como negativos, a lo largo de toda nuestra cadena de suministro.

(102-15) Destacamos como impactos **positivos** la creación de empleo y la mejora ambiental que suponen los proyectos para nuestros clientes. En cuanto a los impactos **negativos**, reseñamos la generación de emisiones provenientes de los desplazamientos y el consumo de materiales y energía, entre otros. Estos impactos se trataron en profundidad en las distintas fases del análisis de materialidad llevado a cabo.





Temas relevantes

(102-43, 102-44, 102-46) En la elaboración de la memoria de sostenibilidad del año pasado, llevamos a cabo un **análisis de materialidad** siguiendo las indicaciones de la guía G4 de la GRI. El análisis consistió en un proceso participativo en el que colaboraron desde la dirección de Lavola hasta nuestros clientes, trabajadores y proveedores.

El objetivo de este análisis era determinar cuáles son, según los distintos grupos de relación, los temas más relevantes para Lavola en materia de sostenibilidad, para poder incluirlos en el alcance de la memoria de sostenibilidad. Este año se ha considerado que aún siguen vigentes.

A continuación se puede ver cómo se llevó a cabo el proceso de identificación y de priorización de los clientes, así como los resultados obtenidos del proceso de materialidad.

IDENTIFICACIÓN

Se elaboró una lista inicial de temas potencialmente relevantes para la actividad de Lavola, teniendo en cuenta, por un lado, los temas de la guía G4 de la GRI y, por otro, los temas y asuntos específicos que se identificaron en el análisis de materialidad que se había llevado a cabo en ejercicios anteriores.

PRIORIZACIÓN

(102-43) La priorización de los temas en el **ámbito interno** se hizo mediante una encuesta al equipo de dirección, en la que se solicitaba asignar una puntuación del 1 al 4 a cada tema (1 nada importante y 4 muy importante) en función del grado de importancia que consideraban que tenía cada uno de ellos para la sostenibilidad de la organización teniendo en cuenta la estrategia corporativa.

En el ámbito interno destacaron como prioritarios los siguientes temas: energía, impacto ambiental de los productos y servicios, comunidades locales, etiquetado de los productos y servicios (especialmente en cuanto 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**, se hizo una consulta a todos los empleados de las oficinas de Lavola y a los clientes y proveedores más relevantes por media de una encuesta en línea y anónima. Igual que en el caso anterior, se pidió la asignación de una puntuación de 1 a 4 a cada tema en función del grado de relevancia que consideraban que tenía para la sostenibilidad de la organización. También se hizo una **sesión participativa con trabajadores de las oficinas**, procurando una representación equitativa tanto de género como de categoría profesional y distribución territorial.

Los temas que resultaron prioritarios en el ámbito externo fueron los siguientes: 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, empleo y cumplimiento regulatorio.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

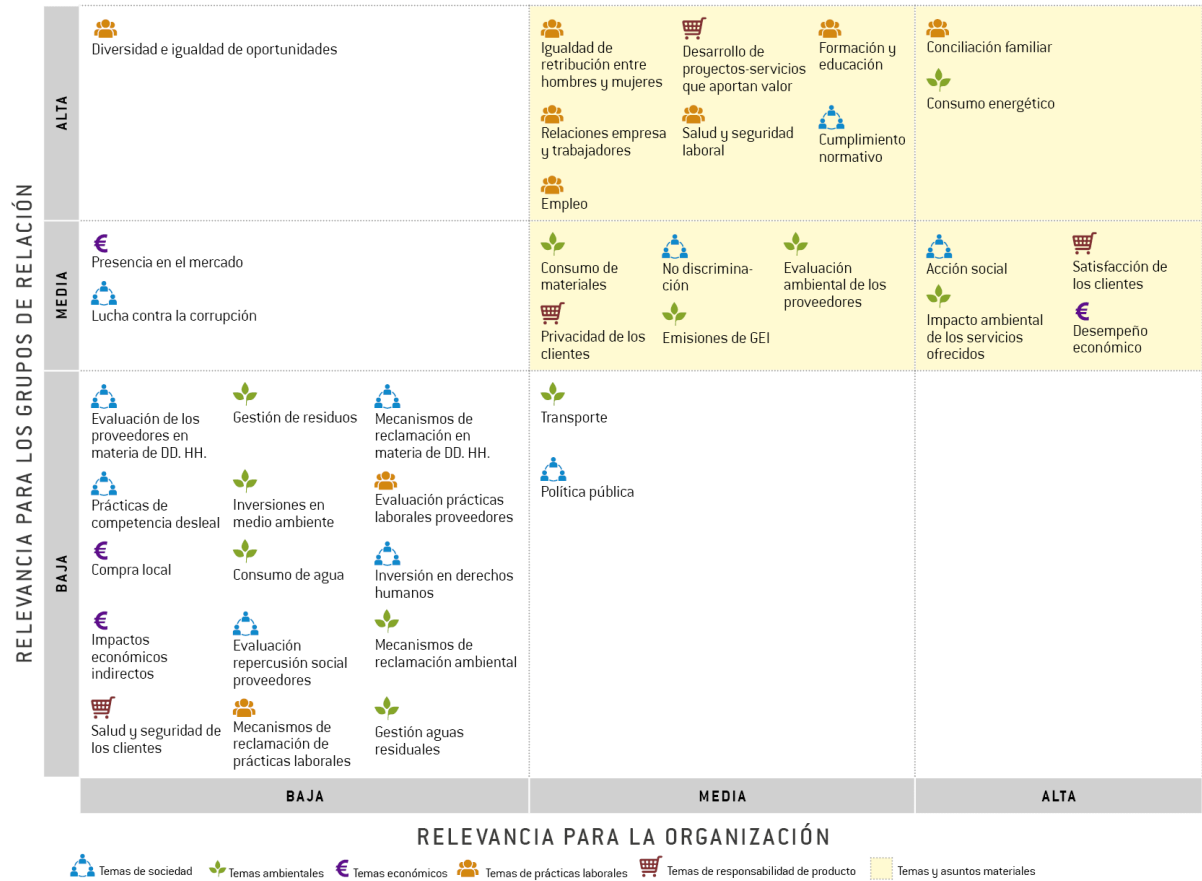
Para obtener un resultado agregado de la consulta interna, se aplicaron en las respuestas obtenidas las siguientes ponderaciones:

Ponderaciones del ámbito interno

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

(102-15, 102-47) Del análisis de materialidad y de la posterior ponderación de los resultados, se obtuvieron como relevantes los siguientes temas: materiales, energía, emisiones, productos y servicios, empleo, 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, comunicados locales, cumplimiento regulatorio, etiquetado de los productos y servicios, privacidad de los clientes y desarrollo de proyectos (no GRI).

(102-49) De esta manera, pasa a formar parte de los contenidos de la memoria la siguiente lista de temas materiales: 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 de sociedad), etiquetado de productos y servicios, privacidad de los clientes, cumplimiento económico, evaluación ambiental de los proveedores y el asunto específico de los programas de bienestar.



Compartimos qué hacemos



Clientes y servicios

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



Lavola comparte con sus clientes el compromiso de integrar la sostenibilidad en todos los procesos y la cadena de suministro.

CLIENTES

(102-6) Ayudamos a nuestros clientes a lograr la sostenibilidad en los distintos ámbitos que contribuyen al desarrollo de la sociedad, adaptándonos a sus necesidades y a las exigencias del mercado.

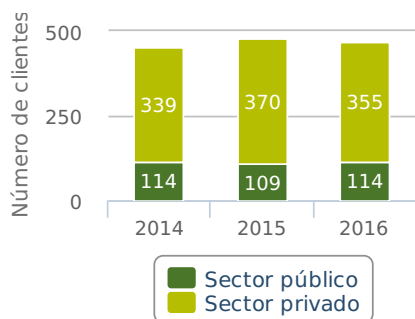
Durante el año 2016 hemos prestado servicios a **469 clientes**, 355 de los cuales (75,7%) pertenecen al sector privado y 114 (24,3%) al sector público. Esta proporción se ha mantenido bastante estable en los tres últimos años, con un ligero incremento en el número de clientes del sector público este último año.

En cuanto a la distribución de la facturación según el sector, el 70,6% corresponde al sector privado, mientras que el 29,4% corresponde al sector público. Este último ha experimentado un aumento del 68,9%.

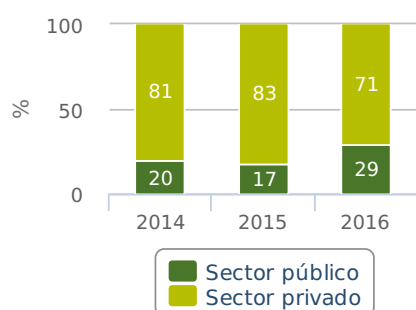
Territorialmente, la facturación se centra mayoritariamente en el ámbito catalán, con el 81,4% del total, mientras que el resto de España representa el 3,8% y el ámbito internacional el 4,8%.

A escala internacional, nuestra actividad se ha centrado especialmente en Colombia y Andorra, aunque también hemos exportado nuestros servicios y productos a Argentina, Líbano y Reino Unido. En concreto, han sido 12 los proyectos desarrollados, 8 de los cuales en el Área de Cambio Climático, relacionados con la energía y los instrumentos climáticos, y los 4 restantes en el Área de Consultoría, en referencia a la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social.

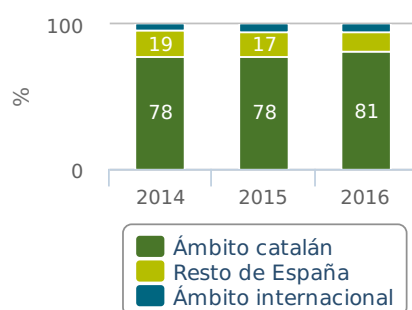
Número de clientes por sector



Distribución de la facturación por sector



Distribución geográfica de la facturación



SERVICIOS

(102-2, 102-9) Desde nuestros inicios, hemos ampliado y diversificado nuestros servicios. Durante el año 2016, el Área de Energía se ha integrado en el Área de Cambio Climático, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes un cambio de modelo energético y un servicio integral orientado a la mitigación del cambio climático.



Número de proyectos por área

Área	2014	2015	2016
Consultoría	146	175	202
Energía	81	50	NA
Cambio Climático	68	79	153
Educación	86	51	65
Servicios de Comunicación	110	70	73
Total	491	425	493

NA: no aplicable. El número de proyectos relacionados con Energía se incluyen dentro del Área de Cambio Climático.

Hemos incrementado el número de proyectos en un 15% durante el año 2016 hasta llegar a los casi 500 proyectos desarrollados.

Se han tenido en cuenta los proyectos que se han empezado a ejecutar entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016.

Consultoría

(102-2) El Área de Consultoría está formada por tres líneas de productos: sostenibilidad urbana y territorial, residuos y responsabilidad social.

En el ámbito de la **sostenibilidad urbana y territorial**, proporcionamos asistencia técnica en la gestión municipal en materia de sostenibilidad y tramitación de actividades locales, asesoramiento ambiental integral para el desarrollo urbano sostenible en actuaciones urbanísticas varias, asistencia integral en la evaluación ambiental de planes y proyectos, y toda la rama de movilidad sostenible, desde planes de movilidad urbana y de empresa hasta estudios de evaluación de la movilidad generada para prever las afectaciones sobre la movilidad que puede ocasionar una actuación determinada. En este último punto cabe destacar la asistencia que ofrecemos a la Autoridad del Transporte Metropolitano en su tarea de evaluación de estudios y planes.

En cuanto al ámbito de los **residuos**, damos asistencia técnica integral en la gestión eficiente y sostenible de los residuos. En este sentido, asesoramos en la redacción de planes de gestión y prevención de residuos, la confección de pliegos de condiciones del servicio de recogida y tratamiento, y el asesoramiento técnico para la gestión de los residuos a todo tipo de organizaciones y entidades públicas y privadas. Destacamos, como el año pasado, la tendencia positiva en el incremento cuantitativo y cualitativo de proyectos dentro de esta línea de productos, en consonancia con el impulso por parte de la Unión Europea y las administraciones públicas para llevar a cabo el cambio de modelo.

En el ámbito de la **responsabilidad social**, ofrecemos un amplio abanico de servicios para las empresas y organizaciones en relación con la gestión y la comunicación de su comportamiento ambiental, con el objetivo de mejorar la gestión, minimizar los aspectos ambientales e integrar estos aspectos en la toma de decisiones de la organización. En este abanico se encuentran, entre otros, la elaboración de memorias de sostenibilidad, el asesoramiento en planes estratégicos ambientales y la implantación de sistemas de gestión. Además, trabajamos en proyectos innovadores en este ámbito, como la aplicación del método del valor social integrado para cuantificar el valor social que las organizaciones generan a sus grupos de relación.

Este año hemos seguido trabajando e incluyendo los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) en los proyectos que llevamos a cabo, especialmente los referentes a la responsabilidad social, como el desarrollo de estrategias y la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Por otro lado, durante el mes de mayo participamos activamente en la quinta conferencia mundial de la **Global Reporting Initiative** (GRI), la entidad de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad. Posteriormente, organizamos una sesión informativa abierta a los clientes en la sede de Barcelona para presentar las principales conclusiones de la conferencia e informar de las novedades del sector.

Finalmente, cabe apuntar que hemos dinamizado **sesiones de participación** de distintos ámbitos de trabajo en los que somos especialistas dentro del Área de Consultoría, tanto en cuanto a ciudadanía como a organizaciones.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2016

Redacción de un plan estratégico provincial para la gestión de los residuos urbanos de la provincia de Buenos Aires, Argentina

Uno de los grandes proyectos internacionales con los que hemos empezado este año y que seguirá en 2017 es la redacción de un plan estratégico provincial en el ámbito de la gestión de los residuos. Concretamente, se trata del plan estratégico provincial de la provincia de Buenos Aires, con exclusión de la región metropolitana, que debe permitir identificar los objetivos, las



acciones y las políticas necesarias para lograr el **orden y la mejora de la gestión integral de los residuos sólidos urbanos**.

El plan tiene un horizonte temporal de 20 años (2017-2037) y un alcance territorial que comprende 100 municipios de la provincia de Buenos Aires, con una extensión total de casi 300.000 km² y más de 4 millones de habitantes.

Como resultado del plan se obtendrá un instrumento técnico que servirá para hacer frente a los retos estratégicos y a los objetivos en materia de prevención y gestión de los residuos a escala provincial, desde la promoción de políticas y acciones de sensibilización orientadas a la ciudadanía hasta la planificación de los centros de disposición final de residuos.

Mejora y dinamización de los polígonos de actividades económicas

Durante este año distintos municipios han confiado en Lavola para mejorar y dinamizar sus polígonos industriales. Para lograrlo, se han trabajado aspectos concretos como la movilidad o la energía, y también otros más genéricos y transversales. En este último grupo, destacamos tres proyectos que han tenido una relevancia y unos resultados especialmente interesantes.

El primer caso es el estudio del **potencial de circularidad y la simbiosis industrial** entre las industrias de Terrassa. El estudio engloba todas las empresas de los 15 polígonos del municipio y alcanza 9 sectores industriales. Otro ejemplo es la **definición de los criterios de calidad para la creación de un distintivo** para evaluar las infraestructuras y los servicios de un polígono de Rubí, para transformarlo en un entorno de calidad, atractivo, innovador y sostenible. Por último está la **dinamización económica** del polígono de Manlleu, que ha permitido mejorar su gestión y conservación, así como promover la ocupación de los espacios, la búsqueda de nuevas sinergias entre las empresas, el fomento del emprendimiento y la creación de nuevas empresas generadoras de empleo.



Aplicación del método del valor social integrado para cuantificar el valor social que las organizaciones generan para sus grupos de relación

Hemos implementado el método del valor social integrado para cuantificar y monetizar el valor que las organizaciones generan para los grupos de relación más allá del valor económico o de mercado. **Este método ha sido desarrollado por el profesor José Luis Retolaza, de la Universidad de Deusto.**

Este método da mucha **relevancia al diálogo con los grupos de relación** para conocer las variables de valor que las organizaciones les aportan.

ASPECTOS DESTACADOS DEL MÉTODO

- Permite a nuestros clientes incidir en la **generación de valor en los grupos de relación más deficitarios.**
- Se adapta a la **casuística de cada organización**, gracias al diálogo con las partes interesadas.
- Da un valor final monetizado que complementa el discurso y el relato de las memorias de sostenibilidad, ya que aporta un dato concreto con **gran poder comunicativo y estratégico.**

¿Qué es el valor social integrado?



<https://youtu.be/3NI0HLxz3Dc>

Elaboración de una guía metodológica de ambientalización y ecodiseño del espacio público

El Servicio de Equipamientos y Espacio Público de la Diputación de Barcelona, consciente de la importancia de este espacio como entorno de caracterización y cohesión social, trabaja para que las personas dispongan de espacios públicos de calidad, tanto equipamientos como infraestructuras y servicios.

En clave de innovación y mejora continua de estos espacios, hemos diseñado una **guía de nuevos parámetros para el diseño del espacio público** con el objetivo de ensanchar el alcance temático más allá de la ambientalización, incorporando nuevos criterios de diseño, materiales y residuos, mobiliario urbano, energía, ciclo del agua, confort climático, movilidad, salud, resiliencia, accesibilidad y otros aspectos sociales, económicos y de sostenibilidad. Se trata, pues, de una herramienta integral y funcional para mejorar el espacio y garantizar la minimización del impacto ambiental de cualquier actuación en el espacio público.



Cambio Climático

(102-2, 201-2) El Área de Cambio Climático engloba tres grandes ámbitos de trabajo muy relacionados entre sí: los productos y servicios relacionados con la gestión del carbono y el cambio climático, todo lo relacionado con el ahorro energético y, por último, los servicios a favor de la eficiencia y la circularidad de los recursos, lo cual se define como economía circular y ACV.

En el ámbito del **cambio climático**, ofrecemos asesoramiento para el cálculo y la reducción de la huella de carbono, análisis del ciclo de vida, 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 productos o esquemas de reducción de emisiones para conseguir financiación nacional o internacional, así como compensación de emisiones por medio de activos de los mercados voluntarios de carbono bajo la marca **Clean CO₂**.

En este sentido, destacamos el reconocimiento que algunos de nuestros clientes (**Abertis Infraestructuras**, **CaixaBank** y **Cellnex Telecom**) han obtenido en los premios **Climate Leadership Awards**, organizados por el Carbon Disclosure Project (CDP), por la materialización de su compromiso contra el cambio climático a partir de la reducción de emisiones en su actividad empresarial.

En el ámbito del **ahorro energético**, trabajamos para conseguir que las empresas mejoren su eficiencia energética y, a la vez, disminuyan sus costes, aportando un valor añadido y una diferenciación dentro del mercado. En este sentido, ofrecemos distintos servicios, como **auditorías energéticas**, implantación de sistemas de gestión energética y asesoramiento para la implantación de la norma **ISO 50001**, optimización de la contratación del suministro energético, monitorización energética y proyectos de **edificación sostenible**.

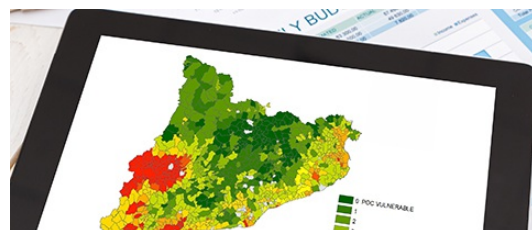
Finalmente, en el ámbito de la **economía circular y ACV**, ofrecemos asesoramiento en las certificaciones ambientales de productos (ecoetiquetas, declaraciones ambientales de productos, huellas ambientales de productos, etc.), desarrollo de estudios simplificados o completos de análisis del ciclo de vida de productos, procesos, servicios y organizaciones, proyectos de ecodiseño de productos y servicios para reducir la huella ambiental en clave de ciclo de vida, estudios sectoriales de economía circular y estudios de huella hídrica.

Además, somos formadores y distribuidores oficiales en España del programa **SimaPro**, una herramienta profesional que nos permite ofrecer servicios de asesoramiento experto en análisis del ciclo de vida. Este año se han llevado a cabo un total de 5 formaciones, 2 en Barcelona y Madrid respectivamente, y una en Bogotá. Por otro lado, también se han impartido más de 10 formaciones especializadas en casa del cliente.

A escala global, destacamos nuestra **interacción y participación en clústers y asociaciones de varios sectores**, como el de la vivienda (**Habitat Cluster Barcelona**), el vitivinícola (**INNOVI**), el cárnico porcino catalán (**INNOVAC**) y el sector de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones (**Secartys**), entre otros. También queremos poner en relieve nuestra **capacidad de actuación tanto en el ámbito local como en el internacional**, en el que hay que remarcar, por un lado, la consolidación en América del Sur con proyectos de gran alcance, como la Acción Nacionalmente Adecuada de Mitigación (NAMA) para el café de Colombia y los estudios de vulnerabilidad al cambio climático en sectores económicos colombianos, y, por otro lado, el proyecto europeo **Life Priorat+Montsant** en el sector del vino y el cava, en el que Lavola lidera la implantación de las reglas de cálculo Wine PEF para calcular la huella ambiental del vino producido en la comarca, así como la promoción del enoturismo ecológico de la zona.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2016

Análisis del grado de vulnerabilidad y resiliencia de los municipios de Cataluña al cambio climático



La **Estrategia Catalana de Adaptación al Cambio Climático en el horizonte 2013-2020**, elaborada por la **Oficina Catalana del Cambio Climático** (OCCC), establece que es necesario desarrollar medidas específicas para adaptar los municipios de Cataluña al cambio climático. Por eso, varios municipios catalanes están desarrollando su propio plan local de adaptación al cambio climático, que les permitirá conocer y analizar su grado de resiliencia, determinar la vulnerabilidad y establecer medidas concretas de adaptación al cambio climático en el ámbito municipal. Sin embargo, estos planes se elaboran de forma puntual y no siguen un método de trabajo sistematizado que permita realizar comparaciones rigurosas entre los distintos planes locales de adaptación.

En este escenario, Lavola ha desarrollado un **método de análisis** para la OCCC que permite obtener una diagnosis, tanto a escala municipal como regional, del grado de vulnerabilidad y resiliencia al cambio climático, así como proponer medidas específicas de adaptación, estimar el coste económico de la no adaptación y establecer los beneficios de la actuación.



Desarrollo de una Acción Nacionalmente Adecuada de Mitigación para el sector cafetero en Colombia

La **Federación Nacional de Cafeteros de Colombia** lidera, con el apoyo del **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**, una iniciativa para la elaboración de una **Acción Nacionalmente Adecuada de Mitigación (NAMA)** para el café de Colombia.

La NAMA consta de acciones voluntarias adoptadas por los países en desarrollo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero a niveles inferiores a los de *business as usual*. Generalmente, dan asesoramiento y están alineadas con las políticas nacionales de desarrollo sostenible y las estrategias de desarrollo bajas en emisiones.

Lavola se encarga del **diseño y desarrollo técnico** de esta NAMA para el café de Colombia, que permitirá desarrollar iniciativas y acciones para reducir las emisiones causantes del cambio climático en más de medio millón de fincas cafeteras del país, en ámbitos como el uso racional de fertilizantes, el fomento de sistemas agroforestales, la poscosecha y el beneficio, así como el saneamiento básico en las fincas. Además, la NAMA incluirá la estrategia de financiación de las acciones propuestas y un sistema de medición, informe y verificación de los objetivos establecidos. Por otro lado, también se prevé que la NAMA dé lugar a numerosos cobeneficios ambientales y sociales, especialmente para los pequeños productores colombianos.



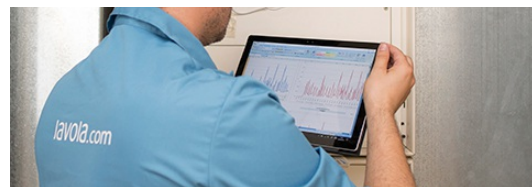
Realización de auditorías energéticas en grandes empresas

A raíz del crecimiento de la sensibilización ambiental de las



empresas, y coincidiendo con la obligación para las grandes empresas de impulsar acciones dirigidas a mejorar su eficiencia energética (**Real Decreto 56/2016 de Eficiencia Energética**), Lavola ha llevado a cabo durante el año 2016 varios proyectos relacionados con esta cuestión. Cabe destacar el **Programa de Auditorías Energéticas** de **Ferrer Internacional, SA**, en 5 centros de trabajo y de **Laboratorios Dr. Esteve, SA**, en 2 centros de trabajo.

Más de 3.600 auditorías energéticas en prácticamente todos los sectores económicos acreditan nuestra **experiencia** en este ámbito de trabajo. En este sentido, un equipo de especialistas de Lavola ha aportado su visión energética e integral a todos los proyectos desarrollados para buscar oportunidades de optimización de los consumos, mejorar la eficiencia energética y detectar medidas para reducir la intensidad energética de las instalaciones del cliente.



Desarrollo de reglas de categoría de producto y declaraciones ambientales de producto sectoriales

Las **declaraciones ambientales de producto** (DAP) son ecoetiquetas del tipo III, según la norma ISO 14025, y consisten en un informe que facilita la comunicación objetiva, comparable y fiable del comportamiento ambiental de los productos y los sistemas. La cuantificación de los indicadores ambientales que contienen estos estudios se basa en el método de análisis del ciclo de vida según la ISO 14040 y siguen un conjunto de criterios y requerimientos prefijados (reglas de categoría de producto), que permiten la comparación entre productos con funciones similares.

Lavola ha liderado el desarrollo de dos DAP sectoriales: la del mortero adhesivo para la colocación de baldosas cerámicas y la del sistema de aislamiento térmico para el exterior (SATE) en el marco del programa **Global EPD de Aenor**. Ambos proyectos se han elaborado para la **Asociación de Fabricantes de Morteros y SATE** (ANFAPA), que engloba fabricantes de morteros industriales y SATE en España. Además, Lavola ha ayudado a ANFAPA a impulsar la publicación de las **reglas de categoría de producto** (RCP) para estos dos tipos de producto.

Las DAP de ANFAPA cumplen la norma europea EN 15804 y, en este sentido, son reconocidas en cualquier país europeo, así como para obtener créditos o puntos en certificados de sostenibilidad de edificios, como LEED o BREEAM. Tanto las RCP como las DAP están disponibles en el sitio web del programa Global EPD de Aenor.



Educación

(102-2) La educación para la sostenibilidad fue la primera actividad de Lavola, en 1981. Desde entonces hemos velado por ofrecer una educación de calidad, y queremos seguir inspirándonos en la mejora continua de acuerdo con el **Programa de Acción Global en Educación para el Desarrollo Sostenible** de las Naciones Unidas.

Nuestro **abanico** de productos y servicios para la educación es amplio: creación, divulgación y gestión de **programas educativos**; conceptualización y diseño de **materiales didácticos y actividades** en todo tipo de formato, y gestión de **equipos de información ambiental** para garantizar una transmisión clara y eficiente de los contenidos al público receptor.

Por otro lado, también ofrecemos diversidad de servicios dirigidos a la **gestión de equipamientos**, tanto de museos como de centros de información y educación. En cuanto a la gestión de **museos**, proporcionamos soluciones para los servicios educativos que buscan una experiencia única para las personas, gracias al entretenimiento y el estímulo intelectual. Además, conscientes de la importancia de la excelencia en el trato con el visitante, ofrecemos la gestión del servicio de atención al visitante, *front-office* y *back-office*. En relación con la gestión de los **centros de información, educación y participación ciudadana**, proporcionamos asesoramiento para la definición y la puesta en marcha de estos centros, así como para la gestión y la dinamización posterior, con el objetivo de generar actitudes más responsables y cambiar hábitos a partir del entretenimiento, las actividades, la participación y la implicación ciudadana.

En todos nuestros servicios y productos trabajamos para crear **vivencias únicas**, con la finalidad de que el mensaje educativo que queremos transmitir llegue al usuario.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2016

Gestión del Centro de Restauración e Interpretación Paleontológica de Hostalets de Pierola

El **Centro de Restauración e Interpretación Paleontológica** (CRIP) es un proyecto dirigido por el Ayuntamiento de Hostalets de Pierola con el objetivo de poner en relieve la extraordinaria riqueza e importancia paleontológica de los yacimientos del Mioceno existentes en el municipio, que son de los más importantes de Europa. El CRIP tiene la voluntad de ser un espacio de encuentro, formación de profesionales y transferencia de conocimientos, y al mismo tiempo un agente activo en la protección y la preservación del patrimonio paleontológico y su difusión a la ciudadanía.

A partir de este curso, 2016-2017, Lavola **gestiona el equipamiento** de forma integral, desde la concertación de reservas y la atención al público hasta la conceptualización, el diseño y la dinamización de las actividades educativas y las visitas guiadas. Todo ello con la finalidad de consolidar un programa de actividades científico-culturales que dé una visión amplia y completa sobre la paleontología al público visitante.



Gestión del programa «¿Cómo funciona Barcelona?»

Lavola se encarga de la **gestión del programa** de educación ambiental «¿Cómo funciona Barcelona?», impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona y dirigido a los centros educativos, desde jardines de infancia hasta institutos. El objetivo del programa es educar en la sostenibilidad a partir del conocimiento del funcionamiento ambiental de la ciudad.

«¿Cómo funciona Barcelona?» consta de más de 45 visitas y actividades distintas en las múltiples instalaciones de gestión del medio ambiente (gestión de los residuos, el agua, la calidad del aire, la energía, los espacios verdes y la biodiversidad), así como talleres en el aula para los más pequeños. Se trata de una propuesta pedagógica basada en el descubrimiento y la investigación, a través de los cuales se pretende, además de transmitir conocimientos concretos, aumentar el nivel de compromiso y de corresponsabilidad de los jóvenes.



ItinerApp, una nueva manera de entender las visitas guiadas

Hemos incorporado a nuestro catálogo de productos y servicios **ItinerApp**. Se trata de una aplicación digital diseñada por Lavola con el objetivo de mejorar la experiencia de los participantes en las visitas guiadas y en todo tipo de actividades educativas.

ItinerApp integra pruebas dinámicas que se pueden personalizar en función del tipo de proyecto, como visitas a museos, instalaciones, equipamientos culturales e itinerarios urbanos. La herramienta está pensada para acompañar las actividades conducidas por un educador ambiental, lo cual añade un **valor diferencial** respecto a otras propuestas educativas y facilita la comprensión de los contenidos. A través de una tableta digital, los participantes interactúan con la aplicación en grupo o de forma individual, pero siempre adoptando un papel activo.



Durante el año 2016, ya han podido disponer de esta herramienta algunos proyectos, como el **Programa de Educación para la Sostenibilidad** del Área Metropolitana de Barcelona y el **Centro de la Playa**, tanto en actividades autogestionadas como en actividades conducidas por un educador.

Creación y dinamización de la actividad del puesto de Aguas de Reus en el Parque de Navidad

Lavola ha conceptualizado y producido una **actividad** que propone a los niños de entre 5 y 10 años recrear de forma conjunta el **ciclo integral del agua**. El componente lúdico aquí es clave, ya que se enmarca en el Parque de Navidad de Reus. La base metodológica es la **pedagogía viva y activa**, según la



cual los niños son los protagonistas de su propio aprendizaje y los educadores los acompañan para que asimilen los conocimientos y que extrapolen la práctica y lo que han aprendido a su realidad y cotidianidad.

En esta actividad los niños deben construir las distintas fases del ciclo del agua mediante un circuito con piezas de madera, para más tarde hacer pasar por él varias canicas, lo cual les permite comprender conceptos como la contaminación, el agua residual, la depuración, la potabilización, etc.

Además del diseño y la creación de la actividad, Lavola se ha encargado también de la atención de los visitantes y de la dinamización del espacio y la actividad.

Servicios de Comunicación

(102-2) **Lavola Comunicación** es la agencia de comunicación de Lavola, especializada en aportar soluciones sostenibles en el mensaje, la forma y la producción.

Tenemos cinco grandes ámbitos de trabajo: las **campañas de sensibilización ambiental**, en las que somos especialistas creando campañas de proximidad con estrategias creativas y eficaces; el **marketing de contenidos**, en el que velamos por crear contenidos de interés y con valor añadido; la **comunicación digital**, con el diseño de estrategias de comunicación basadas en el poder de la imagen y dirigidas a los nativos digitales; la creación de puestos, **exposiciones** y composiciones museográficas como instrumentos de diálogo, transferencia de conocimiento y concienciación de la cultura de la sostenibilidad, y las **estrategias de promoción para instalaciones ambientales**, con el objetivo de garantizar un acompañamiento integral en la implantación de estrategias de comunicación y *marketing*, desde la planificación y la ejecución hasta el seguimiento y la evaluación.

Además, trabajamos de manera transversal y codo con codo con el resto de áreas de Lavola, compartiendo el objetivo de dar valor a nuestros productos y servicios. En este sentido, es relevante todo el trabajo realizado para la **comunicación de la responsabilidad social corporativa**. En este sentido, cabe destacar la definición de estrategias de comunicación internas y externas, así como el trabajo de diseño gráfico en las **memorias de sostenibilidad**, infografiando los datos para hacerlos más visuales y fáciles de entender.

Nuestra experiencia y pericia en todas las vertientes de la sostenibilidad dan solvencia y garantía de credibilidad a los contenidos comunicativos que desarrollamos. Además, los proyectos de Lavola Comunicación no dejan huella ambiental, ya que elaboramos producciones sostenibles y compensamos nuestras emisiones de CO₂.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2016

El SuperGironès, el héroe que fomenta la recogida selectiva en el Gironès

El **Consejo Comarcal del Gironès**, con la participación de varios ayuntamientos, ha puesto en marcha una campaña para fomentar la recogida selectiva de los residuos municipales en la comarca.

Lavola ha diseñado la campaña de sensibilización, que ha consistido en un conjunto de acciones de proximidad en los propios contenedores, en los colegios y en fiestas populares, así como charlas abiertas a toda la ciudadanía, siempre ajustándose a las características y demandas de cada municipio. La campaña tiene como protagonista a SuperGironès, el superhéroe del reciclaje, que, acompañado de dos **informadores ambientales**, va de pueblo en pueblo informando y animando a la población a reciclar mejor.

Además de las acciones de proximidad, que son el eje vertebrador de la campaña, se usan los medios digitales para difundir el mensaje de la separación de residuos.



Diseño del parque de Navidad de Ecovidrio en Badalona

Ecovidrio ha impulsado una campaña de comunicación en Badalona durante el período navideño: «Ilumina tu Navidad. Recicla vidrio». El objetivo de esta actuación era sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia del reciclaje del vidrio y los beneficios ambientales, sociales y económicos que supone su adecuada gestión.

La campaña, diseñada y desarrollada por Lavola, ha consistido en una carpa con un **parque de Navidad** compuesto por varios juegos y un árbol de Navidad de 7 metros de altura hecho con 1.200 botellas de vidrio. Para acceder al parque de Navidad los participantes solo tenían que llevar una botella de vidrio. Una vez finalizadas las actividades, recibían un regalo de *merchandising* de Ecovidrio, podían cumplimentar un formulario para conseguir entradas para ver un partido de baloncesto del Joventut Badalona y optaban al sorteo de una bicicleta.



La Recicleta, espectáculo itinerante de sensibilización de la recogida selectiva

A pesar de las numerosas campañas de sensibilización que se han llevado a cabo en los últimos 10 años, los índices de recogida



selectiva en algunos municipios siguen estancados. Por eso, cada vez se apuesta más por **acciones de proximidad**, como la que ha puesto en marcha el **Área Metropolitana de Barcelona** con la colaboración de **Ecovidrio** y **Ecoembes**, que involucra a 7 municipios del territorio.

Se trata de un espectáculo itinerante que tiene como protagonista La Recicleta Music Band, un grupo musical que pone la banda sonora a un pasacalles festivo para todos los públicos. A lo largo de 90 minutos, dos actores y cuatro músicos recorren las calles del municipio mientras ponen en escena distintas situaciones relacionadas con la separación de residuos y el reciclaje.

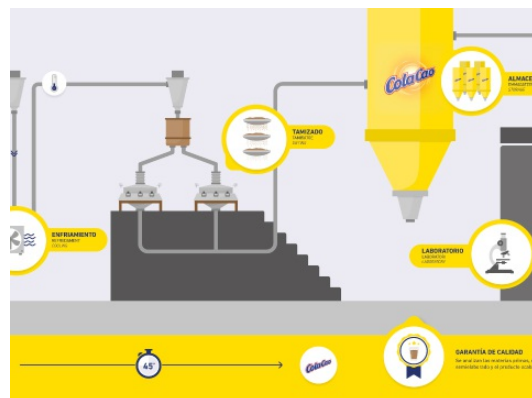
El tono humorístico del guion y la interacción con el ciudadano son clave para que se cumpla el objetivo que persigue el espectáculo: informar y concienciar a personas de todas las edades de la importancia de realizar correctamente la recogida selectiva según el modelo de su población.



Trabajo infográfico del proceso productivo de Cola Cao

Las instalaciones de **Idilia Foods** reciben público escolar y adulto desde 1981. Anualmente, más de 9.000 alumnos de educación primaria y secundaria visitan la planta de fabricación de Cola Cao, interesados en conocer el proceso de fabricación de este producto.

Lavola, en un proyecto transversal entre las áreas de Educación y Comunicación, ha desarrollado nuevos **recursos educativos** para mejorar la experiencia que se ofrece a los visitantes. En este sentido, destacamos las **infografías** creadas para facilitar la comprensión de los procesos de fabricación que se han instalado a lo largo del recorrido de la visita.



Satisfacción del cliente

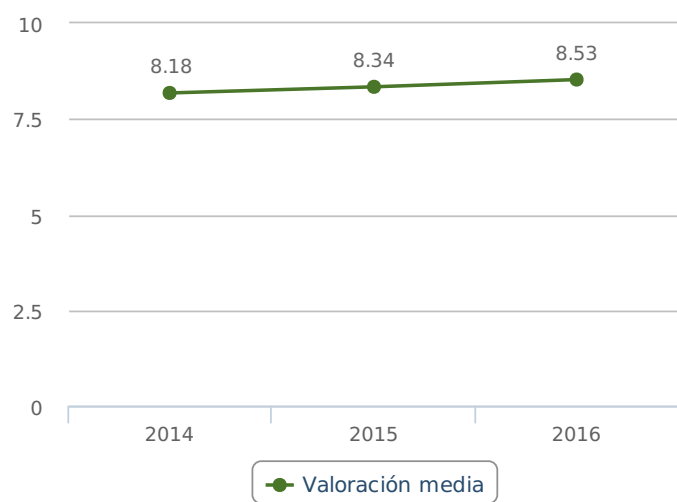
La satisfacción y fidelización de nuestros clientes es un objetivo estratégico de Lavola. Queremos satisfacer con éxito sus expectativas y trabajamos de manera continua para mejorar la prestación de nuestros servicios.

Al mismo tiempo, procuramos **establecer una relación de colaboración** con nuestros clientes que nos permita darles una mejor respuesta y anticiparnos a sus necesidades. En este sentido, a lo largo del desarrollo de los proyectos, llevamos a cabo reuniones de coordinación y seguimiento, las cuales, además de fortalecer los vínculos de confianza, nos permiten conocer de primera mano el grado de satisfacción con respecto a los servicios que ofrecemos. Al acabar los proyectos, la encuesta de satisfacción del cliente nos aporta una visión externa del éxito de los proyectos realizados y nos permite detectar oportunidades de mejora.

El análisis de las encuestas de 2016 nos confirma la tendencia positiva en la satisfacción global de nuestros clientes. El **valor medio de satisfacción es de 8,53 sobre 10**, lo cual supera con creces el valor de 8 que nos habíamos fijado como objetivo. En cuanto a la tasa de encuestas respondidas, estamos ligeramente por encima del 42%.

Valoración media de la satisfacción del cliente
(sobre 10)

Durante el año 2016 solo hemos recibido 2 quejas de nuestros clientes (5 menos que en 2015). Todas se registraron y gestionaron mediante acciones



correctoras del sistema de gestión, hasta asegurarnos de la 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 2016 hemos incrementado la facturación al sector público (29,4% del total) y hemos consolidado el mercado internacional, que representa casi el 5% de la facturación.

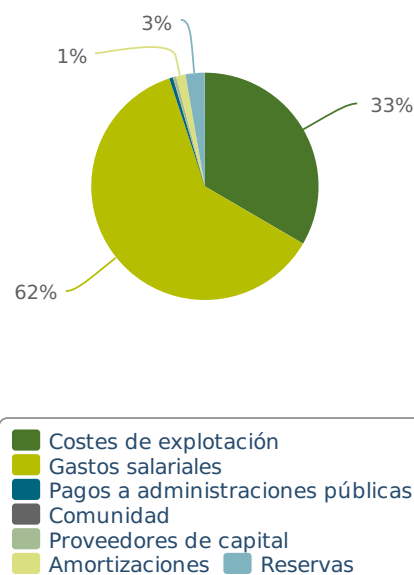
(103-1/2/3) La actividad de Lavola genera riqueza en el territorio gracias, entre otros, a la creación de empleo en la población local y a la política de compras, que prioriza la contratación de empresas proveedoras locales. A lo largo del año 2016, hemos dado continuidad a las medidas de racionalización del gasto con el objetivo de garantizar el equilibrio económico y la solvencia a largo plazo.

Asimismo, promovemos la inversión en nuevas tecnologías y en infraestructuras para la mejora de la sostenibilidad de la organización. En este sentido, durante el año 2016 hemos optimizado los procesos para mejorar la comunicación interna y externa mediante nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Estado del valor añadido (€) (201-1)

	2014	2015	2016
Valor económico creado	7.648.506,19	6.818.837,00	7.003.358,56
Ventas netas	7.439.429,58	6.718.455,00	6.910.081,01
Otros ingresos	209.076,61	100.382,00	93.277,55
Valor económico distribuido	7.452.620,18	6.585.279,74	6.718.641,53
Costes de explotación	2.510.270,17	2.209.504,53	2.340.480,55
Gastos salariales	4.872.247,34	4.324.619,88	4.307.368,62
Pagos a administraciones públicas	14.735,97	12.609,72	37.319,61
Comunidad	2.369,24	2.737,20	2.014,20
Proveedores de capital	52.997,46	35.808,41	31.458,55
Valor económico retenido	195.886,01	233.557,26	284.717,03
Amortizaciones	104.459,55	100.308,16	92.438,71
Aportación a reservas	91.426,46	133.249,10	192.278,32

Distribución del valor económico creado en 2016



Compartimos quiénes somos



Personas

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



(103-1/2/3) Las personas constituyen el principal activo de Lavola. Ante los retos de la sociedad actual, somos conscientes de que el equipo humano es la clave para seguir ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes.

Por eso, con el objetivo de retener el talento y asegurar el compromiso profesional, nuestra política de recursos humanos tiene en cuenta la aplicación de medidas para favorecer el trabajo en equipo y la comunicación, gestionar el equipo según las competencias profesionales, reforzar la participación y avanzar en la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida familiar y laboral.

Trabajadores y familias comparten el Día de Lavola para celebrar los 35 años de la organización.

¡35 años formando equipo!

Este año, con motivo del aniversario de la organización, hemos aprovechado para celebrar el **Día de Lavola** en el entorno natural donde se hizo la primera Escuela de Naturaleza para maestros en junio de 1981, en la casa de Llobregueres de Baix, en Sant Andreu de la Vola. De esta manera, hemos querido compartir con todos los trabajadores y las familias este lugar tan especial para Lavola y fortalecer, así, el sentimiento de pertenencia y la cohesión del equipo.

La jornada empezó con unas palabras de bienvenida del director general, que hizo un breve repaso de la historia de Lavola con especial énfasis en sus orígenes en Llobregueres. Seguidamente, dos naturalistas vinculados a los inicios de Lavola nos acompañaron en una caminata guiada para descubrir el entorno y disfrutar de un espectacular paisaje, al mismo tiempo que nos desvelaban los secretos y la sabiduría de la naturaleza. La jornada continuó compartiendo una comida de hermandad al aire libre. Para finalizar la fiesta, se hizo la entrega de premios del concurso infantil de dibujo y de fotografía.

Una vez más, los trabajadores y familiares hicieron que el Día de Lavola fuera un éxito de participación y un buen motivo de celebración.

Otra de las iniciativas que se han llevado a cabo en 2016 para celebrar los 35 años de la organización ha sido la adecuación de un **espacio de exposición en la entrada del Ecoedificio** para mostrar algunos de los elementos que forman parte de nuestra historia. Cada 15 días se ha expuesto un elemento distinto relacionado con los proyectos desarrollados a lo largo de estos años, empezando en 1981 con la primera Escuela de Naturaleza para maestros en Sant Andreu de la Vola y pasando por proyectos emblemáticos como el «Poca broma, poca brossa», Ambibús, Ambientaltitza't, la Caixa d'Eines, la Xarxa de Pobles cap a la Sostenibilitat, etc. La iniciativa ha sido una buena oportunidad para recordar el buen trabajo hecho durante todos estos años.



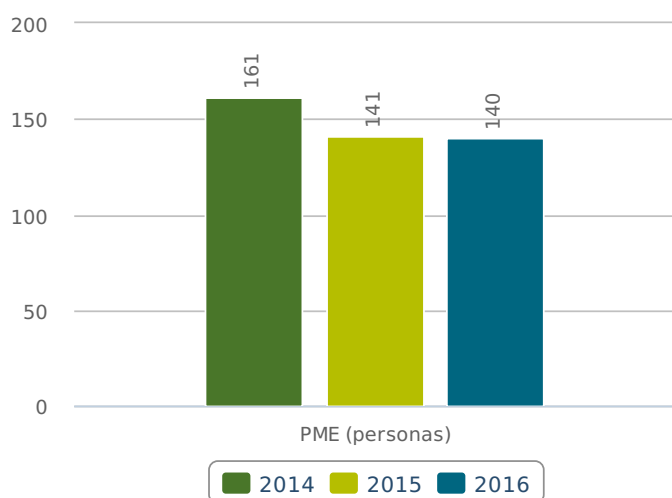
PERFIL DE LA PLANTILLA

(102-8)

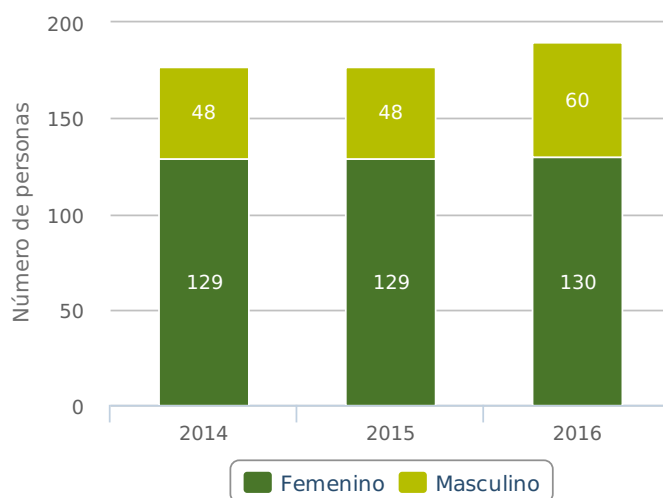
A 31 de diciembre de 2016, había 188 personas contratadas, un 48,4% en oficinas y un 51,6% en centros externos o vinculadas a un proyecto de duración determinada. Un 69% de la plantilla son mujeres y un 82% del personal de oficinas tiene contrato indefinido.

Evolución de la plantilla

Evolución de la plantilla media equivalente



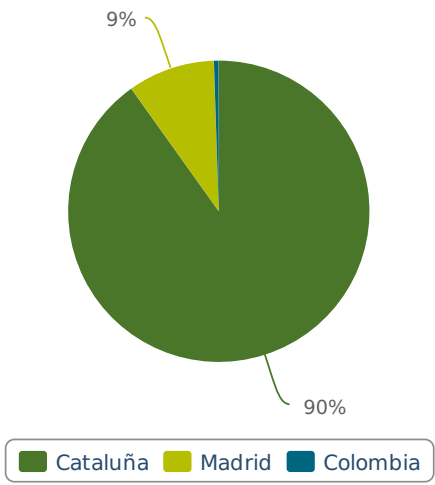
Evolución de la plantilla a 31 de diciembre por género



Durante el año 2016, la plantilla media equivalente ha disminuido en un 0,94% respecto al año pasado. Esta ligera reducción confirma la tendencia de los dos últimos años, en los que se ha mantenido un volumen de trabajo homogéneo. A pesar de ello, este dato oscila a lo largo de los años en función del número y la magnitud de los proyectos de corta duración (campañas informativas, actividades educativas, etc.) o de una duración determinada (gestión de equipamientos, etc.), que requieren la contratación de un gran número de personas para períodos concretos.

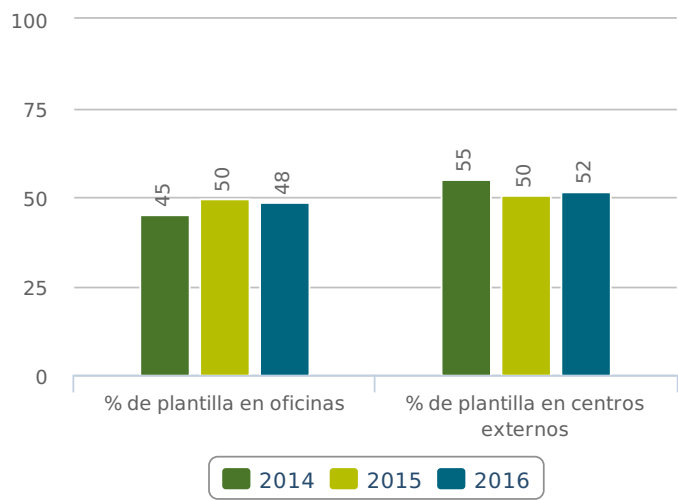
Distribución de la plantilla según el territorio

Plantilla media equivalente por centro en 2016



Distribución de la plantilla según el puesto de trabajo

Evolución de la plantilla por ubicación del puesto de trabajo



Distribución de la plantilla según la categoría profesional

Plantilla por categoría profesional en 2016 (405-1)

Categoría profesional	Hombres	Mujeres
Dirección y responsables de área	36,36%	63,64%
Responsables de producto	33,33%	66,67%
Responsables de proyecto	27,27%	72,73%
Personal técnico y de administración	31,15%	68,85%
Total	31,52%	68,48%

Los datos de distribución de la plantilla por categoría laboral hacen referencia únicamente al personal de oficina.

Distribución de la plantilla según el tipo de jornada y de contrato

Plantilla por tipo de jornada

	2014		2015		2016	
	Trabajadores totales	Trabajadores en oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores en oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores en oficinas
Completa	95	65	87	69	93	76
Hombres	27	21	27	22	31	26
Mujeres	68	44	60	47	62	50
Parcial	82	15	90	19	95	15
Hombres	21	3	21	4	28	3

Mujeres	61	12	69	15	67	12
---------	----	----	----	----	----	----

Plantilla por tipo de contrato

	2014		2015		2016	
	Trabajadores totales	Trabajadores en oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores en oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores en oficinas
Indefinido	86	70	93	79	92	75
Temporal	91	10	84	9	96	16

Trabajadores en oficinas: hace referencia a las oficinas de Manlleu, Barcelona, Madrid y Bogotá, y más concretamente al personal contratado para ejecutar varios proyectos de un área especializada.

Trabajadores totales: incluye tanto los trabajadores de oficinas como las personas que tienen una relación laboral con Lavola vinculada a un único proyecto de duración determinada; pueden o no trabajar 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 el año 2016, hemos acogido a **33 personas en prácticas**, 21 de ellas por medio de convenios con una universidad y el resto por colaboración con otras instituciones y centros formativos.

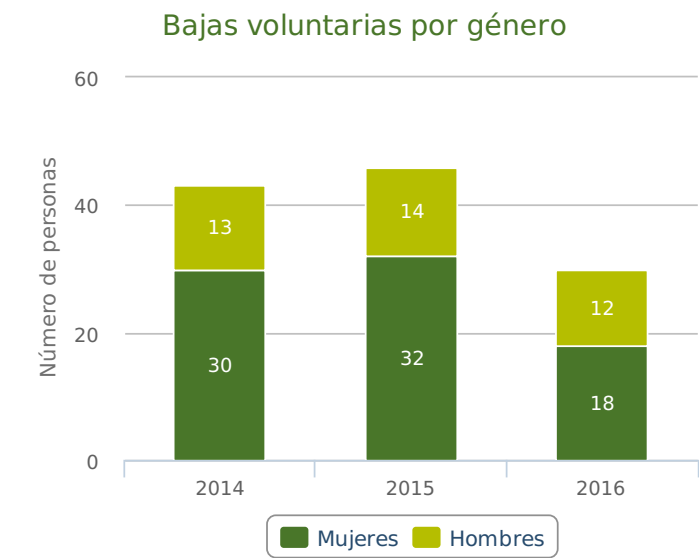
Destacamos que, de estas 33 personas, **8 han sido contratadas posteriormente por Lavola**.

CONDICIONES LABORALES

Generamos empleo con la creación de 15 nuevos puestos de trabajo.

(401-1) Este año hemos creado **15 nuevos puestos de trabajo** (8 mujeres y 7 hombres), el doble que en 2015.

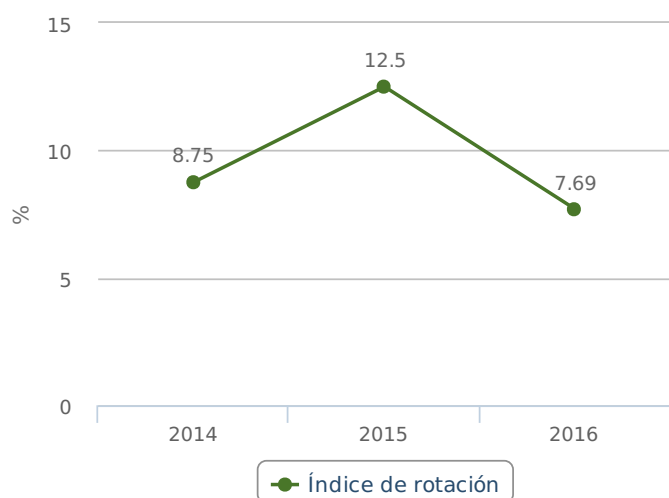
El número total de contratos hechos en 2016, ya sea por creación de un nuevo puesto de trabajo o para cubrir plazas vacantes, ha sido de 151. De estos, el 49% corresponde a contratos de personas menores de 30 años, el 49,7% a personas de entre 30 y 50 años, y el 1,3% a personas mayores de 50 años. El 89% de los contratos se han hecho para puestos de trabajo locales en Cataluña.



(401-1) Durante el año 2016 ha habido 30 bajas voluntarias, 18 de las cuales eran de mujeres y 12 de hombres; 7 trabajaban en oficinas y 23 en centros externos o en proyectos de duración determinada. Se han producido 4 despidos: 1 mujer y 3 hombres; 2 en oficinas y 2 en centros externos.

En cuanto a la rotación total del personal (bajas voluntarias, despidos y finalizaciones de contrato), en 2016 la cifra se sitúa en 161, que resulta en un índice del 85,6%. Este índice se explica por el número de finalizaciones de contrato, dado el tipo de proyectos que desarrollamos, muchos de los cuales requieren educadores o informadores para un corto período de tiempo. De estas 161 personas, 76 eran menores de 30 años, 82 tenían entre 30 y 50 años, y 3 eran mayores de 50 años. 142 personas trabajaban en Cataluña y 19 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 en 2016 ha sido del 7,69% en oficinas, reduciendo la tendencia de los dos últimos años, y del 23,71% en centros externos. El elevado nivel de rotación en centros externos se explica por el tipo de proyectos que allí se desarrollan, a menudo temporales y/o en jornadas no completas, por lo que son puestos de trabajo menos estables.

REMUNERACIÓN

Indicadores de remuneración del personal de oficinas

	2014	2015	2016
Ratio entre el sueldo más alto y el sueldo más bajo de la organización*	3,9	4,6	4,54
(102-38) Ratio entre el sueldo más alto y la media de sueldos (excluyendo el sueldo más alto)**	2,06	2,45	2,59
(102-39) Porcentaje de incremento del sueldo más alto respecto al año anterior	0%	18%	0%
(102-39) Porcentaje de incremento de la media de sueldos (excluyendo el sueldo más alto)	0,97%	0,67%	- 5,89%

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

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

Este año no ha habido ningún incremento del sueldo más alto respecto al año anterior. El incremento de 2015 corresponde a la reversión de la medida de reducción del 18% aplicada en 2011 en el contexto de crisis económica de ese momento.

En cuanto al porcentaje de incremento de la media de sueldos, en 2016 ha disminuido en un 5,89%, debido a la diferencia entre los sueldos de las personas que han causado baja y las nuevas incorporaciones.

Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres (personal de oficina) (405-2)

Categoría profesional	2015	2016
Dirección y responsables de área	0,81	0,73

Responsables de producto	0,76	0,75
Responsables de proyecto	0,99	0,95
Personal técnico y de administración	0,98	1,09
Total	0,84	0,93

Flexibilidad y conciliación

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



(401-2) Lavola vela por favorecer la conciliación de la vida profesional y la familiar ofreciendo a todos los trabajadores la posibilidad de adherirse a una serie de beneficios sociales, siempre de manera 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 trabajadores.
- Posibilidad de hacer teletrabajo un día a la semana en función del tipo de servicios.
- Acumulación de las horas de lactancia.
- Facilidades para la jornada intensiva a las personas que soliciten reducción de jornada para atender a los hijos.
- Facilidades para la reducción de jornada a las personas que lo soliciten con motivo de los estudios.
- Espacio de comedor en todas las oficinas para que todo el mundo 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 quienes la relación laboral es superior a 6 meses consecutivos, independientemente del tipo de contrato laboral.

Lavola tiene el sello del Charter por la Diversidad



Seguimos promoviendo que los trabajadores que lo deseen se adhieran a un **plan de compensación flexible**. Se trata de un sistema de retribución mediante el cual cada trabajador puede decidir voluntariamente si quiere percibir una parte de la nómina en especie, mediante la contratación de productos y servicios, como seguros, jardines de infancia, 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.

La jornada laboral de las personas que trabajan en Lavola se mantiene en 40 horas laborables semanales. Las personas con jornada parcial trabajan las horas de manera 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 son un total de 1.772 horas anuales. En cuanto a las personas que trabajan en centros externos, ha sido de 1.772 horas anuales.

Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras una baja por maternidad o paternidad (401-3)

	2014		2015		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de personas que se han acogido a permisos de maternidad o paternidad	0	10	3	7	1	5
Número de personas que han vuelto a ocupar el	0	8	3	4	1	5

mismo puesto de trabajo después del permiso						
Número de personas que siguen en la empresa tras 12 meses de la finalización del permiso	0	8	2	4	1	4

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

Capacitación

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



(103-1/2, 404-2) Las personas que trabajan en Lavola tienen acceso a dos tipos de formación en función de su ámbito de trabajo e intereses. Pueden participar, por un lado, en **acciones formativas concretas**, en forma de cursos o seminarios, que se hacen fuera del horario laboral y, por otro lado, en la **formación continua** que se produce de manera inherente con la participación en proyectos con equipos de trabajo distintos.

Asimismo, la organización también fomenta la formación interna y que los trabajadores compartan los conocimientos recibidos a través de iniciativas como el programa **Refréscate**, que mediante talleres prácticos y participativos presenta temas actuales que pueden ser de interés para el equipo. A modo de ejemplo, en 2016 se ha hecho una charla de conducción eficiente y una sesión sobre redes sociales, entre otros.

FORMACIÓN ESPECIALIZADA

La magia de la cocreación para innovar con éxito

El equipo del Área de Servicios de Comunicación ha recibido formación en un nuevo método de trabajo, la cocreación, que potencia la integración de todos los agentes implicados en un proceso para lograr una pluralidad de ideas y conocimientos que enriquezca el resultado final. El objetivo de esta formación era obtener herramientas y nuevos métodos para desarrollar procesos creativos de forma más eficiente para mejorar la creatividad en los proyectos que esta área lleva a cabo.



Asistieron 12 miembros del equipo a la formación, que consistía en tres sesiones o módulos, en los que se trabajaban distintos temas:

- La cultura de la innovación: hábitos creativos para innovar.
- Conocer para enfocar: *design thinking* y técnicas de investigación.
- Prototipar para validar: técnicas de *rapid prototyping*.

La valoración que hizo el equipo fue muy positiva. Además, algunas de las herramientas sobre las que se aprendió en la formación ya se han podido integrar en algunos proyectos, lo cual nos ha ayudado a trabajar desde otra perspectiva las lluvias de ideas y los procesos creativos conjuntos.

Factores clave para animar la venta cruzada

Durante el mes de octubre, un consultor experto en estrategia y relaciones con clientes impartió una formación pensada para el personal que interacciona directamente con el cliente. El objetivo de la formación era aportar herramientas y estrategias a los profesionales para que supieran detectar las necesidades de los clientes e identificar oportunidades comerciales. A la formación asistieron 13 trabajadores de distintas áreas, con el denominador común de que todos ellos tienen contacto directo con clientes.

La formación ha reforzado la idea de que, para una buena acción comercial, es imprescindible conocer al cliente, tanto la organización como las personas con las que nos relacionamos, así como tener la capacidad de adaptarnos a su manera de ser y de hacer las cosas.



Complementariamente, también se envía **información periódica** a todos los trabajadores sobre la mejora continua en el trabajo (la gestión del tiempo, la planificación de tareas, la gestión de equipos, etc.) por correo electrónico o a través de la red interna de comunicación.

(103-3, 404-3) Por otro lado, llevamos a cabo una **evaluación del rendimiento de los trabajadores** de la organización a partir de un modelo de cuestionario y de entrevistas de seguimiento. Este año hemos podido realizar entrevistas al 78% de los empleados.

Esta evaluación promueve la mejora continua de ambas partes, la organización y el trabajador, ya que, por un lado, el trabajador recibe el retorno de su trabajo y, por otro lado, puede hacer llegar sus expectativas y comentarios sobre la empresa y el puesto de trabajo.

Salud y seguridad en el trabajo

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



(103-1/2/3) Lavola cumple con las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y también ha integrado los requerimientos de la OHSAS 18001 en el sistema de gestión integrado.

(403-1) Disponemos de 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 lleven a cabo todas las actuaciones que requiere la legislación (evaluaciones de riesgos, formación del personal, reconocimientos médicos, etc.) y promoviendo iniciativas y mejoras de las condiciones de trabajo. También se ocupa de recoger las necesidades e inquietudes del resto de trabajadores referentes a esta cuestión.

Tenemos organizada la actividad preventiva mediante la modalidad de **servicio de prevención ajeno**, que nos proporciona servicios de prevención, ergonomía, formación y vigilancia de la salud. También hemos establecido un concierto con una **mutua de accidentes y enfermedades profesionales**.

Por otro lado, también disponemos de un **Comité de Emergencias, Primeros Auxilios y Evacuación**, debidamente capacitado, que es el responsable de coordinar la actuación en caso de que se dé una de estas situaciones. Como protocolo de bienvenida, todo el personal de nueva incorporación recibe formación específica en riesgos laborales, así como una ficha informativa de los riesgos y las medidas preventivas asociadas a su puesto de trabajo. La formación incluye las medidas de actuación en caso de emergencia y se complementa con simulacros cada dos años.

Indicadores de seguridad y salud (403-2)

Índice	2015	2016
Índice de gravedad	0,56	0,06
Índice de frecuencia	8,03	7,26

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):



La norma ISO 14001 y las certificaciones LEED y DGQA avalan la adecuada gestión de los aspectos ambientales de nuestra actividad.

(103-1/2/3) El compromiso con el medio ambiente forma parte de nuestro ADN, y así lo reflejan nuestra política y nuestra forma de trabajar. En este sentido, tenemos la certificación de la norma **ISO 14001 de gestión ambiental**, orientada a minimizar el impacto ambiental de la actividad y a mejorar de manera continua la gestión de este asunto. Garantizamos que todas las actividades, los productos y los servicios de Lavola están alineados con estos principios. Además, el Ecoedificio cumple la norma **ISO 50001 de gestión energética**, que nos permite desarrollar nuestra actividad de una manera más eficiente y sostenible.

Por otro lado, las dos sedes de la organización disponen de la **certificación LEED** para la categoría de edificios existentes. Se trata de un sello de prestigio mundial, promovido por el United States Green Building Council, que acredita la eficiencia energética, el ahorro de agua, las buenas prácticas en la gestión de residuos, la compra de materiales sostenibles y la facilidad para el uso del transporte público. El Ecoedificio obtuvo este distintivo en 2010, con la calificación Gold, y lo renovó en 2015 para un período de 5 años. La sede de Barcelona consiguió la certificación en 2015, con la calificación Silver, con lo que fue en su momento el primer edificio del Eixample de Barcelona que obtenía este reconocimiento. Además, desde 2006 el Ecoedificio dispone del **Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental** (DGQA), una certificación que concede la Generalitat de Catalunya en la categoría de edificios de uso de oficinas y que hemos renovado este año.

(201-2) Otro compromiso de nuestro ideario es hacer frente al cambio climático y, en coherencia con uno de los ejes centrales de nuestro negocio, Lavola dispone de una **estrategia de mitigación y adaptación contra el cambio climático**, que nos permite gestionar los riesgos y las oportunidades asociados. Desde el año 2009, somos una empresa neutra en carbono gracias a la compensación del 100% de las emisiones que generamos, con la compra de créditos de carbono certificados. Compensamos nuestras emisiones a través de nuestra marca **Clean CO₂**.

Paralelamente, hacemos extensivo este compromiso a la cadena de suministro, impulsando el **Círculo de Proveedores Neutros** de Lavola. El proyecto promueve que nuestros proveedores calculen su huella de carbono anualmente y compensen sus emisiones para mejorar su posicionamiento y compromiso ambiental.

Acciones de mejora ambiental del año 2016

(103-2) El sistema y las herramientas de gestión ambiental que tenemos implantados nos permiten identificar los aspectos ambientales de nuestra actividad y evaluar el impacto que generan en el medio ambiente. Anualmente, definimos objetivos y planes de acción para minimizar el impacto de los aspectos más significativos.

De los objetivos y las acciones que nos propusimos para el año 2016, destacamos:

- La renovación del **Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental** del Ecoedificio. Se trata de un sello que reconoce el comportamiento responsable y eficiente de los usuarios y las organizaciones en cuanto a los distintos aspectos ambientales.
- La implantación de la **ISO 50001 de gestión energética** en el Ecoedificio.



Consumo de energía y emisiones

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



ENERGÍA

El Ecoedificio obtiene la certificación ISO 50001 de gestión energética.

(302-4) El año 2016 ha estado marcado por la mejora en la gestión energética. Sin embargo, el consumo total de energía se ha mantenido muy similar al del año pasado. En este sentido, los dos contrapuntos han sido el consumo de energía eléctrica, que se ha reducido en un 11%, y el consumo de combustibles líquidos para los vehículos, que ha aumentado en un 12% respecto al año anterior.

En relación con la reducción del consumo eléctrico, se explica mayoritariamente por la virtualización de los servidores y por la importante reducción del consumo de energía de los sistemas de alimentación ininterrumpida, que han sido sustituidos por equipos más pequeños y eficientes. Hay que tener en cuenta también que, este año 2016, el Ecoedificio ha recuperado la certificación ISO 50001 de gestión energética, una pieza clave para impulsar un seguido de acciones que han ayudado también a reducir y racionalizar los consumos.

En cuanto al incremento en el consumo de combustibles líquidos para los vehículos, se trata de un aspecto muy variable que depende del tipo de proyecto y de las necesidades de desplazamiento que requieran. Este año hemos experimentado un aumento en el número de personas y de proyectos, que puede relacionarse directamente con este incremento del consumo de combustibles.

(103-2/3) Por otro lado, se sigue haciendo un seguimiento del consumo energético de las dos sedes por medio de programas de monitorización, el DEXCell en Manlleu y el effiMAP en Barcelona. Estos programas permiten hacer un buen análisis de los consumos e implantar, así, medidas correctoras y de mejora para reducirlos.

Consumo de energía (302-1, 302-3)

	2014	2015	2016
Consumo de energía eléctrica (GJ)	429,83	480,37	429,29
Consumo de gas natural (GJ)	244,94	249,80	254,50
Consumo de combustibles líquidos para los vehículos (diésel, biodiésel y gasolina) (GJ)	500,02	510,28	568,79
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (GJ)	1.174,79	1.240,45	1252,58
Intensidad energética (GJ de energía / millón de € de cifra de negocio)	158,11	184,87	181,27
Ventas de electricidad (GJ)	14,69	17,34	15,81

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/m ³	World Energy Resources (World Energy Council, 2013).
Gasolina	GJ/t	Elaboración propia a partir de la densidad de la gasolina a 15 °C (747,5 kg/m ³) y su poder calorífico inferior (44,30 GJ/t). <i>Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono</i> , Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (julio de 2017, v. 9).
Diésel	GJ/t	Elaboración propia a partir de la densidad del diésel a 15 °C (832,5 kg/m ³) y su poder calorífico inferior (43 GJ/t). <i>Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono</i> , Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (julio de 2017, v. 9).
Biodiésel	GJ/t	Elaboración propia a partir de la densidad del biodiésel a 15 °C (832,5 kg/m ³) y su poder calorífico inferior (43 GJ/t). <i>Factores de emisión. Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono</i> , Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (julio de 2017, v. 9).

El Ecoedificio dispone de placas solares térmicas para la producción de agua caliente sanitaria y placas fotovoltaicas para la producción de energía eléctrica. Durante el año 2016, las placas fotovoltaicas instaladas han producido el 3,6% del total de energía eléctrica consumida en esta sede, un 2% más que el año anterior.

EMISIONES

(103-1/2/3, 201-2) Lavola mantiene el compromiso de hacer frente al cambio climático mediante la reducción y la compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de nuestra actividad, lo que nos convierte en una empresa neutra en emisiones. Por ello, anualmente compensamos las emisiones que generamos a través de nuestra marca **Clean CO2**. Este año hemos generado 116 toneladas de CO2, que compensaremos durante el año 2017.

Además, formamos parte del Programa de Acuerdos Voluntarios de la Generalitat de Catalunya e impulsamos el Círculo de Proveedores Neutros de Lavola, una iniciativa que hace extensivo nuestro compromiso en la lucha contra el cambio climático a la cadena de suministro.

(305-5) Durante el año 2016 hemos reducido en un 11% nuestras emisiones totales.

Para calcular la huella de carbono de nuestra actividad, nos hemos guiado por la norma ISO 14064-1:2012 y el Corporate Value Chain (alcance 3) Accounting and Reporting Standard, de The Greenhouse Gas Protocol.

Emisiones de CO2

Toneladas de CO2	2014	2015	2016
Alcance 1	52,60	50,08	55,61
Alcance 2	32,35	16,47	5,53
Alcance 3	74,12	63,66	54,54
Total	159,07	130,21	115,68
Toneladas de CO2/millón de € de cifra de negocio (305-4)	21,41	19,41	16,74

Alcance 1: emisiones directas de GEH que están controladas por la empresa, en las que se incluye el consumo de gas natural y el de combustibles fósiles de la flota de vehículos.

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

Alcance 3: emisiones indirectas de GEH derivadas de las actividades de la empresa que se dan en fuentes que son propiedad o están controladas por otra organización. 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.

(305-1) Las emisiones directas (alcance 1), derivadas del consumo de gas natural y de combustibles líquidos para los vehículos, se han incrementado como consecuencia principalmente de un mayor consumo de combustibles en la flota de vehículos de Lavola.

(305-2) Las emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica (alcance 2) han disminuido en un 66% respecto al año pasado. Esta reducción tan importante se explica porque este año todo el consumo de energía eléctrica de las dos sedes, Manlleu y Barcelona, ha provenido de fuentes 100% renovables.

(305-3) Las emisiones indirectas derivadas del consumo de recursos, la generación de residuos y los desplazamientos corporativos en transporte público o en vehículos de la plantilla (alcance 3) han disminuido en un 9% este año. La causa principal es la optimización y la disminución de los desplazamientos corporativos de larga distancia.

Emisiones de CO2 por kilómetro recorrido

	2014	2015	2016
kg CO2/km	0,08	0,11	0,11

Materiales

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



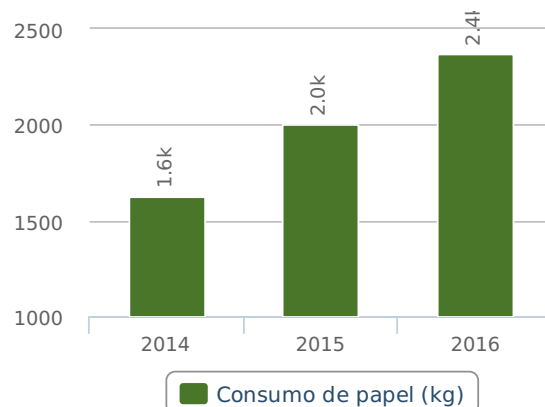
El papel de oficina y el equipamiento informático son los principales materiales que consumimos. Aplicamos criterios de compra verde y buenas prácticas en la compra y el uso de los materiales.

(103-1/2/3) Los principales materiales que consumimos son los fungibles de oficina y el equipamiento informático. El papel de oficina, concretamente, representa una parte importante de estos consumos, fruto de las tareas de oficina que desarrollamos. En los dos últimos años, se aprecia una tendencia al alza en el consumo de papel, incremento considerable que se explica por la ampliación de un proyecto concreto que demanda una gran cantidad de este material. Sin embargo, estamos trabajando para optimizar los procesos y revertir esta tendencia.

En este sentido, disponemos de una **guía de buenas prácticas ambientales** al alcance de todo el personal, que también se da a conocer a las nuevas incorporaciones y que contiene, entre otras, las recomendaciones para minimizar el consumo de los recursos y reducir los residuos. Asimismo, en el caso del papel, y de acuerdo con nuestra política ambiental, priorizamos la entrega de documentación a los clientes en formato digital para racionalizar el consumo tanto de papel como de tóner.

(301-2) Por otro lado, también disponemos de una **instrucción de compra verde**, que establece los criterios ambientales y energéticos que hay que tener en cuenta a la hora de adquirir materiales nuevos. Siguiendo las recomendaciones de esta instrucción, el papel que utilizamos dispone de la 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) (301-1)



REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE MATERIALES EN LOS PROYECTOS

(103-1/2) Donde consumimos más material es en las producciones gráficas vinculadas a proyectos y en las producciones de puestos y 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. A modo de ejemplo, promovemos que la entrega de los proyectos al cliente se haga en formato digital y que las memorias de sostenibilidad sean en formato PDF interactivo, lo cual, además, consigue mejorar su



potencial de difusión e imagen.

En cuanto al diseño de puestos y exposiciones, incorporamos **criterios de ecodiseño**, como el uso de materiales nobles y materiales reciclados o reciclables, producciones plegables que faciliten y minimicen el transporte, módulos y materiales que al finalizar el ciclo de vida de la exposición puedan ser fácilmente separados y reutilizados, etc. Siguiendo estos criterios, conseguimos generar un menor impacto desde el momento de la producción hasta el final de su vida útil.

Por otro lado, también fomentamos que los proyectos de producciones de puestos y exposiciones incluyan una propuesta de mejora para compensar 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

(102-9) Lavola, como empresa de servicios, tiene dos grandes tipos de proveedores:

Proveedores de servicios generales

Empresas que prestan sus productos o servicios para el funcionamiento general de la organización. Se engloban en esta categoría los proveedores de suministros, mantenimiento, limpieza, asesoramiento financiero o de recursos humanos, servicios jurídicos, servicios de prevención externos, material de oficina, etc.

Proveedores de proyectos

Empresas y profesionales que prestan sus productos o servicios vinculados directamente a proyectos concretos para complementar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Es el caso, por ejemplo, de colaboradores, imprentas, etc.

EXTENSIÓN DEL COMPROMISO DE SOSTENIBILIDAD

Proceso de homologación de proveedores

(103-1/2/3, 308-1) Lavola hace extensivo el compromiso con la responsabilidad social a todos sus proveedores mediante el envío de un comunicado en el momento de darlos de alta. En este mismo documento también solicitamos al proveedor la aceptación de ciertos criterios ambientales, energéticos, de calidad, laborales y legales, tanto en sus procesos internos como en los productos y servicios que adquirimos. Anualmente llevamos a cabo un proceso de evaluación para comprobar que estos criterios se cumplen, y mantenemos activos como proveedores solo a los que superan favorablemente este proceso.

La evaluación de proveedor es diferente según el tipo (proveedor de servicios generales o proveedor de proyectos) 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 que no se hayan detectado incidencias durante el año y, por 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. Este proceso consiste en una evaluación interna por medio de un cuestionario que contiene preguntas relacionadas con el cumplimiento de los compromisos suscritos. En caso de que se supere una puntuación mínima, se solicita al proveedor la renovación de estos compromisos y se mantiene homologado. Los resultados de las puntuaciones son visibles en el programa de gestión de proyectos de Lavola, de modo que, a la hora de seleccionar un proveedor, se prioriza el que tiene mejor puntuación.

Actualmente tenemos una base de datos con 506 proveedores activos, un **82,6% de los cuales son de ámbito local** (Cataluña). El número de **proveedores homologados ha crecido en un 47%** respecto al año anterior, con una cifra que en 2016 ha llegado a los 207 proveedores con incidencia directa sobre los proyectos y que superan una facturación mínima anual.

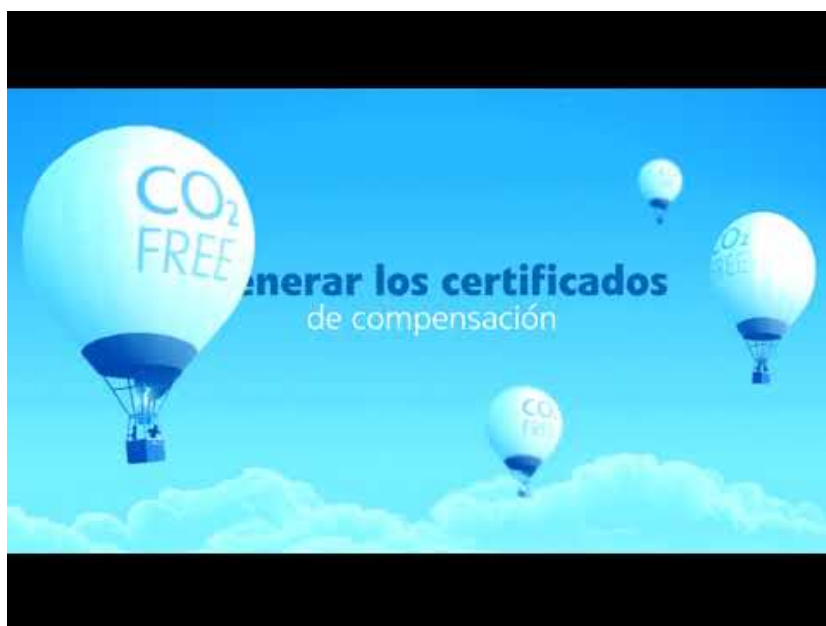
Círculo de Proveedores Neutros en emisiones de CO₂

(201-2, 308-2) Desde 2012 impulsamos el proyecto **Círculo de Proveedores Neutros** de Lavola con el objetivo de promover valores e iniciativas de responsabilidad social en la cadena de suministro. Se trata de una iniciativa a la que se pueden adherir todas las empresas que ofrecen servicios a la organización y que forma parte de la estrategia de cambio climático de Lavola.

Para añadirse al proyecto se pide que la empresa calcule su huella de carbono anual y que la compense mediante la marca **Clean CO₂**. De este modo, aparte de fidelizarse como empresas proveedoras de Lavola, las organizaciones dotan sus productos y servicios de un valor añadido que mejora su posicionamiento, reconocimiento público, competitividad y compromiso ambiental. Lavola acompaña a los proveedores en todas las fases del proceso y vela por que el compromiso se renueve anualmente.

Actualmente, el Círculo de Proveedores Neutros consta de 8 miembros, que han

Programa de afiliación



<https://youtu.be/GIN-5iyZ22E>

compensado un total de **219 toneladas de CO₂** durante el año 2016.

Objetivos del Círculo:

- Reducir las emisiones de CO₂ que son fruto de su actividad y compensar las que no puede reducir, haciendo extensivo este compromiso a los proveedores.
- Ampliar el alcance de la estrategia a toda la cadena de suministro, lo cual ofrece a las empresas proveedoras la posibilidad de compensar las emisiones.
- Fomentar la mejora continua y la gestión responsable de los aspectos ambientales de las empresas.
- Facilitar a las empresas proveedoras la adhesión al **Programa de Acuerdos Voluntarios** de la **Oficina Catalana del Cambio Climático**, promovido por la Generalitat de Catalunya, que impulsa y da asesoramiento para el establecimiento de acuerdos voluntarios con organizaciones, entidades y colectivos de Cataluña para reducir las emisiones de gases con efecto invernadero.

Compartimos con la comunidad



Comunidad local

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



COLABORACIÓN CON ENTIDADES

(102-13, 103-1/2/3, 413-1) Lavola colabora y comparte con entidades de su entorno para crear red social y generar de manera conjunta un impacto positivo en la comunidad local. Este año hemos seguido cuidando y ampliando la red de entidades, de sectores varios, con las que colaboramos y compartimos valores y experiencias, como el Clúster de Eficiencia Energética de Cataluña, el grupo empresarial cooperativo Clade, INNOVI y el United States Green Building Council, entre otros. Podéis consultar el detalle de entidades [aquí](#).

Compensa un día

CAMPAÑA #compensaundia

Una vez más, Lavola se ha sumado a la celebración del **Día Mundial del Medio Ambiente**, este año con una acción solidaria que tiene un impacto positivo directo sobre el planeta. A través de la campaña **#compensaundia**, hemos invitado a todo el mundo a tomar conciencia de las emisiones de CO₂ que cada persona produce en un día y a compensarlas, remarcando la importancia de las pequeñas acciones individuales.

Para ello, hemos producido un spot que muestra que acciones tan cotidianas como lavarse los dientes tienen un impacto en el medio ambiente. Por cada visualización conseguida entre el 1 y el 5 de junio, Lavola se comprometió a compensar 15 kilos de CO₂,* la cantidad diaria que emite de media una persona en nuestro país.

El compromiso de todas las personas que han visto el vídeo ha sido clave para lograr el éxito de la campaña. En cinco días, la pieza audiovisual se reprodujo 1.543 veces y, por tanto, compensamos 23 toneladas de CO₂ a través de **Clean CO₂**, contribuyendo a financiar el proyecto de energía eólica **Ay-Yildiz**, que se desarrolla en Turquía y que consiste en la generación de energía renovable a partir de 5 aerogeneradores.

* Cálculo realizado a partir de los datos del Inventario de Emisiones de GEH en Cataluña 2013, de la Oficina Catalana del Cambio Climático (OCCC), y los datos de la población de Cataluña de 2013 del Instituto de Estadística de Cataluña (IDESCAT).



<https://www.youtube.com/watch?v=YP1MBnmdYtw>

23 toneladas de CO₂ compensadas para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente.

CAMINAMOS PARA CAMBIAR VIDAS: TRAILWALKER 2016

Por tercer año consecutivo, hemos participado en la **Trailwalker de Intermón Oxfam**, una marcha que permite recaudar donativos para que esta entidad los destine a proyectos de cooperación, acción humanitaria, comercio justo y sensibilización en todo el mundo. Se trata del mayor evento deportivo y solidario por equipos del país, y consiste en recorrer 100 kilómetros en un máximo de 32 horas, para simbolizar el camino que miles de personas que viven en países desfavorecidos deben hacer para ir a buscar agua.

Un equipo de Lavola formado por cuatro caminadores, con el apoyo del resto de trabajadores y un equipo de asistencia, consiguió, una vez más, cubrir la distancia entre Olot y Sant Feliu de Guíxols con éxito. El esfuerzo, el espíritu de superación y el sentimiento de estar caminando por una buena causa hicieron de esta gesta una fiesta compartida entre todos.

Esta iniciativa ha permitido que, gracias a las acciones impulsadas por los trabajadores para recoger dinero y la ayuda de la empresa, se hayan recaudado más de 1.500 €, que, sumados a las aportaciones del resto de participantes y por medio de los proyectos de Intermón Oxfam, ayudarán a cambiar vidas.



Lavola se moviliza para contribuir a la lucha contra la pobreza y el hambre en el mundo.

EL ENERGIÓMETRO, A DISPOSICIÓN DE LA CIUDADANÍA DE MANLLEU

(413-1) El Ayuntamiento de Manlleu y Lavola han firmado un convenio para que la ciudadanía pruebe gratuitamente el Energiómetro. Se trata de una herramienta desarrollada por Lavola y orientada a fomentar la eficiencia energética y los buenos hábitos de consumo en los hogares. La aplicación hace una diagnosis de cuáles son los consumos más importantes y propone al usuario formas para reducirlos.

Esta colaboración con el Ayuntamiento es relevante porque contribuye a mejorar el comportamiento ambiental de los ciudadanos, a la vez que permite recoger propuestas y aplicar mejoras en futuras versiones de la aplicación.



SEGUIMOS ABRIENDO LAS PUERTAS DEL ECOEDIFICIO

(413-1) Lavola considera que dar ejemplo es la clave para transformar el entorno. Por eso, desde el primer día hemos abierto las puertas de nuestra casa para que todo el mundo que quiera pueda venir a conocer las medidas de construcción sostenible y de ahorro energético que incorpora el Ecoedificio. De esta manera, seguimos contribuyendo en la importante tarea de sensibilización y educación ambiental a favor de la comunidad.

Durante el año 2016, nos han visitado un equipo de arquitectos y varios grupos de estudiantes del Institut Antoni Pous i Argila.



Objetivos de mejora

Objetivos de 2016

(102-15, 103-2)

Responsabilidad social

- Consolidar el Comité de Responsabilidad Social. **En desarrollo**
- Elaborar la memoria anual de responsabilidad social. **Logrado**
- Actualizar el plan de responsabilidad social de Lavola y el código ético. **En desarrollo**

Generación de valor

- Obtener una satisfacción del cliente superior a 8. **Logrado**
- Avanzar en la venta cruzada para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes. **Logrado parcialmente**

Gestión económica

- Mejorar la rentabilidad en un 50%. **Logrado parcialmente (94%)**

Equipo

- Hacer el 100% de las entrevistas personales por competencias. **Logrado parcialmente (78%)**
- Conseguir un equipo excelente con valoración mínima de 7,5. **Logrado**
- Conseguir un grado de satisfacción de las personas superior a 7,5. **Logrado**
- Fomentar el espíritu de equipo y la pertenencia a la organización. **Logrado**
- Implantar planes de carrera profesional. **En desarrollo**
- Consolidar y potenciar la plataforma de retribución flexible. **En desarrollo**

Compromiso con el medio ambiente

- Obtener la certificación ISO 50001 de gestión energética. **Logrado**
- Renovar el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental del Ecoedificio. **Logrado**

Proveedores

- Ampliar el círculo de proveedores neutros con tres nuevas incorporaciones. **No logrado**

Comunidad local

- Participar en la marcha Trailwalker 2016. **Logrado**
- Mantener la colaboración con entidades. **Logrado**

Objetivos de 2017

(102-15, 103-2)

Mejora continua

- Ampliar los recursos económicos y humanos para impulsar la innovación.
- Revisar el sistema del modelo de innovación incremental para garantizar que sea operativo y eficiente.

Responsabilidad social

- Publicar la memoria de sostenibilidad según los nuevos estándares del GRI.
- Cuantificar y monetizar el valor social integrado que generamos para nuestros grupos de relación.
- Lanzar nuevos productos innovadores alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con nuevos enfoques estratégicos.
- Consolidar el equipo de consultoría en RSC.

Generación de valor

- Mantener la valoración global de satisfacción de los clientes por encima de 8.
- Avanzar en la venta cruzada para dar respuesta a las necesidades de los clientes.
- Cuantificar el valor social generado para nuestros grupos de relación.

Gestión económica

- Mejorar la rentabilidad en un 95%.

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.
- Conseguir que el 50% de las personas que hacen teletrabajo pasen de 1 a 2 días.
- Fomentar el espíritu de equipo y la pertenencia a la organización.
- Ampliar el presupuesto de formación en un 50% respecto al año anterior.
- Promover la promoción interna del personal.
- Consolidar y potenciar la plataforma de retribución flexible.

Compromiso con el medio ambiente

- Implantar mejoras para acercarnos a un edificio con consumo de energía cero.

Proveedores

- Ampliar el Círculo de Proveedores Neutros con dos nuevas incorporaciones.

Comunidad local

- Participar en la marcha Trailwalker 2017.
- Mantener la colaboración con entidades.

Índice de contenidos estándar GRI y Pacto Mundial

Índice de contenidos estándar GRI

(102-54, 102-55) Esta memoria de Lavola se ha elaborado de acuerdo con los estándares para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative en su opción exhaustiva.

CONTENIDOS GENERALES

Estándar GRI	Indicador	Referencia o respuesta directa	Omisión
GRI 102 Contenidos generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
	102-1 Nombre de la organización	Lavola	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Lavola	
		Clientes y servicios	
		Consultoría	
		Cambio Climático	
		Educación	
		Servicios de Comunicación	
	102-3 Localización de la sede central de la organización	Lavola	
	102-4 Número de países donde opera la organización	Lavola	
	102-5 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Lavola es una empresa con la forma jurídica de sociedad anónima.	
	102-6 Mercados servidos	Lavola	
		Clientes y servicios	
	102-7 Dimensión de la organización	Carta del director general, Pere Pous	
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	Personas	
	102-9 Cadena de suministro	Cadena de suministro	
		Clientes y servicios	
		Gestión de los proveedores	
	102-10 Cambios significativos en la organización	No ha habido cambios significativos durante este período. El único cambio que ha habido en cuanto a las áreas ha sido la integración del Área de Energía dentro de la de Cambio Climático. Sin	

	y su cadena de suministro	embargo, este cambio no ha supuesto ninguna reducción en los servicios y productos que se ofrecen, sino lo contrario. Véase el apartado «Clientes y servicios».	
	102-11 Planteamiento o principio de precaución	Lavola Innovación y mejora continua	
	102-12 Apoyo a iniciativas externas	Lavola es una organización firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y miembro de la Gold Community de la Global Reporting Initiative.	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Comunidad local	
ESTRATEGIA			
	102-14 Declaración del responsable máximo de la organización	Carta del director general, Pere Pous	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del director general, Pere Pous Cadena de suministro Temas relevantes Objetivos de 2016 Objetivos de 2017	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gestión de la responsabilidad social Lavola ha publicado su misión, visión y valores, así como la política de la empresa, en su sitio web. La política también está colgada en las oficinas de la empresa. Misión, visión y valores: http://www.lavola.com/es/nosotros/vision/ Política: http://www.lavola.com/es/nosotros/presentacion/	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Grupos de relación Lavola recibe asesoramiento externo independiente sobre los temas legales y de comportamiento ético. Lavola dispone de los canales de comunicación habituales con cada grupo de relación para que puedan informar sobre aspectos críticos o preocupaciones cuando lo consideren oportuno. No se ha recibido ninguna notificación en este sentido en el período que cubre la memoria.	
GOBIERNO			
	102-18 Estructura de gobierno de la organización	Estructura organizativa Todos los miembros del Comité de Dirección General ocupan cargos ejecutivos en la empresa. El órgano administrador de Lavola es Oval Estructura, SL, y Pere Pous es la persona que	

	representa Oval dentro de Lavola.	
	Las competencias en cuanto al desarrollo económico y financiero recaen en la directora financiera, las ambientales en el director general y las sociales en la directora de personas.	
102-19 Proceso por el que el órgano superior de gobierno delega su autoridad	La responsabilidad sobre los aspectos ambientales, sociales y económicos recae directamente sobre el máximo órgano de gobierno, el Comité de Dirección General.	
102-20 Responsabilidad en el ámbito ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	La responsabilidad de los aspectos económicos, ambientales y sociales recae directamente sobre el Comité de Dirección General. Todos los miembros de este comité tienen cargos ejecutivos en la empresa.	
102-21 Consulta a los grupos de relación sobre temas económicos, ambientales y sociales	Grupos de relación	
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Estructura organizativa	
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	No existe la figura de presidente de la organización. El máximo responsable es el director general, que tiene cargo ejecutivo.	
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	La selección de los miembros del Comité de Dirección General y del Comité de Desarrollo se hace en función de su trayectoria profesional y su experiencia en la empresa. No existe un procedimiento formalizado. El Comité Comercial está formado por las personas que tienen responsabilidades comerciales en la organización.	
102-25 Conflictos de intereses	No existen conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno, dada la naturaleza de la propiedad.	
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	La responsabilidad en la definición y la aprobación de los valores, la estrategia, la política y los objetivos en materia económica, social y ambiental recae en el Comité de Dirección General.	

102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	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, por medio de boletines, artículos y la asistencia a congresos y jornadas, principalmente.	
102-28 Evaluación del cumplimiento del máximo órgano de gobierno	La actuación del máximo órgano de gobierno en los ámbitos económico, social y ambiental no se evalúa de manera formal.	
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	El máximo órgano superior de gobierno, junto con otras personas clave, identifica los principales impactos y riesgos de la organización, teniendo en cuenta los aspectos detectados en el análisis de materialidad. Asimismo, este órgano es también el responsable de gestionar los impactos y riesgos identificados.	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	El máximo órgano de gobierno revisa la efectividad en la gestión de los riesgos ambientales, sociales y económicos en los informes anuales de revisión que se elaboran en el marco del sistema de gestión implantado (certificado por la ISO 14001 de medio ambiente y la ISO 9001 de calidad, y adecuado a los requisitos de la OHSAS 18001 de riesgos laborales), así como por medio de los indicadores que publicamos anualmente en la memoria de sostenibilidad de Lavola.	
102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	La revisión se lleva a cabo con periodicidad anual, a pesar de que se hace un seguimiento más frecuente (como mínimo mensual) de los principales indicadores de la organización.	
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Los contenidos de la memoria de sostenibilidad los revisa y aprueba el director general.	
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Los accionistas pueden comunicarlas por medio de la junta de accionistas, que se celebra anualmente; los trabajadores, por medio de los canales de comunicación establecidos o directamente a los miembros del Comité de Dirección General; los clientes, mediante la encuesta de satisfacción o bien poniéndose directamente en contacto con la persona de referencia habitual en Lavola (gestor de cuentas), y los proveedores, por medio de su persona de contacto dentro de Lavola.	
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No se han recibido comunicaciones respecto a asuntos críticos.	
102-35 Políticas de	En 2016 se sigue teniendo la retribución variable ligada al logro de objetivos económicos para los cargos de responsabilidad.	

	remuneración		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Las categorías retributivas se determinan según las funciones, las responsabilidades y las competencias.	
	102-37 Implicación de los grupos de relación en la remuneración	Los cuestionarios para la evaluación anual de los trabajadores permiten que estos valoren esta cuestión dentro de la organización.	
	102-38 Ratio de compensación total anual	Personas	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Personas	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE RELACIÓN			
	102-40 Lista de grupos de relación	Grupos de relación	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Los convenios colectivos aplicables a las actividades de Lavola son los convenios de oficinas y despachos de Cataluña y Madrid. El 100% de los puestos de trabajo están cubiertos por estos convenios colectivos.	
	102-42 Identificación y selección de los grupos de relación	Grupos de relación Hemos identificado los grupos de relación siguiendo criterios como la dependencia (qué colectivos dependen de las actividades, los productos y los servicios de Lavola y de cuáles depende Lavola para seguir con su actividad), la responsabilidad (ya sea de tipo comercial, legal, operativa, social, etc.), la proximidad (cuáles se encuentran en el entorno más inmediato) y la influencia (cuáles pueden generar impacto en la estrategia o en el negocio).	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de relación	Temas relevantes	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Grupos de relación Temas relevantes	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
	102-45 Entidades incluidas en los estados	El alcance del informe financiero coincide con el alcance de la memoria de sostenibilidad y corresponde a las actividades desarrolladas por Lavola 1981, SA.	

	financieros consolidados		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Temas relevantes	
	102-47 Lista de los temas materiales	Temas relevantes	
	102-48 Reexpresión de la información		No procede. No se ha dado ningún caso de reexpresión de la información de informes anteriores.
	102-49 Cambios en la elaboración de los informes	Temas relevantes	
	102-50 Período objeto del informe	Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.	
	102-51 Fecha del último informe	2015	
	102-52 Ciclo de elaboración del informe	Presentamos memorias de periodicidad anual, a excepción de los años 2010 y 2011, de los que se elaboró una memoria conjunta bienal.	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	memoria@lavola.com	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares de la GRI	Índice de contenidos estándar GRI	
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos estándar GRI	
	102-56 Verificación	La memoria de este año 2016 no ha sido verificada externamente.	

	externa		
--	---------	--	--

TEMAS MATERIALES

Estándar GRI	Indicador	Referencia o respuesta directa	Omisión
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Gestión económica	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Gestión económica	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Gestión económica	
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Gestión económica	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Cambio Climático	
		Gestión ambiental	
		Consumo de energía y emisiones	
		Gestión de los proveedores	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Tal como está establecido en España, las aportaciones hechas a las pensiones de jubilación que proporciona el Estado de bienestar corresponden a las cuotas mensuales que los propios trabajadores hacen a la Seguridad Social mediante sus nóminas. Lavola no ofrece otros planes de jubilación a sus trabajadores aparte de los que establece la ley.	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	En 2016 se han concedido un total de 445.497,97 € en concepto de subvenciones procedentes de gobiernos, 93.277,55 € de los cuales han pasado a la cuenta de resultados del ejercicio. En el importe concedido se incluyen las subvenciones recibidas de proyectos europeos, como el Chess Setup a 3 años (189.971,25 €) y el Life Priorat+Montsant a 4 años (224.632,80 €); las subvenciones para formación provenientes de la Fundación Tripartita, y otras subvenciones. No hay ningún representante de ningún gobiernos que forme parte de los accionistas de Lavola.	
MATERIALES			
GRI 103	103-1	Materiales	

Enfoque de gestión 2016	Explicación del tema material y sus limitaciones		
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Materiales	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Materiales	
GRI 301 Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Materiales	
	301-2 Materiales reciclados utilizados	Materiales	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de embalaje	Lavola no se dedica a la venta de productos, por lo que el indicador no es aplicable. Sin embargo, a través de nuestros servicios, hemos colaborado en varios proyectos de ecodiseño para puestos de ferias y convenciones que incorporan la reutilización de materiales al final de su vida útil.	
ENERGÍA			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Gestión ambiental	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Gestión ambiental	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Gestión ambiental	
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Consumo de energía y emisiones	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	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.	
	302-3 Intensidad energética	Consumo de energía y emisiones	
	302-4 Reducción del consumo energético	Consumo de energía y emisiones	
	302-5 Reducción		No es aplicable

	de los requerimientos energéticos de productos y servicios		debido al tipo de servicios que ofrecemos.
EMISIONES			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Gestión ambiental	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Gestión ambiental	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Gestión ambiental	
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEH (alcance 1)	Consumo de energía y emisiones	
	305-2 Emisiones indirectas de GEH al generar energía (alcance 2)	Consumo de energía y emisiones	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEH (alcance 3)	Consumo de energía y emisiones	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEH	Consumo de energía y emisiones	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEH	Consumo de energía y emisiones	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono		No es aplicable porque Lavola no genera emisiones destructoras de la capa de ozono de manera significativa.
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		No es aplicable porque Lavola no genera emisiones destructoras de la capa de ozono de manera significativa.

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Gestión de los proveedores	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Gestión de los proveedores	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de los proveedores	
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se han examinado en función de criterios ambientales	Gestión de los proveedores	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto	Cadena de suministro	
		Gestión de los proveedores	
OCUPACIÓN			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Personas	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Personas	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Personas	
GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Personas	
	401-2 Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de	Flexibilidad y conciliación	

	media jornada		
	401-3 Baja por maternidad o paternidad	Flexibilidad y conciliación	
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Lavola se rige por los convenios de oficinas y despachos de Cataluña y de Madrid. Tal como establecen estos convenios, el período de preaviso de cambios operativos significativos es de 15 días.	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 402 Relaciones entre los trabajadores y la dirección 2016	402-1 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	Lavola se rige por los convenios de oficinas y despachos de Cataluña y de Madrid. Tal como establecen estos convenios, el período de preaviso de cambios operativos significativos es de 15 días.	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Salud y seguridad en el trabajo	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Salud y seguridad en el trabajo	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Salud y seguridad en el trabajo	
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Salud y seguridad en el trabajo	
	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades	Salud y seguridad en el trabajo	

	profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o riesgo elevado de enfermedades relacionadas con su actividad	En el marco del sistema de gestión de seguridad se han analizado los riesgos asociados a los distintos puestos de trabajo dentro de la organización.	
	403-4 Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	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.	
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Capacitación	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Capacitación	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capacitación	
GRI 404 Capacitación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por trabajador		No se dispone del dato de horas de capacitación por empleado, sexo y categoría laboral. Se establecerán medidas de control para incluir este dato en la próxima memoria de sostenibilidad.
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los	Capacitación	

	empleados y programas de ayuda a la transición		
	404-3 Porcentaje de trabajadores que reciben evaluaciones periódicas de capacitación y desarrollo profesional	Capacitación	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Personas	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Personas	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Personas	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en los órganos de gobierno y los trabajadores	Personas	
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y de las mujeres	Personas	
NO DISCRIMINACIÓN			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	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.	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Por otro lado, disponemos de un plan de igualdad de oportunidades, y también hemos designado el agente de igualdad como persona encargada de hacer efectiva la implantación del plan y asegurar que se fomenta y protege este aspecto dentro de la organización.	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctoras	Durante el año 2016 no se ha producido ningún caso de discriminación por motivos de género, raza, opinión, etc.	

	realizadas		
COMUNIDADES LOCALES			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Comunidad local	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Comunidad local	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Comunidad local	
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Comunidad local	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales y potenciales sobre las comunidades locales		No procede. No se han descrito impactos negativos significativos sobre las comunidades locales como consecuencia de la actividad de Lavola.
MARKETING Y ETIQUETADO			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	A través de los sistemas internos de gestión, Lavola asegura una buena praxis en relación con el marketing y el etiquetado de nuestros servicios y productos.	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y	Atendiendo al tipo de actividad que lleva a cabo Lavola, no hay regulación relativa a aspectos de seguridad y salud de los servicios que ofrece.	

	servicios		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No procede. No se han producido casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No procede. No se han producido casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	A través de los sistemas internos de gestión, Lavola asegura el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de privacidad y gestión de datos de los clientes.	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 418 Privacidad de los clientes 2016	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad y la pérdida de datos de los clientes	En 2016, no se ha recibido ningún tipo de sanción en relación con aspectos de privacidad y fuga de datos de los clientes.	
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	A través de los sistemas internos de gestión, Lavola asegura el cumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
GRI 419	419-1	Durante el año 2016 no se han recibido multas ni	

Cumplimiento socioeconómico 2016	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	sanciones no monetarias por incumplimiento de legislación o normativa.	
----------------------------------	--	--	--

Otros temas materiales no cubiertos por un estándar GRI

Tema material	Indicador	Referencia o respuesta directa	Omisión
Desarrollo de proyectos	Impacto positivo de los proyectos en los clientes	Clientes y servicios	
		Consultoría	
		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 o 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 de la vulneración de los derechos humanos.	Gestión de la responsabilidad social
	http://www.lavola.com/es/nosotros/vision/ Además de la misión, la visión y los valores publicados en su sitio web, Lavola dispone de un código ético aprobado en 2009. Este código refleja los comportamientos de la organización hacia los grupos de relación 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.
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 aplicables 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 es aplicable, porque Lavola opera principalmente en España, donde el trabajo forzado está prohibido por ley.
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	No es aplicable, porque Lavola opera principalmente en España, donde el trabajo infantil está prohibido por ley.
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	Gestión ambiental

preventivo que favorezca el medio ambiente.	
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven 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
	Innovación y mejora continua
	Consumo de energía y emisiones
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas las formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	Gestión de la responsabilidad social
	http://www.lavola.com/es/nosotros/vision/ Además de la misión, la visión y los valores publicados en su sitio web, Lavola dispone de un código ético aprobado en 2009. Este código refleja los comportamientos de la organización hacia los grupos de relación 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](#)