

lavola
cosustainability®

Evolucionamos

*Memoria de sostenibilidad
2017*

Comprometidos con:

**SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS**



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 2017. Evolucionamos manteniendo nuestro compromiso de transparencia con nuestros grupos de relación, por ello, un año más, informamos de los hechos relevantes de nuestra actividad dentro del ámbito económico, social y ambiental.

Carta del director general	5
Carta del director general, Pere Pous	5
Resumen del 2017	7
Evolucionamos tal como somos	10
Lavola	10
Estructura organizativa	14
Innovación y mejora continua	16
Responsabilidad social corporativa	19
Gestión de la responsabilidad social	19
Grupos de relación	21
Cadena de suministro	23
Temas relevantes	24
Evolucionamos con lo que hacemos	27
Clientes y servicios	27
Consultoría	31
Cambio Climático	34
Educación	37
Servicios de Comunicación	40
Satisfacción del cliente	43
Resultados económicos y sociales	44
Balance económico	44
Balance social	46
Evolucionamos quiénes somos	49
Personas	49
Flexibilidad y conciliación	60
Capacitación	63
Salud y seguridad en el trabajo	66
Compromiso con el medio ambiente	67
Gestión ambiental	67
Consumo de energía y emisiones	68
Materiales	73
Proveedores	76

Gestión de los proveedores	76
Evolucionamos con la comunidad	79
Comunidad local	79
Objetivos de mejora	83
Objetivos 2017	83
Objetivos 2018	85
Índice de contenidos estándares GRI y Pacto Mundial	87
Índice de contenidos estándares GRI	87
Equivalencia del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	102
Legal Notice	104

Carta del director general



Carta del director general, Pere Pous

La evolución es un proceso inherente en la vida de los seres vivos: los cambios continuos que se van produciendo permiten adaptarse a los entornos donde viven. Pero también lo es en las empresas, también evolucionamos y realizamos cambios que nos permiten pasar de una etapa a otra con la voluntad de mejora.

Precisamente, me complace presentarte "**Evolucionamos**", nuestra memoria de sostenibilidad, con la voluntad de compartir lo que ha sido el año 2017, cuáles han sido los impactos de nuestra actividad y cuál ha sido el comportamiento de la empresa a lo largo del año. Pero, sobre todo, con la voluntad de proyectar futuro, un futuro concretado con una **nueva estrategia** como expertos en sostenibilidad que reconoce el entorno **Digital** en el que nos movemos, que proyecta **Crecimiento** para tener más impacto y que refuerza la **Especialización** ofreciendo unas determinadas **Soluciones** que incorporan la **Comunicación** y la **Tecnología** como elementos diferenciales.

La evolución, sin embargo, consiste en hacer pequeños avances y, por ello, quisiera destacar **6 hechos del 2017**:



- En 2016 apuntábamos el final de la crisis, y en 2017 podemos constatar que ha sido **un buen año con un incremento de la actividad del 68%**.
- Crecer en actividad significa generar puestos de trabajo. Y este año ha sido así: la **plantilla media equivalente ha crecido un 92%**, llegando a las 268 personas.
- **Evolucionar es innovar** y este año lo hemos hecho mucho con el proyecto interno **Chess-Setup** dentro del programa Horizonte 2020, que nos permitirá mejorar la eficiencia energética de nuestro Ecoedificio en Manlleu, y también con el proyecto **Life Priorat + Montsant** que permitirá desarrollar un modelo de producción vitivinícola sostenible.
- Continuamos haciendo nuestra Memoria utilizando los referentes internacionales del **Global Reporting Initiative para explicar nuestro compromiso ambiental, social y económico** y para destacar los principales impactos, riesgos y oportunidades en relación a estos compromisos.
- Hace 3 años de la aprobación por parte de la ONU de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nuestros cambios siguen esta dirección y **avanzamos con el empuje del Pacto Mundial**, renovando el compromiso adquirido en el año 2009, contribuyendo así a la promoción de acciones dirigidas a implantar cada uno de los principios que recoge esta iniciativa internacional.
- No hay evolución sin la complicidad con los clientes, los cuales son en su mayoría privados (corresponden a un 71% del total) e **incrementamos con un 6% el número de proyectos desarrollados**.

Experiencias, Personas, Perseverancia, Equipo, Avanzamos, Ampliamos, Confianza, Compartimos y este "Evolucionamos", son los títulos de nuestras Memorias que empezamos en 2008. Son 10 años de dar cuentas con una voluntad clara: transmitir el compromiso de nuestra organización de trabajar para un mundo mejor.

Miramos hacia el futuro para seguir evolucionando con la sociedad. Afrontamos los retos de futuro ambientales, sociales y económicos aprendiendo de nuestra experiencia, apostando claramente por la innovación y la tecnología y destinando los recursos económicos y humanos adecuados para hacerlo posible.

Deseo que la información que te presento sea de tu interés y te animo a que nos hagas llegar tus comentarios.

Pere Pous Serrat

Director general

[@PerePousSerrat](#)

memoria@lavola.com

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



Resumen del 2017

(102-7) A continuación presentamos los indicadores principales que han marcado la actividad del último año en Lavola.

Resumen infográfico



Ofrecemos soluciones y respuestas integrales al cliente



CONSULTORÍA

4.000

trabajadores/as han mejorado su movilidad gracias a los Planes de desplazamiento de empresa

+

2.500 toneladas de residuos evitadas gracias a estrategias de prevención de residuos

2.100.000 habitantes se han beneficiado de la evaluación ambiental de diferentes figuras de planeamiento

10 sectores productivos asesorados en RSC y economía circular



CAMBIO CLIMÁTICO

22 Mt CO₂ calculadas (huella de carbono) y **60.576 t** CO₂ compensadas

+

45 municipios de 4 países (España, Francia, Sudán y Colombia) asesorados para la mitigación y adaptación al cambio climático (>25 millones hab.)

512 hogares atendidos dentro del proyecto de pobreza energética



EDUCACIÓN

730.000

usuarios atendidos en los diferentes equipamientos y programas educativos

+

34.000 sesiones o actividades educativas

11,5 actividades simultáneas/hora (365 días al año/8 horas al día)



SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

265.000

personas informadas a través de campañas de proximidad

+

15 empresas asesoradas en la comunicación de la RSC

18 memorias de RSC. Diseño gráfico y maquetación

Cuidamos el entorno y los proveedores

(*empleados a 31/12/2017)

1.291 GJ
consumo total de energía
+2,6 % respecto el 2016

1.084 kWh
energía eléctrica
por empleado*
-18,3 % respecto
el 2016

100 %
papel reciclado
y libre de cloro
con certificado Ángel Azul

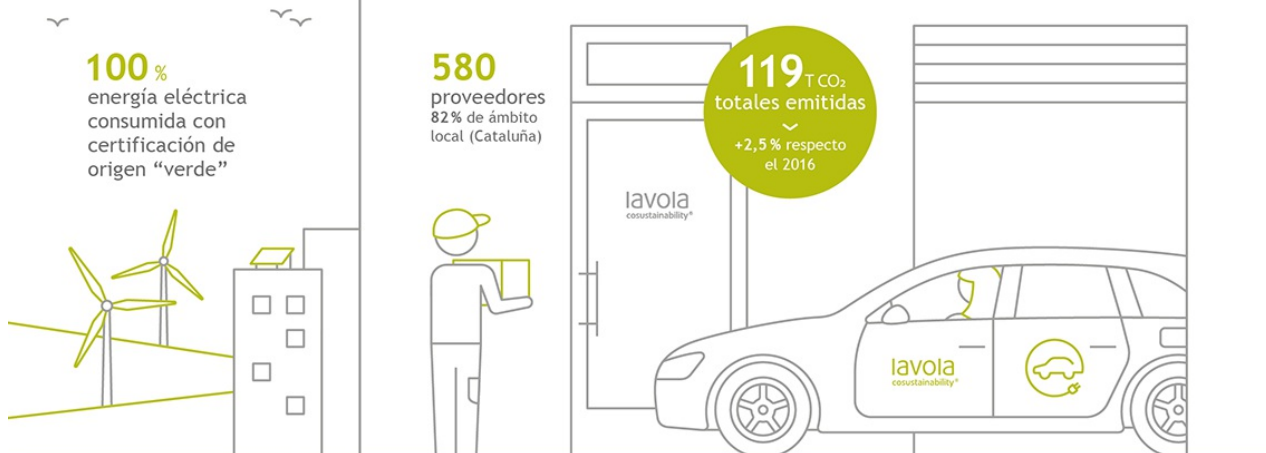
El 100 % de las
emisiones
generadas son
compensadas
con Clean CO₂
www.clean-co2.com



100 %
energía eléctrica
consumida con
certificación de
origen "verde"

580
proveedores
82 % de ámbito
local (Cataluña)

119 T CO₂
totales emitidas
+2,5 % respecto
el 2016



Consolidamos la cartera de clientes

462
clientes

72 %
facturación
sector privado
28 %
facturación
sector público

11,63 M€
cifra de negocio



522
proyectos desarrollados
+6 % respecto el 2016

8,42/10
satisfacción
de nuestros
clientes



Cuidamos el entorno y los proveedores

(*empleados a 31/12/2017)

1.291 GJ
consumo total de energía
+2,6 % respecto al 2016

1.084 kWh
energía eléctrica
por empleado*
-18,3 % respecto
al 2016

100 %
papel reciclado
y libre de cloro
con certificado Ángel Azul

El 100 % de las
emisiones
generadas son
compensadas
con Clean CO₂
www.clean-co2.com



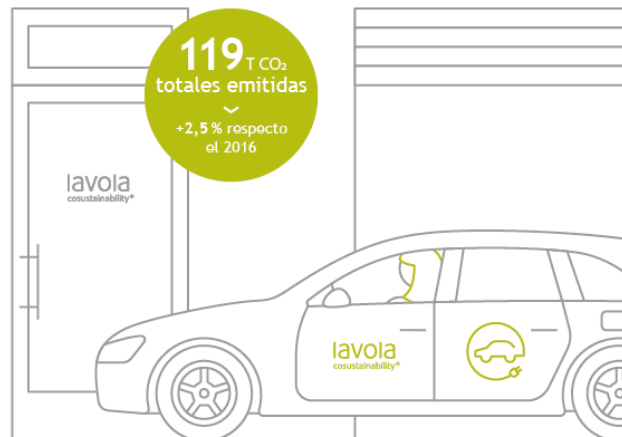
100 %
energía eléctrica
consumida con
certificación de
origen "verde"



580
proveedores
82 % de ámbito
local (Cataluña)



119 T CO₂
totales emitidas
+2,5 % respecto
al 2016



Evolucionamos tal como somos



Lavola

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



(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 referentes en servicios para la sostenibilidad de empresas y organizaciones.

Somos una organización líder en el sector, con **más de 36 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, con el objetivo de impulsar el desarrollo sostenible, en el sentido más amplio, y asegurar la excelencia de los proyectos que desarrollamos.

La cosostenibilidad existe



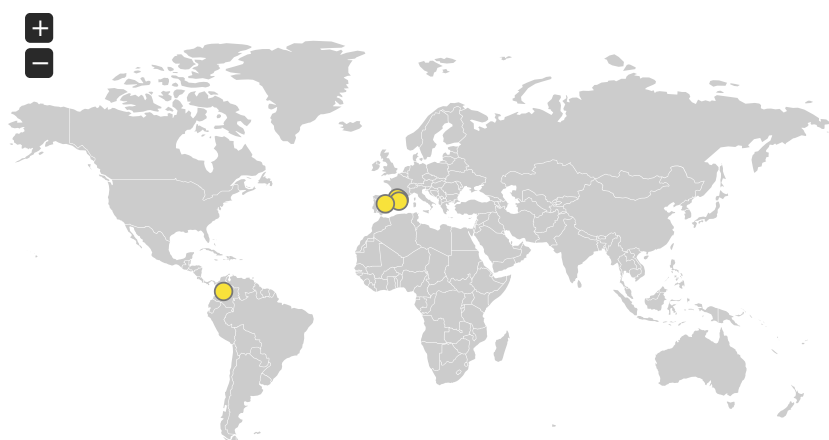
<https://www.youtube.com/watch?v=tBVxvPO8wRw>

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 la actividad en 2014 y constituimos formalmente una sucursal en marzo del 2015.

En los últimos años hemos apostado por la internacionalización y hemos consolidado nuestra presencia en el mercado latinoamericano, gracias a la **sucursal de Colombia**, que nos ha permitido extender el área de influencia a otros países de América Latina, como por ejemplo, Argentina y Ecuador.

Localización de nuestras oficinas



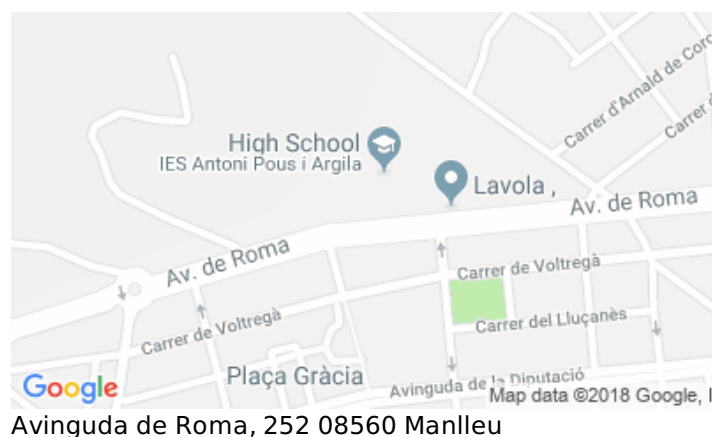
Por otro lado, también estamos presentes en **Andorra** desde el 2003 mediante una empresa vinculada, reforzando así nuestro vínculo comercial con el Principado.

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

El **Ecoedificio de Manlleu** fue construido 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 aloja en un edificio que también tiene la **certificación LEED Silver** desde el año 2015. Lavola promovió y gestionó esta certificación para el edificio, que en su momento se convirtió en 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 utilizados como en la aplicación de medidas de ahorro energético y de agua.

Lavola Manlleu



Avinguda de Roma, 252 08560 Manlleu

Lavola Barcelona



Rambla de Catalunya, 6. 08007 Barcelona.

Lavola Madrid



Calle Gran Vía, 63, 28013 Madrid

Lavola Andorra



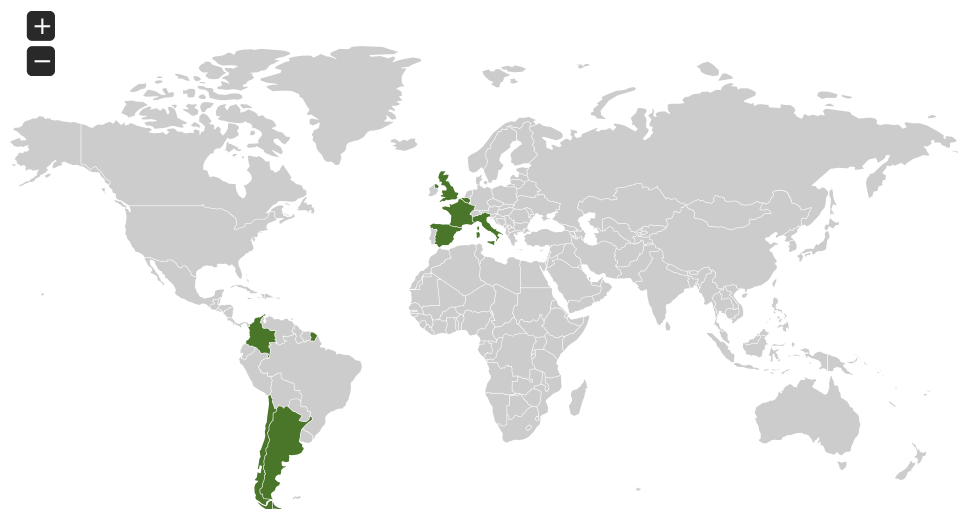
Carrer de la Unió, 2 Andorra la

Lavola Bogotá



Calle 73, 7-31, Bogotá

Países en los cuales hemos llevado a cabo proyectos en 2017 (102-4, 102-6)



HISTORIA

Este año celebramos 36 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 oportunidades para crecer e innovar continuamente en la sostenibilidad de la sociedad y en la responsabilidad social de la empresa. El entorno cambiante y la sociedad actual, en movimiento constante, generan en nosotros un interés para evolucionar día a día con los productos, los servicios y los compromisos que hemos adquirido.

Fruto de la cultura del trabajo en la excelencia, de la experiencia acumulada en todos estos años, del compromiso, del modelo de gestión conjunta y de 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 Montesquiu.

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.

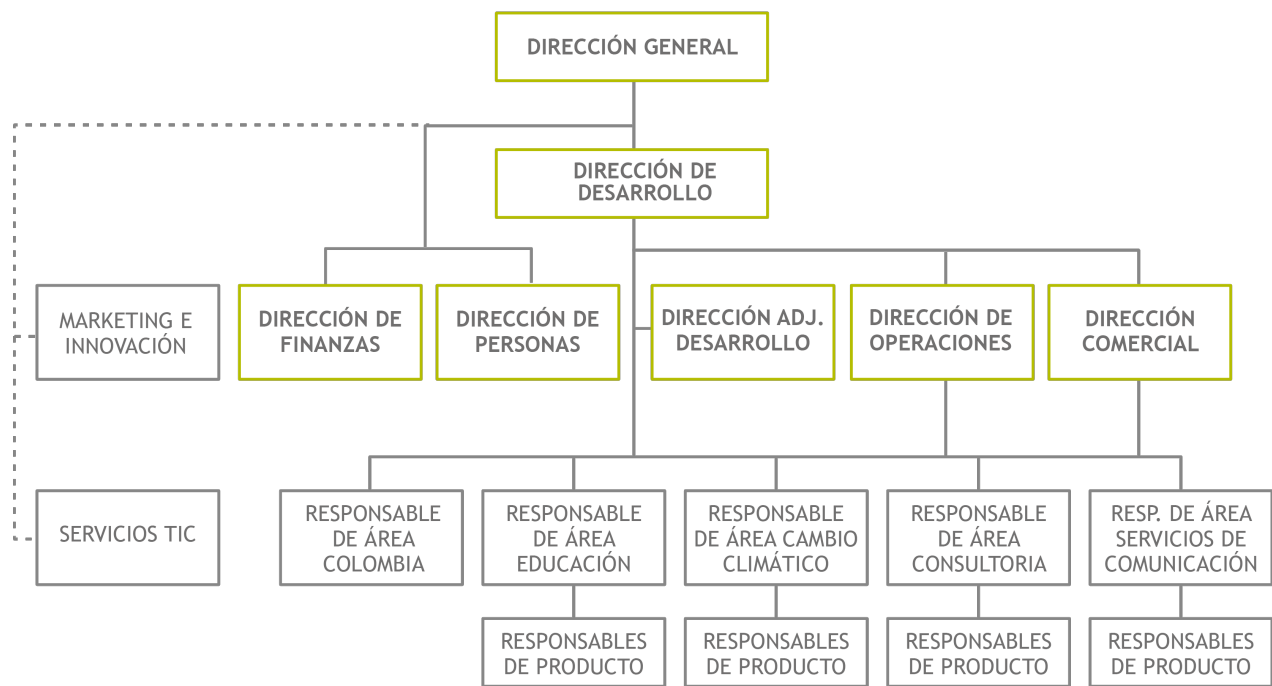
2005: Inauguración del Ecoedificio en Manlleu. Incorporación de los servicios de ingeniería

2007: Nueva oficina en Madrid. 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 2017) (102-22)

Miembro	Cargo	Tiempo de permanencia
Pere Pous	Director general	36 años
Àngels Soler	Directora financiera	36 años
Antoni Mansilla	Director de Desarrollo	22 años

Gemma Degés	Directora de Operaciones	13 años
Bet Font	Directora Comercial	26 años
Marta Soler	Directora de Personas	11 años
Núria Pous	Directora de Internacional	4 años

COMITÉ DE DESARROLLO

Está formado por las direcciones de Desarrollo, Internacional, Operaciones, Comercial, 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 el **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**, formado por ocho representantes de distintas áreas de la organización y la dirección que se reúnen de manera regular. Este año el comité de Sostenibilidad ha impulsado el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de Lavola, que se hará pública a lo largo del 2018.



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

Disponemos de un **Sistema de gestión de la Innovación y Grupos de aceleración** que nos permiten gestionar el desarrollo, la valoración, evolución y testeo de la innovación en nuestros procesos, productos y servicios, dotándolos de más valor para nuestros clientes y adaptándolos a las nuevas tendencias y necesidades.



PYME INNOVADORA

Válido hasta el 31 de diciembre de 2018



"Llença't"

Este año se han incorporado al Sistema de gestión de la Innovación que tenemos implantado, las ideas innovadoras ganadoras del concurso "Llença't", impulsado a nivel interno por Lavola a finales del 2016. Se prevé que la incorporación de estos proyectos en nuestra oferta comercial se haga efectiva a lo largo de los próximos años.

Los tres proyectos ganadores han sido:

- **Lv-EnDb (Energy Database):** Consiste en una base de datos con la información de consumos energéticos y otros datos relevantes que se tratan en diferentes proyectos de la propia organización. El objetivo es agrupar en un único aplicativo la información energética para emplearla a nivel comercial.
- **Monitoring based commissioning:** Se trata de un servicio de monitorización y control del funcionamiento y consumos energéticos de edificios en uso para reducir costes, mejorar la toma de decisiones y mejorar el confort de los usuarios.
- **STELA** Metodología para la integración de la sostenibilidad en la estrategia de las organizaciones: Es una metodología integradora de los diferentes servicios que ofrecemos para mejorar de forma global la sostenibilidad de nuestros clientes y su modelo de negocio.

Aporta, una iniciativa para mejorar la participación ciudadana

Formamos parte de una cooperativa de innovación sin ánimo de lucro, **Aporta**, que pretende ayudar a las administraciones a transformar y mejorar sus ciudades y servicios públicos a través de la participación ciudadana, la innovación tecnológica y el conocimiento local.



El principal objetivo de la cooperativa es desarrollar modelos de trabajo para los municipios adaptados a sus necesidades y a las de sus agentes sociales y locales, para mejorar la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos.

Proyectos I+D

Durante el 2017 hemos trabajado en dos proyectos de investigación y desarrollo de los cuales somos socios promotores: el CHESS-*SETUP y el Life Priorat +Montsant.

- **CHESS-SETUP** (Combined Heat Supply System by using Solar Energy and heat pUmPs) es un proyecto Europeo, financiado dentro del programa **Horizon 2020**, en el que, junto con diferentes partners, se trabaja para conseguir que el Ecoedificio sea un edificio energéticamente más eficiente. A nivel técnico el objetivo del proyecto es diseñar, implementar y promover un sistema fiable, eficiente y



rentable capaz de suministrar calefacción y agua caliente en edificios, principalmente a partir de fuentes renovables, basado en la combinación de energía solar, acumulación de calor estacional y bombas de calor eficientes.

- **Life Priorat + Montsant** pretende desarrollar y demostrar la viabilidad de un modelo de producción vitivinícola sostenible en la comarca del Priorat, mediante la aplicación de un conjunto de metodologías para el uso eficiente de los recursos naturales en toda su cadena de valor, que sea posteriormente reproducible en otras regiones productoras de vino de la Unión Europea.



ItinerApp

La herramienta digital desarrollada por Lavola, **ItinerApp**, se posiciona como recurso para la gamificación y se trata de una herramienta pensada para mejorar la experiencia de los participantes en el desarrollo de visitas guiadas y otras actividades con un componente educativo, integrando pruebas dinámicas y totalmente personalizable.

Además de su componente lúdico, educativo e interactivo, la aplicación ItinerApp -aplicable a todo tipo de instalaciones, equipamientos o entornos naturales-, aporta sin duda, un valor diferencial a otras propuestas educativas dentro del entorno empresarial. Como por ejemplo, este año la "**Agència Catalana de Turisme**" ha utilizado esta aplicación para dinamizar una actividad educativa para concluir su convención anual.



Gamificación a través de l'ItinerApp.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

(102-11) Trabajamos para garantizar la **mejora continua de todas las actividades, productos y servicios** de la organización. Para hacerlo posible hemos sistematizado y unificado estos aspectos mediante un sistema de gestión integrado que tiene en cuenta la calidad, el medio ambiente y la seguridad y la salud.

Se trata de un sistema consolidado y maduro, que nos permite garantizar la ejecución de los proyectos con garantías de calidad, gracias a la implantación de procesos eficientes para cumplir los requisitos establecidos y lograr, así, la plena satisfacción de los clientes. Así como contribuir 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 todas las personas que trabajan en Lavola, a integrar la responsabilidad social en la gestión empresarial y a asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, entre otros.

El sistema está avalado por diferentes certificaciones:

- ISO 9001:2008 de calidad
- ISO 14001:2004 de medio ambiente
- ISO 50001:2011 de gestión energética

Al mismo tiempo, este también integra algunos de los requisitos de la certificación OHSAS 18001 de prevención de riesgos laborales.

Responsabilidad social corporativa

Gestión de la responsabilidad social

La estrategia de Lavola gira alrededor de la sostenibilidad integral, ya que integra de manera transversal la gestión responsable de los aspectos económicos, sociales y ambientales, y está enfocada a la generación de valor compartido con nuestros grupos de relación.

(102-16) Desde el año 2009, disponemos de un **código ético**, que tiene por objetivo garantizar un comportamiento ético y responsable en el desarrollo de la actividad, más allá del cumplimiento legal. Es pues, un reflejo de los principios que tienen que guiar la conducta de la organización y de las personas que la integran con las partes interesadas, y tiene en cuenta el compromiso de Lavola con los derechos humanos y contra la corrupción. Este código 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 diferentes grupos de relación.

Por otro lado, como un paso más en el compromiso con la responsabilidad social, alineamos nuestras acciones y estrategias con:

- El **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, los **principios** del cual se han integrado como parte esencial de la estrategia corporativa.
- Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible fueron aprobados por las Naciones Unidas en septiembre del 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.

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



Alineamos nuestras acciones y estrategias con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los ODS.

MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DE LAVOLA

Hace más de una década que publicamos nuestra memoria de sostenibilidad, como ejercicio de transparencia y con el objetivo de compartir con los grupos de relación la gestión y los resultados de Lavola en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental.

En los últimos cinco años lo hemos hecho de acuerdo con las directrices y guías del **Global Reporting Initiative** (GRI), el principal referente internacional en esta materia, del cual somos miembros desde el año 2004. Este año, como el pasado, hemos elaborado esta memoria siguiendo los nuevos **estándares GRI**, que serán obligatorios para todas las memorias de sostenibilidad publicadas a partir del 1 de julio de 2018. Nosotros hemos querido ser pioneros y avanzarnos a esta fecha.

Las últimas memorias de sostenibilidad han sido creadas, diseñadas y publicadas a través del **Publisher Enablon**, una aplicación en línea desarrollada a partir de un proyecto de innovación gracias a la alianza entre Lavola y **Wizness**.

Aquí podéis consultar las memorias de sostenibilidad que hemos publicado.



Somos miembros de la Community GOLD de GRI desde 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 los grupos de relación, ya que tienen una 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 las 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. Este año hemos realizado una revisión de los grupos de interés en el marco del cálculo del Valor Social Integrado de nuestra organización, que nos ha permitido profundizar en las relaciones y el conocimiento de los impactos sociales sobre estos colectivos derivados de nuestra actividad.

(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 básicamente 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) El análisis de materialidad, realizado en 2015 y vigente todavía, nos ha permitido identificar los impactos económicos, sociales y ambientales, tanto positivos como negativos, que generamos a lo largo de la cadena de suministro, dimensionarlos y establecer las fronteras.

(102-15) Destacamos como **impactos positivos**:

- La creación de ocupación
- y la mejora ambiental que los proyectos suponen para nuestros clientes.

En cuanto a los **impactos negativos** resaltamos:

- La generación de emisiones derivadas 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) Los temas relevantes para la organización han sido identificados gracias al análisis de materialidad elaborado hace dos años siguiendo las indicaciones de la guía G4 de la GRI. El objetivo de este análisis era determinar cuáles son, según los diferentes grupos de relación, los temas más destacables en materia de sostenibilidad para Lavola, con el fin de poderlos incluir dentro del alcance de la memoria de sostenibilidad. Este año se ha considerado que estos temas todavía son vigentes.

El análisis consistió en un proceso participativo en el cual colaboraron desde la dirección de Lavola hasta nuestros clientes, trabajadores y proveedores. A continuación se describen las tres fases principales del proceso: la identificación, la priorización y la obtención de los resultados de la materialidad.

IDENTIFICACIÓN

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

PRIORIZACIÓN

(102-43) En la fase de priorización se han diferenciado dos ámbitos de información: interno y externo.

En el **ámbito interno** la priorización se hizo mediante una encuesta al equipo de dirección, en la cual 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 tema para la sostenibilidad de la organización, teniendo en cuenta la estrategia corporativa.

- Los temas destacados fueron: energía, impacto ambiental de los productos y servicios, comunidades locales, etiquetado de los productos y servicios (especialmente referente a la satisfacción del cliente), desempeño económico, programas de bienestar (no GRI), transporte, ocupación, igualdad de retribución entre hombres y mujeres, y desarrollo de proyectos (no GRI).
- En cuanto a los trabajadores se utilizó una encuesta anónima con el mismo formato y contenido que el equipo directivo, y de forma complementaria, también se realizó una **sesión participativa con trabajadores de las oficinas**, procurando una representación equitativa tanto de género como de categoría profesional y la distribución territorial.
- Los temas destacados fueron: 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.

En cuanto al **ámbito externo**, se hizo una encuesta, en línea y anónima, a los clientes y proveedores más relevantes. Igual que en los casos anteriores, se pidió que se asignara 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.

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para obtener un resultado agregado de las consultas realizadas a trabajadores, clientes y proveedores, se aplicaron en las respuestas obtenidas las siguientes ponderaciones:

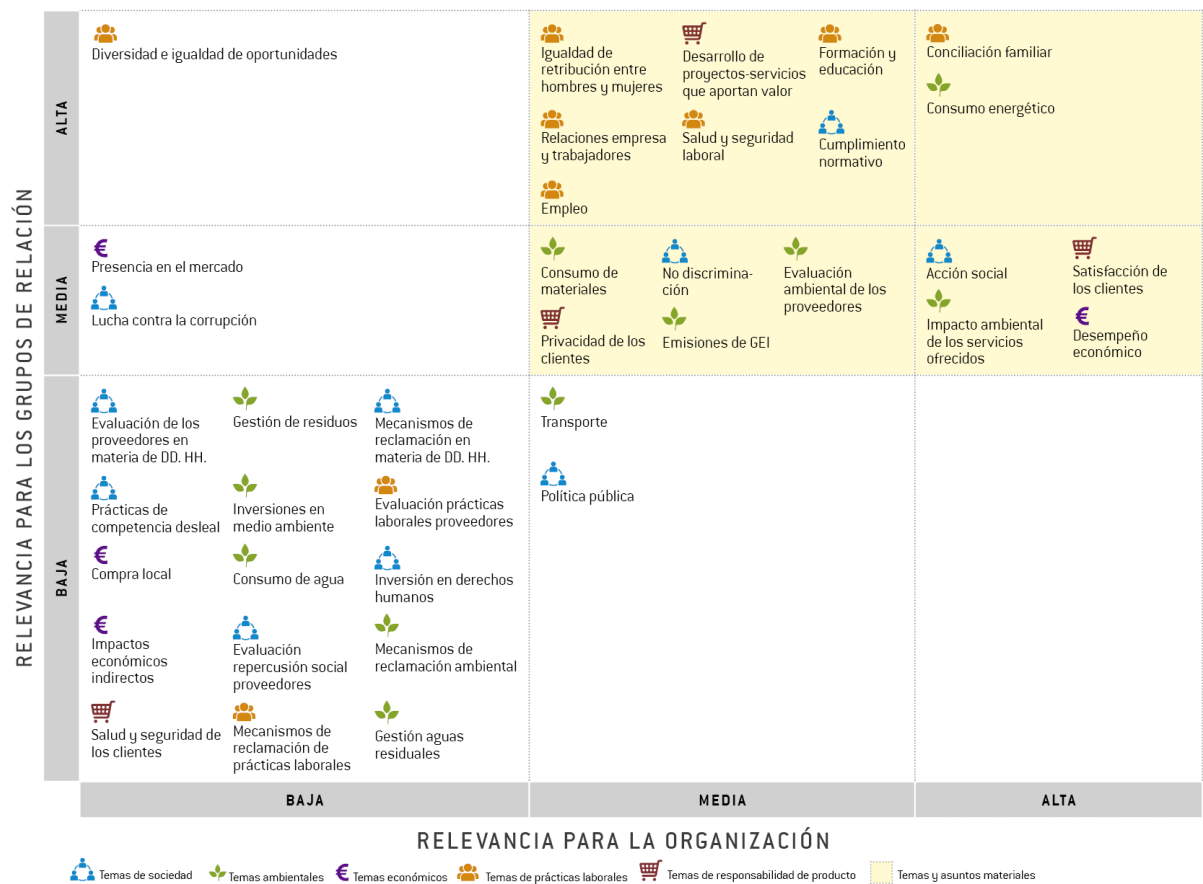
Ponderaciones de las encuestas y la sesión participativa

Trabajadores		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, comunidades locales, cumplimiento regulatorio, etiquetado de los productos y servicios, privacidad de los clientes y desarrollo de proyectos (no GRI).

(102-49) De este modo, 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 al 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, desempeño económico, evaluación ambiental de los proveedores y el asunto específico de los programas de bienestar.

A continuación podéis consultar y descargar la matriz de materialidad resultante del proceso.



Matriz de materialidad realizada en el año 2015.

Evolucionamos con lo que hacemos



Clientes y servicios

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



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

CLIENTES

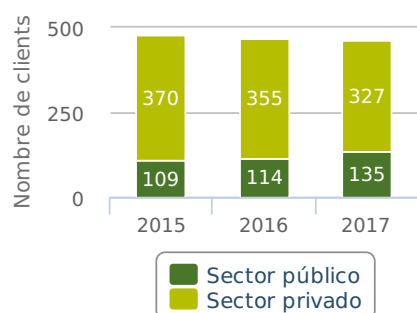
(102-6) Ayudamos a nuestros clientes a lograr la sostenibilidad en los diferentes ámbitos que contribuyen al desarrollo de la sociedad, adaptándonos a sus necesidades y a las exigencias del mercado.

Durante 2017 hemos prestado servicios a **462 clientes**, 327 de los cuales (70,8%) pertenecen al sector privado y 135 (29,2%) al sector público. Este año se destaca que se ha incrementado un 18% el número de clientes del sector público respecto el año pasado. En cuanto a la distribución de la facturación por sector se ha mantenido bastante estable respecto el año pasado.

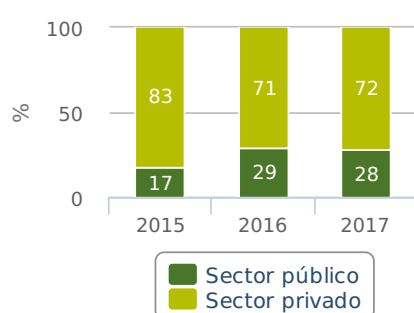
Territorialmente, la facturación se centra mayoritariamente en el **ámbito catalán con el 81,3%** del total, mientras que el resto de España representa el 12,4% y el **ámbito internacional el 6,2%**.

A escala internacional, nuestra actividad se ha centrado especialmente en Colombia y países de América del Sur (Argentina y Chile), aunque también hemos exportado nuestros servicios y productos a Andorra, el Reino Unido, Italia, Francia y Bélgica. En concreto, se han desarrollado 34 proyectos, 11 de los cuales dentro del área de Cambio Climático, relacionados con la energía y los instrumentos climáticos, 6 dentro del área de Consultoría, en referencia a la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social, y 1 en el área de Servicios de Comunicación

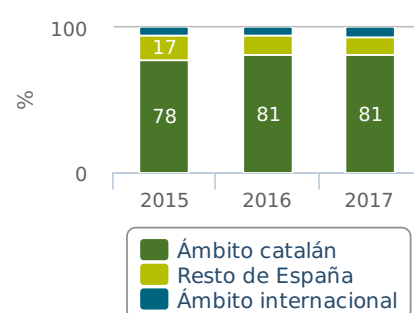
Número de clientes por sector



Distribución de la facturación por sector



Distribución geográfica de la facturación



SERVICIOS

(102-2, 102-9) Año tras año ampliamos y diversificamos el abanico de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, con el objetivo de evolucionar con las necesidades del mercado y las nuevas tendencias del sector. Internamente organizamos los ámbitos de trabajo en cuatro áreas: Consultoría, Cambio climático, Educación y Servicios de comunicación.

En 2017 las diferentes áreas han desarrollado un total de **522 proyectos**, un 6% más que el año anterior. Las áreas que han experimentado más crecimiento son los Servicios de comunicación y Cambio climático



Incrementamos un 6% el número de proyectos desarrollados.

Número de proyectos por área

Se han tenido en cuenta los proyectos que se han empezado a ejecutar entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

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

Área	2015	2016	2017
Consultoría	175	202	201
Energía	50	NA	NA
Cambio Climático	79	153	171
Educación	51	65	61
Servicios de Comunicación	70	73	89
Total	425	493	522

En Lavola nos caracterizamos por la capacidad de poder ofrecer un servicio integral a nuestros clientes, gracias a la oferta y especialización de las diferentes áreas y servicios. Uno de los objetivos comerciales que nos fijamos es poder cubrir las necesidades de estos desde más de un área.

Este año hemos contratado servicios con un total de 382 clientes, de los cuales 103 (27%) han encargado proyectos de al menos 2 líneas de negocio diferentes. Nuestra voluntad es fidelizar las relaciones comerciales, y año tras año incrementar este porcentaje.

Un 27% de los clientes contratan proyectos de diferentes líneas de negocio.

COMPARTIMOS EL CONOCIMIENTO

(413-1) Uno de nuestros valores y prioridades es el de generar valor a nuestros clientes mediante los servicios y productos que ofrecemos, así como la transferencia de conocimiento hacia toda la sociedad. Con este objeto, a lo largo de 2017 hemos organizado 3 desayunos tecnológicos, asistido a 4 ferias y realizado 30 ponencias de temáticas diferentes en distintos congresos, jornadas y grupos de trabajo nacionales e internacionales, vinculados a los ámbitos de trabajo de los cuales somos especialistas.

Las ponencias realizadas han sido relacionadas principalmente con las áreas de Cambio climático y Consultoría, así como el área de Educación. En cuanto a los temas más relevantes destacamos aquellos vinculados con la economía circular, la eficiencia energética, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la gestión de los residuos y la sostenibilidad de las empresas y los territorios. Algunos ejemplos:

Cambio climático

- Agua y cambio climático: riesgos asociados
- Tú decides la huella de tu empresa
- La competitividad y circularidad al Foodservice
- Economía circular, el papel de la rehabilitación
- Ponencia sobre monitorización energética

Consultoría

- Towards Zero waste
- Compartimos ideas y puntos de vista sobre Territorios Socialmente Responsables
- Talleres sobre los ODS
- V Convención de la Agencia Catalana de Turismo

Educación

- Equipamientos de educación ambiental y uso público de la red de Parcs Naturals

Acciones realizadas por área 2017

Área	Núm. ponencias	Núm. desayunos tecnológicos	Núm. participación en ferias
Consultoría	14	1	1
Cambio Climático	14	1	1
Educación	2	1	2
Total	30	3	4

Detalle desayunos tecnológicos por área 2017

Área	Título	Número asistentes
Consultoría	Nuevas tendencias y nuevos estándares GRI para la RSC	15
Cambio Climático	Innovate4Climate	7
Educación	Ecsite	13
Total		35

30 ponencias nacionales e internacionales realizadas y 3 desayunos tecnológicos

Consultoría

(102-2) El área de Consultoría engloba tres ámbitos de trabajo en la sostenibilidad urbana y territorial, la gestión integral de los residuos y la responsabilidad social, dentro de las cuales ofrecemos un amplio abanico de soluciones para nuestros clientes.

Sostenibilidad urbana y territorial

- Asistencia y apoyo técnico a la gestión municipal en materia de sostenibilidad y tramitación de actividades locales.
- Asesoramiento ambiental integral para el desarrollo urbano sostenible.
- Apoyo integral en la evaluación ambiental de planes y proyectos.

Residuos

- Apoyo técnico integral en la gestión eficiente y sostenible de los residuos.
- Asistencia en la redacción de planes de gestión y prevención de residuos, confección de pliegos de condiciones del servicio de recogida y tratamiento.
- Asesoramiento técnico para la gestión de los residuos a todo tipos de organizaciones y entidades públicas y privadas.

Responsabilidad social

- Gestión y comunicación del comportamiento ambiental de las empresas y organizaciones.
- Elaboración de memorias de sostenibilidad.
- Asesoramiento en planes estratégicos ambientales e implantación de sistemas de gestión.
- Aplicación del método del valor social integrado para cuantificar el valor social que las organizaciones generan a sus grupos de relación.

Por otro lado, y de manera transversal a las diferentes líneas de producto, dinamizamos **sesiones de participación** de varios ámbitos de trabajo de los cuales somos especialistas, tanto en ciudadanía como en organizaciones.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2017

La sostenibilidad, protagonista en la revisión del Plan de Puertos de Cataluña

El **Departamento de Territorio y Sostenibilidad** de la Generalidad de Cataluña ha iniciado la redacción del nuevo Plan de Puertos de Cataluña 2016-2030, a través de la Dirección General de Transportes y Movilidad y **Puertos de la Generalidad**.

Con la redacción de este nuevo Plan se pretende ordenar el litoral catalán dentro del marco de las directrices de **ordenación territorial** con el objetivo de establecer criterios para la utilización portuaria adecuada y racional de la costa catalana, poniendo especial atención a la **conservación del litoral y la correcta gestión del medio ambiente**.

Lavola ha realizado el apoyo técnico en la elaboración de la documentación ambiental necesaria para la evaluación ambiental estratégica del Plan.



Elaboramos los Planes de Desplazamiento de Empresa

Ayudamos a las empresas y organizaciones a mejorar y gestionar su movilidad mediante la elaboración de Planes de Desplazamiento de Empresa (PDE). Estos Planes, además de ser la herramienta para mejorar la **movilidad** en el ámbito de las empresas, tienen el objetivo de **promover una movilidad más sostenible**, de forma que se reduzca la huella de carbono, medida indispensable para luchar contra el cambio climático.

Los PDE se tienen que llevar a cabo en todos los centros y empresas que generen más de 5.000 viajes al día, tal y como está fijado en el Plan de Actuación para la Mejora de la Calidad del Aire, dentro del programa Horizonte 2020, y también todos los establecimientos, oficinas, centros de salud, centros educativos y complejos de trabajo que superen una determinada superficie (por ejemplo, más de 5.000 m² de superficie de venta para establecimientos comerciales) o un determinado número de personas (por ejemplo, un aforo superior a 2.000 personas en instalaciones lúdicas, deportivas o culturales).

Entre las entidades a las que damos apoyo técnico para la realización de los PDE hay administraciones como la **Diputación de Barcelona**, El Ayuntamiento del Prat de Llobregat, así como diferentes organizaciones privadas.



Mejoramos la recogida selectiva con el uso de



una aplicación digital

La "**Mancomunitat d'Escombraries de l'Urgellet**" ha llevado a cabo la prueba piloto de un nuevo sistema de incentivos por el reciclaje basado en una aplicación para móviles inteligentes. El nuevo sistema tiene como objetivo **mejorar la recogida selectiva** y está basado en la corresponsabilidad ciudadana.

La aplicación permite hacer lecturas a los contenedores a través de la tecnología NFC o el código QR en el momento en que se tira la basura. De este modo, se conocen los hábitos recicladores de los ciudadanos y permite bonificar a los usuarios que reciclan correctamente.

En Lavola hemos realizado la asistencia técnica en el desarrollo de la plataforma tecnológica, la realización de la prueba piloto y la definición del plan de comunicación e implantación, y también hemos hecho la presentación de este sistema en la **Smart City Expo World Congress**.

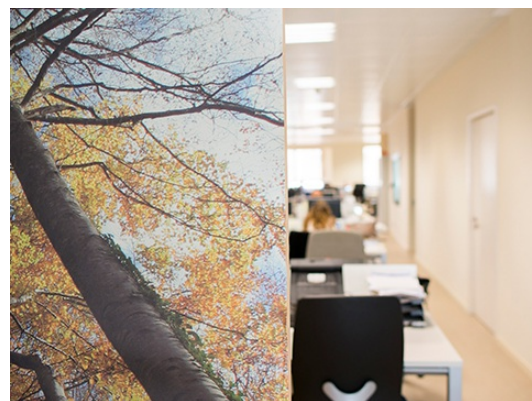


Nuevos estándares de GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad: nueva estructura, más claridad

Los **informes de sostenibilidad** son una herramienta que las empresas pueden utilizar para dar cuentas ante sus grupos de interés y mapear sus impactos para poder gestionarlos, y también aportan una batería de indicadores de gestión que ayudan a las empresas en la toma de decisiones estratégicas en materia de responsabilidad social y ambiental.

Los **GRI Standards** suponen un paso hacia un lenguaje más claro, una aplicación más sencilla y un mayor énfasis en la relevancia de los temas y en la importancia de los impactos a lo largo de la cadena de suministro.

Esta metodología será obligatoria para todas aquellas memorias de sostenibilidad que se publiquen a partir del 1 de julio de 2018. En Lavola nos avanzamos a esta fecha y ya estamos ayudando a muchos de nuestros clientes a publicar sus memorias siguiendo estos nuevos estándares.



Cambio Climático

(102-2, 201-2) El área de Cambio Climático incluye tres ámbitos de trabajo muy relacionados entre ellos, por un lado los productos y servicios relacionados con la gestión del carbono y el cambio climático, por el otro la rama relacionada con el ahorro energético y, por último, los servicios a favor de la eficiencia y la circularidad de los recursos, lo que se define como economía circular y ACV.

Cambio climático

- Asesoramiento para el cálculo y la reducción de la huella de carbono.
- Estrategias de reducción de las emisiones.
- Estrategias e instrumentos de adaptación al cambio climático.
- Proyectos o esquemas de reducción de las emisiones para conseguir financiación nacional o internacional.
- Compensación de las emisiones por medio de activos de los mercados voluntarios de carbono bajo la marca **Clean CO2**.

Ahorro energético

- Auditorias energéticas.
- Implantación de sistemas de gestión energética y asesoramiento para la implantación de la **ISO 50001**.
- Optimización de la contratación del suministro energético.
- Monitorización energética.
- Proyectos de edificación sostenible.

Economía circular y ACV

- Asesoramiento en las certificaciones ambientales de producto (ecoetiquetas, declaraciones ambientales de producto, huellas ambientales de producto, etc.).
- Desarrollo de estudios simplificados o completos de análisis del ciclo de vida de productos, procesos, servicios y organizaciones.
- Proyectos de ecodiseño de productos.
- Servicios para reducir la huella ambiental en clave de ciclo de vida.
- Estudios sectoriales de economía circular.
- 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.

Por otro lado, destacamos nuestra **interacción y participación en clústers y asociaciones de sectores diversos**, como por ejemplo el sector 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 destacar nuestra **capacidad de actuación tanto en el ámbito local como en el internacional**, en el cual hay que remarcar, por un lado, la consolidación en América del Sur y, por otro, el proyecto europeo **LIFE PRIORAT+MONTSANT** dentro del sector del vino y del cava, en el cual 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 en la zona.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2017

La Diputación de Barcelona hace frente a la pobreza energética

La **Diputación de Barcelona** trabaja en la puesta en marcha de



un programa para hacer frente a la pobreza energética. A través de la reducción de los gastos de los suministros básicos del hogar (agua, electricidad y gas) se conseguirá mejorar la calidad de vida de centenares de familias en situación de vulnerabilidad económica.

Con el asesoramiento de Lavola, la Diputación ha realizado un total de 651 intervenciones en diferentes municipios. A partir de la visita a los hogares afectados, se han analizado las facturas, se ha hecho un acompañamiento a la familia para la implantación de buenas prácticas en su día a día y se ha instalado un kit de **eficiencia energética** para reducir el consumo.

Además de las intervenciones en las viviendas, el programa contempla talleres de formación para las personas afectadas y trámites con las comercializadoras de los suministros para mejorar las condiciones de los contratos que lo permitan.



Desarrollo sostenible en las ciudades intermedias de Colombia

Lavola Colombia, en consorcio con la **Fundación para la Investigación del Clima**, ha resultado adjudicataria de los **estudios de gases efecto invernadero**, vulnerabilidad al **cambio climático** y desarrollo para las ciudades colombianas de Popayán y el sistema funcional de Sincelejo-Corozal.

Estos estudios son el primer paso para conseguir que las ciudades colombianas accedan al programa "Ciudades Sostenibles y Competitivas" que la banca de desarrollo territorial, **Findeter**, ejecuta en Colombia en colaboración con el **Banco Interamericano de Desarrollo**.

El programa "Ciudades Sostenibles y Competitivas" trabaja por el desarrollo sostenible de las ciudades intermedias del país, desarrollando con cada una de ellas una visión a largo plazo en términos de sostenibilidad en su marco ambiental, urbano, económico, social y fiscal.



La denominación de origen del Priorat apuesta por la sostenibilidad

Desarrollar y demostrar la viabilidad de un modelo de producción vitivinícola sostenible. Este es el objetivo del proyecto '**Life Priorat + Montsant**' que durante cuatro años se desarrollará en las 170 bodegas que forman la denominación de origen (DON) Montsant y la denominación de origen calificada (DOQ) Priorat.

Para hacerlo, la Unión Europea cofinanciará el proyecto y espera poder disminuir de manera considerable el uso de recursos, tanto en el campo como en la bodega, incluyendo el uso de fertilizantes químicos y pesticidas, sustituyéndolos por otros más respetuosos con el medio ambiente.



Lavola ha sido la encargada de liderar esta actividad, además de promocionar el enoturismo ecológico en la zona. Otros socios del proyecto han sido **VITEC**, los consejos reguladores de la DO Montsant y la **DOQ Priorat** y la **Plataforma Tecnológica del Vino**.

Lean & Green y la reducción de emisiones de la cadena de suministro

Lean & Green es un referente internacional e interprofesional nacido en Holanda que tiene como objetivo incentivar y ayudar a las empresas a cumplir con el compromiso de reducir en un 20% sus emisiones de CO₂ en un plazo de cinco años y que el alcance incluya, como mínimo, un 50% de las actividades logísticas.

Lidl es una de las empresas impulsoras de **Lean & Green a Espanya**, que ha sido acogida por la Asociación Española de Codificación Comercial, entidad que trabaja para mejorar la competitividad de la cadena de valor. Para obtener la certificación de Estrella de Lean & Green, Lidl prevé reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero en los próximos cinco años al nivel que exige la iniciativa. Para hacerlo, con la asistencia técnica de Lavola, ha calculado su **huella de carbono** y ha realizado un plan de acción realista y plausible que consiga el objetivo de reducción de gases exigido.



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 continuar 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.
- Gestión de equipos de información ambiental para garantizar una transmisión clara y eficiente de los contenidos al público receptor.
- Gestión de equipamientos y museos. Proporcionamos soluciones para los servicios educativos de museos que buscan una experiencia única para las personas gracias al entretenimiento y estímulo intelectual.
- Gestión de 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.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2017

Nuevo programa de actividades del Canal Educa

Empieza un nuevo curso para el programa **Canal Educa**, que continúa su tarea de sensibilización ambiental en las escuelas e institutos, poniendo atención a la relación entre los impactos provocados por el cambio climático y el agua, y ofreciendo actividades que apuestan por la innovación y la creatividad.

Por quinto año consecutivo, Lavola coordinará las **actividades educativas** y, además, se encargará de la gestión digital y la comunicación del proyecto, incluyendo la dinamización de las redes sociales, la elaboración de los boletines mensuales y correos de difusión, del diseño y la creación de vídeos promocionales, entre otros.

Por otro lado también se ha diseñado una actividad para los docentes que les permitirá conocer mejor las posibilidades que Canal Educa les ofrece y trabajar de forma más adecuada para adaptar las actividades a sus propias necesidades, para complementar sus tareas en las aulas.



Asesoramiento integral del programa educativo Fungastic

Desde Lavola se ha ideado, creado y producido la actividad y los **materiales didácticos** del Programa Educativo **Fungastic**, de la **Fundación Gas Natural Fenosa** y **Gas Natural Distribución**, así como también se ha realizado la coordinación de la itinerancia en las escuelas e institutos de la provincia de Lleida y de Castellón de la Plana.

El programa incluye una nueva actividad "Un futuro mejor, en manos de todo el mundo" que incorpora una metodología innovadora basada en el *room escape* y que utiliza herramientas digitales, de realidad virtual y de realidad aumentada. La actividad plantea un reto a los alumnos/as que tienen que resolver mediante la superación de pruebas y enigmas. En todo el proceso, se pretende que los estudiantes adquieran nuevos conocimientos sobre el gas natural como fuente y recurso energético, sobre sus usos posibles, sobre la calidad del aire y el cambio climático, así como el conocimiento de conceptos más técnicos, como por ejemplo el mix energético.



Servicio de visitas a los "Jardins de Cap Roig"

Desde el mes de mayo del 2017, Lavola está al frente de la conducción de las visitas a los **"Jardins de Cap Roig"**, un servicio que se realiza para la **Fundación Bancaria "la Caixa"**, la entidad gestora.

Se ha formado un equipo de educadores que realiza las visitas y los itinerarios para poner en valor el entorno patrimonial y enfatizar sus vertientes paisajísticas, socio-históricas y botánicas.

Actualmente los "Jardins de Cap Roig" se han convertido en un testigo de los cambios sociales, históricos y políticos del siglo pasado y a la vez, configuran un paisaje natural y artístico único en el Mediterráneo, puesto que reúne casi un millar de especies botánicas y esculturas de reconocidos artistas nacionales e internacionales, en una extensión de 17 hectáreas. Unos hechos que lo convierten en un lugar idóneo para el aprendizaje, el goce y el encuentro.



Programa de actividades del "Centre de la Platja"

Un año más, Lavola gestiona el **programa** de actividades del **"Centre de la Platja"**, situado en los porches de la playa de Somorrostro, en frente del Hospital del Mar.

Se trata de un equipamiento del **Ayuntamiento de Barcelona** de educación ambiental y de información del



litoral que ofrece un conjunto de servicios y actividades para conocer las playas de Barcelona, con el objetivo que los bañistas y visitantes disfruten de una manera sostenible, estimulante y cívica.

La oferta de actividades incluye talleres, gincanas, visitas, itinerarios, charlas, juegos, espectáculos y actividades deportivas. Una de las novedades del año ha sido el laboratorio itinerante, una propuesta que se ha desplazado por todas las playas con la voluntad de acercar la ciencia a los bañistas de Barcelona a través de experimentos vinculados al medio litoral.

Servicios de Comunicación

(102-2) Los servicios de comunicación de Lavola están especializados en aportar soluciones sostenibles en el mensaje, la forma y la producción. Tenemos cinco grandes **ámbitos de trabajo**:

- Campañas de sensibilización ambiental.
- Marketing de contenidos.
- Comunicación digital.
- Exposiciones.
- Estrategias de promoción para instalaciones ambientales.

Además, trabajamos de manera transversal y 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 desarrollado para la **comunicación de la responsabilidad social corporativa**. Destacamos también la definición de estrategias de comunicación internas y externas, así como el trabajo de diseño gráfico en las **memorias de sostenibilidad** con infografías de los datos, para hacerlas más visuales y fáciles de entender.

Nuestra experiencia en todas las vertientes de la sostenibilidad da solvencia y garantía de credibilidad a los contenidos comunicativos que desarrollamos. Además, los proyectos de comunicación también incorporan criterios sostenibilistas en las producciones y se compensan las emisiones de CO₂ generadas.

PROYECTOS DESTACADOS DEL AÑO 2017

Campaña "Acierta con la orgánica" en Madrid

El **Ayuntamiento de Madrid** ha iniciado una campaña en implantación de la separación de la fracción orgánica en la ciudad llamada "Acierta con la orgánica". En paralelo se ha realizado una **campaña de sensibilización**, en la cual Lavola ha participado de una manera activa diseñando los materiales educativos y divulgativos, elaborando el diseño y contenidos de la página web, gestionando el equipo de informadores ambientales, así como haciendo el seguimiento y evaluación de todo el proceso.

También se ha colaborado con los trabajadores de los equipamientos municipales, las asociaciones de vecinos y centros de la gente mayor municipales, ya que se consideran agentes multiplicadores y difusores del mensaje, se han puesto puntos informativos y una exposición itinerante entre las diferentes zonas pioneras, así como haciendo el seguimiento y evaluación de todo el proceso.

Todas las acciones llevadas a cabo cuentan con un sistema de evaluación, que ha permitido a los técnicos municipales diseñar la estrategia de implantación de la recogida de los residuos orgánicos en el resto de la ciudad.



Magia y desperdicio alimentario se unen en un taller espectáculo

La campaña "**Som Gent de Profit**", que impulsa la **Agencia de Residuos de Cataluña**, el **Área Metropolitana de Barcelona** y el **Ayuntamiento de Barcelona**, dispone de nuevos recursos para evitar el despilfarro alimentario. Se trata de un innovador taller-espectáculo que combina la magia utilizando de escenario una nevera a medida real, "la nevera de profit".

Este nuevo taller, conceptualizado y diseñado por Lavola, sensibiliza y educa a la población desde una perspectiva llena de magia y diversión sobre el problema del desperdicio alimentario, mientras recupera el valor de los alimentos.

El taller-espectáculo lo protagoniza un cocinero mágico que sorprende a grandes y pequeños con sus trucos y les hace pasar un buen rato mientras hace pedagogía sobre las claves para evitar el desperdicio alimentario: la planificación en la compra, la conservación y la transformación de los alimentos.



Informadores a pie de calle para mejorar la limpieza de Barcelona



El **Ayuntamiento de Barcelona** ha puesto en marcha una campaña de sensibilización para que la ciudadanía este informada de los servicios de limpieza viaria de la ciudad y se corresponsabilice para la mejora de la limpieza de calles y plazas.

Durante todo el año un equipo de informadores, gestionados por Lavola, han recorrido las calles de Barcelona para concienciar a ciudadanos y comerciantes sobre la problemática de los residuos y como mejorar la implicación en el mantenimiento del orden y la limpieza de la ciudad. Para conseguirlo, los informadores han recogido la opinión de los ciudadanos mediante una metodología de trabajo basada en tablets que permitirá extraer indicadores y reflexiones de la ciudadanía al respecto.

Además, todas las acciones realizadas y mensajes generados dentro del marco del proyecto tienen por objetivo mejorar la percepción ciudadana sobre la limpieza de la ciudad, promover un uso correcto de todos los elementos de limpieza y disfrutar de una ciudad limpia con la colaboración de todos (vecinos, comerciantes, turistas, propietarios de animales de compañía, etc).



Promoción del reciclaje del vidrio con el "Contenedor d'Or"

Con el objetivo de promover la recogida selectiva de envases y vidrio, **Ecovidrio** ha organizado el concurso "**El Contenedor d'Or**".

Se trata de un concurso en el que los ayuntamientos de distintos municipios participantes tienen que conseguir incrementar su propia tasa de recogida de vidrio. De esta forma cada mes se comparan los resultados de la recogida obtenidos durante el mismo mes del año anterior y se obtiene el ganador, que es quien consigue el mayor incremento.

El ganador mensual recibe como premio la instalación de "El Contenedor d'Or" en un espacio céntrico de la ciudad. Al final del concurso el municipio que suma un mayor incremento se proclamará ganador final y verá hecho realidad un proyecto social, cultural o deportivo en beneficio de todo el mundo.

Desde Lavola se realiza la secretaría técnica, actuando de enlace entre Ecovidrio y los municipios participantes, y se han creado todos los materiales comunicativos de la campaña, entre ellos, el web <http://elcontenidordor.cat/> donde consultar toda la información y seguir la actualidad de la competición.



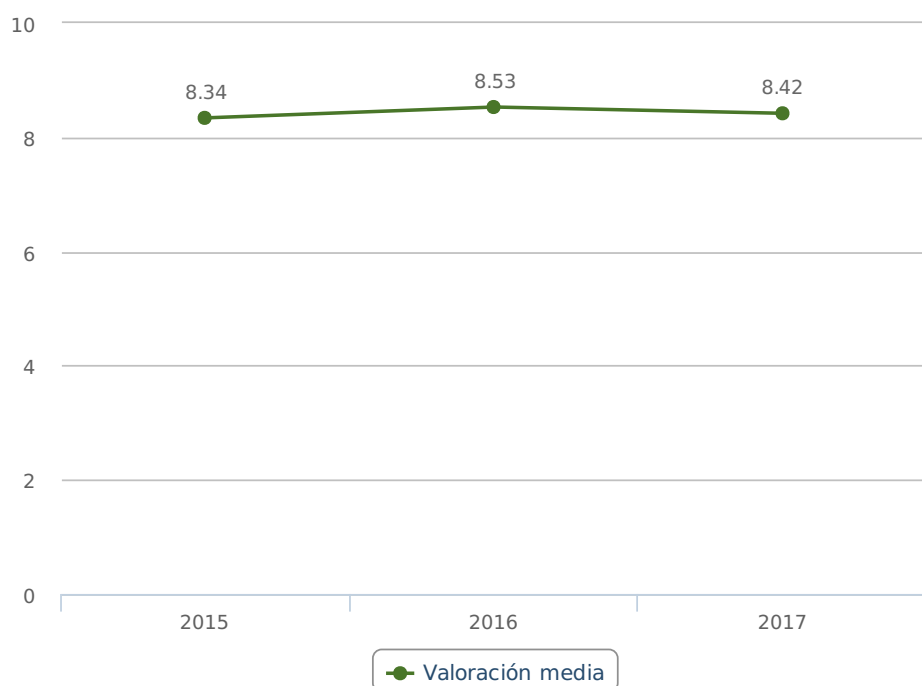
Satisfacción del cliente

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 dar 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 que, además de fortalecer los vínculos de confianza, nos permite conocer de primera mano el grado de satisfacción en relación a los servicios que ofrecemos. Al terminar 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 2017 confirma la valoración positiva de nuestros servicios por parte de los clientes. El **valor medio de satisfacción es de 8,42 sobre 10**, que supera con creces el valor de 8 que nos fijamos como objetivo. En cuanto a la tasa de encuestas respondidas, nos encontramos ligeramente por encima del 38%.

Valoración media de la satisfacción del cliente (sobre 10)



Consolidamos el buen nivel de satisfacción de nuestros clientes.

Durante el 2017 hemos recibido 6 quejas de nuestros clientes, que han sido registradas y gestionadas mediante acciones correctivas del sistema de gestión, hasta asegurar la resolución definitiva y la plena satisfacción del cliente.

Resultados económicos y sociales



Balance económico

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



(103-1/2/3) La actividad de Lavola genera riqueza al territorio gracias, entre otros, a la creación de empleo entre la población local y a la política de compras, que prioriza la contratación de empresas proveedoras locales.

La cifra de negocio crece un 68%

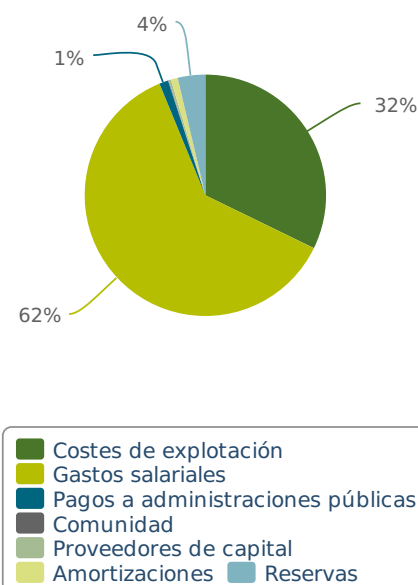
El 2017 ha sido un año marcado por el **incremento de la actividad y el desarrollo de grandes proyectos**, como es el caso de la campaña de sensibilización de la limpieza viaria del Ayuntamiento de Barcelona. Esto se refleja en un incremento de la cifra de negocio, que crece un 68% respecto al 2016, y también en el aumento de los costes de explotación y los gastos salariales asociados.

A lo largo de los últimos años se ha incrementado y consolidado el resultado económico positivo de la empresa. Para los próximos años nos marcamos como objetivo mantener esta tendencia y asegurar la solidez económica de Lavola, que nos tiene que permitir hacer frente a los nuevos retos de futuro.

Estado del valor añadido (€) (201-1)

	2015	2016	2017
Valor económico creado	6.818.837,00	7.003.358,56	11.791.858,22
Ventas netas	6.718.455,00	6.910.081,01	11.630.822,54
Otros ingresos	100.382,00	93.277,55	161.035,68
Valor económico distribuido	6.585.279,74	6.718.641,53	11.250.983,62
Costes de explotación	2.209.504,53	2.340.480,55	3.799.767,21
Gastos salariales	4.324.619,88	4.307.368,62	7.257.548,70
Pagos a administraciones públicas	12.609,72	37.319,61	145.868,56
Comunidad	2.737,20	2.014,20	11.171,20
Proveedores de capital	35.808,41	31.458,55	36.627,95
Valor económico retenido	233.557,26	284.717,03	540.874,60
Amortizaciones	100.308,16	92.438,71	100.467,76
Aportación a reservas	133.249,10	192.278,32	440.406,84

Distribución del valor económico creado en 2017



La información económica es consolidada e incluye la participación con las Uniones Temporales de Empresas (UTE)

Balance social

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



VALOR SOCIAL INTEGRADO

(413-1) Además de los resultados económicos para Lavola también es importante el valor que genera nuestra organización en la sociedad, es lo que se conoce como **Valor Social Integrado** (VSI).

La metodología del VSI permite **identificar, cuantificar y monetizar el valor social** generado por una organización para todos sus grupos de relación o interés, y no solo para los accionistas, perspectiva tradicional para medir el rendimiento de una empresa. Se trata pues de un nuevo modelo de compatibilidad social que integra los aspectos económicos y no económicos, un nuevo lenguaje común que promueve nuevos modelos de negocio.

Conocer el VSI permite dar una imagen fiel del valor social creado por la organización, reforzar el diálogo con los grupos de interés y aumentar el grado de legitimidad de la organización delante de la sociedad. Pero además de ser una herramienta comunicativa muy importante, el Valor Social Integrado es un complemento estratégico necesario en planes de RSC, memorias de sostenibilidad y la definición de estrategias de sostenibilidad.

Entramos pues en una nueva dimensión empresarial que promueve que las organizaciones apuesten por **modelos empresariales sostenibles y conscientes**, que incorporen en su propósito la generación de valor a su capital humano y a su entorno local, promuevan el respeto por el medio ambiente y quieran medir el impacto social que generan para avanzar de forma continua hacia su maximización.

Lavola es miembro de **GEAccounting**, una agrupación de interés económico sin ánimo de lucro formada por universidades, entidades sociales, empresas privadas y consultores, que trabajan en red para la divulgación y aplicación del VSI.

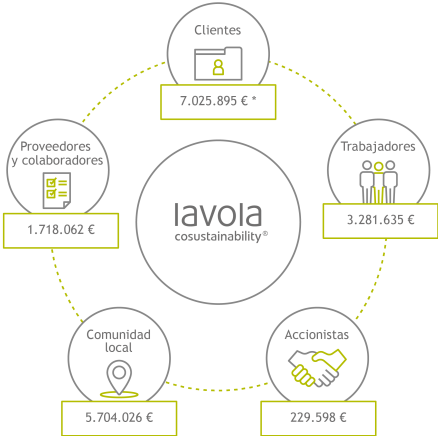
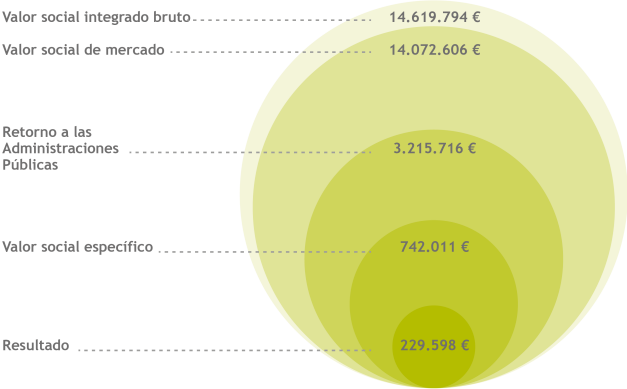
Este año hemos calculado el VSI que generamos a nuestros grupos de relación, información que publicaremos a lo largo del 2018.



RESULTADOS DEL CÁLCULO DEL VSI DE LAVOLA

Este año hemos calculado el VSI que generamos a nuestros grupos de relación tomando como referencia los datos de 2016.

El resultado de este cálculo ha sido que el año pasado se generó un **Valor Social Integrado bruto consolidado de 14.619.794 €**. Esta cifra representa 2 veces la facturación de la organización de aquel año. Es pues un valor significativo y muestra la repercusión más allá del balance económico que aportamos a nuestros grupos de relación, siendo los clientes, la comunidad local y los trabajadores los colectivos más favorecidos.



* Incluye clientes privados y administración pública.

Evolucionamos 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 la organización. 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 en relación con la gestión de las personas 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.

EL DÍA DE LAVOLA MÁS CIENTÍFICO!

Este año hemos celebrado la tercera edición del Día de Lavola con una jornada familiar en el **CosmoCaixa**, el museo de ciencia de **Fundación Bancaria "la Caixa"**, con diferentes actividades para pasarlo de maravilla.

La jornada empezó con dos visitas guiadas a escoger entre dos opciones: el Bosque inundado, una réplica de la selva amazónica que recrea el hábitat y la diversidad de especies, y la exposición Talking Brains que representa el lenguaje desde el punto de vista del cerebro.

Después de las visitas nos dirigimos hacia la Ágora dónde Pere Pous, director general, dio la bienvenida y dirigió unas palabras para recordar el reto que representó aceptar el servicio de visitas guiadas del museo y la buena tarea de divulgación científica que se hace. También quiso destacar la importancia de celebrar esta jornada festiva con trabajadores y familiares, puesto que esto refuerza los vínculos sociales de todo el equipo. Seguidamente dio paso a Xavi Benito, que durante una hora mantuvo atento y sonriendo todo el auditorio mientras mostraba una serie de experimentos científicos que relacionaba con la actividad y la historia de Lavola.

A continuación, se sirvió una comida de pie, el momento más distendido puesto que permitió a grandes y pequeños conversar, reír y jugar. Por último, después de comer había la posibilidad de poder ir al Planetario, una instalación que incorpora la tecnología 3D para conocer y disfrutar de la inmensidad del universo.

Una vez más, todos juntos, trabajadores y familiares, disfrutamos de un día especial e hicimos que el Día de Lavola fuera un éxito de participación y un buen motivo de celebración.



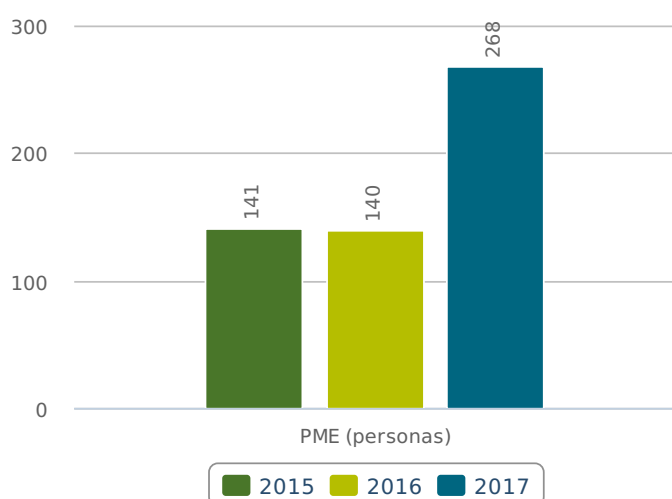
Más de 150 personas en la tercera edición del Día de Lavola.



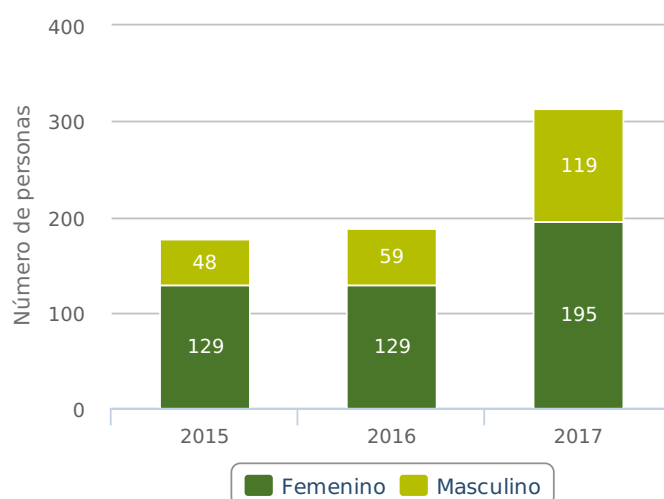
PERFIL DE LA PLANTILLA

Evolución de la plantilla

Plantilla media equivalente



Plantilla a 31 de diciembre por género



(102-8) Este año la plantilla media equivalente, así como la plantilla a 31 de diciembre, se han incrementado considerablemente, un 92% y un 67% respectivamente. Este aumento significativo se debe principalmente al inicio de una campaña de sensibilización del Ayuntamiento de Barcelona que ha supuesto la contratación de un gran número de informadores. Ahora bien, el incremento y la dimensión de los nuevos proyectos de este año también ha hecho que las plantillas de los diferentes departamentos, en general, se hayan reforzado.

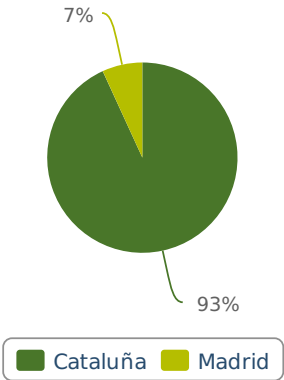
En los últimos años la evolución de la plantilla se ha mantenido bastante estable, pero hay que tener en cuenta que este dato oscila a lo largo de los años en función del número y la magnitud de proyectos de corta duración (campañas informativas, actividades educativas, etc.) o de una duración determinada (gestión de equipamientos, etc.), que requieren la

314 personas contratadas a 31 de diciembre, 62% mujeres.

contratación de un gran número de personas para periodos concretos.

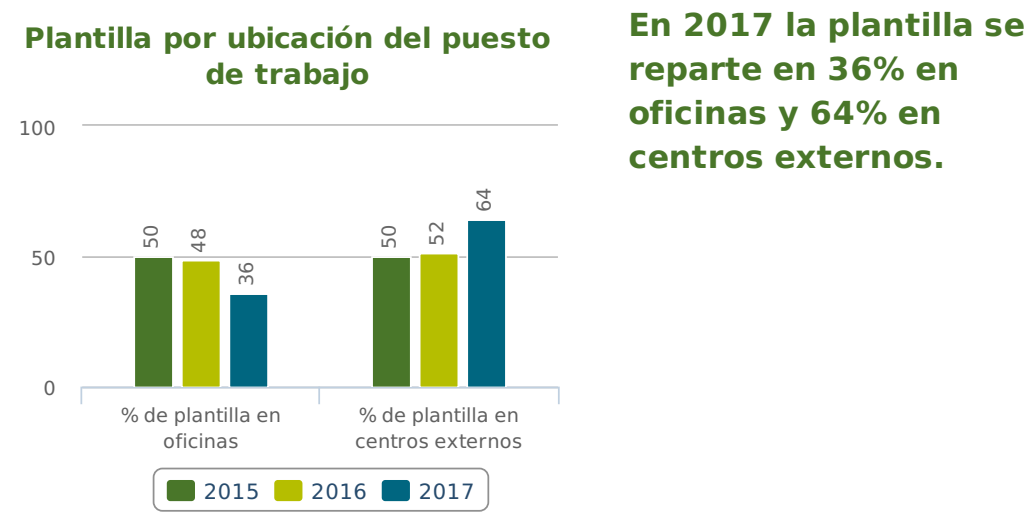
Distribución de la plantilla según el territorio

Plantilla media equivalente 2017
por centro



Gran parte de la plantilla
trabaja en Cataluña

Distribución de la plantilla según el puesto de trabajo



Distribución de la plantilla según la categoría profesional

Plantilla 2017 por categoría profesional (405-1)

Categoría profesional	Hombres	Mujeres
Dirección y responsables de área	40%	60%
Responsables de producto	50%	50%
Responsables de proyecto	18%	82%
Personal técnico y de administración	29%	71%
Total	29%	71%

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

Distribución de la plantilla según género y edad

Plantilla 2017 por género y edad (405-1)

Franja de edad	Hombres	Mujeres	Total
Hasta los 25 años	23	33	56
De 26 a 35 años	51	91	142
De 36 a 45 años	22	49	71
De 46 a 55 años	17	20	37
Más de 55 años	6	2	8
Total	119	195	314

El 62% de la plantilla son mujeres.

El 45% de los trabajadores tiene entre 26 y 35 años.

--	--	--	--	--

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

Plantilla por tipo de jornada

	2015		2016		2017	
	Trabajadores totales	Trabajadores de oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores de oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores de oficinas
Completa	87	69	93	76	209	85
Hombres	27	22	31	26	96	30
Mujeres	60	47	62	50	113	55
Parcial	90	19	95	15	105	27
Hombres	21	4	28	3	23	3
Mujeres	69	15	67	12	82	24

El 76% de trabajadores de oficinas tienen jornada completa.

Plantilla por tipo de contrato

	2015		2016		2017	
	Trabajadores totales	Trabajadores de oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores de oficinas	Trabajadores totales	Trabajadores de oficinas
Indefinido	93	79	92	75	103	88
Temporal	84	9	96	16	211	24

El 79% de trabajadores de oficinas tienen contrato indefinido.

Trabajadores de oficinas: hace referencia a las oficinas de Manlleu, Barcelona, Madrid y Bogotá, y además concretamente al personal contratado para ejecutar diferentes proyectos de una 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 una duración determinada; pueden trabajar o no físicamente en las oficinas.

Además de las personas que forman la plantilla, también contamos con la colaboración de personas en convenios de cooperación educativa de prácticas. Durante el año 2017, hemos acogido **19 personas en prácticas**, 10 de las cuales por medio de convenios con la universidad y el resto por colaboración con otras instituciones y centros formativos.

Destacamos que, de estas 19 personas, **2 han sido contratadas posteriormente por Lavola**.

Diversidad funcional

El porcentaje de la **plantilla con diversidad funcional de Lavola es del 2,59%**, cumplimos pues por contratación directa lo que establece la Ley general de discapacidad R.D.L. 1/2013 que obliga que este valor sea superior al 2%. De forma complementaria mantenemos relaciones comerciales con proveedores dados de alta como Centros Especiales de Trabajo, con una facturación que supera los 27.000 euros.

Plantilla con diversidad funcional

	2015	2016	2017
% Plantilla con diversidad funcional	2,84%	3,21%	2,59%

Cumplimos por contratación directa con la Ley general de discapacidad

CONDICIONES LABORALES

(401-1) Este año hemos creado 20 nuevos puestos de trabajo (14 mujeres y 6 hombres), que representa un incremento del 33% respecto el año anterior.

Generamos ocupación creando 20 nuevos puestos de trabajo.

Nuevas contrataciones

El número total de contratos hechos durante el año 2017, ya sea por creación de un nuevo puesto de trabajo o para cubrir plazas vacantes, ha sido de 466. De estos, el 48,3% corresponden a contratos de personas entre 30 y 50 años, el 46,8% de menos de 30 años y el 4,9% a personas de más de 50 años. Mayoritariamente estos contratos se han hecho para puestos de trabajo en Cataluña, el 82,4%. La contratación en Madrid se ha incrementado considerablemente respecto el año anterior.

Nuevas contrataciones por edad y género (401-1)

Franja de edad	Hombres	Mujeres	Total	%
30 años	83	135	218	46,8%
Entre 30 i 50 años	67	158	225	48,3%
>50 años	13	10	23	4,9%
Total	163	303	466	100%

Nuevas contrataciones por ubicación y género (401-1)

	2015	2016	2017			
Ubicación	Total	Total	Hombres	Mujeres	Total	%
Cataluña	125	134	145	239	384	82,4%
Madrid	19	17	18	64	82	17,6%
Pamplona	7	0	0	0	0	
Total	151	151	163	303	466	100%

Bajas registradas

(401-1) Durante el año 2017 ha habido un total de 330 bajas registradas, un 72% de las cuales mujeres y un 28% hombres. En cuanto al volumen más grande de bajas, un 60,3%, se explica por la finalización de contratos relacionados directamente con proyectos de duración determinada realizados en centros externos. Estos corresponden sobre todo al proyecto de la Campaña de limpieza del Ayuntamiento de Barcelona que ha requerido la contratación de mucho personal durante el periodo natural de 2017 y que ha finalizado el 31 de diciembre.

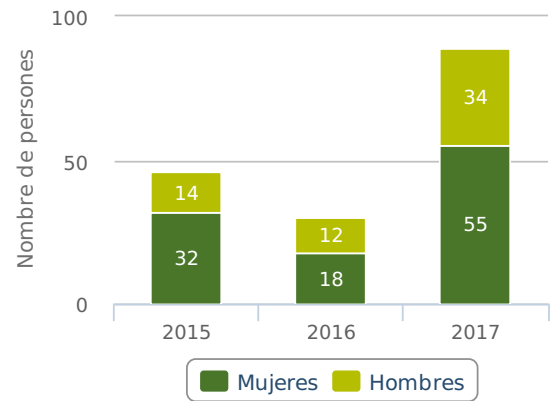
En cuanto a la rotación total del personal (bajas voluntarias, despidos y finalizaciones de contrato), en 2017 la cifra se sitúa en 333, que representa un índice del 170,8%.Este índice se explica por el número de finalizaciones de contrato, atendiendo al tipo de proyectos que desarrollamos, muchos de los cuales requieren educadores o informadores para un corto periodo de tiempo. De estas 333 personas, 146 tenían menos de 30 años, 176 tenían entre 30 y 50 años y 11 eran mayores de 50 años. En cuanto a su ubicación geográfica, 249 personas trabajaban en Cataluña y 84 en el resto del Estado español.

Detalle bajas registradas por género y centro de trabajo

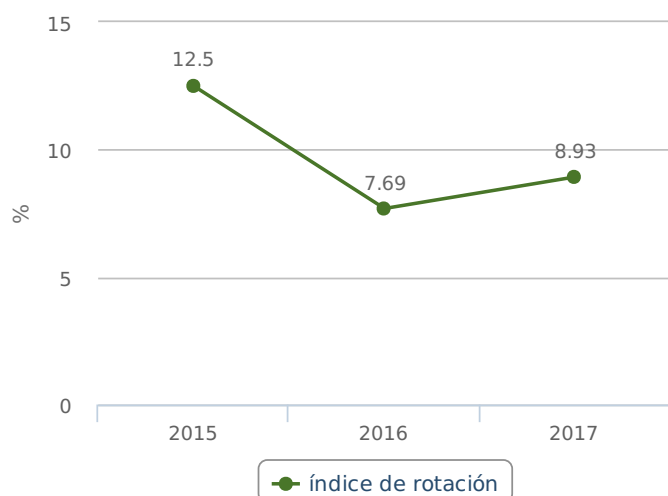
Bajas voluntarias por género

trabajo

	2017			
	Oficinas	Centros externos	Total	%
Jubilaciones	0	0	0	0%
<i>Hombres</i>	0	0	0	
<i>Mujeres</i>	0	0	0	
Finalización de contratos	19	180	199	60,3%
<i>Hombres</i>	3	43	46	
<i>Mujeres</i>	16	137	153	
Despidos	1	4	5	1,5%
<i>Hombres</i>	1	2	3	
<i>Mujeres</i>	0	2	2	
Bajas voluntarias	10	89	99	30%
<i>Hombres</i>	1	34	35	
<i>Mujeres</i>	9	55	64	
No superación del periodo de pruebas	0	12	12	3,6%
<i>Hombres</i>	0	4	4	
<i>Mujeres</i>	0	8	8	
Excedencias	5	10	15	4,5%
<i>Hombres</i>	0	3	3	
<i>Mujeres</i>	5	7	12	
Total	35	295	330	100%
<i>Hombres</i>	5	86	91	
<i>Mujeres</i>	30	209	239	



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



El índice de rotación no deseada del año 2017 ha sido del 8,93% en oficinas y un 44,06% en centros externos. El elevado nivel de rotación en centros externos se explica por el tipo de proyectos que se desarrollan, a menudo temporales y/o en jornadas no completas, hecho por el cual son puestos de trabajo menos estables.

REMUNERACIÓN

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

En cuanto al porcentaje de incremento de la media de sueldos, el 2017 ha disminuido un 1,83%, debido a la diferencia entre los sueldos de las personas que han causado baja y las nuevas incorporaciones.

Indicadores de remuneración del personal de oficinas

	2015	2016	2017
Ratio entre el sueldo más alto y el sueldo más bajo de la organización*	4,6	4,54	4,80
(102-38) Ratio entre el sueldo más alto y la media de sueldos (excluyendo el sueldo más alto)**	2,45	2,59	2,63
(102-39) Porcentaje de incremento del sueldo más alto respecto al año anterior	18%	0%	0%
(102-39) Porcentaje de incremento de la media de sueldos (excluyendo el sueldo más alto)	0,67%	- 5,89%	- 1,83%

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

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

Relación entre el salario base de las mujeres respecto al de los hombres (405-2)

Categoría profesional	2015	2016	2017
Dirección y responsables de área	0,81	0,73	0,84

Responsables de producto	0,76	0,75	0,85
Responsables de proyecto	0,99	0,95	0,94
Personal técnico y de administración	0,98	1,09	1,01
Total	0,84	0,93	0,91

Los datos de la relación entre el salario base de las mujeres respecto al de los hombres hace referencia únicamente al personal de oficinas.

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 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 profesionales.
- 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 quien lo necesite pueda comer en buenas condiciones.
- Seguro de accidentes que cubre a toda la plantilla.
- Compensación económica desde el primer día de baja médica por enfermedad común sin hospitalización a todas las personas con quien la relación laboral es superior a 6 meses consecutivos, independientemente del tipo de contrato laboral.

39 personas realizan teletrabajo.

PLAN DE COMPENSACIÓN FLEXIBLE

Continuamos 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 de forma voluntaria si quiere percibir una parte de la nómina en especie, mediante la contratación de productos y servicios, como por ejemplo, seguros, guarderías etc., a través de la empresa. El objetivo es adaptar la retribución a las necesidades personales y familiares de cada persona en cada momento. La principal ventaja para los trabajadores es el incremento de la disponibilidad neta, gracias a las ventajas fiscales y económicas que concede la Ley de IRPF a la contratación de determinados productos y servicios mediante este sistema.

A 31 de diciembre un total de **12 personas se acogían al Plan de compensación flexible**, un 50% más que el año anterior. Desde el departamento de Personas se vela para ir incrementando año tras año este número por los beneficios que puede comportar para los trabajadores.

Se incrementa un 50% el número de personas adheridas al plan de compensación flexible.



JORNADA LABORAL

La jornada laboral de las personas que trabajan en Lavola se mantiene en 40 horas laborables semanales. Las personas con jornada parcial realizan las horas de manera proporcional al 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 1.772 horas anuales. En referencia a las personas que trabajan en centros externos, ha sido de 1.772 horas anuales.

PERMISOS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD

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

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

	2015		2016		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de personas que se han acogido a permisos de maternidad o paternidad	3	7	1	5	1	12
Número de personas que han vuelto a ocupar el mismo puesto de trabajo después del permiso	3	4	1	5	1	12
Número de personas que continúan en la empresa después de 12 meses de la finalización del permiso	2	4	1	4	1	10

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. Por un lado, pueden participar en **acciones formativas** concretas, en forma de cursos o seminarios, que se desarrollan fuera del horario laboral y por el otro, en la **formación continua** que se produce de manera inherente con la participación en proyectos con equipos de trabajo diferentes.

Asimismo, la organización también fomenta la formación interna y que los trabajadores compartan los conocimientos recibidos a través de iniciativas como el programa "**Refresca't**" y "**Àgora**", que mediante talleres prácticos y participativos presentan temas actuales que pueden ser de interés para el equipo.

Temas tratados en las sesiones realizadas en los programas "Refresca't" y "Àgora"

Título	Área
Aplicaciones Google y seguridad informática	TIC
Mitos y leyendas de la factura energética "de la luz": dudas, mejoras y otros aspectos	Cambio climático
Ecoedificio y estrategias sostenibles y de futuro	Cambio climático
Proyectos de compensación Clean CO2	Cambio climático
Municipalización del agua y la energía	Departamento comercial
Visionado/debate del reportaje "Revolución solar"	Cambio climático
NAMAs* en Colombia	Cambio climático
Gran Campaña	Comunicación

* NAMAs: Nationally Appropriate Mitigation Actions

ACCIONES FORMATIVAS

(404-1)

Durante el 2017 se han realizado 9 acciones formativas, en total 174 horas, donde han participado un total de 37 trabajadores de diferentes áreas y categorías profesionales. El formato utilizado ha sido diverso, desde monográficos de una jornada, sesiones o espacios de encuentro y cursos con una periodicidad semanal.

En cuanto a las temáticas se han tratado aspectos para mejorar y potenciar las capacidades y habilidades personales para garantizar el buen desarrollo del trabajo, como por ejemplo la creatividad, la gestión del tiempo, los idiomas, las habilidades directivas, entre otros.

Acciones formativas realizadas en 2017

Temática	Personas	Horas
<i>Storytelling</i>	13	4
Gestión del Mantenimiento en Instalaciones Industriales y Edificios (GMAO)	1	53
El nuevo rol de los ayudantes o asistentes de dirección	1	20

Quantificación del Valor Social Integrado	2	36
Reclutamiento 2.0	1	6
Más allá de la gestión del tiempo	1	12
Programa de Dirección General (EADA)	2	27
Inglés (oficina de Barcelona)	9	8
Inglés (Ecoedificio)	7	8
Total	37	174

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.) vía correo electrónico o a través de la red interna de comunicación.

(103-3, 404-3) Por otro lado, realizamos 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 un número reducido de entrevistas, alrededor del 30% de los empleados.

Esta evaluación promueve la mejora continua de las dos partes, la organización y el trabajador, puesto que, por un lado, el trabajador recibe el retorno de su trabajo y, por el otro, puede hacer llegar sus expectativas y comentarios respecto de 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 las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, y también ha integrado los requerimientos del 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 que se lleven a cabo todas las actuaciones requeridas por la legislación (evaluaciones de riesgos, formación del personal, reconocimientos médicos, etc.) y promoviendo iniciativas y mejoras de las condiciones de trabajo, además 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 se provee de los servicios de prevención, ergonomía, formación y vigilancia de la salud. También hemos establecido un concierto con una **mutua de accidentes y enfermedades profesionales**.

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 la realización de simulacros periódicos cada dos años.

Este año los indicadores de seguridad y salud se han incrementado como consecuencia sobre todo del gran número de personas contratadas en la campaña de sensibilización del Ayuntamiento de Barcelona, que ha requerido tener muchos informadores trabajando a pie de calle con los consecuentes pequeños accidentes de poca gravedad que esto puede conllevar.

Indicadores de seguridad y salud (403-2)

Índice	2015	2016	2017
Índice de gravedad	0,56	0,06	0,34
Índice de frecuencia	8,03	7,26	13,91

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):



(103-1/2/3) El compromiso con el medio ambiente forma parte de nuestro ADN, y así lo reflejan nuestra política y nuestro método de trabajo. Nos avalan diferentes certificaciones de reconocimiento internacional y nacional que garantizan la mejora continua de los aspectos ambientales, como son:

- **ISO 14001** de gestión ambiental, orientada a minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad, productos y servicios.
- **ISO 50001** de gestión energética en el Ecoedificio, que nos permite desarrollar nuestra actividad de una manera más eficiente y sostenible.
- **certificación LEED** de las dos sedes de la organización. 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.
- **Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental** que otorga la Generalidad de Cataluña en la categoría de edificios de uso de oficinas y que reconoce el cumplimiento de determinados requerimientos de calidad ambiental, más allá de los establecidos como obligatorios por la normativa vigente.

Garantizamos la mejora continua de los aspectos ambientales derivados de nuestra actividad.

(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**.

Compensamos el 100% de nuestras emisiones.

Paralelamente, hacemos extensivo este compromiso en 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.



Consumo de energía y emisiones

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



ENERGÍA

Reducimos un 4% el consumo de gas natural en el Ecoedificio.

(103-2/3, 302-4) La ISO 50001 de gestión energética y el seguimiento del consumo energético por medio de programas de monitorización, como el DEXCella Préstamo y el effiMAP en Barcelona, nos han permitido hacer un buen análisis de los consumos y poder implantar medidas correctoras para mejorar la eficiencia energética, tanto en nuestras oficinas como en el desarrollo de los proyectos.

De este modo, y a pesar del incremento del número de personas que trabajan a las oficinas, hemos conseguido mantener estable el consumo global de electricidad y, por otro lado, reducir en casi un 4% el consumo de gas natural en las oficinas del Ecoedificio de Manlleu.

En cuanto al consumo de combustibles utilizados en los desplazamientos laborales, tanto de nuestra flota de vehículos como de los vehículos de carsharing, se ha incrementado un 7%, que se puede relacionar directamente con el aumento del número de trabajadores y de proyectos que hemos experimentado este año.

En conjunto, el consumo total de energía se ha incrementado ligeramente, un 2,6% respecto el año anterior.

Casi el 4% de la energía consumida se produce en el Ecoedificio.

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 2017, las placas fotovoltaicas instaladas han producido el 3,7% del total de energía eléctrica consumida en esta sede, casi un 4% más que el año anterior.

Consumo de energía (302-1, 302-3)

	2015	2016	2017	Tendencia 2016-2017
Consumo de energía eléctrica (GJ)	484,46	434,66	437,17	0,6%
Consumo de gas natural (GJ)	249,80	254,50	244,98	-3,7%
Consumo de combustibles líquidos para los vehículos (diésel, biodiésel y gasolinas) (GJ)	510,28	568,79	608,70	7%
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (GJ)	1.244,54	1.257,95	1.290,84	2,6%
Intensidad energética (GJ de energía / millón de € de cifra de negocio)	185,48	182,05	110,99	-39%
Ventas de electricidad (GJ)	17,34	15,81	16,54	4,6%

Fuentes de los factores de conversión utilizados:

Tipo	Unidades	Referencia bibliográfica
Electricidad	GJ/kWh	World Energy Resources (World Energy Council, 2013).
GN	GJ/m3	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/m3) 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/m3) 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/m3) 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).

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, hecho que nos convierte en una empresa neutra en emisiones. Por eso anualmente compensamos las emisiones que generamos a través de nuestra marca **Clean CO2**. Este año hemos generado un total de 119 toneladas de CO₂, que compensaremos durante el año 2018.

Además, formamos parte del "Programa d'Acords Voluntaris" de la Generalidad de Cataluña e impulsamos el Círculo de Proveedores Neutros de Lavola, una iniciativa que hace extensivo el compromiso con la lucha contra el cambio climático en la cadena de suministro.

Para el cálculo de 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 (305-5)

Toneladas de CO2	2015	2016	2017	Tendencia 2016-2017
Alcance 1	50,08	55,61	58,75	5,6%
Alcance 2	16,47	5,53	8,13	47%
Alcance 3	63,66	54,54	51,71	-5,2%
Totales	130,21	115,68	118,59	2,5%
Toneladas de CO2/millón de € de cifra de negocio (305-4)	19,41	16,74	10,20	-39,1%

Alcance 1: emisiones directas de GEI que están controladas por la empresa. Se incluye el consumo de gas natural y el de combustibles fósiles de la flota de vehículos.

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

Alcance 3: emisiones indirectas de GEI derivadas de las actividades de la empresa pero que pasan en fuentes que son propiedad o están controladas por otra organización. Incluye el consumo de combustibles fósiles de los desplazamientos *in labore* del personal de Lavola, tanto en el vehículo privado como en el transporte público o avión, la gestión de los residuos que se generan y el consumo de agua.

En 2017 hemos reducido un 5,2% las emisiones de alcance 3.

(305-1) Las emisiones directas (alcance 1), derivadas del consumo de gas natural y de los combustibles fósiles de la flota de vehículos, se han incrementado ligeramente como consecuencia del incremento de los consumos de carburante de la flota propia.

(305-2) Las emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica (alcance 2) se han incrementado considerablemente, un 47%, como consecuencia por un lado del incremento de los factores de emisión y, por el otro, el incremento en el consumo eléctrico de la oficina de Bogotá y la oficina de Madrid.

(305-3) Las emisiones indirectas derivadas del consumo de recursos, la generación de residuos y los desplazamientos corporativos con transporte público o con vehículos de la plantilla (alcance 3) han disminuido un 5,2% este año. La causa principal es la optimización y la disminución de los desplazamientos corporativos con transporte público de media y larga distancia, así como la reducción de los desplazamientos laborales con vehículo privado.

En cuanto a las emisiones de CO₂ por kilómetro recorrido de los últimos tres años se ha mantenido estable. Este dato incluye las emisiones de los vehículos de la flota propia, así como las emisiones *in labore*, tanto en transporte público o avión, como en vehículo privado

Emisiones de CO₂ por kilómetro recorrido

	2015	2016	2017
kg CO ₂ /km	0,11	0,11	0,10

Materiales

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



Los principales materiales que consumimos son los fungibles de oficina y el equipamiento informático. Conscientes de este hecho, disponemos de una guía de buenas prácticas ambientales al alcance de todo el personal, que también se da a conocer en las nuevas incorporaciones y que contiene, entre otros, las recomendaciones para minimizar el consumo de los recursos y reducir los residuos.

(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.

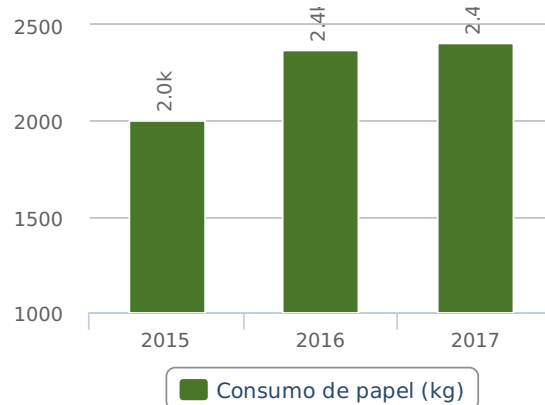
**Aplicamos
criterios de
compra verde y
buenas prácticas
en la compra y el
uso de los
materiales.**

PAPEL

(103-1/2/3) El papel representa una parte importante dentro del consumo de materiales de la organización, fruto de las tareas de oficina que desarrollamos. Este año, a pesar del incremento del número de proyectos y también del número de personal, hemos conseguido estabilizar el consumo, gracias a un seguimiento y control de los proyectos que demandan más cantidad de este material. Aun así, seguimos trabajando para optimizar los procesos y reducir la necesidad.

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.

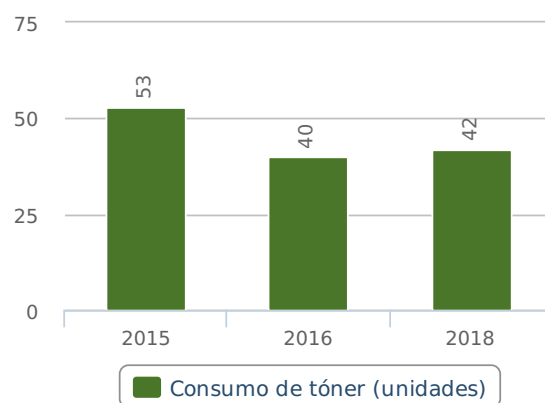
Consumo de papel en oficinas (301-1)



TÓNER

(103-1/2/3) El consumo del tóner es otro de los materiales asociados directamente a nuestra actividad de oficina. A lo largo de los últimos años hemos conseguido reducirlo y estabilizar el consumo.

Consumo de tóner (301-1)



A pesar del aumento de proyectos y personal hemos estabilizado los consumos de papel y tóner.

EFICIENCIA EN LA PRODUCCIÓN DE LOS PROYECTOS

(103-1/2) Donde consumimos más material es en las producciones gráficas vinculadas a proyectos y en las producciones de stands o exposiciones.

Para minimizar el impacto asociado a las producciones gráficas, priorizamos el uso de materiales que tienen en cuenta criterios de sostenibilidad tanto en el proceso de fabricación como a lo largo de toda la vida útil. Por ejemplo, promovemos que la entrega de los proyectos al cliente se realice en formato digital y que las memorias de sostenibilidad sean en formato PDF interactivo, lo cual, además, consigue mejorar el potencial de difusión e imagen.

En cuanto al diseño de stands y exposiciones, incorporamos criterios de ecodiseño, como por ejemplo el uso de materiales nobles y materiales reciclados o reciclables, las producciones plegables que faciliten y minimicen el transporte, el uso de módulos y materiales que al finalizar el ciclo de vida de la exposición puedan ser fácilmente

Aplicamos criterios de sostenibilidad y ecodiseño a nuestros proyectos.

separados y reutilizados, etc. Siguiendo estos criterios, conseguimos generar un menor impacto en el momento de la producción y hasta el fin de la vida útil.

Por otro lado, también fomentamos que los proyectos de producciones de stands 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):



TIPO DE PROVEEDORES

(102-9) Actualmente tenemos una base de datos con 580 proveedores activos, un **81,74% de los cuales son de ámbito local** (Cataluña). De acuerdo con nuestra naturaleza, como empresa de servicios, tenemos dos grandes tipos de proveedores:

Proveedores de servicios generales

Empresas que prestan 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 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) En el momento de dar de alta a un proveedor hacemos extensivo nuestro compromiso con la responsabilidad social mediante un documento donde solicitamos al proveedor la aceptación de unos determinados criterios ambientales, energéticos, de calidad, laborales y legales, tanto en los procesos internos como en los productos y servicios que adquirimos.

Anualmente llevamos a cabo un proceso de evaluación para verificar que se cumplan estos criterios, y mantengamos activos solo aquellos proveedores que superen favorablemente este proceso. Esta evaluación es distinta en función del tipo (proveedor de servicios generales o proveedor de proyectos) y el volumen de facturación anual. Así:

- Todos los proveedores de servicios generales y los proveedores de proyectos que no superen un importe mínimo de compra anual se mantienen activos, siempre que no se hayan detectado incidencias durante el año y, por lo tanto, no tengan ninguna acción correctora asociada.
- Los proveedores de proyectos que superen un importe mínimo de compra anual siguen un proceso de homologación específico. Este proceso consiste en la realización de una evaluación interna mediante 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 para mantenerlo homologado. Los resultados de las puntuaciones son visibles en el programa de gestión de proyectos de Lavola, de manera que a la hora de seleccionar un proveedor se prioriza el que tiene más buena puntuación.

El número de proveedores homologados en 2017 es de 230, un 11% más que el año anterior, los cuales se considera que tienen una incidencia directa sobre los proyectos y que superen una facturación mínima anual.

Círculo de Proveedores Neutros en emisiones de CO₂

(201-2, 308-2)

Desde 2012 impulsamos el proyecto llamado **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 en la cual 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 adherirse al proyecto se requiere que la empresa calcule su huella de carbono anual y que la compense mediante la marca **Clean CO₂**. De esta forma, a parte de fidelizarse como empresa proveedora 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 los proveedores en todas las fases del proceso y vela para que el compromiso se renueve anualmente.

Incrementamos un 11% el número de proveedores homologados.

CleanCo2: Programa de afiliación



<https://www.youtube.com/watch?v=Y7FHIv0X3dA>

Actualmente, el Círculo de proveedores neutros está formado por **8 miembros** y se prevé que compense sus emisiones durante el año 2018.

Objetivos del círculo:

- La reducción de las emisiones de CO₂ generadas fruto de su actividad y la compensación de 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 en las empresas.
- Facilita a las empresas proveedoras la adhesión al "**Programa d'Acords Voluntaris**" de la **Oficina Catalana del Cambio Climático**, promovido por la Generalidad de Cataluña, que impulsa y da apoyo al establecimiento de acuerdos voluntarios con organizaciones, entidades y colectivos de Cataluña para reducir las emisiones de gases con efecto invernadero.

Evolucionamos 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 forma conjunta un impacto positivo en la comunidad local. Este año hemos continuado cuidando y ampliando la red de entidades, de sectores diversos, con las que colaboramos, y compartimos valores y experiencias, como por ejemplo 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 [aquí](#).

TRAILWALKER 2017

Este año ha sido la cuarta edición en la que hemos participado en la **Trailwalker d'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 principal acontecimiento 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 tienen que realizar para ir a buscar agua.

Un equipo de Lavola formado por cuatro deportistas, 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 andando por una buena causa hicieron de esta gesta una fiesta compartida entre todos.

Esta iniciativa ha permitido que Lavola, gracias a las acciones impulsadas por los trabajadores para recoger dinero y la ayuda de la empresa, haya 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.

Andamos 100 km para cambiar vidas.



REFLEXIONAMOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE

Este año para celebrar el **Día Mundial del Medio ambiente** hemos querido poner un toque de humor en la reflexión sobre el medio ambiente, mediante la tira cómica *Y a ti, como te afecta?* del caricaturista Toni Batllori.

Hemos compartido este mensaje con todos nuestros trabajadores, colaboradores y toda la lista de distribución para ayudarnos a tomar consciencia.



Y a ti, ¿cómo te afecta?



<https://youtu.be/FHGCEtXGZDs>

EL ENERGIÓMETRO EMPIEZA A FUNCIONAR

(413-1) El Ayuntamiento de Manlleu y Lavola firmaron en 2016 un convenio para que la ciudadanía probara de forma gratuita el Energiómetro, una herramienta para fomentar la eficiencia energética y los buenos hábitos de consumo al hogar.

Durante el 2017 se han registrado 379 usuarios, entre particulares (54%) y centros educativos (46%), que han recibido, mediante la aplicación, orientaciones para reducir sus consumos de acuerdo con los datos reales introducidos.



ABRIMOS LAS PUERTAS DEL ECOEDIFICIO

(413-1) Desde el primer día hemos abierto las puertas de nuestra casa para que todo el mundo que lo quiera pueda conocer las medidas de construcción sostenible y de ahorro energético que incorpora el Ecoedificio. De este modo, contribuimos en la importante tarea de sensibilización y educación ambiental a favor de la comunidad.



A lo largo del 2017 nos han visitado un total de 168 alumnos de dos de los centros educativos de secundaria de Manlleu, el Instituto Antoni Pous i Argila y La Salle. Además también nos han visitado dos entidades y nueve grupos de carácter muy diverso.

168 estudiantes de secundaria visitan el Ecoedificio.

DONACIONES

(413-1) Nuestra organización tiene un fuerte compromiso con aquellos colectivos más vulnerables de la sociedad. En la reunión anual de la Junta de socios se acordó que se destinaría el 5% de los beneficios obtenidos el año anterior a causas sociales. Este año esta cifra ha supuesto un total de 8.450 euros, que se han repartido a diferentes entidades de ámbito local e internacional en forma de colaboración económica.

El 5% de los beneficios del año anterior se han destinado a proyectos sociales

Entidades con las que hemos colaborado económicamente

Entidad	¿Qué hacen?	Enlace
Oxfam Intermón	Entidad que busca un futuro sin pobreza en el que todas las personas disfruten de sus derechos.	http://www.oxfamintermon.org/programainversion
Cáritas	Comunidad que lucha contra la pobreza para conseguir un crecimiento integral de la persona en una sociedad justa, fraterna y solidaria	http://www.caritasbisbatvic.cat/qui-som/
Asociación Coni	ONG que vela por el desarrollo integral de diferentes comunidades en Guatemala	http://www.asociacionconi.org/index.php/.
Agrupación de Sordos de Vic	Asociación que trabaja para la promoción social y cultural de las personas sordas. Pretende suprimir las barreras de la comunicación entre la sociedad sorda y la oyente	http://www.agrusordsvic.org/

Objetivos de mejora

Objetivos 2017

(102-15, 103-2)

Innovación

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

Responsabilidad social

- Publicar la memoria de sostenibilidad según los nuevos estándares del GRI. **Alcanzado**
- Potenciar nuevos productos innovadores alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con nuevos enfoques estratégicos. **En desarrollo**
- Consolidar el equipo de consultoría en RSC. **En desarrollo**

Generación de valor

- Mantener la valoración global de satisfacción de los clientes por encima de 8. **Alcanzado**
- Cuantificar y monetizar el valor social integrado que generamos para nuestros grupos de relación. **Alcanzado**

Gestión económica

- Mejora de la rentabilidad en un 95% respecto 2016. **Alcanzado parcialmente con un 78%**

Gestión comercial

- Avanzar en la venta cruzada para poder dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes. **En desarrollo**

Personas

- Realizar el 100% de las entrevistas personales por competencias. **No alcanzado**
- Conseguir un equipo excelente con valoración mínima de 7,5. **Alcanzado**
- Conseguir un grado de satisfacción de las personas superior a 7,5. **Alcanzado**
- Conseguir que el 50% de las personas que realizan teletrabajo pasen de 1 a 2 días. **Alcanzado**
- Fomentar el espíritu de equipo y la pertenencia a la organización. **Alcanzado**
- Ampliar el presupuesto en formación en un 50% respecto al año anterior. **Alcanzado**
- Consolidar y potenciar la plataforma de retribución flexible. **Alcanzado**

Compromiso con el medio ambiente

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

Proveedores

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

Comunidad local

- Participar en la cursa Trailwalker 2017. **Alcanzado**
- Mantener la colaboración con entidades. **Alcanzado**

Objetivos 2018

(102-15, 103-2)

Innovación

- Incrementar los recursos económicos y humanos para impulsar la innovación.
- Iniciar 6 nuevos proyectos de innovación.
- Desarrollar 2 proyectos de innovación.
- Introducir 3 nuevos productos en el mercado o implantar herramientas innovadoras para procesos internos vinculados a determinados productos o servicios.

Responsabilidad social

- Potenciar nuevos productos innovadores alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con nuevos enfoques estratégicos.
- Consolidar el equipo de consultoría en RSC.
- Elaborar el Plan de Sostenibilidad de Lavola.

Generación de valor

- Mantener la valoración global de satisfacción de los clientes por encima de 8.

Gestión económica

- Mantener la rentabilidad del ejercicio 2017.

Gestión comercial

- Lograr el 30% de clientes que han contratado los servicios correspondientes a más de una línea de negocio en el mismo año.

Personas

- Hacer 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.
- Realizar jornadas de formación y cohesión de equipos.
- Impulsar la elaboración de planes de desarrollo profesional.
- Fomentar el espíritu de equipo y la pertenencia a la organización.

Compromiso con el medio ambiente

- Mejorar la monitorització del alumbrado del Ecoedificio para disponer de datos en continuo y según la distribución por plantas.
- Ejecutar proyecto Chess-Setup. Instalación de paneles fotovoltaicos que alimenten la bomba de calor para calentar el agua del suelo radiante.
- Substitución de vehículos de la flota por coches eléctricos.
- Campaña interna de refuerzo de las buenas prácticas ambientales.

Proveedores

- Ampliar el círculo de proveedores neutros con tres nuevas incorporaciones.

Comunidad local

- Definir las líneas de acción del plan de sostenibilidad de Lavola.
- Mantener colaboración con entidades.
- Participar en la Trailwalker de Intermón Oxfam.

Índice de contenidos estándares GRI y Pacto Mundial

Índice de contenidos estándares GRI

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

CONTENIDOS GENERALES

Estándar	Indicador	Referencia o respuesta directa	Omisiones
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 Nombre de países donde opera la organización	Lavola	
	102-5 Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	Lavola es una empresa con 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 y la cadena de	No ha habido cambios significativos durante este período.	

	suministro		
	102-11 Planteamiento o principio de precaución	Lavola Innovación y mejora continua	
	102-12 Apoyo a iniciativas externas	Lavola es una organización que ha firmado el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es miembro de la Gold Community de la Global Reporting Initiative.	
	102-13 Afiliación a asociaciones	Comunidad local	
	ESTRATEGIA		
	102-14 Declaración del máximo responsable 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 2017 Objetivos 2018	
	ÉTICA E INTEGRIDAD		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gestión de la responsabilidad social Lavola publica en la web la política, misión, visión y valores (https://www.lavola.com/es/nosotros/). La política también está expuesta en las oficinas de la empresa.	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Grupos de relación Lavola tiene 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 relación al desarrollo económico y financiero recaen en la directora financiera, los de tipo ambiental	

		en el director general y las sociales en la directora de personas.	
	102-19 Proceso por el cual 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 sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales recae directamente sobre el Comité de Dirección General. Todos los miembros de este comité tienen cargos ejecutivos dentro de la empresa.	
	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 dentro 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 realiza en función de la trayectoria profesional y la experiencia dentro de la empresa. No existe un procedimiento formalizado. En el caso del Comité Comercial, forman parte las personas que tienen responsabilidades comerciales dentro de 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	Aunque no se han tomado medidas formales en este sentido, Lavola trabaja para ofrecer servicios en el ámbito de la sostenibilidad, por este motivo, los miembros del Comité de Dirección General están en contacto permanente con las	

	de gobierno	principales novedades y tendencias del sector, mediante boletines, artículos y la asistencia a congresos y jornadas, principalmente.	
	102-28 Evaluación del desempeño 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, juntamente con otras personas clave, identifica los principales impactos y riesgos de la organización, teniendo en cuenta aquellos aspectos detectados en el análisis de materialidad. Así mismo, este órgano es también el responsable de gestionar los impactos y los 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, y adecuado a los requisitos de l'OHSAS 18001 de riesgos laborales), mediante 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 periódico (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 lo pueden hacer mediante la junta de accionistas, que se celebra anualmente; los trabajadores, mediante los canales de comunicación establecidos o directamente con 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 dentro de Lavola (gestor de cuentas), y los proveedores, mediante la persona de contacto dentro de Lavola.	
	102-34 Naturaleza y nombre total de preocupaciones críticas	No se han recibido comunicaciones respecto a temas críticos.	
	102-35 Políticas de remuneración	En 2017, se continúa con la retribución variable vinculada al logro de objetivos económicos para los cargos de responsabilidad.	
	102-36 Proceso para determinar	Las categorías retributivas se determinan para las funciones, las responsabilidades y las competencias.	

la remuneración		
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	El convenio colectivo aplicable a la actividad de Lavola es el convenio de oficinas y despachos de Cataluña y de 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 o servicios de Lavola y de qué depende Lavola para continuar 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 un 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 detectados	Grupos de relación	
	Temas relevantes	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El alcance del informe financiero coincide con el alcance de la memoria de sostenibilidad y corresponde a las actividades desarrolladas por Lavola 1981, SA.	
102-46	Temas relevantes	

	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		
	102-47 Lista de los temas materiales	Temas relevantes	
	102-48 Reexpresión de la información		No es procedente. 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 2017.	
	Fecha del último informe	2016	
	102-52 Ciclo de elaboración del informe	Presentamos memorias con periodicidad anual, a excepción de los años 2010 y 2011, que se elaboró una memoria 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 GRI	Índice de contenidos estándares GRI	
	102-55 Índice de contenidos GRI	Índice de contenidos estándares GRI	
	102-56 Verificación externa	La memoria de este año 2017 no ha sido verificada externamente.	

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	Balance económico	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Balance económico	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Balance económico	
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Balance económico	
	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 y como está establecido en España, las aportaciones hechas a las pensiones de jubilación que provee el estado del bienestar corresponden a las cuotas mensuales que los mismos trabajadores hacen a la Seguridad Social a través de las nóminas. Lavola no ofrece otros planes de jubilación a sus trabajadores a parte de los que establece la ley.	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	El año 2017 se han concedido un total de 103.182,71 € en concepto de subvenciones procedentes de gobiernos y 5.074,50 € provenientes de la Fundación Tripartita. Este año han pasado a la cuenta de resultados del ejercicio un total de 161.035,68 €. No hay ningún representante de ningún gobierno que forme parte de los accionistas de Lavola.	
MATERIALES			
GRI 103 Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus limitaciones	Materiales	
	103-2 Enfoque de gestión y	Materiales	

	componentes		
	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. Así pues, el indicador no es aplicable. Sin embargo, a través de nuestros servicios hemos colaborado en varios proyectos de ecodiseño para stands de ferias y convenciones que incorporan la reutilización de materiales al final de la 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	Dada no disponible. L'organització incorporarà mesures de control del consum energètic fora de les seves instal·lacions per poder informar d'aquesta dada en la pròxima memòria de sostenibilitat.	
	302-3 Intensidad energética	Consumo de energía y emisiones	
	302-4 Reducción del consumo energético	Consumo de energía y emisiones	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No es aplicable 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	Gestión ambiental	

	componentes		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Gestión ambiental	
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Consumo de energía y emisiones	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Consumo de energía y emisiones	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Consumo de energía y emisiones	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Consumo de energía y emisiones	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	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 media jornada	Flexibilidad y conciliación	
	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 profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Salud y seguridad en el trabajo	
	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	Capacitación	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 empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación	
	404-3 Porcentaje de	Capacitación	

	trabajadores que reciben evaluaciones periódicas de capacitación y desarrollo profesional		
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 realizadas	Durante el 2017 no se ha producido ningún caso de discriminación por motivos de género, raza, opinión, etc.	
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	
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Balance social	
	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 servicios	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.	
	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	103-1 Explicación del tema material y sus	A través de los sistemas internos de gestión, Lavola asegura el cumplimiento de	

gestión 2016	limitaciones	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 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 419 Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante el año 2017 no se han recibido multas ni sanciones 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 / Respuesta directa
Principio 1: Las empresas tienen que 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 tienen que asegurarse que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Gestión de la responsabilidad social
	Lavola publica en su web la misión, visión y valores (https://www.lavola.com/es/nosotros/) y también 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 tienen que 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 tienen que 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 la legislación.
Principio 5: Las empresas tienen que apoyar la erradicación del trabajo infantil.	No es aplicable, porque Lavola opera principalmente en España, donde el trabajo infantil está prohibido por la legislación.
Principio 6: Las empresas tienen que apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en la ocupación.	Personas
Principio 7: Las empresas tienen que mantener un	Gestión ambiental

enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.	
Principio 8: Las empresas tienen que apoyar las iniciativas que promuevan una responsabilidad ambiental más grande.	Gestión ambiental
	Consumo de energía y emisiones
	Materiales
Principio 9: Las empresas tienen que 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 tienen que trabajar contra la corrupción en todas las formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	Gestión de la responsabilidad social
	Lavola publica en su web la misión, visión y valores (https://www.lavola.com/es/nosotros/) y también 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](#)