

PERSEVERANCIA



TITULARES



CARTA DEL
DIRECTOR GENERAL



MEDIO AMBIENTE



EQUIPO HUMANO



CLIENTES



SOCIEDAD



PROVEEDORES



ECONOMÍA



FUTURO

TITULARES



ECOEDIFICIO DE LAVOLA

Obtención del certificado LEED.



PROYECTO EN MARRUECOS

Primer encargo del Banco Europeo de Inversiones.



MODELO AGRÍCOLA COMUNITARIO

Participación en la definición de un nuevo modelo para la Unión Europea sobre la calidad de la producción agrícola y la comunicación a los consumidores.



ANIVERSARIO

30 años de lavola.



SOCIAL INNOVATION AWARDS

Finalistas en los premios organizados por Justmeans.



ACORDS VOLUNTARIS

Adhesión al Programa de Acords Voluntaris de la Generalitat de Catalunya para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.



CHARTER DE LA DIVERSITAT A CATALUNYA

Adhesión al convenio.



CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Estimadas y estimados,

Me complace presentaros la quinta memoria de sostenibilidad de lavola, correspondiente a los años 2010 y 2011, por primera vez de carácter bienal. Se trata de un informe que, de forma clara y concisa, presenta lo que ha sido nuestra actividad durante los últimos dos años y de la que quisiera destacar tres aspectos.

El grado de satisfacción de los clientes es un elemento clave para indicarnos si estamos haciendo lo que queremos: hacer camino hacia la sostenibilidad. Las organizaciones somos lo que somos gracias a los clientes, entre otros aspectos, y un grado de satisfacción elevado nos permite constatar que lo que hacemos es útil y aporta valor a los clientes, así como también nos empuja a seguir trabajando de forma más eficiente.

A lo largo de estos dos años, el contexto económico ha provocado una disminución de la actividad en lavola. Este hecho también nos ha llevado a seguir potenciando la internacionalización, que forma parte de nuestra es-

trategia, con una apuesta decidida a trabajar fuera de nuestro territorio. Quisiera destacar el encargo del Banco Europeo de Inversiones con un proyecto de eficiencia energética y de fomento de las energías renovables en países del norte de África.

La innovación es determinante para las organizaciones y en lavola siempre lo hemos tenido muy presente. En este caso hemos apostado por las nuevas tecnologías para elaborar esta memoria de sostenibilidad en formato de página de Facebook, que facilita la consulta y la participación.

Os animo a experimentar con esta nueva memoria y os invito a hacernos llegar vuestros comentarios y aportaciones.



Pere Pous Serrat
Director general

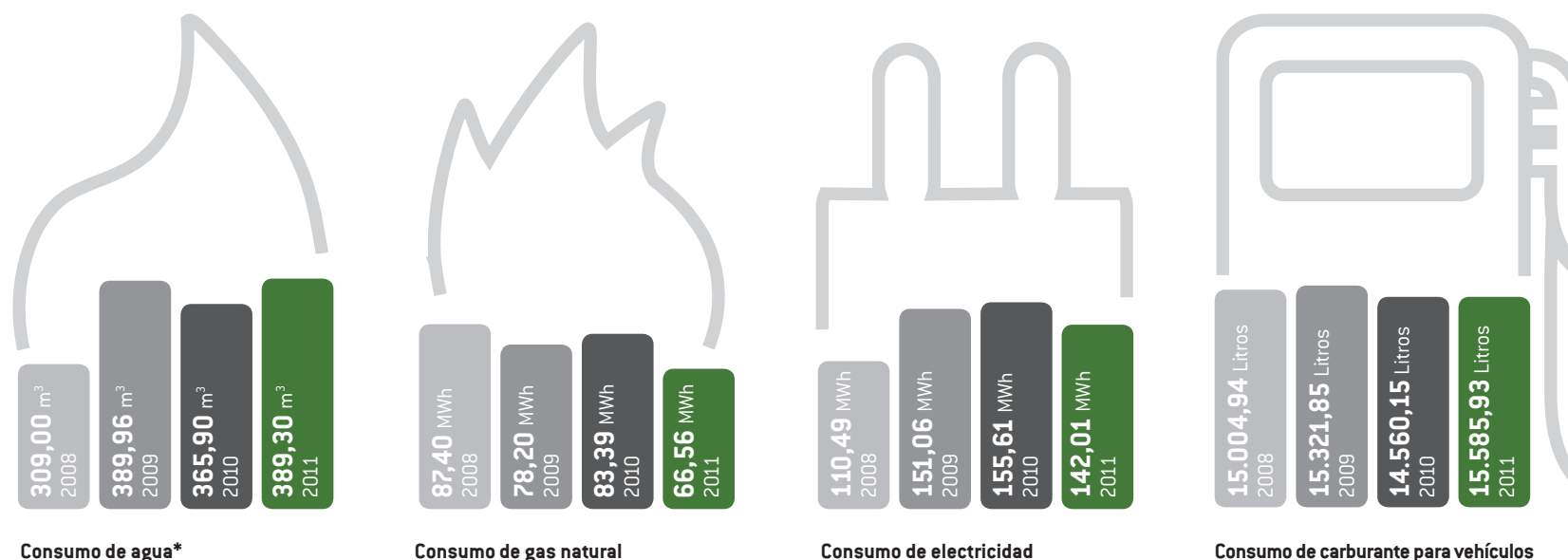
MEDIO AMBIENTE

Desde el año 2004 lavola tiene un Sistema de Gestión Ambiental Certificado según la norma ISO 14001 y en el año 2009 se implanta y certifica un Sistema de Gestión de la Energía que se ha adaptado progresivamente a las normativas existentes, actualmente, la ISO 50001. El Sistema de Gestión permite conocer los principales impactos y establecer las prioridades de actuación en materia ambiental.

CONSUMO DE ENERGÍA Y DE AGUA

El consumo de gas natural y de electricidad se ha reducido en el año 2011, fruto de las mejoras implantadas en eficiencia energética y también de las propias condiciones climatológicas.

El consumo de agua procede principalmente de la red de abastecimiento municipal, pero, de forma complementaria, el Ecoedificio cuenta con un depósito de aguas pluviales con una capacidad de captación variable, de entre 40 y 60 metros cúbicos de agua, para el riego de la cubierta vegetal y para las cisternas de los sanitarios.



Armonizamos nuestra actividad y el entorno con la reducción de consumos y con la eficiencia energética

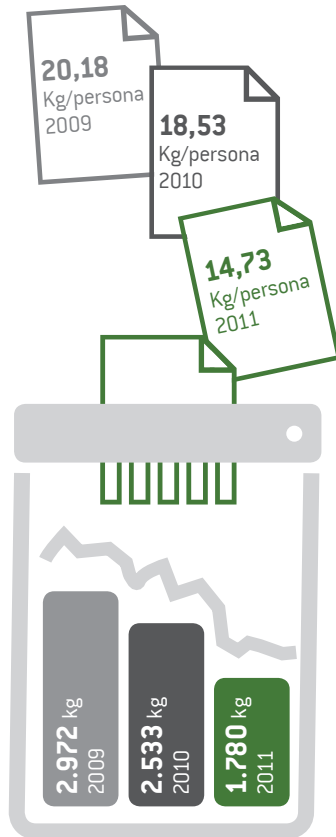
*Nota: no están incluidos los consumos de la oficina de Madrid, ni de CosmoCaixa de Barcelona y de Madrid, ya que no se dispone de estos datos

GESTIÓN DEL PAPEL

El papel es el residuo que se produce en mayor cantidad. Con el objetivo de reducir la cantidad generada, se aplican en nuestro día a día buenas prácticas, tanto para reducir el consumo como para incrementar su reutilización.

El papel que se emplea en lavola es papel 100% reciclado, destintado y libre de cloro, que cuenta con diferentes certificaciones de procedencia (FSC) y de respeto ambiental en lo que se refiere al proceso de producción (*Der Blaue Engel* y *Nordic Swan*).

27% CONSUMO DE PAPEL POR PERSONA EN DOS AÑOS



Consumo de papel

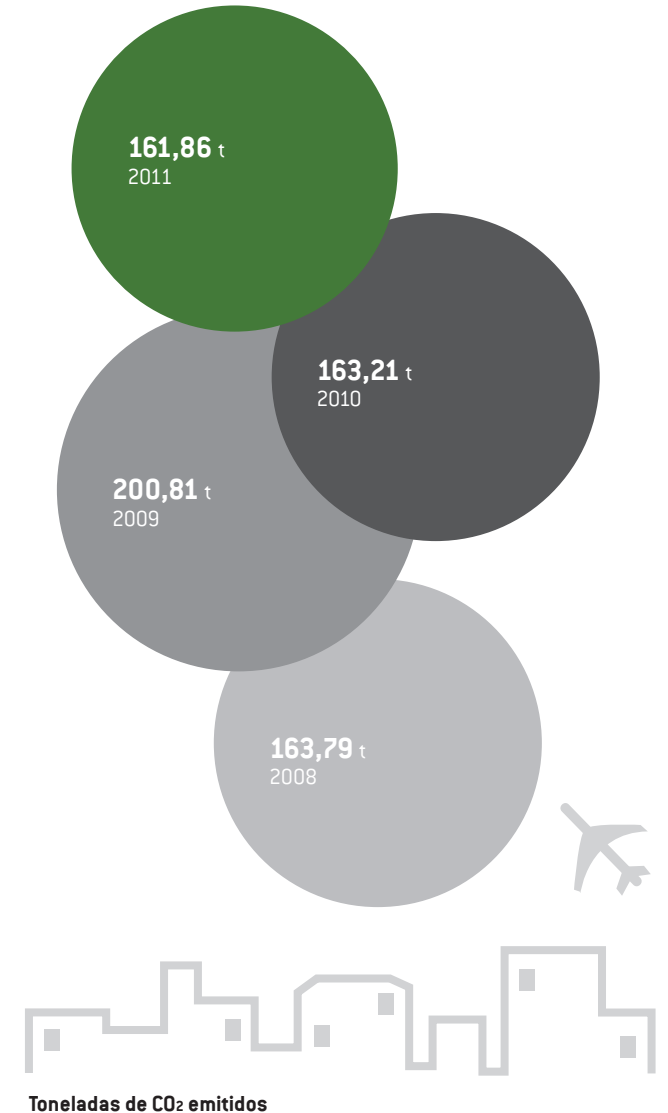
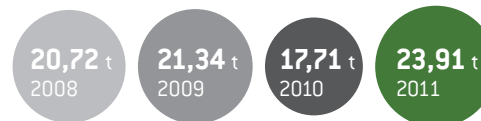
EMISIONES

Los datos de emisiones de CO₂ que se presentan incorporan tanto emisiones directas como indirectas. En el caso de las emisiones indirectas, se han incorporado el consumo de energía eléctrica, los desplazamientos *in labore* de la plantilla, tanto en vehículo privado, como en transporte público (bus, tren y avión) y las emisiones derivadas del consumo de agua y de la generación de residuos.

CO₂ **LAVOLA ES NEUTRA EN CARBONO**

Las emisiones tanto directas e indirectas derivadas del desarrollo de nuestra actividad han sido compensadas a través de créditos de carbono de e)mission en un proyecto para la construcción de una turbina mini-hidráulica para generar electricidad a partir de recursos renovables en Honduras.

Toneladas de CO₂ por millón de euros de cifra de negocio



Toneladas de CO₂ emitidos

EQUIPO HUMANO

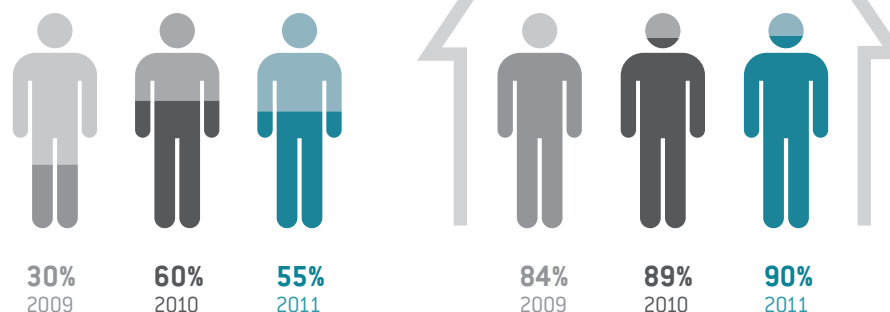
Las personas son el eje principal de la política de lavola. Por este motivo la conciliación de la vida familiar y laboral, la igualdad de oportunidades, la promoción del crecimiento profesional y la seguridad y la salud en el trabajo son ejes básicos de la gestión de personas.

PERSONAS

El actual contexto económico ha provocado una disminución de la actividad de lavola. Con el objetivo de mantener los puestos de trabajo, se ha llevado a cabo, en la medida de lo posible, la reubicación de aquellas personas pertenecientes a líneas de negocio con mayor descenso de actividad derivándolas hacia otras líneas con un volumen más elevado de proyectos. También se han reubicado personas para reforzar las áreas de innovación, internacionalización y comercial, que se consideran estratégicas para el futuro de la empresa.

Las medidas tomadas han permitido que el descenso de la plantilla media equivalente, un 17%, no sea proporcional al descenso de la facturación, que es de un 26%.

EL 90% DEL PERSONAL DE OFICINAS TIENE CONTRATO INDEFINIDO



Personas de lavola con contrato indefinido
Incluye las personas que trabajan en proyectos de duración determinada y que no están físicamente en las oficinas.

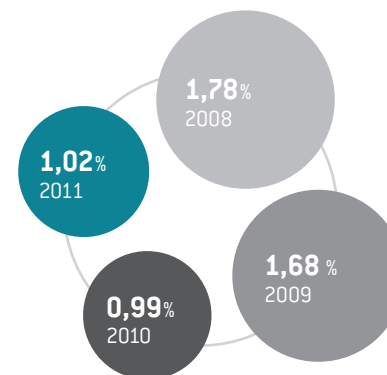
Personas de oficinas con contrato indefinido
Incluye las oficinas de Manlleu, Barcelona, Vilanova i la Geltrú y Madrid. Representan el 55,4% de la plantilla media equivalente.

Plantilla media equivalente



Índice de rotación

Bajas voluntarias / plantilla media equivalente



Priorizamos la flexibilidad y la adaptación a las necesidades de las personas

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La plantilla de lavola está formada por una mayoría de mujeres, un 66,3% en el año 2011. **El porcentaje de mujeres es superior al de hombres en todas las categorías laborales.**

En cuanto a la relación entre el salario más alto y el más bajo, dentro de la organización, ha sido de 4,3 puntos en 2010 y de 4,6 puntos en 2011.

Por otra parte, se mantiene por encima del 2% la contratación de personas con discapacidad, tal como establece la Ley de Integración Social de Minusválidos.

FLEXIBILIDAD

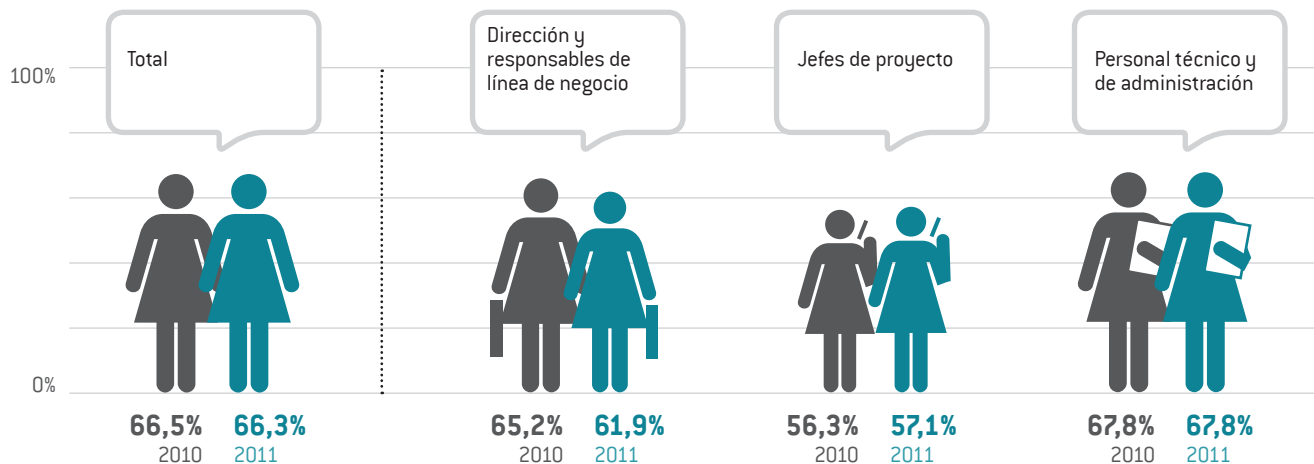
En todo momento se procura la adaptación a las necesidades de las personas que trabajan en lavola, **ofreciendo flexibilidad en la organización de los horarios**, dando la posibilidad de hacer **teletrabajo algún día a la semana** a las personas que tienen su lugar de residencia alejado del centro de trabajo, facilitando las **reducciones de jornada** a las personas que así lo soliciten por motivos de estudios o para cuidar de sus hijos y, en general, **escuchando las necesidades personales de cada uno** para intentar darles respuesta en la medida de lo posible.

SEGURIDAD Y SALUD

lavola dispone de un **Comité de Seguridad y Salud** formado por 6 miembros (3 representantes de la empresa y 3 representantes de los trabajadores/as), **que vela por la seguridad y salud de todo el personal de la organización** que se reúne trimestralmente y está disponible para cualquier consulta o sugerencia mediante correo electrónico.

En el año 2010 se produjeron 11 accidentes laborales, todos ellos sin baja; y en el año 2011 se produjeron 5 accidentes laborales, uno de ellos con baja.

Mujeres en el equipo humano

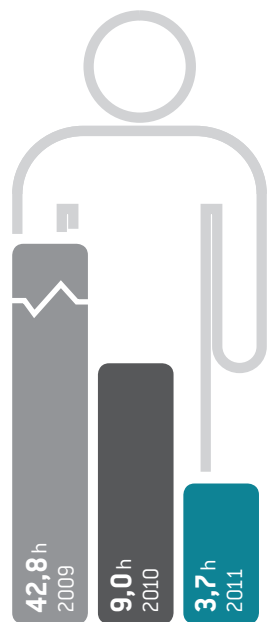


Nota: datos de personas físicas, a 31 de diciembre.



FORMACIÓN

Dado el descenso de actividad del año 2011, la inversión en formación se ha reducido considerablemente. Hay que tener en cuenta, sin embargo, que en este año 2011 se ha hecho formación interna a las personas que se han reubicado en diferentes líneas de negocio, y que esta formación no ha sido contabilizada ni en el dato de inversión ni en las horas.



Promedio de horas de formación por persona de oficinas



Inversión media en formación por persona de oficinas

DIÁLOGO

Con el objetivo de mantener un diálogo fluido entre todas las personas que forman parte de lavola, disponemos de varios canales de comunicación, como son la intranet, las entrevistas anuales de seguimiento, las reuniones de las líneas de negocio, las reuniones semanales, la reunión anual de presentación de resultados y las tertulias técnicas, que sirven para compartir conocimientos útiles para diferentes proyectos o que son de interés general.



DAMOS VALOR A UNA RELACIÓN CERCANA MEDIANTE DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN

CLIENTES

Desde lavola siempre se ha intentado ser proactivos ante nuestros clientes, para adaptarse a sus necesidades y poder ofrecerles servicios a su medida. Nuestro objetivo es establecer una **relación de beneficio mutuo con nuestros clientes**.

En el año 2010 se han recibido 8 quejas de clientes y un total de 6 en el año 2011. El motivo de las quejas no es repetitivo, lo que indica que **no hay puntos críticos en el desarrollo de las proyectos**.

Aparte de los habituales canales de comunicación con los clientes en el marco de los proyectos desarrollados, desde lavola se manda información periódica en materia de sostenibilidad a todos nuestros clientes. En este sentido destaca el **boletín electrónico mensual, *MI sostenibilidad***, con noticias corporativas de lavola, **envíos específicos** con información de interés (nueva normativa, subvenciones, novedades del sector), y también las **informaciones periódicas** que se publican en la web corporativa y en los canales de las redes sociales.



Presencia en redes sociales

8,5 ES LA SATISFACCIÓN MEDIA DE LOS CLIENTES DURANTE EL 2010 Y 2011



Valoración media de la satisfacción del cliente
Del 1 al 10



Encuestas de satisfacción respuestas



Buscamos la excelencia y la satisfacción de los clientes para conseguir una óptima sintonía

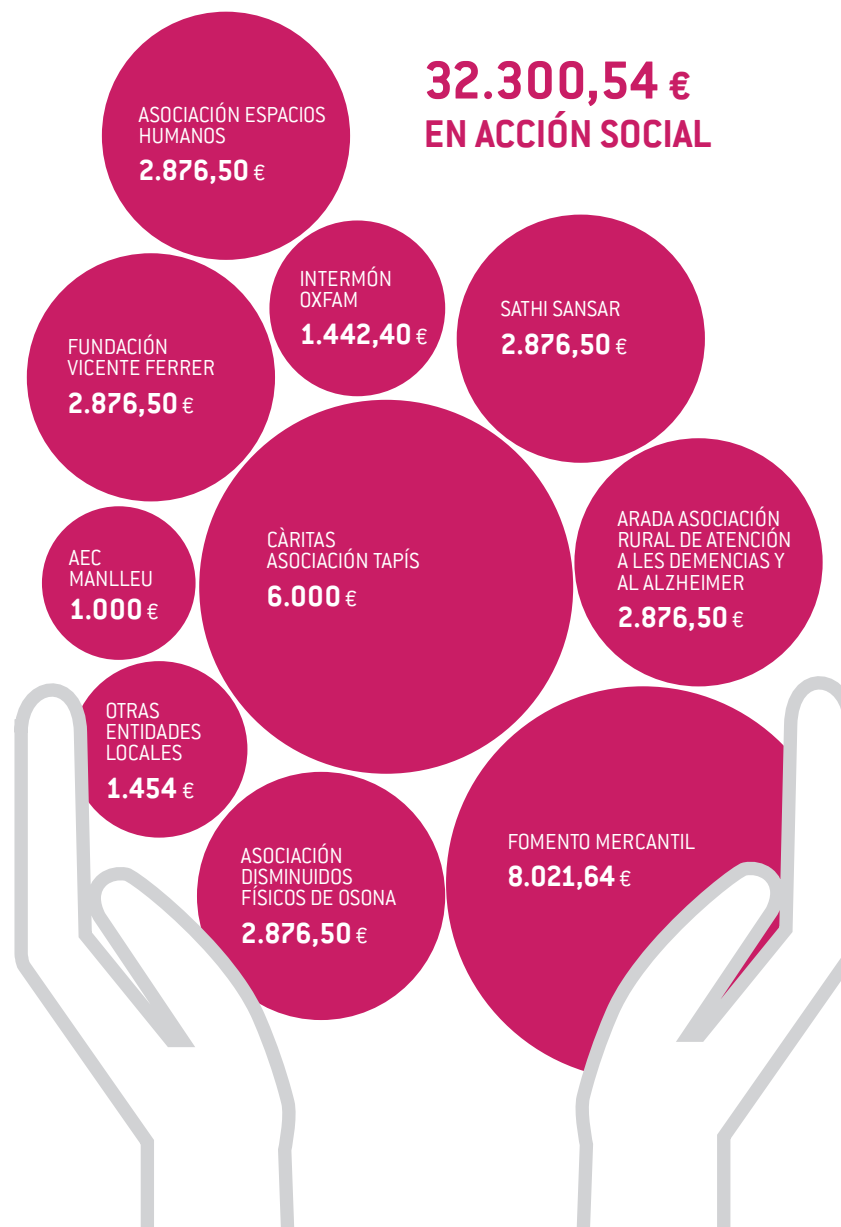
LA SOCIEDAD

Con el objetivo de consolidar redes ya establecidas y de crear nuevas relaciones, **lavola colabora con entidades de diversos sectores de la sociedad, con las que comparte valores e intereses**. Por ejemplo, las asociaciones de empresarios, la Xarxa de Custòdia del Territori, el Global Reporting Initiative, la Institució Catalana d'Història Natural o el Cercle d'Amics dels Espais Naturals.

Los años 2010 y 2011 se ha destinado una **aportación de 32.300,54 euros a la acción social**.

Tanto la propuesta como la selección final de proyectos se realiza con la colaboración de todas las personas trabajadoras de lavola.

Dentro del ámbito del plan de acción social de lavola se ha dado continuidad a acciones como las **campañas de donaciones de sangre y el programa voluntariado por la lengua** para ayudar a personas inmigrantes a aprender catalán. Como novedad, se ha firmado **la adhesión al programa "Incorpora" de la Obra Social "la Caixa"** en 2010 o el **convenio Charter de la Diversitat a Catalunya** en 2011. Otras aportaciones en especies que hemos realizado durante el 2011 han sido el asesoramiento en temas de paisajismo en el SES Gurb Torrent de l'Esperança, el asesoramiento a Càritas y una charla en el centro penitenciario Lledoners.



Impulsamos la acción social con aportaciones económicas y en especies

PROVEEDORES

En lavola no sólo se prioriza la compra de materiales y servicios a aquellas empresas proveedoras que generan un menor impacto ambiental y que incorporan criterios sociales; también se incorpora una estrategia de **compra verde** en la selección de materiales, productos y servicios.

En el momento de dar de alta una empresa proveedora **se requiere su compromiso con criterios sociales y ambientales** por escrito.

Las empresas proveedoras que afectan directamente al desarrollo de los proyectos también están sometidas a un proceso de homologación que se renueva periódicamente.

En relación con la estrategia de compra verde, se ha avanzado favorablemente desde su implantación en el año 2008, especialmente en el caso de las producciones y asesorando al cliente sobre criterios de producción sostenible.



ESTRATEGIA DE COMPRA VERDE EN LA SELECCIÓN DE MATERIALES, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Hacemos extensivos los tres valores de la sostenibilidad a las empresas que trabajan con nosotros



ECONOMÍA

ESTADO DEL VALOR AÑADIDO

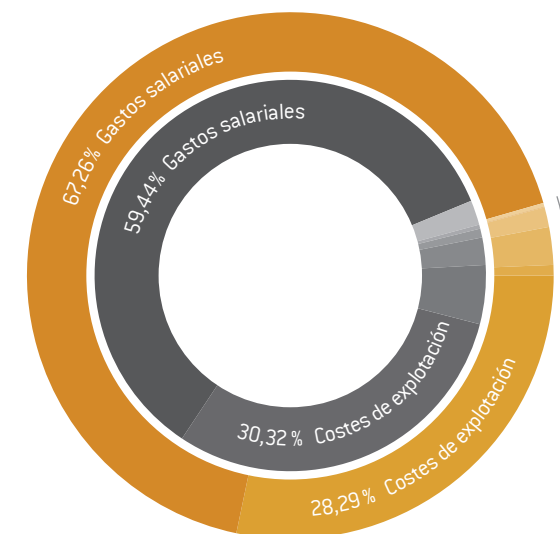
(EUROS)	2008	2009	2010	2011
Valor económico creado	7.962.963,03	9.499.252,15	9.255.513,97	6.850.137,30
Ventas netas	7.906.083,89	9.408.265,77	9.172.295,70	6.769.665,73
Otros ingresos	56.879,14	90.986,38	83.218,27	80.471,57
Valor económico distribuido	7.499.896,23	8.634.552,22	8.595.745,30	6.647.544,38
Costes de explotación	2.563.024,86	2.921.899,98	2.806.657,43	1.937.625,41
Gastos salariales	4.746.444,43	5.327.130,44	5.501.042,84	4.607.494,18
Pagos a administraciones públicas*	93.748,07	279.648,88	189.324,38	17.127,52
Comunidad	13.287,76	13.770,92	30.738,84	1.921,20
Proveedores de capital**	83.391,11	92.102,00	67.981,81	83.376,07
Valor económico retenido	463.066,80	864.699,93	659.768,67	202.592,92
Amortizaciones	208.357,56	222.817,23	208.894,28	158.339,63
Aportación a reservas	254.709,24	641.882,70	450.874,39	44.253,29

Los datos publicados corresponden a las auditadas.

*Los datos indicados en ediciones anteriores de la memoria incluyen el impuesto del valor añadido. Se ha considerado excluirlo y hacer constar sólo los impuestos que representan un gasto para la organización.

**Esta partida incorpora aquellos pagos que suponen un gasto y no amortizaciones de capital.

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO CREADO



	2010	2011
Pagos a administraciones públicas	2,05%	0,25%
Comunidad	0,33%	0,03%
Proveedores de capital	0,73%	1,22%
Amortizaciones	2,26%	2,31%
Reservas	4,87%	0,65%

FUTURO

OBJETIVOS ECONÓMICOS



EXPANSIÓN nacional e internacional.

INNOVACIÓN en los productos y servicios.

IMPLANTACIÓN DE LOS NÚCLEOS ESTRATÉGICOS (planes estratégicos por cada línea de negocio) e integración en el Cuadro de Mando Integral.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE por encima de 8.

CONSOLIDACIÓN DEL CRM (Customer Relationship Management) como herramienta de gestión comercial.

OBJETIVOS AMBIENTALES



↓ 3% DEL CONSUMO eléctrico, del consumo de agua y los residuos de papel generados, tanto en el Ecoedificio, como en la oficina de Barcelona, respecto la media de los últimos 3 años.

↓ 3% DE LAS EMISIONES DE CO₂ [kg por kilómetro] respecto la media de los últimos 3 años.

COMPENSACIÓN DE LAS EMISIONES generadas por la actividad por parte de como mínimo 3 de nuestros **PROVEEDORES**.

OBJETIVOS SOCIALES



Realización del **100% DE LAS ENTREVISTAS PERSONALES**.

EQUIPO EXCELENTE con valoración mínima de 7,5.

GRADO DE SATISFACCIÓN de las personas superior a 7,5.

av. Roma, 252-254
08560 Manlleu (Barcelona)
tel. 938 515 055

c. Correu, 2, P.1
08800 Vilanova i la Geltrú (Barcelona)
tel. 938 115 115

c. Pamplona, 96, L.18
08018 Barcelona
tel. 933 568 160

c. Serrano, 93, P.3-E
28006 Madrid
tel. 915 159 432

info@lavola.com
www.lavola.es