

Memòria de Sostenibilitat

Any 2009



1.	Carta de la Direcció General	4
2.	Abast de la memòria	6
3.	Perfil i estructura	7
3.1.	Dades bàsiques.....	7
3.2.	Principals activitats i serveis.....	7
3.3.	Salons aduho.....	8
3.4.	Funcionament de les franquícies	9
3.5.	Altres marques	9
3.6.	Participació en associacions	10
3.7.	PREMIS	10
3.8.	Organització.....	11
4.	Estratègia d'aduho.....	12
4.1.	Missió, visió i valors.....	12
4.2.	Política de responsabilitat social.....	13
4.3.	Grups d'interès.....	15
5.	Indicadors	16
5.1.	Vector econòmic	16
5.1.1	<i>Valor econòmic generat</i>	<i>16</i>
5.1.2	<i>Planificació estratègica</i>	<i>16</i>
5.1.3	<i>Innovació</i>	<i>17</i>
5.1.4	<i>Proveïdors i empreses contractades.....</i>	<i>17</i>
5.2.	Vector ambiental.....	18
5.2.1	<i>Gestió ambiental</i>	<i>18</i>
5.2.2	<i>Condicions ambientals en el lloc de treball</i>	<i>18</i>
5.2.3	<i>Consum d'energia i aigua</i>	<i>18</i>
5.2.4	<i>Producció i gestió de residus.....</i>	<i>20</i>
5.2.5	<i>Emissions de gasos i efluent.....</i>	<i>21</i>
5.2.6	<i>Formació i sensibilització ambiental</i>	<i>21</i>
5.3.	Objectius ambientals 2010	22
5.4.	Vector social.....	22
5.4.1	<i>Perfil de la plantilla</i>	<i>22</i>
5.4.2	<i>Remuneració del personal</i>	<i>23</i>
5.4.3	<i>Absentisme laboral.....</i>	<i>23</i>
5.4.4	<i>Rotació de la plantilla</i>	<i>23</i>
5.4.5	<i>Formació</i>	<i>24</i>
5.4.6	<i>Igualtat d'oportunitats i conciliació de la vida laboral i personal</i>	<i>24</i>
5.4.7	<i>Comunicació amb la plantilla</i>	<i>25</i>
5.4.8	<i>Seguretat i salut en el treball.....</i>	<i>25</i>
5.4.9	<i>Drets humans</i>	<i>26</i>
5.4.10	<i>Satisfacció del client.....</i>	<i>26</i>
5.4.11	<i>Responsabilitat sobre el producte i la comunicació.....</i>	<i>27</i>
5.4.12	<i>Relació amb la comunitat.....</i>	<i>27</i>
5.5.	Objectius socials 2010	27
6.	Taula d'indicadors del Global Reporting Initiative (GRI).....	28

1. CARTA DE LA DIRECCIÓ GENERAL

Aquest any 2009, després de 15 mesos de feines compartides i per primera vegada, publiquem la nostra memòria de sostenibilitat en el marc d'implantació del Programa RSE.PIME.

Des de fa temps la nostra empresa té cura de les persones i de l'entorn que ens envolta, i aquest any gràcies al programa RSE.PIME, amb l'acompanyament de l'empresa lavola, ha estat possible recopilar en paper totes les nostres iniciatives socials i ambientals. En motiu del nostre agraïment per haver estat una de les 30 empreses participants al programa, ens comprometem aprofitar els coneixements adquirits en matèria de responsabilitat social envers les persones i l'entorn natural. Així, com a nous projectes farem extensiva la nostra estratègia de responsabilitat social als nostres actuals i futurs franquiciats.

aduhó va ser premiat amb el Global Salon Business Awards els anys 2006 i 2008 en reconeixement a l'excel·lència i la gestió empresarial, donant-nos prestigi mundial entre els salons de perruqueria i estètica. Un cop reconegut el nostre esforç comercial, va ser a partir d'aquest moment on vam voler començar a obrir altres portes per fer de la nostra empresa un ideal en el món de l'estilisme.

Intentem que la nostra activitat preservi el medi ambient. Volem optimitzar al màxim els nostres recursos controlant, i en la mesura del possible minimitzant, els consums energètics i el consum d'aigua, i assegurant una correcta gestió dels residus. Però, també, volem fer un pas més implantant mesures que ens permetin ser més respectuosos amb l'entorn natural, com per exemple, la utilització de tovalloles d'un sol ús (estalvi d'aigua, d'electricitat i ús 0 de productes químics), la sensibilització als nostres clients de la importància de la responsabilitat social i l'enfocament dels nostres plans de màrqueting amb criteris totalment sostenibles.

El nostre equip humà és el nostre principal actiu, és per això ens esforcem per impulsar accions que garanteixin la seva satisfacció, que fomentin el seu desenvolupament professional per tal de formar un equip de professionals que ofereixi una prestació de serveis de qualitat.

I com no, a **aduho** sempre pensen en el futur: els nens i nenes, que son a qui hem de fer adonar de la importància de les iniciatives sostenibles perquè tinguin un futur en un món millor, i que entenguin aquesta filosofia com la seva manera de viure. Per això, des dels salons **aduho** volem sensibilitzar els més petits oferint-los activitats que els facin entendre la importància de respectar el medi ambient, per exemple a través dels contes per pintar.

Som conscients que el camí per arribar a un punt òptim de la nostra estratègia de responsabilitat social és llarg, però tenim voluntat i compromís. A **aduho** treballem per ser una empresa socialment responsable en la nostra activitat del dia a dia, i volem que sigui aquesta sigui la base que ens permeti perdurar al llarg del temps. Volem animar a totes les empreses a compartir al nostre camí cap a la sostenibilitat.

Moltes gràcies a tot l'equip que ha fet possible aquest projecte per conscienciar-nos de la importància del desenvolupament sostenibilitat a l'empresa.

Laura Àlvarez i Imma Àlvarez, Direcció General

2. ABAST DE LA MEMÒRIA

Per primer any a **aduho** elaborem una memòria de sostenibilitat per informar i donar compte dels impactes ambientals, econòmics i socials de la nostra activitat, corresponents al període comprès entre d'1 de gener i el 31 de desembre de 2009. A partir d'ara, l'objectiu és publicar la memòria de sostenibilitat amb una periodicitat biennal.

La cobertura d'aquesta memòria corresponen a **aduho**, incloent tots els salons propis, dins un context de sostenibilitat que considera els impactes de l'activitat a nivell local i global.

La memòria s'ha elaborat de conformitat amb les indicacions i principis internacionals que estableix la *Guia per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat* versió 3.0 del Global Reporting Initiative, estàndard internacional per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat. Segons aquesta guia, la memòria té un **nivell C d'aplicació autodeclarat**.

3. PERFIL I ESTRUCTURA

3.1. Dades bàsiques

Nom de l'organització:	Aduho
Adreça de la seu principal:	Av. Montserrat n°45 local 9
Localitat:	08185 Lliça de vall
Forma jurídica:	Societat limitada
Número de socis:	3
Número de treballadors/es:	36
Telèfon:	93 843 8167
Fax:	93 861 70 19
Correu electrònic:	hola@aduho.com
Pàgina web:	www.aduho.com

3.2. Principals activitats i serveis

Aduho és una empresa dedicada als serveis de perruqueria i tractaments de bellesa. Amb més de 15 anys d'història disposa de 5 salons de bellesa propis i 13 franquícies arreu de l'estat espanyol.



aduho el formen un gran equip d'estilistes professionals compromesos amb la creació de noves tendències. Es tracta d'un concepte de salons amb estil propi.

SERVEIS I TIPOLOGIA DE CLIENTS

La gamma de serveis que ofereix **aduho** es dirigeixen a tot tipus de clients amb alguna necessitat en l'àmbit de la perruqueria i bellesa.



3.3. Salons aduxo

Propis

La Llagosta - Onze de Setembre, 90-92

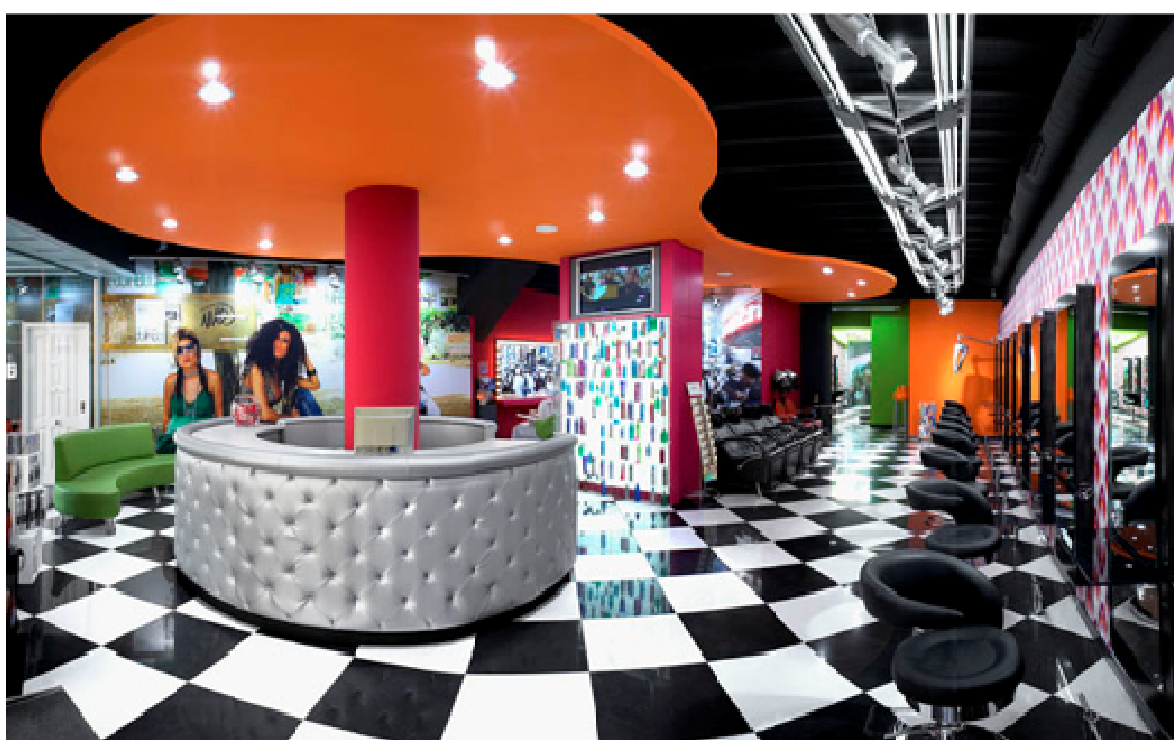
Lliçà de Vall - Av. Montserrat, 9

Mollet del Vallès - Cayetano Ventalló, 22

Granollers - Mare de Déu de Núria, 1 local 2/3

La Garriga - Banys, 103

Barcelona - Av. Diagonal, 402



Franquícies

Avilès (Astúries) - Fernández Balsera, 30

Badalona - Francesc Layret, 165

Cardedeu - Verge del Pilar, 114 B

Cerdañola- Paseo Cordelles, 18

Gavà - Les Colomeres, 127 local 4

La Garriga - Banys, 103

Mataró - Sant Benet, 50

Palau de Solità i Plegamans - Rbla. Mestre
Pere Pou, 13 local 3

Ripollet - Palau Ausit, 7

Sabadell - Sant Quirze, 25

Sagrera (Barcelona) - Felip II, 132 baixos

Santa Coloma de Gramanet

Sant Cugat

3.4. Funcionament de les franquícies

Un franquícia **Aduho** és una llicència que atorga **Aduho** perquè aquelles persones que hi estiguin interessades puguin obrir un saló amb el nom comercial i utilitzar les marques i signes distintius d'**aduho**, així com els nostres mètodes i procediments. A l'adquirir la franquícia, el franquiciat es beneficia d'iniciar el projecte amb tota l'experiència de la nostra empresa, el *know-how* i la llibertat de dedicar-se plenament al saló.

3.5. Altres marques

Aduho forma part d'un *holding* constituït per altres empreses relacionades amb el món de la perruqueria.

Kodigo4

Neix l'octubre de 2002 amb el seu revolucionari i exclusiu sistema d'extensions Klip HAIR The Original System.



Kodigo4 té presència a nivell nacional i internacional i compta amb una cartera de clients destacats de reconegut prestigi. La seva imatge té una potent presència mediàtica així com un gran suport comercial. El circuit per fires i esdeveniments, entre els quals hi ha Cosmobelleza (Barcelona), Jornades Llongueras (Barcelona), Salon Look

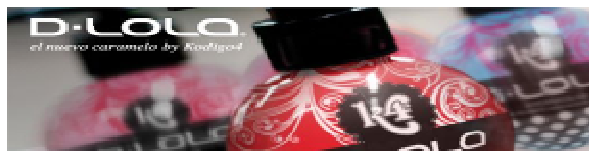
Internacional (Madrid), Cosmoprof (Bolínia), MBB (Paris), Hair Brasil (Brasil) fan que la marca, **Kodigo 4i** (les extensions i productes) rebin una gran acollida per part de gran nombre de professionals del sector.

Kodigo4 aposta per innovar dia rere dia, per això:

- Desenvolupem els nostres productes per innovar
- Analitzem les demandes reals del mercat
- Detectem noves oportunitats de negoci
- Renovem periòdicament cada línia de producte
- Adaptem els nostres productes a les últimes tendències

D·LOLA

Línea de productes de tractament extra hidratant especial per les extensions Kodigo4.



GENTEOLE

És una empresa dedicada a la gestió de les franquícies.

3.6. PARTICIPACIÓ EN ASSOCIACIONS

ASSOCIACIÓ DE PERRUQUERIA I ESTÈTICA



aduho forma part de l' Associació de Perruqueria i Estètica. És l'associació de professionals del sector que a més d'oferir els serveis propis que faria un gremi, borsa de treball, gales, cursos ..., és sobretot il·lusió, treball i constància per aconseguir objectius, per millorar la professió, avançar en negocis i aconseguir ser reconeguts com un col·lectiu de gran repercussió mediàtica i de potencial econòmic a Barcelona i província.

3.7. PREMIS

GLOBAL SALON BUSINESS AWARDS

2006/2008 WINNER
GLOBAL SALON BUSINESS AWARDS



La trajectòria d'**aduho** ha estat reconeguda pel *Global Salon Business Awards* en les dues últimes edicions, anys 2006 i 2008. Es tracta d'un premi que es concedeix cada dos anys a empresaris de salons de perruqueria i bellesa dels cinc continents en reconeixement a la seva excel·lència en el sector.



PREMIS APE

La Associació de Perruqueries i Estètica de Barcelona premia a **Aduho** en reconeixement a la seva trajectòria i filosofia: innovació, tècnica i creació.

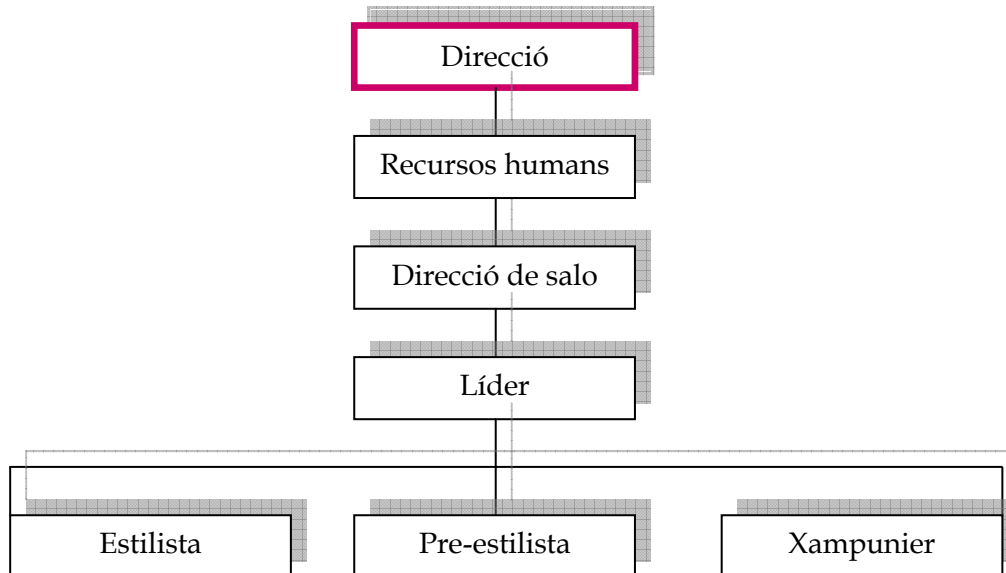


3.8. ORGANITZACIÓ

El màxim òrgans de govern d'**Aduho** és la Direcció formada per tres socis, i és responsable de la gestió estratègica, inclosos els aspectes ambientals i socials, de l'empresa.

La Direcció de l'empresa està formada per dues dones -Imma Àlvarez i Laura Àlvarez, sòcies fundadores- i un home.

El 100% dels llocs de direcció dels 5 salons propis estan ocupats per dones.



4. ESTRATÈGIA D'ADUHO

4.1. MISSIÓ, VISIÓ I VALORS

Missió

A **aduhó** saló d'estilistes comptem amb una trajectòria de més de 15 anys d'experiència dedicant-nos a oferir serveis de canvi d'imatge i assessorament, buscant nous estils i tendències. Disposem de cinc salons propis i 13 franquícies totes elles a Catalunya, menys una situada a Astúries. Oferim un servei de qualitat juntament amb l'excel·lència en l'atenció al client i l'ús dels millors productes. Comptem amb un gran equip en contínua evolució i en constant formació per a desenvolupar i aplicar les últimes tendències en moda i bellesa. Mitjançant el nostre grup artístic creem col·leccions i shows per donar a conèixer les nostres creacions a nivell nacional.

Visió

El nostre objectiu és crear una realitat on tinguem una forta identitat personal. Per això volem seguir creixent en nombre de salons a Catalunya i la resta d'Espanya. Continuem treballant i innovant per ser pioners en el sector oferint una imatge avantguardista de la nostra marca. Tenim la voluntat de contribuir al desenvolupament sostenible de l'entorn on portem a terme la nostra activitat, mitjançant l'aplicació de criteris ètics i uns adequats paràmetres de sostenibilitat.

Valors

- **Innovadora:** disposar de la capacitat continuada per innovar constantment i així donar resposta a les necessitats dels nostres clients. Mitjançant la nostra Escola impartim formació tècnica a col·laboradors propis i a professionals externs per al contribuir al seu desenvolupament professional.
- **Líder:** sent pioners i empresa de referència en el sector de la perruqueria, mantenint i augmentant el prestigi ja assolit.
- **Flexible:** adaptació constant als canvis i superació de nous reptes per avançar conjuntament i ser avantguardistes de les tendències del món de l'estilisme.

- *Actitud positiva:* atendre al client, acollir dins dels nostres salons i transmetre la filosofia de **aduh**: un equip positiu, sòlid i triomfador.
- *Treball en equip:* treballar amb entusiasme, fent sorgir el millor de cada persona. La comunicació amb els nostres col·laboradors és un factor clau per al bon funcionament dels salons i per a la dinàmica d'**aduh**.
- *Orientada al client:* coneixem els diferents perfils dels nostres clients i ens adaptem al seu estil perquè el resultat final sigui òptim. Com que és una de les nostres prioritats, impartim formació específica per a la millora de la comunicació amb el client.
- *Sostenible:* desenvolupar les activitats diàries sense comprometre la capacitat de satisfer les necessitats de les generacions futures, respectant i preservant l'entorn natural i les persones que ens envolten.

4.2. POLÍTICA DE RESPONSABILITAT SOCIAL

En la filosofia d'empresa d'**aduh** la responsabilitat social és un element de la seva estratègia empresarial, per això treballem per a la millora contínua i per una gestió responsable dels aspectes econòmics, socials i ambientals.

El nostre treball es basa en quatre principis fonamentals: imatge avantguardista, atenció al client, qualitat dels productes i excel·lent equip humà. Encara que la major fortalesa és un valor diferenciador que es constitueix com la clara avantatge competitiu: la il·lusió.

Com poques empreses en qualsevol sector comercial, venem benestar, plaer, alegria, canalitzant a la il·lusió de tenir, estar o ser.

Ens comprometem a minimitzar l'**impacte ambiental** derivat de les nostres activitats i serveis:

- Sent més eficients en el consum de recursos, aplicant mesures per a l'estalvi d'energia i aigua, i sensibilitzant als nostres col·laboradors.
- Gestionant els residus adequadament, prioritant la seva reducció i valorització.

- Utilitzant les millors tecnologies disponibles i que siguin econòmicament viables, perquè la prestació dels nostres serveis sigui ambientalment més eficients.

Ens comprometem a aportar valor afegit a...

... l'equip humà:

- Treballant en equip i afavorint la implicació i aportació de cada un dels nostres col·laboradors.
- Treballant per a la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raó de gènere, país d'origen, edat, discapacitat o orientació sexual en tots els àmbits.
- Aplicant les mesures necessàries per garantir la seguretat i la salut en tots els llocs de treball.
- Fent extensiu als col·laboradors els valors i filosofia de del grup.
- Impartint i oferint plans d'educació i formació per assegurar un desenvolupament professional i personal òptim.
- Oferint mesures que facilitin la conciliació de la vida personal i laboral, i activitats que contribueixin al bon clima laboral.
- Promovent l'estabilitat de la plantilla mitjançant la prioritització de la contractació indefinida, aconseguint així la fidelització de l'equip humà.
- Avaluant periòdicament la satisfacció dels nostres col·laboradors per conèixer les seves necessitats i inquietuds, plasmant tot això en un pla d'acció personalitzat.

... els clients:

- Escoltant les seves necessitats i fent realitat les seves il·lusions, mitjançant tècniques de visejisme.
- Garantint la satisfacció del client per la qualitat del servei prestat i assessorant per la seva pròxima visita.
- Creant sinergies de confiança i empatitzar amb el client.
- Treballant per la seguretat del client.
- Transmetent informació clara i transparent nostres serveis i productes.
- Innovant constantment gràcies a la formació adquirida per cada un dels nostres col·laboradors, i l'ús de noves tecnologies.

... els proveïdors i empreses contractades:

- Mantenint relacions de confiança mútua per assegurar l'èxit de les nostres relacions comercials.
- Fent-los partícips de les activitats del nostre grup.

... la comunitat:

- Implicacions amb el nostre entorn més proper i col·laborant en el seu desenvolupament.
- Garantint i respectant els drets humans en totes les nostres activitats.

4.3. GRUPS D'INTERÈS

Grup d'interès	Descripció
Col·laboradors	Persones que desenvolupen el seu treball amb un contracte laboral o professional i amb una retribució dinerària o dinerària i amb espècies.
Clients	<ul style="list-style-type: none">• Ciutadà (client final)• Franquiciat• Professionals externs (perruquers)
Accionistes	Persones que posseeixen participacions de la propietat de l'empresa.
Empreses proveïdores	Empreses proveïdores de productes i de serveis de manteniment.
Comunitat	Entorn local proper als salons. <ul style="list-style-type: none">• Agència Tributària• Seguretat Social
Administració Pública	<ul style="list-style-type: none">• ICO• Fundació Tripartita• INEM

5. INDICADORS

5.1. Vector econòmic

5.1.1 Valor econòmic generat

	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Valor econòmic generat			
Vendes netes (€)	1.675.057,27	1.669.579,96	1.526.996,05
Valor econòmic distribuït			
Costos d'exploració (€)	1.188.361,60	753.616,19	604.744,62
Despeses salarials totals (€)	796.493,77	841.881,20	723.760,77
Donacions i inversions a la comunitat (€)	0	0	0
Benefici net abans d'impostos (€)	27.492,75	6.739,02	127.622,69
Pagaments a proveïdors de capital (€)	0	0	0
Pagaments a governs	0	0	0
Xifra de negoci (€)	1.675.017,27	1.669.579,96	1.526.996,05
Subvencions d'administracions (€)	0	0	0

PLANIFICACIÓ I GESTIÓ PRESSUPOSTÀRIA

La gestió econòmica d'**aduho** està enfocada a aconseguir l'equilibri econòmic i financer. Disposa d'un procés de gestió pressupostària formal i el seu seguiment es fa des de la Direcció.

5.1.2 Planificació estratègica

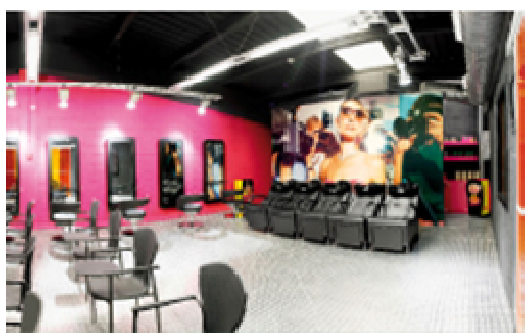
En la filosofia d'empresa d'**aduho**, la responsabilitat social és un element transversal de la seva estratègia empresarial, per això treballa per la millora contínua i una gestió responsable dels aspectes econòmics, socials i ambientals.

La nostra tasca es basa en quatre principis fonamentals: imatge avantguardista, atenció al client, qualitat dels productes i excel·lent equip humà.

Per assegurar l'estàndard de qualitat desitjat a la seva activitat, disposa de diferents processos que permeten un control i seguiment en la gestió dels aspectes econòmics, la gestió de clients i la gestió de l'equip humà.

Cada 3 mesos **aduhó** elabora un Pla de màrqueting amb accions específiques dirigides als salons amb l'objectiu de poder aconseguir més entrades de clients i augmentar el tiquet mig del col·laborador. El seguiment d'aquestes accions es fa mitjançant plantilles formalment establertes.

5.1.3 Innovació



Per **aduhó** la innovació és un aspecte fonamental de la nostra activitat, i per ser capdavanters en el nostre sector. Per això, permanentment dediquem esforços per a la formació de cada un dels nostres col·laboradors, i per a l'ús de noves tecnologies que ens permetin ser avantguardistes en el nostre sector. Busquem nous mètodes que permetin augmentar l'eficiència del servei.

Els resultats de la nostra innovació queden plasmats en els *books*, *shows* i, en definitiva, en pentinats dels nostres clients i en tots els serveis que els oferim.

5.1.4 Proveïdors i empreses contractades

A **aduhó** disposem de mesures per fomentar la contractació de serveis a proveïdors locals. Quant als productes, el nostre marge de maniobra és limitat ja que els nostres proveïdors són empreses multinacionals, la principal de les quals és Redken, entre d'altres.



Aquestes grans marques treballen considerant criteris ambientals i socials.

5.2. Vector ambiental

5.2.1 Gestió ambiental

Per assegurar una correcta gestió dels aspectes ambientals, a **aduo** disposem d'un procediment de gestió de l'energia i l'aigua i un procediment per a la gestió de residus. A més, per controlar els consums de recursos i la generació de residus disposem d'un sistema d'indicadors. L'objectiu és controlar i minimitzar l'afectació sobre el medi.



Els impactes ambientals més significatius derivats de l'activitat d'**aduo** són el consum d'energia, el consum d'aigua i els residus generats.

La gestió dels aspectes ambientals i el control de la normativa ambiental aplicable es fa de manera centralitzada, però cada un dels salons és responsable de seguir les mesures pertinents.

aduo no ha rebut cap multa o sanció no monetària per incompliment de la normativa ambiental.

5.2.2 CONDICIONS AMBIENTALS EN EL LLOC DE TREBALL

CONTAMINACIÓ ACÚSTICA

Els salons de bellesa d'**aduo** no sobrepassen els decibels que marca la normativa vigent. Com a cas puntual, en el saló de Granollers es va fer un estudi específic.

5.2.3 Consum d'energia i aigua

Consum d'energia

El 80% de l'energia que consumim a **aduo** és energia elèctrica i el 20% restant correspon a gas natural. L'energia consumida és per al funcionament dels diferents aparells elèctrics i electrodomèstics (assecadors, planxes de cabell, rentadores etc.), per els aparells de bronzejat, per escalfar l'aigua pel rentacaps i per les lluminàries del saló.

No hi ha consum d'energia provinent de fonts d'energia renovable.

	Any 2009
Consum d'energia elèctrica	200.239 kWh
Consum d'energia elèctrica amb relació a les visites als salons	4,90 kWh/visita
Consum de gas natural	51.372 kWh
Consum de gas natural amb relació a les visites als salons	1,26 kWh/visita
Consum total d'energia	251.611 kWh
Consum total d'energia amb relació a les visites als salons	6,16 kWh/visita

Nota: no es disposa de dades d'anys anteriors.

Bones pràctiques per a l'estalvi energètic

- Ús de lluminàries de baix consum
- Ús d'electrodomèstics i aparells elèctrics energèticament eficients
- Ús de temporitzadors per a les llums exteriors
- Existència de termòstats per regular correctament la climatització del saló i normes d'ús dels aparells d'aire fred i calent
- Desconnexió dels aparells elèctrics de l'endoll quan no s'utilitzen
- Fer manteniment dels equips i maquinàries per optimitzar el consum energètic



CONSUM D'AIGUA

L'aigua que consumim a **aduho** prové de la xarxa pública de subministrament i es destina als rentacaps i a les rentadores per a la neteja de la roba (bates i tovalloles).

Les aigües residuals generades de tots els salons s'aboquen a la xarxa pública de clavegueram.

	Any 2009
Consum d'aigua	1.888 m ³
Consum d'aigua amb relació a les visites als salons	46,24 l/visita

Nota: no es disposa de dades d'anys anteriors.

Bones pràctiques per a l'estalvi i correcta gestió de l'aigua

- Ús d'atomitzadors a les aixetes
- Evitar deixar córrer l'aigua inútilment i tancar correctament les aixetes perquè no gotegin

- No abocar substàncies perilloses pel desaigua
- Ús de xampús biodegradables

5.2.4 PRODUCCIÓ I GESTIÓ DE RESIDUS

A **aduho** assegurem la correcta gestió dels residus a través de la recollida selectiva i prioritzem la seva reducció, per exemple, reutilitzant part dels envasos dels productes.

Per a la gestió dels residus disposem d'un procediment específic.

Tipologia de residus generats

- Residus assimilables a urbans: materials de plàstic no contaminat, paper i cartró, llaunes, ampolles i pots de vidres, envasos de productes no perillosos, roba i draps.
- Residus perillosos: restes de productes perillosos i els seus envasos, materials plàstics contaminats per productes perillosos, aerosols, piles o fluorescents.
- Abocaments: aigües brutes.
- Emissions a l'atmosfera: gasos.

No disposem de dades de la quantitat de residus generada.

Bones pràctiques per a la minimització i correcta gestió dels residus

- Recollida selectiva de les diferents fraccions de residus
- Reutilització d'una part dels envasos
- No utilització d'elements d'un sol ús
- Ús d'esprais sense aerosols
- Ús de productes amb compassió menys agressiva (priorització dels materials i productes alternatius de menor perillositat i toxicitat)
- Minimització de l'ús de paper tèrmic
- Càlcul correcte de les quantitats de materials i productes a utilitzar per evitar la generació de residus
- Utilització dels productes fins a esgotar-los completament de manera que quedin totalment buits els envasos per evitar la contaminació



Una de les iniciatives que volem impulsar és l'e-ticket, el qual ens permetrà estalviar paper ja que el tiquet del servei s'enviarà al client via correu electrònic. Amb aquesta mesura també volem conscienciar als nostres clients per a l'estalvi del paper.

Quant a les aigües residuals, utilitzem un producte anomenat *okoball* que permet disminuir l'ús de detergents per a la rentadora.

5.2.5 Emissions de gasos i efluent

A **aduh** som conscients de l'impacte que té la nostra activitat en el medi ambient i vers el canvi climàtic.

	Any 2009
Tones de CO ₂ derivades del consum d'energia elèctrica	78,09 tn CO ₂
Tones de CO ₂ derivades del consum de gas natural	10,33 tn CO ₂
Tones equivalents de CO₂ emeses	88,42 tn CO₂
Tones equivalents de CO₂ emeses amb relació a les visites als salons	0,0022 tn CO₂/visita

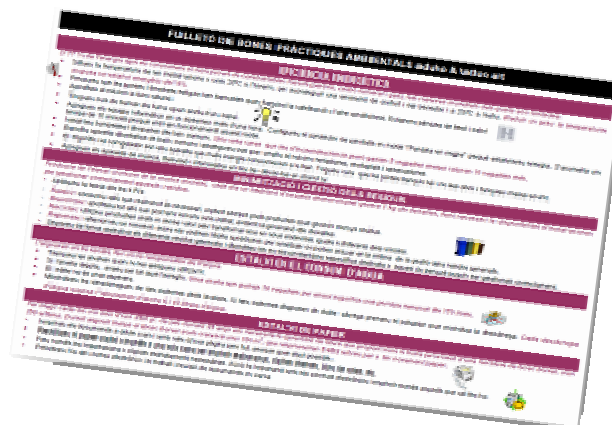
Nota: no es disposa de dades d'anys anteriors.

5.2.6 Formació i sensibilització ambiental

D'acord amb el nostre compromís per la protecció del medi ambient, a **aduh** desenvolupem accions de sensibilització dirigides a tots els nostres col·laboradors.

En aquest sentit, hem elaborat un fulletó de bones pràctiques ambientals i un fulletó de consells de conducció eficient que s'ha distribuït a tota la plantilla.

També hem ubicat cartells de bones pràctiques ambientals a les instal·lacions amb consells específics per a l'estalvi en els consums, l'ús eficient dels productes i aparells elèctrics i la correcta gestió dels residus.



5.3. OBJECTIUS ambientals 2010

Objectius ambientals per al 2010

- Impulsar l'e-ticket
- Desenvolupar projectes sostenibles amb criteris ambientals a les franquícies
- Elaborar un pla de màrqueting dirigit als nens i nenes

5.4. VECTOR SOCIAL

5.4.1 PERFIL DE LA PLANTILLA

L'èxit d'**aduho** es basa en la qualitat, competència i competitivitat del nostre equip humà, el qual ha fet possible l'evolució i progrés de la nostra empresa en els darrers anys.

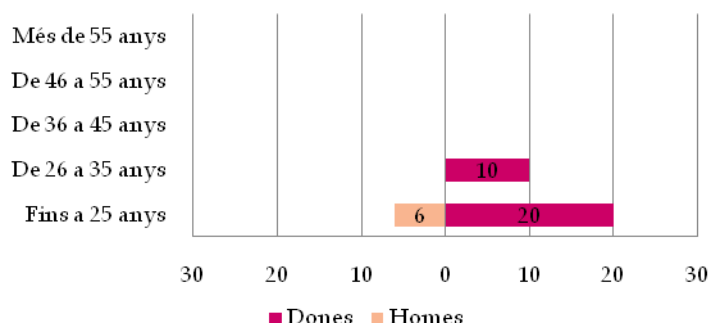
aduho el formem un gran equip d'estilistes professionals compromesos amb la creació de noves tendències.



El 2009 la plantilla mitjana equivalent ha estat de 36 persones, de les quals un 72% tenen fins a 25 anys. El 97% de la plantilla és de nacionalitat espanyola i el 3% és estrangera.

	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Plantilla mitjana equivalent	46	40	36

Plantilla desglossada per edats i gènere



5.4.2 Remuneració del personal

No existeixen diferències entre el salari base dels homes respecte el de les dones, de fet el 83% de la plantilla són dones.

El salari inicial de d'aduho és de 930 € i el salari mínim segons el conveni del sector és de 727 €, per tant és un 28% superior.

Com a beneficis socials oferim serveis gratuïts en els salons, descomptes en els productes i la fidelitat als 10 anys té premi a tots els nostres col·laboradors.

AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DE L'EQUIP HUMÀ

Per conèixer el grau de satisfacció de cada un dels nostres col·laboradors, periòdicament mantenim reunions de seguiment d'objectius i fem entrevistes semestrals de desenvolupament professional i personal. Els temes tractats en l'avaluació de la satisfacció es centren en les possibilitats de projecció personal, la valoració de la formació rebuda i la satisfacció amb el lloc de treball.

5.4.3 Absentisme laboral

Totes les hores perdudes, amb baixa laboral o sense, són registrades.

5.4.4 Rotació de la plantilla

A aduho prioritzem la contractació de caràcter indefinit i treballem per fidelitzar cada un dels nostres col·laboradors.

	Any 2007	Any 2008	Any 2009
Plantilla amb contracte indefinit	78%	71,60%	90,20%
Plantilla amb jornada completa	-	66,67%	86,27%

Aquest 2009 s'han registrat 13 baixes a la plantilla, i l'índex de rotació desitjada ha estat del 14%.

	Any 2009
Número de baixes voluntàries	5
Acomiadaments	5

Finalitzacions de contracte	3
TOTAL	13

5.4.5 Formació

Per **aduh** la formació de cada un dels nostres col·laboradors és un element fonamental per la nostra activitat. En un mercat en evolució i canvis constants, ser avantguardistes és el nostre objectiu. Per això,



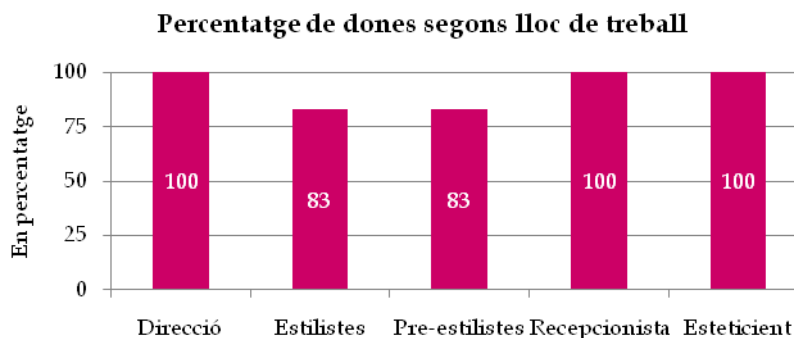
periòdicament formem a els nostres col·laboradors en nous pentinats, nous mètodes, productes, i també en aspectes relacionats amb el tracte i comunicació amb el client.

	Any 2009
Percentatge de la plantilla que ha rebut formació	100%
Hores totals de formació	62 hores/mensuals
Hores de formació per col·laborador/a	6 hores/ mensuals

5.4.6 Igualtat d'oportunitats i conciliació de la vida laboral i personal

La igualtat d'oportunitats entre dones i homes és un aspecte inherent al tipus d'activitat d'**aduh**, sent el 83% dels llocs de treball ocupats per dones.

Així mateix, el 100% de les direccions de salons estan ocupades per dones.



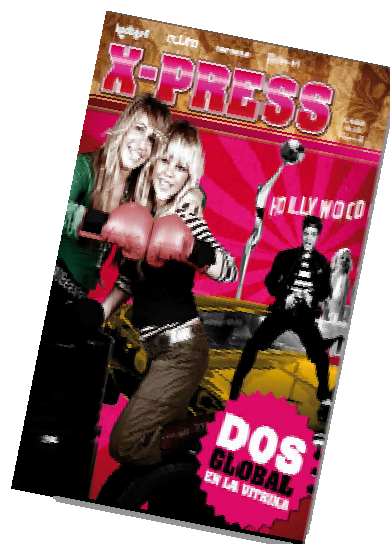
Amb l'objectiu de facilitar la conciliació de la vida personal facilitem les reduccions de jornada i les excedències.

5.4.7 Comunicació amb la plantilla

A **aduh** treballem per aconseguir una comunicació fluida i propera amb cada un dels nostres col·laboradors, així com entre els col·laboradors de cada un dels salons.

CANALS DE COMUNICACIÓ I DIÀLEG

- Contacte directe
- Correu electrònic
- Reunions bimensuals (branding)
- *Weekends*
- Revista interna *x-press*
- Telèfon
- Taulell informatiu
- Reunions de seguiment d'objectius
- Entrevistes semestrals de desenvolupament professional i personal
- Pàgina web
- Llibre de marca
- Concursos



5.4.8 Seguretat i salut en el treball

La seguretat i la higiene són aspectes fonamentals per al benestar dels nostres col·laboradors i per això complim íntegrament la normativa existent en matèria de prevenció de riscos laborals (PRL). Per a la gestió dels aspectes de Prevenció de riscos laborals existeix una persona responsable i es compta amb un servei de prevenció aliè.

Aquest 2009 un 100% de la plantilla ha rebut formació específica en prevenció de riscos laborals.

	Any 2009
Índex d'incidència	2%
Índex de freqüència	0%
Índex de gravetat	0%
Durada mitjana de les baixes degudes a accidents laborals	2 dies

5.4.9 Drets humans

L'àmbit d'actuació d'**aduho** és l'estat Espanyol on el respecte als drets humans està legalment garantit.

El llibre de marca contempla les pautes per un comportament adequat i responsable dels nostres col·laboradors.

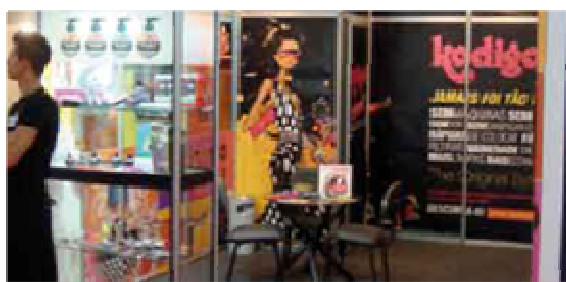
5.4.10 Satisfacció del client

A **aduho** la satisfacció del client és la finalitat última, per això treballem i impulsem diferents mesures per aconseguir-ho. Mantenim una tracte de proximitat amb el client a través de diferents canals i, periòdicament, avaluem el seu grau de satisfacció a través d'una enquesta que responen en el mateix saló i per se'ls hi dóna un obsequi per fer-ho. A partir dels resultats obtinguts planifiquem les accions de millora corresponents.

A cada un dels nostres salons hi ha un llibre de reclamacions a disposició dels nostres clients. La comunicació amb els nostres clients va més enllà de la pròpia relació comercial, per tal de conèixer la seva satisfacció, les principals queixes i demandes, etc.

CANALS DE COMUNICACIÓ I DIÀLEG

- Contacte directe
- Enquesta de satisfacció
- Pàgina web
- Correu electrònic
- Facebook
- Telèfon
- Revista interna *x-press*
- Participació en fires (Barcelona i Madrid)
- Publicació de notícies en revistes externes del sector



		Any 2009
Nombre de visites de clients	Saló de Lliça de Vall	10.837
	Saló de Mollet del Vallès	10.936
	Saló de Granollers	10.502

	Saló de Barcelona	4.574
	Saló de La Llagosta	3.974
	Total	40.823
Percentatge de clients fidelitzats		82%
Percentatge de clients als que s'ha prestat el serveis més de 3 vegades al darrer any		75%

5.4.11 Responsabilitat sobre el producte i la comunicació

A **aduhó** utilitzem els millors productes per garantir que tinguin la mínim afectació en el client. En aquest sentit, fem proves de tint a tots els clients.

Per garantir la transparència en la publicitat dels nostres productes disposem de catàlegs i tríptics, així mateix els preus dels serveis estan a la vista del públic en tots els salons.

A **aduhó** no hem registrat mai cap sanció per incompliment normatiu amb relació al subministrament i ús de productes i serveis.

5.4.12 Relació amb la comunitat

A **aduhó** intentem que cada un dels nostres salons estigui plenament integrat en el seu entorn més proper, per això des de cada saló es col·labora i participa en iniciatives locals. Per exemple, des del saló de Lliçà de Vall hem impartit un curs de perruqueria a l'Institut d'educació secundària d'aquest municipi.

D'altra banda, des de ja fa uns anys col·laborem amb una organització d'apadrinament de nens, fent una donació econòmica de 36 € mensuals.

5.5. OBJECTIUS SOCIALS 2010

Objectius socials per al 2010
• Impulsar iniciatives de col·laboració amb escoles
• Col·laborar amb Redken per promoure un projecte per facilitar l'accés a l'aigua als països necessitats
• Donar de pilotes a una organització no governamental

6. Taula d'indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

A continuació, s'ha d'adjuntar una taula on es descriuen la relació d'indicadors GRI reportats per cada un dels vectors.

CONTINGUT	PÀGINA
1. Estratègia i anàlisi	
1.1.- Declaració del president.	4-5
1.2.- Descripció dels principals impactes, riscos y oportunitats.	4-5, 13-15
2. Perfil de l'organització	
2.1.- Nom de l'organització.	7
2.2.- Principals marques, productes i/o serveis.	7-10
2.3.- Estructura operativa de la organització, incloent les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts.	9-10
2.4.- Localització de la seu principal de l'organització.	7
2.5.- Nombre i nom dels països en els que opera l'organització.	8-9
2.6.- Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	7
2.7.- Mercats servits (incloent el desglossament geogràfic, els sectors que engloba i els tipus de clients/beneficiaris).	7-8
2.8.- Dimensions de l'organització que informa incloent el nombre d'empleats, les vendes netes, la capitalització total i la quantitat de productes o serveis prestats.	7, 16
2.9.- Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en mida, estructura i propietat de l'organització.	NA ¹
2.10.- Premis i distincions rebudes durant el període informatiu.	10-11

¹ No s'han produït canvis significatius en el període cobert per la memòria.

3. Paràmetres de la memòria	
Perfil de la memòria	
3.1.- Període cobert per la informació recollida en la memòria.	6
3.2.- Data de la memòria anterior més recent.	6
3.3.- Cicle de presentació de memòries.	6
3.4.- Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	7
Abast i cobertura de la memòria	
3.5.- Procés de definició del contingut de la memòria.	6
3.6.- Cobertura de la memòria.	6
3.7.- Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	Especificat al llarg de la memòria.
3.8.- Informació sobre negocis conjunts, filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	NA ²
3.9.- Tècniques de mesura de dades i bases per realitzar els càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades a la recopilació d'indicadors i resta d'informació de la memòria.	Especificat al llarg de la memòria.
3.10.- Descripció de l'efecte que pugui tenir la reexpressió d'informació que pertany a memòries anteriors, juntament amb les	NA ³

² No s'han produït canvis que afectin significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.

³ No hi ha memòries anteriors.

raons que han motivat aquesta reexpressió.	
3.11.- Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	NA ⁴
Índex del contingut del GRI	
3.12.- Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria.	28-35
Verificació	
3.13.- Política i pràctica actual amb relació a la sol·licitud de verificació externa de la memòria.	NA ⁵
4. Govern, compromisos i participació dels grups d'interès	
4.1.- Estructura de govern de l'organització	11
4.2.- Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa un càrrec executiu.	11
4.3.- Nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	11
4.4.- Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	25
4.5.- Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius i l'acompliment de l'organització.	11
4.6.- Procediments implementats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	11
4.7.- Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en aspectes socials, ambientals i econòmics.	NA ⁶
4.8.- Declaracions de missió i valors desenvolupades internament,	12

⁴ No hi ha canvis significatius relatius a períodes anteriors.

⁵ La memòria no ha estat verificada externament.

⁶ Es tracta d'una empresa familiar que es gestiona com a tal. El Consell d'Administració està format per 3 membres d'una mateixa família, la Direcció General ocupa, formada per 2 sòcies fundadores, ocupa un càrrec executiu dins l'empresa.

codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	
4.9.- Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a escala internacional, codis de conducta i principis.	NA ⁶
4.10.- Procediments per avaluar l'acompliment del màxim òrgan de govern, especialment pel que fa a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	NA ⁶
Compromisos amb iniciatives externes	
4.11.- Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	16-17
4.12.- Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	NA ⁷
4.13.- Principals associacions a las quals pertanyi i/o ens nacionals i internacionals als quals doni suport l'organització.	10
Participació dels grups d'interès	
4.14.- Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	15
4.15.- Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals es compromet la organització.	15, 25-26
4.16.- Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	25-26
4.17.- Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit	NA ⁸

⁷ aduho no desenvolupa ni s'ha subscrit a principis o programes socials, ambientals i econòmics.

⁸ No s'ha contactat amb els grups d'interès específicament per a la memòria. Es té per objectiu fer-ho de cara als propers anys.

a través de la participació dels grups d'interès i forma com els ha respost l'organització en l'elaboració de l'informe.

GRI	Descripció	Pàgina
ACOMPLIMENT ECONÒMIC		
EC1 (P)	Valor econòmic directe generat i distribuït.	16
EC2 (P)	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	NA ⁹
EC3 (P)	Cobertura de les obligacions de l'organització que es deuen a programes de beneficis socials.	NA ¹⁰
EC4 (P)	Ajudes financeres significatives rebudes per part de governs.	16
EC5 (A)	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives.	23
EC6 (P)	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals a llocs on es desenvolupin operacions significatives.	17
EC7 (P)	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local als llocs on es desenvolupin operacions significatives.	NA ¹¹
EC8 (P)	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, <i>pro bono</i> , o en espècie.	NA ¹²
EC9 (A)	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests	ND

⁹ No s'ha fet res encara en aquest sentit. Es preveu fer alguna actuació en matèria de canvi climàtic els propers anys.

¹⁰ No s'ofereixen plans de pensions ni similar a la plantilla.

¹¹ L'àmbit geogràfic d'actuació és només el territori espanyol.

¹² No es desenvolupen infraestructures pel benefici públic.

	impactes.	
ACOMPLIMENT MEDIAMBIENTAL		
EN1 (P)	Materials utilitzats, per pes o volum.	ND ¹³
EN2 (P)	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	ND ¹⁴
EN3 (P)	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	19
EN4 (P)	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	19
EN5 (A)	Estalvi d'energia per la conservació i millores en l'eficiència.	ND
EN6 (A)	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia, basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	ND
EN7 (A)	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	ND
EN8 (P)	Captació total d'aigua per fonts.	19
EN9 (A)	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	NA ¹⁵
EN10 (A)	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	NA ¹⁶
EN11 (P)	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.	NA ¹⁷
EN12 (P)	Descripció dels impactes més significatius en la	NA ¹⁸

¹³ Disponible en properes edicions de la memòria.

¹⁴ Disponible en properes edicions de la memòria.

¹⁵ No hi ha fonts d'aigua afectades significativament per la captació d'aigua.

¹⁶ L'aigua no és reciclada ni es reutilitza.

¹⁷ No es desenvolupen activitats en espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.

¹⁸ No es desenvolupen activitats en espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides.

	biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'elevat valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	
EN13 (A)	Hàbitats protegits o restaurats.	NA ¹⁹
EN14 (A)	Estratègies i accions implementades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	NA ²⁰
EN15 (A)	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la llista vermella de la UICN i en llistats nacionals, els hàbitats de les quals es trobin afectats per les operacions de l'organització segons el grau d'amenaça de l'espècie.	NA ²¹
EN16 (P)	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	21
EN17 (P)	Altres emissions indirectes, de gasos d'efecte d'hivernacle, en pes.	NA ²²
EN18 (A)	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	ND
EN19 (P)	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	NA ²³
EN20 (P)	NO, SO i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	NA ²⁴
EN21 (P)	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destí.	19

¹⁹ No es desenvolupen activitats en hàbitats protegits o restaurats.

²⁰ No hi ha impactes sobre la biodiversitat.

²¹ No es desenvolupen activitats en hàbitats protegits o restaurats.

²² No hi ha emissions indirectes de gasos d'efecte d'hivernacle,

²³ No hi ha emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó.

²⁴ No hi ha emissions de NO, SO ni altres emissions significatives a l'aire.

EN22 (P)	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	ND ²⁵
EN23 (P)	Nombre total i volum dels abocaments accidentals més significatius.	NA ²⁶
EN24 (A)	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	NA ²⁷
EN25 (A)	Identificació, mida, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigües i aigües d'escolament de l'organització que informa.	NA ²⁸
EN26 (P)	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	19-21
EN27 (P)	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'emalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	NA ²⁹
EN28 (P)	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	NA ³⁰
EN29 (A)	Impactes ambientals significatius del transport de	NA ³¹

²⁵ Disponible en properes edicions de la memòria.

²⁶ No s'han produït abocaments accidentals.

²⁷ No hi ha transport de productes.

²⁸ No hi ha impactes sobre la biodiversitat.

²⁹ L'activitat de l'empresa és la prestació d'un servei.

³⁰ No s'ha rebut cap multa o sanció no monetària per incompliment de la normativa ambiental.

³¹ No hi ha transport de productes.

	productes i altres béns i materials utilitzats per les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	
EN30 (A)	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	ND
ACOMPLIMENT SOCIAL (PRÀCTIQUES LABORALS)		
LA1 (P)	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió.	22
LA2 (P)	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió.	23-24
LA3 (A)	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o a mitja jornada, desglossat per activitat principal.	23
LA4 (P)	Percentatge de llocs de treball coberts per un conveni col·lectiu.	NA ³²
LA5 (P)	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	NA ³³
LA6 (A)	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat i conjunts de direcció - empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	ND
LA7 (P)	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió.	25
LA8 (P)	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat amb relació a malalties greus.	25
LA10 (P)	Mitjana d'hores de formació anuals per empleat,	24

³² No existeix la representació legal de les persones treballadores.

³³ El període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius és el legalment establert per cada cas.

	desglossada per categoria d'empleat.	
LA11 (A)	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupació dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	23
LA12 (A)	Percentatge d'empleats que rep avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	23
LA13 (P)	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossats per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	11
LA14 (P)	Relació entre salari base dels homes respecte del de les dones, desglossat per categoria professional.	23
ACOMPLIMENT SOCIAL (DRETS HUMANS)		
HR1 (P)	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	NA ³⁴
HR2 (P)	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	ND ³⁵
HR3 (A)	Total d'hores de formació dels treballadors sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per les seves activitats, incloent el percentatge de treballadors formats.	NA ³⁶
HR4 (P)	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	NA ³⁷

³⁴ No hi ha acord d'inversió significatius. L'activitat de l'empresa es desenvolupa a Espanya que forma part de l'OCDE i on el respecte als drets humans.

³⁵ No s'han analitzat els principals distribuïdors i contractistes en matèria de drets humans.

³⁶ No s'ha impartit formació relacionada amb el respecte als drets humans.

³⁷ No s'han produït incidents de discriminació.

HR5 (P)	Activitats de la companyia en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pot córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	NA ³⁸
HR6 (P)	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	NA ³⁹
HR7 (P)	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	NA ⁴⁰
HR8 (A)	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització pel que fa a aspectes dels drets humans rellevants per a les activitats.	ND
HR9 (A)	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	ND
ACOMPLIMENT SOCIAL (COMUNITAT)		
SO1 (P)	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	27
SO2 (P)	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.	26 ⁴¹

³⁸ No hi ha activitats en les quals el dret de llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius corri riscos.

³⁹ No hi ha activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil.

⁴⁰ No hi ha operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit.

⁴¹ No s'ha analitzat el negoci pel que fa als riscos relacionats amb la corrupció.

SO3 (P)	Percentatge d'empleats formats en les polítiques de procediments anticorrupció de l'organització.	26 ⁴²
SO4 (P)	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció.	NA ⁴³
SO5 (P)	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbisme.	NA ⁴⁴
SO6 (A)	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	NA ⁴⁵
SO7 (A)	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	NA ⁴⁶
SO8 (P)	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	NA ⁴⁷
ACOMPLIMENT SOCIAL (RESPONSABILITAT SOBRE PRODUCTES)		
PR1 (P)	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si convé, els impactes que tenen aquests en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	27
PR2 (A)	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de	NA ⁴⁸

⁴² No s'ha impartit formació en formats en les polítiques de procediments anticorrupció.

⁴³ No s'han produït incidents de corrupció.

⁴⁴ No es posiciona en polítiques públiques ni participació en el desenvolupament d'aquestes ni d'activitats de lobbisme.

⁴⁵ No hi ha aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades.

⁴⁶ No s'han produït accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència.

⁴⁷ No s'han rebut sancions ni multes per incompliment de les lleis i regulacions.

⁴⁸ No s'han produït incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida.

	la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	
PR3 (P)	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	27
PR4 (A)	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	NA ⁴⁹
PR5 (A)	Pràctiques pel que fa a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	26
PR6 (P)	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos en la publicitat, altres activitats promocionals i Patrocinis	NA ⁵⁰
PR7 (A)	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent la publicitat, la promoció i el patrocini distribuïts en funció del resultat d'aquests incidents.	NA ⁵¹
PR8 (A)	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	NA ⁵²

⁴⁹ No s'han produït incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis.

⁵⁰ No es disposa de programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards ni codis voluntaris en comunicacions de màrqueting.


⁵¹ No s'han produït incompliments de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting.

⁵² No s'han rebut reclamacions amb relació al respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.

PR9 (P)	Cost de les multes que són significatives fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	NA ⁵³
---------	---	------------------

⁵³ No s'han rebut multes fruit de l'incompliment de la normativa amb relació al subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.

Aquesta Memòria de sostenibilitat d'**aduho** ha estat elaborada d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI G3. **aduho** cobreix en la memòria els requisits associats al Nivell C d'aplicació de G3, el qual implica que compleix amb les especificacions associades al Nivell C de G3 quant a Perfil, Enfocament de gestió i Indicadors de desenvolupament.

GRAU D'APLICACIÓ DE LA MEMÒRIA		C	C+	B	B+	A	A+
Indicadors estàndards	Auto declarat						
	Revisat per tercers						
	Revisat per GRI						

Perfil	Informar: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15
Enfocament de gestió	No requerit
Indicadors de desenvolupament	Informar com a mínim de 10 indicadors d'acompliment, incloent com a mínim un de cada vector: social, econòmic i ambiental

