

# LA GESTIÓ EXTERNA DELS SERVEIS PÚBLICS

Les administracions públiques són cada cop més receptives a incorporar empreses de l'àmbit econòmic privat per gestionar els serveis, amb l'objectiu d'assolir una major eficiència en el desenvolupament de les seves tasques.

En els darrers anys, l'externalització de serveis, que fins ara era una pràctica més habitual en el sector privat, s'està implantant en el sector públic i, també, en l'àmbit dels serveis ambientals.



## SUMARI

<i>Pensem: Preservar per informar: el valor històric de la informació</i>	2
<i>Punt de partida: La gestió externa dels serveis públics</i>	3
<i>Creem</i>	5
<i>El pas del temps</i>	10
<i>Punt de vista: Reciclatge i qualitat de vida?</i>	11
<i>Suggerim</i>	12

## Preservar per informar: el valor històric de la informació

Les noves tecnologies, i indiscutiblement la xarxa Internet, han canviat la percepció de les unitats d'informació (biblioteques, arxius i centres de documentació) i han multiplicat per mil el ritme de circulació de la informació. Això ha fet que, d'una banda, les unitats d'informació, que tradicionalment s'han vist com espais dedicats a preservar i conservar la informació, s'hagin hagut de reconvertir en centres de recursos i hagin diversificat els serveis que ofereixen. D'altra banda, també s'ha modificat la manera com la informació erudita és difosa i utilitzada i la forma com l'usuari la gestiona. Evidentment, la informació ambiental no ha quedat al marge d'aquest procés.

La gran difusió i la rapidesa en la transmissió de la informació que permeten les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) fan possible accedir a un gran volum d'informació actualitzada amb molt poc esforç si es disposa dels recursos adequats. Però les TIC també escurcen la vida d'aquesta informació. Gairebé es podria dir que el que s'ha publicat avui a Internet, l'endemà ja està desfasat. Però que l'actualitat de la informació caduqui ràpidament no vol dir que deixi de ser útil. Ben al contrari, ja que, amb el temps, adquirirà valor històric, aportarà certa perspectiva sobre un tema i, en definitiva, informarà sobre un nou aspecte: la seva evolució en el temps.

Així doncs, si avui dia és del tot imprescindible saber gestionar la informació, una de les claus d'aquesta gestió, i que sovint no es té en compte, és saber guardar-la, conservar-la i trobar canals adequats per difondre-la. Per a les unitats informatives actuals hauria de ser un repte igual d'important difondre àmpliament la informació el més actualitzada possible, com també fer útil i accessible la informació que ja ha caducat a la xarxa. És un fet que cada vegada hi ha més recursos que ofereixen als usuaris la possibilitat de consultar bases de dades documentals *on line* i, fins i tot, gestionar préstecs. Les noves tecnologies han de permetre, també, anar posant cada cop més a l'abast de l'usuari aquella informació que, tot i no ser la més actualitzada, és útil per molts altres aspectes i que encara costa trobar.

A LA VOLA som conscients del valor afegit que la informació adquireix amb el temps, i per això hem tingut cura de guardar-la i conservar-la. De tota aquella informació interessant que hem rebut i hem generat des que LA VOLA es va posar en funcionament l'any 1981, ara en podríem escriure no només la nostra pròpia història si no també la de conceptes com sostenibilitat, educació ambiental, reciclatge, etc. I entre els nostres objectius pel futur, hi ha la de posar aquesta informació, transformada en coneixement, a l'abast de tothom.

## La gestió externa dels serveis públics

Delegar en una empresa externa serveis i activitats que podria dur a terme ella mateixa, comporta a l'administració un seguit d'avantatges, especialment agilitat i flexibilitat en la gestió de recursos humans, i la garantia d'una formació i una innovació permanents. Però per cedir la gestió d'un servei, l'administració ha de comptar amb una empresa que pugui garantir els requisits de qualitat i continuïtat del servei, formació del personal, millora contínua i innovació permanent.

Per altra banda, la participació del sector privat és present en tota la cadena de serveis, des de la planificació i creació fins la seva execució, seguiment i valoració. L'empresa de gestió de serveis aliens pot assumir tot aquest procés o bé, centrar-se només en una part. És a dir que l'administració pot comptar per a cada cas amb una assistència tècnica a la mida de les seves necessitats.



### **Personal ad hoc**

Les empreses externes que ofereixen la gestió de centres, oficines, instal·lacions o equipaments aliens estan formades per personal expert en les disciplines que el servei implica. Així, l'administració no ha de contractar un professional de cada àmbit per cobrir les diferents funcions. En el cas dels serveis ambientals, el perfil del personal que hi treballa és especialment divers i va des de tècnics ambientals i biòlegs a professionals de l'educació i de la comunicació.

Per altra banda, l'empresa que gestiona un determinat servei vetlla per la seva ininterupció, malgrat les baixes o absències del personal que hi estigui adscrit. En aquest sentit, cal tenir en compte que l'empresa privada té més facilitat per gestionar els seus recursos humans que no pas l'administració.

### **Millorar i innovar**

La millora contínua i la innovació permanent inherents a la dinàmica empresarial s'incorporen als serveis de l'administració per mitjà de l'externalització. També és el cas de la formació contínua que l'empresa està obligada a impartir al seu personal. Tot això repercuteix en un servei de qualitat i competitiu en el seu àmbit.

### Exemples d'externalització

A Catalunya hi ha cada cop més exemples de serveis de l'administració gestionats per empreses del sector privat. LA VOLA, per exemple, ofereix assistència en l'àmbit dels serveis ambientals i gestiona, entre d'altres, els següents equipaments:

#### **Centre de Recursos Barcelona Sostenible**

Equipament de la Direcció d'Educació Ambiental i Participació de l'Ajuntament de Barcelona. Dissenyat per exemplificar bones pràctiques i per donar a conèixer a la ciutadania els recursos que li permetin respondre positivament als reptes de la sostenibilitat. Tot això des de tres dimensions bàsiques enteses de manera integral: la informació, l'educació i la participació.

[www.bcn.es/agenda21/crbs](http://www.bcn.es/agenda21/crbs)



#### **Oficina de Suport a les Deixalleries**

Oficina d'informació de l'Àrea de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona. Orienta i dóna suport als gestors de les deixalleries en tots els aspectes del seu funcionament. Ofereix atenció personal i materials de suport com el Butlletí de preus i diversos manuals d'orientació a la gestió.

[www.diba.es/mediambient/osde.asp](http://www.diba.es/mediambient/osde.asp)



#### **Oficina de Reducció de Residus**

Oficina de la Direcció General de Qualitat Ambiental i de Litoral de la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears. Impulsa i desenvolupa actuacions per a la reducció, la reutilització i el reciclatge de residus. Està al servei d'empreses, entitats, administracions públiques i la ciutadania en general, amb activitats comunicatives, tècniques i relacionals.

<http://residus.caib.es>



#### **Centre Andorra Sostenible**

Equipament del Departament de Medi Ambient del Govern d'Andorra. Ofereix serveis diversos: atenció als ciutadans, als centres educatius i a les entitats, exposició permanent, programa d'activitats trimestral i centre de documentació.

[www.mediambient.ad/scripts/andorsos.asp](http://www.mediambient.ad/scripts/andorsos.asp)

## Conferència Internacional sobre Responsabilitat Social Corporativa

La Conferència Internacional sobre Responsabilitat Social Corporativa (RSC) que organitza el Business for Social Responsibility ha esdevingut un referent internacional en temes de RSC. La Conferència, que enguany s'ha celebrat a Los Angeles (Califòrnia), convoca més de 1.000 empresaris de més de 30 països, així com organitzacions diverses tant del sector públic com privat, amb l'objectiu d'explorar i intercanviar estratègies i metodologies per a la implantació i millora contínua de la gestió en RSC.

Actualment, les grans corporacions són les que lideren aquests processos, però és fàcil preveure que, com ha passat en altes àmbits (seguretat i riscos, qualitat i medi ambient), la RSC s'anirà estenent a tots els nivells i, bàsicament en l'àmbit de les pimes. Un representant de LA VOLA va ser present a la tercera conferència internacional sobre RSC.

## Qualitat, rendibilitat i respecte al medi

La qualitat d'un producte o servei, el rendiment econòmic d'una empresa i el respecte al medi són factors compatibles i igual d'importants. Així, les empreses han de treballar per complir el seu compromís econòmic, però també social i ambiental.

Per aquest motiu, LA VOLA treballa conjuntament amb VILAR I RIBA, SA, empresa amb una gran experiència en tots els àmbits de l'assessorament empresarial, per oferir a les empreses el suport professional que necessiten per complir aquestes responsabilitats. Els serveis conjunts en qualitat i medi ambient que ofereixen LA VOLA i VILAR I RIBA, SA es concreten en la implantació de sistemes de gestió, auditories integrades, formació, implantació de bones pràctiques a l'empresa, etc.



## L'Agenda 21 de la Vall del Ges, Orís i Bisaura

Els nou municipis que integren el Pla estratègic de la Vall del Ges, Orís i Bisaura treballen, des de principi d'any, en l'elaboració de l'Agenda 21, amb el suport de la Diputació de Barcelona. L'Agenda 21 vol integrar, sota criteris de sostenibilitat, els aspectes socioculturals, econòmics, territorials i ambientals de la zona, amb el màxim consens i participació de la societat civil. L'objectiu final de l'Agenda 21 és ser una eina útil per assolir un territori econòmicament viable, socialment integrador i que potencii la conservació i la protecció del medi.



## Avaluació sociològica del programa Com funciona Barcelona?

La direcció de Serveis Urbans i Medi Ambient de l'Ajuntament de Barcelona ha realitzat una avaluació del programa d'activitats escolars de medi ambient *Com funciona Barcelona?* des de 1998 fins el 2002. Dirigida per la sociòloga Marta Rovira, l'estudi avalua la integració d'un programa d'activitats extraescolars - atès el paper que tradicionalment ha jugat l'educació ambiental - en el marc escolar. En l'avaluació han col·laborat 28 escoles de la ciutat de Barcelona amb diferents graus d'implicació, nivells educatius i tipus de titularitat.

## Aplicacions multimèdia per prevenir incendis

L'Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals de la Diputació de Barcelona disposa d'un nou recurs educatiu multimèdia que complementa el contingut de les jornades formatives que es duen a terme als diferents ajuntaments de la província durant les campanyes de prevenció d'incendis forestals.

Aquestes jornades serveixen per facilitar l'activació, per part dels ens locals, del Pla d'Actuació Municipal per estats d'emergència en cas d'incendi forestal. Les instruccions bàsiques per activar aquest pla es recullen en un manual d'ús que inclou els protocols, la relació de recursos humans i materials disponibles i les directrius bàsiques per restablir els serveis i recuperar la normalitat en un estat d'emergència.

El nou recurs multimèdia simula un estat d'emergència i permet treballar *in situ* les diferents actuacions que el consistori hauria de dur a terme en aquesta situació. Això permet, d'una banda, posar en pràctica les instruccions del manual i, de l'altra, fer més dinàmiques les sessions de formació. Està previst ampliar aquesta producció amb altres simulacres de situacions d'emergència de cara a propers cursos.





## Operació Triatge a Gavà

Les remodelacions de la planta de Triatge de Gavà i Viladecans han suposat canvis importants en l'estructura i el procés de selecció i tria dels envasos dipositats als contenidors grocs de l'àrea metropolitana de Barcelona. Per reflectir tots aquests canvis en els materials que s'utilitzen durant les visites educatives LA VOLA ha fet, per encàrrec de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, una adaptació del guió didàctic existent i s'han creat dos nous materials: un CD interactiu i un video.

La novetat d'aquests elements és que els continguts del CD, en format adaptable a una pàgina web, permeten descobrir de manera visual i dinàmica totes les parts de la planta de triatge, què és un envàs i els tipus d'envasos que arriben a la planta (els envasos plàstics, de llaunes i brics), què és el punt verd i enllaços per descobrir moltes més coses relacionades amb el món del reciclatge i què se'n fa dels materials un cop separats. Finament s'ha fet una proposta innovadora de video de la planta, titulat Operació Triatge i en format videoclip, amb cançons originals i una realització adreçada al col·lectiu de secundària obligatòria, públic majoritari que visita la planta.



## Animació sobre l'Agenda Local 21 als municipis bascos

El Departament d'Ordenació del Territori i Medi Ambient del Govern Basc i la Societat Pública de Gestió Ambiental IHOBE han produït una animació digital que sintetitza, en vuit minuts, el procés d'implantació de l'Agenda Local 21 als municipis bascos.

L'animació, que es distribueix en format CD, inclou un breu repàs a les fites mundials i basques en relació a la sostenibilitat i explica el procés de disseny, planificació i implantació de l'Agenda Local 21 mitjançant la creació d'Udalaldes 21 (grups de municipis) i la seva posterior incorporació a la Xarxa de municipis bascos cap a la sostenibilitat.

## SA VOLA surt a comptar ferrerets

D'ençà del 1991, la Conselleria de Medi Ambient porta a terme el Pla de Conservació del Ferreret (*Alytes muletensis*). L'aplicació d'aquest Pla ha permès veure com el ferreret habita en 18 noves localitats, gràcies a la repoblació o traslocació d'individus criats en captivitat o procedents d'altres basses. Per aquest motiu, la Conselleria de Medi Ambient ha encomanat a SA VOLA la realització del recompte de les poblacions naturals i introduïdes de ferreret d'aquest any. A més, la tasca es completarà amb una campanya informativa.



## Una vaixel·la reutilitzable

L'Oficina de Reducció de Residus de la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears ha posat en marxa un servei de préstec d'una vaixel·la que poden fer servir tant administracions, entitats i centres educatius com també usuaris particulars per a la celebració d'actes festius. Amb aquest servei es vol evitar la utilització de vaixel·les d'un sol ús i contribuir així a fer menys residus. La vaixel·la, que consta de 5.000 plats i 6.000 tasses, es presta gratuïtament i només s'ha de pagar un euro per cada plat o tassa que no es retorni. La iniciativa ha tingut un èxit notable, ja que en només cinc mesos l'han sol·licitada divuit vegades i s'han fet servir 15.680 tasses i 7.285 plats.



## El Vallès Occidental fomenta la recollida selectiva

El Consell Comarcal del Vallès Occidental duu a terme, des del setembre, un programa d'informació pública sobre la recollida selectiva de residus. Els objectius principals d'aquest programa són, d'una banda, donar a conèixer el funcionament de les diverses instal·lacions de gestió de residus de la comarca als diferents segments de població i, de l'altra, generar valors, actituds i comportaments que promoguin la millora del medi. Per fomentar la recollida selectiva a la comarca es duran a terme diverses sessions de presentació del programa de gestió de residus municipals i es distribuirà informació i material de recollida selectiva casa per casa.

## III Reunió de la Xarxa de Custòdia del Territori

La tercera reunió de la Xarxa de Custòdia del Territori, que tindrà lloc del 20 al 23 de novembre a Tremp (Pallars Jussà), té l'objectiu de promoure un reconeixement social més gran del treball que fan les entitats de custòdia del territori. Des de la creació de la xarxa a Catalunya, amb la Declaració de Montesquiu de l'any 2000, aquestes entitats treballen per promouen acords amb els propietaris de finques rústiques per protegir i conservar el patrimoni natural, cultural i paisatgístic. A la reunió de Tremp, també es tractarà sobre les eines i els mecanismes de custòdia, la professionalització i l'ocupació en les entitats que s'hi dediquen i les iniciatives actuals i de futur, entre d'altres temes. La jornada està oberta a la participació d'administracions locals i generals, propietaris de finques rústiques, consultors i institucions patrocinadores de la custòdia.

### FENOLOGIA

#### Fenologia

#### La natura no s'atura

Ara que sembla que tot va de cap a caiguda, que els dies es fan més grisos i curts, que el fred s'intensifica, que les condicions de la natura cada dia es tornen més rigoroses i es fan recordar que Ella encara mana. Per sorprenent que sembli, hi ha certes espècies animals i vegetals que es troben en el seu punt àlgid del cicle vital: la reproducció.



Aquestes darreres setmanes tenim l'última oportunitat de poder escoltar l'espectacular brama del cèrvol a les serres Pre-Pirinenques del Ripollès i del Berguedà. A causa de la seva marcada territorialitat, els mascles dominants marquen el territori amb profunds brams que es poden sentir d'una vall a l'altra i amb forts cops de banya per mostrar la seva condició dominant.

Així doncs, encara que els dies s'escurcin, l'activitat de la natura no s'atura mai!

Pel que fa al món vegetal, en aquestes dates és remarcable l'espectacular florida carregada de groc de l'olivarda, una planta típica de vores de carretera i marges agrícoles



que, els mesos de setembre i octubre, es troba en plena floració i les seves grans serveixen per alimentar molts ocells granívors que hivernen a casa nostra. Potser una planta més coneguda per tots és el romaní, típica d'ambients forestals mediterranis. La seva vistosa floració va acompanyada de l'agradable olor que desprenen les seves liloses flors.

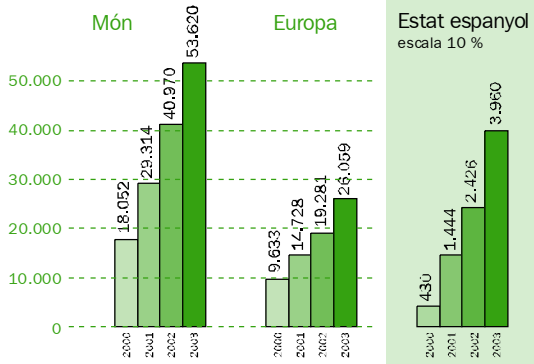
Així doncs, encara que els dies s'escurcin, l'activitat de la natura no s'atura mai!



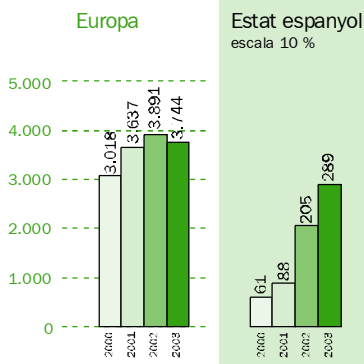
### CERTIFICACIONS

#### Certificacions

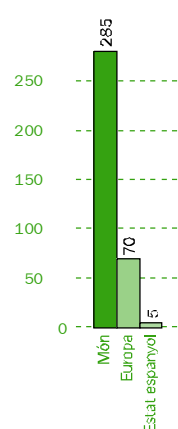
#### ISO 14001



#### EMAS



#### SA 8000



## *Reciclatge i qualitat de vida?*

*Hi ha qui diu que el creixent interès contemporani per la relació de l'home amb la naturalesa és resultat de la crisi de la relació de l'home amb els altres homes. En un moment de desorientació política, i d'individualisme consegüent, seria políticament més correcte plantejar i intentar solucionar el conflicte amb els rius o amb els animals, en comptes dels conflictes socials. També hi ha qui afirma que la conscienciació ecologista no és més que una altra campanya (volguda o no) de marketing al servei del consumisme, en l'època del triomf total del capitalisme, en què és molt difícil distingir entre un producte natural i la naturalesa com a producte.*

*Sigui com sigui, cal reivindicar la qüestió de la relació de l'ésser humà amb el seu entorn com a problema i repte fonamental, al marge de modes o la possible influència de factors negatius com els abans esmentats (al cap i a la fi hi ha fills de puta, en el sentit literal, que són bellíssimes persones).*

*En una tasca en què hi ha de col·laborar tothom, l'aclariment conceptual potser és el que d'entrada pertoca a la reflexió filosòfica. Així, caldria denunciar els perills i les mentides que envolten alguns termes provinents del moviment ecologista, l'èxit dels quals és un pèl sospitós. Aquest seria el cas de la noció de "qualitat de vida", que sembla haver estat dissenyada per*

*amagar les destrosses quantitatives que comporta l'actual forma de vida als països occidentals (cada català genera mitja tona de residus a l'any, posem per cas). I és que cal recordar, per exemple, que cent cotxes amb gasolina sense plom segueixen contaminant més que deu amb gasolina amb plom. Els canvis personals i qualitatius no han de fer oblidar per tant que el problema és bàsicament social i quantitatiu. I pel que fa al concepte de "reciclatge", la*



*semàntica del qual s'ha estès a molts altres àmbits de l'inicialment previst (les persones també ens hem de reciclar, o la producció d'una pel·lícula recicla allò que els ha sobrat mitjançant el making off), comporta el gran perill de pensar que si l'únic problema és fomentar el reciclatge.... les indústries poden seguir produint sense preocupar-se per la varietat de residus que produeixen (com si la millor manera de lluitar*

*contra la criminalitat fos millorar el funcionament de les funeràries).*

**Pere Saborit**, filòsof.

### AGENDA

#### Agenda

#### III Reunió de la Xarxa Catalana de Custòdia del Territori

Data: 20-23 de novembre  
Lloc: Tremp (Pallars Jussà)  
Organitza: Xarxa de Custòdia del Territori  
Més informació:  
[www.custodiaterritori.org](http://www.custodiaterritori.org)

#### Aprofita-ho per jugar.

**Taller per a educadors**  
Creació de jocs i joguines amb materials de rebuig  
Data: 29 de novembre, de 9 h a 13 h  
Lloc: Sala Hauràs, Escaldes-Engordany  
Organitza: Centre Andorra Sostenible  
Més informació:  
[andorrasostenible@andorra.ad](mailto:andorrasostenible@andorra.ad)

#### Màster i postgrau Educació i Comunicació Ambiental

Sessions: Comunicació a l'educació ambiental, La participació element bàsic en l'educació ambiental, L'Agenda 21. Model de comunicació i participació.  
Data: de gener a maig de 2004  
Organitza: Les Heures. Fundació Bosch i Gimpera i el Centre d'Estudis Superiors (IUSC)  
Més informació:  
[www.iusc.es/cursos/pma\\_111.htm](http://www.iusc.es/cursos/pma_111.htm)

#### Jugues? Agafa fitxes.

Presentació de les primeres fitxes informatives de temes energètics  
Data: 10 de desembre a les 19.00 al CRBS  
Organitza: CRBS  
Més informació:  
Agència d'Energia de Barcelona  
[www.barcelonaenergia.com](http://www.barcelonaenergia.com)

#### Seminari tècnic sobre el gavià argentat en el mediterrani espanyol: coneixement de l'espècie i experiències de gestió

Data: 11 i 12 de desembre  
Lloc: Centre Cultural de la Caixa de Balears Sa Nostra, Palma de Mallorca  
Organitza: SA VOLA  
Més informació:  
[www.lavola.com/jornades/gaviota](http://www.lavola.com/jornades/gaviota)



#### Postgrau en Sistemes d'Informació Geogràfica per a la Gestió Municipal i Territorial

Data: del 2 al 19 de febrer de 2004 / del 23 de febrer a l'1 d'abril de 2004  
Organitza: Universitat de Lleida. Departament de Geografia i Sociologia  
Inscripcions: fins el 15 de desembre  
Més informació:  
Montse Guerrero,  
[montse@geosoc.udl.es](mailto:montse@geosoc.udl.es)

#### Màster en Espacios Naturales Protegidos

Data: de gener a desembre de 2004  
Organitza: Europarc-Espanya  
Més informació:  
[formación@europarc-es.org](mailto:formación@europarc-es.org)  
[www.europarc-es.org](http://www.europarc-es.org)

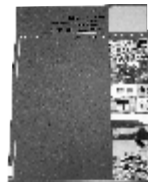
### LLIBRES I WEBS

#### Llibres i webs

FERRER, Dídac; GRANADO, Noemí; DIAS, Àlex.  
**ACA2: procés d'aplicació de criteris ambientals en l'arquitectura.**  
Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya, 2003.  
Aquest llibre presenta la metodologia ACA2, norma que segueix la UPC per minimitzar l'impacte ambiental dels edificis de la Universitat, i fa una síntesi de les propostes que deu equips d'arquitectura han presentat a dos concursos convocats per la mateixa universitat.

#### EntreTantos: guía para dinamizar procesos participativos sobre problemas ambientales y sostenibilidad.

Valladolid: GEA, 2002.  
En aquesta guia, l'autor dóna idees pràctiques per promoure i facilitar iniciatives de millora ambiental per potenciar la sostenibilitat i avançar cap a una gestió pública més participativa.



#### RUEDA, Salvador. Barcelona, ciutat mediterrània, compacta i complexa: una visió de futur més sostenible.

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 2002.  
Aquest document té l'objectiu de construir un escenari prospectiu per a la Barcelona del segle XXI, fent ús de criteris de l'ecologia acadèmica en general, i de l'ecologia urbana en particular.



#### DÍAZ, Joana (coord.). Educació ambiental i mitjans de comunicació: David contra Goliat?

Barcelona: Graó, SCEA, SBEA, 2002.  
Mitjançant les respostes de professionals i experts en educació i informació ambiental, es planteja un model interactiu i participatiu de comunicació ambiental, basat en el treball conjunt d'aquests professionals i en el paper fonamental de la societat per establir l'ordre del dia del debat ambiental.



**mediambient.gencat.net/cpf**  
Nou web del Centre de la Propietat Forestal on s'hi pot trobar informació i serveis sobre fiscalitat forestal, instruments d'ordenació forestal, ajuts i publicacions, etc.

**www.odecat.net**  
El portal Odecat ofereix una nova secció que permet generar cartografies temàtiques de forma gratuïta. Amb l'ajuda del programa, es pot representar l'evolució del territori català en aspectes tan diversos com el potencial econòmic, la integració social, la pressió urbanística, els actius culturals, etc.

**www.iea.ad/cbd/index2.htm**  
Web del Centre de Biodiversitat d'Andorra. Centre creat l'any 1998 com a departament de l'Institut d'Estudis Andorrans, té la finalitat d'esdevenir una entitat de recerca i divulgació de la diversitat biològica d'Andorra.

**Concepte:**  
Lidia Vila i Susanna Méndez

**Disseny gràfic:**  
Toni Soler

**Contingut:**  
Aportacions de totes les persones que treballen a LA VOLA i SA VOLA.

**Fotografia:**  
Arxiu LA VOLA

**Impressió:**  
Gràfiques Manlleu

Imprès en paper ecològic blanquejat sense dor.

D.L. B-37.899-97

LA VOLA Companyia de Serveis Ambientals

LA VOLA

c. Rossell, 2  
08560 Manlleu (Barcelona)  
Tel. 93 851 50 55  
Fax 93 851 50 56  
[info@lavola.com](mailto:info@lavola.com)  
[www.lavola.com](http://www.lavola.com)

DELEGACIÓ  
c. de la Fruita, 2  
08800 Vilanova i la Geltrú (Barcelona)  
Tel. 93 811 51 15  
Fax 93 811 51 38

SA VOLA

Crta. Palma-Valldemossa, km 7,4  
ParcBit Edifici 17 Local A-6  
07120 Palma de Mallorca  
Tel. 971 43 98 30  
Fax 971 43 98 31  
[savola@lavola.com](mailto:savola@lavola.com)  
[www.lavola.com/savola](http://www.lavola.com/savola)