







**Indicadores de actuación. Dimensión ambiental**

## Agua (EN5 y EN12)

### Consumos propios de agua

El consumo propio de agua derivado de las actividades en las instalaciones y centros de trabajo destinado a vestuarios, riego de instalaciones, lavado de vehículos y consumo propio en oficinas, se cifra en 22.093 m<sup>3</sup>, de los cuales 7.097 pertenecen a agua potable.

Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	2004	2005
Oficina Central <sup>(2)</sup>	1.292	<sup>(1)</sup> 1.723
Parque Central (vertido agua de pozo)	14.787	14.994
Parques auxiliares	<sup>(3)</sup> 2.844	2.425
Inspección	109	67
Centro Sindical	165	160
Estación de Transferencia de RU	1.091	<sup>(1)</sup> 1.799
Puntos Limpios	<sup>(4)</sup> 114	123
Central Neumática Pino Montano	458	548
Central Neumática San Diego	-	254
<b>Total</b>	<b>20.860</b>	<b>22.093</b>

<sup>(1)</sup> La diferencia se debe a la irregularidad en la facturación, por parte de la empresa de abastecimiento, si bien el consumo real no ha experimentado una variación significativa de un año a otro. Los 1.723 m<sup>3</sup> de la oficina central incluyen 2 m<sup>3</sup> de la red contra incendios y el resto pertenece a los sanitarios.

<sup>(2)</sup> Incluye el consumo del Parque Auxiliar Los Príncipes.

<sup>(3)</sup> No incluye Parque Auxiliar Este.

<sup>(4)</sup> No incluye el Punto Limpio de los Naranjos.

Por otra parte, el consumo estimado de agua en los distintos servicios que presta Lipasam se encuentra desglosado en el cuadro siguiente:

Consumos de agua	Consumo por servicio (m <sup>3</sup> )	Consumo total 2004 (m <sup>3</sup> /año)	Consumo total 2005 (m <sup>3</sup> /año)
Lavado contenedores (interior)	6	15.171	13.452
Lavado contenedores (exterior)	1,5	234	236
Baldeo manual	13,5	24.637	23.166
Baldeo mixto	24	177.168	203.184
Baldeo mecánico alta presión	5	2.590	2.435
Limpieza de mercados	12	7.488	7.488
Limpieza exterior de mobiliario	1	4.356	4.252
Barrido mecánico	0,5	1.377	1.350
Barrido mixto*	0,5	1.118	1.085
Fregadora de aceras	n.d.	n.d.	n.d.
Limpieza de fachadas / puntos limpios	0,3	438	438
Limpieza excrementos caninos	0,2	207	230
Vehículos de intervención rápida	0,4	438	454
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>235.222</b>	<b>257.770</b>

\* Se ha tomado como consumo para el barrido mixto el del barrido mecánico.

El agua utilizada es no potable, a excepción de una moderada cantidad utilizada en el tratamiento de baldeo manual en determinados sectores.





## Materias primas y auxiliares (EN1 y EN2)

### Principales consumibles utilizados en oficinas

	Unidades	
	2004	2005
Cartuchos toner/tinta impresoras	352	388
Tubos fluorescentes	200	391

	Toneladas	
	2004	2005
Papel blanco	1,7	2,4
Papel reciclado fotocopiadora/impresoras	4,9	5,1

### Principales materiales utilizados por la flota de vehículos

Neumáticos (unidades)	1.487
Aceites lubricantes (kg)	82.025

## Energía (EN 3, EN 4 y EN 19)

### Consumos de energía

Combustibles	Litros	
	2004	2005
Gasoleo-a	2.071.401	2.258.727
Gasolina	49.742	34.344
<b>Total</b>	<b>2.121.143</b>	<b>2.293.071</b>

	2004	2005	2005
Energía eléctrica (MWh)	3.555	4.760	17.136 GJ

1MWh equivale a 3,6 Gigajulios.

### Consumo indirecto de energía primaria. Gigajulios

Carbón	Gas natural	Productos petrolíferos	Biomasa	Eólica	Hidráulica	Nuclear
22.208	790	4.672	396	326	2.609	21.043

Datos estimados a partir del consumo eléctrico según el protocolo técnico de energía de GRI (2002), basado en datos de la Agencia Internacional de Energía (2001).



## Distribución del consumo de energía eléctrica

Centro (MWh)	2003	2004	2005
<b>Parques auxiliares</b>			
P. Central/Talleres/ P. Limpio Los Pinos	607	719	770
P. Norte <sup>1</sup>	-	13	-
Antonia Díaz	35	38	35
Alcosa <sup>2</sup>	17	9	0
Este	-	30	157
San Pablo	18	20	25
Sur	32	33	40
<b>Subtotal</b>	<b>709</b>	<b>862</b>	<b>1.027</b>
<b>Puntos Limpios y plantas de recogida</b>			
Los Olivos	26	22	20
Los Naranjos	31	28	28
Neumática P. Montano I	926	1.279	1.089
Neumática San Diego	16	643	1.120
Neumática P. Montano II <sup>3</sup>	-	-	713
Planta de Transferencia	319	342	336
<b>Subtotal</b>	<b>1318</b>	<b>2.313</b>	<b>3.306</b>
<b>Otros</b>			
Oficinas centrales/Los Príncipes	314	347	389
Inspección	9	9	9
Centro Sindical	10	12	14
Piragüismo	11	13	15
<b>Subtotal</b>	<b>344</b>	<b>381</b>	<b>427</b>
<b>Total</b>	<b>2371</b>	<b>3.555</b>	<b>4.760</b>

1. Parte del consumo eléctrico se contabiliza en la Central Neumática San Diego.

2. El parque auxiliar Alcosa dejó de funcionar en mayo 2004.

3. La Central Neumática P. Montano II comienza a funcionar en marzo de 2005 e incluye el consumo eléctrico del Punto Limpio Las Jacarandas.



## Utilización de energías renovables (EN 17)

### 1. Energía solar térmica utilizada para agua caliente sanitaria

Superficie de paneles solares	2005
Total centros de trabajo (m <sup>2</sup> )	261
Producción energética estimado (MWh)	211

La producción de energía solar térmica no ha variado respecto a 2004, debido a que existen las mismas instalaciones que el año anterior.

### 2. Energía solar fotovoltaica

Lipasam dispone de tres instalaciones de producción de energía solar fotovoltaica, ubicadas en la central de recogida neumática de Miraflores, el Parque Este y la nueva central de recogida neumática de Pino Montano II, cada una de ellas con una potencia nominal de 10 kWh. En 2005 estaba prevista la entrada en funcionamiento de las dos primeras instalaciones, pero debido a problemas técnicos de conexión con la red eléctrica aún no ha sido posible, y respecto a la tercera, su funcionamiento dependerá de la urbanización de las zonas colindantes.



### 3. Energía eléctrica generada en la planta de biogás de Montemarta Cónica

Para el aprovechamiento del biogás liberado durante el proceso de fermentación anaeróbica de residuos orgánicos en la planta de Montemarta Cónica se dispone de una potencia instalada de 4 MWh, respecto a los 3 MWh de potencia de 2004. La producción de energía ha sido similar al año anterior, 26.280 MWh, siendo a partir de 2006 cuando se produzca el incremento correspondiente. Si bien esta planta atiende a 37 municipios, el 53 por ciento de los residuos tratados proceden de la ciudad de Sevilla.

Energía eléctrica generada por la planta de biogás de Montemarta-Cónica		2005
MWh/año		26.280

### 4. Utilización de energía eléctrica en vehículos de recogida

El servicio prestado por los diez vehículos bimodales disponibles en la flota de Lipasam ha permitido un ahorro del 4 por ciento del combustible total consumido.

## Emisiones a la atmósfera (EN8 y EN30)

### Emisiones directas de CO<sub>2</sub>

Combustible	Litros	Factor de conversión	Kg CO <sub>2</sub>	Tm CO <sub>2</sub>
Gasoleo-a	2.258.727	2,68 kg CO <sub>2</sub> / litro	6.053.388	6.053
Gasolina	34.344	2,34 kg CO <sub>2</sub> / litro	80.365	80
<b>Total</b>	<b>2.293.071</b>		<b>6.133.753</b>	<b>6.134</b>

Metodología: GHG Protocol Corporate Accounting Standard, WBCSD y WRI.

### Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>

	2004	2005
Consumo de electricidad comprada	1.497	2.004
Traslados al centro de trabajo	575	625
Viajes de negocios	n.d.	1,6
<b>Total toneladas de CO<sub>2</sub></b>	<b>2.072</b>	<b>2.631</b>

El cálculo de las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> se detalla en el anexo al informe.



## Residuos clasificados y otros (EN 11 y EN 13)

La siguiente tabla muestra los residuos resultantes de la propia actividad de Lipasam y aquellos de los que se hace cargo, bien tras su depósito en un Punto Limpio, recogida en establecimiento o en la vía pública.

		Toneladas	
		2004	2005
<b>Residuos peligrosos (Puntos Limpios)</b>	Tóner y cartuchos de tinta	9,3	8,2
	Aceite industrial	23,4	26,2
	Baterías	71,9*	63,3
	Disolventes	49,1	28,5
	Filtros de aceite usado	5,4	2,4
	Envases vacíos contaminados	-	22,4
	Fluorescentes	18,4	15,7
	Líquido revelado	3,0	2,3
	Material fotográfico y radiografías	0,9	0,4
	Medicinas	2,0	0,9
	Pilas* *	64,0	65,8
	Pinturas	-	27,7
<b>Residuos no peligrosos (Sistema de recogida)</b>	Aceite doméstico	-	11,0
	Chatarra metálica	650,0	697,8
	Vidrio en plano	400,0	495,7
	Papel y cartón	10.750,0	12.879,0
	Vidrio	5.236,0	5.587,8
	Envases	4.586,0	4.867,1
	Residuos eléctricos y electrónicos (RAEE)	318,6	827,8
	Materia orgánica y restos	305.343,0	302.399,6
	Muebles y enseres	6.673,0	7.283,7
	Otros inertes	34.037	26.523,9
Escombros (RCD)	-	2.632,3	

\* Incluye 39.955 kg de baterías de plomo y 32.355 kg de baterías de níquel.

\*\* Incluye las pilas recogidas en los Puntos Limpios.

### Gestores autorizados de residuos 2005

Residuos peligrosos	Revimar y Egmasa
Papel y envases	Ecoembes
Vidrio	Ecovidrio
Chatarra y vidrio plano	Revimar
Residuos eléctricos y electrónicos (RAEE)	Recilec
Residuos de construcción y demolición (RCD)	Alcorec
Planta de selección de envases y vertedero	Abogarse

### **Cumplimiento de la normativa ambiental (EN16)**

Durante 2005 no se ha registrado ningún episodio, ni multa por incumplimiento de normativa ambiental.

### **Gastos en protección ambiental (EN35)**

Entre las actividades a las que se dedica Lipasam no se incluye la eliminación de residuos, servicio realizado por un tercero y cuyo coste es de 5,28 millones de euros. La actividad de Lipasam se concentra en la prestación de servicios y realización de actividades vinculadas, directa o indirectamente, al cuidado y protección del Medio Ambiente. Por este motivo, la práctica totalidad de sus inversiones y gastos, así como las subvenciones recibidas se encuentran vinculadas a actividades de naturaleza medioambiental, por lo que no se incluye en las cuentas anuales de la empresa los desgloses específicos respecto a información de carácter ambiental.

### **Proveedores (EN33)**

Entre los criterios que sirven de base para la adjudicación de las licitaciones figura la posesión por parte de los proveedores de certificados de cumplimiento de las normas de calidad, ISO 9001:2000; gestión ambiental, ISO 14001:2004, modelo EFQM o similar, certificado de implantación de algún sistema de Riesgos Laborales





**Indicadores de actuación. Dimensión social**

## Recursos Humanos y Prácticas Laborales

La plantilla máxima está compuesta por 1.766 trabajadores, de los cuales, 1.279 son fijos y 487 son eventuales. Existe un incremento en el nivel medio de empleo de 120 personas con respecto al ejercicio anterior.

Desglose del colectivo de trabajadores según nivel profesional (LA1)	2003	2004	2005
Dirección	13	14	14
Administrativos y personal técnico	43	45	65
Mandos intermedios e inspectores	58	62	67
Personal de servicios y talleres	1.196	1.259	1.621
<b>Total</b>	<b>1.310</b>	<b>1.380</b>	<b>1.766</b>

El nivel de empleo sufre oscilaciones en función de las contrataciones realizadas para la cobertura de los turnos de vacaciones.

Nivel de empleo	2003	2004	2005
<b>Empleados</b>			
Nivel Mínimo	1.161	1.187	1.288
Nivel Máximo	1.503	1.636	1.766
Nivel Medio	1.310	1.380	1.500

Creación de empleo neto (LA2): 120.

## Empleo femenino

El número de mujeres empleadas en el conjunto de la plantilla es de 269, un 12,5 por ciento más que en 2004. A continuación se muestra su distribución según su actividad.

Empleo femenino	2004	2005
Administrativos y personal técnico	19	20
Mandos intermedios e inspectores	3	3
Personal de servicios y talleres	198	246
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>269</b>

## Composición hombre-mujer de los Órganos de Gobierno (LA11)

Consejo de Administración		Comisión Ejecutiva	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
11	2	3	0

## Relaciones empresa/trabajadores

El Convenio Colectivo, de aplicación a la totalidad de la plantilla, recoge diversas mejoras sociales para los trabajadores, entre las que se encuentran ayudas escolares, ayudas a familiares discapacitados, gratificaciones especiales y préstamos, entre otras (LA12).

Ayudas y gratificaciones en 2005	
	Importe (euros)
Ayudas escolares	202.013
Ayudas a familiares discapacitados	65.450
Gratificaciones especiales	233.700

Los procedimientos de información, consulta y negociación con los empleados se regulan a través de dos órganos, reflejados en el Convenio Colectivo, el Comité de Empresa, órgano colegiado y representativo del conjunto de trabajadores y las Secciones Sindicales (LA4), los cuales comunicarán a los empleados los puntos a tratar en las reuniones celebradas entre la empresa y éstos con el suficiente tiempo de antelación. La participación en la toma de decisiones viene reflejada en el Convenio Colectivo. Los trabajadores están representados en el Consejo de Administración de la empresa por dos representantes sindicales, con voz y voto, miembros del Comité de Empresa (LA13).

Entre los principales canales de comunicación interna en la empresa, se encuentran los tablones de anuncios, circulares, comunicaciones individuales, el portal web del empleado y la publicación de la revista de información "Entre Todos". Esta revista se publica con carácter bimensual y tiene como objetivo principal la divulgación entre los integrantes de la plantilla de todas las iniciativas y actividades que acontecen en la empresa, pudiendo acceder a sus distintas ediciones mediante la web de Lipasam (3.10).

## Afiliación y representación sindical

La representación sindical está formada por tres sindicatos (LA3 y HR5). La representación se extiende a la totalidad de la plantilla. El porcentaje de afiliación, a 31 de diciembre de 2005, es del 79 por ciento.

Afiliación sindical	2004	2005
CNT	1	1
CC.OO.	735	796
UGT	383	357
<b>Total</b>	<b>1.119</b>	<b>1.154</b>

La composición del Comité de Empresa se muestra en el siguiente cuadro.

Número de representantes	
CC.OO.	14
UGT	9
<b>Total</b>	<b>23</b>



## Seguridad y Salud Laboral

El método de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, establecido es el siguiente (LA5).

- a. El mando intermedio debe rellenar un documento plantilla con los datos básicos del accidente, dando traslado del mismo a su encargado.
- b. Verificación y confirmación de encargados y jefes de servicio y propuesta de medidas preventivas a adoptar.
- c. Petición de más información o investigación del accidente por parte del Servicio de Prevención Propio y elaboración de informe anexo.
- d. Tramitación a los órganos oficiales (Autoridad Laboral).
- e. Registro de accidentes en ficheros informáticos (SAP).

### Comité de Seguridad y Salud (LA6 y LA15)

El Comité de Seguridad y Salud es un órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales en la empresa, integrado por 5 delegados de prevención designados entre los miembros del Comité de Empresa y el mismo número de representantes designados por el empresario.

### Absentismo y accidentes de trabajo

Durante 2005 se han producido 235.498 horas no utilizadas por diversas causas, en su mayoría debidas a enfermedad.

Absentismo y sus causas (LA7)	Porcentajes			Horas
	2003	2004	2005	2005
Enfermedad	6,17	6,8	6,88	164.179
Accidentes	1,06	1,24	1,03	24.702
Maternidad	0,06	0,11	0,13	3.136
Actividad sindical	0,86	0,83	0,87	20.901
Otras causas *	0,87	0,93	0,94	22.580
<b>Total</b>	<b>9,02</b>	<b>9,91</b>	<b>9,85</b>	<b>235.498</b>

\*Permisos retribuidos, faltas, etc.

Durante 2005 se produjeron 187 accidentes sin baja y 178 accidentes con baja, de los cuales 176 fueron leves y 2 graves.

Accidentes			
Concepto	2003	2004	2005
Número de accidentes en el trabajo, con baja	134	148	158
Número de accidentes in itinere	14	12	11
Número de bajas por recaída	5	14	9
Total bajas por accidente	153	174	178
Índice de Frecuencia	80	86	82
Índice de Gravedad	1,66	1,96	1,63

Índice de frecuencia: (número total de accidentes/número total horas-hombre trabajadas)\* 10<sup>6</sup>.

Índice de gravedad: (número de jornadas perdidas por accidentes/número total horas-hombre trabajadas)\* 10<sup>3</sup>

Las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo referentes a la gestión de la salud en el trabajo están recogidas por la legislación española (LA14) y son aplicadas por Lipasam.

### Formación (LA9, LA16 y LA17)

Lipasam mantiene una política de formación continua hacia sus trabajadores, cuyos objetivos principales además de conseguir una mayor eficacia y productividad laboral, son incrementar el nivel de conocimientos y propiciar un clima de bienestar general. En 2005 se ha iniciado el XI Plan de Formación de Lipasam, desarrollado por el departamento de Formación y en el que han contribuido distintos departamentos, así como la Comisión de Formación integrada por los miembros de la Dirección y representantes de los trabajadores.

Durante 2005 se han impartido 113 cursos a los que han asistido 839 empleados, con un total de 13.913 horas lectivas.

Formación	2003	2004	2005
Número de cursos	82	76	113
Número de asistentes	328	597	839
Horas totales	16.899	14.403	13.913
Horas formación/ participante	52	24	17
Horas formación/ plantilla media	14	10	9

	Porcentaje cursos	Asistentes	Porcentaje horas formación
Intraempresa	56	689	93,12
Extraempresa	41	72	3,52
Colaborador medioambiental	3	78	3,36
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>839</b>	<b>100</b>



Horas de formación intraempresa según categoría profesional (2005)	
Directivos y técnicos*	1.141
Mandos intermedios	5.443
Personal administrativo y técnico	2.373
Personal de servicios cualificado	635
Personal de servicios no cualificado	669
Taller	3.183

\*489 horas corresponden a formación extraempresa.

De los 113 cursos impartidos, 64 corresponden a actividades formativas destinadas a la actualización e incremento de los conocimientos de los empleados, en las cuales se han impartido las siguientes materias.

Actividad formativa	Número de cursos	Total participantes
Calidad y Medio Ambiente	8	66
Formación, inspección	5	21
Habilidades directivas	3	7
Limpieza viaria y recogida neumática	8	88
Mejora de sistemas informáticos	13	55
Nueva incorporación	1	173
Permiso de conducir	3	30
Prevención de Riesgos Laborales	8	166
Mecánica	6	64
Otros	9	19

	2005
Inversión en formación (euros)	103.527

## Promociones y ascensos

	2003	2004	2005
Promociones plantilla	39	80	85

Siguiendo la tendencia a la adecuación de las personas a los nuevos equipos y manejos de nuevas tecnologías, se han producido 85 nuevos ascensos de categoría, desglosados en la siguiente tabla. Estos equivalen a la promoción de casi el 6 por ciento de la plantilla promedio en 2005.

Promociones en la plantilla	2005
Almacenero	2
Auxiliar de servicio	3
Auxiliar técnico	1
Jefe de equipo de taller	2
Maestro de taller	3
Oficial VL	19
Oficial 1º conductor	21
Oficial 1ª taller	33
Oficial técnico	1
<b>Total</b>	<b>85</b>

### **Políticas de igualdad de oportunidades y no discriminación (LA10 y HR4)**

El Convenio Colectivo contempla la no existencia de discriminación en las condiciones laborales y salariales de las mujeres acogidas al mismo. La implantación de políticas de igualdad de oportunidades en la empresa, obteniendo una contratación no discriminatoria por razón de sexo, tiene como finalidad el fomento, incorporación, permanencia y promoción de las mujeres. El seguimiento de estas políticas es gestionado por el departamento de Recursos y Desarrollo Corporativo y por la Comisión de Contratación en la que participan de forma paritaria los representantes de los trabajadores. Por otro lado, existe un acuerdo con los representantes de los trabajadores por el que se cubre los grupos sociales desfavorecidos a la hora de seleccionar a las personas de nuevo ingreso en la empresa.

### **Derechos humanos**

Lipasam realiza todas sus actividades en España, país que ha suscrito la Declaración Universal de Derechos Humanos, incorporándola a su legislación en muy diversos ámbitos.

Las relaciones comerciales con otras empresas se inscriben también en el ámbito nacional, por lo que no se considera necesario establecer políticas o directrices en este sentido (HR1, HR2 y HR3).

Dado el ámbito territorial y la naturaleza de las operaciones que realiza la empresa, no se ha considerado hasta el momento la posible utilidad de proporcionar información a los empleados en el ámbito del respeto a derechos humanos (HR8).

### **Medidas disciplinarias (HR9 y HR10)**

Las medidas disciplinarias y las prácticas de apelación vienen establecidas de forma general en España mediante el Estatuto de los Trabajadores, y se desarrollan mediante los convenios colectivos, disponiendo los trabajadores del amparo de sus representantes sindicales. Lipasam regula las medidas disciplinarias y las prácticas de apelación a través de sus Normas de Régimen Interior, referidas al Convenio Colectivo actualmente en vigor, las cuales impiden tomar represalias contra los trabajadores sancionados por falta laboral, ya que éstos no podrán sufrir modificaciones en sus condiciones de trabajo con base a una sanción disciplinaria. Además, la empresa dispone de un procedimiento para gestionar las quejas, que establece distintos niveles de protección de la confidencialidad en virtud de los criterios marcados por la Ley de Protección de Datos.

### **Medidas de seguridad (HR11)**

El Convenio Colectivo de Lipasam vela por la equidad de las medidas disciplinarias y la protección de los derechos de todo tipo de sus trabajadores.

## Salud y seguridad del cliente (PR1 y EN14)

### Lavado del mobiliario urbano de limpieza

Una de las premisas fundamentales con respecto al mobiliario urbano es mantenerlo en condiciones idóneas para garantizar su uso higiénico por parte de los ciudadanos. Para alcanzar este fin, Lipasam dispone de un dispositivo, basado en el empleo de modernos equipos de limpieza con agua a presión.

Lavado de mobiliario urbano	2003		2004		2005	
	Frecuencia	Lavados año	Frecuencia	Lavados año	Frecuencia	Lavados año
<b>Contenedores residuos orgánicos</b>	Cada 23 días	15,6	Cada 29 días	12,8	Cada 33 días	11,1
	Cada 61 días	6	Cada 60 días	6,1	Cada 53 días	6,8
<b>Contenedores envases ligeros</b>	Cada 46 días	8	Cada 83 días	4,4	Cada 200 días	1,8
	Cada 60 días	6,1	Cada 57 días	6,4	Cada 55 días	6,6
<b>Contenedores de vidrio, papel y cartón</b>	Cada 47 días	7,8	Cada 50 días	7,3	Cada 51 días	7,1
<b>Papeleras</b>	Cada 63 días	5,8	Cada 69 días	5,3	Cada 77 días	4,7

(El consumo de agua destinado a esta actividad, se muestra en el apartado de Desempeño Ambiental).

No se ha registrado ningún incumplimiento ni sanción referente a la salud y seguridad del cliente (PR4).

### Control de los aspectos ambientales en los puntos limpios (SO1, EN14)

Los centros de recogida voluntaria de residuos especiales, denominados Puntos Limpios, tienen un creciente nivel de utilización por particulares, comerciantes y empresas, ya que ofrecen una solución práctica para eliminar de modo correcto una gran variedad de residuos, cuya deposición en los contenedores es muy poco conveniente.

Dentro de la política de calidad desarrollada por la empresa, en las citadas instalaciones se controlan de forma especial determinadas operaciones que tienen una incidencia especial sobre la higiene y la salud del usuario y sobre el Medio Ambiente.

#### 1. Depósito de los residuos

Los usuarios son informados sobre el modo correcto de depositar los residuos en el contenedor adecuado, evitando derrames sobre el pavimento o emisiones de polvo, partículas, etc. El usuario es responsable de recoger los derrames no líquidos, para lo cual dispone de útiles de limpieza.

Si el derrame fuera líquido se procede a su recogida con material absorbente, tratándose este último del mismo modo que un residuo peligroso, con la ulterior entrega a un gestor autorizado.



## 2. Baldeo de las Instalaciones

Se aplica con la periodicidad necesaria para mantener un nivel de limpieza adecuado, procediéndose previamente a la recogida de los restos de derrame si los hubiera, evitando de esta forma el vertido a la red de alcantarillado pública que pudiera generar cualquier impacto negativo.

## 3. Carga de los residuos

La carga de los residuos para su traslado a gestor autorizado o centro de eliminación se realiza de forma que se eviten emisiones de polvo o derrame. En caso de producirse estos últimos, se procede a su recogida mediante los procedimientos anteriormente descritos.

## 4. Mezcla de residuos

A su llegada a la instalación se informa a los usuarios sobre la obligación de depositar los residuos exclusivamente en el contenedor habilitado al efecto, controlándose el cumplimiento de esta norma por el operario responsable de la instalación.

## 5. Impacto sobre el entorno y entre los usuarios

El impacto visual de los Puntos Limpios se trata mediante el mantenimiento integral de la zona perimetral ajardinada de las instalaciones.

Durante 2005, se ha realizado una evaluación completa de los cuatro Puntos Limpios, obteniéndose los siguientes resultados.

- > La actividad realizada no produce emisiones a la atmósfera potencialmente contaminantes.
- > La contaminación acústica directa es mínima, comparándola con los límites de emisión de ruido del exterior, ruido de fondo existente y la zona donde se encuentran ubicados los Puntos Limpios. Por otra parte, el acceso de los usuarios en sus vehículos ocasiona una serie de impactos indirectos difíciles de aminorar. La alarma del Punto Limpio Los Naranjos se ha corregido para que cuando saltara ocasionara el menor impacto en la zona.
- > Se están controlando los vertidos a las instalaciones públicas de saneamiento, siendo éstos autorizados por Emasesa. A este respecto se establece el control operacional de la gestión de residuos de forma que se eviten vertidos a la red.
- > No se produce generación de residuos pero sí se gestionan, tanto peligrosos como no peligrosos, entregándose posteriormente a gestores autorizados para su tratamiento.
- > Es una actividad definida por la Consejería de Medio Ambiente como potencialmente contaminadora del suelo, por lo que operativamente se toman las medidas

oportunas para evitarlo, estando pendiente la realización antes de febrero de 2007 de una declaración ante la autoridad ambiental.

- > El impacto paisajístico de estas instalaciones es mínimo, ya que no se encuentran en lugares de especial protección, de interés paisajístico o histórico ni en lugares de relevancia ambiental. Poseen zonas ajardinadas y setos que minimizan el impacto visual.
- > Por el tipo de residuos que se gestionan, no hay riesgo de producir contaminación olfativa en su entorno.

Durante 2005 no se han producido demandas ratificadas por parte de organismos reguladores de la seguridad de los servicios (PR5).

### Comunicación con los ciudadanos

La atención del ciudadano y la mejora de la calidad del servicio se articulan a través del Servicio de Atención al Ciudadano, encuadrado en el departamento de Comunicación y Relaciones Externas. Este departamento gestiona los avisos –en 2005 han sido más de 50.000-, quejas, sugerencias o reclamaciones, que pueden ser recibidas a través de varios canales de comunicación (3.12).

- > Teléfono de atención al ciudadano de las Empresas Municipales De Sevilla -902 459 954-, y Teléfono de Información del Ayuntamiento 010, que ofrecen un servicio permanente.
- > Atención Directa en las oficinas centrales de la empresa.
- > Atención Indirecta, a través de la Delegación de Vía Pública, la AIE de Sevilla o de las Juntas Municipales de Distrito.
- > Correo electrónico, utilizando el formulario de reclamación o el buzón de sugerencias disponible en la web de Lipasam.

Durante 2005 han sido atendidas 57.069 llamadas, motivadas en su mayor parte por solicitudes para la prestación de servicios.

“Teléfono de la Limpieza”	2003	2004	2005
<b>Tipología de la llamada</b>			
Solicitud de servicios	46.595	52.661	43.013
Información general	11.942	16.865	12.225
Reclamaciones	116	895	356
Vehículos abandonados	141	78	133
Varios*	4.037	3.761	1.342
<b>Total</b>	<b>62.831</b>	<b>74.260</b>	<b>57.069</b>

\* Incluye llamadas que no corresponden a Lipasam, errores, llamadas desde la propia empresa, etc.



Se ha producido un importante descenso en el número de llamadas con respecto a 2004, siendo la causa principal la puesta en funcionamiento durante 2005 del nuevo Servicio conjunto de Atención al Ciudadano de las cuatro empresas municipales de Sevilla.

<b>Tipología de reclamaciones y quejas</b>	
Recogida de residuos (contenedor o punto de recogida sucio o falta de recogida)	7.749
Limpieza viaria (falta de limpieza, papeleras llenas o sucias)	3.271
Reposición o cambio de ubicación de papeleras, contenedores y buzones de recogida neumática	3.763
Averías en papeleras, contenedores y buzones de recogida neumática	893
Solicitud de servicios (retirada de carteles, recogida de excrementos, limpiezas zonas afectas por la movida, limpieza de solares)	1.030
Solicitudes inspección	345
<b>Total</b>	<b>17.051</b>

Este mismo departamento se ocupa de la atención personalizada a las entidades vecinales, bien mediante contactos directos o bien mediante la participación en las reuniones de las Delegaciones Municipales, especialmente la de Vía Pública, con los representantes vecinales. Existe una comunicación estrecha con los representantes públicos, bien sean las Juntas de Distrito o el Pleno de la Corporación Municipal, a través de los mecanismos que en su seno están establecidos (2.9).

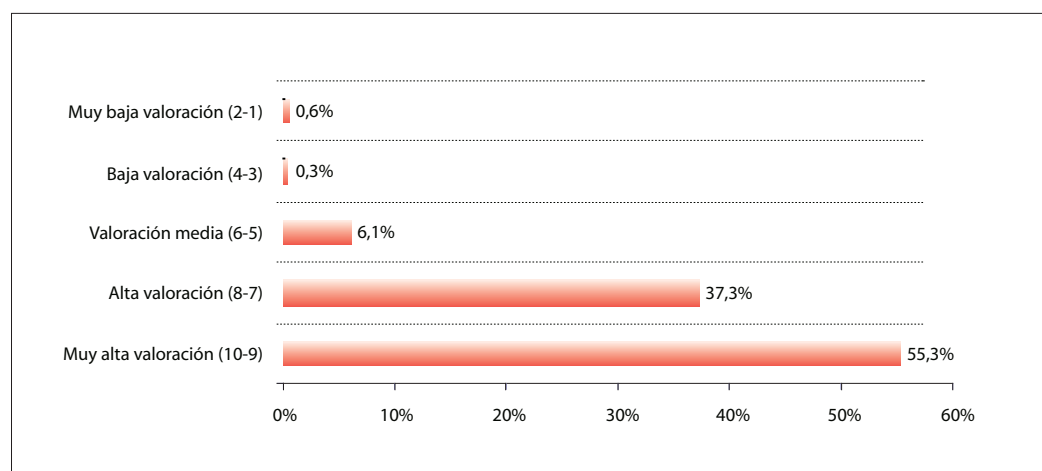
### Protección de datos personales (PR11 y PR3)

Los ficheros con datos de carácter personal se manejan y conservan de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, ley 15/1999, sin que se hayan producido denuncias o incumplimientos al respecto durante 2005.

### Satisfacción de los clientes (PR8)

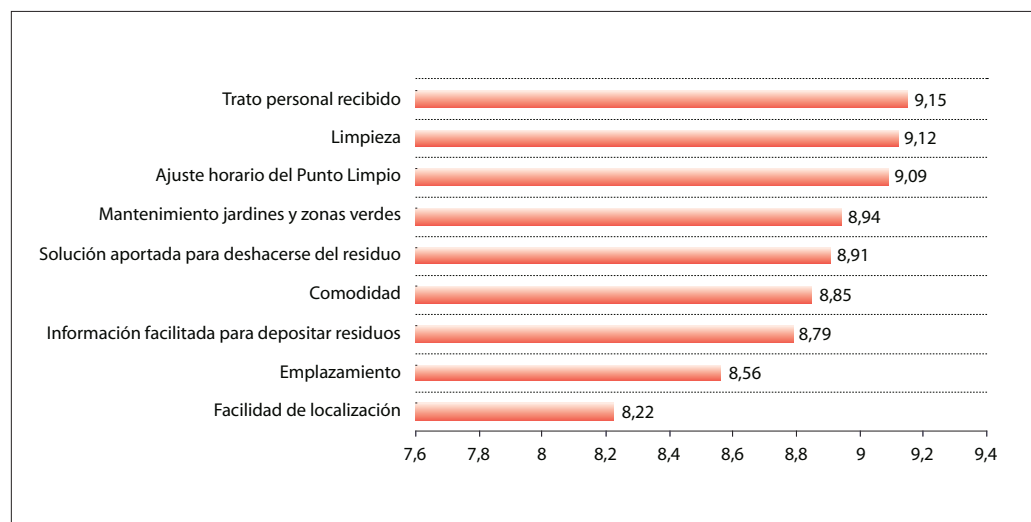
En junio de 2005 se ha realizado un estudio de satisfacción de los usuarios de los 4 Puntos Limpios (3.11), obteniéndose una opinión global muy favorable (8,58 puntos sobre 10).

Nivel de satisfacción global del servicio ofrecido por los Puntos Limpios



Muestra: 400 usuarios

Entre los aspectos valorados muy positivamente se encuentran los siguientes: solución aportada en la deposición de los residuos inconvenientes para los contenedores de residuos domésticos, limpieza y facilidad de localización de las instalaciones, información facilitada al usuario para localizar el contenedor donde depositar los residuos, horario de apertura y trato personal de los empleados de Lipasam.



► Satisfacción de los usuarios con los atributos del servicio de los Puntos Limpios

#### Visitas a los Puntos Limpios

Número de visitas	Número de visitas	Porcentajes
1-2	60	15,0
3-4	41	10,2
5-6	50	12,5
7-8	14	3,5
>9	235	58,8

#### Procedencia del residuo depositado

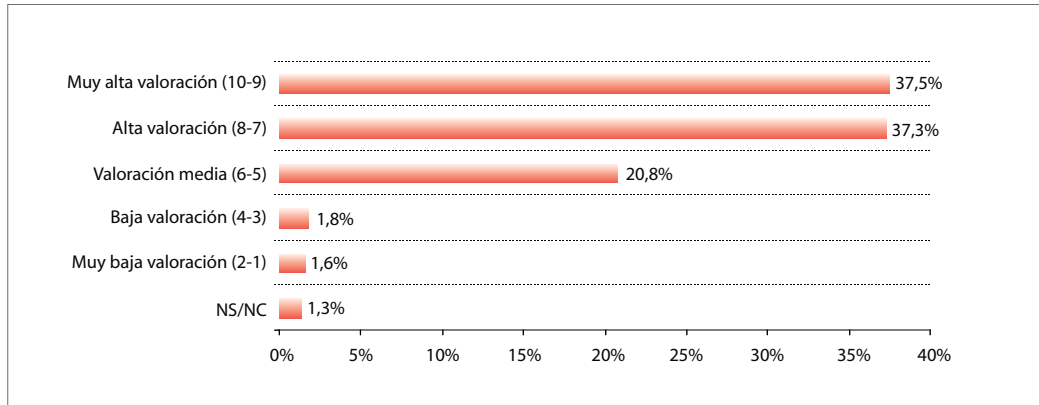
	Número	Porcentajes
Domicilio particular	170	42,5
Industria, construcción	142	35,5
Comercio	67	16,8
Otros	21	5,3

Un 48 por ciento de los usuarios de los Puntos Limpios afirma que seguirían utilizando el servicio aunque tuviesen que abonar una pequeña cuota, este hecho parece confirmar que la aplicación de un precio al uso de los Puntos Limpios no supondría un rechazo a su utilización.

#### Medios de conocimiento de los Puntos Limpios

	Porcentajes
Conocidos, familiares.	41,5
Otros medios (empresa, observación directa)	40,0
Folletos	8,5
Radio	5,5
Prensa	3,8
NS/NC	0,8

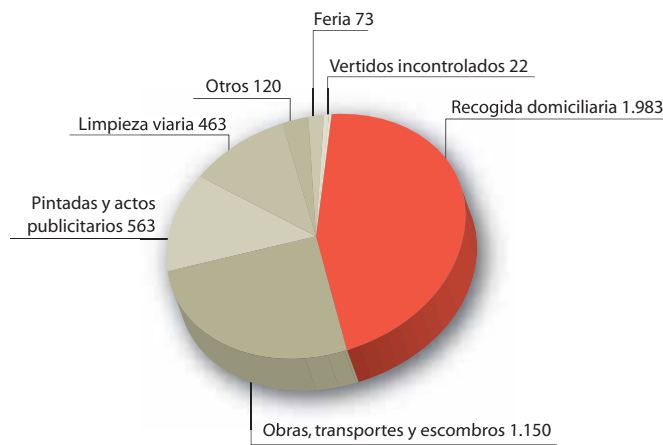
Nivel de satisfacción global con Lipasam en su conjunto (porcentajes)



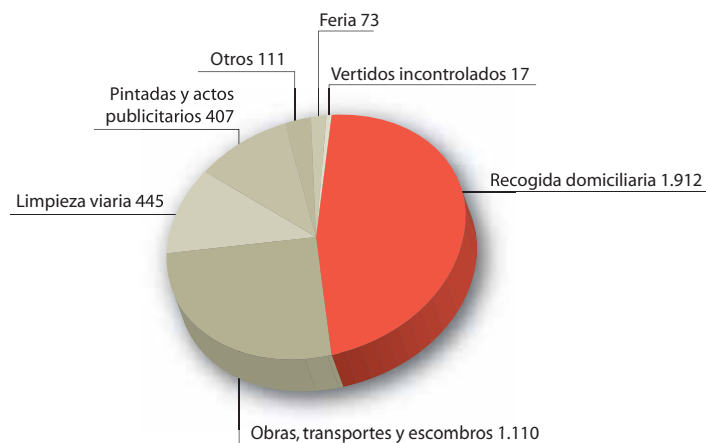
### Inspecciones y sanciones

Durante 2005 el Servicio de Inspección de Lipasam, formado por 10 inspectores, ha emitido 4.374 denuncias por infracciones a la Ordenanza Municipal de Limpieza, dando lugar a 4.075 sanciones, con un importe total de 438.140 euros. El número de sanciones ha disminuido sensiblemente respecto a 2004, destacando como sanciones más frecuentes las derivadas del incumplimiento en materia de obras en la vía pública, vertido de escombros y diversos materiales y en la recogida domiciliaria de residuos.

Tipología de denuncias (número)



Tipología de sanciones (número)





**Distribución de las sanciones impuestas según su motivación (porcentajes)**

	2003	2004	2005
Limpieza viaria y recogida de residuos (ciudadanos)	47	56	58
Obras en la vía pública y vertido de escombros y diversos materiales (industriales)	30	27	28
Publicidad (industriales)	19	12	10
Otros	4	5	4

**Sociedad****Sensibilización ambiental ciudadana**

Lipasam realiza anualmente diversas iniciativas, encaminadas a promover la colaboración ciudadana en relación con la limpieza viaria y la recogida selectiva, fundamentalmente. Dichas iniciativas se plasman en dos actuaciones: un plan anual de sensibilización ciudadana que contempla la realización de diversas campañas informativas, y una amplia acción divulgativa de educación ambiental en el ámbito escolar, mediante el programa "Sevilla limpia, tarea de todos", cuyo objetivo principal es acercar a los alumnos los problemas ambientales de la urbe y fomentar con ello su nivel de concienciación.

En 2005, 9.475 alumnos procedentes de 195 centros escolares, participaron en este programa, visitando las distintas instalaciones relacionadas con la limpieza pública, tratamiento y gestión de residuos urbanos.

Visitas a las instalaciones de Lipasam	2003	2004	2005
Colegios	240	272	195
Escolares	11.271	11.859	9.475
Profesores	483	396	421

**Reconocimientos (S04)**

La eficacia de los servicios prestados por Lipasam ha sido reconocida una año más con la entrega del Premio Bandera Verde-Ciudad Sostenible 2005 que convoca la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes, renovando la "Mención Oro" obtenida en 2002, que otorga a Sevilla el derecho legítimo de ostentar el distintivo ambiental hasta 2007.

**Participación en foros y jornadas (3.14)**

Lipasam organiza con carácter bienal las Jornadas Internacionales sobre Recogida Neumática de Residuos en las que participan representantes de todos los sectores implicados en este sistema de recogida de residuos urbanos.

Lipasam también participa en los principales eventos relacionados con la gestión de residuos urbanos como el Salón Internacional de Técnicas y Equipamiento Municipal (Tem-Tecma) y Salón Internacional de Equipamientos y Servicios Municipales (Municipalia).

Por otra parte, Lipasam está presente, junto con el resto de empresas de la AIE DeSevilla, en congresos como el CONAMA y Urbalia entre otros.





**Indicadores de actuación. Dimensión económica**

En la Memoria Anual de Lipasam disponible en la web [www.lipasam.es](http://www.lipasam.es) se ofrece con detalle información económica relativa al ejercicio 2005.

## Clientes (EC1 y EC2)

Venta de servicios (euros)	2003	2004	2005
Limpieza viaria	-	5.066	2.525
Contenedores uso exclusivo	79.457	78.231	96.862
Vertidos en planta de transferencia	145.306	155.984	168.427
Venta de subproductos	1.884.656	2.056.709	2.059.136
Otros ingresos	-	3.042	262
Prestación de servicios	297.554	360.766	154.738
<b>Total</b>	<b>2.406.973</b>	<b>2.659.798</b>	<b>2.481.950</b>

\* Clientes de dudoso cobro. Actualizado en Balance.

El ámbito geográfico de la actividad de Lipasam se limita al municipio de Sevilla.

## Proveedores (EC3, EC4 y EC11)

Costes de aprovisionamiento y gastos de explotación (euros)	2003	2004	2005
Carburantes y lubricantes	1.130.089	1.363.409	1.772.553
Material de consumo y reposición	1.124.941	1.394.657	1.444.122
Conservaciones y reparaciones	2.156.059	1.954.293	2.904.748
Seguros	405.723	391.289	407.384
Mentalización ciudadana	576.803	585.852	694.014
Otros gastos externos generales	776.430	853.948	1.177.215
Servicios contratados	673.447	713.128	739.985
Eliminación de residuos	5.039.295	5.144.032	5.284.474
Tributos	77.493	73.054	167.487
<b>Total</b>	<b>11.960.280</b>	<b>12.473.662</b>	<b>14.591.982</b>

El porcentaje de contratos pagados a proveedores en conformidad con los términos acordados es del 100 por cien.

## Principales proveedores

Proveedor		Población	Volumen de negocios (euros)
Abonos Orgánicos Sevilla-Aborgase	Gestión integral de residuos	Sevilla	3.519.605
BSCH Leasing, S.A.	Servicios financieros	Madrid	1.957.097
U.T.E. Transferencia Sevilla	Transporte de residuos	Sevilla	1.604.202
BBVA, S.A.	Servicios financieros	Bilbao	1.180.555
U.T.E.M.Casillas-Envac Iberia	Recogida de residuos	Alcalá de Guadaira	836.785
U.T.E.Martín Casillas,S.L.-Explota-	Mantenimiento de redes y obras	Alcalá de Guadaira	728.989
BP Oil España, S.A.	Refino de petróleo	Alcobendas	674.455
U.T.E.Montajes y Saneamientos, S.L.	Mantenimiento de redes y obras	Sevilla	668.314
Repsol Compañía de Petróleos S.A.	Refino de petróleo	Madrid	644.111
Envac Iberia, S.A.	Transporte y recogida de residuos	Madrid	532.411
Iturri S.A.	Vestuario y equipos de protección laboral	Sevilla	520.686
Talleres y Basculantes Torreblanca	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor	Alcalá de Guadaira	503.103
Ros Roca, S.A.	Gestión integral de residuos	Tarrega	488.740

## Empleados (EC5)

Desglose de los gastos salariales (euros)	2003	2004	2005
Sueldos, salarios y asimilados	31.114.799	33.942.545	39.815.457
Otros gastos sociales	175.217	157.086	226.087
Cargas sociales	9.775.555	10.771.209	12.431.091
<b>Total</b>	<b>41.065.571</b>	<b>44.870.840</b>	<b>52.472.635</b>

## Financiación bancaria

Lipasam mantenía a 31 de diciembre de 2005 varias pólizas de crédito con importes individuales de 3 millones de euros (EC6).

Entidad	Vencimiento	Importe (euros)
BSCH	21/01/2006	2.559.880
Caja Madrid	20/01/2006	2.864.942
Caja Madrid	02/03/2006	3.000.000
Caja Ahorros San Fernando	27/01/2006	2.769.022
Banesto	03/02/2006	2.952.188
Banco Sabadell	18/02/2006	2.921.786
Banco Andalucía	14/12/2006	2.658.880
La Caixa de Cataluña	15/03/2006	2.962.634
BBVA	11/06/2006	2.202.820
<b>Total</b>		<b>24.892.152</b>

## Impuestos (EC8)

El importe de la cuota resultante de los rendimientos que se derivan de las actividades de la prestación de servicios de Limpieza Viaria y de Recogida y Tratamiento de Residuos resulta bonificada en un 99% en el Impuesto de Sociedades. En el ejercicio 2005 no se ha devengado importe alguno por este concepto por haberse producido pérdidas. En segundo lugar, la cuantía de los tributos a pagar por Lipasam en 2005 ha ascendido a 167.487 euros.

## Subvenciones públicas

Lipasam viene ejecutando varios proyectos de inversión que han sido objeto de subvenciones públicas (EC9). Su detalle y estado de ejecución se muestra en la tabla siguiente.

**Estado de ejecución de proyectos subvencionados a 31/12/2005 (euros)**

	<b>Importe Proyecto</b>	<b>Adjudicado/Aprobado</b>	<b>Ejecutado/Facturado</b>	<b>Subvención Efectiva recibida</b>
<b>POMAL</b>				
Regeneración de terrenos	8.879.762	8.890.102	8.878.475	6.060.433
Centro Reciclado Residuos Especiales	738.680	658.128	636.657	445.660
Vehículos bimodales	1.107.064	944.690	944.690	661.283
Puntos Limpios	1.137.457	1.320.955	1.256.843	879.790
Recogida Neumática	4.960.015	5.429.916	5.412.037	2.980.096
<b>Subtotal POMAL</b>	<b>16.822.979</b>	<b>17.243.792</b>	<b>17.128.702</b>	<b>11.027.261</b>
<b>BEI</b>				
Regeneración de terrenos	1.610.010	1.592.901	1.592.901	583.605
Recogida Neumática	3.840.197	4.095.020	3.866.144	2.029.192
<b>Subtotal BEI</b>	<b>5.450.207</b>	<b>5.687.920</b>	<b>5.459.045</b>	<b>2.612.797</b>
<b>Fondos de Cohesión</b>				
Recogida Selectiva Envases	5.012.850	5.012.851	5.012.850	3.208.225
Vehículos bimodales	1.462.412	1.462.413	1.462.412	935.944
Recogida Neumática Pino Montano	12.948.738	13.860.692	13.844.794	8.287.190
Recogida Neumática San Diego	10.508.000	11.612.951	11.450.394	6.725.120
<b>Subtotal Fondos Cohesión</b>	<b>29.932.000</b>	<b>31.948.907</b>	<b>31.770.451</b>	<b>19.156.479</b>
<b>Total Proyectos</b>	<b>52.205.186</b>	<b>54.880.619</b>	<b>54.358.198</b>	<b>32.796.538</b>

POMAL: Programa Operativo de Medio Ambiente Local.

BEI: Banco Europeo de Inversiones.

**Donaciones a la comunidad (EC10)**

<b>Gastos en fundaciones y patrocinios 2005</b>	
<b>Entidad</b>	<b>Importe (euros)</b>
Fundación Centro de Innovación y Tecnología del Residuo	3.000
Instituto para la Sostenibilidad de los Recursos (ISR CER)	9.000
Fundación para la Formación, Innovación y Cooperación de Sevilla	5.000
<b>Total</b>	<b>17.000</b>

## Cuenta de Pérdidas y Ganancias

Debe	2003	2004	2005
<b>Aprovisionamientos</b>			
Carburantes, lubricantes y materiales de consumo	2.255.030	2.758.066	3.216.676
<b>Gastos de personal</b>			
Sueldos, salarios y asimilados	31.114.799	33.942.545	39.815.457
Otros gastos sociales	175.217	157.086	226.087
Cargas sociales	9.775.555	10.771.209	12.431.091
<b>Dotaciones para amortización e insolvencias</b>	<b>6.934.516</b>	<b>6.400.710</b>	<b>7.557.189</b>
<b>Otros gastos de explotación</b>			
Conservaciones y reparaciones	2.156.059	1.954.293	2.904.748
Seguros	405.723	391.289	407.384
Mentalización ciudadana	576.803	585.852	694.014
Otros gastos externos generales	776.430	853.948	1.177.215
Servicios contratados	673.447	713.128	739.985
Eliminación de residuos	5.039.295	5.144.032	5.284.474
Tributos	77.493	73.054	167.487
<b>Total gastos de explotación</b>	<b>59.960.367</b>	<b>63.745.214</b>	<b>74.621.806</b>
Beneficio de explotación	-	-	-
<b>Gastos financieros y asimilados</b>	<b>702.716</b>	<b>725.663</b>	<b>901.363</b>
Resultados financieros positivos	-	-	-
Beneficio actividades ordinarias	-	-	-
<b>Gastos extraordinarios</b>	<b>2.090</b>	-	-
Resultados extraordinarios positivos	2.641.265	2.726.285	3.189.180
Beneficios ante de impuestos	-	-	-
<b>Impuesto sobre sociedades</b>	-	-	-
<b>Resultados del ejercicio (beneficios)</b>	-	-	-

## Cuenta de Pérdidas y Ganancias (cont.)

Haber	2003	2004	2005
<b>Venta de servicios</b>			
Limpieza viaria	-	5.066	2.525
Contenedores uso exclusivo	79.457	78.231	96.862
Vertidos en planta de transferencia	145.306	155.984	168.427
Venta de subproductos	1.884.656	2.056.709	2.059.136
Otros ingresos	-	3.042	262
Prestación de servicios	297.554	360.766	154.738
<b>Transferencias presupuestarias</b>	<b>49.284.417</b>	<b>49.284.417</b>	<b>52.465.616</b>
<b>Otros ingresos de explotación</b>			
Otros ingresos	9.835	14.610	17.621
Otras subvenciones	163.392	-	36.999
<b>Total ingresos de explotación</b>	<b>51.864.615</b>	<b>51.958.825</b>	<b>55.002.188</b>
Pérdidas de explotación	8.095.752	11.786.389	19.619.619
<b>Ingresos financieros y asimilados</b>	<b>1.881</b>	<b>1.908</b>	<b>2.849</b>
Resultados financieros negativos	700.835	723.755	898.514
Pérdidas actividades ordinarias	8.796.586	12.510.144	20.518.132
Subvenciones de capital traspasadas al resultado	2.532.889	2.402.698	3.108.178
<b>Ingresos extraordinarios</b>	<b>110.466</b>	<b>323.587</b>	<b>81.002</b>
Beneficios procedentes de inmovilizado	110.466	81.327	81.002
Ingresos y beneficios de otros ejercicios	-	242.260	-
Resultados extraordinarios negativos	-	-	-
Pérdida antes de impuestos	6.155.321	9.783.859	17.328.952
<b>Resultado del ejercicio (pérdidas)</b>	<b>6.155.321</b>	<b>9.783.859</b>	<b>17.328.952</b>



Estado de Valor Añadido (miles de euros)		
GENERACIÓN	2004	2005
Cifra de negocios	51.958.825	54.965.189
Subvenciones a la explotación	-	36.999
<b>Valor de la producción</b>	<b>51.958.825</b>	<b>55.002.188</b>
Compras netas	2.758.066	3.216.676
Gastos externos y de explotación	9.642.544	11.207.820
<b>Valor añadido de empresa</b>	<b>39.558.215</b>	<b>40.577.692</b>
Ingresos financieros	1.908	2.849
Ingresos y gastos excepcionales	2.726.285	3.189.180
<b>VALOR AÑADIDO TOTAL</b>	<b>42.286.408</b>	<b>43.769.721</b>

Estado de Valor Añadido (miles de euros)		
DISTRIBUCIÓN	2004	2005
<b>Remuneración al trabajo</b>	<b>44.870.839</b>	<b>52.472.635</b>
Sueldos y salarios	33.942.545	39.815.457
Seguridad Social a cargo de la empresa	157.086	226.087
Otras prestaciones sociales	10.771.209	12.431.091
<b>Remuneración al capital ajeno</b>		
Intereses de préstamos	725.663	901.363
<b>Participación del Estado</b>		
Otros tributos	73.054	167.487
<b>Mantenimiento y expansión de la empresa</b>		
Amortizaciones y provisiones	6.400.711	7.557.189
Pérdidas	9.783.859	17.328.952
<b>VALOR AÑADIDO TOTAL</b>	<b>42.286.408</b>	<b>43.769.721</b>

### Balance de situación a 31 de diciembre (euros)

Activo	2003	2004	2005
Inmovilizado	52.152.821	52.446.517	52.241.306
Gastos a distribuir en varios ejercicios	6.636.949	6.338.699	5.184.242
Activo circulante	40.753.477	37.152.690	27.428.011
<b>Total activo</b>	<b>99.543.248</b>	<b>95.937.906</b>	<b>84.853.558</b>
<b>Pasivo</b>			
Fondos propios	17.129.792	14.928.070	2.599.118
Ingresos a distribuir en varios ejercicios	32.242.183	32.487.299	30.192.400
Provisiones para riesgos y gastos	4.651.519	4.651.519	5.609.829
Acreedores a largo plazo	6.065.134	3.856.622	3.554.577
Acreedores a corto plazo	39.454.620	40.014.396	42.897.634
<b>Total pasivo</b>	<b>99.543.248</b>	<b>95.937.906</b>	<b>84.853.558</b>

## Síntesis de los indicadores principales

Dimensión	Indicador	2004	2005		
Social	Empleo	Número de empleados (promedio anual)	1.380	1.500	
		Empleados con contrato indefinido	1.234	1.279	
		Creación de empleo	70	120	
		Diversidad hombres-mujeres (porcentajes)	87/13	85/15	
		Porcentaje de empleados fijos/ temporales	89/11	72/28	
		Personal femenino en los Órganos de Gobierno (porcentajes)	11	11	
		Empleados representados por organizaciones sindicales (porcentajes)	81	79	
	Absentismo	Número de accidentes laborales con baja	174	178	
		Índice de absentismo (porcentajes)	9,91	9,85	
		Índice de frecuencia de accidentes con baja	86	82	
		Índice de gravedad de accidentes con baja	1,96	1,63	
	Formación	Inversión en formación (euros)	-	103.527	
		Número de acciones formativas	76	107	
		Horas de formación totales	14.403	13.921	
		Número de horas de formación por empleado y año	10	9	
	Visitantes	Número de visitantes a las instalaciones	11.859	9.475	
	Ambiental	Consumos	Energía eléctrica (MWh)	3.555	4.760
			Consumo propio de agua en instalaciones (m <sup>3</sup> )	20.860	22.093
			Consumo de papel (toneladas)	6,6	7,8
Consumo de papel por empleado (kg)			4,8	5,2	
Consumo de combustible (m <sup>3</sup> )			2.121	2.293	
Emisiones		Emisiones directas de CO <sub>2</sub> (toneladas)	5.667	6.134	
		Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> (toneladas)	2.072	2.631	
Económicos	Activo total (miles de euros)	95.938	84.853		
	Patrimonio neto (miles de euros)	14.928	2.599		
	Valor Económico Añadido (miles de euros)	42.286	43.769		
	Retribuciones salariales (miles de euros)	44.871	52.473		
	Porcentaje de contratos pagados a los proveedores en conformidad con los términos acordados	100	100		