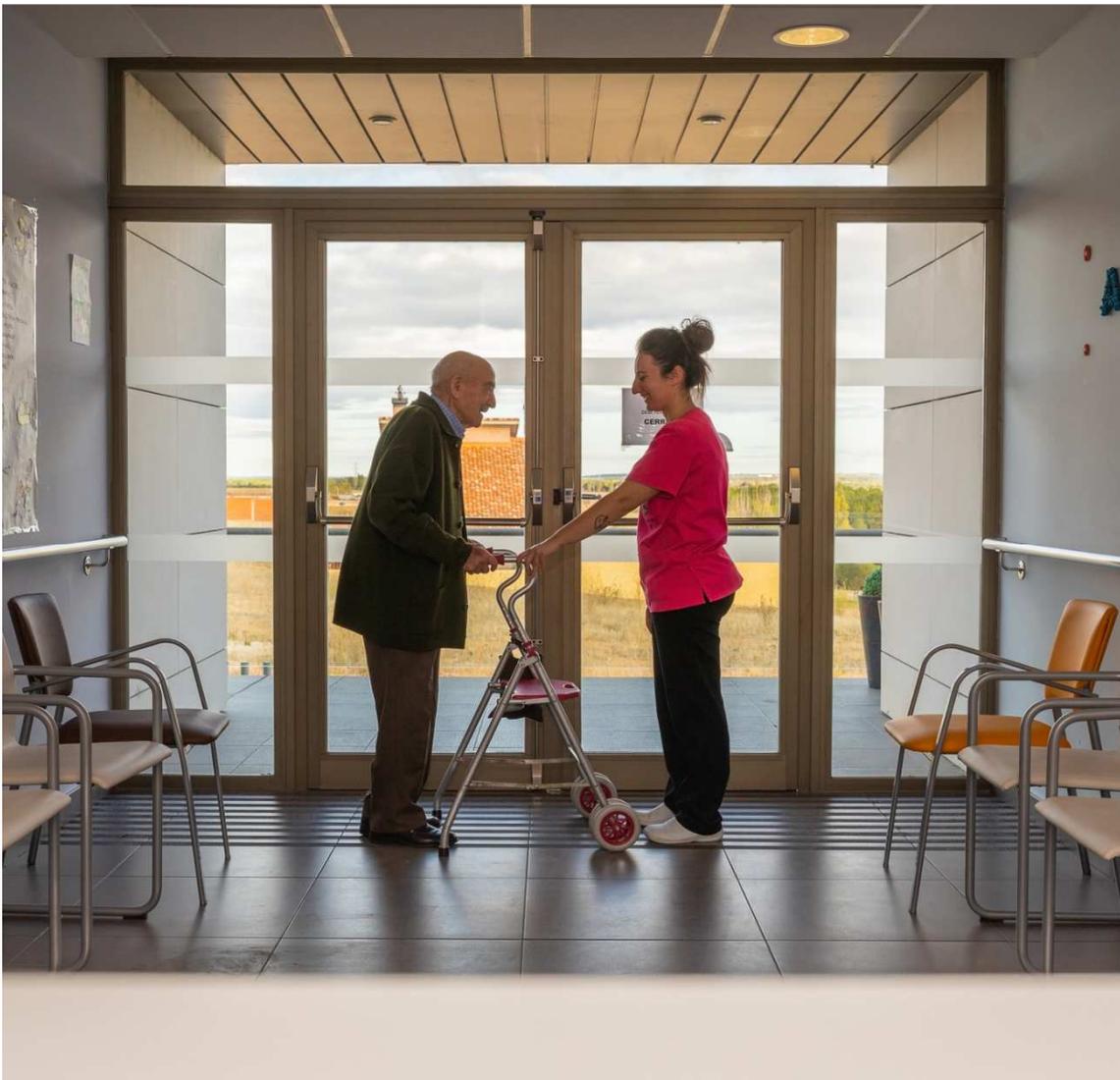


MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

ARALIA 2019



CARTA DEL DIRECTOR GENERAL	4
¿QUIÉNES SOMOS?	5
NUESTROS SERVICIOS	15
PERSONAS MAYORES	15
UNIDADES DE CONVIVENCIA.....	15
NUESTRAS RESIDENCIAS	15
NUESTROS CENTROS DE DÍA	15
SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO.....	15
SERVICIOS A DISCAPACITADOS.....	16
RESIDENCIAS	16
CENTROS OCUPACIONALES	16
CENTROS DE DÍA.....	16
ATENCIÓN A MENORES.....	17
PROYECTO EDUCATIVO	17
NUESTRAS ESCUELAS	17
LIMPIEZA Y OTROS SERVICIOS.....	18
SERVICIOS DE LIMPIEZA	18
SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES	18
PUNTOS DE ATENCIÓN FAMILIAR.....	18
SERVICIOS AUXILIARES EN MUSEOS	19
COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE.....	20
GESTIÓN DE RESIDUOS	20
CONSUMO Y VERTIDO DE AGUA	21
MATERIAS PRIMAS.....	22
CONSUMO DE ENERGÍA	22
CAMBIO CLIMÁTICO	24
RIESGOS AMBIENTALES	24
COMPROMISO CON LAS PERSONAS	25
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	25
EMPLEO.....	25
IGUALDAD Y DIVERSIDAD.....	31
CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL	34

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES	36
RELACIONES SOCIALES	38
FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	38
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD INCLUIR ALGUNA FOTOGRAFÍA DE ALGUNA ACTIVIDAD	
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	42
RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	43
ATENCIÓN AL CLIENTE.	43
INFORMACIÓN FISCAL	45
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	45
SOBRE ESTE MEMORIA	46
CONTACTO	48
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	49
ÍNDICE DE CONTENIDOS “LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA”	55
FIRMANTES.....	57

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

“CUIDAMOS DE TI

Somos una empresa especializada en la prestación y externalización de servicios, con más de 30 años de experiencia, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas”

En ARALIA nos comprometemos no solo a mejorar la calidad de vida de las personas, sino también a fomentar la inclusión de los colectivos socialmente excluidos. Somos referentes en la calidad de los servicios de “facility management”, y servicios a mayores y dependientes, a través de la innovación continua, un equipo humano muy preparado y una fuerte vinculación con la sociedad.

Para dar respuesta a nuestro compromiso con la transparencia, a finales de 2019 nos marcamos como objetivo la elaboración de nuestra primera memoria de sostenibilidad, basada en GRI Standads, y que también da repuesta al requisito de reporte de información no financiera exigido por la Ley 11/2018.

En esta memoria mostramos una parte de los logros que hemos conseguido en 2019, así como los principales objetivos que nos hemos marcado para 2020.

En 2019 alcanzamos cifras importantes, como 77.523 personas atendidas: 2.118 plazas en residencias, 433 plazas en centros de día, 265 plazas de menores en escuelas infantiles y 110 plazas en centros de discapacidad. Además, abrimos nuevos centros en Nájera (La Rioja), Priego (Cuenca) y Aranda de Duero (Burgos); y nuevos servicios, principalmente de atención domiciliaria.

Entre los objetivos para 2020, me gustaría destacar nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas sus vertientes (económica, ambiental y social), con el cálculo de la huella de carbono y el compromiso con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, con nuestro compromiso con la seguridad y salud en el trabajo mediante la transición a la **ISO 45001:2018**, así como el objetivo de tolerancia cero ante comportamientos negligentes en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Además, para 2020 está prevista la apertura de una nueva residencia para personas mayores en La Robla (León).

El año 2019 fue un buen año para ARALIA, pero en el momento en que escribo estas líneas, verano de 2020, la crisis del Covid-19 sigue golpeando a nuestra sociedad y estamos viviendo momentos de gran incertidumbre. De todos modos, me gustaría acabar esta carta con un mensaje de optimismo, debemos luchar todos juntos con compromiso y responsabilidad contra el virus, y en ese camino, estoy seguro de que ARALIA seguirá cumpliendo su misión con las personas más vulnerables de la sociedad.

Álvaro Durán Guillén.

Director General de ARALIA.

¿QUIÉNES SOMOS?

ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS S.A. (en adelante ARALIA) es la sociedad dominante de un grupo formado por ella y la sociedad dependiente “Arum Integración Centro Especial de Empleo, S.L.U.”¹ Todos los datos reportados en esta memoria son datos consolidados correspondientes a ARALIA.

La sociedad tiene participaciones en seis Uniones Temporales de Empresas (UTES), cuya actividad consiste en la gestión de centros geriátricos, centros de día y hospitalarios, gestión de centros de asistencia a personas con enfermedad mental y acompañamiento a menores en transporte escolar.

ARALIA es una empresa privada, con una experiencia de más de 20 años, que desarrolla su actividad en todo el territorio nacional. Su finalidad es la gestión integral de servicios asistenciales especializados tanto en residencias, en centros de estancias diurnas, centros hospitalarios y centros socios sanitarios, así como en los propios domicilios.

ARALIA, basada en nuestros valores de servicio de calidad, una estructura accionarial familiar robusta, la generación de caja positiva y crecimiento orgánico, ha obtenido resultados operativos positivos con una financiación ajena nula, ofreciendo a nuestros usuarios y clientes la máxima confianza y seguridad.

Contamos con un equipo de profesionales que asegura de forma personalizada una mejor calidad de vida a personas que necesitan ayuda en la realización de actividades de la vida diaria.

Nuestros principales servicios se agrupan en las siguientes áreas de actividad (para más información ver apartado “Nuestros servicios” de la presente memoria):

- Gestión de residencias de ancianos y centros de día para personas mayores.
- Gestión de centros de atención a personas con algún grado de discapacidad intelectual y/o física.
- Gestión de centros de menores con riesgo de exclusión social, así como de escuelas infantiles.
- Gestión de servicios de atención a la familia y la gestión de centros de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género.
- Prestación de servicios de ayuda a domicilio y de limpieza y mantenimiento.

Principales cifras 2019:

77.523 PERSONAS ATENDIDAS: 2.118 PLAZAS EN RESIDENCIAS, 433 PLAZAS EN CENTROS DE DÍA, 265 PLAZAS DE MENORES EN ESCUELAS INFANTILES, 110 PLAZAS EN CENTROS DE DISCAPACIDAD Y 74.597 SERVICIOS ATENDIDOS DE AYUDA A DOMICILIO.

3.437 PERSONAS EN PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE.

¹ En el año 2018 comenzó la prestación de servicios en ICEE ARUM: Servicio de limpieza de edificios y locales. No se formulan cuentas anuales consolidadas al acogerse a la dispensa por participar exclusivamente en sociedades dependientes que no poseen un interés significativo, individualmente y en conjunto, para la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de las sociedades del grupo.

66% CONTRATOS INDEFINIDOS.

4,27% PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN PLANTILLA.

Nuevos centros 2019:

- Servicio de Atención Residencial y de Centro de Día en Nájera (La Rioja).
- Residencia y estancias diurnas en Priego (Cuenca).



- Residencia Virgen de las Viñas en Aranda de Duero (Burgos).



- Servicio de atención domiciliaria en la modalidad de ayuda a domicilio y comida a domicilio en Soria.
- Servicio de ayuda a domicilio en Alcalá de Henares (Madrid).
- Servicio de ayuda en el hogar del Ayuntamiento de Vilagarcía de Arousa (Pontevedra).

En cuanto a la cadena de suministro, las principales compras de ARALIA se dividen en estas categorías:

- Albañilería.
- Alimentación.
- Aplicaciones informáticas.
- Asesoría alimentaria (APPCC).
- Asociaciones / Fundaciones.
- Carpintería metálica.
- Centro especial de empleo.
- Clínica dental.
- Control de legionela.
- Correos / Mensajería.
- Cristalería.
- Desatascos, saneamiento y limpieza de separadores de grasas.
- Etiquetado de ropa.
- Farmacia.
- Ferretería.
- Fisioterapeutas.
- Fuentes de agua.
- Gases medicinales.
- Impresoras.
- Instalación y mantenimiento de electricidad.
- Instalación y mantenimiento de fontanería y saneamiento.
- Instalación y mantenimiento instalaciones térmicas.
- Instalación y mantenimiento PCI.
- Instalación y mantenimiento de puertas automáticas.
- Instalación y mantenimiento SAI.
- Laboratorios.
- Lencería.
- Material alarmas.
- Material ascensores.
- Material bacteriostático.
- Material eléctrico.
- Material de fontanería, saneamiento e instalaciones térmicas.
- Material geriátrico.
- Material de hostelería.
- Material integral de instalaciones.
- Material de limpieza, lavandería y aseo.
- Material de oficina e imprenta.
- Material de peluquería y cosméticos.
- Material de sistemas de comunicaciones.
- Material de sistemas pararrayos.
- Material de terapia ocupacional y didáctico.
- Médicos.
- Menaje.
- Mantenimiento de descalcificadores.

- Nutrición.
- Organismos de Control Autorizado (OCAS).
- Ortopedia.
- Pellets.
- Peluquería.
- Pinturas.
- Podólogo.
- Prensa
- Reparación TV.
- Reparación y conservación de edificios.
- Residuos de aceite vegetal.
- Residuos biosanitarios.
- Residuos de construcción y demolición.
- Residuos contenedores higiénicos.
- Servicios funerarios.
- Servicios de lavandería.
- Servicios de limpieza.
- Servicios de telefonía.
- Servicios de transporte y taxi.
- Servicios de vending.
- Suministros energéticos: gas, agua, electricidad, gasoil y propano.
- Suministros hidráulicos.
- Suministros de repuestos de equipos.
- Talleres de reparación de vehículos.
- Vestuario.
- Viveros.

MISIÓN, VISION Y VALORES:

ARALIA ha creado un modelo socio sanitario propio que se apoya en unos **valores** que están siempre presentes a la hora de prestar cada uno de nuestros servicios (**CERCANIA**):

- **Comunicación** entre todas las partes intervinientes, residentes, familiares y administraciones públicas.
- **Equipo.** Nuestros profesionales trabajan en equipo y al servicio común de cada uno de nuestros usuarios.
- **Respeto e igualdad social** en el trato y atención ofrecido a nuestros residentes y familias.
- **Compromiso** con la calidad de nuestros servicios y el respeto al medio natural en la ejecución de los mismos.
- **Apoyo.** Les damos el máximo apoyo y comprensión en la vida diaria.
- **Nuestra familia,** es así como consideramos a todos los residentes.
- **Innovación.** Nuestros centros están dotados de innovadores medios técnicos para el cuidado de las personas.
- **Aprendizaje.** Constante formación de todo el equipo humano.

Nuestra **misión** diaria es la promoción del bienestar de personas que se encuentran en situación de dependencia por motivos sociales, familiares o personales y la prevención del riesgo de deterioro familiar o personal.

Nuestro **objetivo** es convertirnos en un referente sectorial, procurando la calidad en la prestación de nuestros servicios, desarrollando nuevos proyectos que promuevan la mejora y la excelencia asistencial en la atención a nuestros mayores.

El compromiso de ARALIA con nuestros clientes y trabajadores, se ha traducido en la implantación de un **Sistema Integrado de Gestión** basado en las siguientes normas:

CERTIFICACIONES 2019

<p>ISO 9001:2015 (Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad)</p>	<p>Gestión de servicios sociosanitarios en residencias de mayores y centros de día Gestión de escuelas infantiles Gestión de servicios de limpieza de edificios y locales Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) Gestión de servicios de atención a víctimas de violencia de genero Gestión de servicios de atención a personas con discapacidad</p>
<p>ISO 14001:2015 (Certificación de Sistemas de Gestión Medioambiental)</p>	<p>Gestión de servicios sociosanitarios en residencias de mayores y centros de día Gestión de escuelas infantiles Gestión de servicios de limpieza de edificios y locales Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) Gestión de servicios de atención a víctimas de violencia de genero Gestión de servicios de atención a personas con discapacidad</p>
<p>Estándar OHSAS 18001 (Certificación de Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo)</p>	<p>Gestión de servicios sociosanitarios en residencias de mayores y centros de día Gestión de escuelas infantiles Gestión de servicios de limpieza de edificios y locales Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)</p>
<p>UNE 158101:2015 (Gestión de centros residenciales)</p>	<p>Gestión de servicios sociosanitarios en residencias de mayores y centros de día</p>
<p>UNE 158301:2007 (Gestión servicio de ayuda a domicilio)</p>	<p>Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)</p>
<p>UNE 172402:2011 (Gestión servicio de escuelas infantiles)</p>	<p>Gestión de escuelas infantiles</p>

CERTIFICACIONES 2020

ISO 45001:2018
(Certificación de
Sistemas de Gestión
de la Seguridad y
Salud en el Trabajo)

Gestión de servicios sociosanitarios en residencias de mayores y centros de día
Gestión de escuelas infantiles
Gestión de servicios de limpieza de edificios y locales
Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

Política de calidad, medio ambiente y PRL:

<HTTPS://WWW.ARALIASERVICIOS.ES/POLITICA-DE-CALIDAD-MEDIOAMBIENTE-Y-PREVENION-DE-ARALIA>

ARALIA se encuentra en la fase de distribución de su **Código de comportamiento ético:**

Objetivo: Enunciar públicamente los valores y principios de actuación que guían las acciones y decisiones de ARALIA y sus relaciones con los grupos de interés. Este Código se fundamenta en los valores corporativos de la empresa, que han sido fruto del consenso: Atención centrada en la persona, transparencia, motivación, sostenibilidad y compromiso.

Alcance: Este Código va dirigido a todas las personas de ARALIA: administradores, dirección y empleados, con independencia del puesto que ocupen o el lugar donde desempeñen su trabajo.

Se establecen los **compromisos** de ARALIA en relación con:

- El respeto a los derechos humanos y a las libertades públicas.
- La seguridad y salud en el trabajo.
- La protección del medio ambiente.
- El compromiso con la formación.
- La conciliación de la vida profesional, familiar y personal.
- El derecho a la intimidad.
- Los obsequios y regalos.
- El desempeño de una conducta profesional íntegra.
- Los conflictos de intereses.
- La confidencialidad y tratamiento de la información reservada.
- Neutralidad e imparcialidad política.
- La innovación en los procesos.

También establece los **principios de actuación con los grupos de interés:**

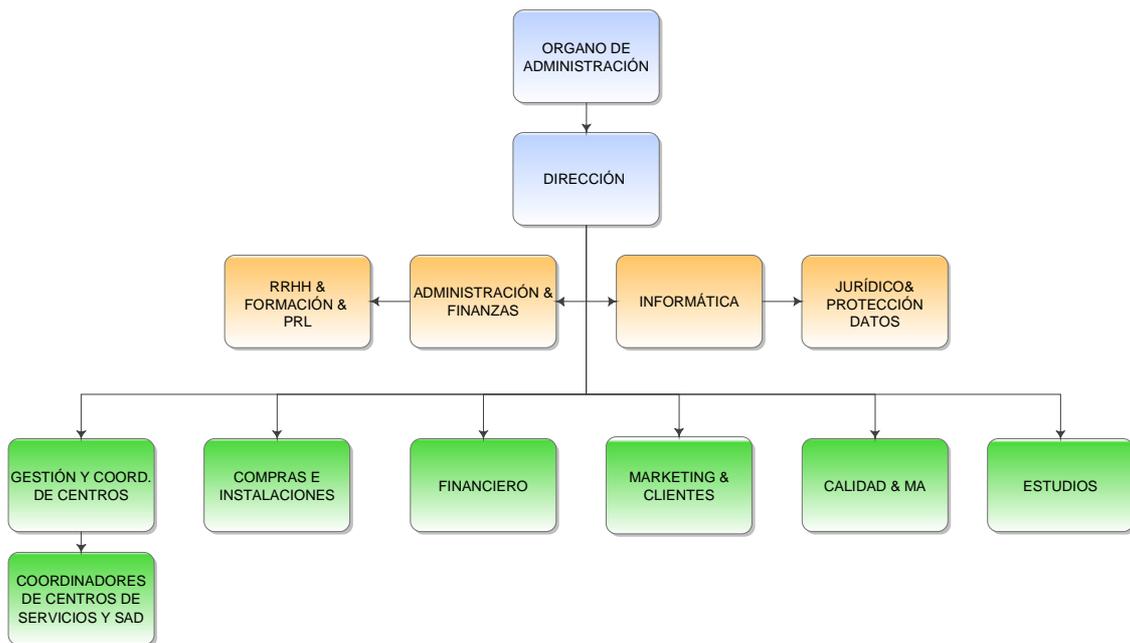
- Accionistas: Creación de valor y buen gobierno.
- Empleados: Compromiso con los derechos humanos y objetividad e igualdad de oportunidades en la selección, contratación y promoción, libertad de asociación, desarrollo profesional y relación entre los empleados, seguridad y salud en el trabajo, conflicto de intereses, uso de los recursos de la empresa, imagen de la compañía y utilización de redes sociales.

- Usuarios y sus familiares: Organización centrada en el cuidado de la persona y sus necesidades, confidencialidad de la información y comunicación transparente y responsable.
- Proveedores: Objetividad e imparcialidad, confidencialidad, responsabilidad social corporativa y compromiso ético y respeto de las condiciones de pago.
- Administraciones.
- Competidores.
- Sociedad: Protección del medio ambiente y compromiso con el entorno.

Las relaciones entre la Alta Dirección de ARALIA y sus accionistas se llevan a cabo por alguna de las siguientes formas:

- Comité de Dirección: La información por parte de los directivos de la compañía es transmitida de forma directa al accionista a través del trato diario, la participación en la toma de decisiones y en las reuniones mensuales del Comité de Dirección y de Seguimiento de ARALIA.
- Celebración de Juntas Generales.
- Información periódica a los accionistas: Se elabora anualmente la Memoria de Cuentas auditada por una entidad externa.

El siguiente organigrama muestra la estructura de la organización por departamentos:



Estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y que ARALIA respalda:

- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**



- **Cálculo de la huella de carbono.**



OBJETIVO 2020:

CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO.

Lista de las **principales afiliaciones** a entidades del sector u otras asociaciones:

- Acuerdo de colaboración entre Super Cuidadores S.L. y ARALIA para la realización de prácticas en sus centros de trabajo, facilitando el desarrollo de las prácticas del curso de Certificado de Profesionalidad de Atención Sociosanitaria a las personas dependientes en instituciones sociales.
- Acuerdo de colaboración con Óptima Mayores sobre servicios de asesoramiento financiero a clientes de las residencias.
- Acuerdo Marco de Colaboración con Nestlé Health para el asesoramiento en los servicios de nutrición clínica, enteral y dietética, en los centros del grupo ARALIA, con la finalidad de ayudar a los profesionales sanitarios que están al cuidado clínico de los pacientes a introducir mejoras en la práctica clínica para mejorar la calidad asistencial de los usuarios. Así mismo, ambas empresas colaboran con la finalidad de detectar personas que puedan encontrarse en riesgo nutricional.
- UNED, realización de prácticas de trabajadores sociales en los centros de trabajo de ARALIA.
- Acuerdo de colaboración con Nova Center para posibilitar la formación práctica de los alumnos en relación a las áreas de atención a la dependencia y auxiliar de geriatría.
- Acuerdo de colaboración entre el Instituto Emilio Ferrari de Valladolid y ARALIA para el desarrollo de las prácticas formativas del módulo profesional en los ciclos formativos de formación profesional inicial en la Comunidad de Castilla y León.
- Convenio específico de Colaboración con Asecal para la formación práctica en la acción formativa DE dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil.

La gestión de los riesgos de la organización se realiza según lo descrito en el **procedimiento de identificación de riesgos** (PR(S).07.6), donde se describe la metodología aplicada, tanto los criterios, como la escala de valoración. De esta manera, se han identificado los riesgos del negocio en la matriz de riesgos.

Una vez evaluados los riesgos, se han establecido las acciones necesarias para mitigarlos y se ha evaluado la eficacia de las medidas establecidas. Esta tarea es realizada por el Comité de Dirección en sus reuniones mensuales.

Los principales riesgos asociados a la sostenibilidad parten del crecimiento que ha experimentado la empresa en los últimos años. La solidez de nuestros modelos, el soporte de nuestros sistemas y el crecimiento controlado hacen que las perspectivas de minimización de estos riesgos sean óptimas.

Entre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo que la compañía ha identificado, destacan los siguientes:

RIESGOS
Instalaciones inadecuadas, referido a las deficiencias encontradas en los centros de trabajo propiedad de la administración pública cuando nos adjudican nuevos servicios y a la comunicación a la administración pública para que se hagan cargo de las mismas.
Inadecuado dimensionamiento del servicio, referido al seguimiento de las reuniones entre el departamento de Estudios y el área de Operaciones para el desarrollo del proyecto y de las mejoras.
Incidencias con proveedores, referido al seguimiento de las incidencias con proveedores y de la resolución de las mismas.
Falta de acuerdo con los sindicatos, referido a la celebración de reuniones periódicas y a la consecución de acuerdos con los sindicatos.

NUESTROS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS DE DILIGENCIA DEBIDA EN RELACIÓN A LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, PREVENCIÓN Y ATENUACIÓN DE RIESGOS E IMPACTOS SIGNIFICATIVOS, Y DE VERIFICACIÓN Y CONTROL, SE DETALLAN A CONTINUACIÓN:

EN MATERIA DE DERECHOS HUMANO, LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITAL: **CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO.**

EN RELACIÓN CON LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LA NO DISCRIMINACIÓN: **PLAN DE IGUALDAD 2018-2022 Y PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ACTUACIÓN DE ACOSO SEXUAL, ACOSO POR RAZÓN DE SEXO, ORIENTACIÓN E IDENTIDAD SEXUAL.**

PARA REDUCIR NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL: DOCUMENTACIÓN ASOCIADA CON LA **ISO 14001.**

Cada uno de ellos, se encuentran explicados detalladamente en el correspondiente apartado de esta memoria.

En relación con nuestro **desempeño económico:**

DATOS ECONÓMICOS	2019
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)	66.532.824,78
Ingresos (€)	66.532.824,78
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)	65.723.166,66
Gastos operativos (€)	9.611.135,95
Salarios y beneficios de empleados (€)	55.118.685,38
Pagos a proveedores de capital (€)	186.984,96
Impuestos (€)	806.360,37
Recursos destinados a la comunidad (€)	-
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€)	809.658,12

NUESTROS SERVICIOS

Desde Castilla y León, ARALIA se ha extendido por todo el territorio nacional, de manera que actualmente estamos presentes en diez comunidades autónomas (Castilla y León, Madrid, Aragón, Castilla La Mancha, Murcia, Comunidad Valenciana, La Rioja, País Vasco, Asturias y Galicia), desarrollando los servicios que se explican con detalle en este apartado, y que se resumen en servicios sociosanitarios (desde 1995), salud mental (desde 2014), atención a menores (desde 2016) y servicios auxiliares y de limpieza (desde 2018).

PERSONAS MAYORES

UNIDADES DE CONVIVENCIA

La forma de vida de las unidades de convivencia es similar a la de los entornos domésticos. Las rutinas, los horarios o las actividades giran en torno a lo que las personas que habitan en las unidades han desarrollado en sus domicilios.

Existen unidades de convivencia en Aragón, Castilla La Mancha, Castilla y León y Madrid.

NUESTRAS RESIDENCIAS

Disponemos de múltiples residencias con un total de más de 2.000 plazas. Se gestionan tanto plazas públicas, como residencias propias ubicadas en Castilla y León. Algunas de ellas están situadas en plena naturaleza donde los mayores pueden disfrutar de un lugar sano y natural. Otras en pleno centro de la ciudad, donde los residentes pueden sentirse más cerca de su entorno y compartir actividades diarias con sus familiares.

OBJETIVO 2020:

APERTURA DE UNA RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES EN LA ROBLA (LEÓN).

NUESTROS CENTROS DE DÍA

Los principales objetivos de un centro de día son alcanzar y/o mantener el grado de autonomía posible para realizar las actividades de la vida diaria del usuario, a través del desarrollo de un programa de mantenimiento y mejora de las capacidades que inciden en las actividades de autocuidado e instrumentales de la vida diaria. Para conseguirlo es necesaria la colaboración de la familia para continuar en el domicilio con la práctica de las habilidades aprendidas en el centro.

SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

Gestionamos diversos servicios de ayuda a domicilio en diferentes provincias y pertenecientes a distintos organismos. Los servicios de ayuda a domicilio tienen como propósito facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro personal o social y alargar la permanencia de las personas en su domicilio habitual. ARALIA ofrece apoyos de carácter doméstico, así como cuidados destinados al cuidado e higiene personal.

SERVICIOS A DISCAPACITADOS

RESIDENCIAS

Desde mayo de 2018 ARALIA empieza con la gestión de la residencia y centro de día del centro de atención a personas con discapacidad física gravemente afectadas en Cuenca. En el centro se atienden a personas de entre 18 y 65 años que tengan al menos un 75 de discapacidad física.

CENTROS OCUPACIONALES

La actividad del centro tiene como finalidad mantener el mayor grado posible de autonomía personal y de participación en la comunidad de las personas con discapacidad intelectual.

CENTROS DE DÍA

Los principales servicios prestados son los siguientes:

- Servicio de desarrollo personal e inclusión en la comunidad de personas con discapacidad intelectual usuarias del centro de día.
- Servicio de transporte para los traslados que deben realizarse en la ejecución de las distintas actividades programadas fuera del centro, así como para otros traslados extraordinarios que resulten necesarios para el buen funcionamiento del servicio.
- Servicio de limpieza de las instalaciones.

ATENCIÓN A MENORES

PROYECTO EDUCATIVO

ARALIA ofrece un amplio proyecto educativo que fomenta la diversidad en todos los aspectos. Somos pluralistas, tolerantes y respetuosos con todas las tendencias culturales y religiosas. Desde nuestras escuelas se fomenta la participación en las actividades planteadas por diferentes organismos siempre y cuando se consideren adecuadas para los menores.

Fomentamos la igualdad sin discriminación por raza o sexo. Atendemos también a menores con necesidades educativas especiales.

NUESTRAS ESCUELAS

ARALIA gestiona varias escuelas infantiles, atendiendo las necesidades de 265 de menores. Actualmente cuenta con escuelas infantiles en la Comunidad de Castilla y León, además de gestionar otros servicios como los acompañamientos o centros ocupacionales de menores.

Estas escuelas infantiles se encuentran en los núcleos urbanos de diferentes ciudades, lo que facilita el acceso a las familias de las diferentes zonas de las áreas urbanas.

LIMPIEZA Y OTROS SERVICIOS



SERVICIOS DE LIMPIEZA

ARALIA trabaja día a día para que las instalaciones de diferentes organismos y entidades estén en perfectas condiciones.

Nuestros trabajadores realizan las tareas de limpieza diaria, de una manera responsable utilizando productos respetuosos con el medio ambiente. Desde ARALIA se fomenta la integración laboral de personas de colectivos vulnerables.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A MUJERES

ARALIA ofrece apoyo psicosocial a mujeres que han sufrido violencia de género.

Ayudamos a este colectivo ofreciendo asistencia psicológica, información, orientación, asesoramiento jurídico y laboral.

Nuestros profesionales se encargan de ofrecer atención personalizada a todas las mujeres para que puedan disfrutar de una oportunidad laboral acorde a las capacidades de cada una, otorgándolas así la oportunidad de comenzar una nueva vida.

PUNTOS DE ATENCIÓN FAMILIAR

ARALIA se preocupa también por las familias y las relaciones que se dan en cada una de ellas.

Ponemos a disposición de las familias un equipo de profesionales con la finalidad de normalizar las relaciones entre hijos y padres o tutores.

En los puntos de encuentro familiar reconstruimos las relaciones positivas entre las partes en conflicto, promoviendo el ejercicio autónomo de la coparentalidad.

SERVICIOS AUXILIARES EN MUSEOS

ARALIA trabaja día a día en diferentes museos prestando servicios auxiliares como asistentes o vigilantes de sala.

Nuestros trabajadores se encargan de que este tipo de instalaciones estén en perfectas condiciones de cara a las visitas diarias de las instalaciones.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Somos conscientes de nuestro impacto en el medio ambiente, fundamentalmente debido al consumo de recursos (gas natural y electricidad, principalmente) y a la contaminación atmosférica, si bien éste es muy restringido. Por este motivo, ARALIA tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma ISO 14001:2015. ARALIA cumple con toda la normativa ambiental de ámbito europeo, nacional, regional y local, tal y como se desprende de las evaluaciones de requisitos legales realizadas, lo cual ha ayudado a que no se haya producido ningún episodio de sanciones o expedientes sancionadores desde ninguna Administración competente.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Los residuos generados por ARALIA, tanto los no peligrosos, como los peligrosos, son segregados en origen en cada centro de trabajo y gestionados por los servicios municipales correspondientes o por gestores autorizados (con los que existe contrato de tratamiento de residuos según RD 180/2015).

La metodología utilizada para el control de este tipo de residuos ha sido definida en los **documentos de identificación, evaluación y control de aspectos ambientales**.

Descripción	Código LER	Destino
Papel y cartón	15 01 01	Municipio
Envases plásticos	15 01 02	Municipio / Proveedor
Vidrio	15 01 07	Municipio
Medicamentos caducados	17 09 04	Punto Sigre
Aceites de cocina²	20 01 25	Gestor autorizado
Residuos sólidos urbanos y asimilables a urbanos (RSU)	20 03 01	Municipio

RESIDUOS PELIGROSOS			
Descripción	Código LER	Destino	Cantidad (kg)
Tóners	08 03 17	Proveedor	Sin datos

² Se han generado 3.570 kg de aceites en 2019.

Envases vacíos de productos de limpieza	15 01 10	Gestor autorizado	226
Residuos biosanitarios	18 01 03	Consenur	22,75
Fluorescentes	20 01 21	Ambilamp	3
Pilas	20 01 33	Ecopilas	20
RAEE	20 01 35	Gestor autorizado	0

A continuación, se detallan las dos principales medidas implantadas para la **reducción de residuos**, que son, a su vez, iniciativas para promover la **economía circular**:

REDUCIR EL CONSUMO DE ENVASES DE PLÁSTICO DE PRODUCTOS QUÍMICOS DE LIMPIEZA Y LAVANDERÍA (PRODUCTOS CONCENTRADOS PARA DILUIR EN ENVASES REUTILIZABLES³).
 CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE COMPRAS PARA HACER MÁS ÁGIL EL SISTEMA ACTUAL DE REALIZACIÓN DE LOS PEDIDOS (Y LAS COMPROBACIONES DE LAS FACTURAS), ADAPTÁNDOLOS A LAS NECESIDADES DE CADA MOMENTO.

En relación con las acciones para combatir el **desperdicio de alimentos**, destacamos una finalizada y otra en marcha:

EL APROVECHAMIENTO DE LOS ACEITES DE COCINA, TRAS SU RECOGIDA POR UN GESTOR AUTORIZADO.

PREVISIÓN DE COMPRAS DE ALIMENTACIÓN: TENEMOS PREVISTO REALIZAR FICHAS TÉCNICAS DE LOS PLATOS PREPARADOS Y ESTABLECER EN CADA FICHA EL GRAMAJE DE CADA INGREDIENTE, DE ESTA MANERA PODREMOS CUANTIFICAR LAS CANTIDADES DE MATERIAS PRIMAS QUE HAY QUE PEDIR AL PROVEEDOR.

CONSUMO Y VERTIDO DE AGUA

En todos de los centros de trabajo se emplea agua de red, y en ningún caso tenemos limitaciones de uso del agua municipal. En todos los centros el vertido va al colector municipal. Cumplimos las ordenanzas municipales y no nos requieren analíticas de vertido en ninguno de nuestros centros, debido a que nuestros vertidos son de aguas residuales asimilables a urbanos, procedentes de actividades domésticas.

El agua que se consume procede de la actividad doméstica de nuestros centros, de la preparación de platos preparados en la cocina, baños y resto de las instalaciones de las residencias y centros de trabajo.

³ Se trata también de una iniciativa de economía circular.

Nuestros centros no se encuentran en zonas con restricción de agua. Los trabajadores reciben charlas sobre medidas para la minimización del consumo del agua y sobre buenas prácticas en el uso del agua corriente.

Actualmente solo disponemos de información sobre el consumo de agua en algunos centros (en el resto de casos, el consumo aparece asociado a los cánones de saneamiento y basuras):

CONSUMO DE AGUA 2019 (m3)	
TOTAL	88.176

OBJETIVO 2020:

CADA CENTRO DEBERÁ RELLENAR EL **CONSUMO MENSUAL DE AGUA** PARA LLEVAR UN MAYOR CONTROL DE ESTE RECURSO.

MATERIAS PRIMAS

No compramos papel reciclado. En relación con las **medidas para mejorar la eficiencia de uso de las materias primas**, actualmente estamos implantado procesos administrativos para la reducción de papel en la gestión del servicio. En las residencias disponemos de un aplicativo de gestión, "Resiplus®", que nos permite que los registros establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad se cumplimenten en formato electrónico, de esta manera reducimos significativamente el consumo de papel en los centros. También desde el departamento de Calidad se han creado registros autorrellenables en formato editable para poderlos cumplimentar en formato electrónico, y reducir así, el consumo de papel.

OBJETIVO 2020:

ARALIA, VA A MARCARSE COMO OBJETIVO PARA EL AÑO 2021 LA COMPRA DE PAPEL RECICLADO Y VA A CALCULAR EL PORCENTAJE DE PAPEL RECICLADO CONSUMIDO DURANTE 2021.

CONSUMO DE ENERGÍA

Fuente Calculadora huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

CONSUMO DE ENERGÍA 2019				
Gasóleo⁴ (vehículos de renting)	134.532,98 litros	111.998 kg	4.816 GJ ⁵	Renovable
Gasolina (vehículos)	5.226,47 litros	3.904,17 kg	1.729,54 GJ	Renovable
Gasóleo (calefacción)	1.765.283 kwh		6.355 GJ	No
Gas natural (calefacción)	11.187.445 kwh		40.275 GJ	No
Propano (calefacción)	1.993.609 kwh		7.177 GJ	No
Butano (calefacción)	1.757,25 kwh		6,32 GJ	No
Biomasa (calefacción)	67.545 kwh		243 GJ	Sí (100%) ⁶
Electricidad	7.745.467 kwh		27.884 GJ	Sí (19,8%) ⁷
Total			88.485 GJ	
Número de usuarios			77.523 usuarios	
Ratio por número de usuarios			1,14	
			GJ/usuario	

Las compañías eléctricas suministradoras en 2019 han sido:

- Naturgy: 6,4% mix renovable, factor de emisión de 0,30 kg CO₂/kwh.
- Endesa Energía: 16,1% mix renovable, factor de emisión de 0,27 kg CO₂/kwh.
- Iberdrola Clientes: 37,0% mix renovable, factor de emisión de 0,20 kg CO₂/kwh.

Energía de origen renovable empleada en ARALIA durante el año 2019:

243 GJ de biomasa + 5.512 GJ de electricidad = 5.755 GJ

Es decir, un 6,6% de la energía consumida tiene origen renovable.

OBJETIVO 2020:

⁴ Gasóleo: Densidad 0,8325 g/l y poder calorífico 1 kg = 43 MJ.

Gasolina: Densidad 0,747 g/l y poder calorífico 1 kg= 44,30 MJ.

⁵ 1 kwh = 0,0036 GJ.

⁶ La energía asociada a la biomasa (única de origen 100% renovable) supone un 0,28% de la energía total anual consumida por la organización.

⁷ Suponemos un consumo similar asociada a las tres compañías suministradoras.

ARALIA, DURANTE EL PROCESO DE RENEGOCIACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ELECTRICIDAD, VA A SOLICITAR A LAS COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS INFORMACIÓN SOBRE LA PROCEDENCIA DE LA ENERGÍA CONSUMIDA EN 2020.

CAMBIO CLIMÁTICO

Nuestras principales emisiones de gases de efecto invernadero están asociadas a:

- El uso de la flota de vehículos.
- El uso de combustibles fósiles para la calefacción.
- Las posibles fugas de los equipos de los equipos de refrigeración y climatización.
- El consumo de energía eléctrica.

Controlamos y minimizamos estas emisiones mediante las siguientes actuaciones:

- Vehículos: Correcto mantenimiento de los vehículos que asegura el cumplimiento de los requisitos de la ITV.
- Calderas de calefacción: En 2019 se ha realizado un seguimiento mensual de las emisiones de las calderas de los centros en los que disponemos de datos. Se mide a través de los tickets de combustión de calderas que nos facilita la empresa de mantenimiento en cada centro.
- Equipos de climatización: Existen contratos de mantenimiento periódicos para la revisión de los equipos (la frecuencia depende de los kilos de gas refrigerante contenidos en cada uno de los equipos).
- Ahorro de energía: Sustitución progresiva de las luminarias por tecnología LED.
- Cálculo de la huella de carbono: Plan de reducción de emisiones 2020.

RIESGOS AMBIENTALES

ARALIA no está afectada por la legislación sobre Responsabilidad Ambiental (Leyes 26/2007 y 11/2014, y Órdenes APM/1040/2017 y TEC/1023/2019). Debido a la ubicación de nuestros centros de trabajo, así como a la naturaleza de nuestras actividades, no somos susceptibles de producir graves daños al medio ambiente, motivo por el que no se ha contratado una garantía financiera específica para cubrir daños ambientales.

En relación con los riesgos ambientales identificados en aplicación de la norma ISO 14001, son significativos los siguientes:

- Fugas y derrames por almacenamiento incorrecto.
- Incorrecta gestión ambiental (incumplimiento de objetivos ambientales).
- Incumplimiento de parámetros de vertido.
- Generación de residuos procedentes de un incendio.
- Generación de residuos procedentes de una inundación.
- Generación de residuos procedentes de un derrumbamiento.
- Generación de residuos procedentes de una explosión.
- Fugas de aparatos de refrigeración.

- Generación de legionela.

Se han desarrollado **planes de emergencia** frente a las situaciones potenciales de emergencia ambiental identificadas, y se han realizado simulacros de vertido y derrames.

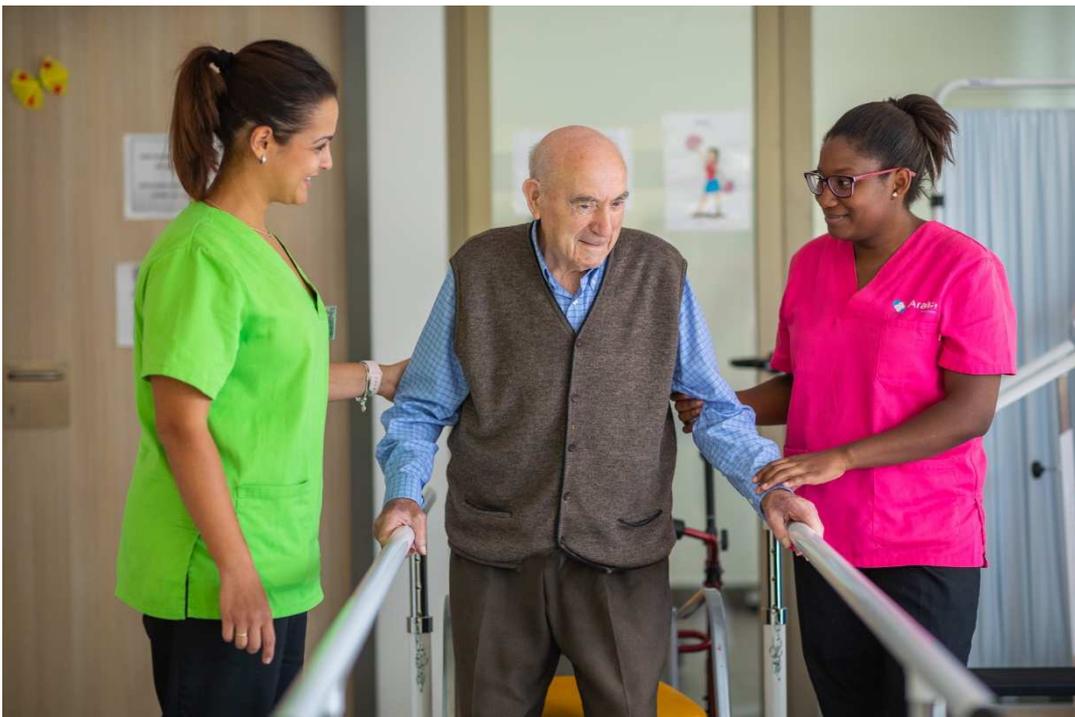
Además, debido a la ubicación de nuestros centros (ninguno está cercano a áreas protegidas), no detectamos impactos significativos relacionados con el ruido⁸, la contaminación lumínica y la protección de la biodiversidad; motivo por el que no existen políticas al respecto en la organización, ni se detallan datos concretos en la presente memoria.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

EMPLEO

La plantilla de ARALIA en 2019 ha sido de 3.437 trabajadores, con 3.079 mujeres (un 89,58%) y 358 hombres (un 10,42%):



PLANTILLA ARALIA-REGIONES		
Castilla y León	1077	31,34%
Aragón	292	8,50%

Extremadura	6	0,17%
Asturias	283	8,23%
Galicia	113	3,29%
País Vasco	72	2,09%
La Rioja	132	3,84%
Cantabria	34	0,99%
Comunidad Valenciana	26	0,76%
Murcia	15	0,44%
Madrid	772	22,46%
Castila la Mancha	615	17,89%
Total	3437	100,00%

La distribución de esta plantilla en función del sexo y de la edad es la siguiente:

PLANTILLA ARALIA- SEXO Y EDAD			
MUJERES	menores de 30 años	305	9,91%
	entre 30 y 50 años	1515	49,20%
	mayores de 50 años	1259	40,89%
	total	3079	100,00%
HOMBRES	menores de 30 años	59	16,48%
	entre 30 y 50 años	202	56,42%
	mayores de 50 años	97	27,09%
	total	358	100,00%
TOTAL	menores de 30 años	364	10,59%
	entre 30 y 50 años	1717	49,96%
	mayores de 50 años	1356	39,45%
	total	3437	100,00%

Atendiendo a la categoría profesional, y diferenciando por sexo, la distribución es la siguiente:

PLANTILLA POR SEXO Y CATEGORIA PROFESIONAL			
		TOTAL	%
MUJERES	Titulados medios y superiores	271	7,88%
	Gerocultor	922	26,83%
	ATS/DUE	99	2,88%

	Oficiales y administrativos	75	2,18%
	ayuda a domicilio	921	26,80%
	limpieza	538	15,65%
	Personal oficinas	253	7,36%
	TOTAL	3079	89,58%
HOMBRES	Titulados medios y superiores	69	2,01%
	Gerocultor	95	2,76%
	ATS/DUE	19	0,55%
	Oficiales y administrativos	20	0,58%
	ayuda a domicilio	17	0,49%
	limpieza	25	0,73%
	Personal oficinas	113	3,29%
	TOTAL	358	10,42%
TOTAL	Titulados medios y superiores	340	9,89%
	Gerocultor	1017	29,59%
	ATS/DUE	118	3,43%
	Oficiales y administrativos	95	2,76%
	ayuda a domicilio	938	27,29%
	limpieza	563	16,38%
	Personal oficinas	366	10,65%
	TOTAL	3437	100,00%

En el siguiente cuadro se muestra las cifras promedio de porcentaje de hombres y mujeres en las categorías de la dirección y mandos intermedios:

PLLANTILLA POR SEXO Y PUESTOS DIRECTIVOS			
		TOTAL	%
DIRECCION	HOMBRE	5	38,46%
	MUJER	8	61,54%
	TOTAL	13	100,00%
MANDOS INTERMEDIOS	HOMBRE	4	11,76%
	MUJER	30	88,24%
	TOTAL	34	100,00%

En cuanto a la distribución de la plantilla por tipo de contrato y jornada, así como por sexo, edad y categoría profesional:

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y JORNADA/ SEXO			
		TOTAL	%
CONTRATOS INDEFINIDOS	HOMBRE	253	11,14%
	MUJER	2018	88,86%
	TOTAL	2271	100,00%
CONTRATOS TEMPORALES	HOMBRE	105	9,01%
	MUJER	1061	90,99%
	TOTAL	1166	100,00%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y SEXO			
		TOTAL	%
JORNADA COMPLETA	HOMBRE	177	12,73%
	MUJER	1213	87,27%
	TOTAL	1390	100,00%
JORNADA PARCIAL	HOMBRE	181	8,84%
	MUJER	1866	91,16%
	TOTAL	2047	100,00%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y EDAD			
CONTRATOS INDEFINIDOS	menores de 30 años	183	8,06%
	entre 30 y 50 años	1080	47,56%
	mayores de 50 años	1008	44,39%
	TOTAL	2271	100,00%
CONTRATOS TEMPORALES	menores de 30 años	181	15,52%
	entre 30 y 50 años	637	54,63%
	mayores de 50 años	348	29,85%
	TOTAL	1166	100,00%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y EDAD			
JORNADA COMPLETA	menores de 30 años	148	10,65%
	entre 30 y 50 años	695	50,00%
	mayores de 50 años	547	39,35%

	TOTAL	1390	100,00%
JORNADA PARCIAL	menores de 30 años	216	10,55%
	entre 30 y 50 años	1022	49,93%
	mayores de 50 años	809	39,52%
	TOTAL	2047	100,00%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORIA PROFESIONAL			
		TOTAL	%
CONTRATOS INDEFINIDOS	Titulados medios y superiores	250	11,01%
	Gerocultor	717	31,57%
	ATS/DUE	88	3,87%
	Oficiales y administrativos	71	3,13%
	ayuda a domicilio	471	20,74%
	limpieza	429	18,89%
	Personal oficinas	245	10,79%
	TOTAL	2271	100,00%
CONTRATOS TEMPORALES	Titulados medios y superiores	90	7,72%
	Gerocultor	300	25,73%
	ATS/DUE	30	2,57%
	Oficiales y administrativos	24	2,06%
	ayuda a domicilio	467	40,05%
	limpieza	134	11,49%
	Personal oficinas	121	10,38%
	TOTAL	1166	100,00%
	INDEFINIDOS	2271	66,08%
	TEMPORALES	1166	33,92%
	TOTAL	3437	100,00%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORIA PROFESIONAL			
		TOTAL	%
JORNADA COMPLETA	Titulados medios y superiores	186	13,38%
	Gerocultor	572	41,15%
	ATS/DUE	71	5,11%

	Oficiales y administrativos	34	2,45%
	ayuda a domicilio	204	14,68%
	limpieza	149	10,72%
	Personal oficinas	174	12,52%
	TOTAL	1390	100,00%
JORNADA PARCIAL	Titulados medios y superiores	154	7,52%
	Gerocultor	445	21,74%
	ATS/DUE	47	2,30%
	Oficiales y administrativos	61	2,98%
	ayuda a domicilio	734	35,86%
	limpieza	414	20,22%
	Personal oficinas	192	9,38%
	TOTAL	2047	100,00%
	JORNADA COMPLETA	1390	40,44%
	JORNADA PARCIAL	2047	59,56%
	TOTAL	3437	100,00%

En relación con los datos de despidos en 2019:

DESPIDOS POR EDAD Y SEXO						
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Menores de 30	4	18,18%	11	19,64%	15	19,23%
Entre 30 y 50	13	59,09%	29	51,79%	42	53,85%
Mayores de 50	4	18,18%	17	30,36%	21	26,92%
Total	22	100%	56	100%	78	100%

DESPIDOS POR CATEGORIA Y SEXO						
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Titulado Medio y Superior	5	22,73%	11	19,64%	16	20,51%
Gerocultor	2	9,09%	21	37,50%	23	29,49%
ATS/DUE	0	0%	1	1,79%	1	1,28%
Oficiales y Administrativos	1	4,55%	0	0%	1	1,28%
Ayuda a Domicilio	0	0%	7	12,50%	7	8,97%
Limpieza	3	13,64%	7	12,50%	10	12,82%
Personal de oficinas	11	50,00%	9	16,07%	20	25,64%
Total	22	100%	56	100%	78	100%

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Contamos con un **Plan de Igualdad** 2018-2022 aprobado el 31 de julio de 2018, cuyo objetivo principal es integrar una serie de medidas orientadas a promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.

Este Plan de Igualdad cuenta los siguientes objetivos generales:

- Integrar dentro de la organización las políticas de igualdad.
- Crear en la empresa una cultura de igualdad en todo el personal.
- Implementar acciones positivas de igualdad en diversas áreas de la organización.
- Mejorar el clima organizacional gracias a las acciones positivas a implementar con el Plan de Igualdad.
- Sensibilización y concienciación sobre igualdad y contra estereotipos de género a todo el personal de la organización.
- Garantizar la igualdad de trato retributivo por trabajos de igual valor entre hombres y mujeres.
- Promover la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran la plantilla de la empresa.

También cuenta con objetivos específicos en las siguientes áreas (con acciones, plazos, responsables e indicadores):

- Organizacional.
- Selección y contratación: Uno de los mayores compromisos de la empresa es la no discriminación por razón de sexo, por ello se mantiene, en todas las líneas de negocio de la empresa, una política de selección y contratación centrada en los méritos académicos y profesionales de los candidatos.
- Promoción interna.
- Política salarial.
- Política de formación y sensibilización.
- Política de conciliación de la vida laboral, familiar y personal desde la corresponsabilidad.
- Área de apoyo a las trabajadoras que sufren violencia de género.
- Salud laboral: Prevención del acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género. Protección a la maternidad.
- Comunicación.
- Imagen externa.

Incluido en el Plan, en ARALIA contamos también con un **Protocolo para la prevención, detección y actuación de acoso sexual, acoso por razón de sexo, orientación e identidad sexual**, en el que se refleja el procedimiento de actuación, incluyendo las garantías, el equipo de atención, el procedimiento de denuncia, y la resolución y seguimiento del protocolo.

Existe una Comisión de seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad que se reúne cada 6 meses con carácter ordinario con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en dicho Plan. Esta Comisión está compuesta por dos representantes de los sindicatos más representativos de la

empresa a nivel estatal, y por dos representantes de la empresa. El número de miembros de cada una de las partes integrantes de la Comisión debe ser paritario.

Durante el año 2019 no se ha reportado ningún caso de discriminación en ARALIA.

A continuación, se especifican las remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional:

SALARIO MEDIO 2019 POR CATEGORIA Y SEXO			
CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES	MEDIA CATEGORIA
Titulado Medio y Superior	21.648,15 €	20.326,85 €	20.987,50 €
Gerocultor	15.435,01 €	15.141,00 €	15.288,00 €
ATS/DUE	21.892,39 €	21.639,23 €	21.765,81 €
Oficiales y Administrativos	17.918,79 €	15.278,03 €	16.598,41 €
Ayuda a Domicilio	18.337,64 €	15.878,75 €	17.108,19 €
Limpieza	19.289,41 €	15.107,39 €	17.198,40 €
Personal de oficios	15.335,19 €	13.928,10 €	14.631,65 €
MEDIA POR SEXO	18.550,94 €	16.757,05 €	17.653,99 €

Así como datos de la brecha salarial de ARALIA:

SALARIO MEDIO 2019 POR CATEGORIA, SEXO Y EDAD				
CATEGORÍA	EDAD	HOMBRES	MUJERES	MEDIA CATEGORIA
Titulado Medio y Superior	Menos de 30	17.687,90 €	18.133,20 €	17.910,46 €
	Entre 30 y 50	22.268,65 €	19.918,05 €	21.093,35 €
	Más de 50	29.123,35 €	23.294,30 €	26.208,83 €
Gerocultor	Menos de 30	14.939,45 €	14.322,60 €	14.631,03 €
	Entre 30 y 50	15.501,55 €	15.121,95 €	15.311,75 €
	Más de 50	15.720,55 €	15.760,70 €	15.740,63 €
ATS/DUE	Menos de 30	20.053,10 €	21.180,95 €	20.617,03 €
	Entre 30 y 50	22.491,30 €	21.118,90 €	21.805,10 €
	Más de 50	22.516,85 €	23.531,55 €	23.024,20 €
Oficiales y Administrativos	Menos de 30	18.217,15 €	13.815,25 €	16.016,20 €
	Entre 30 y 50	19.202,65 €	15.162,10 €	17.182,38 €
	Más de 50	16.957,90 €	15.428,55 €	16.193,23 €
Ayuda a Domicilio	Menos de 30	0,00 €	15.034,35 €	7.517,18 €
	Entre 30 y 50	18.549,60 €	15.735,15 €	17.142,38 €

	Más de 50	17.698,85 €	16.038,10 €	16.868,48 €
Limpieza	Menos de 30	26.842,10 €	15.636,60 €	21.239,35 €
	Entre 30 y 50	18.239,05 €	14.694,90 €	16.466,98 €
	Más de 50	16.508,95 €	15.304,45 €	15.906,70 €
Personal de oficinas	Menos de 30	18.001,80 €	14.282,45 €	16.142,13 €
	Entre 30 y 50	15.173,05 €	13.895,55 €	14.534,30 €
	Más de 50	15.355,55 €	13.946,65 €	14.651,10 €

BRECHA SALARIAL POR SEXO				
CATEGORÍA	HOMBRES		MUJERES	
MEDIA POR SEXO	18.550,94 €	100,00%	16.757,05 €	9,67%

En el siguiente cuadro se muestra la remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción):

PERSONAL DE DIRECCION POR SEXO			
PERSONAL DE DIRECCION	SEXO	TOTAL	%
	HOMBRE	8	23,53%
	MUJER	26	76,47%
	TOTAL	34	100,00%

SALARIO 2019 PERSONAL DE DIRECCIÓN		
EDAD	HOMBRES	MUJERES
Menos de 30	21.768,60 €	25.571,90 €
Entre 30 y 50	31.503,15 €	28.528,40 €
Más de 50	-	34.583,75 €
TOTAL	30.284,05 €	28.882,45 €

ARALIA cuenta con 147 personas con discapacidad, de un total de 3.437 trabajadores, lo que representa un 4,27% de su personal en plantilla, de esta manera se cumple de forma directa con la Ley General de Discapacidad, que exige un mínimo del 2%.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD	Total	Hombres	Mujeres
>= 33% y < 65%	146	30	116
>= 65%	1	1	0
Total	147	31	116

Además, los centros de trabajo de ARALIA están adaptados para ser accesibles a personas con discapacidad.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y PROFESIONAL

La organización del tiempo de trabajo varía de unos centros de trabajo a otros. Los horarios de trabajo quedan recogidos en los diferentes convenios vigentes en cada uno de los centros de trabajo. Los cambios organizativos significativos se comunican, al menos, con quince días de antelación (según marca el Estatuto de los Trabajadores).

El protocolo para actuar en los casos de solicitud de jornada a la carta es el siguiente:

- Dar contestación por escrito e iniciar trámite de negociación.
- Ser ágiles con los plazos. Tenemos un plazo de un mes para negociar.
- Establecer reuniones en las que se ponga de manifiesta la buena fe negociadora de la empresa.
- Reflejar por escrito las propuestas de ambas partes.
- Se deben ponderar intereses. No es un derecho absoluto.
- Debe ponderarse el interés del familiar al que debe atenderse sin obviar la libertad de empresa y el trato discriminatorio frente a otros trabajadores (por ejemplo, reducciones de jornada).
- Posibilidad de aceptación total o parcial. En caso de denegación las causas alegadas deben fundamentarse, no pueden ser genéricas.

En cuanto a datos de conciliación:

Concepto	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres
Reducción de jornada por cuidado de familiares	66	95,65%	3	4,35%
Excedencia por cuidado de familiares	73	94,81%	4	5,19%
Maternidad / Paternidad	21	91,30%	2	8,70%
Permiso de lactancia	21	100%	0	0%
Permiso por enfermedad de familiares	0	0%	0	0%
Licencias no retribuidas	99	100%	0	0%
Permiso para exámenes	0	0%	0	0%

Concepto	Mujeres	%	Hombres	%
Maternidad/Paternidad	21	100%	2	100%

En relación a las medidas tomadas para favorecer la desconexión laboral, existe una **política de desconexión digital** de los trabajadores de ARALIA. Además, existe un **protocolo de uso del teléfono móvil**.

Además, existen varias medidas de conciliación recogidas en el Plan de Igualdad, entre las que destacamos:

MEJORAR LA FLEXIBILIDAD DEL PERMISO MATRIMONIAL, PUDIENDO DISFRUTAR DE LOS DÍAS CORRESPONDIENTES DURANTE EL PERÍODO DE UN AÑO.

FACILITAR LA ACUMULACIÓN DEL PERMISO DE LACTANCIA Y REDUCCIÓN DE JORNADA POR CUIDADOS.

FLEXIBILIZAR EL PERMISO DE HOSPITALIZACIÓN, PUDIENDO EJERCERSE DENTRO DEL PERÍODO DE 10 DÍAS POSTERIORES AL HECHO CAUSANTE.

SUSTITUIR EL 100% DE LOS PERMISOS DE MATERNIDAD, PATERNIDAD, EXCEDENCIAS Y REDUCCIONES DE JORNADA POR CUIDADOS, SALVO SITUACIONES JUSTIFICADAS.

AUMENTAR DEL TIEMPO DE RESERVA DEL PUESTO DE TRABAJO DE 12 A 18 MESES PARA LA INCORPORACIÓN TRAS UN PERIODO DE EXCEDENCIA POR CUIDADOS DE HIJO, HIJA O PERSONAS DEPENDIENTES A CARGO, PROPORCIONAL EN LOS CASOS DE AMPLIACIÓN POR FAMILIA NUMEROSA.

CONCEDER PERMISOS NO RETRIBUIDOS Y RECUPERABLES POR EL TIEMPO NECESARIO PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES EN TRATAMIENTO DE TÉCNICAS DE REPRODUCCIÓN ASISTIDA Y GESTIONES PREVIAS A LAS ADOPCIONES, INFORMANDO A LA EMPRESA DE ELLO CON UNA ANTELACIÓN MÍNIMA DE 7 DÍAS.

PERMISO RETRIBUIDO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE U HOSPITALIZACIÓN, INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA SIN HOSPITALIZACIÓN O QUE PRECISE REPOSO DOMICILIARIO, HASTA SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD O AFINIDAD: PREVIA SOLICITUD SE PODRÁ DISFRUTAR DE FORMA FRACCIONADA Y MIENTRAS DURE EL HECHO CAUSANTE.

ESTABLECER POSIBILIDAD DE UNA EXCEDENCIA, CON DERECHO A RESERVA DE SU PUESTO DE TRABAJO Y CONDICIONES, DE HASTA CUATRO MESES, PARA LAS PERSONAS EN TRÁMITES DE ADOPCIÓN INTERNACIONAL.

LAS Y LOS TRABAJADORES CON HIJOS/AS MENORES Y CONVENIO REGULADOR O SENTENCIA JUDICIAL DE SEPARACIÓN O DIVORCIO QUE DISPONGA DE UN PERÍODO VACACIONAL CONCRETO PARA HACERSE CARGO DE LOS MISMOS, TENDRÁN DERECHO A QUE EL DISFRUTE DE AL MENOS 7 DÍAS NATURALES DE SUS VACACIONES COINCIDA CON DICHO CALENDARIO. LA COMUNICACIÓN DEL PERIODO DEBERÁ REALIZARSE ANTES DE LA CONFECCIÓN DEL CALENDARIO DE VACACIONES ANUAL O EN CASO DE SENTENCIA DENTRO DEL MISMO AÑO CON DOS MESES DE ANTELACIÓN SIEMPRE QUE SEA POSIBLE.

LA EMPRESA DARÁ LA POSIBILIDAD DE ACUMULAR LA REDUCCIÓN DE JORNADA EN DÍAS COMPLETOS A LA PERSONA TRABAJADORA QUE SE ENCUENTRE EN APLICACIÓN DE LO QUE ESTABLECE EL ART. 37.5 DURANTE HOSPITALIZACIÓN Y TRATAMIENTO CONTINUADO, DEL MENOR A SU CARGO AFECTADO POR CÁNCER O CUALQUIER OTRA ENFERMEDAD GRAVE. SERÁ LA PROPIA PERSONA TRABAJADORA LA QUE ESCOJA LOS DÍAS DE TRABAJO, PUDIÉNDOSE UNIR DICHO PERIODO ACUMULADO A LOS PERIODOS VACACIONALES. ASÍ MISMO, FACILITARÁ LA TRAMITACIÓN A TRAVÉS DE LA MUTUA O DE LA SEGURIDAD SOCIAL DE LA SOLICITUD DE PRESTACIÓN ECONÓMICA QUE CORRESPONDA AL PROGENITOR QUE SE ACOJA A DICHA REDUCCIÓN.

EL PADRE, DURANTE EL MES INMEDIATAMENTE POSTERIOR AL NACIMIENTO DEL HIJO O DEL DISFRUTE DE LA SUSPENSIÓN DE CONTRATO POR PATERNIDAD O ACUMULACIÓN DE LACTANCIA, PODRÁ FLEXIBILIZAR SU JORNADA Y HORARIO DIARIO DE TRABAJO RESPETANDO EL COMPUTO SEMANAL, PREVIO ACUERDO CON EL RESPONSABLE DIRECTO Y, SIEMPRE Y CUANDO, LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO LO PERMITA.

OTORGAR DOS DÍAS DE PERMISO RETRIBUIDO ADICIONALES AL PERMISO DE PATERNIDAD PARA AQUELLOS PROGENITORES QUE DISFRUTEN DE AL MENOS DOS SEMANAS DE LA CESIÓN DE LA SUSPENSIÓN DEL CONTRATO POR MATERNIDAD POR PARTE DE LA MADRE.

PUBLICAR A NIVEL PROVINCIAL TODAS LAS VACANTES ABIERTAS DE LOS CENTROS DE LA ZONA PARA MOVILIDAD GEOGRÁFICA, INDEPENDIENTEMENTE DEL PUESTO Y EL GRUPO PROFESIONAL, EN LOS MEDIOS HABITUALES DE COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA, GARANTIZANDO QUE LA INFORMACIÓN ES ACCESIBLE A TODO EL PERSONAL, DANDO PRIORIDAD PARA LOS CAMBIOS A QUIENES ACREDITEN CUIDADOS DE PERSONAS DEPENDIENTES (MENORES Y FAMILIARES).

GARANTIZAR QUE EL PERSONAL INTERNO PUEDA SOLICITAR CAMBIO DE PUESTO A CUALQUIER OTRO CENTRO, A TRAVÉS DE UN FORMULARIO, Y TENER EN CUENTA SU CANDIDATURA A CUALQUIER PUESTO VACANTE PRESENTE Y FUTURO.

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES

ARALIA respeta y cumple la legislación laboral y social, siguiendo estrictamente sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales y promoviendo políticas de recursos humanos en este sentido. Además, todos nuestros centros están cubiertos por el **Sistema de Gestión OSHAS 18001**.

OBJETIVOS 2020:

LLEVAR A CABO LA TRANSICIÓN A LA ISO 45001:2018.

CON EL FIN DE CONSOLIDAR LA OBSERVANCIA DE UNAS PRÁCTICAS Y ESTÁNDARES GUIADOS POR CRITERIOS DE EXCELENCIA, NOS HEMOS MARCADO COMO OBJETIVO LA **TOLERANCIA CERO ANTE COMPORTAMIENTOS NEGLIGENTES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**.

Los empleados y directivos conocen y cumplen las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo y de prevención de riesgos laborales, y velan por la seguridad propia, así como la de otros profesionales, clientes y proveedores.

En ARALIA contamos con varios Comités de Seguridad y Salud. Se hacen evaluaciones de riesgos tanto de centros, como de puestos de trabajo, de acuerdo con la Ley de prevención de riesgos laborales.

También se cuenta con una planificación de la actividad preventiva, un plan de prevención de riesgos laborales y una serie de protocolos de actuación y sus registros asociados:

- IT(S).02.3.01 Accidente laboral y enfermedad profesional.
- IT(S).02.3.02 Siniestralidad laboral.
- IT(S).02.3.03 Vigilancia de la salud.
- IT(S).02.3.05 Identificación de peligros.
- IT(S).02.3.06 Preparación y respuesta ante emergencias.
- IT(S).02.3.07 Trabajadores sensibles.
- IT(S).02.3.08 CAE.
- IT(S).02.3.09 Comunicación, participación y consulta.
- IT(S).02.3.10 Protocolo brote GEA Madrid.
- IT(S).02.3.12 Violencia de género.
- IT(S).02.3.13 Procedimiento de gestión de EPIS.
- IT(S).02.1.11 Procedimiento de usuarios con riesgo biológico.

Todos los trabajadores de ARALIA, en el momento de su incorporación, reciben un Manual de Bienvenida y un Manual de Prevención de Riesgos Laborales, con información relativa al puesto de trabajo, normas a seguir en caso de emergencia, sensibilización ambiental, etc.

Se han recopilado los siguientes datos agregados sobre accidentes de trabajo para todos los centros de trabajo de ARALIA a partir de los informes de las mutuas de prevención de riesgos laborales correspondientes:

DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
ENFERMEDADES PROFESIONALES	3	1	2
ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA	205	22	183
ACCIDENTES DE TRABAJO SIN BAJA	140	22	118
ÍNDICE DE FRECUENCIA	29,80%		
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,93%		

A continuación, se proporciona la ratio de absentismo de ARALIA para cada uno de los trimestres del año 2019, asociada a las ausencias derivadas de enfermedades comunes y accidentes de trabajo:

RATIO DE ABSENTISMO	
1er trimestre 2019	123.417 h
2º trimestre 2019	127.236 h
3er trimestre 2019	134.893 h
4º trimestre 2019	140.842 h

RELACIONES SOCIALES

El diálogo social en ARALIA se articula a través del Comité de Empresa y según lo establecido en el **Protocolo de Comunicación, Participación y Consulta del SGSST** (IT(S).02.3.09). La empresa cuenta con representación legal para todos los trabajadores de la empresa. Se mantienen las correspondientes reuniones establecidas por la legislación.

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Los **programas de formación** promueven la igualdad de oportunidades y el desarrollo de la carrera profesional de los empleados, los cuales se comprometen a actualizar sus conocimientos técnicos y de gestión relacionados con los servicios de ARALIA y a aprovechar los recursos facilitados en los programas de formación interna o externa.

ARALIA realiza anualmente el **plan de formación** basado en las necesidades aportadas por la empresa y los propios trabajadores, con el fin principal de proporcionar la formación necesaria para que nuestros trabajadores aumenten su competitividad en el sector en el que desarrollan su actividad, mejorando su capacitación profesional y aumentando la promoción individual del trabajador.

Invertimos año tras año el 100% de la cuota de formación bonificada en formar a sus trabajadores, puesto que la formación es un factor clave para competir en el mercado con garantía de éxito.

Las **principales acciones formativas** llevadas a cabo durante el año 2019 han tenido los siguientes contenidos:

- PRIMEROS AUXILIOS.
- MOVILIZACIÓN DE PERSONAS.
- CUIDADOS PALIATIVOS A ENFERMOS TERMINALES.
- HIGIENE Y SEGURIDAD DE AUXILIAR EN EL DOMICILIO.
- FORMACIÓN "PLICKER".
- FORMACIÓN DE NEUROEDUCACIÓN EN EL AULA DE INFANTIL.
- ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA.

- INCENDIOS Y PLANES DE EMERGENCIA.
- TRABAJO EN EQUIPO.
- HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS.
- MANEJO DE LA ANSIEDAD Y EL ESTRÉS EMOCIONAL.
- HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN.
- EXCEL.
- LEGIONELA.
- RIESGOS PSICOSOCIALES: TÉCNICAS DE RELAJACIÓN EN CENTROS SOCIOSANITARIOS.
- “RESIPLUS®”.
- MOVILIZACIÓN MANUAL Y MECÁNICA DE PERSONAS.

Nos gustaría destacar estas acciones formativas como las más significativas y estratégicas de 2019:

- Modelo de atención centrada en la persona: Se ha impartido formación en este modelo para conseguir que sea el individuo el centro de todas las actuaciones de los profesionales. Se ha hecho un seguimiento individualizado de la formación para conseguir que todo el personal participara y recibiera la formación sobre la metodología en la que se basa el modelo.
- Medidas alternativas a la sujeción: En el centro de “Virgen de las Viñas” de Aranda de Duero se lleva a cabo de forma continua el proyecto “Residencia libre de sujeciones”, los principales logros conseguidos han sido:
 - Los agradecimientos de familiares cuyos residentes han mejorado a nivel conductual o físico tras la retirada de las sujeciones.
 - Aportar la experiencia de este centro al resto de centros de ARALIA, para que sean libres de sujeciones en un futuro.
 - Satisfacción personal, “para cuidar no hay que atar”.
 - Ambiente de mayor calma y tranquilidad.
- Formación en materia de prevención, seguridad y salud laboral: Se ha realizado formación en primeros auxilios en el 33,33% de los centros de trabajo, un curso de movilización manual y mecánica en el 17,65%, y un curso sobre incendios y planes de emergencia en el 3,92% de los centros.

Los datos de horas de formación por sexo y categoría profesional en ARALIA durante el año 2019 son:

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL						
	TOTAL	%	HOMBRES	%	MUJERES	%
PERSONAL DIRECTIVO	72 H	2,41	8 H	2,59	64 H	2,20

MANDO INTERMEDIO	64 H	1,99	12 H	3,89	52 H	1,79
PERSONAL TÉCNICO	408 H	12,70	48 H	15,59	360 H	12,39
PERSONAL CUALIFICADO	348 H	10,83	48 H	15,59	300 H	10,34
PERSONAL AUXILIAR	2.320 H	72,22	192 H	62,34	2.128 H	73,28
TOTAL	3.212 H	100%	308 H	100%	2.904 H	100%

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

Los procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos son nuestro **Código de comportamiento ético**, así como nuestro **Protocolo para la prevención, detección y actuación de acoso sexual, acoso por razón de sexo, orientación e identidad sexual**,

Tratamos a nuestros empleados con igualdad, dignidad, respeto y honestidad, propiciando relaciones de mutua confianza y estableciendo canales de comunicación adecuados.

Promovemos la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, sexo, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social.

Y rechazamos cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, de abuso de autoridad en el ámbito del trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de sus profesionales mediante el desarrollo de políticas y protocolos de control y eliminación del acoso, en todas sus formas.

No se ha producido ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos.

ARALIA garantiza los derechos de asociación y negociación colectiva sin que puedan derivarse represalias o actuaciones discriminatorias, manteniendo además una actitud abierta de colaboración con los sindicatos y representantes de la empresa.

Todos nuestros proveedores se encuentran en España y cumplen con la normativa laboral vigente, motivo por el que no identificamos riesgos de incumplimiento al derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva de sus trabajadores.

Debido a la variedad de nuestros servicios, así como a nuestro alcance nacional, actualmente disponemos de unos 45 convenios de aplicación, agrupados en los siguientes sectores:

- Residencias.
- Discapacidad.
- Escuelas infantiles.
- Ayuda a domicilio.
- Limpiezas.

El cien por cien de los empleados está cubierto por el convenio colectivo de aplicación.

Todos nuestros centros de trabajo se encuentran en España y cumplen con la normativa laboral vigente, motivo por el que no identificamos riesgos de trabajo forzoso o infantil. La selección de nuestros proveedores se realiza, según nuestra **política de compras**, teniendo en cuenta cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.

OBJETIVO 2020:

MODIFICAR EL REGISTRO DE REQUISITOS APLICABLES A PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS, PARA PODER TENER INFORMACIÓN SOBRE EL PORCENTAJE DE PROVEEDORES QUE CUMPLEN CIERTOS REQUISITOS EN CUESTIONES SOCIALES Y/O AMBIENTALES.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

En relación con nuestra cadena de suministro, se contratan proveedores a nivel local como panadería, carnicería, talleres... en aquellos centros en los que la dispersión geográfica no permite que nos suministren productos los proveedores con los que tenemos acuerdos a nivel nacional. De esta manera, el porcentaje de número de proveedores locales dados de alta en 2019 ha sido del 25%.

En ARALIA nos comprometemos con actividades solidarias y de concienciación social promoviendo tanto la participación de nuestros empleados como del resto de grupos de interés, y en especial de nuestros residentes y sus familias.

Además, nos comprometemos con el desarrollo económico y social de las localidades y regiones en las que operamos.

A continuación, detallamos algunas actuaciones, llevadas a cabo en 2019, que ponen de manifiesto el compromiso de ARALIA con las comunidades en las que desarrolla su actividad:

- Encuentro intergeneracional: En la Residencia Elías Martínez de Zaragoza hemos celebrado las jornadas intergeneracionales entre residentes, trabajadores, familiares y amigos pasando un día de convivencia lleno de buenos momentos.
- Se han desarrollado gran variedad de talleres y excursiones en todas las residencias y centros de día de ARALIA, además de gran variedad de actividades socioculturales: Cumpleaños, Carnavales, Día del Mayor, Feria de Abril, Semana Santa, Semana Cultural, San Valentín, entre otras.
- En las escuelas infantiles se sigue el proyecto educativo del centro, que es el documento en el que se refleja la organización, el funcionamiento, principios metodológicos y las decisiones de carácter anual que se deben mantener en el mismo. Además, en la escuela infantil Colorines, se dispone de una aplicación informática (TOKAPP SCHOOL), que funciona como herramienta de comunicación y de información entre los profesionales y las familias. En dicha aplicación hay que escribir toda la información que se considere oportuna sobre el alumno/a tanto por los profesionales como por los padres/madres y/o tutores/as.

En cuanto a la proporción de altos ejecutivos (el gerente de la organización y los responsables de departamento) contratados de la comunidad local (entendemos por comunidad local, España, por estar ARALIA implantada a nivel nacional) en la actualidad es del 100%.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

La selección y contratación de proveedores se realiza en base a nuestra **política de compras**, basándose en criterios técnicos, profesionales, éticos (cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales), y en las necesidades de la organización. Se garantiza la transparencia, la igualdad de trato y oportunidades, y la utilización de criterios objetivos en su contratación.

Toda la información que se genere en los procesos de selección y/o concursos con proveedores es tratada de modo confidencial por parte de aquellos empleados que tengan acceso a la misma, absteniéndose expresamente de utilizarla a favor de competidores de esos proveedores.

Dentro del proceso de homologación de proveedores de ARALIA, se envía a cada nuevo proveedor los **requisitos aplicables a proveedores y subcontratistas** (F(S).05.1.05).

Anualmente se realiza una evaluación de los proveedores en relación con las características del producto/servicio prestado. Los resultados de la evaluación se recogen en el Informe de Revisión por la Dirección correspondiente. No se ha llevado a cabo ninguna auditoría a proveedores durante el año 2019.

ATENCIÓN AL CLIENTE.

Establecemos las **medidas de emergencia** para garantizar la seguridad y salud de los usuarios y familias (consumidores), de acuerdo con lo establecido por la legislación vigente.

La empresa garantiza la preservación de la salud de los usuarios implementando **sistemas APPCC** (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) en todas las cocinas de los centros, para garantizar la inocuidad de los alimentos. ARALIA forma a todo el personal en materia de manipulación de alimentos, alérgenos y buenas prácticas en cocina, y pone a disposición de los trabajadores los medios e instalaciones necesarias para garantizar la inocuidad alimentaria. Además, en cada centro se dispone de un plan de análisis de alimentos, para garantizar el control de las condiciones higiénicas de las instalaciones, de los procesos y del personal que manipula alimentos.

Para garantizar una correcta sanidad ambiental y dar cumplimiento al Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y **control de la legionelosis**, el personal de mantenimiento de ARALIA mantiene las instalaciones en las condiciones óptimas realizando los controles necesarios con la periodicidad establecida, esos controles quedan anotados en los registros establecidos al efecto.

Además, ARALIA tiene contratado un servicio externo que realiza visitas a las instalaciones para realizar las revisiones recogidas en el Plan de Mantenimiento de la legionelosis de cada centro de trabajo y garantizar el correcto mantenimiento de las mismas.

En relación con la Ley Orgánica 3/2018 de **protección de datos de carácter personal** y garantía de los derechos digitales y del Reglamento Europeo RGPD 679/2016, en ARALIA contamos con un delegado de protección de datos (DPO), y realizamos auditorías periódicas sobre esta materia. Todo nuestro personal es conocedor de que no se pueden grabar conversaciones ajenas de terceros, salvo autorización judicial.

Disponemos de un **proceso de gestión de incumplimientos** (PR(S).7.05), para la gestión de gestión de no conformidades, quejas y reclamaciones, que marca la metodología a seguir para la resolución de este tipo de comunicaciones por parte de nuestros grupos de interés.

Además, todos los centros disponen de hojas de reclamaciones a disposición de los residentes/usuarios.

Todas las reclamaciones recibidas durante el año 2019 se encuentran cerradas:

RECLAMACIONES 2019	
Total	547

Este dato se ha calculado teniendo en cuenta las reclamaciones recibidas de 17 Residencias, 4 centros de día, 2 centros de discapacitados, 3 escuelas Infantiles y 2 servicios de ayuda a domicilio.

En relación con la **satisfacción media de nuestros clientes** medida en 2019:

PUNTUACIÓN MEDIA S/5 PUNTOS
4,23

- Residencias: Los resultados de la satisfacción del cliente son facilitados por el departamento de marketing, el cual ha desarrollado un procedimiento para su evaluación. La evaluación corporativa se realizará a todos los clientes, en un ciclo de 3 años, en los casos en que el contacto se produzca de forma satisfactoria y el cliente acepte su realización. El responsable de realizar la evaluación corporativa envía los cuestionarios de satisfacción por correo electrónico a los responsables de los centros. Se entregan el 100% de los cuestionarios, y para que los resultados sean considerados como válidos, se tendrán que recibir al menos el 35% de los cuestionarios enviados. La información proporcionada por cada cliente objeto de evaluación se registra y comunica a través de los informes de satisfacción.
- Escuelas infantiles: Se realiza un informe en el que se muestran los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a una muestra de los padres/tutores de los alumnos de las escuelas infantiles gestionadas por ARALIA. La encuesta de satisfacción consta de una selección de preguntas que responden a los principales atributos de satisfacción identificados para los padres de los alumnos de escuelas infantiles. Se han registrado correctamente 46 encuestas a usuarios, lo que supone un 60% de participación.
- Ayuda a domicilio: El responsable de realizar la evaluación envía los cuestionarios de satisfacción por correo electrónico. La encuesta consta de una selección de preguntas que responden a los principales atributos de satisfacción identificados en la prestación de servicios de ayuda a domicilio. Se han registrado correctamente 25 encuestas a usuarios, lo que supone un 25% de participación. Según el cuadro de mando de indicadores se entiende que la persona usuaria/familiar está satisfecha cuando su respuesta es superior al 50% de la puntuación máxima del sistema de medición empleado, la puntuación alcanzada ha sido del 77%, ligeramente por debajo de la puntuación alcanzada el año anterior, de 78,8% de satisfacción global.

En todos los casos, del análisis de la información transmitida por el cliente, el responsable de realizar la evaluación corporativa puede detectar No Conformidades, Notificaciones o Felicitaciones que se registran según lo dispuesto en el PR(S).07.2.05 Proceso de Gestión de Incumplimientos y Mejora.

Durante el periodo de reporte no se han registrado incumplimientos relacionados con los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios, tampoco en relación con la información y el etiquetado de productos y servicios, ni incumplimientos relacionados con las comunicaciones de marketing.

En materia de protección de datos, se registró una incidencia el 24/01/2019 sobre la desaparición de documentos en soporte papel de dos pacientes de la 2ª planta de la residencia de “Los Molinos” en Mota del Cuervo (Cuenca), que se encuentra registrada en la plataforma de Lant Abogados.

INFORMACIÓN FISCAL

En el siguiente cuadro de muestra información relativa a los beneficios obtenidos por país, así como los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas:

INFORMACIÓN FISCAL	2019
Beneficios obtenidos	809.658,12
Impuestos sobre beneficios pagados	180.370,27
[201-4] Subvenciones públicas⁹	154.839,27 €

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Bajo ninguna circunstancia el personal de ARALIA recurrirá a prácticas no éticas para influir en la voluntad de las personas ajenas a la organización con el objetivo de obtener algún beneficio o ventaja para la organización o para sí mismos. Del mismo modo, permanecerá alerta para evitar que terceros hagan uso de estas prácticas en su relación con nosotros.

Las excepciones a esta regla deberán referirse, necesariamente, a obsequios que, teniendo un valor económico simbólico, encajen dentro de los usos habituales de las relaciones empresariales o no presenten salvedad alguna desde el punto de vista de la legislación vigente.

Esta prohibición adquiere más fuerza en lo referente a cualquier forma de soborno, entendiéndose como el ofrecimiento, promesa, aceptación o encubrimiento de cualquier tipo de ventaja impropia a cambio de comisiones o de cualquier otra fórmula de gratificación.

⁹ Bonificaciones por formación en los seguros sociales y de subvenciones de capital.

A la fecha de cierre de esta memoria, nos encontramos en proceso de aprobación del Código de comportamiento ético de ARALIA (ver página 8 de esta memoria). En 2019 no se ha producido ningún caso de corrupción.

Durante el año 2019 no se han realizado donaciones ni a fundaciones, ni a entidades sin ánimo de lucro, ni a partidos y/o representantes políticos.

Durante el año 2019 no se ha producido ninguna acción jurídica con respecto a la competencia desleal.

En materia de prevención de riesgos laborales, ha habido una sanción el 18/01/2019, de la inspección de trabajo de León por falta de acreditación de la formación inicial de un trabajador y por no haber pasado el reconocimiento médico a un trabajador del servicio de atención domiciliaria de León.

SOBRE ESTA MEMORIA

La Memoria de Sostenibilidad 2019 de ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A. reporta sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización y los resultados alcanzados. Sus contenidos han sido determinados de acuerdo con lo establecido por la Ley 11/2018 sobre información no financiera. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Esta primera Memoria de Sostenibilidad de ARALIA cubre el periodo de enero a diciembre de 2019. La organización se compromete a elaborarlo con periodicidad anual.

No se han producido cambios significativos en la organización, ni en su cadena de suministro, durante 2019.

Este documento ha sido redactado de acuerdo con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad publicada por Global Reporting Initiative (GRI), en su versión Standards (se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI, opción esencial).

También se ha tenido en cuenta, en todo momento, lo establecido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. De esta manera, el presente informe sobre información no financiera ha sido presentado como punto separado del orden del día para su aprobación por los Administradores Solidarios de ARALIA, en reunión celebrada el pasado día 31 de agosto de 2020.

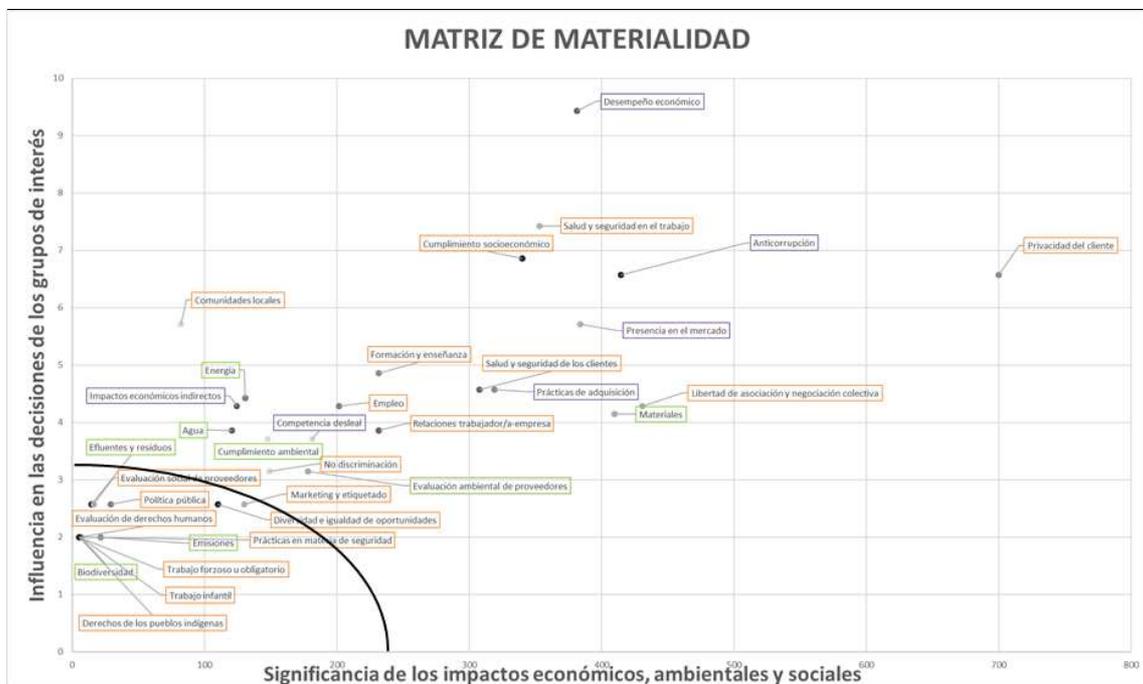
La información incluida en este informe sobre información no financiera será verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

Existe un **procedimiento para el análisis del contexto e identificación de los grupos de interés** (PR(S).07.8). Los grupos de interés identificados son los siguientes:

GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS	
NIVEL I	
TRABAJADORES	Dirección RRHH
USUARIOS/FAMILIARES	Responsables del servicio
ACCIONISTAS	Alta dirección
PROVEEDORES	Responsables de compras
CLIENTES	Responsables del servicio
SINDICATOS	Trabajadores
SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO	Trabajadores
NIVEL II	
SOCIEDAD	Dirección General
COMPETENCIA	Dirección Comercial
ADMINISTRACIONES	Dirección General
MEDIO DE COMUNICACIÓN	Responsable marketing y comunicación

En dicho procedimiento establecemos el despliegue del modelo de diálogo, así como su evaluación y revisión.

Para el análisis de materialidad de la organización se ha contado con estos grupos de interés, y se ha seguido el **procedimiento de análisis de materialidad** de la organización, obteniéndose la siguiente matriz:



Es decir, los temas que los grupos de interés han seleccionado como materiales son:

- **Temas económicos:**

- Desempeño económico (201).
- Presencia en el mercado (202).
- Impactos económicos indirectos (203).
- Prácticas de adquisición (204).
- Anticorrupción (205).
- Competencia desleal (206).

- **Temas ambientales:**

- Materiales (301).
- Energía (302).
- Agua (303).
- Cumplimiento de la legislación ambiental (307).
- Evaluación ambiental de proveedores (308).

- **Temas sociales:**

- Empleo (401).
- Relaciones trabajador-empresa (402).
- Salud y seguridad en el trabajo (403).
- Formación y enseñanza (404).
- No discriminación (406).
- Libertad de asociación y negociación colectiva (407).
- Comunidades locales (413).
- Salud y seguridad de los clientes (416).
- Privacidad del cliente (418).
- Cumplimiento de la legislación socioeconómica (419).

CONTACTO

ARALIA

Dirección: C/ Calle Francisco Hernández Pacheco nº14. 47014 Valladolid.

Teléfono: 983 13 44 44

Punto de contacto: aralia@delegado-datos.com

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS GENERALES		
Código	Tema	Página
102-1	Nombre de la organización	4
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	13
102-3	Ubicación de la sede	42
102-4	Ubicación de las operaciones	13
102-5	Propiedad y forma jurídica	4
102-6	Mercados servidos	13
102-7	Tamaño de la organización	4, 22
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	22
102-9	Cadena de suministro	5
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	40
102-11	Principio y enfoque de precaución	17
102-12	Iniciativas externas	10
102-13	Afiliación a asociaciones	10
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	11
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6
102-18	Estructura de gobernanza	9
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	11
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	11
102-40	Lista de grupos de interés	40
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	35
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	40
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	41
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	40
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	40

102-47	Lista de temas materiales	41, 42
102-48	Re expresión de la información	40
102-49	Cambios en la elaboración de informes	40
102-50	Periodo objeto del informe	40
102-51	Fecha del último informe	40
102-52	Ciclo de elaboración de informes	40
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	42
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	40
102-55	Índice de contenidos GRI	43
102-56	Verificación externa	40
GRI 103: Enfoque de gestión (2016)		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Ver tablas siguientes
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	

DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Código	Tema	Página
GRI 201: Desempeño económico (2016)		
103	Enfoque de gestión 201	3, 9
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	12
201-4	Asistencia financiera recibida por el gobierno	39
GRI 202: Presencia en el mercado laboral (2016)		
103	Enfoque de gestión 202	3, 9
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	36
GRI 203: Impactos económicos indirectos (2016)		
103	Enfoque de gestión 203	3, 9
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	36
GRI 204: Prácticas de adquisición (2016)		
103	Enfoque de gestión 204	3, 9
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	36
GRI 205: Anticorrupción (2016)		
103	Enfoque de gestión 205	3, 9
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	39
GRI 206: Competencia desleal (2016)		
103	Enfoque de gestión 206	3, 9
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	40

DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Código	Tema	Página
GRI 301: Materiales (2016)		
103	Enfoque de gestión 301	3, 9
301-2	Insumos reciclados	19
GRI 302: Energía (2016)		
103	Enfoque de gestión 302	3, 9
302-1	Consumo energético dentro de la organización	19
302-2	Consumo energético fuera de la organización	19
302-3	Intensidad energética	19
GRI 303: Agua (2016)		
103	Enfoque de gestión 303	3, 9
303-1	Extracción de agua por fuente	18
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	18
GRI 307: Cumplimiento legal ambiental (2016)		
103	Enfoque de gestión 307	3, 9
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	17
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 308	3, 9
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	35

DESEMPEÑO SOCIAL		
Código	Tema	Página
GRI 401: Empleo (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	3, 9
401-3	Permiso parental	29
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa (2016)		
103	Enfoque de gestión 402	3, 9
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	29
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)		
103	Enfoque de gestión 403	3, 9
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	32
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	31
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	31
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	31
403-9	Lesiones por accidentes laboral	31
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	31
GRI 404: Formación y enseñanza (2016)		
103	Enfoque de gestión 404	3, 9
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	32
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	32
GRI 406: No discriminación (2016)		
103	Enfoque de gestión 406	3, 9
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	27
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva (2016)		
103	Enfoque de gestión 407	3, 9
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	35
GRI 413: Comunidades locales (2016)		
103	Enfoque de gestión 413	3, 9
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	36
GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)		

103	Enfoque de gestión 414	3, 9
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	35
GRI 415: Política pública (2016)		
103	Enfoque de gestión 415	3, 9
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	40
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes (2016)		
103	Enfoque de gestión 416	3, 9
416-2	Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud o seguridad de las categorías de productos o servicios	39
GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)		
103	Enfoque de gestión 417	3, 9
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	39
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	39
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)		
103	Enfoque de gestión 418	3, 9
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	39
GRI 419: Cumplimiento legal socioeconómico (2016)		
103	Enfoque de gestión 419	3, 9
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	40

ÍNDICE DE CONTENIDOS “LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA”

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página	Código GRI Standards (orientativo)
Cuestiones ambientales			
Efectos actuales y previsibles	Compromiso con el medio ambiente	17	103-1
Certificación ambiental		7	
Principio de precaución		17	102-11
Riesgos ambientales		21	
Emisiones de carbono		20	201-2 305
Ruido		21	
Contaminación lumínica		21	
Economía circular y gestión de residuos		17	306
Consumo de agua		18	303
Consumo de materias primas		19	301
Consumo de energía		19	302
Cambio climático		20	201-2 305
Protección de la biodiversidad		21	304
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal	23	401
Organización del trabajo		30, 32	401-3 402 403-2
Salud y seguridad		32	403
Relaciones sociales		36	102-41

Formación		33	404
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		29	
Igualdad		26	405
Respeto a los derechos humanos			
Derechos humanos	Respeto a los derechos humanos	35	410 412
Libertad de asociación y negociación colectiva		35	407
No discriminación		26	406
Trabajo forzoso		35	409
Trabajo infantil		35	408
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	Lucha contra la corrupción y el soborno	39	205 415
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		39	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		10, 39	201-1
Sociedad			
Compromiso con el desarrollo local	Compromiso con la sociedad	10, 36	102-13 204-1 413
Subcontratación y proveedores		37	308 414
Consumidores		37, 38	416 417 418
Información fiscal		12, 39	201-1 201-4

Modelo de negocio			
Entorno empresarial	¿Quiénes somos?	10	102-13
Organización y estructura	¿Quiénes somos?	9	102-18
Mercados	Nuestros servicios	13	102-6
Objetivos y estrategias	Toda la memoria		
Tendencias	¿Quiénes somos?	11	
Políticas	Toda la memoria		103-2
Resultados			103-3
Indicadores clave			103-2
Riesgos relacionados	¿Quiénes somos?	11	102-15 102-30 102-31

FIRMANTES

Administradores Solidarios de ARALIA:



Soledad Ulibarri Fernández