



**Aralia**  
servicios



# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**2020**

# ÍNDICE

<b>01. CARTA DEL DIRECTOR GENERAL</b>	<b>4</b>
---------------------------------------	----------

<b>02. QUIENES SOMOS</b>	<b>5</b>
--------------------------	----------

<b>03. NUESTROS SERVICIOS</b>	<b>13</b>
-------------------------------	-----------

<b>FACILITY SERVICES</b>	<b>13</b>
--------------------------	-----------

Servicios de limpieza, servicios auxiliares, jardinería, mantenimiento y diversos SS.GG.	13
--	----

Servicios auxiliares en museos	13
--------------------------------	----

<b>PERSONAS MAYORES</b>	<b>14</b>
-------------------------	-----------

Unidades de convivencia	14
-------------------------	----

Nuestras residencias	14
----------------------	----

Nuestros centros de día	14
-------------------------	----

<b>SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO</b>	<b>15</b>
---------------------------------------	-----------

<b>SERVICIOS A DISCAPACITADOS</b>	<b>15</b>
-----------------------------------	-----------

Residencias	15
-------------	----

Centros ocupacionales	15
-----------------------	----

Centros de día	15
----------------	----

<b>ATENCIÓN A MENORES</b>	<b>16</b>
---------------------------	-----------

Proyecto educativo	16
--------------------	----

Nuestras escuelas	16
-------------------	----

<b>OTROS SERVICIOS</b>	<b>16</b>
------------------------	-----------

Servicios de atención a mujeres	16
---------------------------------	----

Puntos de atención familiar	16
-----------------------------	----

## **04. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE** 17

GESTIÓN DE RESIDUOS	17
CONSUMO Y VERTIDO DE AGUA	18
MATERIAS PRIMAS	19
CONSUMO DE ENERGÍA	19
CAMBIO CLIMÁTICO	21
RIESGOS AMBIENTALES	21

## **05. COMPROMISO CON LAS PERSONAS** 22

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	22
Empleo	22
Igualdad y diversidad	26
Conciliación de la vida personal y profesional	29
Salud y seguridad de los trabajadores	30
Relaciones sociales	32
Formación y desarrollo profesional	32
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	33

## **06. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD** 35

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	35
RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	35
ATENCIÓN AL CLIENTE	36
INFORMACIÓN FISCAL	37
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	38

## **07. SOBRE ESTA MEMORIA** 39



# 01.

## CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

*“CUIDAMOS DE NUESTROS CLIENTES, CUIDAMOS DE TI.*

*Aralia es una empresa especializada en la prestación y externalización de servicios con más de 30 años de experiencia, con el único objetivo de mantener y hacer más eficientes los edificios que gestionamos, fomentar la inclusión de colectivos socialmente vulnerables y de mejorar la calidad de vida de las personas atendidas”*

En ARALIA nos comprometemos no solo a mejorar los procesos en los edificios que gestionamos y la calidad de vida de las personas que atendemos, sino también a fomentar la inclusión de los colectivos socialmente excluidos. Somos referentes en la calidad de los servicios de Facility Management y en servicios a mayores y dependientes, a través de nuestra innovación continua, equipos capaces y una fuerte vinculación con la sociedad.

En consonancia con nuestro compromiso de transparencia, hemos elaborado nuestra segunda memoria de sostenibilidad basada en GRI Standards, y que, además, 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 el año 2020, con mucho esfuerzo y dedicación, pese a que la situación acaecida por la crisis sanitaria Covid-19 ha marcado un punto de inflexión en nuestras vidas y su dureza ha golpeado especialmente a nuestro sector, a nuestros mayores. Por ello, entre esos logros me gustaría destacar nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas sus vertientes (económica, ambiental y social), con el cálculo de la huella de carbono 2019 y el compromiso con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de la energía consumida.

Pese a la situación, que actualmente seguimos viviendo y por la que luchamos día a día, queremos seguir adelante y mirar al futuro con esperanza. Por ello, entre los objetivos para 2021, me gustaría destacar de nuevo nuestro compromiso con la sostenibilidad con el cálculo de la huella de carbono 2020 y nuestro compromiso con los 10 principios universales que se adquiere con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el año 2021, hemos conseguido consolidar nuestra División de Facility, aumentado considerablemente el volumen de ventas y la prestación de Servicios Generales en diferentes Clientes, repartidos por toda la orografía española. Esperando seguir creciendo y aumentando la cifras de este línea de negocio, durante el año 2021.

Además, para 2021 está prevista la apertura de una nueva residencia para personas mayores en La Robla (León).

El año 2020 no ha sido un año fácil para nosotras y nosotros y, en el momento en que escribo estas líneas, marzo de 2021, la crisis sanitaria del Covid-19 aún sigue golpeando a nuestra sociedad y estamos viviendo momentos de gran incertidumbre que marcaran para siempre nuestra historia. Cabe por mi parte enviar un claro 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.

Me gustaría acabar esta carta agradeciendo a todas y cada una de las personas trabajadoras de nuestra empresa que, de una manera u otra, han estado al frente de la gestión de esta crisis sanitaria que tanto ha golpeado a nuestro sector. Muchas gracias por vuestro esfuerzo y compromiso hacia el bienestar de nuestros mayores y la comprensión hacia sus familiares que dentro de un marco tan complejo, ha resultado más que óptimo.

**Álvaro Durán Guillén.**  
Director General de ARALIA.



# 02.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS 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."<sup>1</sup> Todos los datos reportados en esta memoria son datos consolidados correspondientes a ARALIA.

La sociedad tiene participaciones en seis<sup>2</sup> 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 discapacidad intelectual y/o física, y acompañamiento a menores en transporte escolar.

ARALIA es una empresa privada, con una experiencia de más de 30 años, que desarrolla su actividad en todo el territorio nacional. Su finalidad es la gestión integral de Servicios Generales en Edificios y la prestación de servicios asistenciales especializados tanto en residencias, centros de estancias diurnas, centros hospitalarios y centros socio sanitarios, así como en los propios domicilios.

ARALIA se basa en valores de servicio de calidad, una estructura accionarial familiar robusta, la generación de caja positiva y el crecimiento orgánico. De esta manera, hemos obtenido resultados operativos positivos, con una financiación ajena poco significativa en relación al volumen de operaciones de la compañía, ofreciendo a nuestros usuarios y clientes, la máxima confianza y seguridad.

Contamos con un equipo de profesionales que asegura de forma personalizada una gestión optimizada de los Edificios y mejorar la calidad de vida de las 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):



Facility services: limpieza y mantenimiento.



Gestión de residencias de ancianos y centros de día para personas mayores.



Prestación de servicios de ayuda a domicilio.



Gestión de centros residenciales y centros de día para 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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Cinco desde el 30/07/2020.

## PRINCIPALES CIFRAS 2020:

### 3.408 plazas gestionadas:

- **2.302 plazas en residencias**, de las cuales 40 son plazas en centros de discapacidad y 2.262 en residencias para personas mayores.
- **841 plazas en centros de día**, de las cuales 77 son plazas

en centros de día de discapacidad y 764 en centros de día para personas mayores.

- **265 plazas de menores**, de las cuales 250 son en escuelas infantiles y 15 en centros de menores con riesgo de exclusión social

### 71.108 horas realizadas

en servicio de ayuda a domicilio.

### 3.423 personas en plantilla

a 31 de diciembre.

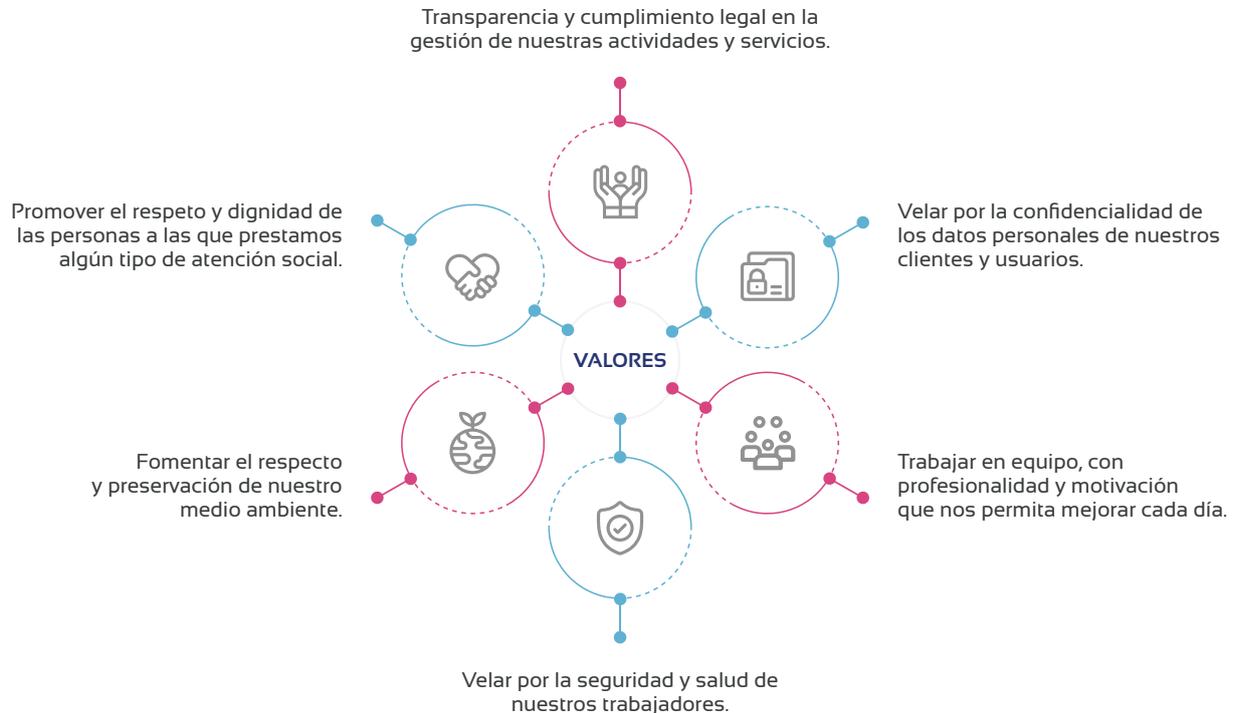
### 71.108 horas realizadas

en servicio de ayuda a domicilio.

### 4,18% personas con discapacidad en plantilla

a 31 diciembre.

ARALIA ha creado un modelo social para la División de Facilities y Socio sanitaria propio, que se apoya en unos **valores** que están siempre presentes a la hora de prestar cada uno de nuestros servicios:



Aralia es una empresa especializada en la prestación y externalización de servicios con más de 30 años de experiencia, con el único objetivo de mantener y hacer más eficientes los edificios que gestionamos, fomentar la inclusión de colectivos socialmente vulnerables y de mejorar la calidad de vida de las personas atendidas.

Somos referentes en la calidad de los servicios de Facility Management y en servicios a mayores y dependientes, a través de nuestra innovación continua, equipos capaces y una fuerte vinculación con la sociedad.

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:



- Gestión de servicios de limpieza de edificios y locales.
- Gestión de servicios sociosanitarios en residencias de mayores y centros de día.
- Gestión de escuelas infantiles.
- Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
- Gestión de servicios de atención a víctimas de violencia de género.
- Gestión de servicios de atención a personas con discapacidad.



- Gestión de servicios de limpieza de edificios y locales.
- Gestión de servicios sociosanitarios en residencias de mayores y centros de día.
- Gestión de escuelas infantiles.
- Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
- Gestión de servicios de atención a víctimas de violencia de género.
- Gestión de servicios de atención a personas con discapacidad.



- Gestión de servicios sociosanitarios en residencias de mayores y centros de día.



- Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).



- Gestión de escuelas infantiles.



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



**Política de calidad, medio ambiente y PRL:**

[www.araliaservicios.com/es/politica-de-calidad-medioambiente-y-prevencion-de-aralia](http://www.araliaservicios.com/es/politica-de-calidad-medioambiente-y-prevencion-de-aralia)

## CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO<sup>3</sup>:

### 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.

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.

### 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.

También establece los **PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS<sup>4</sup>**:

- **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 mediante:



**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.

<sup>3</sup> Aprobado inicialmente en 2020, su distribución a todos nuestros trabajadores se ha retrasado, con motivo de la pandemia, al año 2021, en el que ha sido modificado.

<sup>4</sup> La relación con clientes, sindicatos y servicio de prevención ajeno se establece en otros documentos del Sistema Integrado de Gestión de Aralia.

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.
- Pacto Mundial.



**LOGRO  
2020**

**Cálculo de la huella de carbono** correspondiente a los alcances 1 y 2 del año 2019 bajo la norma ISO 14064:2012 de ARALIA en los centros de trabajo de Valladolid (C/ Francisco Hernández Pacheco nº14) y Madrid (C/Ayala nº95 bajo) para la actividad de “prestación de servicios sociosanitarios y facility services”.



**OBJETIVOS  
2021**

- Adhesión al **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas.
- Volver a calcular la **huella de carbono** de los centros de trabajo de Valladolid y Madrid correspondiente al año 2020

Lista de las **PRINCIPALES AFILIACIONES** a entidades del sector u otras asociaciones:



super  
cuidadores

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.



óptima  
mayores

Acuerdo de colaboración con Óptima Mayores sobre servicios de asesoramiento financiero a clientes de las residencias.



UNED

UNED, realización de prácticas de trabajadores sociales en los centros de trabajo de ARALIA.



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.

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.

Entre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo que la compañía ha identificado y evaluado como críticos en 2020, destacan los siguientes:

- Instalaciones inadecuadas, referido a las deficiencias encontradas en los centros de trabajo propiedad de la administración pública cuando nos adjudican nuevos servicios, debiendo reforzar la comunicación a la administración pública para que se hagan cargo de estas.
- Contagio de los trabajadores por enfermedades infectocontagiosas (COVID-19).
- Gestión de riesgos biológicos (COVID-19).
- Paralización de la actividad laboral en algunos servicios por riesgo grave de contagio o por normativa legal (escuelas infantiles, centros de día) por el COVID-19.
- Propagación de COVID-19 en los centros de trabajo, por desconocimiento de la actuación del virus.
- Desabastecimiento de suministros por desabastecimiento a nivel mundial (mascarillas, etc.)
- Falta de disponibilidad de suficientes profesionales sanitarios, ante la alta demanda de este colectivo por parte de la sociedad en la situación de pandemia COVID-19.

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.

Nuestros principales procedimientos de diligencia debida en relación con la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, se detallan a continuación:

- En materia de derechos humanos, lucha contra la corrupción y contra el blanqueo de capitales: **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.**
- Para la prevención de riesgos laborales: Documentación asociada con la **ISO 45001.**

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

En relación con nuestro **desempeño económico**:

DATOS ECONÓMICOS	2019	2020
<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)</b>	<b>66.532.824,78</b>	<b>68.893.791,39</b>
Ingresos (€)	66.532.824,78	68.893.791,39
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)</b>	<b>65.723.166,66</b>	<b>68.484.536,08</b>
Gastos operativos (€)	9.611.135,95	9.981.440,35
Salarios y beneficios de empleados (€)	55.118.685,38	57.590.038,67
Pagos a proveedores de capital (€)	186.984,96	185.841,90
Impuestos (€)	806.360,37	727.215,16
Recursos destinados a la comunidad (€)	-	-
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€)</b>	<b>809.658,12</b>	<b>409.255,31</b>

Por último, al analizar nuestra 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.



# 03.

## NUESTROS SERVICIOS

Desde Castilla y León, ARALIA se ha extendido por gran parte del territorio nacional, de manera que actualmente estamos presentes en once comunidades autónomas (Aragón, Asturias, Castilla La Mancha, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, La Rioja, Madrid, Murcia y País Vasco), 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).



### FACILITY SERVICES

#### SERVICIOS DE LIMPIEZA, SERVICIOS AUXILIARES, JARDINERÍA, MANTENIMIENTO Y DIVERSOS SS.GG.

ARALIA trabaja día a día para que las instalaciones de nuestros diferentes Clientes, Organismos y Entidades estén siempre en perfectas condiciones y debidamente mantenidas.

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

#### 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.



## 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.

### NUESTRAS RESIDENCIAS

Disponemos de múltiples residencias con un total de más de 2.300 plazas. Se gestionan tanto plazas públicas, como concertadas y privadas. 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 2021:<sup>5</sup> 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.

<sup>5</sup> Este objetivo se ha trasladado al año 2021 debido a la pandemia.



## 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 tienen 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 250 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.



## OTROS SERVICIOS

### 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.



# 04.

## 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

Todos 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).

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**.

#### RESIDUOS NO PELIGROSOS

Descripción	Código LER	Destino	Cantidad 2019 (kg)	Cantidad 2020 (kg)
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 cocina	20 01 25	Gestor autorizado	3.570	1.420
Residuos sólidos urbanos y asimilables a urbanos (RSU)	20 03 01	Municipio	--	--

## RESIDUOS PELIGROSOS

Descripción	Código LER	2019		2020	
		Destino	Cantidad (kg)	Destino	Cantidad (kg/nº)
Tóners	08 03 17	Proveedor	Sin datos	Proveedor	Sin datos
Envases vacíos de productos de limpieza	15 01 10	Gestor autorizado	226	Proveedor	1.443 envases
Residuos biosanitarios	18 01 03	Consenuer	22,75	Gestor autorizado	1.108,52 kg
Fluorescentes	20 01 21	Ambilamp	3	Ambilamp	66,59 kg
Pilas	20 01 33	Ecopilas	20	Ecopilas	76 kg
RAEE	20 01 35	Gestor autorizado	0	Gestor autorizado	100 kg

A continuación, se detallan las dos principales medidas sobre las que se sigue trabajando 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 reutilizables).
- 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 dos:

- El aprovechamiento de los aceites de cocina, tras su recogida por un gestor autorizado.
- Previsión de compras de alimentación: Existen fichas técnicas de los platos preparados realizadas por un dietista, en las que se establece el gramaje y el aporte calórico de cada ingrediente, de esta manera se pueden 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 urbanas (procedentes 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).

ARALIA ha colocado carteles en los puntos de consumo de agua para sensibilizar a los trabajadores sobre buenas prácticas en el uso del agua.

En la siguiente tabla se recoge el consumo de agua de ARALIA en 2019 y 2020<sup>6</sup>:

### HISTÓRICO CONSUMO DE AGUA (m<sup>3</sup>)

2019	88.176
2020	160.557



OBJETIVO  
2021

Cada centro deberá rellenar el consumo mensual de agua para llevar un mayor control de este recurso.

<sup>6</sup> En 2019 se reportó el consumo de agua asociado a 12 centros de trabajo. Se ha llevado a cabo un esfuerzo para incluir en 2020 un total de 24 centros de trabajo (el 69% de los gestionados en 2020). Por este motivo, los consumos de ambos años no son comparables.

<sup>7</sup> Ya era objetivo en 2020, si bien se ha conseguido en varios centros, para el resto se ha retrasado a 2021, por la pandemia.

## 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®", y en el servicio de ayuda a domicilio el "Gesad"; ambos nos permiten 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.

De esta forma, nuestros principales consumos de materias primas en 2020 son:

### CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS 2020

Papel	3.015 kg
Tóner	5 unidades



### OBJETIVO 2021

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

### CONSUMO DE ENERGÍA 2020<sup>8</sup>

Gasóleo <sup>9</sup> (vehículos)	66.487,26 litros	55.351 kg	2.380 GJ <sup>10</sup>	No renovable
Gasolina (vehículos)	4.107,91 litros	3.071 kg	136 GJ	No
Gasóleo (calefacción)	1.774.106 kwh		6.387 GJ	No
Gas natural (calefacción)	13.691.737 kwh		49.290 GJ	No
Propano (calefacción)	1.421.952 kwh		5.119 GJ	No
Butano (calefacción)	319 kwh		1,15 GJ	No
Biomasa (calefacción)	143.407 kwh		516 GJ	Sí (100%) <sup>11</sup>
Electricidad	8.042.333 kwh		28.952 GJ	Sí (44%) <sup>12</sup>
<b>Total</b>			<b>92.782 GJ</b>	
Número de plazas			3.408 plazas	
<b>Ratio por número de usuarios</b>			<b>27,22 GJ/plaza</b>	

<sup>8</sup> Los factores de conversión se han tomado de la Calculadora de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

<sup>9</sup> Gasóleo: Densidad 0,8325 kg/l y poder calorífico 1 kg = 43 MJ. | Gasolina: Densidad 0,7475 g/l y poder calorífico 1 kg= 44,30 MJ.

<sup>10</sup> 1 kwh = 0,0036 GJ.

<sup>11</sup> La energía asociada a la biomasa (única de origen 100% renovable) supone un 0,56% de la energía total anual consumida por la organización.

<sup>12</sup> Suponemos un consumo similar asociado a las tres compañías suministradoras.

## HISTÓRICO CONSUMO DE ENERGÍA

	2019	2020	Ahorro
Gasóleo (vehículos de renting)	134.532,98 litros	66.487,26 litros	-50,58%
Gasolina (vehículos)	5.226,47 litros	4.107,91 litros	-21,40%
Gasóleo (calefacción)	1.765.283 kwh	1.774.106 kwh	0,50%
Gas natural (calefacción)	11.187.445 kwh	13.691.737 kwh	22,38%
Propano (calefacción)	1.993.609 kwh	1.421.952 kwh	-28,67%
Butano (calefacción)	1.757,25 kwh	319 kwh	-81,85%
Biomasa (calefacción)	67.545 kwh	143.407 kwh	112,31%
Electricidad	7.745.467 kwh	8.042.333 kwh	3,83%
<b>Total</b>	<b>88.485 GJ</b>	<b>92.782 GJ</b>	<b>4,86%</b>
Número de plazas	3.394 plazas	3.408 plazas	0,41%
<b>Ratio por número de plazas</b>	<b>26,07 GJ/plaza</b>	<b>27,22 GJ/plaza</b>	<b>4,43%</b>

Las compañías eléctricas suministradoras en 2020 han sido:



### Naturgy Iberia:

8% mix renovable, factor de emisión de 0,25 kg CO<sub>2</sub>/kwh.



### Endesa Energía:

23,9% mix renovable, factor de emisión de 0,20 kg CO<sub>2</sub>/kwh.



### Repsol:

100% mix renovable, factor de emisión cero.

Energía de origen renovable empleada en ARALIA durante el año 2020:

**516 GJ de biomasa + 12.739 GJ de electricidad = 13.255 GJ**

Es decir, un 14,3% (frente al 6,6% del año anterior) de la energía consumida tiene origen renovable.



**LOGRO  
2020**

ARALIA ha **aumentado el porcentaje de energía renovable consumida**, de un 6,6% en 2019 a un 14,3% en 2020.

ARALIA, durante el proceso de renegociación de los contratos de electricidad, ha **solicitado a las compañías eléctricas información sobre la procedencia de la energía consumida**.



**OBJETIVO  
2021**

**Aumentar significativamente la cantidad de energía eléctrica procedente de energías renovables** en el año 2021, respecto a años anteriores

## 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 2020 se ha realizado un seguimiento mensual de las emisiones de las calderas. 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 correspondiente a los alcances 1 y 2 del año 2019 bajo la norma ISO 14064:2012 de ARALIA en los centros de trabajo de Valladolid (C/ Francisco Hernández Pacheco nº14) y Madrid (C/Ayala nº95 bajo) para la actividad de "prestación de servicios sociosanitarios y facility services": 385,45 toneladas CO2 eq (366,26 toneladas CO2 eq correspondientes a alcance 1 y 19,19, correspondientes a alcance 2).
- Plan de Reducción de Emisiones: Tras el cálculo de nuestra huella para el año 2019, elaboramos un plan de reducción

de emisiones, que contempla una disminución esperada del 10%, con respecto a 2019, pasando de 385 t CO2 eq en 2019 a 346,8 t CO2 eq en 2020. En términos relativos, se espera que la ratio en función de los millones de euros facturados descienda hasta las 5,21 t CO2 eq/millones de euros de facturación. Para lograr este objetivo, el plan recoge una serie de medidas:

- Entrega y lectura de la guía de conducción eficiente por parte de los usuarios de los vehículos.
- Implantación de buenas prácticas de consumo energético en las oficinas y concienciación de los empleados.
- Cambio de la comercializadora eléctrica de las instalaciones a una con menor factor de emisión.
- Revisión anual de equipo de climatización y limpieza de filtros.
- Sustitución del 100 % de luminarias a led en oficinas.
- Instalación de regletas de desconexión de equipos informáticos y programación de pantallas para apagado tras 10 minutos sin actividad.

El plan se ha implantado en junio de 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 derrame.

Además, debido a la ubicación de nuestros centros (ninguno está cercano a áreas protegidas), no detectamos impactos significativos relacionados con el ruido, 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.

# 05.

## COMPROMISO CON LAS PERSONAS

### CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

#### EMPLEO

La plantilla de ARALIA en 2020 ha sido de 4.658<sup>13</sup> trabajadores, con 4.086 mujeres (un 87,7%) y 572 hombres (un 12,3%):

PLANTILLA ARALIA-REGIONES

Castilla y León	1.385	29,73%
Comunidad de Madrid	1.220	26,19%
Castilla La Mancha	798	17,13%
Aragón	386	8,29%
Principado de Asturias	330	7,08%
La Rioja	183	3,93%
Galicia	153	3,28%
País Vasco	90	1,93%
Cantabria	46	0,99%
Extremadura	30	0,64%
Comunidad Valenciana	29	0,62%
Murcia	8	0,17%
<b>Total</b>	<b>4.658</b>	<b>100%</b>

La evolución de la plantilla 2019-2020 ha sido la siguiente:

HISTÓRICO PLANTILLA ARALIA

	2019	2020
Hombres	358	572
Mujeres	3.079	4.086
<b>Total</b>	<b>3.437</b>	<b>4.658</b>

<sup>13</sup> A fecha 31/12/2020 la plantilla era de 3.424 trabajadores, 3.049 mujeres y 375 hombres.

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

#### PANTILLA ARALIA - SEXO Y EDAD

		Total	%
MUJERES	menores de 30 años	515	12,60%
	entre 30 y 50 años	1875	45,89%
	mayores de 50 años	1696	41,51%
	<b>Total</b>	<b>4086</b>	<b>100,00%</b>
HOMBRES	menores de 30 años	112	19,58%
	entre 30 y 50 años	285	49,83%
	mayores de 50 años	175	30,59%
	<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>100,00%</b>

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

#### PLANTILLA POR SEXO Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
MUJERES	Gerocultor	1302	27,95%
	Ayuda a domicilio	951	20,42%
	Limpieza	938	20,14%
	Personal de oficios	326	7,00%
	Titulados superiores	319	6,85%
	ATS/DUE	157	3,37%
	Oficiales administrativos	93	2,000.6
	<b>Total</b>	<b>4086</b>	<b>87,72%</b>
HOMBRES	Gerocultor	157	3,37%
	Personal de oficios	142	3,05%
	Limpieza	92	1,98%
	Titulados superiores	89	1,91%
	ATS/DUE	35	0,75%
	Oficiales administrativos	29	0,62%
	Ayuda a domicilio	28	0,60%
<b>Total</b>	<b>572</b>	<b>12,28%</b>	
TOTAL	Ats/dué	192	4,12%
	Ayuda a domicilio	979	21,02%
	Gerocultor	1459	31,32%
	Limpieza	1030	22,11%
	Oficiales administrativos	122	2,62%
	Personal de oficios	468	10,05%
	Titulados superiores	408	8,76%
	<b>Total general</b>	<b>4658</b>	<b>100,00%</b>

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

#### PERSONAL DE DIRECCIÓN POR SEXO

	Total	%
HOMBRES	9	25,71%
MUJERES	26	74,29%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

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/SEXO

		Total	%
		<b>2337</b>	<b>50,17%</b>
CONTRATOS INDEFINIDOS	HOMBRES	271	11,60%
	MUJERES	2066	88,40%
		<b>2321</b>	<b>49,83%</b>
CONTRATOS TEMPORALES	HOMBRES	301	12,97%
	MUJERES	2020	87,03%
<b>TOTAL</b>		<b>4558</b>	<b>100,00%</b>

#### PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y SEXO

		Total	%
		<b>1900</b>	<b>40,79%</b>
JORNADA COMPLETA	HOMBRES	281	14,79%
	MUJERES	1619	85,21%
		<b>2758</b>	<b>59,21%</b>
JORNADA PARCIAL	HOMBRES	291	10,55%
	MUJERES	2467	89,45%
<b>TOTAL</b>		<b>4658</b>	<b>100,00%</b>

#### PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y EDAD

		Total	%
		<b>2337</b>	<b>50,17%</b>
CONTRATOS INDEFINIDOS	menores de 30 años	176	7,53%
	entre 30 y 50 años	1017	43,52%
	mayores de 50 años	1144	48,95%
		<b>2321</b>	<b>49,83%</b>
CONTRATOS TEMPORALES	menores de 30 años	451	19,43%
	entre 30 y 50 años	1143	49,25%
	mayores de 50 años	727	31,32%
<b>TOTAL</b>		<b>4658</b>	<b>100,00%</b>

#### PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y EDAD

		Total	%
		<b>1900</b>	<b>40,79%</b>
JORNADA COMPLETA	menores de 30 años	269	14,16%
	entre 30 y 50 años	913	48,05%
	mayores de 50 años	718	37,79%
		<b>2758</b>	<b>59,21%</b>
JORNADA PARCIAL	menores de 30 años	358	12,98%
	entre 30 y 50 años	1247	45,21%
	mayores de 50 años	1153	41,81%
<b>TOTAL</b>		<b>4658</b>	<b>100,00%</b>

### PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
CONTRATOS INDEFINIDOS		2337	50,17%
	Gerocultor	742	31,75%
	Limpieza	527	22,55%
	Ayuda a domicilio	376	16,09%
	Titulados superiores	264	11,30%
	Personal de oficios	234	10,01%
	ATS/DUE	126	5,39%
	Oficiales administrativos	68	2,91%
CONTRATOS TEMPORALES		2321	49,33%
	Gerocultor	717	30,89%
	Limpieza	603	25,98%
	Ayuda a domicilio	503	21,67%
	Titulados superiores	234	10,08%
	Personal de oficios	144	6,20%
	ATS/DUE	66	2,84%
	Oficiales administrativos	54	2,33%
<b>Total general</b>	<b>Total general</b>	<b>4658</b>	<b>100,00%</b>

### PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
CONTRATOS INDEFINIDOS		1900	40,79%
	Gerocultor	818	43,05%
	Limpieza	259	14,15%
	Personal de oficios	245	12,89%
	Titulados superiores	234	12,32%
	Ayuda a domicilio	175	9,21%
	ATS/DUE	117	6,16%
	Oficiales administrativos	42	2,21%
CONTRATOS TEMPORALES		2758	59,21%
	Ayuda a domicilio	804	29,15%
	Limpieza	761	27,59%
	Gerocultor	641	23,24%
	Personal de oficios	223	8,09%
	Titulados superiores	174	6,31%
	Oficiales administrativos	80	2,90%
	ATS/DUE	75	2,72%
<b>Total general</b>	<b>Total general</b>	<b>4658</b>	<b>100,00%</b>

En relación con los datos de despidos en 2020:

#### DESPIDOS POR EDAD Y SEXO

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Menores de 30	1	16,7%	5	83,3%	6	20%
Entre 30 y 50	8	50%	8	50%	16	53,3%
Mayores de 50	3	37,5%	5	62,5%	8	26,7%
<b>Total 2020</b>	<b>12</b>	<b>40%</b>	<b>18</b>	<b>60%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Total 2019	22	28,2%	56	71,8%	78	100%

#### DESPIDOS POR CATEGORIA Y SEXO

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Titulado Medio y Superior	2	16,7%	2	11,1%	4	13,3%
Gerocultor	0	0%	8	44,4%	8	26,7%
ATS/DUE	0	0%	1	5,6%	1	3,3%
Oficiales y Administrativos	0	0%	1	5,6%	1	3,3%
Ayuda a Domicilio	2	16,7%	0	0%	2	6,7%
Limpieza	4	33,3%	3	16,7%	7	23,3%
Personal de oficios	4	33,3%	3	16,7%	7	23,3%
<b>Total 2020</b>	<b>12</b>	<b>40%</b>	<b>18</b>	<b>60%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Total 2019	22	28,2%	56	71,8%	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.



[VER PLAN DE IGUALDAD 2018-2022](#)

**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.

También disponemos de 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 es paritario.

Durante el año 2020 no se ha reportado ningún caso de discriminación en ARALIA.

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

#### REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO

	Hombres	Mujeres	Media categoría
Titulado Medio y Superior	22.080,78 €	20.199,54 €	21.140,16 €
Gerocultor	15.269,52 €	15.214,62 €	15.242,07 €
ATS/DUE	21.286,56 €	22.929,90 €	22.108,23 €
Oficiales y Administrativos	17.685,12 €	15.196,32 €	16.440,72 €
Ayuda a domicilio	19.566,36 €	16.096,68 €	17.831,52 €
Limpieza	17.835,18 €	15.441,54 €	16.638,36 €
Personal de oficios	14.771,76 €	14.683,92 €	14.727,84 €
<b>Media 2020</b>	<b>18.356,47 €</b>	<b>17.108,93 €</b>	<b>17.732,70 €</b>
Media 2019	18.550,94 €	16.757,05 €	17.653,99 €

## REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, SEXO Y EDAD

		Hombres	Mujeres	Media categoría
Titulado Medio y Superior	Menos de 30	16.649,34 €	18.589,14 €	17.619,24 €
	Entre 30 y 50	22.132,02 €	19.998,24 €	21.065,13 €
	Más de 50	27.267,00 €	23.643,60 €	25.455,30 €
Gerocultor	Menos de 30	15.280,50 €	14.530,20 €	14.905,35 €
	Entre 30 y 50	15.203,64 €	15.192,66 €	15.198,15 €
	Más de 50	15.423,24 €	15.426,90 €	15.425,07 €
ATS/DUE	Menos de 30	18.940,50 €	23.116,56 €	21.028,53 €
	Entre 30 y 50	21.026,70 €	22.296,72 €	21.661,71 €
	Más de 50	22.197,90 €	24.258,48 €	23.228,19 €
Oficiales y Administrativos	Menos de 30	13.245,54 €	14.471,64 €	13.858,59 €
	Entre 30 y 50	18.387,84 €	15.240,24 €	16.814,04 €
	Más de 50	17.377,68 €	15.192,66 €	16.285,17 €
Ayuda a domicilio	Menos de 30	-- €	16.499,28 €	16.499,28 €
	Entre 30 y 50	18.095,04 €	15.657,48 €	16.876,26 €
	Más de 50	23.991,30 €	16.451,70 €	20.221,50 €
Limpieza	Menos de 30	18.607,44 €	14.306,94 €	16.457,19 €
	Entre 30 y 50	17.996,22 €	15.463,50 €	16.729,86 €
	Más de 50	17.011,68 €	15.445,20 €	16.228,44 €
Personal de oficios	Menos de 30	14.449,68 €	13.966,56 €	14.208,12 €
	Entre 30 y 50	14.775,42 €	15.042,60 €	14.909,01 €
	Más de 50	14.808,36 €	14.383,80 €	14.596,08 €

Así como el dato de la brecha salarial de ARALIA:

### BRECHA SALARIAL

	Hombres	Mujeres	%
2020	18.356,47 €	17.108,93 €	-6,80% <sup>14</sup>
2019	19.088,18 €	16.971,33 €	-11,09%

<sup>14</sup> Se ha reducido significativamente la brecha salarial respecto al año anterior.

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):

#### REMUNERACIÓN MEDIA PERSONAL DE DIRECCIÓN

	Hombres	Mujeres	%
Menos de 30	-- €	27.501,24 €	0,00%
Entre 30 y 50	30.487,80 €	29.276,34 €	-3,97%
Más de 50	-- €	31.069,74 €	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>30.487,80 €</b>	<b>29.282,44 €</b>	<b>-3,95%</b>

ARALIA ha contado con 177 personas con discapacidad durante el año 2020. 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%	153	29	124
>= 65%	24	9	15
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>38</b>	<b>139</b>

Además, los centros de trabajo de ARALIA están adaptados para ser accesibles a personas con discapacidad, a excepción de la oficina central de Valladolid, si bien la organización tiene previsto realizar las obras necesarias para conseguirlo.

## 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).

En los casos de solicitud de jornada a la carta, seguimos el siguiente protocolo para actuar:

- Dar contestación a través del mismo medio de comunicación que se solicitó 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 manifiesto la buena fe negociadora de la empresa.
- Reflejar las propuestas de ambas partes. Se suele realizar de manera verbal, a no ser que alguien lo requiera por escrito.
- 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	Total	Mujeres	% Mujeres	Hombres	% Hombres
Reducción de jornada por cuidado de familiares	75	74	98,67%	1	1,33%
Excedencia por cuidado de familiares	33	33	100%	0	0%
Maternidad / Paternidad	74	67	90,54%	7	9,46%
Permiso de lactancia	74	67	90,54%	7	9,46%
Permiso por enfermedad de familiares	0	0	0%	0	0%
Licencias no retribuidas	80	73	91,25%	7	8,75%
Permiso para exámenes	0	0	0%	0	0%

En relación con las medidas tomadas para favorecer la desconexión laboral, existe una **política de desconexión digital** de los trabajadores de ARALIA, que será difundida durante el año 2021.

Entre las principales medidas de conciliación recogidas en el Plan de Igualdad 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 período 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 estrictamente sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, promoviendo políticas en este sentido. Además, está certificada bajo la norma ISO 45001:2018, sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Con el fin de consolidar la observancia de unas prácticas y estándares guiados por criterios de excelencia, tenemos una **política de tolerancia cero ante comportamientos negligentes en materia de seguridad y salud en el trabajo**, de manera que en caso de detectarlos se llevan a cabo advertencias y/o sanciones a los trabajadores implicados.

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.
- Planes de contingencia frente al COVID-19 en cada centro de trabajo.

Todos los trabajadores de ARALIA, en el momento de su incorporación, reciben un Manual de Bienvenida, con información relativa al puesto de trabajo, normas a seguir en caso de emergencia, información de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Se han recopilado los siguientes datos agregados sobre accidentes de trabajo para todos los centros de trabajo de ARALIA a partir del informe de la mutua de prevención de riesgos laborales:

DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD	2019	2020	Hombres	Mujeres
Enfermedades profesionales	3	1 <sup>15</sup>	0	1
Accidentes de trabajo con baja	205	153 <sup>16</sup>	9	144
Accidentes de trabajo sin baja	140	144 <sup>17</sup>	14	130
Índice de frecuencia	29,80%	20,40%	--	--
Índice de gravedad	0,93%	0,52%	--	--
Índice de incidencia	--	35,80%	--	--
Duración media (jornadas)	--	26,65	--	0%

<sup>15</sup> Leve.

<sup>16</sup> Se incluyen accidentes in itinere (29). Todos leves, excepto uno grave (in itinere).

<sup>17</sup> Se incluyen accidentes in itinere (6).

A continuación, se proporciona las horas de absentismo de ARALIA en los años 2019 y 2020, asociada a las ausencias derivadas de enfermedades comunes y accidentes de trabajo:

ABSENTISMO	
2019	526.388 h
2020	607.954 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 de los trabajadores (RLT) en sus centros de trabajo, estableciéndose un cauce de comunicación fluida entre la empresa y la RLT a través de las reuniones y/o conversaciones entre las partes.

## 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 2020 han tenido los siguientes contenidos:

- Formación de operador de góndola.
- Formación programa "Resiplus®".
- Atención centrada en la persona.
- Formación programa "Gesad".
- Curso de mantenimiento de instalaciones con riesgo de legionela.
- Curso de nivel básico de prevención de riesgos laborales.
- Curso nivel básico de prevención de las actividades el metal en la construcción.
- COVID-19: Formación y protección del personal de residencias.
- COVID-19: Formación y protección del personal en atención domiciliaria.
- COVID-19: formación y protección del personal en personal de limpieza.
- Conocimientos básicos y medidas de protección y prevención frente al coronavirus SARS-CoV-2.
- Agente de igualdad de oportunidades.

En relación con los datos de despidos en 2020:

#### HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2020

	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%
Personal directivo	225	0,91	15 h	0,44	210 h	0,98
Mando intermedio	363	1,46	63 h	1,83	300 h	1,40
Personal técnico	2.699	10,89	495 h	14,39	2.204 h	10,32
Personal cualificado	3.222	13,00	727 h	21,13	2.495 h	11,68
Personal auxiliar	18.285	73,75	2.140 h	62,21	16.145 h	75,61
<b>Total</b>	<b>24.794</b>	<b>100%</b>	<b>3.440 h</b>	<b>100%</b>	<b>21.354 h</b>	<b>100%</b>

#### HISTÓRICO FORMACIÓN ARALIA

	2019	2020
Hombres (horas)	308	3.440
Mujeres (horas)	2.904	21.354
<b>Total (horas)</b>	<b>3.212</b>	<b>24.794</b>

## 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<sup>18</sup>, agrupados en los siguientes sectores:

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

El 100% 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 de calidad y ambientales.



OBJETIVO  
2021<sup>19</sup>

Modificar el registro de requisitos aplicables a proveedores y subcontratistas, para poder tener información sobre el porcentaje de nuevos proveedores que cumplen ciertos requisitos en cuestiones sociales, de igualdad de género y/o ambientales.

<sup>18</sup> En el año 2020 se ha incorporado el Convenio colectivo de limpieza de edificios y locales de la provincia de Ourense para los años 2018-2020.

<sup>19</sup> Este objetivo se ha retrasado a 2021, ya que en 2020 no ha sido posible debido a las prioridades de gestión sobrevenidas con motivo de la pandemia.



# 06.

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL

El 100% de los proveedores de la organización son de la comunidad local (España, por estar ARALIA implantada a nivel nacional). En muchos casos existen acuerdos con proveedores a nivel nacional, pero en aquellos centros en los que la dispersión geográfica no permite trabajar con ellos, se contratan proveedores a nivel más local (fundamentalmente, proveedores de alimentación y de mantenimiento).

Todos los altos ejecutivos (el gerente de la organización y los responsables de departamento) contratados por ARALIA son de la comunidad local.

Por otro lado, 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.

Durante el año 2020, y debido a la situación ocasionada por la pandemia de COVID-19, no ha sido posible llevar a cabo actuaciones con las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad; si bien, se retomará esta dinámica en cuanto sea posible.

### 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 2020.

## 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 analíticas 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.

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 2020 se encuentran cerradas:

RECLAMACIONES	
2019	2020
547	310

En relación con la **satisfacción de nuestros clientes** medida en 2019 y 2020:

PUNTUACIÓN 5/5 PUNTOS	
2019	2020
4,18	4,46



### 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.



#### 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.

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. Tampoco se han registrados incidencias en materia de protección de datos.

## 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	2020
Beneficios obtenidos	809.658,12 €	409.255,31 €
Impuestos sobre beneficios pagados	180.370,27 €	121.451,55 €
Subvenciones públicas <sup>20</sup>	154.839,27 €	240.607,65 €

<sup>20</sup> Bonificaciones por formación en los seguros sociales y de subvenciones de capital.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

---

En 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, entendiendo como el ofrecimiento, promesa, aceptación o encubrimiento de cualquier tipo de ventaja impropia a cambio de comisiones o de cualquier otra fórmula de gratificación.

En 2020 no se ha producido ningún caso de corrupción.

Durante el año 2020 (al igual que en 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 2020 no se ha producido ninguna acción jurídica con respecto a la competencia desleal. Tampoco ha habido infracciones ni sanciones en materia de prevención de riesgos laborales.



# 07.

## SOBRE ESTA MEMORIA

La Memoria de Sostenibilidad 2020 de ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS 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 segunda Memoria de Sostenibilidad de ARALIA cubre el periodo de enero a diciembre de 2020. 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 2020.

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 día 31 de marzo de 2021.

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

## GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS

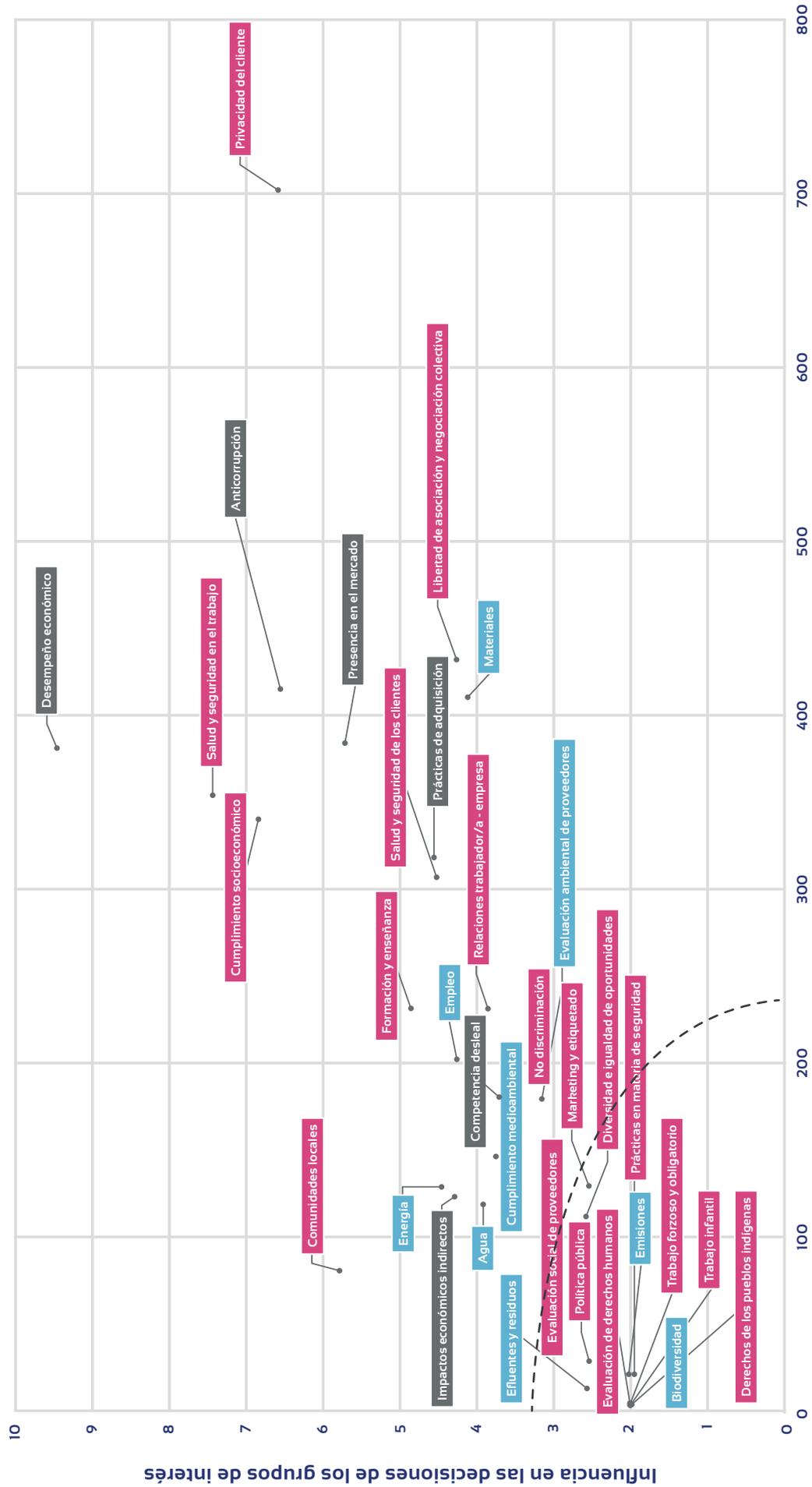
NIVEL II	
SOCIEDAD	Dirección General
COMPETENCIA	Dirección Comercial
ADMINISTRACIONES	Dirección General
MEDIO DE COMUNICACIÓN	Responsable market ing y comunicación

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

Para el análisis de materialidad de la organización realizado en 2019<sup>21</sup> 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:

[VER EN LA SIGUIENTE PÁGINA >](#)

<sup>21</sup> El estándar 207 (fiscalidad) no fue evaluado en ese momento por no encontrarse aún en vigor, a pesar de que en la fecha actual se considera que su impacto en la organización y su influencia en los grupos de interés no justifica que sea material para la organización, en la presente memoria se reporta información sobre este tema (ver [207-4]).



Significancia de los impactos económicos, ambientales y sociales

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

---



**DIRECCIÓN:**

Calle Francisco Hernández Pacheco nº14. 47014 Valladolid.



**TELÉFONO:**

983 13 44 44



**PUNTO DE CONTACTO:**

aralia@delegado-datos.com

