



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2021

ÍNDICE

01. CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

4

02. QUIENES SOMOS

5

03. NUESTROS SERVICIOS

13

FACILITY SERVICES

13

Servicios de limpieza

13

Servicios auxiliares

13

Servicios de Recepción y Centralita

13

Servicios de Ordenanzas y Conserjería

13

Servicios de Auxiliar de Información

13

PERSONAS MAYORES

14

Unidades de convivencia

14

Nuestras residencias

14

Nuestros centros de día

14

SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

15

SERVICIOS A DISCAPACITADOS

15

Residencias y centros de día

15

Centros ocupacionales

15

ATENCIÓN A MENORES

16

OTROS SERVICIOS

16

Servicios de atención a mujeres

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	22

05. COMPROMISO CON LAS PERSONAS 23

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	23
Empleo	23
Igualdad y diversidad	27
Conciliación de la vida personal y profesional	31
Salud y seguridad de los trabajadores	32
Relaciones sociales	34
Formación y desarrollo profesional	34
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	35

06. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD 36

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL	36
RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	36
ATENCIÓN AL CLIENTE	37
INFORMACIÓN FISCAL	38
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."

Tengo el placer de presentaros la tercera memoria de sostenibilidad elaborada bajo el Estándar Global Reporting Initiative (GRI) que Aralia publica en su compromiso de transparencia con sus stakeholders. Se trata de un documento que expone las acciones llevadas a cabo, objetivos, políticas y criterios desarrollados que van consolidando nuestra trayectoria hacia un crecimiento sostenible y socialmente responsable.

El gran interés que mostramos por llevar a cabo ese crecimiento sostenible y socialmente responsable viene marcado, principalmente, por la implantación de un sistema de gestión en responsabilidad social corporativa en 2021, cuya verificación será obtenida durante el primer trimestre de 2022 bajo los criterios de la norma IQNet SR10. Además, en su firme compromiso de cuidar de sus profesionales y esa evidente preocupación por su bienestar, se ha comprometido a implantar en 2022 un sistema de gestión de la conciliación de la vida familiar y profesional basado en el modelo efr de la Fundación Masfamilia.

Dentro de los objetivos logrados, cabe destacar sustancialmente, que Aralia ha pasado de consumir un 44% de energía eléctrica renovable en 2020 a un 100% en 2021. Este aumento supone una gran contribución a la prácticamente nula emisión de gases de efecto invernadero y otros contaminantes que tienen un efecto negativo sobre el medioambiente y la salud de las personas. El cálculo de la huella del carbono 2020 ha sido otro logro obtenido, año tras año, en su responsabilidad con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de la energía consumida. Por supuesto, el cálculo de la huella del carbono 2021 estará dentro de nuestros objetivos para 2022.

Y para terminar, quiero resaltar que en este año 2021, hemos conseguido consolidar nuestra división de Facility Services, aumentado considerablemente el volumen de ventas y la prestación de servicios generales en diferentes clientes y distintas tipologías de servicios (centralita, recepción, ordenanzas, mozos, etc.), repartidos por toda la geografía española. Además, hemos reforzado nuestra área de atención sociosanitaria con la apertura de la Residencia Virgen de Celada- Alcalde José Luis García Fernández, situada en el término municipal de La Robla, en la provincia de León.

Trabajaremos en 2022 con el propósito de mantener un equilibrio entre el crecimiento sostenible y el aumento de nuestras cifras de negocio y por consiguiente, asegurar el éxito de la compañía en todas sus vertientes.

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."¹. Todos los datos reportados en esta memoria son datos consolidados correspondientes a ARALIA.

La sociedad tiene participaciones en cuatro Uniones Temporales de Empresas (UTES), cuya actividad consiste en la gestión de centros de día, gestión de centros de asistencia a personas con discapacidad intelectual y/o física, y acompañamiento a menores en transporte escolar. Todas ellas tienen sede en Valladolid.

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, en 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 servicios en edificios y locales y 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):



Facility services: limpieza y mantenimiento.



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



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.



Prestación de servicios de ayuda a domicilio.

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.

PRINCIPALES CIFRAS 2021:

2.665 plazas gestionadas:

- **2.048 plazas en residencias**, de las cuales 40 son plazas en centros de discapacidad y 2.008 en residencias para personas mayores.
- **576 plazas en centros de día**, de las cuales 43 son plazas en centros de día de discapacidad y 533 en centros de día para personas mayores.
- **41 plazas en escuelas infantiles.**

175 contratos gestionados de facility services, de los cuales 169 son de limpieza y 6 de servicios auxiliares.

55.598 horas promedio mensual realizadas en **servicio de ayuda a domicilio.**

3.217 personas en plantilla de media en 2021.

82,34% contratos indefinidos.

4,52% personas con discapacidad en plantilla a 31 diciembre.

ARALIA es una empresa especializada en la prestación de servicios, nuestro **objetivo** es mejorar la calidad de vida de las personas atendidas, mantener y hacer más eficaces nuestros edificios y fomentar la inclusión de 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, equipos capaces y una fuerte vinculación en 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 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 género.
- Gestión de servicios de atención a personas con discapacidad.



- 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 género.
- Gestión de servicios de atención a personas con discapacidad.



- 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 socio-sanitarios en residencias de mayores y centros de día.



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

POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, PREVENCIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Ha sido revisada en julio de 2021, incluyendo la variable de responsabilidad social. Puede consultarse en el portal del empleado y en:



Política de calidad, medioambiente, prevención y responsabilidad social de Aralia
<https://www.araliaservicios.com/politica-de-calidad-medioambiente-y-prevencion-de-aralia>

CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO²:

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: Calidad, 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. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.
- 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, directivos 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 INTERÉS³**:

- **Accionistas y propietarios:** 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.
- **Clientes:** 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**.

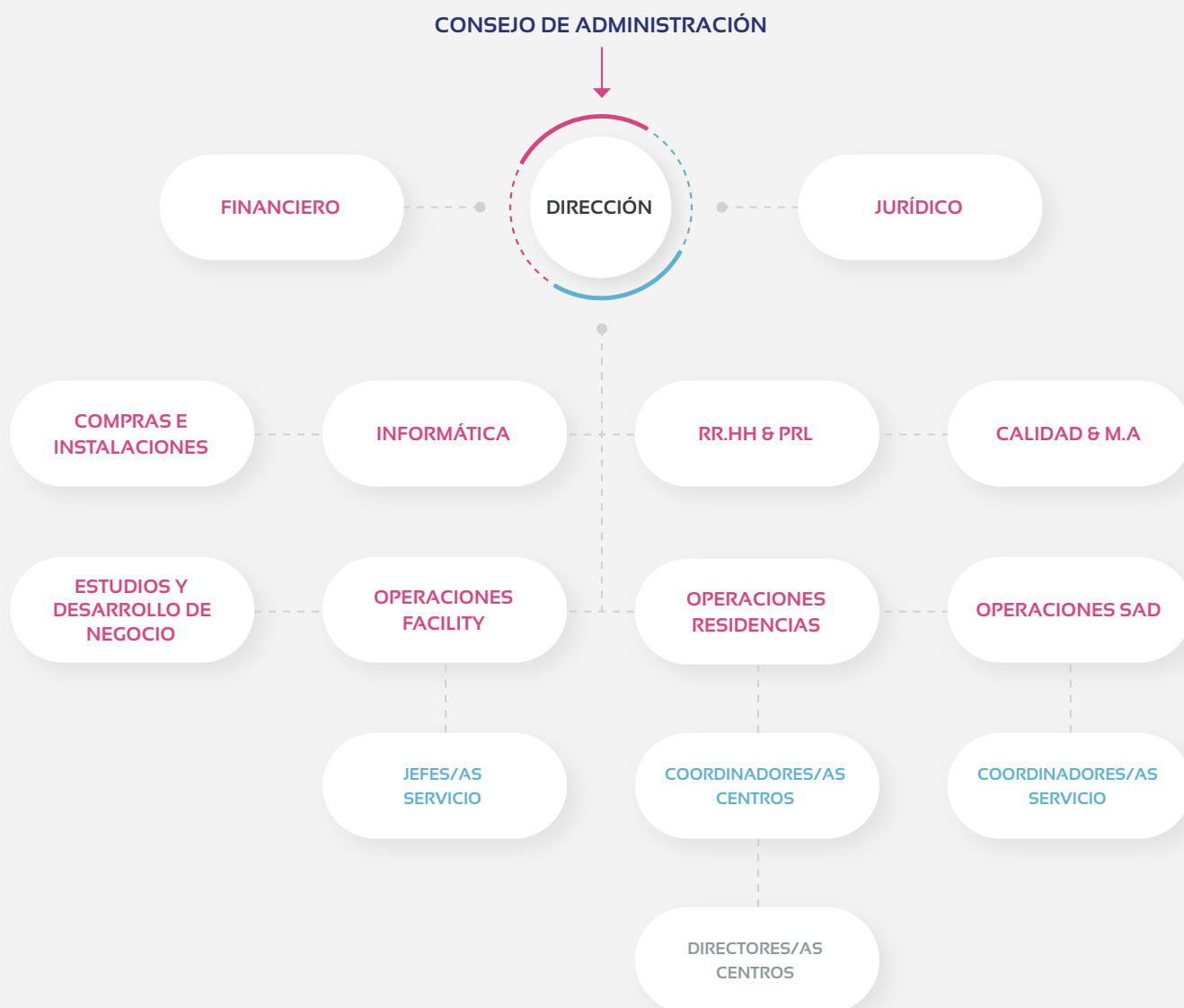


Información periódica a los accionistas: Se elabora anualmente la Memoria de Cuentas auditada por una entidad externa.

² Tras la primera versión de 2020, ha sido revisado en agosto de 2021, y ha sido difundido a todos los trabajadores mediante el portal del empleado a principios de 2022.

³ La relación con 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).
- Pacto Mundial.
- Norma IQNet SR10.
- Reporte anual de la huella de carbono.

Como resultado del compromiso de ARALIA con la responsabilidad social corporativa, se ha establecido como objetivo para el primer trimestre de 2022 la certificación de la compañía bajo la **norma IQNet SR10**. Además, la adhesión al **Pacto Mundial** de las Naciones Unidas se retrasa para 2022, si bien se mantiene el compromiso.



Cálculo de la huella de carbono correspondiente a los alcances 1 y 2 del año 2020 (segundo consecutivo) 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”.

A continuación, se listan las **PRINCIPALES AFILIACIONES** a entidades del sector u otras asociaciones:



AMADE

Asociación Mundial de Amigos de la Infancia.



ASADE

Asociación Estatal de Entidades de Servicios de Atención a Domicilio.



PAD

Plataforma Para la Atención a la Dependencia.



Clúster SIVI

Clúster de Soluciones Innovadoras para la Vida Independiente.



ACALERTE

Federación Castellano-Leonesa de Residencias de la Tercera Edad.



ARADE

Asociación Aragonesa para la Dependencia.



CEOE-CEPYME

Confederación de Empresarios de Cuenca.



Asociación del Servicio de Ayuda a Domicilio de Cuenca.

En los últimos años se comprueba una tendencia dentro del sector en relación con incluir la gestión de la responsabilidad social corporativa dentro de la gestión estratégica de las organizaciones.

La gestión de los riesgos de la organización se realiza según lo descrito en el **procedimiento de identificación de riesgos y oportunidades** (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 2021, destacan los siguientes:

- Contagio de los trabajadores por enfermedades infectocontagiosas (COVID-19).
- 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 en la reunión anual de Revisión por la Dirección..

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, Política contra el fraude, la corrupción y el soborno.**
- En relación con la igualdad de oportunidades y la no discriminación: **Plan de Igualdad 2018-2022, Protocolo para la prevención, detección y actuación de acoso sexual, acoso por razón de sexo, orientación e identidad sexual, Política retributiva y de contratación.**
- 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 cuanto a las oportunidades para la empresa, éstas son identificadas a través de la matriz DAFO en el año 2021:

- Posición de liderazgo en el sector a través de la obtención de certificaciones en RSC.
- Mejor conciencia social en RSC y cuidado del medioambiente.

En relación con nuestro **desempeño económico**:

DATOS ECONÓMICOS	2019	2020	2021
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)	66.532.824,78	68.893.791,39	62.168.438,51
Ingresos (€)	66.532.824,78	68.893.791,39	62.168.438,51
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)	65.723.166,66	68.484.536,08	61.866.525,29
Gastos operativos (€)	9.611.135,95	9.981.440,35	9.630.916,48
Salarios y beneficios de empleados (€)	55.118.685,38	57.590.038,67	51.827.603,98
Pagos a proveedores de capital (€)	186.984,96	185.841,90	161.805,74
Impuestos (€)	806.360,37	727.215,16	246.199,09
Recursos destinados a la comunidad (€)	-	-	-
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€)	809.658,12	409.255,31	301.913,22

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 catorce comunidades autónomas (Aragón, Asturias, Cantabria, Castilla La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, La Rioja, Madrid, Murcia, Navarra 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

Nuestros trabajadores realizan las tareas de limpieza necesarias en las instalaciones de nuestros clientes, 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

- **SERVICIOS DE RECEPCIÓN Y CENTRALITA.**

ARALIA presta servicios de recepción (atención de visitas, acompañamiento, gestión de salas, gestión de correo y paquetería) y centralita (atención telefónica, desvío de llamadas) en diversas instalaciones por toda la geografía española.

- **SERVICIOS DE ORDENANZAS Y CONSERJERÍA**

ARALIA presta servicios de ordenanzas y consejería, realizando principalmente la actividad de aperturas y cierres del centro de trabajo, atención a mensajeros, atención al cliente.

- **SERVICIOS DE AUXILIAR DE INFORMACIÓN**

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

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Nuestros trabajadores se encargan de que las instalaciones de nuestros clientes estén en perfectas condiciones de uso y mantenimiento, realizando todas las tareas necesarias para su correcto desarrollo.



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.



LOGRO 2021: Apertura de una residencia de personas mayores en La Robla (León) en junio de 2021.

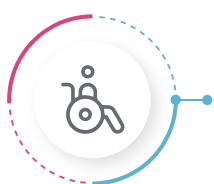
NUESTROS CENTROS DE DÍA

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 Y CENTROS DE DÍA

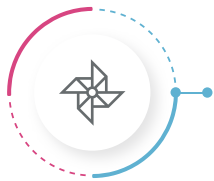
En mayo de 2018 se inició la gestión de la residencia y centro de día del centro de atención a personas con discapacidad física gravemente afectadas en Cuenca. En el centro se atienden a personas de entre 18 y 65 años que tienen al menos un 75% de discapacidad física.

Los principales servicios prestados son los siguientes:

- Servicio de desarrollo y autonomía personal e inclusión en la comunidad de personas con discapacidad.
- Servicio de transporte para los usuarios de 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 y manutención de los residentes y usuarios.

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.

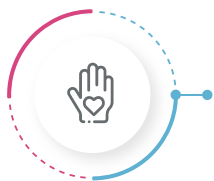


ATENCIÓN A MENORES

ARALIA gestiona escuelas infantiles, atendiendo las necesidades de 41 de menores.

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.



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.



04.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Somos conscientes de nuestro impacto en el medio ambiente, fundamentalmente debido al consumo de recursos (agua, combustibles fósiles 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 en esta materia 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)	Cantidad 2021 (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	1.910
Residuos sólidos urbanos y asimilables a urbanos (RSU)	20 03 01	Municipio	--	--	--

RESIDUOS PELIGROSOS

Descripción	Código LER	Destino	Cantidad 2019 (kg)	Cantidad 2020 (kg o ud)	Cantidad 2021 (kg o ud)
Tóners	08 03 17	Proveedor	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Envases vacíos de productos de limpieza	15 01 10	Proveedor	226	1.443 envases	352 envases
Residuos biosanitarios	18 01 03	Gestor autorizado	22,75	1.108,52 kg	490,39 kg
Fluorescentes	20 01 21	Ambilamp	3	66,59 kg	91,04 kg
Pilas	20 01 33	Ecopilas	20	76 kg	49 kg
RAEE	20 01 35	Gestor autorizado	0	100 kg	0

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**:

- Reducción del 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.
- Optimización del servicio de lavandería, que permite una reducción en cuanto a consumo energético,

En relación con las acciones para combatir el **desperdicio de alimentos**, destacamos dos:

- 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 en ningún caso nos requieren analíticas de vertido, debido a que se trata 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 desde 2019 hasta 2021:

HISTÓRICO CONSUMO DE AGUA

Año	Consumo (m3)	Consumo (MI)	Observaciones
2019	88.176	88,176	12 centros de trabajo
2020	160.557	160,557	24 centros (69% del total)
2021	102.298	102,298	24 centros (69% del total) ⁴

⁵ Algunos de los centros no se operaron durante todo el año.

MATERIAS PRIMAS

En 2021 se han comprado un total de 87,5 kg de papel reciclado, lo que supone un 2,43% sobre el total. Nos comprometemos a aumentar este porcentaje en los próximos años.

En relación con las **medidas para mejorar la eficiencia de uso de las materias primas**, actualmente estamos implantando 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 son:

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS		
	2020	2021
Papel (kg)	3.015	3.602
Tóner (ud)	5	5

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO DE ENERGÍA 2021⁵

Gasóleo ⁵ (vehículos)	102.869,36 litros	85.639 kg	3.682 G ⁷	No renovable
Gasolina (vehículos)	4.517,55 litros	3.377 kg	150 GJ	No renovable
Gasóleo (calefacción)				
Gas natural (calefacción)				
	9.420.801,44 kwh		34.480,13 GJ	No renovable
Propano (calefacción)				
Butano (calefacción)				
Biomasa (calefacción)	128.658 kwh		463 GJ	Renovable
Electricidad	6.238.201 kwh		22.458 GJ	
Total			61.233,13 GJ	
Número de plazas			2.665 plazas	
Ratio por número de plazas			23 GJ/plaza	

⁵ Los factores de conversión se han tomado de la Calculadora de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

⁶ Gasóleo: Densidad 0,8325 kg/l y poder calorífico 1 kg = 43 MJ. Gasolina: Densidad 0,7475 Kg/l y poder calorífico 1 kg = 44,30 MJ.

⁷ 1 kwh = 0,0036 GJ.

HISTÓRICO CONSUMO DE ENERGÍA

	2019	2020	2021	Ahorro 2020-2021
Gasóleo (vehículos de renting, litros)	134.532,98	66.487,26	102.869,36	54,72% ⁸
Gasolina (vehículos, litros)	5.226,47	4.107,91	4.517,55	9,97%
Gasóleo (calefacción, kwh)	1.765.283	1.774.106	9.420.801,44	-20,74% ⁹
Gas natural (calefacción, kwh)	11.187.445	13.691.737		
Propano (calefacción, kwh)	1.993.609	1.421.952		
Butano (calefacción, kwh)	1.757,25	319		
Biomasa (calefacción, kwh)	67.545	143.407	128.658	-10,28%
Electricidad (kwh)	7.745.467	8.042.333	6.238.201	-22,43%
Total (GJ)	88.485	92.782	61.233,13	-34%
Número de plazas	3.394	3.408	2.665	-21,80%
Ratio (GJ/plaza)	26,07	27,22	23	-16%



La compañía eléctrica suministradora en 2021 para todos los centros ha sido Repsol, que certifica un 100% mix renovable, es decir, con factor de emisión cero.

Por tanto, la energía de origen renovable empleada en ARALIA durante el año 2021 ha sido:

463 GJ de biomasa + 22.458 GJ de electricidad = 22.921 GJ

Es decir, un 37,5% (frente al 14,3% del año anterior) de la energía consumida tiene origen renovable.



ARALIA ha consumido un **100% de energía eléctrica renovable durante 2021**.

ARALIA ha **aumentado significativamente el porcentaje de energía renovable consumida en los dos últimos años**, de un 6,6% en 2019 a un 37,5% en 2021.

⁸ Se ha recuperado la movilidad tras la pandemia, también aplica a la gasolina. Se ha aumentado la actividad en el área de negocio de facility services.

⁹ Se han operado menos centros de trabajo en 2021 que en 2020, también aplica a la electricidad.

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: Seguimiento mensual de las emisiones de las calderas. Se mide a través de los tickets de combustión de las calderas que nos facilita la empresa de mantenimiento en cada centro.
- Equipos de climatización: 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 anual de la huella de carbono** correspondiente a los alcances 1 y 2 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":

HUELLA DE CARBONO (ton CO₂ eq)

	2019	2020
Alcance 1	366,26	59,62
Alcance 2	19,19	0,00
Total	385,45	59,62

- **Verificación externa** de la huella de carbono, así como **inscripción** de la misma en el **Registro Nacional de Huella de Carbono** puesto en marcha por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- **Plan de reducción de emisiones:** Tras el primer cálculo de nuestra huella en 2019, elaboramos un plan de reducción de emisiones que se implantó en junio de 2020, y que contemplaba un objetivo de reducir al menos un 10% de las emisiones de alcance 1 y 2 en relación con el año base (2019). 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.



ARALIA ha conseguido **eliminar la huella de carbono de alcance 2**, asociada al consumo de energía eléctrica, mediante la contratación de energía 100% renovable en los dos centros que entran en el alcance de su cálculo.

ARALIA ha conseguido una **gran reducción de las emisiones de alcance 1**, si bien el dato de 2020 se considera poco representativo debido a la pandemia.

RIESGOS AMBIENTALES

ARALIA no está obligada por la legislación sobre Responsabilidad Ambiental (Leyes 26/2007 y 11/2014, y Órdenes APM/1040/2017 y TEC/1023/2019) a constituir garantía financiera. 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 evolución de la plantilla de ARALIA en el periodo 2019-2021 ha sido la siguiente:

HISTÓRICO PLANTILLA ARALIA

	2019	2020	2021
Hombres	358	572	354 (11%)
Mujeres	3.079	4.086	2.863 (89%)
Total	3.437	4.658	3.217

La plantilla por regiones:

PLANTILLA ARALIA-REGIONES

Castilla y León	1.104	34,32%
Comunidad de Madrid	678	21,08%
Castilla La Mancha	540	16,79%
Aragón	265	8,24%
Principado de Asturias	239	7,43%
La Rioja	128	3,99%
Galicia	122	3,79%
País Vasco	59	1,83%
Cantabria	33	1,03%
Comunidad Valenciana	20	0,62%
Extremadura	17	0,51%
Murcia	12	0,37%

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	186	6,49%
	Entre 30 y 50 años	1.274	44,52%
	Mayores de 50 años	1.403	48,99%
	Total	2.863	100%
HOMBRES	Menores de 30 años	40	11,34%
	Entre 30 y 50 años	197	55,52%
	Mayores de 50 años	117	33,14%
	Total	354	100%

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

PLANTILLA POR SEXO Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
MUJERES	GEROCULTOR/A	829	28,96%
	AYUDA A DOMICILIO	850	29,69%
	LIMPIEZA	681	23,79%
	PERSONAL DE OFICIOS	206	7,20%
	TITULADOS SUPERIORES	202	7,06%
	ATS/DUE	80	2,79%
	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	15	0,51%
	TOTAL	2.863	100%
HOMBRES	GEROCULTOR/A	91	25,71%
	AYUDA A DOMICILIO	21	5,93%
	LIMPIEZA	59	16,67%
	PERSONAL DE OFICIOS	91	25,71%
	TITULADOS SUPERIORES	66	18,64%
	ATS/DUE	18	5,08%
	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	8	2,26%
	TOTAL	354	100%
TOTAL	GEROCULTOR/A	920	28,60%
	AYUDA A DOMICILIO	871	27,07%
	LIMPIEZA	740	23,00%
	PERSONAL DE OFICIOS	297	9,23%
	TITULADOS SUPERIORES	268	8,33%
	ATS/DUE	98	3,05%
	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	23	0,72%
	TOTAL	3.217	100%

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	11	26,19%
MUJERES	31	73,81%
TOTAL	42	100%

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 SEXO

		Total	%
CONTRATOS INDEFINIDOS	Total	2.649	82,34%
	Hombres	300	11,33%
	Mujeres	2.349	88,67%
CONTRATOS TEMPORALES	Total	568	17,66%
	Hombres	54	9,51%
	Mujeres	514	90,49%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y SEXO

		Total	%
JORNADA COMPLETA	Total	1.305	40,57%
	Hombres	182	5,66%
	Mujeres	1.123	34,91%
JORNADA PARCIAL	Total	1.915	59,53%
	Hombres	172	5,35%
	Mujeres	1.740	54,08%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y EDAD

		Total	%
CONTRATOS INDEFINIDOS	Menores de 30 años	152	4,72%
	Entre 30 y 50 años	1.189	36,96%
	Mayores de 50 años	1.308	40,66%
CONTRATOS TEMPORALES	Menores de 30 años	74	2,30%
	Entre 30 y 50 años	282	8,77%
	Mayores de 50 años	212	6,59%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y EDAD

		Total	%
JORNADA COMPLETA	Menores de 30 años	100	3,11%
	Entre 30 y 50 años	619	19,24%
	Mayores de 50 años	586	18,22%
JORNADA PARCIAL	Menores de 30 años	126	3,92%
	Entre 30 y 50 años	852	26,48%
	Mayores de 50 años	934	29,03%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
CONTRATOS INDEFINIDOS	GEROCULTOR	752	23,38%
	LIMPIEZA	603	18,74%
	AYUDA A DOMICILIO	689	21,42%
	TITULADOS SUPERIORES	242	7,52%
	PERSONAL DE OFICIOS	253	7,86%
	ATS/DUE	90	2,80%
	OFICIALES ADMIMISTRATIVOS	21	0,65%
CONTRATOS TEMPORALES	GEROCULTOR	168	5,22%
	LIMPIEZA	137	4,26%
	AYUDA A DOMICILIO	182	5,66%
	TITULADOS SUPERIORES	26	0,81%
	PERSONAL DE OFICIOS	44	1,37%
	ATS/DUE	8	0,25%
	OFICIALES ADMIMISTRATIVOS	2	0,06%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
JORNADA COMPLETA	GEROCULTOR	541	41,52%
	LIMPIEZA	192	14,73%
	AYUDA A DOMICILIO	217	16,64%
	TITULADOS SUPERIORES	145	11,13%
	PERSONAL DE OFICIOS	142	11,89%
	ATS/DUE	53	4,07%
	OFICIALES ADMIMISTRATIVOS	14	1,07%
JORNADA PARCIAL	GEROCULTOR	379	19,8%
	LIMPIEZA	548	28,63%
	AYUDA A DOMICILIO	654	34,17%
	TITULADOS SUPERIORES	123	6,43%
	PERSONAL DE OFICIOS	155	8,1%
	ATS/DUE	45	2,35%
	OFICIALES ADMIMISTRATIVOS	9	0,46%

En relación con los datos de despidos en 2021:

DESPIDOS POR EDAD Y SEXO

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Menores de 30	3	37,50%	5	62,50%	8	21,05%
Entre 30 y 50	7	31,82%	15	68,18%	22	57,90%
Mayores de 50	1	12,50%	7	87,50%	8	21,05%
Total 2021	11	28,95%	27	71,05%	38	100%
Total 2020	12	40%	18	60%	30	100%
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	4	36,36%	6	22,22%	10	26,32%
Gerocultor/a	0	0,00%	8	29,63%	8	21,05%
Oficiales y Administrativos	3	27,27%	0	0,00%	3	7,89%
Ayuda a Domicilio	0	0,00%	4	14,81%	4	10,53%
Limpieza	1	9,00%	3	11,11%	4	10,53%
Cocinero/a	0	0,00%	2	7,41%	2	5,26%
Personal de oficios	3	27,27%	4	14,82%	7	18,42%
Total 2021	11	28,95%	27	71,05%	38	100%
Total 2020	12	40%	18	60%	30	100%
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 2021 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	26.568,35	28.404,30	27.486,33
Gerocultor	15.698,65	15.987,00	15.842,83
ATS/DUE	22.900,10	23.173,85	23.036,98
Oficiales y Administrativos	17.987,20	16.976,15	17.481,68
Ayuda a domicilio	20.593,30	17.702,50	19.147,90
Limpieza	18.556,60	16.333,75	17.445,18
Personal de oficios	15.410,30	14.669,35	15.039,83
Media 2021	19.673,46	19.035,27	19.354,39
Media 2020	18.356,47 €	17.108,93 €	17.732,70 €
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	18.180,65	18.695,30	18.437,98
	Entre 30 y 50	26.918,75	31.280,50	29.099,63
	Más de 50	42.044,35	24.338,20	33.191,28
Gerocultor	Menos de 30	16.034,45	15.793,55	15.914,00
	Entre 30 y 50	15.330,00	16.173,15	15.751,58
	Más de 50	16.202,35	15.808,15	16.005,25
ATS/DUE	Menos de 30	20.246,55	19.158,85	19.702,70
	Entre 30 y 50	24.498,80	24.239,65	24.369,23
	Más de 50	22.148,20	23.228,60	22.688,40
Oficiales y Administrativos	Menos de 30	0	18.490,90	18.490,90
	Entre 30 y 50	18.910,65	16.300,90	17.605,78
	Más de 50	15.216,85	17.454,30	16.335,58
Ayuda a domicilio	Menos de 30	0	17.074,70	17.074,7
	Entre 30 y 50	19.877,90	17.596,65	18.737,28
	Más de 50	22.378,15	17.596,65	19.987,40
Limpieza	Menos de 30	21.122,55	17.384,95	19.253,75
	Entre 30 y 50	18.596,75	16.016,20	17.306,48
	Más de 50	18.133,20	16.443,25	17.288,23
Personal de oficios	Menos de 30	13.318,85	11.906,30	12.612,58
	Entre 30 y 50	15.238,75	14.311,65	14.775,20
	Más de 50	16.023,50	15.388,40	15.705,95

Así como el dato de la brecha salarial de ARALIA:

BRECHA SALARIAL

	Hombres	Mujeres	%
2019	19.088,18 €	16.971,33 €	-11,09%
2020	18.356,47 €	17.108,93 €	-6,80%
2021	19.673,50 €	19.035,97 €	-3,24%

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	-- €	-- €	0,00%
Entre 30 y 50	33.511,52 €	29.176,21 €	-12,94%
Más de 50	26.038,58 €	37.000,00 €	42,10%
TOTAL	29.775,05 €	33.088,11 €	11,12%

POLÍTICA RETRIBUTIVA Y DE CONTRATACIÓN:

También en julio de 2021 se ha aprobado y comunicado la política retributiva y de contratación de ARALIA, que puede consultarse en nuestra [página web](#).



[CONSULTAR POLÍTICA](#)

ARALIA contaba con 140 personas con discapacidad a 31 de diciembre de 2021, lo que supone un 4,52% de su plantilla. De esta manera, se cumple de forma directa con la Ley General de Discapacidad, que exige un mínimo del 2%.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD POR GRADO	Total	Hombres	Mujeres
>= 33% y < 65%	194	36	158
>= 65%	33	14	19
TOTAL 2021	227	50	177
TOTAL 2020	177	38	139

PERSONAL CON DISCAPACIDAD POR EDAD	Total	Hombres	Mujeres
Menos de 30	14	4	10
Entre 30 y 50	82	18	64
Más de 50	131	28	103
TOTAL	227	50	177

PERSONAL CON DISCAPACIDAD POR CATEGORÍA	Total	Hombres	Mujeres
Titulado Medio y Superior	5	1	4
Gerocultor	26	4	22
ATS/DUE	3	0	3
Oficiales y Administrativos	5	2	3
Ayuda a domicilio	16	0	16
Limpieza	129	27	102
Personal de oficios	43	16	27
TOTAL	227	50	177

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 cuenta con una puerta lateral que sí permite el acceso de personas en sillas de ruedas.

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	71	69	97,18%	2	2,82%
Excedencia por cuidado de familiares	38	38	100,00%	0	0,00%
Maternidad / Paternidad	74	61	82,43%	13	17,57%
Permiso de lactancia	74	61	82,43%	13	17,57%
Permiso por enfermedad de familiares	41	36	87,8%	5	12,2%
Licencias no retribuidas	103	93	90,29%	10	9,71%
Permiso para exámenes	2	2	100,00%	0	0,00%

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 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 cómputo 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.

POLÍTICA RETRIBUTIVA Y DE CONTRATACIÓN:

En agosto de 2021 se ha revisado y difundido la política de desconexión digital mediante el portal del empleado. Puede consultarse en la [página web de Aralia](#).



CONSULTAR POLÍTICA

ARALIA quiere reforzar su compromiso con la conciliación por lo que se ha marcado con objetivo para 2022 la implantación del **modelo efr**, se trata de un sistema de gestión, propiedad de la Fundación Masfamilia, orientado hacia la gestión de las personas en todo aquello que supera los requisitos meramente legales. Esto es, aspectos relativos a la calidad en el empleo, la flexibilidad temporal y espacial, el apoyo a la familia, el desarrollo personal y profesional y la igualdad de oportunidades.

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.

La empresa dispone de un servicio de prevención propio asumiendo las especialidades de seguridad industrial, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. La especialidad de vigilancia de la salud está concertada con un servicio de prevención ajeno. En 2021 ARALIA ha pasado la auditoría legal de su servicio de prevención conforme a la obligatoriedad establecida en la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales.

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, que se ha actualizado y que incluye información sobre:

- Asuntos materiales de la empresa.
- Política contra el fraude, la corrupción y el soborno.
- Política retributiva y de contratación.
- Política de calidad, medioambiente, prevención y responsabilidad social.
- Política de desconexión digital de los trabajadores.
- Código ético.

Además, en dicho manual se difunde el canal de denuncia ante incumplimientos del Código ético: codigoetico@araliaservicios.es, asegurando los principios de anonimato y confidencialidad.

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	2021	Hombres	Mujeres
Enfermedades profesionales	3	1	0	0	0
Accidentes de trabajo con baja	205	153	169 ¹⁰	20	149
Accidentes de trabajo sin baja	140	144	139 ¹¹	18	121
Índice de frecuencia	29,80%	20,40%	27,01%	--	--
Índice de gravedad	0,93%	0,52%	0,66%	--	--
Índice de incidencia	--	35,80%	51,21%	--	--
Duración media (jornadas)	--	26,65	24,55	--	0%

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
2020	607.954
2021	446.227 ¹²

¹⁰ Se incluyen accidentes in itinere (26). Todos los accidentes han sido leves.

¹¹ Se incluyen accidentes in itinere (9).

¹² Lo que supone un absentismo del 9,12%.

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 nuestra cuota de formación bonificada en formar a los trabajadores, puesto que estamos convencidos de 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 2021 han tenido los siguientes contenidos:

- Prevenición de riesgos laborales.
- Movilización de cargas.
- Habilidades de comunicación.
- Prevenición de riesgos laborales: Ergonomía.
- Agente de igualdad de oportunidades / Igualdad de género.
- Medidas alternativas a la sujeción.
- Pautas de buenas prácticas en el trato con personas dependientes en el SAD.
- Curso superior de directores de centros de servicios sociales: contratación pública, mediación, gestión de recursos humanos, ética, discapacidad, envejecimiento.
- Atención integral centrada en la persona en la ayuda a domicilio.
- Mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones con riesgo de transmisión de legionela.
- Detección y tratamiento de casos de violencia de género entre usuarios.
- Manejo de góndolas para operarios de mantenimiento y limpieza.
- Gestión de las emisiones.
- Gestión de costes.
- Operador de plataformas elevadores móviles de personal.
- Prevenición de riesgos de trabajos en altura.
- Curso de nivel básico de prevención en construcción.
- Trabajo en equipo y resolución de problemas.
- Habilidades sociales: coordinación de equipos eficaces.

Los datos de horas de formación por sexo y categoría profesional en ARALIA durante el año 2021 son:

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2021

	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%
Personal directivo	598	3,20	40	1,92	558	3,36
Mando intermedio	40	0,21	0	0,00	40	0,24
Personal técnico	2.696	14,43	440	21,13	2.256	13,59
Personal cualificado	2.903	15,54	487	23,39	2.416	14,55
Personal auxiliar	12.447	66,62	1.115	53,55	11.332	68,26
Total	18.684	100	2.082	100	16.602	100

HISTÓRICO FORMACIÓN ARALIA

	Horas	Trabajadores	Horas/ Trabajador
Hombres	2.082	354	5,9
Mujeres	16.602	2.863	5,8
Total	18.684	3.217	5,8

HISTÓRICO FORMACIÓN ARALIA

	2019	2020	2021
Hombres (horas)	308	3.440	2.082
Mujeres (horas)	2.904	21.354	16.602
Total (horas)	3.212	24.794	18.684

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 59 convenios de aplicación, agrupados, principalmente, en los siguientes sectores:

- Limpiezas.
- Residencias.
- Discapacidad.
- Educación infantil.
- Ayuda a domicilio.
- Servicios auxiliares.
- Oficinas y despachos.

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 criterios de calidad, ambientales y de responsabilidad social corporativa.

En 2021 no se ha homologado ningún proveedor bajo los nuevos requisitos ambientales y sociales.



Se ha modificado 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 ambientales¹³.

¹³ A partir de 2022 se reportará en la memoria el número de nuevos proveedores que han reportado cumplir con criterios sociales y ambientales durante su proceso de homologación.



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 2021, y debido a la situación ocasionada por la pandemia de COVID-19, se ha mantenido la cautela, y no se han llevado actuaciones con las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

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**, que han sido revisados en 2021, incluyendo temas de calidad, medio ambiente y responsabilidad corporativa.

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 2021.

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.

En relación con la **satisfacción de nuestros clientes** disponemos de histórico desde el año 2019:

PUNTUACIÓN S/5 PUNTOS		
2019	2020	2021
4,18	4,46	4,68

Todas las reclamaciones recibidas durante el año 2021 han sido atendidas:

RECLAMACIONES		
2019	2020	2021
547	310	281

Los resultados de las encuestas de satisfacción son facilitados por cada centro de trabajo y/o área de negocio.

El departamento de calidad envía los cuestionarios de satisfacción de cada área de negocio por correo electrónico a los responsables de los centros y/o servicios. El departamento de calidad recibe los resultados de cada centro y/o servicio.

En todos los casos, del análisis de la información transmitida por el cliente, el responsable de realizar la evaluación de las encuestas 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, así como los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas:

INFORMACIÓN FISCAL	2019	2020	2021
Beneficios obtenidos (€)	809.658,12	409.255,31	301.913,22
Impuestos sobre beneficios pagados (€)	180.370,27	121.451,55	67.786,03
Subvenciones públicas (€) ¹⁴	154.839,27	240.607,65	148.933,41

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.

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.

POLÍTICA CONTRA EL FRAUDE, LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO:

En julio de 2021 se ha aprobado y comunicado la política contra el fraude, la corrupción y el soborno de la organización, que puede consultarse en la [página web de Aralia](#).



[CONSULTAR POLÍTICA](#)

En 2021 no se ha producido ningún caso de corrupción.

Durante el año 2021 (al igual que los dos años anteriores) 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 2021 no se ha producido ninguna acción jurídica con respecto a la competencia desleal. Ha habido tres infracciones en materia de prevención de riesgos laborales, todas ellas perfectamente subsanadas.

¹⁴ Bonificaciones por formación en los seguros sociales y de subvenciones de capital.



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(5).07.8). Los grupos de interés identificados son los siguientes

- | | |
|--|--|
| • Clientes, usuarios y consumidores. | • Empleados. |
| • Comunidad, sociedad, y organizaciones sociales. | • Accionistas. |
| • Medio ambiente. | • Dirección. |
| • Proveedores, aliados y colaboradores (incluye Servicio de Prevención Ajeno). | • Gobiernos, administraciones públicas y organismos reguladores. |
| • Competencia. | • Empresa. |

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

El primer análisis de materialidad de la organización se realizó a finales de 2019, dicho análisis ha sido revisado en julio de 2021. En ambos casos se ha contado con los grupos de interés, y se ha seguido el procedimiento de análisis de materialidad de la organización.

Los 21 temas materiales resultantes tras el análisis de 2019, se han priorizado en el análisis de 2021, obteniéndose los siguientes resultados:

1	Salud y seguridad en el trabajo (403)
2	Desempeño económico (201)
3	Relaciones trabajador-empresa(402)
4	Empleo (401)
5	Formación y enseñanza (404)
6	Presencia en el mercado (202)
7	Cumplimiento de la legislación socioeconómica (419)
8	No discriminación (406)
9	Impactos económicos indirectos (203)
10	Salud y seguridad de los clientes (416)
11	Anticorrupción (205)

12	Cumplimiento de la legislación ambiental (307)
13	Competencia desleal (206)
14	Privacidad del cliente (418)
15	Libertad de asociación y negociación colectiva (407)
16	Prácticas de adquisición (204)
17	Materiales (301)
18	Energía (302)
19	Agua (303)
20	Comunidades locales (413)
21	Evaluación ambiental de proveedores (308)

CONTACTO



DIRECCIÓN:

Calle Francisco Hernández Pacheco nº14. 47014 Valladolid.



TELÉFONO:

983 13 44 44



PUNTO DE CONTACTO PARA DUDAS SOBRE ESTE INFORME:

calidad@araliaservicios.es

