



Aralia
servicios

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022



ÍNDICE

01. CARTA DEL DIRECTOR GENERAL	4
---------------------------------------	----------

02. QUIENES SOMOS	5
--------------------------	----------

03. NUESTROS SERVICIOS	12
-------------------------------	-----------

FACILITY SERVICES	12
--------------------------	-----------

Servicios de limpieza	12
-----------------------	----

Servicios auxiliares	12
----------------------	----

Servicios de Recepción y Centralita	12
-------------------------------------	----

Servicios de Ordenanzas y Conserjería	12
---------------------------------------	----

Servicios de Auxiliar de Información	12
--------------------------------------	----

Servicios de mantenimiento	13
----------------------------	----

PERSONAS MAYORES	13
-------------------------	-----------

Unidades de convivencia	13
-------------------------	----

Nuestras residencias	13
----------------------	----

Nuestros centros de día	13
-------------------------	----

SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO	14
---------------------------------------	-----------

SERVICIOS A DISCAPACITADOS	14
-----------------------------------	-----------

Residencias y centros de día	14
------------------------------	----

Centros ocupacionales	14
-----------------------	----

OTROS SERVICIOS	15
------------------------	-----------

Servicios de atención a mujeres	15
---------------------------------	----

04. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE 16

GESTIÓN DE RESIDUOS	16
CONSUMO Y VERTIDO DE AGUA	17
MATERIAS PRIMAS	18
CONSUMO DE ENERGÍA	18
CAMBIO CLIMÁTICO	20
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	30
Salud y seguridad de los trabajadores	31
Relaciones sociales	33
Formación y desarrollo profesional	33
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	34

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	37

07. SOBRE ESTA MEMORIA 38



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 cuarta 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 obtención de la certificación de la norma IQNet SR10 en el año 2022. Además, en su firme compromiso de cuidar de sus profesionales y esa evidente preocupación por su bienestar, se ha implantado en 2022 un sistema de gestión de la conciliación de la vida familiar y profesional basado en el modelo efr de la Fundación Masfamilia. También, este año hemos avanzado en la plataforma de firma online, y en una inminente plataforma integrada de cuadrantes con nóminas.

Dentro de los objetivos logrados, cabe destacar sustancialmente, que Aralia consume un 100% de energía eléctrica renovable en 2022. Esto 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 y de 2021 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. El cálculo de la huella del carbono 2022 estará dentro de nuestros objetivos para 2023. Asimismo, en el año 2022, se ha producido por parte de la compañía la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Dentro de la estrategia económica de la empresa para los próximos años, el crecimiento se ha planteado en las áreas de negocio que ya tenemos implantadas. Esto es, servicios sociales, con residencias y servicios de ayuda a domicilio y limpieza; y también de outsourcing, inicialmente centrándonos en logística y almacenes. Dicha expansión también se plantea geográficamente apostando por nuevas Comunidades Autónomas como Andalucía y Cataluña.

La estrategia con nuestros clientes se centra en seguir aumentando la calidad, ofreciendo mejores servicios. Además estamos mejorando nuestros procesos gracias al desarrollo tecnológico, por ejemplo, implantando un CRM para la gestión de todos los clientes.

Y para terminar, quiero resaltar que en este año 2022, 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.

Trabajaremos en 2023 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) tiene participaciones en las sociedades "ARUM Integración Castilla y León, ARUM Integración Madrid y ARUM integración Andalucía".¹

La sociedad tiene participaciones en dos 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. 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, servicios auxiliares y mantenimiento.



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



Gestión de centros residenciales y centros de día para personas dependientes con algún grado de discapacidad intelectual y/o física.



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 ARUM ICEE, y en el año 2022 se procede a la aprobación de la escisión parcial de rama de actividad a título de sucesión universal a favor de la sociedad beneficiaria de nueva creación Arum Integración Madrid SL. Asimismo, se aprueba el cambio de denominación social de la sociedad escindida Arum Integración Centro Especial de Empleo a Arum Integración Castilla y León, también durante el año 2022 se constituye mediante escritura pública, la sociedad Arum Integración Andalucía SL. No se formulan cuentas anuales consolidadas de ellas 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 2022:

2.089 plazas gestionadas:

- **1.500 plazas** en residencias, de las cuales 80 son plazas en centros de discapacidad y 1.420 en residencias para personas mayores.
- **548 plazas** en centros de día, de las cuales 43 son plazas en centros de día de discapacidad y 505 en centros de día para personas mayores.
- **41 plazas** en escuelas infantiles².

61.417 horas promedio mensual realizadas en servicio de ayuda a domicilio.

197 contratos gestionados de *facility services*, de los cuales 185 son de limpieza y 12 de servicios **auxiliares**.

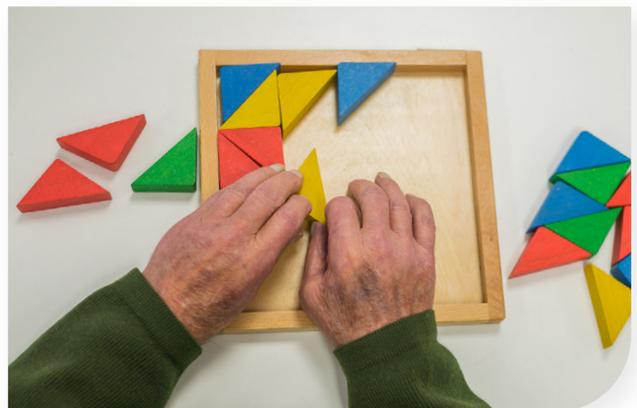
5.409 personas en plantilla de media en 2022.

67,95% contratos indefinidos.

4,36% personas con discapacidad en plantilla.

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.



²Hasta el 30 de junio de 2022.

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 socio-sanitarios en residencias de mayores y centros de día.
- Gestión de servicios de limpieza de edificios y locales.
- Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
- Gestión de servicios de atención a personas con discapacidad.



- Gestión de servicios socio-sanitarios en residencias de mayores y centros de día.
- Gestión de servicios de limpieza de edificios y locales.
- Gestión de Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).
- Gestión de servicios de atención a personas con discapacidad.



- Gestión de servicios socio-sanitarios en residencias de mayores y centros de día
- 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).



- Aralia Servicios Sociosanitarios S.A.³

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.es/politica-de-calidad-medioambiente-y-prevencion-de-aralia>

³ a) Gestión de residencias, centros de día, servicios de ayuda a domicilio, limpieza de edificios y locales, facility services y externalización de servicios.
b) Gestión de residencias para personas dependientes.
c) Gestión de centros de día para personas dependientes. d) Gestión del servicio de ayuda a domicilio.

CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO⁴:

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 establece la **POLÍTICA DE RSC** y 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 INTERÉS⁵**:

- **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**.

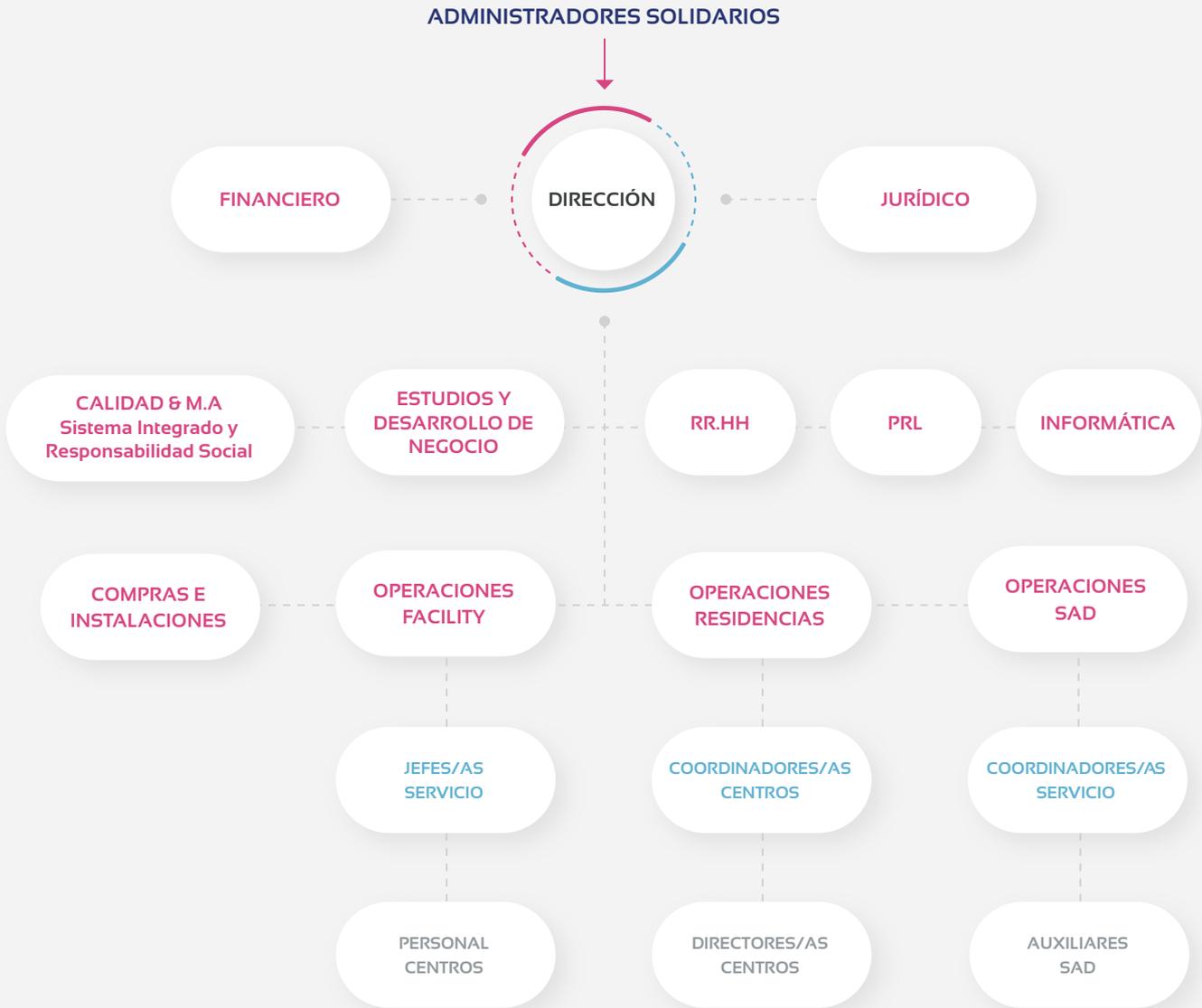


Información periódica a los accionistas: Se elabora anualmente la Memoria de Cuentas auditada por una entidad externa.

⁴ Ha sido difundido a todos los trabajadores mediante el portal del empleado a principios de 2022.

⁵ 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)⁶.
Ver tabla al final del documento.
- Pacto Mundial⁷.
- Norma IQNet SRIO.
- Reporte anual de la huella de carbono.



El compromiso de Aralia con la responsabilidad social corporativa se ha cristalizado durante el año 2022 con:

- La **certificación** de la organización bajo la norma **IQNet SRIO**.
- La **adhesión a Pacto Mundial**.

⁶ Ver "Índice de contenidos ODS" al final del documento.

⁷ Ver "Índice de contenidos Pacto Mundial ODS" al final del documento.

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



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

ACALERTE
Federación Castellano-Leonesa de Atención a la Dependencia.



CEOE-CEPYME

Confederación de Empresarios de Cuenca.



Pacto Mundial
Red Española

Red Española de Pacto Mundial.

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 2022, destacan los siguientes::

- Exposición a cambios regulatorios.
- Incumplimientos de contrato.
- Incidencias con proveedores, aliados y colaboradores.
- Incorrecto uso de equipos de protección individual y colectiva.
- Aumento de los ataques de ciberseguridad.
- Falta de disponibilidad de suficientes profesionales sanitarios en actividad residencial.
- Escasez de mejoras en las medidas conciliación laboral.
- Subida de los costes.

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.

Las principales oportunidades detectadas en el año 2022 son:

- Envejecimiento de la población y necesidad de nuevos servicios.
- Mejor conciencia social en RSC y cuidado del medioambiente.
- Clientes que dan valor añadido a las certificaciones en responsabilidad social corporativa, seguridad y salud en el trabajo, y medio ambiente.
- Posición de liderazgo en el sector.

En relación con nuestro **desempeño económico**:

DATOS ECONÓMICOS	2020	2021	2022
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)	68.893.791,39	62.168.438,51	61.621.370,83
Ingresos (€)	68.893.791,39	62.168.438,51	61.621.370,83
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)	68.484.536,08	61.866.525,29	61.269.975,05
Gastos operativos (€)	9.981.440,35	9.630.916,48	8.751.626,58
Salarios y beneficios de empleados (€)	57.590.038,67	51.827.603,98	52.211.059,99
Pagos a proveedores de capital (€)	185.841,90	161.805,74	150.994,08
Impuestos (€)	727.215,16	246.199,09	156.294,40
Recursos destinados a la comunidad (€)	-	-	-
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€)	409.255,31	301.913,22	351.395,78

Por último, al analizar nuestra cadena de suministro, las principales compras de ARALIA se dividen en estas categorías:

- Alimentación.
- Aplicaciones informáticas.
- Asesoría alimentaria (APPCC).
- Control de legionela.
- Farmacia.
- Fisioterapeutas.
- Laboratorios.
- Material de limpieza, lavandería y aseo.
- Médicos.
- Organismos de Control Autorizado (OCAS).
- Podólogo.
- Residuos de aceite vegetal.
- Residuos biosanitarios.
- Residuos de construcción y demolición.
- Residuos de contenedores higiénicos.
- Suministros energéticos: agua, electricidad, gas, gasoil, pellets y propano.



03.

NUESTROS SERVICIOS

Desde Castilla y León, ARALIA se ha extendido por gran parte del territorio nacional, de manera que actualmente estamos presentes en quince comunidades autónomas (Andalucía, 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) 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 conserjería, 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 1.400 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.

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.



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, [2-27] lo cual ha ayudado a que no se haya producido ningún episodio de sanciones o expedientes sancionadores en esta materia desde ninguna Administración competente.

En relación con la **identificación y evaluación de aspectos ambientales**, disponemos de un procedimiento que define la metodología empleada. En la última evaluación realizada, ha resultado un único aspecto significativo: consumo de gasoil de los vehículos en renting. Para la correcta gestión de este aspecto, ARALIA dispone de un **plan de reducción de emisiones** (ver más abajo).

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 el procedimiento correspondiente. Además, se dispone de **documentos de identificación** de las retiradas de residuos realizadas por nuestros gestores.

RESIDUOS NO PELIGROSOS

Descripción	Código LER	Destino	Cantidad 2020 (kg)	Cantidad 2021 (kg)	Cantidad 2022 (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	1.420	1.910	2.020
Residuos sólidos urbanos y asimilables a urbanos (RSU)	20 03 01	Municipio	--	--	--

RESIDUOS PELIGROSOS

Descripción	Código LER	Destino	Cantidad 2020 (kg o ud)	Cantidad 2021 (kg o ud)	Cantidad 2022 (kg o ud)
Tóners	08 03 17	Proveedor	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Envases vacíos de productos de limpieza	15 01 10	Proveedor	1.443 envases	352 envases	312 envases
Residuos biosanitarios	18 01 03	Gestor autorizado	1.108,52 kg	490,39 kg	916,80 kg
Fluorescentes	20 01 21	Ambilamp	66,59 kg	91,04 kg	97,48 kg
Pilas	20 01 33	Ecopilas	76 kg	49 kg	37 kg
RAEE	20 01 35	Gestor autorizado	100 kg	0	100 kg

A continuación, se detallan las 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).
- Uso de un programa de compras que agiliza la realización de los pedidos (y la comprobación de las facturas), adaptándolos a las necesidades de cada momento, lo que permite reducir el almacenamiento y los obsoletos.
- 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:

- 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. Además, se han centralizado todas las compras de alimentación en un solo proveedor especializado, que optimiza las cantidades en función del número de menús.

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 se 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 de los tres últimos años:

HISTÓRICO CONSUMO DE AGUA

Año	Consumo (m ³)	Consumo (Ml)	Observaciones
2020	160.557	160,557	24 centros (69% del total)
2021	102.298	102,298	24 centros (69% del total)
2022	101.201	101,201	20 centros (65% del total)

En 2022 se ha superado el objetivo de reducir en 1.000 litros el consumo de agua anual, puesto que se ha logrado una reducción de 2.165 litros, mediante la optimización del servicio de lavandería.

MATERIAS PRIMAS

En relación con las **medidas para mejorar la eficiencia de uso de las materias primas**, seguimos 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 los programas de gestión "Gesad" y "Plaser". Todos ellos 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	2022
Papel (kg)	3.015	3.602	5.305
Tóner (ud)	5	5	Sin datos

En cuanto a las compras de **papel reciclado**:

CONSUMO DE PAPEL RECICLADO

	2021	2022
kg	87,5	775
%	2,43	14,61

Tal y como nos habíamos comprometido, hemos aumentado la cantidad de papel reciclado comprada de un 2,4% en 2021 a un 14,6% en 2022.

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO DE ENERGÍA 2022⁸

Gasóleo ⁹ (vehículos)	116.769 litros	97.210 kg	4.180 GJ ¹⁰	No renovable
Gasolina (vehículos)	3.644 litros	2.724 kg	121 GJ	No renovable
Gasóleo (calefacción)				
Gas natural (calefacción)		7.237.079,57 kwh	26.053,49 GJ	No renovable
Propano (calefacción)				
Butano (calefacción)				
Biomasa (calefacción)		126.304,50 kwh	454,70 GJ	Renovable
Electricidad		4.149.641 kwh	14.939 GJ	Renovable
Total		--	45.748,19 GJ	--
Número de plazas		--	2.089 plazas	--
Ratio por número de plazas		--	21,90 GJ/plaza	--

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

⁹ 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.

¹⁰ 1 kwh = 0,0036 GJ.

HISTÓRICO CONSUMO DE ENERGÍA

	2020	2021	2022	Evolución 2021-2022
Gasóleo (vehículos de renting, litros)	66.487	102.869	116.769	13,51%
Gasolina (vehículos, litros)	4.108	4.518	3.644	-19,34%
Calefacción (gasóleo, gas natural, propano y butano, kwh)	16.888.114	9.420.801,44	7.237.079,57	-23,18%
Biomasa (calefacción, kwh)	143.407	128.658	126.304,50	-1,83%
Electricidad (kwh)	8.042.333	6.238.201	4.149.641	-33,48%
Total (GJ)	92.782	60.668	45.748,19	-24,59%
Número de plazas	3.408	2.665	2.089	-21,61%
Ratio (GJ/plaza)	27,22	22,76	21,90	-3,80%



La compañía eléctrica suministradora hasta el 30 de septiembre de 2022 para todos los centros ha sido Repsol, y desde el 1 de octubre de 2022 es Nexus. Ambas certifican un 100% mix renovable, es decir, con factor de emisión cero.

Por tanto, la energía de origen renovable empleada en ARALIA durante el año 2022 ha sido:

455 GJ de biomasa + 14.939 GJ de electricidad = 15.394 GJ

Es decir, un 33,6% (similar al 37,5% del año anterior) de la energía consumida tiene origen renovable; mientras que el resto (66,4%) tiene origen no renovable.



ARALIA ha continuado consumiendo un **100% de energía eléctrica renovable durante 2022**.

ARALIA ha empleado un porcentaje de uso de energía total renovable del **33,6%** (frente al 37,5% del año 2021).

ARALIA ha conseguido disminuir un **3,80%** su consumo energético total por plaza respecto al año anterior, debido, entre otras, a las siguientes iniciativas de ahorro energético:

- Implantación de un sistema informático para la optimización de los servicios de lavandería y limpieza, lo que ha permitido la optimización del tiempo de funcionamiento de los equipos de lavandería.
- Reducción del consumo eléctrico mediante mejoras en la iluminación.

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 son facilitados por 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 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	2021 ¹¹
Alcance 1	366,26	59,62	74,46
Alcance 2	19,19	0,00	0,00
Total	385,45	59,62	74,46

- **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:** Implantado desde junio de 2020 y actualizado periódicamente, recoge las siguientes medidas:
 - Entrega y lectura de la guía de conducción eficiente por parte de los usuarios de los vehículos.
 - Reducir los viajes mediante la optimización de rutas y el uso de videoconferencias.
 - Implantación de buenas prácticas de consumo energético en las oficinas y concienciación de los empleados.
 - Temporización de las temperaturas de calefacción y climatización.
 - Revisión anual de los equipos 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.
 - Cambio de las comercializadoras eléctricas de las instalaciones a otras con menor factor de emisión o factor de emisión cero.



ARALIA mantiene nula la huella de carbono de alcance 2 desde 2020, asociada al consumo de energía eléctrica, ya que el 100% de la misma es de origen renovable.

¹¹ Aún no se ha calculado la huella de carbono correspondiente al año 2022.

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 2020-2022 ha sido la siguiente:

HISTÓRICO PLANTILLA ARALIA

	2020	2021	2022 ¹²
Hombres	572	354	713
Mujeres	4.086	2.863	4.696
Total	4.658	3.217	5.409

La plantilla por regiones:

PLANTILLA ARALIA-REGIONES

Castilla y León	2.302	42,56%
Comunidad de Madrid	820	15,16%
Castilla la Mancha	784	14,49%
Galicia	275	5,08%
La Rioja	261	4,83%
Comunidad Valenciana	241	4,46%
País Vasco	200	3,70%
Cantabria	144	2,66%
Aragón	132	2,44%
Andalucía	119	2,20%
Extremadura	56	1,04%
Murcia	28	0,52%
Principado de Asturias	26	0,48%
Cataluña	11	0,20%
Navarra	10	0,18%

¹² Datos promedio de 2022.

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	440	8,13%
	Entre 30 y 50 años	2.086	38,57%
	Mayores de 50 años	2.170	40,12%
	Total	4.696	86,82%
HOMBRES	Menores de 30 años	153	2,83%
	Entre 30 y 50 años	347	6,42%
	Mayores de 50 años	213	3,94%
	Total	713	13,18%

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

PLANTILLA POR SEXO Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
MUJERES	Limpieza	1.809	33,43%
	Ayuda a domicilio	1.380	25,51%
	Gerocultora	871	16,10%
	Personal de oficios	326	6,03%
	Tituladas superiores	216	4,01%
	Ats/due	73	1,35%
	Mozas	12	0,22%
	Oficiales administrativas	9	0,17%
Total	4.696	86,82%	
HOMBRES	Limpieza	242	4,49%
	Personal de oficios	136	2,51%
	Mozos	111	2,05%
	Gerocultor	107	1,98%
	Titulados superiores	68	1,24%
	Ayuda a domicilio	22	0,41%
	Ats/due	20	0,37%
	Oficiales administrativos	7	0,13%
Total	713	13,18%	
TOTAL	Limpieza	2.051	37,92%
	Ayuda a domicilio	1.402	25,92%
	Gerocultor/a	978	18,08%
	Personal de oficios	462	8,54%
	Titulados/as superiores	284	5,25%
	Mozos/as	123	2,27%
	Ats/due	93	1,72%
	Oficiales administrativos/as	16	0,30%
Total	5.409	100,00%	

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	15	34,88%
MUJERES	28	65,12%
TOTAL	43	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	3.675	67,94%
	Hombres	485	8,97%
	Mujeres	3.190	58,98%
CONTRATOS TEMPORALES	Total	1.734	32,06%
	Hombres	228	4,22%
	Mujeres	1.506	27,84%
Total		5.409	100%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y SEXO

		Total	%
JORNADA COMPLETA	Total	1.788	33,06%
	Hombres	375	6,93%
	Mujeres	1.413	26,12%
JORNADA PARCIAL	Total	3.621	66,94%
	Hombres	338	6,25%
	Mujeres	3.283	60,70%
Total		5.409	100%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y EDAD

		Total	%
CONTRATOS INDEFINIDOS	Total	3.675	67,94%
	Menores de 30 años	273	5,05%
	Entre 30 y 50 años	1.564	28,91%
	Mayores de 50 años	1.838	33,98%
CONTRATOS TEMPORALES	Total	1.734	32,06%
	Menores de 30 años	320	5,92%
	Entre 30 y 50 años	869	16,07%
	Mayores de 50 años	545	10,08%
Total		5.409	100%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y EDAD

		Total	%
JORNADA COMPLETA	Total	1.788	33,06%
	Menores de 30 años	234	4,33%
	Entre 30 y 50 años	834	15,42%
	Mayores de 50 años	720	13,31%
JORNADA PARCIAL	Total	3.621	66,94%
	Menores de 30 años	359	6,64%
	Entre 30 y 50 años	1.599	29,56%
	Mayores de 50 años	1.663	30,75%
Total		5.409	100%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
CONTRATOS INDEFINIDOS	Limpieza	1.315	24,31%
	Ayuda a domicilio	1.049	19,39%
	Gerocultor/a	605	11,19%
	Personal de oficios	271	5,01%
	Titulados/as superiores	227	4,20%
	Mozos/as	119	2,20%
	Ats/dues	78	1,44%
	Oficiales administrativos/as	11	0,20%
	Total	3.675	67,94%
CONTRATOS TEMPORALES	Limpieza	736	13,61%
	Ayuda a domicilio	353	6,53%
	Gerocultor/a	373	6,90%
	Personal de oficios	191	3,53%
	Titulados/as superiores	57	1,05%
	Mozos/as	4	0,07%
	Ats/dues	15	0,28%
	Oficiales administrativos/as	5	0,09%
	Total	1.734	32,06%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORIA PROFESIONAL

		Total	%
JORNADA COMPLETA	Limpieza	430	7,95%
	Ayuda a domicilio	288	5,32%
	Gerocultor/a	535	9,89%
	Personal de oficios	199	3,68%
	Titulados/as superiores	165	3,05%
	Mozos/as	115	2,13%
	Ats/dues	46	0,85%
	Oficiales administrativos/as	10	0,18%
	Total	1.788	33,06%
JORNADA PARCIAL	Limpieza	1.621	29,97%
	Ayuda a domicilio	1.114	20,60%
	Gerocultor/a	443	8,19%
	Personal de oficios	263	4,86%
	Titulados/as superiores	119	2,20%
	Mozos/as	8	0,15%
	Ats/dues	47	0,87%
	Oficiales administrativos/as	6	0,11%
	Total	3.621	66,94%

En relación con los datos de despidos:

DESPIDOS POR EDAD Y SEXO

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Menores de 30	6	7,14%	6	7,14%	12	14,29%
Entre 30 y 50	13	15,48%	33	39,29%	46	54,76%
Mayores de 50	3	3,57%	23	27,38%	26	30,95%
Total 2022	22	26,19%	62	73,81%	84	100%
Total 2021	11	28,95%	27	71,05%	38	100%
Total 2020	12	40%	18	60%	30	100%

DESPIDOS POR CATEGORIA Y SEXO

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Limpieza	3	3,57%	18	21,43%	21	25,00%
Ayuda a domicilio	0	0,00%	13	15,48%	13	15,48%
Gerocultor/a	4	4,76%	10	11,90%	14	16,67%
Personal de oficios	4	4,76%	9	10,71%	13	15,48%
Titulados/as superiores	2	2,38%	9	10,71%	11	13,10%
Mozos/as	7	8,33%	2	2,38%	9	10,71%
ATS/DUE	2	2,38%	0	0,00%	2	2,38%
Oficiales administrativos/as	0	0,00%	1	1,19%	1	1,19%
Total 2022	22	26,19%	62	73,81%	84	100%
Total 2021	11	28,95%	27	71,05%	38	100%
Total 2020	12	40%	18	60%	30	100%

Igualdad y diversidad

En 2022 ha seguido en vigor el **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 2022 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
Limpieza	17.937,97	17.221,71	17.585,12
Ayuda a domicilio	16.813,59	16.404,70	16.609,15
Gerocultor/a	16.538,00	16.529,83	16.533,92
Personal de oficinas	17.041,91	15.867,58	16.454,75
Titulados/as superiores	27.551,67	25.313,85	26.432,76
Mozos/as	14.701,96	15.285,02	14.993,49
ATS/DUE	25.672,95	26.113,00	25.898,98
Oficiales administrativos/as	17.039,00	19.532,71	18.285,86
Media 2022	18.143,50	17.269,19	17.706,35
Media 2021	19.673,46	19.035,27	19.354,39
Media 2020	18.356,47	17.108,93	17.732,70

REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL, SEXO Y EDAD

		Hombres	Mujeres	Media categoría
Limpieza	Menos de 30	16.832,58	16.282,87	16.557,73
	Entre 30 y 50	17.573,02	17.161,92	17.367,47
	Más de 50	18.722,74	17.350,44	18.036,59
Ayuda a domicilio	Menos de 30	18.573,97	16.565,47	17.569,72
	Entre 30 y 50	17.354,21	16.609,61	16.981,91
	Más de 50	14.558,77	16.169,44	15.364,11
Gerocultor/a	Menos de 30	17.633,83	16.316,00	16.974,92
	Entre 30 y 50	16.047,44	16.226,72	16.137,08
	Más de 50	16.303,24	16.934,48	16.618,86
Personal de oficios	Menos de 30	16.863,81	17.072,27	16.968,04
	Entre 30 y 50	16.565,31	15.502,85	16.034,08
	Más de 50	17.754,11	15.950,03	16.852,07
Titulados/as superiores	Menos de 30	23.467,12	21.505,91	22.486,52
	Entre 30 y 50	26.850,58	25.342,95	26.096,77
	Más de 50	34.421,78	33.577,86	33.999,82
Mozos/as	Menos de 30	15.223,39	16.330,38	15.776,89
	Entre 30 y 50	14.214,45	14.808,33	14.511,39
	Más de 50	14.731,26	14.440,41	14.585,84
ATS/DUE	Menos de 30	24.892,54	24.072,95	24.482,75
	Entre 30 y 50	26.774,26	27.674,42	27.224,34
	Más de 50	24.961,85	23.878,09	24.419,97
Oficiales administrativos/as	Menos de 30	14.332,80	19.961,33	17.147,07
	Entre 30 y 50	17.667,60	19.318,40	18.493,00
	Más de 50	16.902,18	-	16.902,18

Así como el dato de la brecha salarial de ARALIA:

BRECHA SALARIAL

	Hombres	Mujeres	%
2020	18.356,47	17.108,93	-6,80%
2021	19.673,50	19.035,97	-3,24%
2022	18.143,50	17.269,19	-4,82%

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	-	21.016,02	-
Entre 30 y 50	31.361,74	30.061,44	- 4,15%
Más de 50	32.205,55	33.107,74	+ 2,80%
TOTAL	31.586,76	30.608,76	- 3,10%

POLÍTICA RETRIBUTIVA Y DE CONTRATACIÓN:

En julio de 2021 se aprobó y comunicó la política retributiva y de contratación de ARALIA, que puede consultarse en nuestra [página web](#).



ARALIA ha contado con 236 personas con discapacidad, lo que supone un 4,36% 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%	206	52	154
>= 65%	30	9	21
TOTAL 2022	236	61	175
TOTAL 2021	227	50	177
TOTAL 2020	177	38	139

PERSONAL CON DISCAPACIDAD POR EDAD	Total	Hombres	Mujeres
Menos de 30	21	10	11
Entre 30 y 50	86	27	59
Más de 50	129	24	105
TOTAL	236	61	175

PERSONAL CON DISCAPACIDAD POR CATEGORÍA	Total	Hombres	Mujeres
Limpieza	155	44	111
Ayuda a domicilio	22	1	21
Gerocultor/a	27	3	24
Personal de oficios	22	9	13
Titulados/as superiores	3	0	3
Mozos/as	5	4	1
ATS/DUE	2	0	2
Oficiales administrativos/as	0	0	0
TOTAL	236	61	175

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 con movilidad reducida.

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
Excedencia por cuidado familiares	35	32	88,89%	3	11,11%
Reducción de jornada por cuidado de familiares	41	40	97,56%	1	2,44%
Maternidad / Paternidad	62	45	72,58%	17	27,42%
Permiso de lactancia	5	2	40,00%	3	60,00%
Permiso por enfermedad de familiares	138	133	96,38%	5	3,62%
Licencias no retribuidas	97	81	83,51%	16	16,49%
Permiso para exámenes	5	4	80,00%	1	20,00%

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 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.

POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DIGITAL:

En 2021 se revisó y difundió la política de desconexión digital mediante el portal del empleado. Puede consultarse en la [página web de ARALIA](#).



ARALIA, reforzando su compromiso con la conciliación, ha conseguido la implantación del **modelo efr**, un sistema de gestión de la Fundación Masfamilia, orientado hacia la gestión de las personas en todo aquello que supera los requisitos meramente legales: mejoras relativas 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 2022 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.

En las evaluaciones de riesgos se tiene en cuenta el puesto de trabajo a realizar y el tipo de trabajos que se realizan para poder analizar los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, y, en función de ello, implantar las medidas preventivas. Como hemos visto, los riesgos más importantes tienen que ver con caídas al mismo nivel y distinto nivel, golpes y por sobreesfuerzos en manejos de cargas y carga postural, correspondientes en su mayoría a trabajadores de servicios sociosanitarios, mozos de almacén y limpiadores. En resumen, tanto en la evaluación de

riesgos, como en las formaciones de PRL se hace hincapié en el manejo de las cargas, la ayuda a la hora del manejo de las personas, evitar sobreesfuerzos,... Además, se han realizado informes específicos ergonómicos para aquellos puestos con mayor índice de accidentabilidad.

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).02.3.11 Procedimiento de usuarios con riesgo biológico.
- IT(S).02.3.12 Violencia de género.
- IT(S).02.3.13 Procedimiento de gestión de EPIS.
- IT(S).02.3.14 Trabajos en altura.
- 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 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. Si bien, en el periodo de reporte no se ha registrado ninguna denuncia a través de este canal.

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 PRL:

DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD	2020	2021	2022	Hombres	Mujeres
Enfermedades profesionales	1	0	1	0	1
Accidentes de trabajo con baja ¹³	153	169	151 ¹⁴	28	123
Accidentes de trabajo sin baja ¹⁵	144	139	116	8	108
Índice de frecuencia ¹⁶	20,40%	27,01%	22,34%	36,60%	20,40%
Índice de gravedad ¹⁷	0,52%	0,66%	0,72%	1,03%	0,67%
Índice de incidencia ¹⁸	35,80%	51,21%	39,09%	64,06%	35,71%
Duración media (jornadas) ¹⁹	26,65	24,55	32,07	38,21%	33,00%

Los tipos de lesiones más habituales en el 2022 están relacionados con lesiones que afectan a diferentes partes del cuerpo por sobreesfuerzos, manejos de cargas y golpes, que producen daños musculoesqueléticos (esguinces, torceduras, dolores de espalda, brazos y hombros). La mayor incidencia, con un 25,68% de todas las lesiones, la representan los esguinces y torceduras.

A continuación, se proporciona el histórico de absentismo de ARALIA, asociada a las ausencias derivadas de enfermedades comunes y accidentes de trabajo:

ABSENTISMO		
	Horas	Índice
2020	607.954	--
2021	446.227	9,12%
2022	547.821	11,39%

¹³ Se incluyen accidentes in itinere.

¹⁴ 123 sin contar los accidentes in itinere.

¹⁵ Se incluyen accidentes in itinere.

¹⁶ Número de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante la jornada de trabajo, por cada millón de horas trabajadas de los trabajadores expuestos al riesgo (en 2022 han sido 5.506.817 horas trabajadas).

¹⁷ Número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo. Se incluyen las recaídas y se excluyen procesos in itinere.

¹⁸ Número de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante la jornada de trabajo, por cada 1.000 trabajadores expuestos al riesgo.

¹⁹ Número de días no trabajados en el periodo de estudio por cada accidente ocurrido durante la jornada de trabajo. Se incluyen también las jornadas perdidas de las recaídas y se excluyen las de los procesos in itinere.

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.

Se 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 2022 han tenido los siguientes contenidos:

- Prevención de riesgos laborales (*7 cursos para mozos de almacén, 6 cursos para personal de biblioteca y archivo, 13 cursos para personal de limpieza viaria, un curso para conserjes y otro para personal de oficina; todos ellos de dos horas de duración*).
- Igualdad de género.
- Técnicas de manejo del estrés.
- Perito evaluación de conflictos por acoso.
- Información no financiera y memorias sostenibilidad.
- Mantenimiento y actualización higiénico-sanitario de instalaciones con riesgo de transmisión de legionela.
- Curso superior de directores de centros de servicios sociales: contratación pública, mediación, gestión de recursos humanos, ética, discapacidad, envejecimiento.
- Módulos de contratación pública y elaboración de pliegos.
- Excel.
- Operaciones de mantenimiento.
- Medidas alternativas a las sujeciones.

Los datos de horas de formación por sexo y categoría profesional en ARALIA durante el año 2022 son:

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2022

	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%
Personal directivo	1.388	6,07	150	4,33	1.238	6,38
Mando intermedio	50	0,22	0	0,00	50	0,26
Personal técnico	4.588	20,07	826	23,85	3.762	19,39
Personal cualificado	2.205	9,65	993	28,67	1.212	6,25
Personal auxiliar	14.629	63,99	1.494	43,14	13.135	67,72
Total	22.860	100	3.463	100	19.397	100

HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO 2022

	Horas	Trabajadores	Horas/ Trabajador
Hombres	3.463	713	4,86
Mujeres	19.397	4.696	4,13
Total	22.860	5.409	4,23

HISTÓRICO FORMACIÓN ARALIA

	2020	2021	2022
Hombres (horas)	3.440	2.082	3.463
Mujeres (horas)	21.354	16.602	19.397
Total (horas)	24.794	18.684	22.860

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 en 2022.

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

- Limpiezas.
- Residencias.
- Discapacidad.
- 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.



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, ARALIA se compromete con actividades solidarias y de concienciación social promoviendo la participación de nuestros grupos de interés, y en especial de nuestros trabajadores, residentes y sus familias. También existe un compromiso con el desarrollo económico y social de las localidades y regiones en las que se opera.

En este sentido, y como objetivo para el año 2023, nos marcamos promover dos eventos relacionados con la mejora de la calidad de vida de nuestros residentes.

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 genera 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 incluyen temas de calidad, medio ambiente y responsabilidad corporativa (en 2021 se modificó este registro para disponer de información sobre los proveedores que cumplen ciertos requisitos en cuestiones sociales, de igualdad de género y/o ambientales).

En 2022 se han homologado un total de 77 nuevos proveedores, de los cuales se han clasificado seis como proveedores estratégicos. A estos seis proveedores, durante su proceso de homologación, se les ha pedido información sobre temas de responsabilidad social corporativa, respondiendo solo dos de ellos. Es decir, un 28,6% de los nuevos proveedores estratégicos han reportado cumplir con criterios ambientales y sociales durante su proceso de homologación.

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 2022.

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 nuevo Real Decreto 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el **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 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 2022 han sido atendidas:

RECLAMACIONES		
2020	2021	2022
310	281	164

En relación con la **satisfacción de nuestros clientes** disponemos del siguiente histórico:

PUNTUACIÓN 5/5 PUNTOS		
2020	2021	2022
4,46	4,68	4,64

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	2020	2021	2022
Beneficios obtenidos (€)	409.255,31	301.913,22	351.395,78
Impuestos sobre beneficios pagados (€)	121.451,55	67.786,03	-95.248,78
Subvenciones públicas (€) ²⁰	240.607,65	148.933,41	237.562,76

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 la organización.

Esta prohibición adquiere más fuerza en lo referente a cualquier forma de soborno, entendiéndolo 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:

La política contra el fraude, la corrupción y el soborno de la organización (aprobada y comunicada a los trabajadores en 2021), puede consultarse en la [página web de ARALIA](#).



Más allá de la difusión de esta política, no se han llevado a cabo formaciones en materia de anticorrupción.

En 2022 no se ha producido ningún caso de corrupción.

Durante el año 2022 se ha realizado una donación de material de papelería a la Fundación ARALIA; y no ha habido donaciones ni a entidades sin ánimo de lucro, ni a partidos y/o representantes políticos.

Durante el año 2022 no se ha producido ninguna acción jurídica con respecto a la competencia desleal. Ha habido cuatro requerimientos en materia de prevención de riesgos laborales, una de ellas se encuentra subsanada con medidas a implantar a lo largo del año 2023, dos de ellas pendientes de resolución y una subsanada correctamente.

²⁰ Bonificaciones por formación en los seguros sociales y de subvenciones de capital.



07.

SOBRE ESTA MEMORIA

La Memoria de Sostenibilidad 2022 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 cuarta (tras las elaboradas desde 2019) Memoria de Sostenibilidad de ARALIA cubre el periodo de enero a diciembre de 2022. La organización se compromete a elaborarla con periodicidad anual.

El principal cambio en la organización durante el año 2022 ha sido el crecimiento tanto en el servicio de ayuda a domicilio, como en el de facility services.

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 2021 (se ha elaborado con referencia a GRI).

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.

Señalar además que, según los requisitos establecidos por la CNMV, ARALIA no es entidad de interés público, motivo por el que no resulta de aplicación el Reglamento 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

El presente informe sobre información no financiera ha sido presentado como punto separado del orden del día en Acta de propuesta de decisiones por partes de los Administradores Solidarios de ARALIA, en reunión celebrada el día 31 de marzo de 2023.

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:

- Clientes, usuarios y consumidores (incluye administraciones públicas)
- Sociedad (entorno social y entorno ambiental, medios de comunicación).
- Proveedores, aliados y colaboradores (incluye Servicio de Prevención Ajeno).
- Competencia.
- Trabajadores (incluye sindicatos).
- Accionistas.

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 dos ocasiones. En todos los casos se ha contado con los grupos de interés, y se ha seguido el **procedimiento de análisis de materialidad** de la organización.

En 2019 se llevó a cabo un análisis de materialidad en base a GRI preguntando a distintos trabajadores de ARALIA que representaba a los diferentes grupos de interés de la organización. De este análisis, se seleccionaron los 21 temas más relevantes, que se siguen manteniendo en la fecha actual. A continuación, estos temas materiales se han priorizado consultando con varios grupos de interés reales tanto en 2021 (trabajadores, accionistas y dirección), como a principios de 2023 (clientes, proveedores y administración). Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

1	Salud y seguridad de los clientes.	12	Evaluación ambiental de proveedores.
2	Salud y seguridad en el trabajo.	13	Libertad de asociación y negociación colectiva.
3	No discriminación.	14	Competencia desleal.
4	Privacidad del cliente.	15	Energía.
5	Cumplimiento de la legislación socioeconómica.	16	Desempeño económico.
6	Formación y enseñanza.	17	Comunidades locales.
7	Relaciones trabajador-empresa.	18	Prácticas de adquisición.
8	Cumplimiento de la legislación ambiental.	19	Impactos económicos indirectos.
9	Empleo.	20	Materiales.
10	Anticorrupción.	21	Presencia en el mercado.
11	Agua.		

Fruto de este análisis, se han podido identificar como principales asuntos materiales de ARALIA el desempeño económico, el cumplimiento de la legislación socioeconómica, la salud y seguridad de los clientes, y la salud y la seguridad en el trabajo. Se considera que todos están correctamente gestionados por parte de la organización, tal y como se puede comprobar en los diferentes apartados de la presente memoria.

CONTACTO



DIRECCIÓN:

Calle Ayala nº 95, 28006 Madrid



TELÉFONO:

914 449 758



PUNTO DE CONTACTO PARA DUDAS SOBRE ESTE INFORME:

calidad@araliaservicios.es

