

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



20
23



Aralia
servicios

ÍNDICE

01. CARTA DEL DIRECTOR GENERAL	4
02. ¿QUIÉNES SOMOS?	5
03. NUESTROS SERVICIOS	12
PLATAFORMA LOGÍSTICA	12
FACILITY SERVICES	12
Servicios de Limpieza	12
Servicios Auxiliares	12
Servicios de Recepción y Centralita	12
Servicios de Ordenanza y Conserjería	12
Servicios Auxiliares 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	13
SERVICIOS A DISCAPACITADOS	14
Residencias y Centros de día	14
OTROS SERVICIOS	14
Servicios de Atención a Mujeres	14
04. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	15
GESTIÓN DE RESIDUOS	15
CONSUMO Y VERTIDO DE AGUA	16
MATERIAS PRIMAS	17
CONSUMO DE ENERGÍA	18
CAMBIO CLIMÁTICO	19
RIESGOS AMBIENTALES	20

ÍNDICE

05. COMPROMISO CON LAS PERSONAS 21

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL 21

Empleo 21

Igualdad y diversidad 24

Conciliación de la vida personal y profesional 28

Salud y seguridad de los trabajadores 30

Relaciones sociales 31

Formación y desarrollo profesional 31

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS 33

06. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD 34

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD LOCAL 34

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES 34

ATENCIÓN AL CLIENTE 35

INFORMACIÓN FISCAL 36

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO 36

07. SOBRE ESTA MEMORIA 37

CONTACTO 38

01.

CARTA AL DIRECTOR

"CUIDAMOS DE NUESTROS CLIENTES, CUIDAMOS DE TI"

"Aralia es una empresa líder con más de 30 años de experiencia especializada en la prestación y externalización de servicios. Nuestro enfoque principal es mantener y optimizar la eficiencia de los edificios que gestionamos, promover la inclusión de colectivos socialmente vulnerables y mejorar la calidad de vida de las personas a las que servimos."

Es un placer presentarles la cuarta Memoria de Sostenibilidad elaborada conforme al Estándar Global Reporting Initiative (GRI) de Aralia, reflejando nuestro compromiso transparente con los stakeholders. Este documento detalla nuestras acciones, objetivos, políticas y criterios que consolidan nuestro camino hacia un crecimiento sostenible y socialmente responsable.

Nuestro enfoque en un crecimiento sostenible y socialmente responsable se refleja en nuestra certificación en la norma IQNet SR10 obtenida en 2023. Además, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestros profesionales al mejorar continuamente nuestro sistema de conciliación familiar y profesional, basado en el modelo EFR de la Fundación Masfamilia. Durante este año, hemos avanzado significativamente en nuestra plataforma de firma online, integración de cuadrantes y nóminas, así como en un software CRM para la gestión comercial de clientes y ofertas.

Entre nuestros logros, destacamos el consumo del 100% de energía eléctrica renovable en 2023, contribuyendo así a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y otros contaminantes. Asimismo, hemos calculado nuestra huella de carbono para 2021 y 2022, demostrando nuestro compromiso con la reducción continua de emisiones. Nuestro próximo objetivo es calcular la huella de carbono para 2023 durante el año 2024. En 2023, mantuvimos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En términos de estrategia económica, planeamos expandir nuestras áreas de negocio existentes en servicios sociales, como residencias y ayuda a domicilio, así como en outsourcing, inicialmente centrado en logística y almacenes. Esta expansión también incluirá nuevas áreas geográficas, como Andalucía, Comunidad Valenciana, País Vasco, Galicia y Cataluña.

En 2023, logramos consolidar nuestra división de Outsourcing, aumentando significativamente nuestro volumen de ventas y la prestación de servicios generales a diversos clientes en toda España, abarcando distintos tipos de servicios como logística, picking y transporte.

Finalmente, estamos orgullosos de haber establecido y financiado la Fundación Aralia en 2023, la cual tiene como objetivo apoyar el desarrollo humano y tecnológico de las personas mayores en España, así como contribuir al bienestar de personas en situación de dependencia, discapacidad funcional y otros colectivos vulnerables, como las personas afectadas por violencia de género o niños.

Para el año 2024, nos comprometemos a mantener un equilibrio entre el crecimiento sostenible y el crecimiento empresarial, asegurando el éxito integral de nuestra compañía.



Álvaro Durán Guillén.
Director General de ARALIA.

02.

¿QUIÉNES SOMOS?



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 plataformas logísticas, así como la prestación de servicios asistenciales especializados tanto en residencias, en centros de estancias diurnas, centros hospitalarios y centros socio sanitarios, a la vez que en los propios domicilios.

ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A. (en adelante ARALIA) tiene participaciones directas en las sociedades Salto Profesional ETT y ARUM Inversiones S.L.; y participaciones indirectas, a través de ARUM Inversiones, en ARUM Integración Castilla y León, ARUM Integración Andalucía, ARUM Integración Madrid y ARUM Integración Valencia. Así mismo, ARALIA es el socio fundador de la Fundación ARALIA, aportando la totalidad del fondo de dotación inicial. ¹

La sociedad tiene participaciones en dos Uniones Temporales de Empresas (UTES), ambas con sede en Valladolid, cuya actividad consiste en la gestión de centros de día y la gestión de centros de asistencia a personas con discapacidad intelectual y/o física.



ARALIA cuenta con los siguientes valores:

01 — Promover el respeto y dignidad hacia todas las personas

03 — Velar por la confidencialidad de los datos personales de nuestros clientes y usuarios.

05 — Velar por la seguridad y salud de nuestros trabajadores.

02 — Transparencia y cumplimiento legal en la gestión de nuestras actividades y servicios.

04 — Trabajar en equipo, con profesionalidad y motivación, que nos permita mejorar cada día.

06 — Fomentar el respeto y preservación de nuestro medio ambiente

Contamos con un equipo de profesionales que asegura de forma personalizada una gestión optimizada de los servicios en edificios y plataformas logísticas, y una mejor calidad de vida a personas que necesitan ayuda en la realización de actividades de la vida diaria.

^[1] A fecha del presente informe, ARALIA tiene una participación del 40% tanto en Salto ETT, como en ARUM Inversiones; al tener esta última sociedad la totalidad de las participaciones en los CEE ARUM, ARALIA ostenta también el 40% de participación en todos ellos. Por ello, ARALIA no forma ni pertenece a ningún grupo mercantil. En cuanto a la dotación fundacional en Fundación ARALIA, al tener Esta el carácter de donación, no puede considerarse que las fundaciones formen parte de ningún grupo mercantil, sino que son entidades independientes.

NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS SE AGRUPAN EN LAS SIGUIENTES ÁREAS DE ACTIVIDAD

(para más información ver apartado “Nuestros servicios” de la presente memoria):



Outsourcing:
Gestión de plataformas logísticas a nivel nacional.



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.

PRINCIPALES CIFRAS 2022:

1.784 plazas gestionadas:

1.406 plazas en residencias, de las cuales 80 son plazas en centros de discapacidad y 1.326 en residencias para personas mayores.

378 plazas en centros de día, de las cuales 43 son plazas en centros de día para personas con discapacidad y 335 en centros de día para personas mayores.

136 contratos gestionados de facility services, de los cuales 110 son de limpieza y 26 de servicios auxiliares.

146.287 horas promedio mensual realizadas en servicio de ayuda a domicilio

2.592 personas en plantilla de media.

85,61% contratos indefinidos.

3,50% personas con discapacidad en plantilla.

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:



ISO 9001:2015
Certificado de
Sistemas de Gestión
de la Calidad

- Gestión de servicios sociosanitarios 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.



ISO 14001:2015
Certificación de
Sistemas de Gestión
Ambiental

- 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.



ISO 45001:2018
Certificación de
Sistemas de
Seguridad y Salud
en el Trabajo

- Gestión de servicios sociosanitarios 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).



UNE 158101:2015
Gestión de Centros
Residenciales

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



UNE 158301:2015
Gestión del servicio
de ayuda a domicilio

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



IQNet SR10

- ARALIA Servicios Sociosanitarios S.A. **2**

[2] 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.

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/>

CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO : 3

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 INTERÉS 4:**

- **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.

[3] Difundido a todos los trabajadores mediante el portal del empleado.

[4] La relación con sindicatos y servicio de prevención ajeno se establece en otros documentos del Sistema Integrado de Gestión de ARALIA.

Además, se dispone de un [canal de denuncias](#) ante incumplimientos del código ético a través de una página web, asegurando los principios de anonimato y confidencialidad. En dicha página web se ofrecen varias alternativas para realizar la comunicación: correo electrónico (aralia@linea-etica.es), teléfono gratuito, carta postal y reunión presencial.

El presente canal está dedicado exclusivamente para dirigir denuncias por incumplimientos legales de la organización o sus integrantes, en los términos y condiciones de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Sin ánimo excluyente ni limitativo, se consideran:



- Fraudes y estafas.
- Blanqueo de capitales.
- Evasión o elusión de impuestos.
- Delitos contra la propiedad intelectual o industrial.
- Competencia desleal.
- Delitos contra el mercado o los consumidores.
- Corrupción interna.
- Irregularidades con la Seguridad Social o la Agencia Tributaria.
- Incumplimiento de la normativa sobre protección de datos.
- Revelación de secretos empresariales.
- Malversación.
- Delitos contra el medio ambiente y la salud pública.
- Vulneración de derechos de los trabajadores.

En el periodo de reporte se han registrado un total de 17 denuncias a través de este canal, todas ellas atendidas y cerradas.

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.

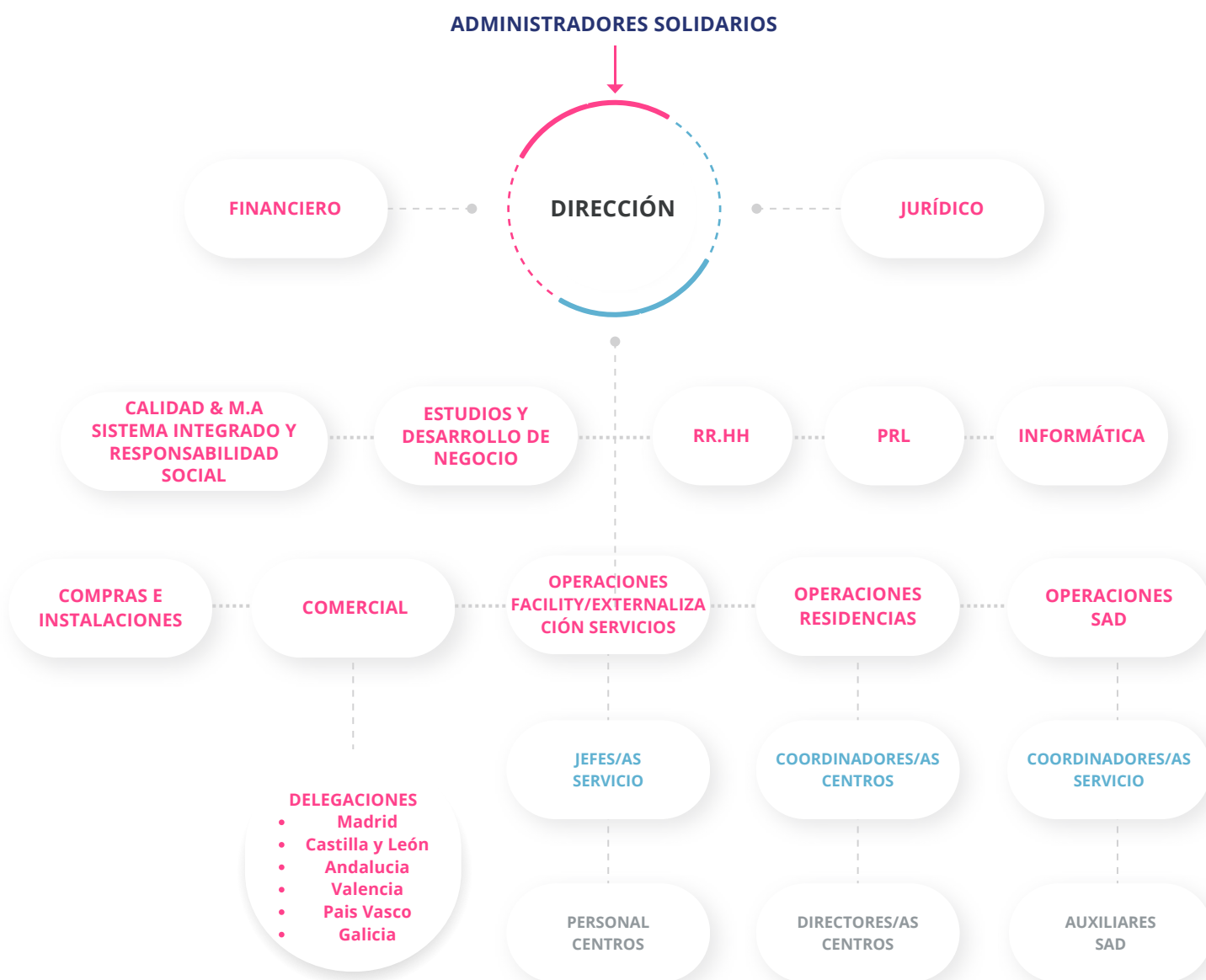


Celebración de Juntas Generales.



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

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)⁵. Ver tabla al final del documento.
- Pacto Mundial⁶.
- Norma IQNet SR10.
- Reporte anual de la huella de carbono.



El compromiso de ARALIA con la responsabilidad social corporativa se ha materializado en el año 2023 con el **mantenimiento de la certificación** de la organización bajo la norma **IQNet SR10**.

En relación con la responsabilidad social, y a nivel de los centros de trabajo, destacamos las siguientes iniciativas:

- Mejoras en materia ambiental.
- Inversiones en accesibilidad.
- Acciones para reducir el desperdicio alimentario.

[5] Ver "Índice de contenidos ODS" al final del documento.

[6] 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:



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 2023, destacan los siguientes:

- Nivel tecnológico insuficiente ante un entorno cambiante.
- Inadecuada gestión del marketing y la publicidad.
- Exposición a cambios regulatorios.
- Incumplimientos de contrato.
- Incorrecto uso de equipos de protección individual y colectiva.
- Aumento de los ataques de ciberseguridad
- Falta de disponibilidad suficiente de profesionales sanitarios en la actividad residencial.
- Escasez de mejoras en las medidas de conciliación laboral.
- Subida de salarios.
- 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: **II Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, Protocolo para la prevención, detección y actuación de acoso sexual, acoso por razón de sexo, orientación e identidad sexual, Protocolo para la prevención y actuación de acoso laboral, 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 2023 son:

- Envejecimiento de la población.
- Necesidad de nuevos servicios.
- Posición de liderazgo en el sector.
- Mejora del sistema de gestión de SST.
- Mejor conciencia social en RSC y cuidado del medio ambiente.
- Mejor seguimiento de proveedores, más comprometidos con RSC y medio ambiente.
- Los clientes dan valor añadido a certificaciones de RSC, SST y medio ambiente.
- Aumento de la esperanza de vida.
- Fomento por parte de las administraciones públicas de la permanencia de las personas en su entorno, suponiendo esto un incremento de los SAD.

En relación con nuestro **desempeño económico:**

DATOS ECONÓMICOS	2021	2022	2023
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (€)	62.168.438,51	61.621.370,83	68.061.139,88
Ingresos (€)	62.168.438,51	61.621.370,83	68.061.139,88
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (€)	61.866.525,29	61.269.975,05	67.783.314,48
Gastos operativos (€)	9.630.916,48	8.751.626,58	8.717.301,97
Salarios y beneficios de empleados (€)	51.827.603,98	52.211.059,99	58.556.250,56
Pagos a proveedores de capital (€)	161.805,74	150.994,08	130.996,92
Impuestos (€)	246.199,09	156.294,40	378.765,03
Recursos destinados a la comunidad (€)	-	-	-
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (€)	301.913,22	351.395,78	277.825,40

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

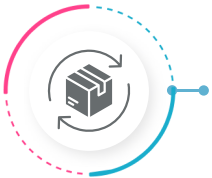
- Alimentación.
- Aplicaciones informáticas.
- Asesoría alimentaria (APPCC).
- Control de legionela.
- Farmacia.
- Fisioterapeutas.
- Laboratorios.
- Material de limpieza, lavandería y aseo.
- Médicos.
- Organismos de Control Autorizado (OCAS).
- Podólogo.
- Residuos de aceite vegetal.
- Residuos biosanitarios.
- 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 el territorio nacional, de manera que actualmente estamos presentes en todas las comunidades autónomas excepto Canarias. Desarrollamos los servicios que se explican con detalle en este apartado, y que se resumen en servicios sociosanitarios (desde 1995), salud mental (desde 2014), servicios auxiliares y de limpieza (desde 2018) y servicios logísticos (desde 2023).



PLATAFORMAS LOGÍSTICAS

LOGRO 2023:

Se ha abierto una línea de negocio, **ARALIA Outsourcing**, para dar servicio a las distintas plataformas logísticas, a nivel nacional, con un servicio profesionalizado, estandarizado y adaptado a cada uno de nuestros clientes, siempre de una manera personalizada.

Se han implantado nuevas plataformas comerciales para el desarrollo de esta línea de negocio



FACILITY SERVICES

Trabajamos día a día para que los edificios estén siempre en las condiciones óptimas de mantenimiento y limpieza.

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

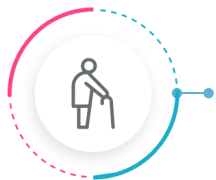
ARALIA presta servicios de ordenanzas y consejería, realizando principalmente la actividad de aperturas y cierres del centro de trabajo, atención a mensajeros, atención al cliente.

• 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 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.

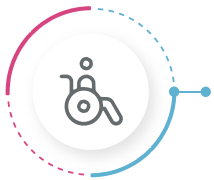
NUESTROS CENTROS DE DÍA

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.



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.

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 bien por gestores autorizados (con los que existe contrato de tratamiento de residuos), bien por los servicios municipales correspondientes.

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 todas las retiradas de residuos realizadas por nuestros gestores. Todos los residuos no peligrosos generados son gestionados adecuadamente, presentado distintos destinos en función de su naturaleza:

RESIDUOS NO PELIGROSOS

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

En 2023 se han retirado un total de 2.485 kg de aceites de cocina (cantidad similar a los 1.910 kg de 2021 y los 2.020 kg de 2022).

RESIDUOS PELIGROSOS

Descripción	Código LER	Destino	Cantidad 2021 (kg o ud)	Cantidad 2022 (kg o ud)	Cantidad 2023 (kg o ud)
Tóners	08 03 17	Proveedor	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Envases vacíos de productos de limpieza	15 01 10	Proveedor	352 envases	312 envases	Sin retiradas
Residuos biosanitarios	18 01 03	Gestor autorizado	490,39 kg	916,80 kg	217 kg
Fluorescentes	20 01 21	Ambilamp	91,04 kg	97,48 kg	24,64 kg
Pilas	20 01 33	Ecopilas	49 kg	37 kg	Sin retiradas
RAEE	20 01 35	Gestor autorizado	0	100 kg	Sin retiradas

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).
- Sustitución de los vasos de plástico para bebidas, tanto frías como calientes, por vasos compostables.
- 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.

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: Llevamos dos años trabajando con un proveedor centralizado de alimentación (Eurest-Medirest-Grupo Compass) junto al que se trabaja a nivel técnico con especialistas en nutrición. Se trabaja en la correcta proporcionalidad de los menús, de manera que los pedidos se realizan en función del número de menús, lo que permite reducir el desperdicio de alimentos.

Además, para 2024 están previstas las siguientes acciones:

- Medidas de sensibilización: Conmemorar el 29 de septiembre el "Stop Food Waste Day", de cara a concienciar en nuestras residencias.
- Talleres de cocina de reaprovechamiento.

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).

Con el objetivo de optimizar el consumo de agua, ARALIA ha colocado carteles en los puntos de consumo de agua para sensibilizar a los trabajadores sobre buenas prácticas en su uso. Además, en 2023 se han instalado perlizadores de agua en los centros de Mora de Toledo (Toledo), Mota del Cuervo (Cuenca) y Priego (Cuenca). En estos tres centros se ha producido un descenso significativo del consumo de agua respecto al año anterior.

En la siguiente tabla se recoge el consumo de agua de ARALIA de los tres últimos años:

HISTÓRICO CONSUMO DE AGUA			
Año	Consumo (m3)	Consumo (MI)	Observaciones
2021	102.298	102,298	24 centros (69% del total)
2022	101.201	101,201	20 centros (69% del total)
2023	49.814	49,814	14 centros (58% del total)

Además, en 2023 se ha llevado a cabo un estudio en profundidad de las ventajas del empleo de ozono en las lavanderías industriales, llegando a las siguientes conclusiones de su uso:

- Beneficios económicos: Reducción de la temperatura del agua, menos cantidad de agua invertida, menos cantidad de energía en el secado, mejora de la vida útil de la maquinaria, optimización de cantidades de detergente y suavizantes, posibilidad de reutilizar el agua residual.
- Beneficios para nuestras actividades: Eliminación de contaminación microbiológica y agentes patógenos, reducción de úlceras en la piel gracias al pH utilizado.
- Disminución de la contaminación: Agua resultante más limpia y con posibilidad de reutilización, reducción de detergentes contaminantes, disminución de emisiones orgánicas volátiles por no uso de cloro, disminución de la huella de carbono al reducirse la temperatura del agua, uso inteligente de la energía eléctrica.

Tras la implantación en un centro piloto y observar las ventajas expuestas, desde ARALIA se toma la decisión de optar por la instalación de lavandería con ozono en la totalidad de sus centros.

También se han estudiado los beneficios de implantar la dosificación automática de productos, de manera que se establecido como objetivo para 2024 implantar sistemas de dosificación en equipos de lavandería y lavavajillas en todos los centros gestionados por ARALIA.

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 programas informáticos de gestión de apoyo, así como en los servicios de ayuda a domicilio. 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

	2021	2022	2023
Papel (kg)	3.602	5.305	3.920
Tóner (ud)	5	Sin datos	Sin datos

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

CONSUMO DE PAPEL RECICLADO

	2021	2022	2023
kg	87,5	775	0
%	2,43	14,61	0 ⁷

^[7] Nos marcamos como objetivo para 2024 volver a un valor del 15% de consumo de papel reciclado.

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO DE ENERGÍA 2023 ⁸

Gasóleo (vehículos) ⁹	122.143 litros	101.684 kg	4.372 GJ ¹⁰	No renovable
Gasolina (vehículos) ¹¹	2.060 litros	1.540 kg	68 GJ	No renovable
Gasóleo (calefacción)				
Gas natural (calefacción)				
Propano (calefacción)	6.149.341 kwh		22.137 GJ	No renovable
Butano (calefacción)				
Biomasa (calefacción)	110.771 kwh		399 GJ	Renovable
Electricidad	3.626.993 kwh		13.057 GJ	Renovable
Total	--		40.034 GJ	--
Número de plazas	--		1.784	--
Facturación (miles €)	--		68.061	--
Ratio por número de plazas	--		22,44 GJ/plaza	--
Ratio por facturación	--		0,59 GJ/mil €	--

HISTÓRICO CONSUMO DE ENERGÍA

	2021	2022	2023	Evolución 2022-2023
Gasóleo (vehículos de renting, litros)	102.869	116.769	122.143	4,60% ¹²
Gasolina (vehículos, litros)	4.518	3.644	2.060	-43,47%
Calefacción (gasóleo, gas natural, propano y butano, kwh)	9.420.801	7.237.080	6.149.341	-15,03%
Biomasa (calefacción, kwh)	128.658	126.305	110.771	-12,30%
Electricidad (kwh)	6.238.201	4.149.641	3.626.993	-12,60%
Total (GJ)	60.668	45.748	103.055	125,27%
Número de plazas	2.665	2.089	1.784	-14,60%
Ratio (GJ/plaza)	22,76	21,90	22,44	2,47%
Facturación (miles €)	62.168	61.621	68.061	10,45%
Ratio (GJ/mil €)	0,98	0,74	0,59	-20,77%

[8] Los factores de conversión y el resto de datos se han tomado de la calculadora de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico 2023, versión 29, por no haberse publicado aún la de 2023 en el momento de cierre del presente documento.

[9] Gasóleo: Densidad 0,8325 kg/l y poder calorífico 1 kg = 43 MJ.

[10] 1 kwh = 0,0036 GJ.

[11] Gasolina: Densidad 0,7475 kg/l y poder calorífico 1 kg= 44,30 MJ.

[12] Enorme aumento del consumo de gasóleo ya que la flota de vehículos ha crecido mucho por la incorporación de muchos comerciales y delegados.



Por tanto, la energía de origen renovable empleada en ARALIA durante el año 2023 ha sido:

399 GJ de biomasa + 13.057 GJ = 13.456 GJ.

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



Se han adecuado y puesto en marcha las placas fotovoltaicas en el centro de Mora de Toledo (Toledo), con el objetivo de generar energía renovable y de consumir energía eléctrica propia.

Además, ARALIA tiene el planteamiento de realizar inversiones similares para el año 2024, por ejemplo, en el centro de Tordesillas. También se va a realizar un estudio para la instalación de nuevas placas, inicialmente, en los centros residenciales de León.

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:

- 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 CO₂eq)

	2020	2021	2022 ¹³
Alcance 1	59,62	74,46	68,76
Alcance 2	0,00	0,00	0,00
Total	59,62	74,46	68,76

- Verificación externa de la huella de carbono, así como inscripción de esta en el Registro Nacional de Huella de Carbono puesto en marcha por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

[13] Aún no se ha calculado la huella de carbono correspondiente al año 2023.

- Plan de reducción de emisiones:
 - 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.
 - Correcto mantenimiento de los vehículos, que asegura el cumplimiento de los requisitos de la ITV en cuanto a emisiones.
 - Implantación de buenas prácticas de consumo energético en las oficinas y concienciación de los empleados.
 - Temporización de las temperaturas de calefacción y climatización.
 - 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.
 - Revisión anual de los equipos de climatización y limpieza de filtros. 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).
 - Sustitución del 100 % de luminarias a LED en oficinas, y progresiva en los centros. En 2023 se ha realizado el cambio en los centros de San Román de los Montes (Toledo), Mota del Cuervo (Cuenca), Argés (Toledo) y Mora de Toledo (Toledo).
 - 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 los centros a otras con menor factor de emisión o factor de emisión cero.
 - Implantación de energía fotovoltaica para autoconsumo de energía eléctrica en algunos centros.



ARALIA consigue el sello “calculo y reduzco” de la Oficina Española de Cambio Climático tras cuatro años consecutivos registrando su huella de carbono, y gracias a las medidas de reducción recogidas en su plan de reducción de emisiones, entre las que destaca mantener 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.

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

Empleo¹⁴

La evolución de la plantilla de ARALIA en el periodo 2021-2023 ha sido la siguiente:

HISTÓRICO PLANTILLA ARALIA

	2021	2022	2023
Hombres	354	713	354
Mujeres	2.863	4.696	2.238
Total	3.217	5.409	2.592

La plantilla por regiones:

PLANTILLA ARALIA-REGIONES

Castilla y León	1.217,91	46,99%
Comunidad de Madrid	411,15	15,86%
Castilla la Mancha	365,89	14,12%
Galicia	232,49	8,97%
La Rioja	36,04	1,39%
Comunidad Valenciana	79,69	3,07%
País Vasco	88,19	3,40%
Cantabria	12,47	0,48%
Aragón	59,94	2,31%
Andalucía	32,97	1,27%
Extremadura	20,59	0,79%
Murcia	13,20	0,51%
Principado de Asturias	3,67	0,14%
Cataluña	16,29	0,63%
Navarra	0,42	0,02%
Islas Baleares	0,96	0,04%



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	141,92	6,34%
	Entre 30 y 50 años	990,74	44,27%
	Mayores de 50 años	1.105,26	49,39%
	Total	2.238	86,34%
HOMBRES	Menores de 30 años	80,59	2,83%
	Entre 30 y 50 años	170,69	6,42%
	Mayores de 50 años	102,68	3,94%
	Total	354	13,18%

[14] Datos promedio en todos los casos.

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

PLANTILLA POR SEXO Y CATEGORIA PROFESIONAL

MUJERES	ATS/DUE	28,58	1,10%
	Ayuda a domicilio	1003,80	38,73%
	Gerocultores/as	450,01	17,36%
	Limpieza	506,44	19,54%
	Mozos/as	22,85	0,88%
	Oficiales administrativos/as	3,99	0,15%
	Personal de oficios	131,58	5,08%
	Titulados/as superiores	90,66	3,50%
HOMBRES	ATS/DUE	7,71	0,30%
	Ayuda a domicilio	12,73	0,49%
	Gerocultores/as	50,43	1,95%
	Limpieza	78,47	3,03%
	Mozos/as	125,45	4,84%
	Oficiales administrativos/as	4,29	0,17%
	Personal de oficios	42,19	1,63%
	Titulados/as superiores	32,68	1,26%
TOTAL	ATS/DUE	36,29	1,40%
	Ayuda a domicilio	1016,53	39,22%
	Gerocultores/as	500,44	19,31%
	Limpieza	584,92	22,57%
	Mozos/as	148,30	5,72%
	Oficiales administrativos/as	8,28	0,32%
	Personal de oficios	173,78	6,70%
	Titulados/as superiores	123,34	4,76%

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

Hombre	10,81	30,67%
Mujeres	24,44	69,33%
Total	35,25	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

Contratos indefinidos	Total	2.219,00	85,61%
	Hombres	312,75	14,09%
	Mujeres	1.906,25	85,91%
Contratos temporales	Total	372,87	14,39%
	Hombres	41,20	11,05%
	Mujeres	331,67	88,95%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y SEXO

Jornada completa	Total	1.009,97	38,97%
	Hombres	241,34	23,90%
	Mujeres	768,63	76,10%
Jornada parcial	Total	1.581,90	61,03%
	Hombres	112,61	7,12%
	Mujeres	1.469,29	92,88%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y EDAD

Contratos indefinidos	Total	2.219,00	85,61%
	Menores de 30 años	163,36	7,36%
	Entre 30 y 50 años	961,29	43,32%
	Mayores de 50 años	1.094,35	49,32%
Contratos temporales	Total	372,87	14,39%
	Menores de 30 años	59,15	15,86%
	Entre 30 y 50 años	200,13	53,67%
	Mayores de 50 años	113,59	30,46%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y EDAD

Jornada completa	Total	1.009,97	38,97%
	Menores de 30 años	117,39	11,62%
	Entre 30 y 50 años	461,08	45,65%
	Mayores de 50 años	431,51	42,72%
Jornada parcial	Total	1.581,90	61,03%
	Menores de 30 años	105,12	6,65%
	Entre 30 y 50 años	700,35	44,27%
	Mayores de 50 años	776,43	49,08%

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y CATEGORIA PROFESIONAL

Contratos indefinidos	ATS/DUE	32,89	1,27%
	Ayuda a domicilio	873,69	33,71%
	Gerocultores/as	402,14	15,52%
	Limpieza	506,41	19,54%
	Mozos/as	140,32	5,41%
	Oficiales administrativos/as	7,75	0,30%
	Personal de oficios	140,23	5,41%
	Titulados/as superiores	115,57	4,46%
	Total	2.219,00	85,61%
Contratos temporales	ATS/DUE	3,40	0,13%
	Ayuda a domicilio	142,84	5,51%
	Gerocultores/as	98,31	3,79%
	Limpieza	78,51	3,03%
	Mozos/as	7,98	0,31%
	Oficiales administrativos/as	0,53	0,02%
	Personal de oficios	33,54	1,29%
	Titulados/as superiores	7,76	0,30%
	Total	372,87	14,39%

PLANTILLA POR TIPO DE JORNADA Y CATEGORIA PROFESIONAL

Jornada completa	ATS/DUE	23,87	0,92%
	Ayuda a domicilio	178,14	6,87%
	Gerocultores/as	281,44	10,86%
	Limpieza	201,96	7,79%
	Mozos/as	121,89	4,70%
	Oficiales administrativos/as	7,21	0,28%
	Personal de oficios	95,49	3,68%
	Titulados/as superiores	99,97	3,86%
	Total	1.009,97	38,97%
Jornada parcial	ATS/DUE	12,42	0,48%
	Ayuda a domicilio	838,40	32,35%
	Gerocultores/as	219,00	8,45%
	Limpieza	382,96	14,78%
	Mozos/as	26,40	1,02%
	Oficiales administrativos/as	1,07	0,04%
	Personal de oficios	78,28	3,02%
	Titulados/as superiores	23,37	0,90%
	Total	1.581,90	61,03%

En relación con los datos de despidos:

DESPIDOS POR EDAD Y SEXO

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Menores de 30	9,48	37,66%	4,99	27,04%	14,47	33,16%
Entre 30 y 50	10,95	43,49%	8,39	45,40%	19,33	44,30%
Mayores de 50	4,75	18,85%	5,09	27,56%	9,84	22,54%
Total 2023	25,17	57,68%	18,47	42,32%	43,64	100%
Total 2022	22	26,19%	62	73,81%	84	100%
Total 2021	11	28,95%	27	71,05%	38	100%

DESPIDOS POR CATEGORIA Y SEXO

	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
ATS/DUE	0,30	1,19%	0,00	0,00	0,30	0,7%
Ayuda a domicilio	1,10	4,35%	5,74	31,1%	6,84	15,7%
Gerocultores/as	0,09	0,35%	2,42	13,1%	2,51	5,8%
Limpieza	1,62	6,41%	3,71	20,1%	5,32	12,2%
Mozos/as	18,07	71,79%	3,65	19,7%	21,72	49,8%
Oficiales administrativos/as	0,00	0,00%	0,00	0,0%	0,00	0,0%
Personal de oficios	1,81	7,19%	1,27	6,9%	3,08	7,1%
Titulados/as superiores	2,19	8,71%	1,68	9,1%	3,87	8,9%

Igualdad y diversidad

En septiembre de 2023 se ha aprobado el **II Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres**, conjunto ordenado de medidas de igualdad y acciones positivas que persigue integrar el principio de igualdad entre mujeres y hombres en la empresa.



[VER PLAN DE IGUALDAD](#)

Este Plan de Igualdad cuenta los siguientes objetivos generales:

- Está diseñado para el conjunto de la plantilla, no estando dirigido exclusivamente a las mujeres.
- Adopta la transversalidad de género como uno de sus principios rectores y una estrategia para hacer efectiva la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Ello implica incorporar la perspectiva de género en la gestión de la empresa en sus políticas y niveles.
- Considera como uno de sus principios básicos la participación a través del diálogo y cooperación de las partes (dirección de la empresa, parte social y conjunto de la plantilla).
- Es preventivo, elimina cualquier posibilidad de discriminación futura por razón de sexo.
- Tiene coherencia interna, es dinámico y abierto a los cambios en función de las necesidades que vayan surgiendo a partir de su seguimiento y evaluación.
- Parte de un compromiso de la empresa que garantiza los medios necesarios para su implantación, seguimiento y evaluación.



- 1) Información general.
- 2) Selección y contratación.
- 3) Condiciones de trabajo.
- 4) Formación.
- 5) Promoción y desarrollo.
- 6) Retribución y auditoría salarial.
- 7) Derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- 8) Prevención del acoso.
- 9) Salud laboral con perspectiva de género.
- 10) Violencia de género.
- 11) Infrarrepresentación femenina.

Existe una Comisión de seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad que se reúne una vez año con carácter ordinario con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en dicho Plan. Esta Comisión está compuesta por cuatro representantes de los sindicatos más representativos de la empresa a nivel estatal, y por cuatro representantes de la empresa. El número de miembros de cada una de las partes integrantes de la Comisión es paritario.

En el contexto del nuevo Plan de Igualdad, se ha llevado a cabo la auditoría retributiva. La estructura salarial está asociada en su gran mayoría a los convenios retributivos. Se realizan revisiones salariales anuales, se realizan los cambios de categoría y los aumentos establecidos por convenio colectivo al total de la plantilla. Con respecto a las diferencias retributivas, los conceptos relacionados directamente con convenio son los principales intervinientes en las diferencias presentadas en algunos niveles de igual valor, ya sea por distintos convenios de aplicación, como por distintas categorías del convenio. Asimismo, son factores a considerar la variedad de circunstancias contractuales y de situaciones personales de las personas trabajadoras.

Además, del plan de igualdad, también disponemos de:



[Protocolo para la prevención, detección y actuación de acoso sexual, acoso por razón de sexo, orientación e identidad sexual.](#)



[Protocolo para la prevención, detección y actuación de acoso laboral.](#)

En ambos casos, el protocolo refleja el procedimiento de actuación, incluyendo las garantías, el equipo de atención, el procedimiento de denuncia, y la resolución y seguimiento del protocolo.

Durante el año 2023 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
ATS/DUE	29.036,22	27.223,02	27.608,04
Ayuda a domicilio	19.830,83	17.000,27	17.035,71
Gerocultores/as	17.043,37	16.809,17	16.832,77
Limpieza	20.350,24	17.929,41	18.254,20
Mozos/as	15.910,71	16.652,48	16.025,00
Oficiales administrativos/as	16.789,13	16.701,12	16.746,76
Personal de oficios	17.691,81	16.129,58	16.508,89
Titulados/as superiores	26.971,57	25.530,37	25.912,25
Media 2023	18.727,29	17.592,93	17.747,84
Media 2022	18.143,50	17.269,19	17.706,35
Media 2021	19.673,46	19.035,27	19.354,39

PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

		Hombres	Mujeres	Media categoría
ATS/DUE	Menos de 30	29.947,61	25.890,07	27.125,19
	Entre 30 y 50	29.454,91	28.096,92	28.339,30
	Más de 50	25.869,21	25.683,85	25.717,20
Ayuda a domicilio	Menos de 30	22311,62	16.940,15	17.283,70
	Entre 30 y 50	20365,61	16.801,06	16.853,85
	Más de 50	16481,47	17.189,10	17.184,76
Gerocultores/as	Menos de 30	17.419,01	16.530,97	16.665,43
	Entre 30 y 50	16.758,54	16.627,41	16.641,01
	Más de 50	17.277,50	17.112,12	17.125,54
Limpieza	Menos de 30	23.016,79	17.320,00	19.362,59
	Entre 30 y 50	20.138,76	17.485,81	17.978,91
	Más de 50	19.971,12	18.138,67	18.317,20
Mozos/as	Menos de 30	15.808,63	15.657,08	15.792,65
	Entre 30 y 50	15.863,90	17.022,51	16.107,94
	Más de 50	16.303,31	16.632,42	16.330,66
Oficiales administrativos/as	Menos de 30	17.615,87	17.579,41	17.510,14
	Entre 30 y 50	15.109,56	16.934,17	16.154,24
	Más de 50	19.500,00	16.032,71	17.717,88
Personal de oficinas	Menos de 30	15.822,80	16.313,51	16.141,85
	Entre 30 y 50	17.125,00	16.193,26	16.421,64
	Más de 50	19.031,16	16.027,85	16.683,30
Titulados/as superiores	Menos de 30	21.786,23	21.388,84	21.460,56
	Entre 30 y 50	27.039,07	25.146,91	25.612,87
	Más de 50	28.832,94	33.097,47	31.292,30

Así como el dato de la brecha salarial de ARALIA:

BRECHA SALARIAL

	Hombres	Mujeres	%
2021	19.673,50	19.035,97	-3,24%
2022	18.143,50	17.269,19	-4,82%
2023	18.727,35	17.592,90	-6,06%

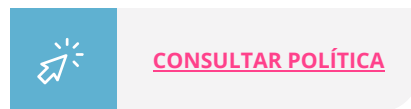
En el siguiente cuadro se muestra la remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción):

REMUNERACIÓN MEDIA PERSONAL DE DIRECCIÓN

	Hombres	Mujeres	%
Menos de 30	0	0	0
Entre 30 y 50	35.672,39	30.689,38	-13,97%
Más de 50	34.033,58	35.591,55	4,58%
Total	35.043,97	31.931,91	-8,88%

POLÍTICA RETRIBUTIVA Y DE CONTRATACIÓN:

En 2021 se aprobó y comunicó la **política retributiva y de contratación de ARALIA**.



ARALIA ha contado con 90 personas con discapacidad, lo que supone un 3,50% 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%	82,71	19,30	63,42
>= 65%	7,90	2,96	4,94
Total 2023	90,61	22,26	68,35
Total 2022	236	61	175
Total 2021	227	50	177

PERSONAL CON DISCAPACIDAD POR EDAD

	Total	Hombres	Mujeres
Menos de 30	5,25	3,59	1,67
Entre 30 y 50	32,13	8,79	23,34
Más de 50	53,23	9,88	43,35
Total	90,61	22,26	68,35

PERSONAL CON DISCAPACIDAD POR CATEGORÍA

	Total	Hombres	Mujeres
ATS/DUE	0,52	0,00	0,52
Ayuda a domicilio	15,20	0,92	14,28
Gerocultores/as	16,45	2,44	14,00
Limpieza	39,51	7,14	32,37
Mozos/as	5,92	5,81	0,11
Oficiales administrativos/as	0,00	0,00	0,00
Personal de oficios	10,80	5,95	4,85
Titulados/as superiores	2,22	0,00	2,22
Total	90,61	22,26	68,35

A lo largo de 2023 se han realizado varias mejoras en cuanto a accesibilidad en algunos centros, entre las que destacamos:

- San Román de los Montes (Toledo): Se ha modificado el suelo de la rampa de la entrada.
- San Roque (León): Se han solado los patios para que se pueda transitar adecuadamente.
- Argés (Toledo): Se ha instalado una silla salva escaleras y se ha realizado el solado de patios para mejorar el tránsito.

De esta manera, todos 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.

Además, en los centros de San Román de los Montes (Toledo), Villa de Tordesillas (Valladolid), centro de discapacidad de Cuenca, Argés (Toledo), y en varios SAD, se han realizado inversiones en grúas para la movilización de usuarios.

También se han adquirido sillas de ducha con ruedas para los centros de Las Viñas (Burgos), San Roque (León), Barakaldo (Vizcaya) y Peñuelas (Madrid).

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	18,91	18,01	95,23%	0,90	4,77%
Reducción de jornada por cuidado de familiares	23,55	22,67	96,27%	0,88	3,73%
Maternidad / Paternidad	35	27	77,14%	8	22,86%
Permiso de lactancia	20	18	90,00%	2	10,00%
Permiso por enfermedad de familiares	331	292	88,22%	39	11,78%
Licencias no retribuidas	202	179	88,61%	23	11,39%
Permiso para exámenes	18	18	100,00%	0	0,00%

Entre las principales medidas de conciliación recogidas en el Plan de Igualdad destacamos:

- Redactar un documento informativo en el que se recojan todas las medidas y difundirlo.
- Generar algún mecanismo en el que los/as profesionales puedan volcar sus necesidades para conciliar, y realizar un análisis del mismo para generar y adaptar las medidas de conciliación existentes y futuras.
- Definir e implementar una política para la gestión de las vacaciones donde se recojan los días feriados, el cálculo de los días disponibles para su disfrute de acuerdo al tipo de actividad, la forma y plazos para gestionarlas, etc.
- En caso en que se detecte que alguna de las prácticas y/o beneficios están siendo más beneficiosos para alguno de los dos géneros, se deberá analizar el por qué y realizar un plan para asegurar la igualdad de género en todas las prácticas y/o beneficios.
- Crear un protocolo en materia de flexibilidad horaria que refleje la práctica actual y refuerce el compromiso de la compañía con la conciliación.
- Flexibilizar el permiso de hospitalización, pudiendo ejercerse dentro del periodo de 10 días posteriores al hecho ausente.
- Aumentar el tiempo de reserva del puesto de trabajo de 12 a 18 meses para la incorporación tras un periodo de excedencia por cuidados de hijo/a o personas dependientes a cargo, proporcional en los casos de ampliación por familia numerosa.
- Conceder permisos retribuidos y recuperables por el tiempo necesario para las/os trabajadoras/es en tratamiento de técnicas de reproducción asistida, tanto si se hace vía sanidad pública como privada, y gestiones previas a las adopciones, informando a la empresa de ello con una antelación mínima de 7 días.
- El permiso retribuido por accidente o enfermedad grave u hospitalización, intervención quirúrgica sin hospitalización o que precise reposo domiciliario, hasta segundo grado de consanguinidad o afinad, previa solicitud, se podrá disfrutar de forma fraccionada y mientras dure el hecho causante.
- 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/os trabajadoras/es con hijos/as menores y convenio regulador o sentencia judicial de separación o divorcio, que dispongan de un periodo vacacional concreto para hacerse cargo de los/as mismos/as, tendrán derecho a que el disfrute de al menos 7 días naturales de sus vacaciones coincida con dicho calendario.
- 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 se establece en el art. 37.5 durante la hospitalización y tratamiento continuado, del/a 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. Asimismo, facilitará la tramitación a través de la mutua o la Seguridad Social, la solicitud de prestación económica que corresponda al progenitor que se acoja a dicha reducción.
- Facilitar la acumulación del permiso de lactancia y reducción de jornada por cuidados.
- Mejorar la flexibilidad del permiso matrimonial, pudiendo disfrutar de los días correspondientes durante el periodo de un año.

POLÍTICA DE DESCONEXIÓN DIGITAL:

En 2021 se revisó la **política de desconexión digital**, que es difundida mediante el portal del empleado.



ARALIA, reforzando su compromiso con la conciliación, ha mantenido la implantación del modelo efr, un sistema de gestión de la Fundación Másfamilia, 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.

La conciliación es considerada un elemento diferenciador para las compañías. En este sentido, ARALIA apuesta por facilitar las medidas necesarias para la conciliación de la vida personal y laboral de toda su plantilla. Tal y como recoge el Código Ético, hemos tomado la decisión de desarrollar de manera activa políticas y programas para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de nuestra plantilla, estableciendo medidas concretas, públicas y equitativas.

Dentro del proceso de mejora continua y siguiendo el modelo efr, ARALIA se certifica por primera vez como empresa familiarmente responsable en el año 2022. Desde ese momento, la dirección mostró su compromiso con la conciliación, definiendo la misma y los objetivos perseguidos como “la flexibilidad que permite dar respuesta a las necesidades personales y familiares de las personas que forman parte de la empresa, al mismo tiempo que la empresa da cumplimiento a sus compromisos con los clientes”. Gestionamos esta variable “conciliación” con el objetivo de mejorar la satisfacción de las personas, fidelizando a nuestra plantilla y logrando con ello una mayor productividad y satisfacción de nuestros clientes. Este posicionamiento se mantiene hoy en día, siendo extensible a todos los colaboradores de ARALIA.

Este compromiso se gestiona a través del Modelo efr, teniendo la categoría de C (empresa comprometida) y manteniéndola en la actualidad tras superar la auditoría de seguimiento en octubre de 2023. Como nuevas medidas se han incluido:

- Para el personal de estructura: Flexibilidad en horarios de entrada y salida, dos viernes de vacaciones al año y una nueva instrucción técnica de teletrabajo.
- Para el personal base: Flexibilidad de cambio de turnos y de vacaciones.
- Para todo el personal: Ayudas para fomentar la formación y las actividades deportivas entre los trabajadores/as, ayudas económicas para hijos/as reconocidos/as como víctimas de violencia de género, y sesiones de ayuda psicológica para víctimas de violencia de género. También se ha trabajado en la comunicación interna efr, utilizando los diferentes canales de comunicación para llegar al conjunto de la plantilla.

Dentro de este proceso de mejora, cada ciclo de renovación se realiza una revisión por parte de la dirección del modelo, en el que se analizan los cambios en la organización y las mejoras a acometer. La organización ha fijado una serie de objetivos en materia efr, destacando:

- El abono de un porcentaje de la formación voluntaria que propongan los colaboradores.
- El ajuste del calendario laboral de oficinas.
- Una zona de comedor en las oficinas de Valladolid.
- La comunicación interna, el teletrabajo y la flexibilidad en cambios de turno y vacaciones.
- La formación a la plantilla en materia de conciliación.
- La puesta en marcha de un proceso de extensión de la cultura efr en la cadena de valor para nuestros proveedores.
- En definitiva, la organización persigue la mejora de su catálogo de medidas de conciliación existente¹⁵, y, por tanto, la satisfacción de todos los miembros del equipo.

[15] A partir de junio de 2024, está previsto que ARALIA lance su nuevo catálogo de medidas 2024-2025.

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. La auditoría legal de su servicio de prevención, que debe realizarse cada cuatro años conforme a la obligatoriedad establecida en la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales, está prevista para el año 2025.

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 14 Comités de Seguridad y Salud, estando el 80,43% de nuestros trabajadores representados en comités formales. 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, incluyendo la difusión del canal de denuncia.

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	2021	2022	2023	Hombres	Mujeres
Enfermedades profesionales	0	1	3	0	3
Accidentes de trabajo con baja ¹⁶	169	151 ¹⁷	159	17	142
Accidentes de trabajo sin baja ¹⁸	139	116	100	20	80
Índice de frecuencia ¹⁹	27,01%	22,34%	24,88%	19,90%	25,44%
Índice de gravedad ²⁰	0,66%	0,72%	0,76%	0,33%	0,77%
Índice de incidencia ²¹	51,21%	39,09%	43,55%	34,82%	44,52%
Duración media (jornadas) ²²	24,55	32,07	30,55	16,67	30,40

Los tipos de lesiones más habituales en el 2023 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 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
2021	446.227	9,12%
2022	547.821	11,39%
2023	565.405	11,11%

En 2023 se empezó a trabajar con nuestros proveedores de vending con el objetivo de que las máquinas de comida y bebida de los centros y oficinas centrales dispongan de comidas más saludables tanto para los empleados como para los usuarios.

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.



El 100% de los cursos planificados, con programación convocada, ha sido realizado. La satisfacción media ha sido de 3,49 puntos (sobre 5) para un objetivo de 3,2.

[16] Se incluyen accidentes in itinere.

[17] 123 sin contar los accidentes in itinere.

[18] Se incluyen accidentes in itinere.

[19] 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).

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

[21] 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.

[22] 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.

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 2023 han tenido los siguientes contenidos:

- Medidas alternativas a la sujeción.
- Atención integral centrada en la persona.
- Fomento de los estilos de vida saludables.
- Power point 2021 (básico y avanzado).
- Excel 2010/2013 (básico, avanzado y experto).
- Técnicas de manejo del estrés.
- Trabajo en equipo y resolución de problemas.
- Técnico de ajuste social.
- Auditor líder/jefe de Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
- Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones.
- Prevención de riesgos laborales.
- Pautas de buenas prácticas en el trato con personas dependientes (prevención del maltrato).
- Prevención del acoso en el ámbito laboral.
- Venta de plazas.
- Igualdad, atención a la discapacidad y diversidad de género.
- Operador de carretillas elevadores (formación práctica).
- Mantenimiento higiénico-sanitario de instalaciones con riesgo de transmisión de legionela.
- Técnicas de posicionamiento SEO para periodistas.
- Básico de cocina para residencias: aspectos básicos de la cocina, nutrición, dietas y recetas.
- Formación en uso y manejo de góndola.
- Trabajos en altura.
- Implantación de un sistema de gestión de la responsabilidad social SR10.
- Nivel básico de prevención en construcción.
- Curso superior de directores de centros de servicios sociales.

Los datos de horas de formación por sexo y categoría profesional en ARALIA durante el año 2023 son:

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2023

	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%
Personal directivo	1.413	5,53	441	13,40	972	4,37
Mando intermedio	140	0,55	0	0,00	140	0,63
Personal técnico	5.912	23,15	660	20,06	5.252	23,61
Personal cualificado	2.128	8,33	1.048	31,85	1.080	4,85
Personal auxiliar	15.944	62,43	1.141	34,68	14.803	66,54
Total	25.537	100	3.290	100	22.247	100

HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO 2023

	Horas	Trabajadores	Horas/ Trabajador
Hombres	3.290	354	9,29
Mujeres	22.247	2.238	9,94
Total	25.537	2.592	9,85 ²³

HISTÓRICO FORMACIÓN ARALIA

	2021	2022	2023
Hombres (horas)	2.082	3.463	3.290
Mujeres (horas)	16.602	19.397	22.247
Total	18.684	22.860	25.537



Se ha incrementado en un 11,71% las horas totales de formación respecto al año anterior.

Se ha incrementado en un 132,91% las horas de formación por trabajador respecto al año anterior.

[23] Frente a 4,23 horas del año anterior.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

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

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 2023.

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

- Limpiezas.
- Discapacidad.
- Servicios auxiliares.
- Residencias.
- Ayuda a domicilio.
- 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.



Durante 2023 hemos promovidos dos eventos relacionados con la mejora de la calidad de vida de nuestros residentes:

- Jornada relacionada con la eliminación de las sujeciones, celebrada en la Residencia de la Robla el 18 de mayo de 2023: <https://www.diariodeleon.es/leon/provincia/230519/1440015/aralia-aboga-liberacion-sujeciones-todas-residencias.html>
- Patrocinio deportivo al Club de Golf Sotoverde.



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 (requisitos en cuestiones sociales y de igualdad de género).

En 2023 se han homologado un total de 62 nuevos proveedores, de los cuales 8 se han clasificado como estratégicos. A estos ocho 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 2023.

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 estas.

En relación con la Ley Orgánica 3/2018 de **protección de datos de carácter personal** y garantía de los derechos digitales y del Reglamento Europeo RGPD 679/2016, en ARALIA contamos con un delegado de protección de datos (DPO), y realizamos auditorías periódicas sobre esta materia.

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

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

Todas las reclamaciones recibidas durante el año 2023 han sido atendidas:

RECLAMACIONES		
2021	2022	2023
281	164	104

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

PUNTUACIÓN S/5 PUNTOS		
2021	2022	2023
4,68	4,64	4,19

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

PUNTUACIÓN S/5 PUNTOS	
Externalización	3,82
Servicio de atención a domicilio	4,24
Residencias y centros de día	4,51

En relación con el análisis de los resultados, cabe destacar que la muestra de externalización ha sido muy pequeña y la media es baja, impactando en la media total.

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, y recibe los resultados de cada centro y/o servicio.

El responsable de realizar la evaluación de las encuestas analiza la información transmitida por el cliente y, si procede, abre 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

	2021	2022	2023
Beneficios obtenidos (€)	301.913,22	351.395,78	377.426,91
Impuestos sobre beneficios pagados (€)	67.786,03	-95.248,78	99.601,51
Subvenciones públicas (€) ²⁴	148.933,41	237.562,76	184.045,93 ²⁵

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, 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:

La política contra el fraude, la corrupción y el soborno de la organización (aprobada y comunicada a los trabajadores en 2021)



[CONSULTAR POLÍTICA](#)

Durante este año, se ha continuado reforzando la difusión de esta política, pero no se han llevado a cabo formaciones en materia de anticorrupción.

En 2023 no se ha producido ningún caso de corrupción.

Durante el año 2023 se ha realizado un patrocinio al Club Deportivo Sotoverde; y no ha habido donaciones ni a entidades sin ánimo de lucro, ni a partidos y/o representantes políticos.

Durante el año 2023 no se ha producido ninguna acción jurídica con respecto a la competencia desleal. Se han producido ocho requerimientos documentales en materia de prevención de riesgos laborales. Tras el envío de la documentación correspondiente a inspección, a la fecha de cierre del presente informe, cuatro requerimientos se encuentran subsanados en tiempo y forma, y cuatro están pendientes de resolución.

[24] Bonificaciones por formación en los seguros sociales y de subvenciones de capital.

[25] Solamente se reportan las subvenciones de ARALIA, puesto que las participaciones en otras entidades han cambiado y ARALIA no forma grupo con ninguna otra sociedad, al no tener participaciones superiores al 50%.



07.

SOBRE ESTA MEMORIA

La Memoria de Sostenibilidad 2023 de ARALIA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A. reporta sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización y los resultados alcanzados.

Sus contenidos han sido determinados de acuerdo con lo establecido por la Ley 11/2018 sobre información no financiera. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Esta quinta Memoria de Sostenibilidad de ARALIA (tras las elaboradas desde 2019) cubre el periodo de enero a diciembre de 2023. La organización se compromete a elaborarla con periodicidad anual.

El principal cambio en la organización durante el año 2023 ha sido la diversificación de servicios, así como el desarrollo comercial de la empresa en el sector privado, especialmente en las actividades de outsourcing relativas a logística.

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 27 de marzo de 2024.

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 tres 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 en 2021 (trabajadores, accionistas y dirección), a principios de 2023 (clientes, proveedores y administración), y a principios de 2024 (comunidad, sociedad y organizaciones, y competencia y empresa), según el ciclo establecido. Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

1	Salud y seguridad de los clientes.
2	Salud y seguridad en el trabajo.
3	No discriminación.
4	Privacidad del cliente.
5	Cumplimiento de la legislación socioeconómica.
6	Formación y enseñanza.
7	Relaciones trabajador-empresa.
8	Cumplimiento de la legislación ambiental.
9	Empleo.
10	Anticorrupción.
11	Agua.

12	Evaluación ambiental de proveedores.
13	Libertad de asociación y negociación colectiva.
14	Competencia desleal.
15	Energía.
16	Desempeño económico.
17	Comunidades locales.
18	Prácticas de adquisición.
19	Impactos económicos indirectos.
20	Materiales.
21	Presencia en el mercado.

Fruto de este análisis, se han podido identificar como principales asuntos materiales de ARALIA el desempeño económico, y la salud y la seguridad en el trabajo. Se considera que ambos 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



Aralia
servicios

