

# 2024

## informe de estados no financieros consolidado



## ÍNDICE

ALCANCE .....	2
NUESTRO COMPROMISO .....	3
NUESTRA ORGANIZACIÓN .....	4
NUESTRAS PERSONAS .....	19
NUESTROS CLIENTES .....	36
NUESTROS PROVEEDORES .....	43
RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....	47
NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD .....	49
NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE .....	54
HECHOS POSTERIORES AL CIERRE .....	62
TABLAS DE INDICADORES LEY 11/2018 .....	64

## ALCANCE

El presente EINF está referido al grupo de consolidación formado por: Grupo AS Social S.L., sociedad dominante, y sus sociedades dependientes Arquisocial S.L. y Proyectos Sociosanitarios del Sureste S.L. A continuación, se presentan los datos identificativos de cada una de ellas:

SOCIEDAD	CIF	DOMICILIO
GRUPO AS SOCIAL SL	B72926090	Vía Augusta, 48 5 2 08006 Barcelona
ARQUISOCIAL S.L.	B22183370	C/Cabezo Buenavista, 7 50007 Zaragoza
PROYECTOS SOCIO SANITARIOS DEL SURESTE, S.L.	B04403499	Avda. del Prado, 79 04738 Vícar (Almería)

Los datos contenidos en este informe hacen referencia al conjunto del grupo.

## NUESTRO COMPROMISO

Desde nuestros inicios hemos tenido presente el impacto que nuestra entidad, de manera directa e indirecta, ha tenido en la sociedad y por ende en las personas.

Desde hace años hemos elaborado memorias de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como la que nos ocupa. En esta memoria además de plasmar las actuaciones desarrolladas tanto a nivel económico, y social como medioambiental durante el último ejercicio y el grado de cumplimiento de nuestros objetivos, presentamos nuevos compromisos de futuro.

Desde nuestra génesis nuestra cultura, basada en la ética profesional y el respeto a los derechos humanos, se ha comprometido con el desarrollo de políticas en materia económica, social y ambiental que están presentes en todos los procesos de nuestra entidad. Este enfoque nos ha permitido ser conocedores de las necesidades de todas las partes interesadas y responder de manera responsable a estas nuevas necesidades generando valor y desarrollando servicios sociales innovadores y de calidad.

La mejora de la calidad de vida de las personas a las que atendemos y de los equipos profesionales que conforman nuestra entidad, la salvaguarda de los recursos de nuestro entorno, el aumento del impacto positivo de nuestra actividad, la homogeneización y la profesionalización de los procesos son pilares básicos de nuestro compromiso de ofrecer día a día beneficios para la sociedad.

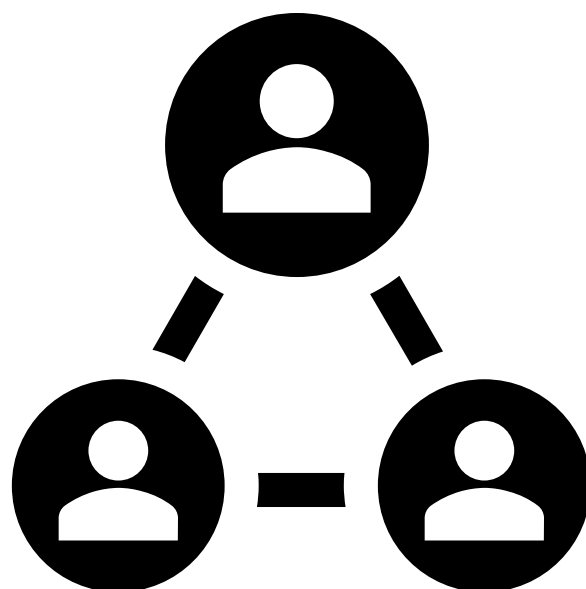
Fdo.:

***Grupo AS Social S.L. y Sociedades Dependientes***

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of fluid, overlapping loops and strokes, positioned below the company name.

## NUESTRA ORGANIZACIÓN

---



## ¿Quiénes somos?

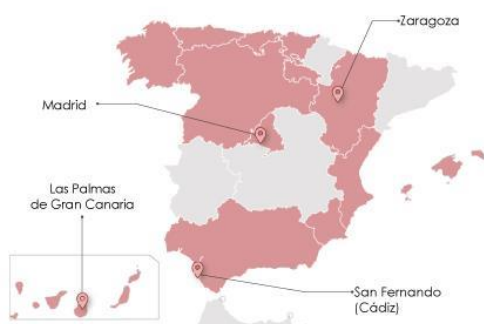
Somos un grupo empresarial consolidado formado por tres sociedades dedicadas a la gestión de servicios sociosanitarios: Grupo AS Social S.L., Arquisocial S.L. y Proyectos sociosanitarios del sureste S.L.

Aunque todas forman parte del grupo, la actividad principal es desarrollada exclusivamente por Arquisocial S.L.

Desde nuestra fundación en 1995 en Zaragoza, donde aún mantenemos nuestra sede central, en el grupo hemos trabajado con el propósito de desarrollar servicios sociales de calidad dirigidos a colectivos desfavorecidos, a través de una actividad profesional altamente especializada. En 1996, asumimos nuestro primer gran reto con la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de Logroño, marcando el inicio de una trayectoria de crecimiento y especialización. En 2001, alcanzamos un hito clave al obtener la certificación ISO 9001, garantizando la calidad de nuestros servicios.

Fruto de nuestra experiencia y con la finalidad de generar un impacto positivo en la sociedad, en 2002 creamos la Fundación para el Estudio y la Promoción de la Acción Social (FEPAS), centrada en la atención a colectivos específicos, como los menores, y en áreas como el empleo. En 2008, dimos un paso más con la inauguración de nuestra primera residencia propia de Fuentevícar. Nuestro compromiso con la sostenibilidad se consolidó en 2010 con la certificación ISO 14001 en calidad medioambiental y, en 2012, con la creación del Sistema de Gestión Integrado de Calidad (SGI CALIDAD).

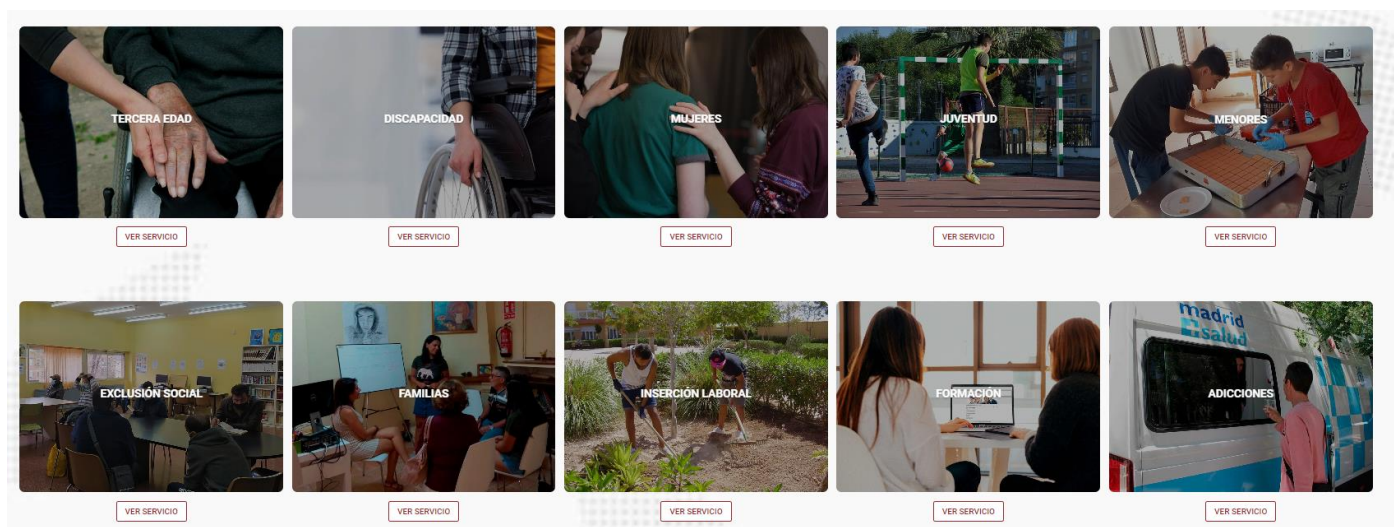
Gracias a esta trayectoria, hoy nos hemos posicionado como uno de los principales especialistas en acción social a nivel estatal, con una amplia cartera de servicios y una reputación basada en la confianza y satisfacción de nuestros clientes y usuarios. En 2024, reafirmamos nuestra responsabilidad social al adherirnos al Pacto Mundial de la ONU y sus 10 principios, fortaleciendo nuestro compromiso con un futuro sostenible y exitoso a largo plazo.



El grupo gestiona más de 120 servicios distribuidas por todo el territorio español. Dispone de 4 oficinas corporativas ubicadas en Zaragoza, Madrid, San Fernando (Cádiz) y Las Palmas de Gran Canaria (Islas Canarias), que permiten mejorar la gestión de los recursos, favoreciendo una óptima atención de los servicios regentados.

Geográficamente, desde los inicios, se han ampliado las delegaciones. Estas se encuentran asociadas a los proyectos sociales que desarrolla la organización e integradas por profesionales especializados en materia de acción social.

El grupo centra sus esfuerzos y recursos en la especialización de la gestión en el sector los Servicios Sociales, para lo que trabaja en diferentes áreas que le permiten llegar a un gran número de colectivos.



El grupo persigue como fin último proporcionar respuestas eficaces y medios apropiados a la demanda social existente, mediante un servicio próximo, humano, de calidad y con el compromiso de la mejora continua. La consecución y logro de este fin y de estos propósitos, pasará por alcanzar unos objetivos generales, que se concretan en:

- Satisfacer y sobrepasar las expectativas que los clientes esperan de los servicios, contribuyendo a su propio éxito.
- Concienciar e involucrar a toda la organización en un programa de mejora continua.
- Fomentar la participación, a todos los niveles, del personal humano que compone el grupo, logrando el ambiente de trabajo idóneo para que cada uno pueda desarrollar sus habilidades en beneficio de nuestros clientes y, por lo tanto, también de la organización.
- Lograr, especialmente a través de nuestra división de I+D+I, un adecuado feedback de nuestra actividad, así como una rápida y eficaz respuesta a las nuevas necesidades de acción social.
- Garantizar una correcta trayectoria de la entidad a largo plazo.
- Diversificar las actividades y las áreas geográficas de actuación, liderando la apertura de nuevos mercados.

Los Servicios de Ayuda a Domicilio se establece como el servicio característico por excelencia de grupo, representando el **66,77%**. El resto de los servicios se distribuyen según la siguiente tabla:

Distribución de los servicios prestados por el grupo (% por facturación)	
ADICCIONES	1,66%
CENTROS DE DÍA	4,71%
EDUCACIÓN	2,6%
EMPLEO	0,28%
FAMILIA	0,62%
MENORES	9,47%

<b>MUJER</b>	0,12%
<b>RESIDENCIAS</b>	11,48%
<b>SAD</b>	66,77%
<b>SIN HOGAR</b>	0,23%
<b>VARIOS</b>	2,08%

El grupo define a sus grupos de interés como aquellas personas o colectivos que se ven afectados o tienen impacto en las actividades, servicios o productos de nuestra Organización.

Con el fin de potenciar la sostenibilidad a largo plazo, es especialmente relevante identificar y segmentar a nuestros grupos de interés y desplegar mecanismos que nos permitan comprender cuáles son sus necesidades y expectativas con el fin de crear valor para todos y obtener su confianza.

Los principales grupos de interés que identificamos y a los que nos dirigimos son:

#### **Grupos de interés**

- Personas usuarias y familias
- Profesionales
- Clientes / Instituciones
- Sindicatos
- Proveedores
- Sociedad
- Medio Ambiente

El grupo asegura y regula la gestión responsable de los grupos de interés a través del despliegue de diferentes mecanismos entre los que destacan:

#### **Mecanismos desplegados para la gestión responsable de los Grupos de Interés**

- Comité Compliance
- Código Ético
- Principios de actuación
- Manual
- Normas
- Plan de igualdad
- Convenios laborales
- Análisis de sugerencias y reclamaciones
- Estudio de satisfacción
- Grupos de mejora
- Supervisión y seguimiento



Nuestra organización ha recibido las siguientes certificaciones o distinciones:

<b>Certificaciones y distinciones</b>	
<b>Sistemas de gestión de la calidad</b>	UNE-EN ISO 9001
<b>Sistemas de gestión ambiental</b>	UNE-EN ISO 14001
<b>Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información</b>	UNE-ISO / IEC 27001
<b>Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo</b>	ISO 45001
<b>Auditoría Energética aplicable a Edificios.</b>	UNE-EN 16247-2
<b>Servicios para la promoción de la autonomía personal.</b>	
<b>Gestión de los centros residenciales y centros residencias con centro de día o centro de noche integrado.</b>	UNE 158101
<b>Servicios para la promoción de la autonomía personal.</b>	
<b>Gestión de centros de día y de noche.</b>	UNE 158201
<b>Servicios para la promoción de la autonomía personal.</b>	
<b>Gestión del servicio de ayuda a domicilio.</b>	UNE 158301
<b>Sello RSA+ concedido por el Instituto Aragonés de Fomento.</b>	
<b>Distintivo de Entidad Colaborada en Materia de Igualdad.</b>	

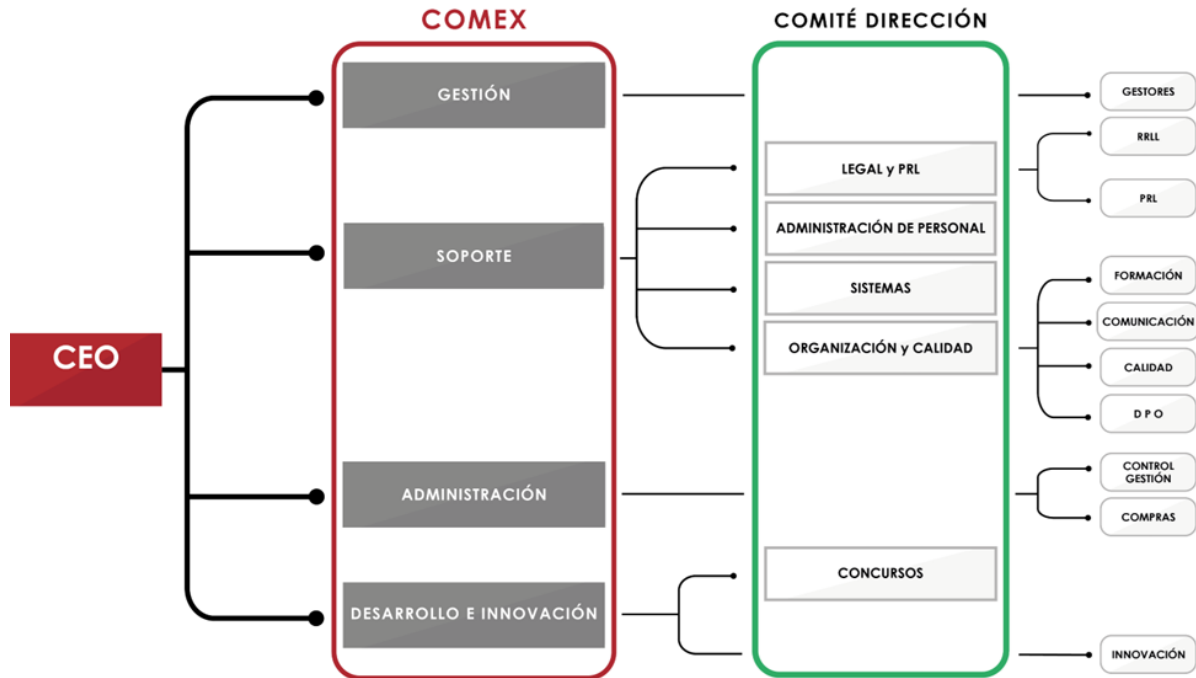
La organización está suscrita y respalda diferentes iniciativas externas, estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social. Ejemplo de ello son:

#### **Iniciativas, estatutos, principios y otros documentos desarrollados externamente**

- Adhesión Pacto Mundial
- Objetivos de Desarrollo Sostenible

## Gobierno de la Organización

El Organigrama es el siguiente:



### Las funciones de cada departamento

El **ÁREA DE GESTIÓN**, es el área de la empresa que se encarga del contacto directo con los clientes, tanto administraciones públicas como entes privados. Las relaciones e interacción son continuas y se personaliza dependiendo de las necesidades del propio cliente.

El **ÁREA DE SOPORTE**, está compuesta por los siguientes departamentos:

- El **DEPARTAMENTO DE LEGAL y PRL**, dividido en dos áreas, se encarga de la gestión, tramitación y resolución de toda aquella situación jurídico-legal que pueda surgir en el seno de la organización, supervisando que se cumpla con la normativa vigente en el marco del ordenamiento jurídico existente en materia laboral, administrativa, mercantil, etc., con el objetivo de minimizar la conflictividad y resolver de forma favorable los procesos judiciales abiertos. El área que integra la prevención de riesgos laborales es la encargada de controlar los riesgos inherentes a la actividad laboral, asumiendo las especialidades técnicas de seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada, generando conciencia preventiva a través de la implantación de las políticas y acciones de SST.
- El **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**, engloba todo lo referente a las relaciones laborales con nuestros empleados, así como la realización de las nóminas.
- El **DEPARTAMENTO DE SISTEMAS**, es el Departamento de Tecnología e Información, dentro del mapa de procesos organizacional, es un departamento de soporte con una triple misión:

- Asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.
  - Dotar de las mejores herramientas, tanto a nivel software como hardware, a la organización.
  - Dar el mejor soporte a nuestros clientes internos (delegaciones y sede central).
- El **DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN y CALIDAD**, se divide en diferentes áreas como la formación, comunicación, calidad y LOPD. Se encarga de la mejora continua en los distintos procesos de la organización, la gestión, implementación del sistema integrado de Calidad en la organización, la formación interna de los empleados, los distintos canales de comunicación y control de las redes sociales, así como asegurar el cumplimiento del RGPD y LOPDGDD.
  - El **DEPARTAMENTO DE CONCURSOS**, es el responsable de la preparación y presentación de la documentación técnica y administrativa para la licitación de los concursos públicos destinados a la prestación y gestión de servicios sociales.

El **ÁREA DE ADMINISTRACION**, es la responsable de la contabilidad, las finanzas, la administración de la empresa y control de gestión.

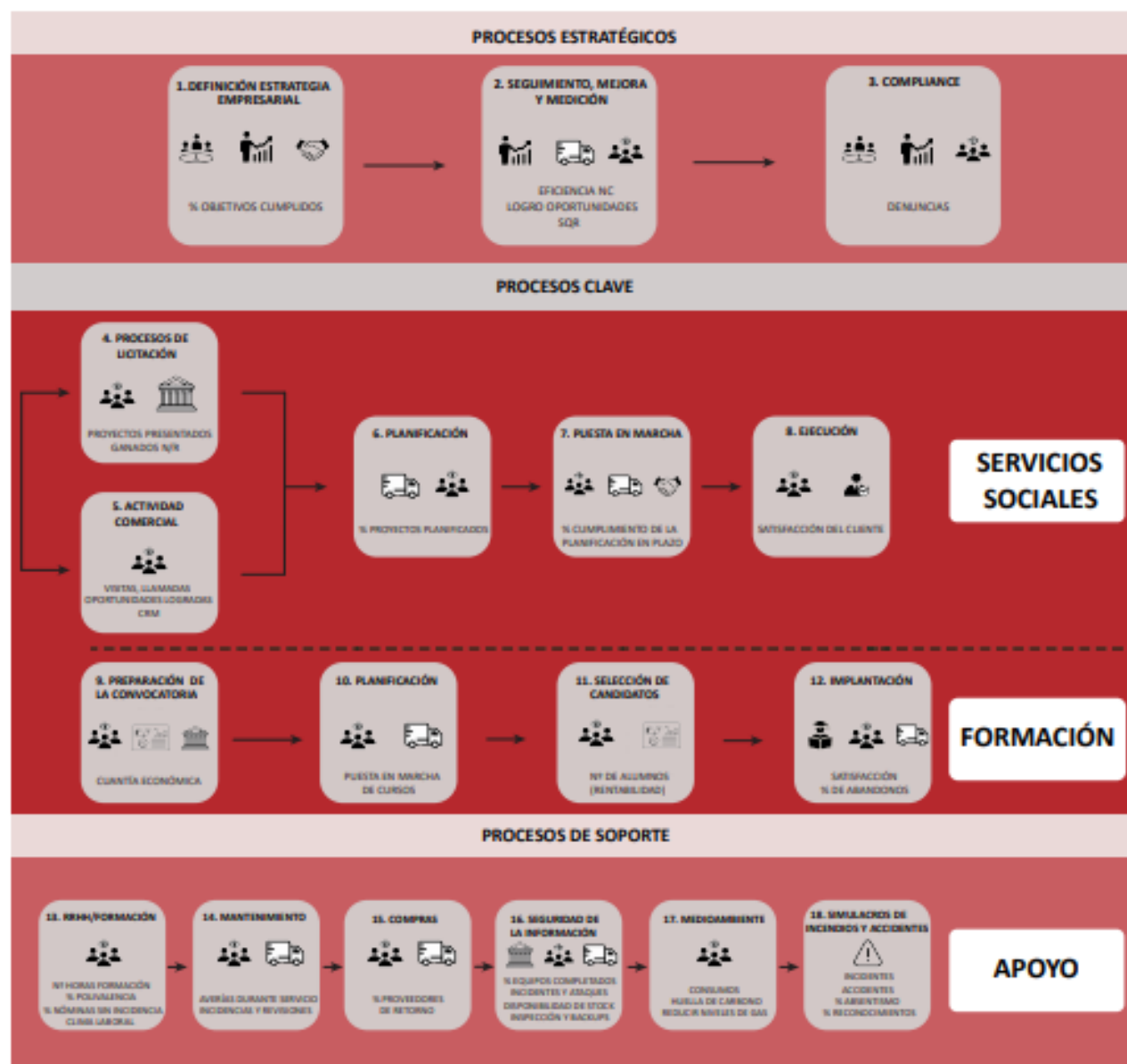
El **ÁREA DE DESARROLLO e INNOVACIÓN**, atiende las áreas de contratación pública, asistencia técnica e innovación de la entidad. El Departamento se encarga de elaborar las ofertas que se presentan ante las diferentes Administraciones Públicas, a través de las cuales se gestionan los diferentes Programas y Servicios de atención social especializada. Además, es el departamento encargado de liderar los procesos de innovación que implementa la entidad, tanto a nivel metodológico como a nivel tecnológico, en coordinación con el Departamento de Sistemas.

Las funciones de **CEO** son las de supervisión de las principales actividades de la entidad.

El grupo tiene previsto la realización de un compromiso con el objetivo de no favorecer ni formar parte de acciones de corrupción, soborno y blanqueo de capitales con sus actuaciones en nombre de la entidad.

En el año 2024, el grupo no ha recibido denuncias por casos de corrupción, soborno y blanqueo de capitales.

Los procesos de la compañía se desarrollan de acuerdo con el siguiente mapa de proceso:



## ENTRADAS

LICITACIONES  
PÚBLICAS

REQUISITOS DE  
CLIENTES Y  
REQUISITOS DE  
MERCADO

OPORTUNIDADES DE  
NEGOCIO  
CONVOCATORIAS  
PÚBLICAS

CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN

ALIADOS

PROVEEDORES

PERSONAL



## SALIDAS

SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE

SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO

SATISFACCIÓN DEL  
ALUMNADO

SERVICIO AL CLIENTE

ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

USUARIOS

FORMACIÓN

ALUMNO

PRL



## Política y Estrategia

La definición de la política y estrategia del grupo se realiza con una metodología consolidada en el tiempo, que permite su definición y seguimiento. Atiende al siguiente proceso:



De acuerdo con los principios de la organización, el análisis estratégico considera fundamental el compromiso de consolidación y crecimiento, estableciendo para ello las políticas del grupo, fundamentadas en el Propósito, Visión y Valores:

### PROPÓSITO

Somos un equipo especializado en la prestación de servicios que impactan positivamente en la calidad de vida de las personas.

### VISIÓN

Ocupar una posición de liderazgo en el sector de la prestación de servicios a las personas, siendo un referente de calidad e innovación para nuestros clientes y de atracción, crecimiento y retención de talento para nuestros profesionales.

### VALORES

Nuestros **Valores** determinan la forma de actuación y proporcionan una clara guía para las relaciones internas y externas de la organización:

<b>Compromiso</b>	con las personas y con la prestación de servicios de calidad, respetuosos con el medio ambiente y económica y socialmente sostenibles.
<b>Pasión</b>	por nuestro trabajo, conformando equipos especializados, responsables y consientes del impacto positivo que generamos en las personas usuarias.
<b>Cercanía</b>	para dar respuesta a las necesidades de los clientes y de las personas a las que atendemos empatizando con sus circunstancias individuales.
<b>Respeto</b>	por los derechos humanos y el proyecto de vida de las personas usuarias.
<b>Transparencia</b>	en nuestras relaciones con todos los grupos de interés, garantizando la coherencia y credibilidad de nuestra actuación.

El Propósito, Visión y Valores son comunicados a los grupos de interés del grupo.

El Código Ético es una directriz para el cumplimiento normativo y prácticas responsables, obligatorio para todos los empleados y empresas del grupo. Está compuesto por el propósito, visión y valores, los cuales se fundamentan en el cumplimiento normativo, en diversos mecanismos de control que lo hacen real y en el compromiso de la entidad respecto a su estrategia de RSC.

Es importante resaltar que la ética de la entidad interfiere directamente en la imagen y trato de que las personas de los servicios reciben. El grupo transmite este código a todas las personas trabajadoras de la entidad a través del “Welcome Pack” en la puesta en marcha de los servicios. En este manual constan tanto la ética profesional propia de cada disciplina profesional como la de la entidad en cuanto a los valores, principios, propósito y visión institucional que se basan en reflexiones teóricas sobre las consideraciones éticas sobre la actuación, la normativa que rige y los mecanismos de control que la entidad establece para la verificación del cumplimiento de los mismos. Además, en la actualidad se establece la estrategia sobre la responsabilidad social corporativa de la entidad que se incorpora a este Código Ético.

El Código Ético de la entidad es de conocimiento público por parte de todos los grupos de interés de la organización con el fin de que todo el mundo conozca los pilares fundamentales del grupo.

## Estrategia

El grupo tiene definido un Plan Estratégico para el periodo 2020 - 2025 y sus principales líneas de actuación son:

1. **Gestión de servicios:** Llevar a cabo gestión de servicios sociales especializados de manera rentable y bajo los estándares de calidad deseados.
2. **Relaciones con clientes y colaboradores:** Establecer relaciones de confianza y colaboración con las entidades con las que trabajamos, ofreciéndoles apoyo y asesoramiento en aquellas cuestiones que se requieran.
3. **Gestión de procesos transversales:** Políticas de personal, formación interna, PRL, proveedores, organización, calidad, administración, TICs e innovación.

Este Plan es fruto de la reflexión y el análisis de información relevante interna y externa desarrollado por el grupo en la que se han tenido en cuenta las siguientes fuentes:

---

### Fuentes de información relevantes

- Información de los Grupos de interés
- Estudios del Sector

## Resultados de las políticas

Para El grupo, la sostenibilidad significa desarrollar la actividad generando valor, es por ello que establece la Estrategia de Responsabilidad Social fundamentada en los siguientes principios:

**Personas.** Mejorar la calidad de vida de las personas a las que presta servicio. Además, desarrollar servicios de calidad promoviendo actuaciones de impacto en la sociedad (acciones de sensibilización, de visibilización de colectivos en riesgo, etc.) con las que fomentar los valores.

La política de personal interno se basa en el reconocimiento de la diversidad como fuente de enriquecimiento. La ética profesional y el cumplimiento de los Códigos Deontológicos de cada profesión son los pilares básicos.

**Cliente.** El grupo trabaja mano a mano con la administración, desarrollando servicios sociales cada vez más especializados, cubriendo las necesidades cambiantes de la sociedad, colaborando en la evaluación de los procesos y proponiendo, de manera activa, mejoras para los servicios.

**Planeta.** El cuidado del medio ambiente es una prioridad, a través de la puesta en marcha de acciones de eficiencia energética y de recursos, así como con el desarrollo de jornadas de sensibilización y educación medioambiental.

**Sociedad.** El grupo trabaja por la inserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión. Colaborando en la impartición de formación a colectivos desfavorecidos, estableciendo convenios con entidades del sector y haciendo un seguimiento personalizado a través de la Agencia de Colocación. Además, impulsando el comercio local a través de proveedores de cada zona y apoyando el comercio justo.

Las tres líneas estratégicas para el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa en la organización son:

1. Aplicar nuestra política de RSC a toda la organización: la gobernabilidad, la transparencia, la política de gestión de los recursos humanos, de proveedores, la gestión del conocimiento y la innovación y el medio ambiente.



Aplicar nuestra política de RSC a toda la organización de un modo transversal

2. Divulgar y sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre nuestra política de RSC: con el fin de hacerles partícipes y fomentar la responsabilidad social en otros entornos, de resultar un referente en la materia.



Difundir y sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre nuestra política de RSC

3. Difundir nuestra RSC a otras entidades para establecer sinergias positivas para ambas: establecer partners que estén dispuestos en colaborar en la consecución de los objetivos de nuestra RSC y alertar a otras entidades al establecimiento de iniciativas propias de RSC.



Difundir nuestra RSC a otras entidades para establecer sinergias positivas para ambas.

El grupo contribuye a través del despliegue de su estrategia de RSC a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, establecidos en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, con la finalidad de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad, los cuales se encuentran interrelacionados entre sí, como clave de éxito.



El grupo ha establecido como prioritarios, por tener un papel especialmente activo, el ODS 3 Salud y Bienestar, ODS 5 Igualdad de Género, ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles y ODS 12 Producción y consumo Responsable.



El grupo desarrolla y mantiene estrategias de I+D+i con la finalidad de seguir avanzando en un modelo innovador, siempre ajustado a las necesidades de los clientes e impulsando acciones, iniciativas y proyectos.

La innovación social ha asumido un papel central en la búsqueda de soluciones de determinados problemas sociales del día a día, y para ello el grupo cuenta con un catálogo de innovación donde describe y desarrolla diferentes programas y proyectos de sostenibilidad social, ambiental y económica, se pueden destacar los siguientes:

- Actuaciones sobre colectivos en riesgo de exclusión social.
- Actuaciones sobre menores con bajos perfiles de empleabilidad y escasa cualificación.
- Actuaciones sobre personas mayores y sus familiares.
- Actuaciones dirigidas a infancia y familias.
- Actuaciones sobre mujeres víctimas de violencia de género.
- Actuaciones sobre colectivos desfavorecidos.
- Actuaciones sobre personas con adicciones.



## Riesgos

La dirección del grupo agrupa los riesgos no financieros a los que se puede verse sometida la Sociedad en dos grandes grupos: Estratégicos y Operacionales.

- **Riesgos Estratégicos:** son todos aquellos riesgos que puedan derivarse de la evolución en conjunto de los Servicios Sociales, de la economía (crisis), de financiación, de reputación, de la Administración pública en general, en los que El grupo desarrolla su principal actividad y tiene una dependencia real. En este punto cabe destacar que la evolución que pueda experimentar el Servicio Social no necesariamente va a suponer siempre riesgos para El grupo, también puede suponer oportunidades.

Dentro de los Riesgos/Oportunidades Estratégicos hay dos categorías principales: servicio y clientes.

Respecto al servicio se trata de anticipar qué tipo de servicio, qué características de servicio van a demandar los clientes y la sociedad, principalmente la administración pública, uno de los principales clientes. El hecho de haber crecido exponencialmente en los últimos años permite a El grupo acceder a la mejor información posible para valorar los posibles riesgos/oportunidades que pueden surgir desde el punto de vista de servicio y actuar en consecuencia.

En cuanto a clientes, la diferenciación entre usuario final y la administración correspondiente, pone de manifiesto las cada vez más difíciles contrataciones públicas, el incremento de competencia y la evolución tecnológica de los servicios, unido a las informaciones de satisfacción de cliente usuario, que proporciona incertidumbre que es continuamente evaluada por la Dirección para establecer los planes de actuación oportunos.

- **Riesgos Operacionales** son todos aquellos que puedan impedir el normal funcionamiento de la organización, como la comunicación interna, subrogación de trabajadores y gestión del conocimiento, que no permiten atender adecuadamente y/o no servir a los clientes, usuarios y administración. De acuerdo con la matriz de riesgos del grupo, cada Riesgo Operacional tiene definido su plan de contingencia.

**Tabla de equivalencias para toma de decisiones**

Impacto	FRECUENCIA				
	1	2	3	4	5
7	7	14	21	28	35
13	13	26	39	52	65
14	14	28	42	56	70
16,5	16,5	33	49,5	66	82,5
19,5	19,5	39	58,5	78	97,5
22	22	44	66	88	110
26	26	52	78	104	130
27,5	27,5	55	82,5	110	137,5
28	28	56	84	112	140
32,5	32,5	65	97,5	130	162,5
33	33	66	99	132	165
38,5	38,5	77	115,5	154	192,5
39	39	78	117	156	195
44	44	88	132	176	220
49,5	49,5	99	148,5	198	247,5
52	52	104	156	208	260
55	55	110	165	220	275
60,5	60,5	121	181,5	242	302,5
66	66	132	198	264	330
71,5	71,5	143	214,5	286	357,5
77	77	154	231	308	385
88	88	176	264	352	440

Si en el curso de las operaciones se detectara riesgo operacional no contemplado, la relación de los riesgos se actualiza inmediatamente. De la misma manera, si se detectara que algún plan de contingencia no es lo suficientemente eficaz, se revisaría convenientemente. Además, una vez al año se procede a la revisión formal de la lista de Riesgos Operacionales y de sus planes de contingencia.

El grupo dispone de un Comité de Gestión de Riesgos, compuesto por las personas responsables de cada uno de los departamentos de estructura de la entidad, que vela por la actuación y gestión de cualquier tipo de riesgo que pueda detectar la entidad de carácter general y en cada uno de sus servicios.

## Indicadores clave de resultados no financieros

Los indicadores clave de los resultados no financieros, se realizan dentro del marco nacional donde opera El grupo y atienden a las tres líneas estratégicas para el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa en la organización,

1. Aplicar nuestra política de RSC a toda la organización.
2. Divulgar y sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre nuestra política de RSC.
3. Difundir nuestra RSC a otras entidades para establecer sinergias positivas para ambas.

alineado con una de las líneas del Marco estratégico de la compañía, Afianzarse como referente en la prestación de servicios sociales y más concretamente en uno de los objetivos: Mantener la apuesta por la excelencia organizacional.

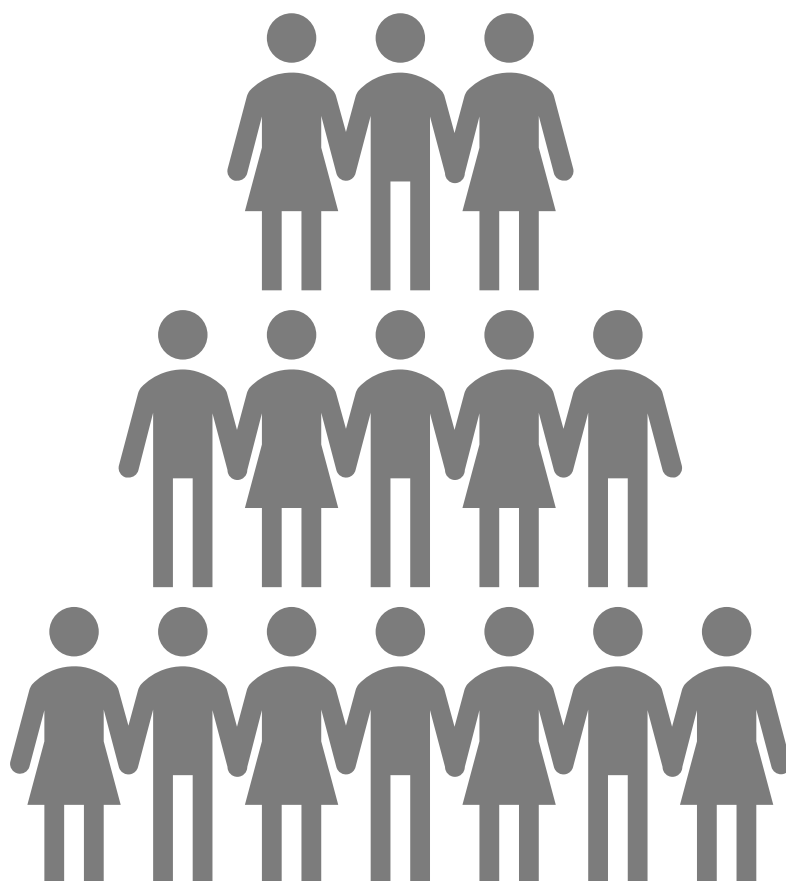
Es por ello, que el desarrollo de los citados indicadores obedece a garantizar el cumplimiento con un riguroso seguimiento y control.

### Cuadro de mando del Plan RSC e Indicadores Clave de Resultados no Financieros

Perspectiva RSC	Plan RSC	Indicador(es)	2024
ESTRATÉGICA	Satisfacción del cliente.	Índice de satisfacción de clientes. Sustentando en el índice de renovación de servicios.	89%
	Quejas, reclamaciones de grupos de interés.	Número de reclamaciones recibidas por los grupos de interés (usuarios y familias)	200
		Número de reclamaciones recibidas por los grupos de interés (Administración Pública)	51
	Divulgación y sensibilización de la RSC.	Número de acciones desarrolladas en pos de la RSC.	13
	Compromisos y proyectos con la sociedad	Número de acciones desarrolladas con entidades del entorno, compromisos y patrocinios.	41
PERSONAS	Formación de las personas de la organización.	Horas de formación por empleado (promedio).	16,24
	Absentismo	Índice de absentismo. (Sobre promedios de jornada)	9,77%
	Salud y Bienestar	Número de actividades realizadas para mejorar la salud y bienestar de los trabajadores.	10
	Accidentalidad	Accidentes laborales (Índice de incidencia)	6480
MEDIO AMBIENTE	Calcular y mejora de los datos de eficiencia en la Huella de carbono.	Alcances 1 y 2	435,32
	Aumento de reciclado de papel y cartón.	Kg reciclados anuales.	2.300

## NUESTRAS PERSONAS

---



## Enfoque de Gestión

Para El grupo los trabajadores son el principal potencial de la compañía. El Consejo de Administración junto con Comité de Dirección diseña y promueve acciones encaminadas a potenciar la participación, el desempeño y el bienestar de las personas que componen la organización, con un principio fundamental “Mejorar la calidad de vida de las personas a las que presta servicio”.

Las relaciones laborales se encuentran enmarcadas dentro de la legislación vigente que aplica a las actividades en el ámbito laboral, plasmadas en los Convenios Colectivos que aplicaba a todo el personal dependiente del grupo.

El grupo promueve y cumple las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. El Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas pide a las empresas adoptar, apoyar y promulgar, dentro de su esfera de influencia, un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

El grupo se encuentra comprometido con este conjunto de valores fundamentales, los cuales gozan de consenso universal, y se derivan de las siguientes declaraciones:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Estos valores se centran en 10 principios a los que El grupo va a realizar su adhesión, que apoya y promulga, materializándolos a en las actuaciones que lleva a cabo y que se plantea como retos a futuro, en su Plan de Responsabilidad Social:

- **Principio 1:** Las empresas y los Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos
- **Principio 2:** Vulneración de los Derechos Humanos. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
- **Principio 3:** Las empresas y la libertad de asociación. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- **Principio 4:** Las empresas y el trabajo forzoso y coacción. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- **Principio 5:** Erradicación del trabajo infantil. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
- **Principio 6:** La discriminación en el empleo. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
- **Principio 7:** Las empresas y el medio ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
- **Principio 8:** Iniciativas para el respeto medioambiental. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- **Principio 9:** Difusión de tecnologías ecológicas. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

- **Principio 10:** Las empresas y la corrupción, la extorsión y el soborno. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Por otro lado, El grupo pretende disminuir las desigualdades sociales favoreciendo las contrataciones de colectivos con dificultad, con el objetivo de la integración de todas personas y en la responsabilidad asumida como agentes sociales de promover el cambio.

Como no podía ser de otra manera y tal como reconoce el documento Propósito, Visión y Valores, El grupo apuesta por valores como la pasión, respeto y transparencia. Muestra de ello se manifiesta en la constante colaboración con los Representantes de los trabajadores, fruto del entendimiento a lo largo de los años.

De acuerdo con la actividad en la gestión de servicios públicos, El grupo, cumple fehacientemente por ética y por obligación, con toda la normativa laboral que afecta a todas las personas trabajadoras de la entidad, así como el estatuto general de los trabajadores y todos los convenios específicos que a continuación se detallan y que afectan a la plantilla en función del servicio que gestiona:

- CONVENIO AYUDA A DOMICILIO C.A. DE GALICIA
- CONVENIO AYUDA A DOMICILIO Y AFINES PPDO. ASTURIAS
- CONVENIO CASTILLA Y LEON SAD
- CONVENIO CATALUNYA2 DE RESIDENCIAS, GUIPUZKOA
- CC SECTOR RESID Y C.D. PERS. MAYORES MAD
- CONV EST. REFORMA JUVENIL Y PRT. MENORES
- CONV. EST. SERV. ATENCIÓN PERS. DEPEND
- CONVENI EIBAR RESIDENCIA EGOGAIN
- CONVENIO ESTATAL ASISTENCIA Y EDUCACION INFANTIL
- CONVENIO ESTATAL DE ACCION E INTERVENCION SOCIAL
- CONVENIO PERSONAL LABORAL AYUNTAMIENTO ESTEPONA
- CONVENIO RESID. Y CENTROS DE DIA LA RIOJA
- CONVENIO SAD BALEARES
- CONVENIO SAD COMUNIDAD DE MADRID
- CONVENIO SAD ERRETERIA
- CONVENIO SAD PROVINCIAL SEVILLA
- CONVENIO SAD ZARAGOZA-
- CONVENIO APOYO AULAS COLEGIOS ARAGON
- I CONVENIO COLECTIVO DEL SECTOR DE AYUDA A DOMICILIO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS (GRAN CANARIA DEPENDENCIA).
- III CONVENIO COLECTIVO DE ÁMBITO ESTATAL DEL SECTOR DE CONTACT CENTER
- CONVENIO RESIDENCIAS Y CENTROS DE DIA DE ILLES BALEARS
- CONVENIO SAD LA RIOJA
- CONVENIO SAD DE ANDALUCIA

Los convenios enunciados en el punto anterior cubren el 100% de los trabajadores, además no establece clausulado concreto relacionado con la salud y seguridad en el trabajo, instando al cumplimiento legislativo vigente (Ley 31/95, Ley 54/2003, RD 39/97,...).

La política de personal interno se basa en el reconocimiento de la diversidad como fuente de enriquecimiento. La ética profesional y el cumplimiento de los Códigos Deontológicos de cada profesión son los pilares básicos. El objetivo es responder, en las mejores condiciones posibles,

a las expectativas de los trabajadores, a la consecución de los objetivos y a los retos de futuro de la compañía.

En la selección de personal del grupo siempre priman las capacidades y aptitudes de las personas que realizan las candidaturas en igualdad de condiciones, es por ello que la edad nunca ha supuesto un inconveniente para la contratación. Además, la diversificación en la edad supone algo positivo para los equipos de trabajo puesto que del tinte de la experiencia y del aprendizaje reciente surgen nuevas sinergias.

El grupo pretende disminuir las desigualdades sociales favoreciendo las contrataciones de colectivos con dificultad, con el objetivo de la integración de todas personas y en la responsabilidad asumida como agentes sociales de promover el cambio.

Creemos que además del respeto legal (prevención de riesgos, protección de datos, etc.) la “CONSIDERACIÓN” a las personas, es el factor fundamental para conseguir que sigan motivadas. Por ello, El grupo ha definido y desplegado diferentes políticas de RR. HH. así como, un Plan de Gestión de RR. HH.

La política de RRHH, del grupo centra sus esfuerzos en:

- Desarrollo de mapas de conocimiento mediante la Formación continua.
- Procesos de selección eficaces.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Sistema de gestión del desempeño.
- Gestión del talento.
- Comunicación y participación.
- Innovación.
- Implementación de estrategias de mentoring
- Fomento de estrategias más activas de prevención: ergonomía y salud.
- Adaptación de puestos de trabajo.
- Atender las necesidades de los trabajadores.
- Estrategias de retribución adecuadas.
- Acciones de contratación a favor de los colectivos de edad menos representados.

El Manual de Acogida se fundamentan en el cumplimiento normativo que recoge la ética profesional, los valores, principios, propósito y visión institucional.

La asunción por parte del grupo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su adhesión a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, garantizan la prevención de riesgos de vulneración de los derechos humanos.

Hasta la fecha, podemos poner de manifiesto que El grupo no ha recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.

---

### **Certificados, premios y/o reconocimientos en gestión de las personas**

---

ISO 45001



CERTIFICADORA ACREDITADA POR ENAC

Distintivo de Entidad Colaboradora en Materia de Igualdad

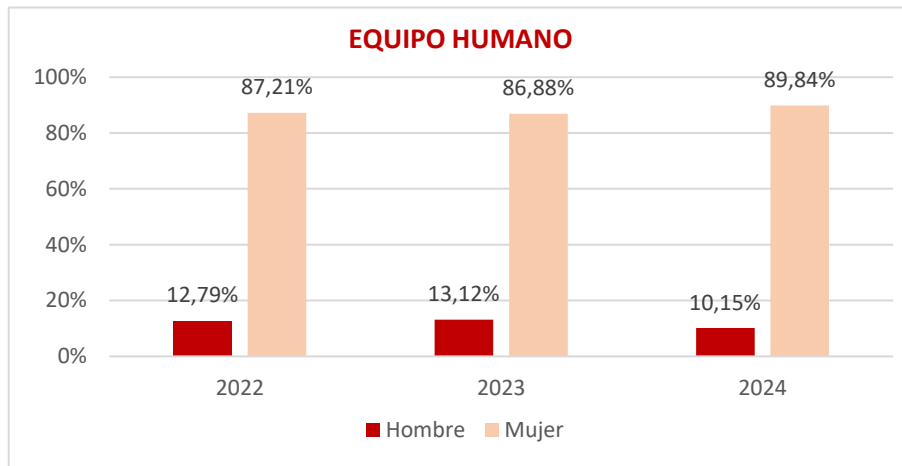


## Empleo

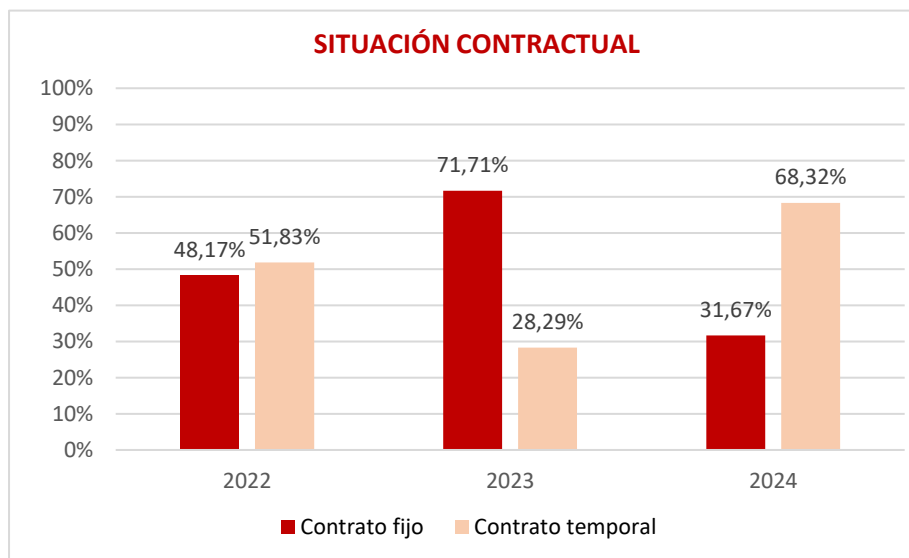
El grupo apuesta por la diversidad y el compromiso de la organización hacia una empresa sostenible y saludable. Establece sus principios por un empleo de calidad, para todas las personas que componen la entidad, a través de cuatro pilares básicos en su gestión del personal.

- Estabilidad en empleo
- Formación
- Seguridad y salud laboral
- Igualdad y Conciliación

A 31 de diciembre de 2024, El grupo cuenta con 4.195 personas en plantilla con la siguiente distribución:



El grupo aboga por la estabilidad en el empleo con el fin de proporcionar estabilidad vital a su plantilla, establecer equipos sólidos y capitalizar la experiencia en la entidad, por ello fomenta la contratación indefinida.





El grupo tiene como estandarte en la gestión de Recursos Humanos, el cumplimiento de la legislación vigente. En esta línea:

- En el año **2021** el cumplimiento de la cuota legal de empleabilidad de la plantilla fija para personas con discapacidad se pone de manifiesto en el 2,43% de los trabajadores 59,41% de mujeres y un 40,59% de hombres.
- En el año **2022** el cumplimiento de la cuota legal de empleabilidad de la plantilla fija para personas con discapacidad se pone de manifiesto en el 2% de los trabajadores 68,3% de mujeres y un 31,7% de hombres.
- En el año **2023** el cumplimiento de la cuota legal de empleabilidad de la plantilla fija para personas con discapacidad se pone de manifiesto en el 2% de los trabajadores 61,01% de mujeres y un 38,99% de hombres. Con un total de 88 personas.
- En el año **2024** el cumplimiento de la cuota legal de empleabilidad de la plantilla fija para personas con discapacidad se pone de manifiesto en el 2,02% de los trabajadores 59,2% de mujeres y un 40,08% de hombres.

El grupo promueve la integración de las personas con discapacidad en la entidad, bajo la premisa de que todos y todas somos diferentes y tenemos capacidades y habilidades diferentes, por lo que no debemos hablar de capacidad y discapacidad sino de competencias profesionales, en habilidades, actitudes y valores, sin etiquetas.

En El grupo coexisten más de 40 nacionalidades diferentes lo que aporta una riqueza cultural a cada uno de los servicios prestados. En este sentido:

- En el año **2021**, las personas trabajadoras extranjeras representan un 9,53% siendo un 87,98% de mujeres y un 12,02 % hombres.
- En el año **2022**, las personas trabajadoras extranjeras representan un 4,49% siendo un 87,17% de mujeres y un 12,83 % hombres.
- En el año **2023**, las personas trabajadoras extranjeras representan un 11,57% siendo un 85,06% de mujeres y un 14,94 % hombres.
- En el año **2024**, las personas trabajadoras extranjeras representan un 10,39% siendo un 88,3% de mujeres y un 11,7% hombres.

## Organización del tiempo de trabajo

La organización del tiempo de trabajo se encuentra enmarcado dentro de la legislación vigente que aplica a las actividades en el ámbito laboral, plasmadas en los diferentes convenios colectivos que aplicaba a la mayoría del personal dependiente del grupo. Dentro de los 23 convenios diferentes de aplicación en la empresa, se toma como referencia los 3 más representativos que afectan aproximadamente al 75% de la plantilla

- Convenio Marco Estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal. Capítulo VI
- Convenio colectivo estatal del sector de acción e intervención social. Capítulo V
- Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores. Título V, capítulo I y II

## Formación

El grupo considera la capacitación y formación de sus recursos humanos, RRHH, como una prioridad en su política de gestión, estableciendo la metodología de acuerdo con un sistema de gestión por competencias.

El Departamento de RRHH con la aprobación del Comité de Dirección, determina las competencias de todos los puestos de trabajo de la organización, con el objeto de asignar el perfil profesional más adecuado a las necesidades de cada puesto.

Los Directores de Departamento junto con el Departamento de Organización y Calidad establecen las necesidades de formación, que se plasman en el Plan de Formación, coordinando la gestión de las acciones previstas y la comprobación de la eficacia de las mismas una vez realizadas.

Además, periódicamente se incluyen actividades para hacer partícipes, concienciar y sensibilizar a las personas que integran El grupo, sobre la importancia de su actividad para la organización y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la misma.

La formación resulta necesaria a todos los niveles, es por ello que la detección de estas necesidades se realiza a través de tres fuentes:

- Coordinación/Dirección de servicios.
- Peticiones de la plantilla
- Estudio de necesidades previo

El Plan de Formación Planificada se realiza con carácter anual para cada uno de los servicios gestionados, adaptado a las necesidades de los puestos y personas destinatarias que lo van a recibir. Las principales temáticas de formación para los empleados son:

- Prevención de la Seguridad y la Salud
- Habilidades Profesionales
- Ética y Deontología
- Nuevas Tecnologías

Las horas de formación realizadas durante el ejercicio 2024 fueron 4.791 lo que supone una tasa promedio de 16,24 horas por trabajador.

	2022	2023	2024
Horas de formación	2.386	5.686	4.791
Horas por empleado	10,99	21,07	16,24
Coste de la formación	188.659,14€	204.199,08€	226.221,27€

## Comunicación interna

La comunicación interna tiene por objetivo poner en marcha vías y mecanismos de comunicación internas es garantizar que la información fluya de manera directa y bidireccional.

El alcance de este procedimiento incluye toda la comunicación relativa a la gestión de la organización, en lo que se refiere a los sentidos verticales dirección - empleados y empleados – dirección, así como a la referente a la comunicación horizontal entre distintos departamentos y funciones. El alcance también incluye la comunicación externa que debe establecerse con clientes y proveedores a fin de garantizar la correcta implantación del Sistema de Gestión Integrado.

Los principales canales de comunicación interna existentes son:

### Canales de comunicación

- Intranet
- Tablón
- Gestión de comunicados
- Web

## Conciliación de la vida familiar y profesional

El grupo es una organización comprometida y abierta a las mejoras sociales que facilitan la conciliación de la vida personal y profesional de sus trabajadores. Es por ello que implementa medidas destinadas a facilitar el disfrute corresponsable. Destacamos las medidas más relevantes, además de las establecidas por la legislación y convenios activos:

- Horario flexible de entrada y/o salida.
- Jornada laboral intensiva o posibilidad de reducir el tiempo de comida.
- Distribución personalizada de la jornada (autonomía para organizar la tarea).
- Jornada intensiva viernes y/o en determinadas fechas (Navidad, Semana Santa, periodo de adaptación de los horarios escolares, meses de verano, etc.).
- Organización de la formación y/o las reuniones en horario laboral.
- Vacaciones flexibles con posibilidad de coger días libres en momentos puntuales.
- Posibilidad de elegir o cambiar turnos.

- Posibilidad de rotar en el puesto a petición de las personas trabajadoras
- Calendario de verano en algunos servicios/delegaciones
- Teletrabajo en algunos servicios/delegaciones
- Flexibilidad horaria en algunos servicios/delegaciones
- Reducciones de jornada de acuerdo con la ley.
- Excedencias.
- Permisos retribuidos de acuerdo con la ley.
- Otras medidas vigentes en el Plan de Igualdad (ver apartado igualdad y diversidad).

## Accesibilidad

Tal y como establece la legislación vigente, desde la gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, existe un protocolo de actuación que garantiza la protección del trabajador con discapacidad, en términos de este ámbito considerado “trabajador especialmente sensible”.

Dicho protocolo incluye la adopción de medidas según corresponda en cada caso que se inicia previamente a la contratación del trabajador, e incluyen la comunicación al Servicio de Prevención Ajeno, la evaluación de riesgos del puesto del trabajador con las limitaciones existentes, así como la adaptación de su puesto de trabajo según corresponda.

Asimismo, se contemplan y evalúan posibles dificultades que puedan existir en relación a su acceso al puesto de trabajo y uso de instalaciones, y su aplicación del Plan de Emergencia vigente en la empresa, para realizar las adaptaciones y cambios necesarios si fuera necesario.

Como medidas implantadas podemos destacar:

- Salva escaleras de acceso, rampas.
- Puerta de seguridad en escaleras de residencia.
- Baños y otros espacios comunes.
- Espacio de aparcamiento próximo a instalaciones e incluso gestión de la solicitud a la administración competente.
- Equipos informáticos que favorecen la movilidad y adaptación a cualquier espacio de trabajo.
  - Pantallas y tarjetas gráficas para personas con visión reducida.
  - Mayor/menor altura de pantalla en puestos con Pantallas con Visualización de datos, para un mejor acceso a la misma por patologías relacionadas con cuello y espalda de trabajador.
- Herramientas y EPIs adaptados a las necesidades de los usuarios.
  - Guantes (Equipos de Protección Individual) adaptados, frente a alergias de trabajadores al material látex.
  - Zuecos ergonómicos (Equipos de Protección Individual) adaptados, por antropometrías particulares o patologías específicas de trabajadores.
  - Almohadilla con reposamuñecas de gel, frente a patologías en muñeca del trabajador en el trabajo con Pantallas con Visualización de datos.

- Reorganización del lugar de trabajo con una distribución específica de los equipos (teclado, ratón, uso y ubicación de atril, etc.) en los puestos con PVD, según ergonomías específicas por limitaciones o patologías de trabajadores.

## Seguridad y Salud Laboral

La mejora continua de las condiciones de trabajo y la protección de la salud son valores fundamentales de la cultura empresarial del grupo.

Con el objetivo de mantener entre la plantilla un clima social y laboral saludable, El grupo viene desarrollando desde hace años una Política de Prevención que pretende asegurar unas condiciones de salud y seguridad en el trabajo y una protección adecuada frente a los riesgos laborales.

En este sentido El grupo, tiene constituido un Servicio de Prevención Propio que asume las especialidades preventivas de Higiene Industrial, Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicosociología aplicada. Además, cuenta con el asesoramiento, consultoría y respaldo de un Servicio de Prevención Ajeno que permite abarcar e implantar de forma adecuada y sostenible la cultura de la prevención en todo el territorio donde El grupo presta servicios.

De igual forma, a través de nuestro SPA, se realiza la gestión de la especialidad de Vigilancia de la Salud, aportando un valor añadido en la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, en base a los programas de seguimiento y control del estado de los trabajadores, así como aplicaciones informáticas y pruebas médicas que brindan comodidad y confort a todos nuestros empleados.

Dado que es responsabilidad de todas las personas trabajadoras el obligado cumplimiento de las funciones específicas en materia de prevención de riesgos, para garantizar este cometido, la Política de Prevención de Riesgos Laborales es extendida a todos los niveles de la organización teniendo mayor implicación en la Alta Dirección puesto que aporta los recursos económicos, materiales y humanos necesarios.

Como herramientas de difusión, sensibilización e información, entre otros, se cuenta con un amplio Manual de PRL que se elabora con los riesgos, medidas preventivas y aspectos propios de todos los servicios con el fin de que toda la información necesaria acerca de la prevención de riesgos este a disposición de las personas trabajadoras en cualquier momento, haciendo especial mención a todos aquellos riesgos que, por la actividad desarrollada, pueden tener mayor incidencia en la salud de nuestros empleados. Además, este manual cuenta con información de actuación ante situaciones de emergencia y primeros auxilios preparando una respuesta segura en caso de necesidad, así como las pautas necesarias para detectar situaciones de acoso o conflictos laborales que pueden afectar a la salud mental de los trabajadores. Todo ello desde la perspectiva de género que rige toda nuestra filosofía preventiva.

Con el fin de mejorar continuamente la gestión preventiva y la integración de la misma en la política de la empresa, El grupo cuenta con un departamento de Prevención de Riesgos Laborales, integrado por cuatro Técnicos Superiores de PRL. Este departamento es garantía de

éxito en la aplicación de la prevención en el seno de la empresa y el máximo nivel en la implantación de las medidas preventivas, realizando un seguimiento constante de control y apoyo a los trabajadores en los diferentes servicios.

En referencia a la participación de los trabajadores en la actividad preventiva El grupo dispone de Comité de Seguridad y Salud compuesto de forma paritaria por representantes de los trabajadores y por representantes de la empresa, realizando reuniones periódicas y evaluaciones de la situación de la empresa en materia de PRL, lo que permite un canal directo y fluido de comunicación que indudablemente supone un beneficio para el conjunto de la organización.

En el año 2024, desde el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales se han llevado a cabo siguientes labores preventivas:

- Evaluación de riesgos de todos los puestos y lugares de trabajo. En el caso de existir previamente se ha valorado su actualización revisando posibles modificaciones en tareas y subtareas, puestos de trabajo, lugares e instalaciones, coordinación de Actividades empresariales, medidas de emergencia, etc.
- Protección y seguimiento de trabajadores especialmente sensibles.
- Adopción de mejoras y medidas preventivas, según Evaluación de Riesgos, recomendaciones en materia PRL, etc.
- Investigación de accidentes de trabajo.
- Formación e información de los trabajadores
  - Formación presencial específica en materia de Seguridad y Salud a los trabajadores de puesto de su trabajo, sobre riesgos y medidas preventivas. En cumplimiento de artículo 19 de la Ley de PRL 31/95.
  - Información de los trabajadores mediante su ficha de riesgos según la evaluación de su puesto de trabajo. En cumplimiento de artículo 18 de la Ley de PRL 31/95.
  - Prevención y actuación en caso de emergencia, según Plan de Emergencia o Plan de Autoprotección, con formación presencial y práctica impartida por bomberos en activo.
  - Campañas de información sobre riesgos, hábitos en seguridad, concienciación y sensibilización en la adopción de pautas de trabajo seguras.
  - Información en materia de riesgos biológicos: enfoque y repercusiones en el ámbito laboral.
  - Formación específica sobre riesgos ergonómicos en movilización de usuarios, cargas y uso de ayudas técnicas.
- Actuaciones de Vigilancia de la Salud de los trabajadores, revisando, definiendo y aplicando protocolos, realizando informes de Vigilancia de la Salud y conclusiones, así como incrementando las pruebas realizadas en los reconocimientos médicos, etc.
- Elaboración, revisión, presentación e implantación de Protocolos de actuación ante riesgos habituales en servicios según informes y experiencias previas: riesgo de contagio por enfermedades infecto-contagiosas, agresiones, acoso, etc.
- Entrega de EPIS y demás equipos necesarios a los trabajadores con su respectiva formación, información y registro de los mismos.

- Puesta a disposición del aplicativo Hospital Digital para todos los trabajadores con el fin de que dispongan de una App en la que tienen enlace directo con médicos especialistas en medicina del trabajo y de atención primaria a los que pueden realizar consultas sobre su estado de salud; de igual forma tienen a su disposición un sistema de expedición de recetas logrando una resolución rápida y eficaz en aquellas cuestiones que necesiten de este servicio.
- Colaboraciones con iniciativas externas y organismos públicos y privados, que complementen las acciones que se vienen realizando.
- Realización de simulacros y pruebas que garanticen la efectividad de las medidas establecidas, realizando mejoras en función de los mismos sobre protocolos, planes y formaciones.
- Mejora continua del sistema conforme a la ISO 45001.
- Realización de estudios sobre riesgos específicos. Comprometidos con eliminar o minimizar aquellas situaciones que suponen un mayor riesgo para nuestros trabajadores, El grupo promueve de forma continua estudios específicos que a través de la valoración y evaluación de los resultados logran un entendimiento profundo de las circunstancias que generan un riesgo y por tanto, permiten realizar medidas preventivas y de protección adecuadas y centradas en el origen.

## Gestión del absentismo

El grupo realiza una gestión del absentismo eficiente a través del Departamento de Calidad y Control, el cual está compuesto por profesionales del departamento de Personal, Gestión y Calidad de la entidad, junto con las personas responsables de coordinación de cada uno de los servicios. Dicho Departamento de Calidad y Control lleva a cabo un seguimiento de las ausencias de las personas trabajadoras de cada servicio, registrando semanalmente el personal de baja a través de un soporte de “Control del absentismo”. El Departamento se reúne mensualmente para la evaluación de las bajas, con el objetivo de evitar la proliferación del absentismo injustificado.

Preventivamente, se aplican medidas orientadas a la reducción del absentismo a través de:

- Formación adecuada en PRL.
- Revisiones contrastadas con los centros médicos colaboradores, tanto para verificar los casos, como para agilizar los procesos de baja (o de alta), por ejemplo, adelantando pruebas diagnósticas o intervenciones.
- En la formación inicial dirigida a las nuevas personas trabajadoras, realizamos una llamada a la sensibilización sobre los efectos de las ausencias y las rotaciones en la percepción de los servicios para las personas usuarias.
- Seguimiento telefónico por parte del equipo de coordinación/dirección, apoyado por el equipo de gestión.
- Comunicación periódica con los Servicios de Inspección Médica de la Seguridad Social, para el control de determinadas situaciones.

- Revisiones médicas realizadas con suficiente periodicidad para controlar el estado de la plantilla.
- Seguimiento del absentismo a través de la Mutua con la que concertamos para las contingencias comunes.

Los datos de absentismo son los siguientes:

	2022	2023	2024
Número de horas de absentismo	944.486	955.856	783.555
Índice de absentismo	11,2%	11,4%	9,77%

## Satisfacción de los empleados

Conocer la satisfacción de los empleados e identificar y priorizar expectativas y necesidades de los empleados es crítico para la mejora continua de la gestión responsable de este grupo de interés.

El grupo evalúa la satisfacción de las personas a través de:

Instrumentos para evaluar la satisfacción	Periodicidad	Participantes
Encuesta de satisfacción	Anual	Todos los empleados
Reuniones	Sin periodicidad establecida	Todos los empleados

Los principales aspectos evaluados son:

Aspectos evaluados
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción general</li> <li>▪ Organización de su cronograma</li> <li>▪ Cauces de comunicación con responsables jerárquicos inmediatos</li> <li>▪ Confianza en la entidad</li> <li>▪ Formación recibida en aspectos técnicos de su trabajo</li> <li>▪ Tratamiento de incidencias</li> <li>▪ Supervisión de su trabajo</li> <li>▪ Condiciones laborales</li> <li>▪ Formación en materia de prevención de riesgos laborales</li> <li>▪ Reconocimiento de sus propuestas y opiniones sobre su trabajo</li> <li>▪ Sugerencias valoradas por sus superiores/as</li> <li>▪ Actuaciones desarrolladas ante conflictos</li> </ul>



## Igualdad y diversidad

El grupo se encuentra comprometido con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres a través de la aplicación transversal de la igualdad en todos y cada uno de los servicios que gestiona.

Como entidad que pretende ser referente en materia de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en la gestión de servicios sociales, cuenta con una Comisión de Igualdad, compuesta por la representación de las personas trabajadoras, representantes de la entidad y una Agente de Igualdad. Esta Comisión tiene la función de decidir, llevar a cabo y supervisar actuaciones en las áreas de organización, proceso de selección y contratación, clasificación profesional, formación, promoción profesional, condiciones de trabajo y retribución, ejercicio corresponsable de los derechos de vida personal, familiar y laboral, infrarrepresentación femenina, prevención del acoso sexual y por razón de sexo, salud laboral, violencia de género, cultura y comunicación, así como en cualquier otra área de intervención que se considere de interés y que se encuentra dentro del Plan de Igualdad de la entidad.

En virtud de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, que reconoce que la igualdad es un principio jurídico universal sobre los derechos humanos, obligando a promover condiciones de trabajo que eviten situaciones de acoso, arbitrando procedimientos para su prevención y dando cauce a las denuncias. El grupo se encuentra comprometida en trabajar en la consolidación de un entorno laboral donde se respete la dignidad y la no discriminación por razón de sexo, velando para que las personas puedan trabajar en un ámbito libre de acoso.

El grupo dispone de un Plan de Igualdad con 32 acciones, distribuidas por áreas de actuación. En ellas se promueve de manera transversal, en todas ellas, la igualdad de trato de oportunidades entre mujeres y hombres, aunque de manera más específica podemos destacar las que exponemos a continuación dentro de las áreas de selección y contratación, clasificación profesional, condiciones de trabajo y retribución, ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, violencia de género y cultura y comunicación. Enumeramos a continuación tal y como se ordenan en el plan las acciones a las que hacemos referencia:

- Incluir en la descripción de las ofertas de la empresa del compromiso de Empresa con la igualdad.
- La Empresa reducirá mínimo un 5% la contratación a tiempo parcialidad, a lo largo de la vigencia del Plan.
- Procedimiento para una selección no sexista.
- Establecer el principio general en los procesos de selección de que, en condiciones equivalentes de idoneidad, accederá al puesto la persona del sexo infrarrepresentado en el área de negocio y puesto de trabajo, según la distribución de la plantilla.
- En los procesos de conversión de contratos temporales del personal en indefinidos, se pondrán en marcha las medidas de acción positivas necesarias para equiparar la calidad contractual de las mujeres y hombres en la empresa.

- Se ofrecerá las vacantes a tiempo completo o mayor tiempo de jornada a aquellas personas que ya trabajen en la empresa contratadas a tiempo parcial.
- Incluir un módulo formativo de sensibilización en igualdad de oportunidades para nuevos/as trabajadores/as (formación de acogida a la empresa).
- Establecer acciones formativas, a nivel básico y medio, dirigidas a capacitar en materia de respeto por la igualdad de género a mandos intermedios, jefaturas del servicio y personal directivo.
- La formación en igualdad, con todas sus materias, se integrará en el plan de formación de la empresa.
- En las ofertas de selección publicadas se indicará que se valorará las formaciones en igualdad.
- Incluir un módulo formativo de sensibilización en igualdad de oportunidades para trabajadores/as.
- Procedimiento para una promoción no sexista.
- Establecer medidas de acción positiva en las bases de la promoción interna y ocupación de cargos de responsabilidad: en igualdad de méritos y capacidad tendrán preferencia las mujeres en el ascenso.
- Prioridad al personal interno para vacantes, favoreciendo la promoción por encima de la selección.
- Elaboración de campañas, charlas y talleres de información y sensibilización en materia de corresponsabilidad, incidiendo en los hombres de la empresa.
- La empresa garantizará el ejercicio acumulado del permiso por lactancia, en el caso de que la persona trabajadora lo prefiera.
- Permiso retribuido de hasta un máximo de 6 horas al año, previo aviso y justificación debidamente acreditada, para acompañamiento de menores de 12 años al médico especialista de la Seguridad Social para la realización de pruebas médicas, siempre que el horario y jornada laboral coincidan con la realización de dichas pruebas médicas.
- Campañas contra la violencia de género, en especial el 25N
- Elaborar un Protocolo de actuación ante situaciones de violencia de género de las trabajadoras.
- Permiso retribuido de 5 días para cambio de domicilio a la trabajadora víctima de violencia de género.
- Ayuda económica para cambio de domicilio a la trabajadora víctima de violencia de género.
- Aumentar la duración del traslado de centro de trabajo hasta los 12 meses, con reserva de su puesto. Terminado ese periodo, la trabajadora podrá solicitar el regreso a su puesto o continuar en el nuevo.
- Realizar una campaña anual por el 8 de Marzo, día Internacional de la mujer trabajadora
- Guía para el uso y aplicación del lenguaje inclusivo

- Difundir a la plantilla a través de los canales de comunicación interna la aprobación del Plan de Igualdad, así como su contenido.
- Formar a las personas que son clave en la comunicación, tanto interna como externa, en lenguaje inclusivo y no sexista, así como en imagen libre de estereotipo

Además, desde El grupo se han firmado los siguientes convenios de colaboración, así como se han obtenido diversos reconocimientos en el ámbito de Igualdad por la labor que se lleva desarrollando a lo largo de los años en los anteriores planes de igualdad como con el vigente en la actualidad:

- Instituto de la Mujer para la Igualdad de Oportunidades, como empresa por una sociedad libre de género.
- Instituto Aragonés de la Mujer para la inserción de mujeres víctimas de violencia de género.
- AMASOL para la inserción laboral de madres solteras.
- Entidad colaboradora de Igualdad entre mujeres y hombres otorgada por Instituto Aragonés de la Mujer.
- Sello RSA+ del Gobierno de Aragón, en el área de igualdad y conciliación.

Para El grupo la diversidad e integración en sus equipos de trabajo es un pilar fundamental que aporta riqueza desde diferentes perspectivas. Entendemos la diversidad y la integración como un concepto amplio y con varias dimensiones y nuestro principal objetivo consiste en identificar y potenciar el talento diverso de cada una de las personas que componen nuestros equipos de trabajo, extraer la riqueza que aporta la diferencia y ponerla en valor de los servicios que gestionamos, siempre sobre la base de la igualdad de oportunidades.

## Remuneración

El sistema de retribución del personal de El grupo se establece tomando como referencia el convenio colectivo.

Si realizamos el análisis por sexo y edad:

	2022			
Sueldos y salarios	Promedio	18-39 años	40-49 años	50-65 años
Salario Medio Hombre	17.127€	15.056€	18.803€	18.905€
Salario Medio Mujeres	14.867€	14.102€	14.981€	15.756€

	2023			
Sueldos y salarios	Promedio	18-39 años	40-49 años	50-65 años
Salario Medio Hombre	17.555,17€	15.432,4€	19.273,07€	19.377,62€

	2023			
Sueldos y salarios	Promedio	18-39 años	40-49 años	50-65 años
Salario Medio Mujeres	15.238,67€	14.454,55€	15.355,52€	16.149,9€

	2024			
Sueldos y salarios	Promedio	18-39 años	40-49 años	50-65 años
Salario Medio Hombre	17.029,95€	17.050,73€	17.223,26€	17.223,26€
Salario Medio Mujeres	16.657,5€	16.121,46€	16.719,02€	17.183,48€

El motivo por el que el salario medio en los hombres es superior al de las mujeres, se debe a que la mayoría de los hombres de la entidad se encuentran trabajando en un servicio específico como el Centro de Menores de la Purísima de Melilla, el cual tiene un convenio propio y donde las retribuciones, debido también a la situación geográfica del centro, son superiores a las de otros convenios. En este centro la contratación masculina es superior a la femenina debido al perfil que se atiende en él, Menores Extranjeros No Acompañados. Además, hay una menor proporción de plantilla masculina la cual suele tener jornadas completas de forma habitual y suelen ocupar puestos especializados.

## NUESTROS CLIENTES

---



## Enfoque de gestión

Los clientes son importantes para El grupo porque son quienes nos permiten el desarrollo de la actividad mediante la gestión de los servicios de los que son titulares.

Se promueve la interrelación y el diálogo con los clientes a través una comunicación transparente, profesional y confiable.

Los principales canales de comunicación con nuestros clientes son:

---

### Canales de comunicación entre los Clientes y la Organización

- Encuesta de satisfacción
- Canal de sugerencias
- Web
- Teléfono / mail de contacto
- Reuniones periódicas

El grupo clasifica a sus clientes en los siguientes segmentos:

---

### Segmentos / colectivos de Clientes de la Organización

- Administración Pública
- Usuario final y familiares

Nuestra organización dispone de las siguientes herramientas para identificar las expectativas y la satisfacción de las Administraciones Públicas.

---

### Herramientas para identificar las expectativas y satisfacción de las Administraciones Públicas

- Estudios de satisfacción
- Reuniones con clientes

La satisfacción de las Administraciones Públicas se mide de forma anual evaluándose los siguientes aspectos:

---

### Aspectos evaluados en la satisfacción de las Administraciones Públicas

- Satisfacción con el producto / servicio
- Características producto / servicio
- Mejoras propuestas por la entidad

El grupo dispone de las siguientes herramientas para identificar las expectativas y la satisfacción del usuario final y familiares.

---

#### **Herramientas para identificar las expectativas y satisfacción de usuario final y familiares**

---

- Estudios de satisfacción
- Reuniones con clientes

La satisfacción del usuario final y familiares se mide de forma anual evaluándose los siguientes aspectos:

---

#### **Aspectos evaluados en la satisfacción del usuario final y familiares**

---

- Satisfacción con el producto / servicio
- Características producto / servicio
- Recomendación del producto / servicio
- Seguridad del producto / servicio

El grupo comercializa sus servicios a través de los siguientes canales:

---

#### **Canales de comercialización**

---

- Venta directa
- Licitaciones públicas

El grupo proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados, características y funcionamiento a través de las siguientes herramientas:

---

#### **Herramientas para comunicar los servicios / productos**

---

- Catálogo de productos y/o servicios
- Web

La información proporcionada a los clientes sobre los productos y/o servicios es accesible, comprensible, completa y clara.

El grupo realiza su publicidad de manera verídica, transparente y clara.

Nuestra Organización dispone de una política formal de protección de la privacidad y un sistema de gestión de las informaciones privadas del cliente/consumidor o usuario.

El grupo atiende y evalúa las reclamaciones de sus clientes a través de los siguientes sistemas:

---

#### **Canales para atender las reclamaciones e incidencias de sus clientes**

---

- Canal de sugerencias, quejas y reclamaciones (web)
- Formularios
- Atención personal

Las sugerencias transmitidas por nuestros clientes se canalizan a través de un buzón electrónico, web y de un libro de sugerencias en la sede de cada servicio, siendo el plazo de respuesta de una semana. Trimestralmente, se realiza un análisis de las sugerencias recibidas y se definen y despliegan acciones de mejora sobre las reclamaciones y sugerencias de los clientes.

El grupo gestiona la política formal de protección de datos.

#### Normas protección de datos

---

- Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Nuestra Organización no ha recibido ninguna multa o sanción por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.

El Sistema de Gestión del grupo garantiza la trazabilidad de la cadena de valor del servicio prestado, que es la garantía de que sus características son conformes a las especificaciones de los clientes. Se controlan los servicios y se respetan los índices de revisión de los procesos, además, garantiza la información.

El Sistema de Gestión cumple con los requisitos definidos por las normas implantadas (ver apartado Quienes somos). Definimos alguna de las medidas:

- **Transparencia de la información de la entidad**

El grupo es transparente en la gestión y especialmente con las personas usuarias de los servicios. Para ello dispone de diversos sistemas que facilitan la comunicación y transparencia de la información a las personas usuarias con la entidad y que son de conocimiento de las mismas desde el inicio de la gestión del servicio, tal y como se refleja en los Protocolos de **Puesta en Marcha**.

Con la puesta en marcha de un nuevo servicio, El grupo entrega a las personas trabajadoras del mismo un Manual de Protocolos propios del servicio con todos sus procedimientos: Gestión, Administración, Asistenciales, Educativos, Urgencias, Incidencias, Atención a perfiles específicos, Comunicación, Gestión de la información.

Para facilitar esta comunicación y transparencia de la información El grupo dispone de las siguientes herramientas:

- **Carta de bienvenida.** Información de contacto y presentación del servicio.
- **Kit de Bienvenida.** Compuesto por Folleto/ Manual del servicio, Teléfonos de interés, Folletos de interés.
- **Teléfono 900.** Para la atención de todas las personas usuarias de sus servicios. Facilita la comunicación con la entidad sin ocasionar gasto alguno a las personas que lo utilizan.
- **Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.** Correo electrónico y apartado propio en la Web del grupo. La gestión de las mismas se realiza siguiendo el procedimiento interno.
- **Canal de denuncias.** Herramienta habilitada para comunicar, de forma confidencial, cualquier conducta irregular, incumplimiento normativo o situación contraria a los principios éticos de la entidad. Se puede acceder al canal a través del sitio web del grupo o mediante el correo electrónico habilitado específicamente para este fin. Las denuncias pueden presentarse de forma anónima o identificada, y son tratadas conforme al procedimiento interno establecido, garantizando la confidencialidad, la protección de la persona denunciante y el seguimiento adecuado de cada caso.



- **Tecnologías para una mejor monitorización de las personas usuarias**

El grupo cuenta con diferente software de gestión que digitaliza toda la información de los servicios en función del tipo. Además, en función del tipo de servicio en el que se implanten, permiten diferentes acciones de seguimiento tanto para las administraciones públicas o los familiares/usuarios de algunos de nuestros servicios. Destacamos algunos de ellos:

- **Arquinet.** Software de comunicación bidireccional entre el equipo de coordinación y los y las profesionales de atención directa a través de Smartphones. Todas estas funcionalidades se incorporan a través de la aplicación ArquApp.

Este sistema de gestión online de servicios sociales que permite realizar un seguimiento y control de cómo se está desarrollando el servicio. Se integran diferentes módulos que permiten mejorar la calidad del servicio: planificación y seguimiento de la prestación de los servicios, control de presencia del personal, sistema de prevención de riesgos laborales, sistema de alerta temprana para la gestión de incidencias y sistema de comunicación bidireccional entre El grupo y plantilla, control de facturación y cobro de recibos a personas usuarias, gestión de contratación laboral.

Toda la información Arquinet puede ser consultada en tiempo real por las personas responsables de la administración y su seguimiento.

- **Gesad y Cibersad.** Sistemas de gestión que facilitan y agilizan+ los procesos de coordinación de recursos humanos, gestión de incidencias, facturación y gestión de cobros para empresas cuya actividad se encuentre orientada a ofrecer servicios de ayuda a domicilio.
- **Resiplus Residencia de Mayores.** Integra, en una sola herramienta, la compleja gestión de las áreas de trabajo que conforman una Residencia de Mayores: área médica, área de enfermería, personal técnico, área de atención directa, área de personal, área económica, área de farmacia, recepción, área comercial, calidad, almacén, proveedores, seguridad, listados e informes, plannings, área general, mantenimiento, transportes.
- **Resiplus Centro de Día.** Facilita la gestión económica de los centros de día, además permite la gestión eficiente de los expedientes de las personas usuarias. Permite planificar de forma ágil tanto actividades como eventos y permite crear modelos de valoración personalizados para cada usuario/a. áreas de gestión: área médica, área de enfermería, personal técnico, área de atención directa, área de personal, área económica, recepción, proveedores, seguridad, área general, listados e informes, transportes.
- **Jano.** Herramienta diseñada específicamente para el sector de atención a personas mayores o dependientes. Destaca su capacidad para trabajar con indicadores y cuadros de mando, lo que permite a las organizaciones monitorizar su desempeño y tomar decisiones basadas en datos. Sus funcionalidades especiales son las siguientes:
  - Control de presencia (con diversas opciones tecnológicas como geoposicionamiento)
  - Búsqueda y localización de usuarios del servicio.
  - Consulta de lectura del expediente principal de usuarios.

- Consulta de lectura del expediente familiar y de personas de contacto de usuarios.
  - Consulta de lectura de la planificación de servicios de cada usuario.
  - Consulta, lectura y registro de informes de seguimiento (presentación, incidencias, seguimiento domiciliario, etc...).
  - Registro de inspecciones de análisis y evaluación de la calidad y del grado de satisfacción de usuario.
  - Registro de incidencias en servicios.
- **Transporte.** Para aquellos servicios donde las personas usuarias precisan de un transporte o las personas de coordinación necesitan desplazarse con habitualidad, El grupo pone a disposición vehículos en función de las necesidades:
  - Vehículos adaptados
  - Vehículos de logística
  - Vehículos berlina para el equipo de coordinación
  - Vehículos uniplaza/biplaza para coordinación o equipos profesionales de atención directa.
- **Campus de formación online.** Herramienta de gestión de aprendizaje (LMS), o más concretamente de Learning Content Management, software que facilita a las personas trabajadoras formación, comunicación, almacenamiento de la información..., lo que repercute finalmente de manera positiva en la calidad de la atención que reciben las personas usuarias. Dispone de funcionalidades como:
  - **Quickpills:** Píldoras de formación creadas de forma ágil que son de gran utilidad.
  - **Gamificación:** Los trabajadores acumulan monedas virtuales tras superar sus cursos para poder intercambiarlos por diferentes recompensas, como acciones sociales, “benefits” para el trabajador o por cursos más especializados.
  - **Social:** Poder crear grupos para compartir información, opinión, valoraciones sobre los cursos, etc.
  - **Retos:** Al superar los retos que dentro del campus se proponen, los trabajadores podrán conseguir monedas virtuales para intercambiar por distintas recompensas.

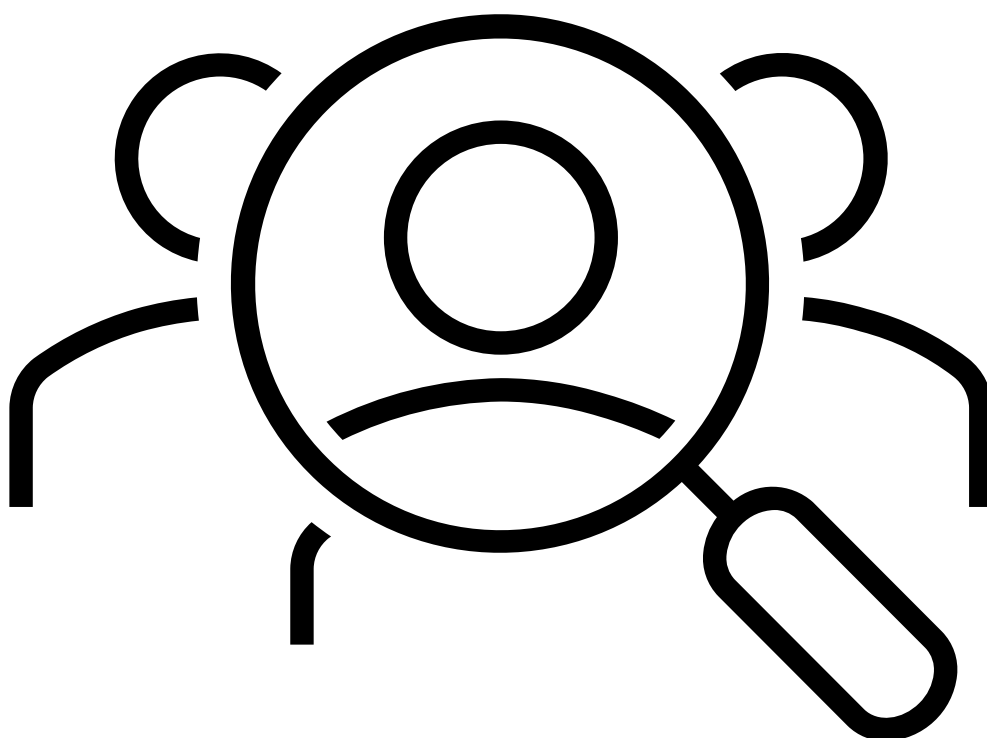
Todo esto, hace que el campus sea un reclamo, entre otros, para retener el talento y aumentar las competencias y capacitaciones de nuestros trabajadores.

- **Arquicloud.** Sistemas de almacenamiento en la nube a través del cual los miembros de la organización pueden acceder a sus archivos de manera remota permitiendo copias de seguridad de la información pertinente para desarrollar sus funciones en el día a día.
- **Videoconferencia Teams.** Sistema de videoconferencia, mediante plataforma Office 365. Utilidad de videoconferencia y sistema de mensajería instantánea que está especialmente orientada a facilitar las reuniones de trabajo desde cualquier sitio. Funciona directamente desde navegador web, APP o aplicación de escritorio.
- **Intranet corporativa.** El grupo dispone de una Intranet corporativa para servicios sociales especializados, con el objeto de ser el vehículo de información y comunicación para la gestión del servicio.

Hasta la fecha no se dispone de un sistema que permita realizar el seguimiento de la resolución de las quejas y reclamaciones de clientes y usuarios.

## NUESTROS PROVEEDORES

---



## Enfoque de gestión

Los proveedores son importantes para El grupo porque para poder realizar compras responsables es necesario establecer con los proveedores una relación beneficiosa, confiable y profesional.

El grupo gestiona las compras de productos y servicios a través de proveedores, principalmente locales, con los que mantiene una relación comercial estable y de carácter duradero. Este tipo de relación comercial se traduce en un clima de confianza entre el proveedor y la entidad en cuanto al cumplimiento de plazos, de expectativas del producto y de asesoramiento en la cobertura de necesidades.

El grupo en su experiencia a lo largo de los años, ha buscado siempre trabajar con proveedores acordes a su política de entidad, especialmente en cuanto al sentido de responsabilidad y cumplimiento de plazos, con el fin de abastecer correctamente a todos los servicios que precisaban de productos o servicios externos. Es por ello que dispone de un Sistema de Gestión de Compras.

El Sistema de Gestión de Compras, cuenta con una Guía de Gestión de Compras que se entrega a las personas responsables de Coordinación/Dirección de los servicios y facilita la adquisición de los procedimientos internos de la entidad a las nuevas plantillas.

El grupo estipula el pago a sus proveedores según acuerdo previo con cada uno de ellos y dentro de los parámetros que establece la ley. Los medios de pago a proveedores siempre se realizan a través de transferencia bancaria para dar mayor transparencia al proceso de compra y siempre previo envío de factura del pedido por parte del proveedor al departamento de Administración.

Con el paso de tiempo, se han incorporado criterios del aprovisionamiento de los servicios que han introducido aspectos medioambientales y de responsabilidad social entre otros.

Para asegurar la gestión, se dispone de un Sistema de Gestión de Proveedores Socialmente Responsables, que consta de un cuestionario de evaluación donde se especificarán las cuestiones relativas a la RSC y la posterior firma de un acuerdo donde quedarán asumidos los valores del grupo y donde se comprometerán al mantenimiento de la RSC de sus empresas al menos en las mismas condiciones en las que se comienza la relación comercial.

En la actualidad El grupo promociona la protección ambiental no sólo a través de los productos que adquiere, sino a través de los procesos que utilizan sus propios proveedores. Por ello se ha creado un Procedimiento de Detección de Productos y Proveedores Socialmente Responsables. Este procedimiento tiene dos fases:

**A.- Producto.** Procedimiento de Detección de Productos y Proveedores Socialmente Responsables. Promocionar la protección ambiental no sólo a través de los productos que adquiere, sino a través de los procesos que utilizan sus propios proveedores. Este procedimiento tiene tres fases:

1. Detección de productos. Se determinan todos los productos que se utilizan en los diferentes servicios, diferenciando entre los que utilizan en labores de oficina, los específicos por departamentos en los servicios, y finalmente los que se utilizan de modo individual con cada una de las personas usuarias.
2. Búsqueda de alternativas de compra de productos que realicen la misma función o tengan las mismas características pero que en su producción, elaboración o distribución se haya realizado de un modo respetuoso con el medio ambiente resultando fruto de:
  - Procesos de reciclado
  - Elaboración respetuosa con el medioambiente
  - Carácter Biodegradable
  - No resulte contaminante
  - No haya sido testado en animales
  - Producción local, provincial, comunitaria, nacional o europea.
3. Catálogo de productos. Base de datos todos los productos para los que existe una alternativa respetuosa con el medio ambiente, además de diferentes versiones del mismo producto que pueden tener más o menos características medioambientales.

#### **B.- Proveedor.**

1. Una vez que se han identificado todos los productos con características respetuosas con el medio ambiente, la sección de Compras Socialmente Responsables realiza una búsqueda de proveedores que tengan a la venta este tipo de productos y añade a la base de datos un listado de aquellos proveedores que disponen de los productos de alternativa ecológica.
2. Una vez identificadas cada una de las empresas proveedoras para un tipo de producto, se contacta para solicitar más información a través del Cuestionario de Proveedores Socialmente Responsables:
  - Tipo de empresa y nº de personas empleadas.
  - Localización del proveedor.
  - Ética y valores.
  - Productos de interés.
  - Origen de los productos.
  - Precios de cada producto.
  - Sellos y distintivos medioambientales y sociales.
  - Sistemas de envío de producto.
  - Actividades de responsabilidad Social de la entidad.

Con toda esta información El grupo realiza un análisis y lista de proveedores homologados.

Además, todos los proveedores del grupo deben de cumplimentar una declaración responsable en la que acreditan el cumplimiento y el mantenimiento durante la prestación de tres aspectos:

- Encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias y con la seguridad social.
- No tener sentencia judicial ni estar inmerso en ningún proceso judicial por incumplimiento de los derechos laborales de ninguna persona trabajadora.
- No realizar la compra de sus productos a terceros que produzcan en países con precariedad laboral o falta de normativa laboral.

### Resultados de la relación con proveedores

- (*) Gasto en %	2022	2023	2024
Locales	12,23%	4,59%	8,9%
Resto España	87,77%	95,41%	91,1%

### Volumen de operaciones con proveedores

	2022	2023	2024
Volumen de operaciones (euros)	9.481.042€	8.521.148€	8.105.135€

Para poder establecer cualquier tipo de relación comercial entre El grupo y un proveedor, éste debe de firmar una declaración responsable en la que acredita los tres puntos anteriores y se compromete a continuar cumpliendo estas características, así como a comunicar cualquier modificación que en las mismas se pueda producir al grupo, siempre antes del cierre de cualquier acuerdo comercial.

Los proveedores del grupo son homologados siguiendo los criterios establecidos en puntos anteriores y de acuerdo con el Sistema de Gestión de Compras se establecen procesos de revisión y seguimiento de la prestación contratada y realizada, estableciendo una evaluación continua que además se ciñe en el cumplimiento de las normas certificadas por la compañía.

Es por ello, que, de acuerdo con los criterios contenidos en su Sistema de Gestión y las certificaciones correspondientes, la evaluación continua de proveedores ha ofrecido los siguientes resultados:

	2022	2023	2024
Proveedores eliminados de la lista de proveedores evaluados	0	0	0

Las variables evaluadas en el sistema de homologación de proveedores del grupo son las siguientes:

### Variables Sistema de homologación

- Sistemas de calidad implantados y certificados / Sellos de Excelencia Empresarial
- Procedencia del proveedor
- Aspectos materiales ambientales
- Calidad / Satisfacción con servicios previos
- Alineación con nuestra política ética y de gestión responsable

Al realizar lo anteriormente descrito, consideremos que no es necesario realizar auditorías a nuestros proveedores.

## RELACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

---





Para nuestra Organización las Administraciones Públicas son el “eje” principal como cliente, por lo que establecemos mecanismos de comunicación con ellas. De esta forma se mantiene un diálogo continuo a través de reuniones presenciales, correo electrónico y móviles de las personas responsables de cada servicio para:

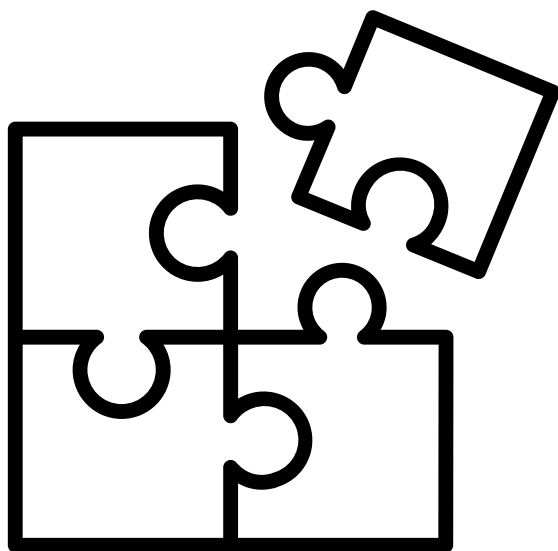
- Conocer el grado de satisfacción y cumplimiento respecto de los servicios prestados (en relación con los pliegos y condiciones pactadas)
- Detectar cualquier otra necesidad que pueda tener el Organismo para de esta manera orientar a futuro la actividad y servicios del grupo.
- Mantener un adecuado clima de diálogo, trabajo y transparencia con los representantes de las diferentes administraciones.

Además, El grupo facilita de forma transparente y proactiva cualquier información, datos, etc. que la Administración u Órgano competente pudiera necesitar con relación al funcionamiento del servicio.

Finalmente, cabe mencionar el escrupuloso cumplimiento tanto de las condiciones establecidas en los pliegos, tanto a nivel técnico como económico.

## NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

---



## Enfoque de gestión

El grupo fue constituida en el año 1995, en la localidad de Zaragoza. Desde sus orígenes la prestación de servicios relacionados con la atención social ha sido uno de sus objetos sociales y poco a poco ha ido haciéndose un hueco en el panorama nacional en la gestión de este tipo de servicios hasta ser la gran compañía que es hoy.

Es por ello que el impacto del grupo en el empleo y el desarrollo local, es proporcional a su crecimiento y consolidación como una, gran empresa.

El número de empleados en el año 2024 pone de manifiesto que numerosas familias en el último año, pertenecen a la FAMILIA, siendo el 100% residentes en las ubicaciones donde la entidad dispone de centros de trabajo o concesiones, además de Zaragoza y su provincia.

Como no podía ser de otra manera y hemos dado fe en anteriores puntos, el desafío por el territorio local es evidente en El grupo, numerosas actuaciones que generan valor compartido entre la empresa y el entorno, destacamos algunas iniciativas:

- Colaboración con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales para la inserción de mujeres víctimas de violencia de género
- Colaboración AMASOL para la inserción laboral de mujeres con familias monomarentales.
- Campañas contra la violencia de género, el alcohol, la exclusión social... entre otras, desde el 2010 a través del calendario anual que reparte la entidad a prescriptores y personas usuarias.
- Colaboración de formación para prácticas con diversos centros de formación y universidades.
- Colaboración con Cruz Roja para la inserción de personas en riesgo de exclusión social.
- Colaboración con diversas empresas para la realización de prácticas de nuestro alumnado de cursos de formación, así como de otros centros de protección de menores.

Además del impacto de la actividad del grupo en el empleo y el desarrollo local podemos poner de manifiesto que las actuaciones destacadas, afectan directamente a las poblaciones locales y al territorio, principalmente desde un punto de vista demográfico y también en la creación de riqueza.

De la misma manera, El grupo desarrolla proyectos que tienen un impacto positivo en las poblaciones locales y en el territorio:

### A.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El grupo proporciona la información a todas las personas, clientes de los servicios que presta, la información sobre la entidad y el servicio que van a recibir, a través de los siguientes medios:

- Carta de presentación y kit de Bienvenida en papel.
- Carta de presentación y kit de Bienvenida en formato digital
- Entrevista/llamada para informar de toda la información de presentación y que puede serle comunicada vía oral del kit de bienvenida.

## **B.- PROYECTOS**

El grupo a lo largo de su historia ha desarrollado proyectos con entidades u organismos locales y a nivel nacional:

- Escuela de Estudios Sociales de la Universidad de Zaragoza: Apoyo a labores docentes y tutorización de alumnos acogidos durante sus periodos de prácticas.
- Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón: Participación en diferentes programas de formación, conferencias y jornadas de conocimiento e intercambio de información.
- Asociación de Familiares de Personas Dependientes: Promoción y participación en todas las labores emprendidas por la asociación.
- Observatorio de empleo y cualificaciones: Participación junto a los principales sindicatos en sus comisiones paritarias para la tutela de la profesionalización sectorial.

## **C.- PRENSA Y COMUNICACIÓN**

El grupo ha publicado más de 70 artículos de prensa en medios nacionales y locales en los dos últimos años. Además, atesora en su hemeroteca numerosos artículos de prensa que avalan la buena gestión de sus servicios a lo largo de todo el territorio nacional.

Dentro del ámbito de la comunicación El grupo elabora un boletín semanal que hace llegar a todos los servicios de la entidad para su conocimiento, así como a diferentes administraciones. El contenido son novedades en materia de servicios sociales tanto propias como de buenas prácticas de organismos, agentes sociales y otras entidades.

## **D.- PREMIOS**

El grupo como referente en la gestión de servicios sociales ha recibido numerosos premios y reconocimientos a lo largo de la historia de su entidad, como símbolos de homenaje a su buena gestión. En los últimos dos años concretamente se le ha otorgado el Premio de la Cátedra FIIPERVA de la Universidad de Salamanca por su investigación sobre “Las situaciones de riesgo en el domicilio. La visión de las y los profesionales como agentes detectores”. Para la investigación se contó con la colaboración de multitud de auxiliares de ayuda a domicilio de la entidad, de las cuales se puso en valor la gran labor que realizan en la atención a las personas usuarias de ayuda a domicilio, especialmente en los casos en los que las y los usuarios se encuentran inmersos en situaciones de soledad.

También se ha recibido reconocimiento de mano de Cruz Roja, por la colaboración en la inserción sociolaboral de personas con dificultad social en el Servicios de Ayuda a Domicilio de Granada, del cual somos adjudicatarios, servicio que acumula el mayor bagaje de experiencia de todo el país, puesto que es el Servicio de Ayuda a Domicilio más antiguo de España.

En línea con los valores y los compromisos internos, que rigen las actividades de El grupo, se definen los principios e iniciativas que abarcan distintos ámbitos de la realidad social de la empresa en la búsqueda de adhesiones y alianzas, como muestra de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y el diálogo con ellos.

El grupo siempre se ha mostrado dispuesta a la colaboración con organismos públicos, redes, plataformas u otras entidades, con el fin de compartir visiones, diagnósticos y teorías y que de éstas se derive un impacto significativo y positivo en el entorno, con una perspectiva innovadora, para dar respuesta a necesidades sociales emergentes. Para ello, despliega los siguientes mecanismos de diálogo:

#### **Mecanismos con la Comunidad**

---

- Reuniones con agentes de la comunidad
- Diálogos con Organismos u ONGs
- Participación en jornadas y foros de interés social.

A continuación, se enumeran algunas de las principales colaboraciones:

- **Federación Española de Municipios y Provincias:** Colaboración en diversos eventos que la misma viene patrocinando.
- **IMSERSO:** La Dirección del grupo tiene asignado un puesto como vocal en su Comité Consultivo.
- **AENOR:** Presidencia del Comité Técnico de Normalización, redactor de las normas UNE: AENOR en el ámbito de los servicios sociales de atención a la dependencia.
- **AENOR:** Presidencia del Subcomité Técnico de Normalización, redactor de la reciente norma UNE relativa al servicio de ayuda a domicilio.
- **Federación Nacional de Centros y Servicios de Mayores:** Presidencia de la patronal mayoritaria a nivel estatal en el sector socio asistencial y a la que se deben el I, II, III y IV Convenio Marco Estatal del Sector.
- **Federación Nacional de Atención a la Dependencia:** Promoción de las labores formativas y sus congresos estatales.
- **Federación Estatal de la Dependencia:** Vicepresidencia de la patronal.
- **ECHO:** Miembros de la European Confederation of Care Home Organisations.

El compromiso del grupo por el ámbito local y nacional, se pone de manifiesto en la promoción de actividades relacionadas con los Servicios sociales y el apoyo a programas solidarios vinculados a la actividad. Destacamos las siguientes actuaciones realizadas:

- Colaboración en el X Congreso de Trabajo Social de Zaragoza.
- Premios Senecta: Patrocinio de galardones que se vienen otorgando a las personalidades más relevantes en el universo de la acción social.
- Ciudad Autónoma de Melilla: Promoción y organización de la Jornada sobre la Atención a Menores en Centros de Acogida.
- Participación y colaboración en el XI y XII Congreso de la Federación Nacional de Centros y Servicios de Menores.
- Colaboración en las Jornadas de Difusión de la Calidad en el Sector Socio asistencial.

#### **E.- APORTACIONES A FUNDACIONES**

El grupo como empresa de carácter social, firmo en el año 2019 un total de 31.346,25 euros de donación, como aportación a fundaciones.

## **NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE**

---



## Enfoque de gestión

Conscientes de la importancia del medio ambiente y del desarrollo sostenible, El grupo tiene un área específica para el control y coordinación de toda la actividad medioambiental. La sostenibilidad satisface las necesidades presentes, sin que ello comprometa las posibilidades de las futuras generaciones.

La política de gestión se establece en la protección del medio ambiente, no sólo en cuanto al cuidado del entorno, sino en cuanto a la reducción del impacto provocado por la actividad a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos y servicios.

El grupo tiene como misión impulsar el desarrollo sostenible por medio de una serie de principios:

- 1) La protección y conservación del medio.
- 2) Cumplir la legislación y otras reglamentaciones asumidas.
- 3) Empleados comprometidos con criterios ambientales.
- 4) Control operacional de los procesos hasta el final de su vida en el medio.
- 5) Seguimiento y medición de los aspectos ambientales para no alcanzar significancia que los convierta en impactos ambientales.
- 6) Comunicación y sensibilización eficaz y constante.

Asimismo, dedica recursos humanos y económicos a promover políticas de acción social que contribuyen al progreso social y humano, y a desarrollar soluciones innovadoras para el desarrollo sostenible.

El grupo dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado basado en ISO 14001 certificado desde 2009.

Nuestra Organización dispone de una Política de Gestión Ambiental fundamentado en los siguientes principios:

### Principios Política Ambientales

---

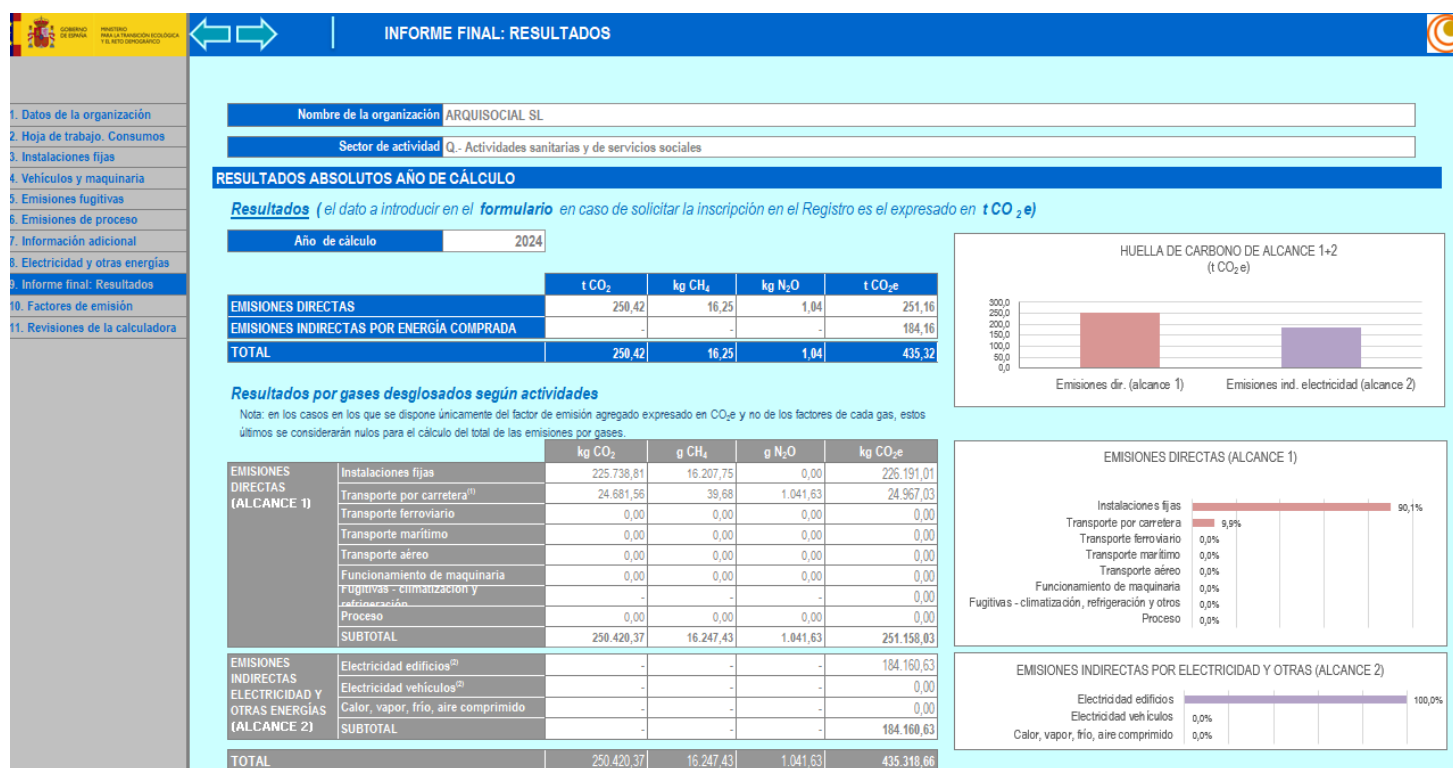
- Implantar una Mejora Continua de nuestros servicios basada en la identificación de los procesos básicos de actuación y el control del desempeño por medio de indicadores medibles (metas) y objetivos que nos permitan llevar a cabo su realización y seguimiento con el fin último de mejorar la Satisfacción del Cliente.
- Reducir o incluso, si es posible, eliminar las afecciones al Medioambiente.
- Proteger a nuestros trabajadores ante posibles peligros o riesgos existentes surgidos de la propia actividad que ejecutan y proteger y guardar la información de valor que la empresa tiene bajo su custodia.
- Cumplir con la normativa nacional e internacional aplicable y siempre que sea posible, ir más allá de los requisitos que la organización suscriba.
- Aplicar y desarrollar nuestro S.G.I. asumiendo unos compromisos de cumplimiento de unos requisitos especificados, marcados en las condiciones de prestación por nuestros clientes.
- Formar, concienciar y sensibilizar de una manera continua a todos los miembros de la organización para conseguir y cumplir todos los aspectos reflejados en esta Política.



## Contaminación

Conscientes del impacto de toda actividad en la reducción de la capa de ozono y el incremento de gases de efecto invernadero, por la actividad del grupo, en 2018 se realizó la primera medición de la **huella de carbono**, gracias a la calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica.

	2022	2023	2024
<b>Alcance 1 (t-CO<sub>2</sub>e)</b>	365,37	258,68	251,16
<b>Alcance 2 (t-CO<sub>2</sub>e)</b>	204,31	135,34	184,16
<b>Alcance 1 + 2 (t-CO<sub>2</sub>e)</b>	569,68	394,02	435,32



Desde el año 2018 y como estrategia para el futuro en pos de la eficiencia, desde El grupo, se ha apostado por vehículos con etiquetas energéticas clase A y B, en las últimas adquisiciones.

La actividad del grupo no produce ningún aspecto significativo en cuestiones ambientales, si bien invierte en sensibilización y memorización a través de jornadas y manuales para empleados sobre buenas prácticas.

En las últimas evaluaciones de aspectos ambientales, la contaminación atmosférica por ruido y la contaminación lumínica no han tenido el carácter de relevantes ni significativos. Destacar como actividad y compromiso con el entorno, el aislamiento del equipo de clima en Sede central, para evitar contaminación acústica en el entorno.

## Economía circular

El Sistema de Gestión Ambiental del grupo promueve el consumo responsable, la reutilización interna del desecho y el reciclado externo de todo aquello que no se puede aprovechar internamente.

Como ejemplo de **reutilización interna** cabe destacar la instalación de un gestor documental que elimina paulatinamente la utilización de papel, así como herramientas y aplicaciones que favorecen la gestión sin necesidad del consumo de documentación.

El grupo dispone de todos los modelos de depósitos para reciclar plásticos, vidrios, material orgánico, RAEE, aceites alimenticios y todos aquellos residuos que la propia actividad lo genera.

Es importante destacar que El grupo, diseña y desarrolla proyectos teniendo en cuenta la gestión ambiental mediante la realización de Planes de vigilancia ambiental con medidas de prevención, reciclaje, reutilización y eliminación de desechos.

Además, El grupo cuenta con gestores autorizados de residuos que facilitan gestionar de una manera más eficiente.

	2022	2023	2024
Cartón y papel (kg)	1.490	1.170	2.300

De acuerdo con el Sistema de Gestión y la Guía de Buenas Prácticas Ambientales, la principal recomendación se establece en la siguiente cadena:

1. Control operacional, establecer controles de consumo de manera se pueda REDUCIR la generación de residuos.
2. Aprovechar los recursos, incluso los ya dispuestos, de manera que se provoque la REUTILIZACIÓN en el sistema productivo.
3. RECICLAR, una vez generado el residuo es importante separar (segregar), es decir, no mezclar los diferentes tipos de residuos, y colocarlos en los contenedores adecuados para ello.

Respecto a las **acciones para combatir el desperdicio de alimentos**, El grupo, principalmente en las residencias que gestiona, atiende al siguiente escenario:

### Pedido de materias primas.

El comienzo de la gestión eficiente de los alimentos se fundamenta el momento inicial, en la realización del aprovisionamiento, en el *“cómo hacemos el pedido de materia primas”* para evitar despilfarro de alimentos y evitar excesos.

El grupo realiza los pedidos a través de programas informáticos que tienen en cuenta el producto existente en stock y los comensales exactos para cada día, de esta manera se evita el despilfarro de comida.

## Prevención y gestión de residuos

Como no podía ser de otra manera, atendiendo a los criterios y normativa alimenticios, se extreman los controles y revisiones de la caducidad de los alimentos. En el caso de la fruta madura es usada en la elaboración de los triturados y zumos.

Los restos de comida son gestionados en contenedores de materia orgánica.

El aceite usado se deposita en contenedores proporcionados para tal uso gestionados por empresas acreditadas. En algunos casos es cedido para ser reciclado y usado en la elaboración de jabones.

En la sede central, que no se realizan comidas, se dispone de papeleras especiales para realizar la segregación de residuos.

## Uso sostenible de los recursos

El grupo, tiene un área específica para el control y coordinación de toda la actividad medioambiental de la empresa. Entre sus funciones se encuentra realizar el seguimiento del consumo de recursos naturales y de materias primas como un fin en sí mismo, dentro de las directrices estratégicas y por ende de la gestión ambiental de la compañía.

El **consumo de agua** en El grupo, se realiza desde la red local del Ayuntamiento de Zaragoza en la Sede Central y del Ayuntamiento en cuestión para el resto de emplazamientos donde se encuentra la actividad de la empresa.

El análisis pormenorizado de los puntos de consumo de agua se observa, a través de los contadores, que aportan los valores. Además, El grupo no realiza un **análisis del agua de vertido** puesto que no precisa legalmente, ya que es recogido por el servicio vertido y depuración de la administración correspondiente.

(m3)	2022	2023	2024
Centro 1 VICAR	7.332 m3	9.978 m3	8.736 m3
Centro 2 CASTILLEJA	17.045 m3	16.507 m3	6.547 m3
Centro 3 ZARAGOZA	180 m3	184 m3	180 m3

Las recomendaciones establecidas en la Guía de Buenas Prácticas para reducir su consumo son las siguientes:

1. Cerrar los grifos cuando no se usen.
2. No utilizar el inodoro ni el lavabo como papeleras.
3. En el caso de residencias, Centros de Día, etc. Avisar al responsable de mantenimiento en cuanto se detecte una fuga de agua en los aseos (incluso si gotea el grifo), para que la reparen. (60 gotas por minuto suponen 9.000 litros de agua al año).

Las **materias primas** que emplea en mayor medida El grupo son Papel y para un mejor uso de las mismas, se han instalado servidores de impresión para evitar enviar a la impresora documentos que luego son desechados por equivocación. Así el usuario tiene que ir a cualquier impresora seleccionar lo que realmente quiere imprimir y hacerlo.

Datos de consumos.

<b>Papel</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Folios (kg)	2.960	3.000	3.000

Las recomendaciones establecidas en la Guía de Buenas Prácticas para reducir su consumo:

1. Evitar imprimir los documentos, consultándolos directamente en la pantalla.
2. Imprimir o fotocopiar a doble cara, siempre que se disponga de equipos que lo permitan.
3. Reutilizar las caras en blanco de los documentos impresos, para tomar notas e imprimir borradores.
4. Revisar los textos en los procesadores antes de imprimirlos. Pasar el corrector ortográfico y considerar a la hora de editar un documento los tamaños de letra, márgenes, espaciados e interlineados, que permitan reducir el número de hojas.
5. A la hora de fotocopiar documentos, asegurarse de que el número de copias seleccionado es el correcto o necesario.
6. Conocer el uso correcto de las impresoras y fotocopadoras para evitar el despilfarro de papel.
7. Almacenar el papel en un sitio seco, ya que las condiciones de humedad pueden provocar atascos en las fotocopadoras.
8. La red de correo electrónico de comunicación interna facilita el envío y recepción de información, documentación y comunicados sin necesidad de utilizar papel.
9. En los casos de envío físico de documentación recordar la importancia de la utilización y reutilización de los sobres específicos para correos internos.

Para mejorar la **eficiencia energética** El grupo ha apostado por instalación de luminarias LED en las oficinas y residencias, además de cambio en ascensores de hidráulicos a eléctricos. También en lo referente a las nuevas tecnologías, se ha apostado por la virtualización de servidores evitando la compra masiva de servidores y su consiguiente gasto.

Los sistemas de climatización en las residencias se han revisado e inclusive se han modificado cambiando los existentes por otros mucho más eficientes, hasta tal punto de conseguir subvención por la junta de Andalucía.

Datos de consumos.

<b>Consumo energético</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Electricidad (Kwh)	1.356.339	1.149.207	1.199.488
Natural Gas (Kwh)	997.161	958.657	972.684
Propano (Kg)	53.798	19.829	13.950
Gasoil (l)	9.474,67	9.920,24	10.365,81

Las recomendaciones establecidas en la Guía de Buenas Prácticas para reducir su consumo:

1. Optimizar el uso de aire acondicionado. Es uno de los equipos que más consume en una oficina. La temperatura óptima está entre los 24°C y los 27°C. Hay que tener en cuenta que se consume mucha más energía al enfriar que calentar. Antes de conectar un equipo de aire acondicionado, sería recomendable evaluar si otro tipo de elemento (ej. Un ventilador) es suficiente para refrigerar la estancia.
2. Apagar las luces al concluir la jornada laboral.

3. Sobre el funcionamiento de los equipos informáticos o accesorios (ordenadores, impresoras, fotocopadoras, etc.), se deben seguir las instrucciones operativas indicadas al respecto. La mayoría de estos equipos tienen opciones de “stand-by”, con bajo consumo de energía.
4. Colocar luminarias led en lugar de las habituales bombillas de bajo consumo, especialmente en lugares donde más tiempo se utilizan ya que se pueden conseguir ahorros de consumo significativos.
5. No usar aparatos de calefacción extras al sistema de climatización de la oficina.

## Cambio climático

El grupo establece los siguientes aspectos.

Alcance 1, emisiones **directas** de fuentes que son propiedad o están controladas por la empresa:

- Consumo de gas natural
- Consumo de propano
- Consumo de gasoil
- Recarga de gases fluorados

Alcance 2, emisiones **indirectas** asociadas a la electricidad:

- Consumo electricidad

El Departamento de Organización y Calidad, se creó con el objetivo de impulsar y hacer seguimiento de acciones que mejoren la gestión ambiental de la compañía y por ende el cambio climático, la eficiencia energética de instalaciones y procesos.

Además, se realizan **campañas de sensibilización** hacia el comportamiento sostenible y la eficiencia energética, fomentando un consumo responsable y que los propios trabajadores aporten ideas que optimicen el aprovechamiento de la energía.

En 2018 se realizaron las siguientes acciones:

- Adquisición de vehículos con etiquetas energéticas clase A y B.
- Luminarias LED en oficinas y residencias.
- Eficiencia energética en los sistemas de climatización de las residencias.

El Departamento de Organización y Calidad, realiza el seguimiento de acciones que mejoren la gestión ambiental de la compañía y por ello, tras la primera estimación de la Huella de Carbono en 2018, se sientan las bases para el establecimiento de metas de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Se han definido objetivos concretos alineados con la eficiencia energética principalmente:

- **Objetivo reducir gasoil:**
  - Objetivo de sustitución de los vehículos de combustibles fósiles, por vehículos híbridos o eléctricos. Toda la flota existente en 2027.
  - Potenciando los sistemas de videoconferencia.

- **Objetivo de reciclabilidad:** Disminución de residuos generados y compromiso de reciclabilidad en un 80% de las materias, bienes y equipos utilizados. Plazo establecido año 2025.
- **Objetivo de reducción del consumo eléctrico en un 10% en función de la producción.** Plazo establecido año 2025.
- **Objetivo de reducción de la huella de carbono en un 10% en función de la producción.** Plazo establecido año 2025.

Por otro lado, se monitoriza continuamente la eficiencia en el uso de los recursos y materias primas, de modo que se reduzca el consumo al mínimo necesario y se evite el despilfarro de los mismos.

Todos sus procesos productivos se engloban dentro del código de actividad de servicios sociales. Esta actividad económica, no se encuentra identificada o descrita en el desarrollo actual del Reglamento delegado 2021/2139, enfocada en los objetivos medioambientales de mitigación y adaptación al cambio climático. De acuerdo con el desarrollo actual, esto significa que esta actividad económica no es prioritaria para los dos primeros objetivos medioambientales de la UE. En consecuencia, y según la definición del Reglamento, la actividad económica del grupo no es elegible, no se requiere el seguimiento de indicadores clave de resultados relativos al volumen de negocios, a las inversiones en activos fijos (CAPEX) ni a los gastos operativos (OPEX); no siendo tampoco aplicable el reglamento delegado 2021/2178.

## Protección de la biodiversidad

Por su actividad y localización, El grupo no realiza actividades u operaciones en áreas protegidas.

## HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

*EL GRUPO ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01/01/24 y 31/12/24.*

Desde El grupo, como entidad dedicada a la gestión de servicios sociales, consideramos que la protección y el bienestar de los trabajadores y de las personas usuarias de nuestros servicios es una prioridad. La naturaleza de nuestro trabajo implica un contacto directo y diario con personas en situación de vulnerabilidad, por lo que resulta esencial garantizar unas condiciones laborales seguras y saludables, así como la aplicación de medidas preventivas adecuadas.

Durante el año 2024, El grupo ha continuado fortaleciendo sus protocolos de salud y seguridad laboral, adaptándolos a los nuevos desafíos del sector. Algunas de las principales acciones implementadas han sido:

- **Mejoras en la prevención de riesgos biológicos:** Además de las enfermedades contagiosas habituales en el ámbito social y sanitario, hemos reforzado la vigilancia frente a brotes de enfermedades emergentes y patologías respiratorias estacionales. Se han actualizado los protocolos de prevención de infecciones y mejorado la dotación de equipos de protección individual (EPI) en función del tipo de servicio y exposición del personal.
- **Salud mental y bienestar de los trabajadores:** En respuesta a la creciente atención sobre la salud mental en el ámbito laboral, El grupo ha desarrollado programas de apoyo emocional y psicológico para su personal. Se han establecido servicios de asistencia psicológica confidencial y se han impartido formaciones sobre gestión del estrés, prevención del burnout y técnicas de autocuidado.
- **Digitalización y mejora de procesos:** La integración de tecnologías en la gestión de servicios sociales ha permitido mejorar la eficiencia operativa y la calidad del trabajo. Se han implementado plataformas digitales para la coordinación de equipos, seguimiento de casos y formación en línea, facilitando el acceso a información relevante en tiempo real.
- **Nuevas estrategias de formación y sensibilización:** La capacitación de los trabajadores ha evolucionado hacia modelos más interactivos y personalizados. En 2024, hemos diseñado programas de formación específicos para cada tipo de servicio, abordando temas como la atención centrada en la persona, inclusión digital, intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
- **Estrategia de sostenibilidad y reducción del impacto ambiental:** En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos implementado medidas para reducir la huella de carbono de nuestras operaciones. Entre ellas, se incluyen la optimización de rutas de atención domiciliaria para minimizar desplazamientos, la introducción de productos de limpieza ecológicos en nuestras instalaciones y la digitalización de documentos para reducir el consumo de papel.

La implantación y efectividad de estas medidas es evaluada periódicamente mediante auditorías internas y externas, así como a través del seguimiento realizado por el equipo de Prevención de Riesgos Laborales del grupo. Nuestro compromiso con la mejora continua nos impulsa a seguir

avanzando en la creación de entornos de trabajo más seguros, saludables y sostenibles para todos los integrantes de nuestra organización y las comunidades a las que servimos.



## TABLAS DE INDICADORES LEY 11/2018

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Capítulos
<b>Información general:</b>	
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).	Nuestra organización-Quienes somos Hechos posteriores al cierre
Una descripción de las políticas que aplica el grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.	Nuestra organización-Política y Estrategia
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Nuestra organización-Resultados de las políticas
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Nuestra organización-Riesgos Nuestra organización- Indicadores de resultados no financieros
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Nuestra organización-Riesgos Nuestra organización- Indicadores de resultados no financieros Nuestro compromiso con el medioambiente – Enfoque de gestión

### Contaminación:

Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.

Nuestro compromiso con el medioambiente – Contaminación

### Economía circular y prevención y gestión de residuos:

Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Nuestro compromiso con el medioambiente – Economía circular  
Nuestro compromiso con el medioambiente – Gestión de residuos

### Uso sostenible de los recursos:

Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

Nuestro compromiso con el medioambiente – Uso sostenible de los recursos  
Tablas anexas Indicadores- Medioambiente

Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.

Nuestro compromiso con el medioambiente – Uso sostenible de los recursos  
Tablas anexas Indicadores- Medioambiente

Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.

Nuestro compromiso con el medioambiente – Uso sostenible de los recursos  
Tablas anexas Indicadores- Medioambiente

### Cambio climático:

Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce).

Nuestro compromiso con el medioambiente – Cambio climático

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Nuestro compromiso con el medioambiente – Cambio climático

Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.

Tablas anexas Indicadores- Medioambiente

### Protección de la biodiversidad:

Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad

Nuestro compromiso con el medioambiente – Biodiversidad

Impactos causados por las actividades u operaciones de áreas protegidas

Nuestro compromiso con el medioambiente – Cambio climático

<b>Empleo:</b>	
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Nuestras personas – Empleo Tablas anexas Indicadores-Personas
Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional	Nuestras personas – Empleo Tablas anexas Indicadores-Personas
Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	Tablas anexas Indicadores-Personas
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	Tablas anexas Indicadores-Personas
Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Tablas anexas Indicadores-Personas
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 desgredada por sexo	Tablas anexas Indicadores-Personas
Implantación de políticas de desconexión laboral	Nuestras personas – Conciliación de la vida familiar y profesional
Empleados con discapacidad	Tablas anexas Indicadores-Personas
<b>Organización del trabajo:</b>	
Organización del tiempo de trabajo	Nuestras personas – Organización del tiempo de trabajo
Número de horas de absentismo	Tablas anexas Indicadores-Personas
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	Nuestras personas – Conciliación de la vida familiar y profesional
<b>Salud y seguridad:</b>	
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Nuestras personas – Seguridad y Salud Laboral
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Tablas anexas Indicadores-Personas
<b>Relaciones sociales:</b>	
Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	Nuestras personas – Enfoque de gestión
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Nuestras personas – Enfoque de gestión
Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	Nuestras personas – Enfoque de gestión
<b>Formación:</b>	
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Nuestras personas – Formación
<b>Accesibilidad:</b>	
Accesibilidad universal de las personas	Nuestras personas – Accesibilidad

<b>Igualdad:</b>	
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Nuestras personas – Igualdad
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	Nuestras personas – Igualdad
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Nuestras personas – Enfoque de gestión
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Nuestras personas – Enfoque de gestión
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Nuestras personas – Enfoque de gestión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Quienes somos – Gobierno de la Organización Nuestras personas – Enfoque de gestión
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Quienes somos – Gobierno de la Organización
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Nuestro compromiso con la sociedad – Enfoque de gestión
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:</b>	
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	Tablas anexas Indicadores-Personas
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Nuestro compromiso con la sociedad – Enfoque de gestión
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Nuestro compromiso con la sociedad – Enfoque de gestión
Las acciones de asociación o patrocinio	Nuestro compromiso con la sociedad – Enfoque de gestión
<b>Subcontratación y proveedores:</b>	
Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Nuestros proveedores – Enfoque de gestión
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	Nuestros proveedores – Enfoque de gestión
Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	Nuestros proveedores – Enfoque de gestión
<b>Consumidores:</b>	
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Nuestros clientes – Enfoque de gestión
Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	Nuestros clientes – Enfoque de gestión Tablas anexas Indicadores-Estrategia

### Información fiscal:

Los beneficios obtenidos país por país	Tablas anexas Indicadores-Económicos
Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados	Tablas anexas Indicadores-Económicos
Las subvenciones públicas recibidas	Tablas anexas Indicadores-Económicos

## Tablas anexas Indicadores

### Económicos

Volumen de facturación (euros)	2022	2023	2024
Total	97.226.662€	95.903.936€	95.925.236€

Beneficios obtenidos	2022	2023	2024
Total	507.625€	591.313€	1.850.079€

Resultado explotación (euros)	2022	2023	2024
Total	1.309.291€	1.380.657€	1.969.224€

Resultado después de impuestos (euros)	2022	2023	2024
Total	507.625€	591.313€	1.387.257€

Subvenciones públicas recibidas	2022	2023	2024
Total	233.745€	160.129€	183.690€

Impuestos sobre beneficios pagados	2022	2023	2024
Total	200.245€	230.072€	484.648€

Gasto proveedores	2022	2023	2024
Volumen de operaciones	9.481.042€	8.521.148€	8.105.134€
Locales	12,23%	4,59%	8,9%
Resto de España	87,77%	95,41%	91,1%

## Estrategia

Número de acciones desarrolladas en pos de la RSC	2022	2023	2024
Total	2	1	13

Número de acciones desarrolladas con entidades del entorno, compromisos y patrocinios	2022	2023	2024
Total	49	32	41

Índice de satisfacción de trabajadores	2022	2023	2024
Total	ND	ND	ND

Índice de satisfacción de los clientes (%)	2022	2023	2024
Total	70	90,6	89

Número de reclamaciones recibidas por los grupos de interés (Admin. Pública)	2022	2023	2024
Total	0	83	51

Número de reclamaciones recibidas por los grupos de interés (Usuarios o familiares)	2022	2023	2024
Total	39	176	200

## Personas

Accidentes laborales con baja	2022	2023	2024
Total	441	464	430
Hombres	47	37	40
Mujeres	394	427	390

Accidentes laborales (Índice de frecuencia)	2022	2023	2024
Total	40,42	43,93	38,81

\*no está segregado por sexo ya que el servicio de prevención ajeno no lo disponía.

Accidentes laborales (Índice de gravedad)	2022	2023	2024
Total	1,24	1,3	1,37

\*no está segregado por sexo ya que el servicio de prevención ajeno no lo disponía.

Accidentes laborales (Índice de incidencia)	2022	2023	2024
Total	6.750,33	7.336,2	6.480,75

Accidentes laborales sin baja	2022	2023	2024
Total	217	209	117

Enfermedades profesionales	2022	2023	2024
Total	0	1	1
Hombres	0	0	0
Mujeres	0	1	1

Índice de absentismo	2022	2023	2024
Total	11,2%	11,4%	9,77%

Horas de absentismo	2022	2023	2024
Total	944.486	955.856	783.555

Índice de accidentalidad	2022	2023	2024
Total	9,41	5,8	9,6

Brecha salarial (euros)	2022	2023	2024
Convenio Intervención Social	21.076,05	21.708,33	22.251,04
Convenio Nacional SAD	14.681,1	15.268,4	15.650,04
Convenio Reforma Juvenil	15.468,18	15.538,18	15.608,18
Salario mínimo interprofesional	15.120	15.120	15.876

Remuneración Comité dirección	2022	2023	2024
Masa salarial total (sueldos sin cargas)	127.192	128.958	366.401
Sueldo medio	63.596	125.126	33.309

Formación	2022	2023	2024
Inversión en formación (euros)	188.659,14	204.199,08	226.221,27
Total horas de formación	2.386	5.686	4.791
Horas de formación por empleado	10,99	21,07	16,24

Horas de Formación por categoría profesional	2022	2023	2024
Horas de formación (Directivos y mandos medios 10%)	238,6	1.667	434
Horas de formación (Técnicos 20%)	596,5	2.319	1.533
Horas de formación (Administración 20%)	119,3	50	201
Horas de formación (Producción 50%)	1.431,6	1.650	2.623

Índice de empleados con discapacidad (%)	2022	2023	2024
Total	2%	2,03%	2,02%
Hombres	31,7%	38,99%	40,8%

Mujeres	68,3%	61,01%	59,2%
---------	-------	--------	-------

Despidos por sexo	2022	2023	2024
Total	42	26	31
Hombres	14	8	4
Mujeres	28	18	27

Despidos por edad	2022	2023	2024
Total	42	26	31
18-39 años	17	11	13
40-49 años	17	10	5
50-65 años	8	5	13

Contratación	2022	2023	2024
Total	14.606	14.304	9.793
Nº de contratos indefinidos	5.072	4.871	3.102
Nº de contratos temporales	9.534	9.433	6.691

Plantilla por sexo	2022	2023	2024
Total	4.317	4.366	4.195
Hombres	552	573	426
Mujeres	3.765	3.793	3.769

Nº de empleados por edad y sexo	2022		2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	552	3.765	573	3.793	426	3.769
18 - 39 años	209	1.384	217	1.394	166	1.162
40 - 49 años	155	941	164	949	113	1.051
50 - 65 años	188	1.440	192	1.450	147	1.556

Nº de empleados por categoría	2022	2023	2024
Total	4.317	4.366	3.818
Trabajadores no cualificados	1.966	2.087	1.867
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	387	340	344
Empleados tipo administrativo	1.964	1.997	1.607

Estructura Gobierno	2022		2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	5	2	6	4	7	4
Comité de Dirección	1	0	1	1	0	1
Jefe de departamento	4	2	5	3	7	3



Actividades para la mejora de la salud y el bienestar de los trabajadores	2022	2023	2024
Total	10	10	10

% Empleados extranjeros	2022	2023	2024
% sobre plantilla	4,49	11,57	10,39
Hombres	12,83	14,94	11,7
Mujeres	87,17	85,06	88,3

Promedio contratos eventuales por sexo	2022	2023	2024
Total	1.646	1.556	1.263
Hombres	161	153	204
Mujeres	1.485	1.403	1.467

Promedio contratos eventuales por edad	2022	2023	2024
Total	1.646	1.556	1.467
18 - 39 años	759	717	791
40 - 49 años	394	372	317
50 - 65 años	493	467	359

Promedio contratos eventuales por categoría	2022	2023	2024
Total	1.646	1.556	3.818
Trabajadores no cualificados	835	788	1.867
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	85	82	344
Empleados tipo administrativo	726	686	1.607

Promedio contratos fijos por sexo	2022	2023	2024
Total	3.831	3.945	3.357
Hombres	405	418	4.466
Mujeres	3.426	3.527	2.909

Promedio contratos fijos por edad	2022	2023	2024
Total	3.831	3.945	3.357
18 - 39 años	1.289	1.327	926
40 - 49 años	1.044	1.046	929
50 - 65 años	1.498	1.542	1502

Promedio contratos fijos por categoría	2022	2023	2024
Total	3.831	3.945	3.357
Trabajadores no cualificados	1.347	1.387	1618
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	450	464	311
Empleados tipo administrativo	2.034	2.094	1.427

Remuneración medio	2022		2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Promedio	17.127	14.867	17.555	15.238	17.030	16.657
18 - 39 años	15.056	14.102	15.432	14.454	17.050	16.121
40 - 49 años	18.803	14.981	19.273	15.355	17.223	16.719
50 - 65 años	18.905	15.756	19.377	16.149	17.223	17.183

Remuneración medio contratos fijos	2022	2023	2024
Trabajadores no cualificados	17.583	18.022	15.301
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	24.120	24.723	23.215
Empleados tipo administrativo	15.898	16.295	16.819

## Medioambiente

Huella de carbono (t-CO2e)	2022	2023	2024
Total	569,68	394,02	435,32

Kg reciclados anuales de papel y cartón	2022	2023	2024
Total	1.490	1.170	2.300

Consumo de agua (m3)	2022	2023	2024
Total	26.534	18.594	15.463
Castilleja Residencia	17.045	16.507	6.547
Vícar residencia	9.309	9.978	8.736
Zaragoza CENTRAL	180	184	180

Consumo de folios (kg)	2022	2023	2024
Total	2.960	3.000	3.000

Consumo electricidad (kw/h)	2022	2023	2024
Total	1.356.339	1.122.665	1.199.488
Vícar residencia	446.689	423.983	588.625
Castilleja Residencia	605.216	600.132	523.930
Zaragoza CENTRAL	93.970	81.050	86.933

Consumo gas natural (kw/h)	2022	2023	2024
Total	997.516	958.657	972.684
Zaragoza CENTRAL	9.645	9.502	9.579
Castilleja Residencia	987.516	949.155	949.155

Consumo de propano (kg)	2022	2023	2024
Total	53.798	19.829	13.950

Consumo de gasoil (l)	2022	2023	2024
Total	9.474,67	9.920,24	10.365,81



# ARQUISOCIAL



**CALLE DEL CABEZO BUENAVISTA, 7;  
50007 (ZARAGOZA)**



**976 46 84 00**



**calidad@arquisocial.es**