

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Índice

Nuestro compromiso	2
Nuestra Organización	3
Nuestras Personas	16
Nuestros Clientes	30
Nuestros Proveedores	36
Relación con las Administraciones Públicas	40
Nuestro Compromiso con la Sociedad	42
Nuestro Compromiso con el Medioambiente	46
Hechos posteriores al cierre.....	54
Tablas de indicadores Ley 11/2018	56

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 varios 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.



NUESTRA ORGANIZACIÓN

Quienes somos

ARQUISOCIAL S.L. (en adelante, Arquisocial) es una empresa privada de servicios con domicilio social en C/Cabezo Buenavista, Nº 7, 50007, Zaragoza.

Se constituyó en el año 1995 como una Sociedad Limitada y tiene por objeto social la gestión de servicios sociales y formación. Nuestra organización centra su actividad en todo el territorio nacional.

A 31 de diciembre de 2020, Arquisocial contaba con un total de 3.096 empleados.

Arquisocial es un proyecto que tiene su base en dos consignas imprescindibles para el correcto desarrollo de cualquier labor: la mejora continua y la calidad.

Nace con la finalidad última de promover una mejor calidad de vida de todos aquellos colectivos que desean integrarse en su entorno y en la sociedad, ofreciendo, a través de diversos programas y servicios, una intervención profesional a los sectores de población más vulnerables.



Arquisocial está presente en 23 provincias españolas, con más de 58 delegaciones distribuidas por todo el territorio español. Dispone de dos sedes centrales ubicadas en Zaragoza y Madrid, 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.

Arquisocial 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.



Arquisocial 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 ARQUISOCIAL, 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 Arquisocial, representando el 31,48 %. El resto de los servicios se distribuyen según la siguiente tabla:

Distribución de los servicios prestados por Arquisocial	
Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)	31,48%
Residencia	5,55%
CD	8,33%
Menores y familia	19,44%
Educación	10,18%
Sin hogar y adicciones	13,88%
Mujer	3,7%
Empleo	2,77%
Cursos	1,5%
Otros	3.17%

Arquisocial 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

Empleados
Clientes
Proveedores
Sindicatos
Administraciones Públicas
Sociedad
Medio Ambiente

Arquisocial 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

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:

Certificaciones y distinciones

Certificación de Calidad UNE-EN ISO 9001:2015
Certificación en Gestión Medioambiental UNE-EN ISO 14001:2015
Certificación en Seguridad de la Información UNE-ISO/IEC 27001:2014
Certificación en Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2015
Auditoría Energética UNE-EN 16247-2 (Edificios)
Servicios para la promoción de la autonomía personal y para personas en situación de dependencia. Gestión de servicios de ayuda a domicilio UNE 158301:2015
Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de centros de día y noche UNE 158201:2015
Sello RSA+ concedido por el Instituto Aragonés de Fomento

Distintivo de Entidad Colaboradora en Materia de Igualdad
Certificado QFOR

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

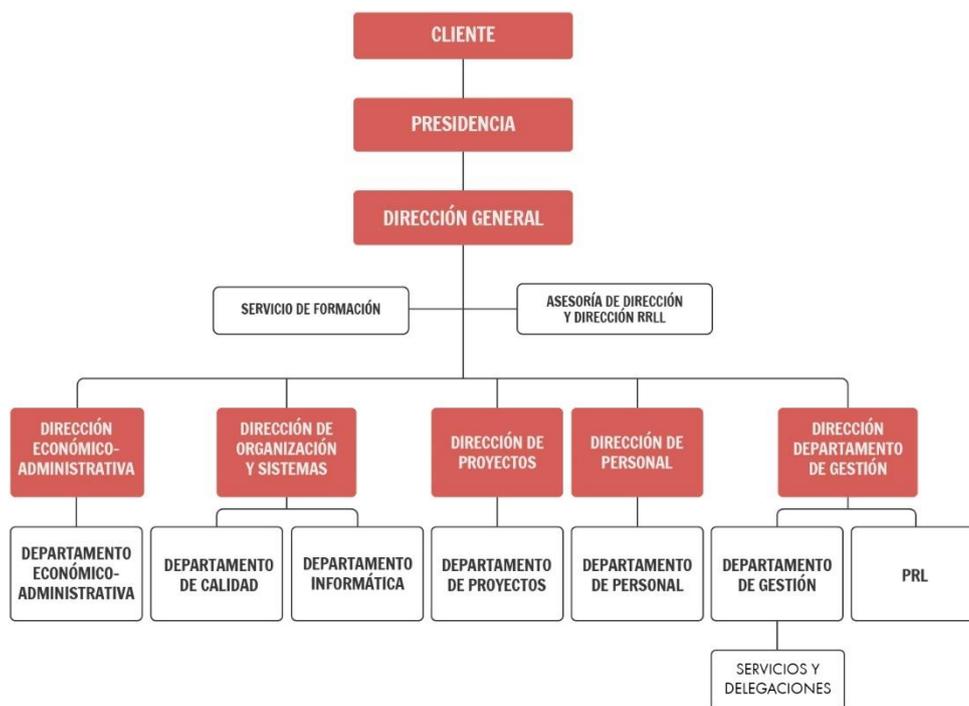
Iniciativas, estatutos, principios y otros documentos desarrollados externamente

Adhesión Pacto Mundial

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Gobierno de la Organización

El Organigrama de Arquisocial es el siguiente:



El **DEPARTAMENTO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO**, es el responsable de la contabilidad, las finanzas y la administración de la empresa.

El **DEPARTAMENTO DE PERSONAL**, engloba todo lo referente a las relaciones laborales con nuestros empleados.

El **DEPARTAMENTO DE PROYECTOS**, 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 **DEPARTAMENTO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS**, el Departamento de Tecnología, Información y Comunicación de Arquisocial, 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).

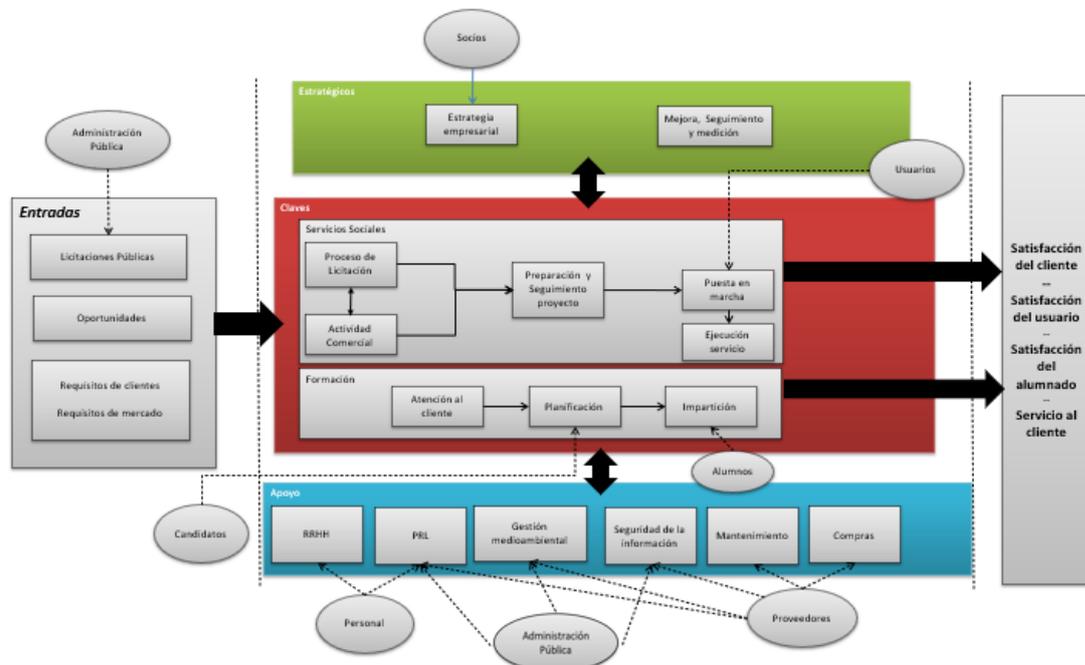
El **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN**, es el área de la empresa que se encarga del contacto directo con los clientes, tanto administraciones públicas como entes privados. Las relaciones e interacción son continuas y se personaliza dependiendo de las necesidades del propio cliente.

Las funciones de **PRESIDENCIA y DIRECCIÓN GENERAL** son las de supervisión de las principales actividades de la entidad.

Arquisocial 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 2019, Arquisocial 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 procesos



Política y Estrategia

La definición de la política y estrategia de Arquisocial, 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 de Arquisocial, fundamentadas en la Misión, Visión y Valores:

MISIÓN

"Arquisocial " se configura como un grupo empresarial español formado por diferentes entidades altamente especializadas en la investigación, diseño y prestación de Servicios Sociales.

La razón de ser de Arquisocial reside en la aportación de valor a la sociedad a través de diferentes líneas de negocio destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas.

VISIÓN

Arquisocial será reconocida por su contribución sostenible a la sociedad, configurándose como un partner clave de las administraciones públicas, agentes privados del sector y otros grupos de interés.

Queremos promover un futuro en el que todas las personas que componen Arquisocial contribuyan con su talento e ilusión a que los ciudadanos/as disfruten experiencias positivas, gratas, queridas y deseables para los demás.

VALORES

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

Valores	
Compromiso y lealtad	<p>Comprometerse en el día a día con las actividades y razón de ser de Arquisocial:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Involucrándose en el desarrollo de nuevos proyectos y servicios. ▪ Siendo proactivo y no reactivo en el trabajo.
Profesionalidad	<p>Atesorar una adecuada cualificación, así como una correcta actitud para el desempeño del puesto de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No quedando satisfecho hasta que se haya ejecutado correctamente el trabajo encomendado. ▪ Dedicando el mismo esfuerzo, atención y calidad a cualquier actividad me agrada o no.
Trabajo bien hecho	<p>Desarrollar las tareas y actividades encomendadas con un alto nivel de exigencia, cuidado y detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisando los trabajos desarrollados para evitar errores. ▪ Alentar la mejora continua para proporcionar valor a los diferentes Grupos de Interés.
Hechos y datos	<p>Utilizar datos e indicadores para conocer el funcionamiento de las actividades y servicios, pudiendo tomar así decisiones en consecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planteando indicadores para conocer el funcionamiento de los procesos. ▪ Planificando el medio plazo orientándose a resultados.
Ilusión	<p>Favorecer actitudes positivas que favorezcan un adecuado clima de trabajo en el día a día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentando un clima de trabajo en el que prime el esfuerzo y el ánimo participativo. ▪ Mostrando “ganas” e interés por las nuevas tareas y retos.
Diversidad	<p>Aceptar la diversidad de las personas que componen Arquisocial como fuente de cooperación y aportación de valor a la sociedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrándose de manera adecuada en equipos de trabajo multidisciplinares. ▪ Aceptando las ideas y criterios de los diferentes colaboradores.

La Misión, Visión y Valores son comunicados a los grupos de interés de Arquisocial.

El Código Ético es una directriz para el cumplimiento normativo y prácticas responsables, obligatorio para todos los empleados y empresas de Arquisocial. Está compuesto por la misión, 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 que las personas de los servicios reciben. Arquisocial transmite este código a todas las personas trabajadoras de la entidad a través del Manual de Acogida 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, misión 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 de Arquisocial.

Estrategia

Arquisocial 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, administración, TICs e innovación.

Este Plan es fruto de la reflexión y el análisis de información relevante interna y externa desarrollado por Arquisocial 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 Arquisocial, 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. Arquisocial 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. Arquisocial 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:



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



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



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

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.

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.

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.

Arquisocial 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.

Arquisocial 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.



Arquisocial 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 Arquisocial 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 de Arquisocial 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 Arquisocial 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 Arquisocial, 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 Arquisocial 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 de Arquisocial, 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.

Arquisocial 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 Arquisocial 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)	Resultados	
			2019	2020
ESTRATÉGICA	Satisfacción del cliente.	Índice de satisfacción de clientes. Sustentando en el índice de renovación de servicios.	96%	83,72%
	Satisfacción de las personas de la organización.	Índice de satisfacción de trabajadores.	ND	ND
	Quejas, reclamaciones de grupos de interés.	Número de reclamaciones recibidas por los grupos de interés (usuarios y familias)	80	63
		Número de reclamaciones recibidas por los grupos de interés (Administración Pública)	0	0
	Divulgación y sensibilización de la RSC.	Número de acciones desarrolladas en pos de la RSC.	3	1
	Compromisos y proyectos con la sociedad	Número de acciones desarrolladas con entidades del entorno, compromisos y patrocinios.	10	20
PERSONAS	Formación de las personas de la organización.	Horas de formación por empleado (promedio).	15,24	24,58
	Absentismo	Índice de absentismo.	7,35	8,05
	Salud y Bienestar	Número de actividades realizadas para mejorar la salud y bienestar de los trabajadores.	10	12
	Accidentalidad	Índice de accidentalidad.	12,21	9,41
MEDIO AMBIENTE	Calcular y mejora de los datos de eficiencia en la Huella de carbono.	Alcances 1 y 2	604,67	468,89
	Aumento de reciclado de papel y cartón.	Kg reciclados anuales.	1.150	907

NUESTRAS PERSONAS

Enfoque de Gestión

Para Arquisocial los trabajadores son el principal potencial de la compañía. Dirección General junto con el Departamento de RRHH 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 de Arquisocial.

Arquisocial 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.

Arquisocial 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 Arquisocial 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, Arquisocial 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 Misión Visión y Valores, Arquisocial apuesta por valores como el diálogo y la paz social. 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, Arquisocial, 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 colectivo de ámbito autonómico para la actividad de ayuda a domicilio de Galicia.
- Convenio Colectivo de ámbito estatal de centros de asistencia y educación infantil.
- Convenio Colectivo de Atención Sociosanitaria a Domicilio de la Provincia de Ciudad Real.
- Convenio Colectivo del Servicio de Ayuda a Domicilio de Baleares.
- Convenio Colectivo de Servicios de Ayuda a Domicilio afines del Principado de Asturias.
- Convenio colectivo del Sector de Residencias y Centros de Día para personas mayores de Madrid.
- Convenio colectivo estatal de acción e intervención social.
- Convenio colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores.
- Convenio colectivo marco estatal de ocio educativo y animación.
- Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal.
- Convenio colectivo provincial de Álava del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Convenio colectivo regional de Castilla y León para la actividad de Ayuda a Domicilio.
- Primer Convenio del sector de Técnicos Superiores de Educación Infantil Apoyo al Aula de 3 años en los Colegios Públicos de Aragón.
- Diversos convenios internos de empresa anteriores a nuestra gestión.

Los convenios enunciados en el punto anterior 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 de Arquisocial 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.

Arquisocial 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, Arquisocial ha definido y desplegado diferentes políticas de RR. HH. así como, un Plan de Gestión de RR. HH.

La política de RRHH, de Arquisocial 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, misión y visión institucional.

La asunción por parte de Arquisocial 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 Arquisocial no ha recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.

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

OSHAS

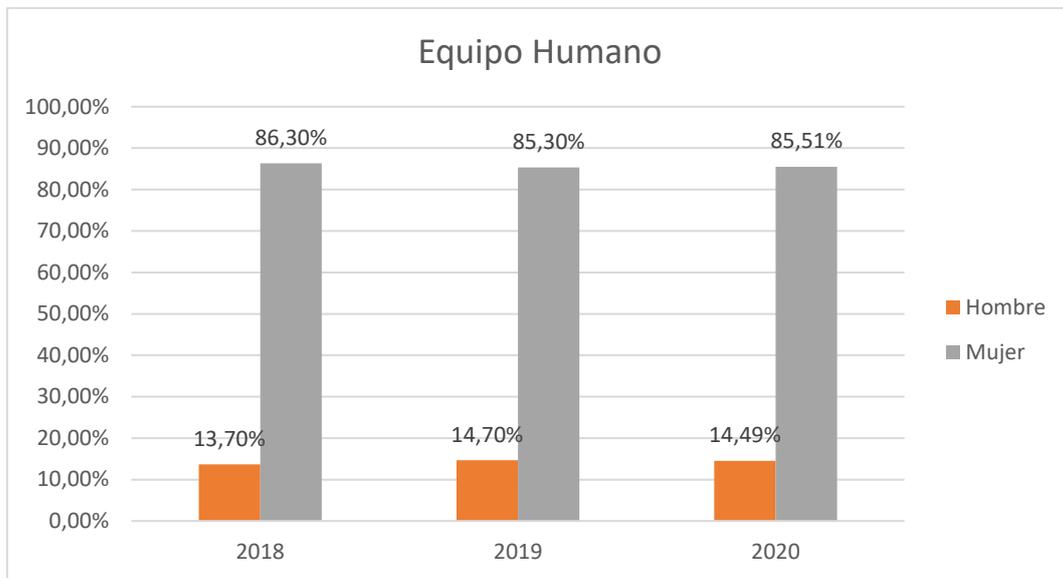
Distintivo de Entidad Colaboradora en Materia de Igualdad

Empleo

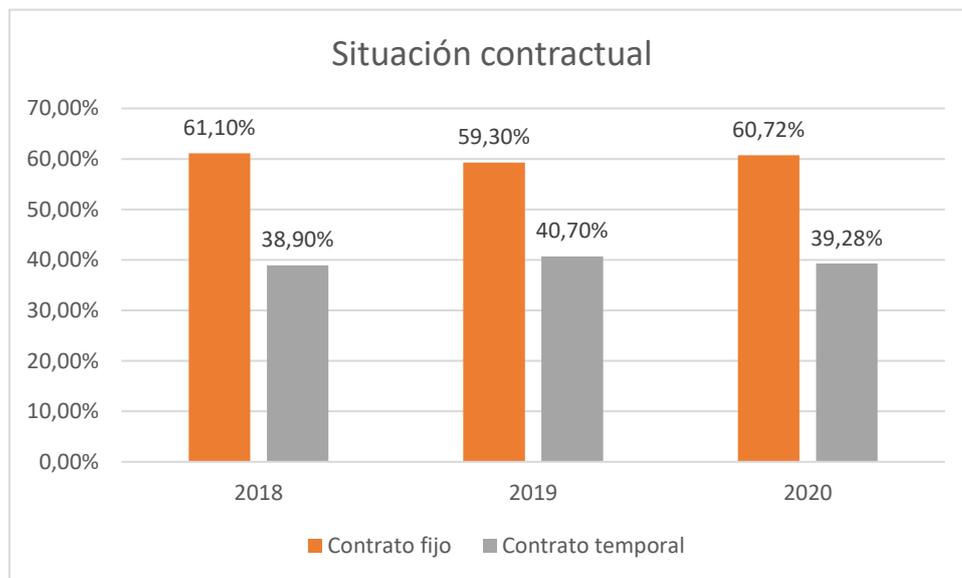
Arquisocial apuesta por la diversidad y el compromiso de la organización hacia una empresa sostenible y saludable. Establece sus principios por un empleo de calidad, para todas las personas que componen la entidad, a través de cuatro pilares básicos en su gestión del personal.

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

A 31 de diciembre de 2020, Arquisocial cuenta con 3.069 personas en plantilla con la siguiente distribución:



Arquisocial 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.



Arquisocial tiene como estandarte en la gestión de Recursos Humanos, el cumplimiento de la legislación vigente. En esta línea, en 2018, 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 69,64% de mujeres y un 30,36% de hombres.

En el año 2019 el cumplimiento de la cuota legal de empleabilidad de la plantilla fija para personas con discapacidad se pone de manifiesto en el 3,3 % de los trabajadores 67,11% de mujeres y un 32,89% de hombres.

En el año 2020 el cumplimiento de la cuota legal de empleabilidad de la plantilla fija para personas con discapacidad se pone de manifiesto en el 1,93 % de los trabajadores 62,17% de mujeres y un 37,83% de hombres.

Arquisocial 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 Arquisocial coexisten más de 25 nacionalidades diferentes lo que aporta una riqueza cultural a cada uno de los servicios prestados.

En este sentido en el año 2018 un 5% de las personas trabajadoras son de otras nacionalidades de origen, 80% mujeres y 20% hombres. En el año 2019, las personas trabajadoras extranjeras representan un 5,54% siendo un 80,7% de mujeres y un 19,3% hombres. En el año 2020, las personas trabajadoras extranjeras representan un 6,27% siendo un 81,48% de mujeres y un 18,52% 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 de Arquisocial. Dentro de los 15 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

Arquisocial 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 RRHH establecen las necesidades de formación, que se plasman en el Plan de Formación Planificada, 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 Arquisocial, 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 2020 fueron 2.436 lo que supone una tasa promedio de 24,45 horas por trabajador.

	2018	2019	2020
Horas de formación	1.306	1.773	2.436
Horas por empleado	13,14	15,24	24,45
Coste de la formación	82.070,14 €	119.344,16€	92.562,71€

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
Boletín

Conciliación de la vida familiar y profesional

Arquisocial 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 responsable. Destacamos las medidas más relevantes, además de las establecidas por la legislación y convenios activos:

- Calendario de verano 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.
 - o Pantallas y tarjetas gráficas para personas con visión reducida.
 - o 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.
 - o Guantes (Equipos de Protección Individual) adaptados, frente a alergias de trabajadores al material látex
 - o 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 de Arquisocial.

Con el objetivo de mantener entre la plantilla un clima social y laboral saludable, Arquisocial 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 Arquisocial, tiene constituido un Servicio de Prevención Ajeno que asume todas las especialidades preventivas. Además, realiza la promoción de la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo, como uno de los programas básicos de seguimiento y control del estado de los trabajadores.

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.

Como herramientas de difusión, sensibilización e información se cuenta con un Manual de PRL que se elabora con los aspectos comunes de todos los servicios y propios de cada uno de ellos, con el fin de que toda la información necesaria acerca de la prevención de riesgos este a disposición de todas las personas trabajadoras en cualquier momento.

Además, en todos los servicios, se hace entrega de un Manual de accidentes in Itinire y un Manual de Conducción Segura, donde se detallan las actuaciones a seguir teniendo en cuenta los accidentes más habituales que pueden darse según el tipo de servicio.

Arquisocial, tiene una organización de la prevención y constituido un Servicio de Prevención Ajeno para las cuatro especialidades de la prevención: Seguridad en el Trabajo, Ergonomía y psicología aplicada, Higiene Industrial, y Vigilancia de la Salud.

Además, y con el fin de complementar y mejorar la gestión preventiva y la integración de la misma en la política de la empresa, cuenta con un Técnico Superior de PRL entre sus trabajadores. Esta contratación permite una 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.

De acuerdo al artículo 28 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, dispone de un Comité de Seguridad y Salud que está 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.

En el año 2020, desde el área de Seguridad y Salud 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.
- Adopción de mejoras y medidas preventivas, según Evaluación de Riesgos, investigaciones e informes de accidentes e incidentes, recomendaciones en materia PRL, etc..
- 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.
 - Formación en materia de Coronavirus COVID 19: Enfoque y repercusiones en el ámbito laboral.
- Actuaciones de Vigilancia de la Salud de los trabajadores, definiendo y aplicando protocolos, realizando informes de Vigilancia de la Salud y conclusiones, Reconocimientos Médicos, etc. También se ha procedido a la realización de test de diagnóstico de COVID 19 en los casos en los que se ha requerido, así como el registro diario de casos COVID o posibles infecciones tanto de trabajadores como de usuarios.
- Elaboración, presentación e implantación de Protocolos de actuación ante riesgos más habituales en servicios según informes y experiencias previas: riesgo de contagio por enfermedades infecto-contagiosas, agresiones, acoso, etc.
- Elaboración, presentación e implantación de Protocolos de actuación, planes de acción, medidas de prevención ante el COVID 19, así como cartelería, posters, trípticos, etc. con el fin de formar e informar a los trabajadores ante el riesgo del COVID 19.
- Entrega de EPIS y demás equipos necesarios a los trabajadores con su respectiva formación, información y registro de los mismos.
- 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.
- Implantación de un sistema conforme a la ISO45001, para su certificación en el 2020.

Gestión del absentismo

Arquisocial realiza una gestión del absentismo eficiente a través del Comité de Control del Absentismo, el cual está compuesto por profesionales del departamento de Personal de la entidad, junto con las personas responsables de coordinación de cada uno de los servicios. Dicho Comité 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 comité 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:

	2018	2019	2020
Número de horas de absentismo	286.156	321.040,86	627.750
Índice de absentismo	7,61 %	7,35%	8,05

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.

Arquisocial evalúa la satisfacción de las personas a través de:

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

Los principales aspectos evaluados son:

Aspectos evaluados

- Satisfacción general
- Organización de su cronograma
- Cauces de comunicación con responsables jerárquicos inmediatos
- Confianza en la entidad
- Formación recibida en aspectos técnicos de su trabajo
- Tratamiento de incidencias
- Supervisión de su trabajo
- Condiciones laborales
- Formación en materia de prevención de riesgos laborales
- Reconocimiento de sus propuestas y opiniones sobre su trabajo
- Sugerencias valoradas por sus superiores/as
- Actuaciones desarrolladas ante conflictos

Igualdad y diversidad

Arquisocial 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, en cualquier de sus niveles de intervención.

Como entidad que pretende ser referente en materia de igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en la gestión de servicios sociales, cuenta con un Comité de Igualdad compuesto por la Agente de Igualdad de Oportunidades de la entidad y uno o una representante de cada tipo de servicio que la entidad gestiona. Este comité tiene la función de proponer actuaciones en las áreas de selección, promoción, ordenación del trabajo, condiciones de trabajo, formación, riesgos laborales y salud laboral, representatividad,

comunicación, lenguaje e imagen no sexista, acciones específicas para mujeres en situación o riesgos de exclusión social y cualquier otra área de intervención que se considere de interés en el servicio y en el que se pueda trabajar la igualdad de género tanto en los equipos profesionales como con las personas usuarias de los servicios.

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, Arquisocial se compromete a trabajar para consolidar 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 de cualquier tipo.

Arquisocial dispone de un Plan de Igualdad con 38 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 promoción, ordenación del tiempo de trabajo, representatividad, comunicación, lenguaje e imagen no sexista y acciones para mujeres en situación de riesgo y exclusión social. Enumeramos a continuación tal y como se ordenan en el plan las acciones a las que hacemos referencia:

1. Manual de recomendaciones para una contratación no sexista
2. Fomento de la contratación/promoción de mujeres y hombres con familias monomarentales o monoparentales.
3. Fomento de la contratación/promoción de mujeres y hombres en profesiones donde su sexo se encuentre subrepresentado.
4. Difusión interna de las ofertas de empleo existentes en puestos de coordinación y dirección entre toda la plantilla del servicio.
5. Campañas de contratación para la inserción laboral de mujeres menores de 30 años.
21. Campaña “El talento y la retribución no entienden de género”.
23. Decálogo para el uso y aplicación de lenguaje inclusivo.
24. Sección en materia de igualdad de género, corresponsabilidad y respeto a la diversidad en el boletín semanal de la entidad.
25. Campaña anual de concienciación sobre la corresponsabilidad.
26. Campaña anual de sensibilización en contra de la violencia de género.
27. Solicitud de inclusión en el programa de “Empresas por una sociedad libre de violencia de género” del Instituto de la Mujer para la Igualdad de Oportunidades.
28. Creación de convenios de colaboración con diferentes entidades dedicadas a la inserción sociolaboral de mujeres víctimas de violencia de género.
29. Prioridad en la contratación/promoción a mujeres víctimas de violencia de género.
37. Bolsa de Trabajo QuieroSerArquisocial.

Además, desde Arquisocial se cuenta con un protocolo contra el acoso sexual, el cual se incluye dentro del Plan y que además con el nuevo plan vigente tiene prevista una remodelación según la acción nº 30: Actualización y redifusión del protocolo de Acoso Sexual, por razón de sexo y diversidad sexual. Se cuenta también con una acción dentro del plan de difusión en esta cuestión, la acción 19: creación de un decálogo de recomendaciones de actuación ante potenciales situaciones de discriminación por razón de sexo o diversidad sexual por parte de personas usuarias a trabajadoras y trabajadores.

Arquisocial, ha firmado los siguientes convenios de colaboración para promover parte de las acciones anteriormente descritas con la colaboración de diversas entidades:

- 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.

La buena labor desarrollada por Arquisocial durante años en materia de Igualdad ha sido reconocida con las siguientes distinciones en materia de igualdad:

- Entidad colaboradora de Igualdad entre mujeres y hombres otorgada por Instituto Aragonés de la Mujer.
- Premio ÓPTIMA de Castilla y León.

Para Arquisocial 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.

Arquisocial tiene previsto a lo largo de 2019 la realización de un Plan de Gestión de la Diversidad.

Remuneración

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

Si realizamos el análisis por sexo y edad:

	2018			
	Promedio	18-39	40-49	50-65
Sueldos y salarios				
Salario Medio Hombre	16.634,04	15.617,18	16.997,81	16.971,78
Salario Medio Mujeres	14.354,51	14.870,84	14.810,86	13.660,68

	2019			
Sueldos y salarios	Promedio	18-39	40-49	50-65
Salario Medio Hombre	14.036,03	12.597,05	16.247,98	14.045,81
Salario Medio Mujeres	12.195,32	11.948,02	12.846,81	11.960,12

	2020			
Sueldos y salarios	Promedio	18-39	40-49	50-65
Salario Medio Hombre	16.534	14.434	17.472	16.702
Salario Medio Mujeres	13.300	12.572	13.776	13.342

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 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.

NUESTROS CLIENTES

Enfoque de gestión

Los clientes son importantes para Arquisocial 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

Buzón de sugerencias

Web

Teléfono / mail de contacto

Reuniones periódicas

Arquisocial 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

Arquisocial 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 semestral 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

Arquisocial comercializa sus servicios a través de los siguientes canales:

Canales de comercialización

Venta directa

Licitaciones públicas

Arquisocial 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.

Arquisocial 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.

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

Canales para atender las reclamaciones e incidencias de sus clientes

Formularios

Atención personal

Las sugerencias transmitidas por nuestros clientes se canalizan a través de un buzón electrónico 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.

Arquisocial 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 de Arquisocial 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 Quiénes somos). Definimos alguna de las medidas:

- Transparencia de la información de la entidad

Arquisocial 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, Arquisocial 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 Arquisocial dispone de las siguientes herramientas:

- Carta de presentación. 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. Libro de reclamaciones en la oficina del servicio, Correo electrónico y Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones en los servicios.

- Tecnologías para una mejor monitorización de las personas usuarias

Arquisocial 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 Arquisocial 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 para el seguimiento.

Gesad

Sistema de gestión que facilita y agiliza 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

Transporte

Para aquellos servicios donde las personas usuarias precisan de un transporte o las personas de coordinación necesitan desplazarse con habitualidad, Arquisocial 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.

Moodle

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.

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

Arquisocial 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 Arquisocial porque para poder realizar compras responsables es necesario establecer con los proveedores una relación beneficiosa, confiable y profesional.

Arquisocial 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.

Arquisocial 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.

Arquisocial 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 de Arquisocial 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 Arquisocial promueve 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:

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.

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:

- Localización del proveedor
- Tipo de empresa y nº de personas empleadas
- 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 Arquisocial realiza un análisis y lista de proveedores homologados.

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

1. Encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias y con la seguridad social.
2. No tener sentencia judicial ni estar inmerso en ningún proceso judicial por incumplimiento de los derechos laborales de ninguna persona trabajadora.
3. 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 %	2018	2019	2020
Locales	0,62%	0,76%	0,82%
Resto España	99,38%	99,24%	99,18%

El volumen de operaciones con proveedores se observa en la siguiente tabla:

	2018	2019	2020
Volumen de operaciones (euros)	8.773.534,20€	9.779.099,93€	9815875,17€

Para poder establecer cualquier tipo de relación comercial entre Arquisocial 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 a Arquisocial, siempre antes del cierre de cualquier acuerdo comercial.

Los proveedores de Arquisocial 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:

	2018	2019	2020
Proveedores eliminados de la lista de proveedores evaluados	1	0	0

Las variables evaluadas en el sistema de homologación de proveedores de Arquisocial 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

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 de Arquisocial.
- Mantener un adecuado clima de dialogo, trabajo y transparencia con los representantes de las diferentes administraciones.

Además, Arquisocial 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

Arquisocial fue constituida hace 23 años, 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 de Arquisocial 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 2020, pone de manifiesto que 3.096 familias en el último año, pertenecen a la FAMILIA, ARQUISOCIAL, 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 Arquisocial, numerosas actuaciones que generan valor compartido entre la empresa y el entorno, destacamos algunas iniciativas:

1. Colaboración con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales para la inserción de mujeres víctimas de violencia de género
2. Colaboración AMASOL para la inserción laboral de mujeres con familias monomarentales.
3. Campañas contra la violencia de género, el alcohol, la exclusión social... entre otras, desde hace 8 años a través del calendario anual que reparte la entidad a prescriptores y personas usuarias.
4. Colaboración de formación para prácticas con diversos centros de formación y universidades.
5. Colaboración con Cruz Roja para la inserción de personas en riesgo de exclusión social.
6. 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 de Arquisocial 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, Arquisocial desarrolla proyectos que tienen un impacto positivo en las poblaciones locales y en el territorio:

- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Arquisocial 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 3 canales de comunicación:

- ☒ 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.

- PROYECTOS

Arquisocial 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.

- PRENSA Y COMUNICACIÓN

Arquisocial 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 Arquisocial 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.

- PREMIOS

Arquisocial 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 Arquisocial, 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.

Arquisocial 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 de Arquisocial 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 de Arquisocial 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.

- APORTACIONES A FUNDACIONES

Arquisocial 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, Arquisocial 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.

Arquisocial 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.

Arquisocial 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 6.- 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

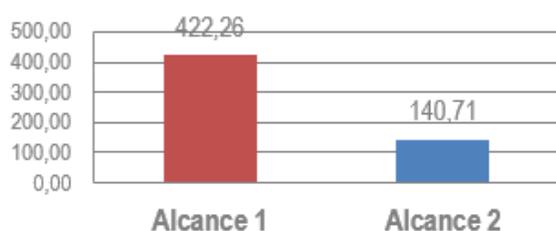
Contaminación

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 de Arquisocial, en 2018 se realizó la primera medición de la **huella de carbono**, gracias a la calculadora del Ministerio para la Transición Ecológica.

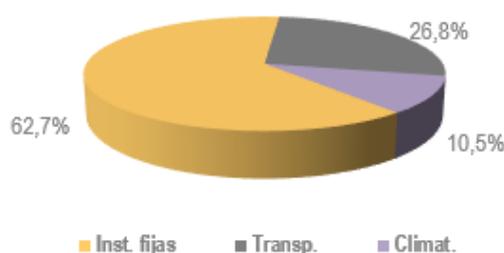
	2018	2019	2020
Alcance 1 (t-CO ₂ e)	422,26	417,66	313,20
Alcance 2 (t-CO ₂ e)	140,70	187,01	155,69
Alcance 1 + 2 (t-CO ₂ e)	562,97	604,67	468,89

Año 2018

Huella de carbono según alcances (t CO₂ eq)

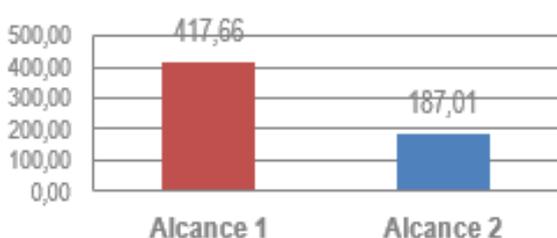


Distribución de actividades emisoras Alcance 1

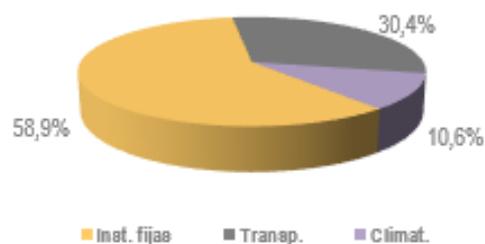


Año 2019

Huella de carbono según alcances (t CO₂ eq)

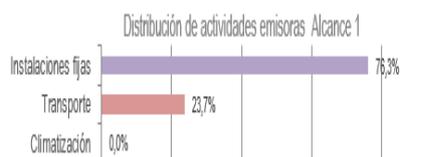


Distribución de actividades emisoras Alcance 1



Año 2020

Huella de carbono según alcances (t CO₂ eq)



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

La actividad de Arquisocial no produce ningún aspecto significativo en cuestiones ambientales, si bien invierte en sensibilización y mentorización 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 de Arquisocial 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.

Arquisocial 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 Arquisocial, 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, Arquisocial cuenta con gestores autorizados de residuos que facilitan gestionar de una manera más eficiente.

	2018	2019	2020
Cartón y papel (kg)	820	1.150	907

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** en Arquisocial, se realizan principalmente en las residencias que gestiona, atendiendo a dos escenarios principalmente:

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.

Arquisocial 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

Arquisocial, 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 Arquisocial, 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, Arquisocial 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)	2018	2019	2020
Centro 1 VICAR	22.500 M3	24.064 M3	26.642,93 M3
Centro 2 CASTILLEJA	62.582 M3	N.D *	17.703 M3
Centro 3 ZARAGOZA	197 M3	212 M3	194 M3

*No se disponen de datos de consumo de agua, dependen de un suministro general de la empresa NISA que lo gestiona.

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 papelera.
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 Arquisocial, 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.

Papel	2018	2019	2020
Folios (kg)	2.125	2.428	2.219

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 fotocopiadoras 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 fotocopiadoras.
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** Arquisocial 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.

Consumo energético	2018	2019	2020
Electricidad (Kwh)	562.837	1.228.2695	1.375.460
Natural Gas (Kwh)	1.093.997	913.553	1.004.201
Propano (Kg)	14.470	15.460	19.136
Gasoil (l)	45.456,14	46.937,41	27.631,05

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 22 y los 25°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, fotocopiadoras, 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

Arquisocial 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 Calidad, Medio Ambiente y Nuevas Tecnologías, 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 Calidad, Medio Ambiente y Nuevas Tecnologías, 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 de sustitución de los vehículos de combustibles fósiles, por vehículos híbridos o eléctricos. Toda la flota existente en 2023.
- Objetivo de sustitución de luminarias convencionales por luminarias led en todos los centros de trabajo. Plazo establecido año 2022.
- Objetivo de reciclabilidad: Disminución de residuos generados y compromiso de reciclabilidad en un 80% de las materias, bienes y equipos utilizados. Plazo establecido año 2022.
- Objetivo de reducción del consumo eléctrico en un 10% en función de la producción. Plazo establecido año 2022.

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.

Protección de la biodiversidad

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

Hechos posteriores al cierre.

Desde Arquisocial, como entidad dedicada a la gestión de servicios sociales, consideramos que la protección de los trabajadores y terceras personas es una prioridad que cobra especial importancia en nuestro trabajo, dada la proximidad y el contacto físico que tenemos con nuestros usuarios, en la mayoría de los casos, imprescindible y diario.

Considerar nuestro trabajo como una labor social y necesaria en la vida cotidiana de otras personas, no debe distraernos de llevar a cabo una protección eficaz sobre la salud de nuestros trabajadores y de las terceras personas en nuestro entorno. Entendemos que las medidas dirigidas a garantizar la salud de los trabajadores deben ir en línea con el desempeño de nuestros servicios.

Por un lado, la convivencia con menores, la visita diaria al domicilio de personas mayores, el trabajo en residencias de la tercera edad, el trato directo con personas en riesgo de exclusión social, entre otros de nuestros servicios, nos exponen diariamente a riesgos de contagio, derivados de factores como herpes, sarnas, gripes, etc.

Por otro lado, existe una nueva situación con la reciente aparición del Coronavirus, ante la cual el ámbito laboral no debe quedar al margen. Se trata de una amplia familia de virus que, aunque normalmente afectan sólo a los animales, algunos tienen la capacidad de transmitirse a las personas, contagiándose entre éstas.

La información sobre este nuevo tipo de gripe se ha ido recibiendo progresivamente, en ocasiones con fuentes no fiables, que han contribuido a la falsa información o a la aparición de bulos, creando una gran alarma social.

Por todo lo expuesto, la empresa Arquisocial consciente de la importancia de esta nueva situación de Pandemia y cómo podrían verse afectados los servicios de carácter social como los que gestiona la entidad, elaboró puso en marcha de inmediato una serie de medidas y acciones, que se han visto complementadas y actualizadas día a día conforme se disponía de más información y se publicaban nuevas recomendaciones y normativa. Actualmente Arquisocial, cuenta con un programa específico para cada tipo de servicio (oficinas, auxiliares de ayuda a domicilio, centros de día, residencias de mayores, casas y pisos de menores, etc.) de medidas frente al COVID, que se divide principalmente en:

- Procedimiento de prevención y actuación frente al COVID-19 (incluyendo recorrido de actuación para derivaciones a Salud Pública, realización de pruebas, paralización de servicios, etc.)
- Medidas específicas para cada tipo de servicio
- Medidas específicas de limpieza y desinfección en los servicios dirigidas a complementar y reforzar las habituales
- Formación e información de los trabajadores. Para ello, se han organizado formaciones impartidas por Servicio de Prevención Ajeno, elaborado trípticos y guías informativos, con contenidos que incluyen tanto el ámbito laboral como en la vida personal de los trabajadores. Actualmente todos nuestros servicios cuentan con, como mínimo, una persona formada en curso de COVID-19 que actúa como coordinador para cuestiones relacionadas.
- Cartelería, como complemento a indicaciones y información trasladada a los trabajadores, hay una gran presencia de cartelería en nuestros servicios con formato común y relativa al COVID-19, acerca de, entre otras cosas, puntos de uso

de gel, uso, colocación y desecho correcto de EPIs, mantener distancia interpersonal, buenos hábitos frente al riesgo de contagio (cómo toser y estornudar, uso de mascarilla en espacios comunes, correcto lavado de manos, etc.)

- Registro, control y seguimiento de casos relacionados con trabajadores y COVID-19. Todos los servicios realizan un seguimiento estrecho en colaboración con responsable de PRL de Arquisocial, gestor del servicio, personal sanitario de Servicio de Prevención Ajeno, y de mutua de accidentes, de sospechas y confirmación de contagio de nuestros trabajadores.

La implantación de todas estas medidas es evaluada periódicamente en cada servicio mediante visitas e informes del técnico designado del Servicio de Prevención Ajeno y por el responsable de PRL de Arquisocial. Actualmente se está valorando registrar esta auditoría y seguimiento mediante certificación de cada servicio como “Espacio seguro frente al COVID-19”.

Tablas de indicadores Ley 11/2018

Información solicitada por Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Capítulos
Información general:	
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluirlá 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
Empleo:	
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 disgregada 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
Organización del trabajo:	
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
Salud y seguridad:	
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
Relaciones sociales:	
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
Formación:	
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Nuestras personas – Formación
Accesibilidad:	
Accesibilidad universal de las personas	Nuestras personas – Accesibilidad
Igualdad:	
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
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:	
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
Subcontratación y proveedores:	
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
Consumidores:	
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 (miles de euros)	2018	2019	2020
Total	53.380	58.486	58.738

Beneficios obtenidos	2018	2019	2020
Total	1.037.108	1.433.000	1.075.584

Resultado explotación (miles de euros)	2018	2019	2020
Total	1.306	1.980	1.895

Resultado después de impuestos (miles de euros)	2018	2019	2020
Total	990	1.433	1.075

Subvenciones públicas recibidas	2018	2019	2020
Total	143.421	310.000	382.736

Impuestos sobre beneficios pagados	2018	2019	2020
Total	205.560	343.000	320.897

Gasto proveedores	2018	2019	2020
Volumen de operaciones	8.773.534	9.779.099	9.815.875,17
Locales	0,62%	0,76%	0,82%
Resto de España	99,38%	99,24%	99,18%

Estrategia

Número de acciones desarrolladas en pos de la RSC	2018	2019	2020
Total	2	3	1

Número de acciones desarrolladas con entidades del entorno, compromisos y patrocinios	2018	2019	2020
Total	16	10	20

Índice de satisfacción de trabajadores	2018	2019	2020
Total	ND	ND	ND

Índice de satisfacción de los clientes (%)	2018	2019	2020
Total	97,61	96	71,72

Número de reclamaciones recibidas por los grupos de interés (Admin. Pública)	2018	2019	2020
Total	0	0	0

Número de reclamaciones recibidas por los grupos de interés (Usuarios o familiares)	2018	2019	2020
Total	N.D	80	63

Personas

Accidentes laborales con baja	2018	2019	2020
Total	228	206	214
Hombres	20	19	15
Mujeres	208	187	199

Accidentes laborales (Índice de frecuencia)	2018	2019	2020
Total	84,22	44,71	39,17

Accidentes laborales (Índice de gravedad)	2018	2019	2020
Total	1,13	1,31	1,09

Accidentes laborales (Índice de incidencia)	2018	2019	2020
Total	130,62	7.466,47	6.540,87

Accidentes laborales sin baja	2018	2019	2020
Total	134	131	107

Enfermedades profesionales	2018	2019	2020
Total	3	5	4
Hombres	1	0	0
Mujeres	2	5	4

Índice de absentismo	2018	2019	2020
Total	7,61	7,35	8,05

Horas de absentismo	2018	2019	2020
Total	286.156,00	321.040,86	628.750

Índice de accidentalidad	2018	2019	2020
Total	14,84	12,21	9,41

Brecha salarial (euros)	2018	2019	2020
Convenio Intervención Social	20.254,53	20.409,62	20.919
Convenio Nacional SAD	13.621,58	13.785,10	13.785,1
Convenio Reforma Juvenil	13.652,38	13.720,70	14.139,3
Salario mínimo interprofesional	10.302,60	12.600,00	13.300

Remuneración Comité dirección	2018	2019	2020
Masa salarial total (sueldos sin cargas)	128.184,47	139.124,21	155.563,16
Sueldo medio	42.728,16	46.374,74	53.606

Formación	2018	2019	2020
Inversión en formación (euros)	82.070,14	119.344,16	92.562,71
Total horas de formación	2.923,00	1.469,00	2.436
Horas de formación por empleado	13,14	15,24	24,45

Horas de Formación por categoría profesional	2018	2019	2020
Horas de formación (Directivos y mandos medios 10%)	292,30	146,90	365,4
Horas de formación (Técnicos 20%)	584,60	293,80	609
Horas de formación (Administración 20%)	584,60	293,80	243,6
Horas de formación (Producción 50%)	1.461,50	734,50	1.218

Índice de empleados con discapacidad (%)	2018	2019	2020
Total	2,00%	3,30%	1,93%
Hombres	30,36%	32,89%	37,83%
Mujeres	69,64%	67,11%	62,17%

Despidos por sexo	2018	2019	2020
Total	17	10	15
Hombres	2	4	2
Mujeres	15	6	13

Despidos por sexo y categoría profesional	2018	2019		2020	
		M	H	M	H
Total	17	10		15	
Trabajadores no cualificados	17	0	4	0	2
Empleados de tipo administrativo	0	2	0	4	0
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	0	4	0	9	0

Despidos por edad	2018	2019	2020
Total	17	10	15
18-39 años	7	5	4
40-49 años	6	3	5
50-65 años	4	2	6

Contratación	2018	2019	2020
Total	2.864	3.110	3.348
Nº de contratos indefinidos	1.750	1.844	1.903
Nº de contratos temporales	1.114	1.266	1.445

Plantilla por género	2018	2019	2020
Total	2.864	3.110	3.096
Hombres	392	456	474
Mujeres	2.472	2.654	2.622

% de empleados por edad y sexo	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	392	2.472	456	2.654	474	2.622
18 - 39 años	143	880	164	957	194	1.031
40 - 49 años	135	678	143	720	148	713
50 - 65 años	114	914	149	977	130	865

Estructura Gobierno	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	4	2	4	2	6	2
Comité de Dirección	3	0	3	0	3	0
Jefe de departamento	1	2	1	2	3	2

Actividades para la mejora de la salud y el bienestar de los trabajadores	2018	2019	2020
Total	9	10	12

% Empleados extranjeros	2018	2019	2020
% sobre plantilla	5,00	5,54	6,27
Hombres	20,00	19,30	18,52
Mujeres	80,00	80,70	81,48

% Empleados extranjeros por países	2018	2019	2020
Afganistán	N.D	0,56%	N.D
Argentina	N.D	3,37%	N.D
Austria	N.D	0,56%	N.D

Bolivia	N.D	5,06%	N.D
Brasil	N.D	2,25%	N.D
Camerún	N.D	0,56%	N.D
Costa de Marfil	N.D	0,56%	N.D
Chile	N.D	0,56%	N.D
Colombia	N.D	12,92%	N.D
Cuba	N.D	1,69%	N.D
Ecuador	N.D	16,29%	N.D
El salvador	N.D	0,56%	N.D
Francia	N.D	0,56%	N.D
Guinea Bissau	N.D	1,12%	N.D
Honduras	N.D	1,69%	N.D
Italia	N.D	1,69%	N.D
Marruecos	N.D	19,66%	N.D
Nicaragua	N.D	0,56%	N.D
Níger	N.D	0,56%	N.D
Nigeria	N.D	0,56%	N.D
Papua-Nueva guinea	N.D	0,56%	N.D
Paraguay	N.D	4,49%	N.D
Perú	N.D	3,93%	N.D
Portugal	N.D	1,12%	N.D
República Dominicana	N.D	0,56%	N.D
Rumania	N.D	11,24%	N.D
Senegal	N.D	1,12%	N.D
Sierra Leona	N.D	0,56%	N.D
Ucrania	N.D	0,56%	N.D
Venezuela	N.D	3,93%	N.D

Promedio contratos eventuales por género	2018	2019	2020
Total	726,08	772,99	1.164
Hombres	620,26	103,89	180
Mujeres	105,82	669,10	984

Promedio contratos eventuales por edad	2018	2019	2020
Total	726,08	772,99	1.164
18 - 39 años	318,09	350,79	360
40 - 49 años	186,90	181,22	409
50 - 65 años	221,09	240,98	255

Promedio contratos eventuales por categoría	2018	2019	2020
Total	726,08	772,99	1.164

Trabajadores no cualificados	503,46	547,56	662
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	77,65	72,79	139
Empleados tipo administrativo	144,97	152,64	415

Promedio contratos fijos por género	2018	2019	2020
Total	1.423,18	1.546,86	1.523
Hombres	222,15	254,64	277
Mujeres	1.201,02	1.310,22	1.246

Promedio contratos fijos por edad	2018	2019	2020
Total	1.423,18	1.546,86	1.523
18 - 39 años	402,01	404,19	316
40 - 49 años	442,78	465,54	650
50 - 65 años	578,38	695,14	537

Promedio contratos fijos por categoría	2018	2019	2020
Total	1.423,18	1.546,86	1.523
Trabajadores no cualificados	889,86	915,43	1.005
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	145,37	173,39	188
Empleados tipo administrativo	387,95	476,03	977

Salario medio	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Promedio	16.634,04	14.354,51	14.036,03	12.195,32	16.534	13.300
18 - 39 años	15.617,18	14.870,84	12.597,05	11.948,02	14.434	12.572
40 - 49 años	16.997,81	14.810,86	16.247,98	12.846,81	17.472	13.776
50 - 65 años	16.971,78	13.660,68	14.045,81	11.960,12	16.072	13.432

Salario medio contratos fijos	2018	2019	2020
Trabajadores no cualificados	13.064,99	11.575,79	13.804
Técnicos y profesionales científicos e intelectuales y de apoyo	20.532,47	16.423,03	19.704
Empleados tipo administrativo	15.878,65	12.978,63	13.804

Medioambiente

Huella de carbono	2018	2019	2020
Total	526,97	605	468,89

Kg reciclados anuales de papel y cartón	2018	2019	2020
Total	820	1.150	907

Consumo de agua	2018	2019	2020
Total	85.279,00	24.276,00	44.539
Castilleja Residencia	22.500,00	N.D	17.703
Vicar residencia	62.582,00	24.064,00	26.642
Zaragoza CENTRAL	197,00	212,00	194

Consumo de folios (kg)	2018	2019	2020
Total	2.125	2.428	2.219

Consumo electricidad (kw/h)	2018	2019	2020
Total	562.837,00	1.228.262,50	1.375.460
Martin del rio residencia	N.D	201.108	225.385
Vicar residencia	N.D	402.133	476.062
Castilleja Residencia	562.837	535.616	597.028
Zaragoza CENTRAL	N.D	89.406	76.985

Consumo gas natural (kw/h)	2018	2019	2020
Total	1.093.994	913.553	1.004.201
Zaragoza CENTRAL	N.D	10.644	38.201
Castilleja Residencia	N.D	902.909	966.000

Consumo de propano	2018	2019	2020
Total	14.470	15.460	19.136

Consumo de gasoil (l)	2018	2019	2020
Total	45.456	46.937	27.631



C/ Cabezo Buenavista, 7 – 50.007, Zaragoza



976 46 84 00



www.arquisocial.es
calidad@arquisocial.es