

RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

Empresa evaluada

ARQUISOCIAL, S.L.

CIF:B22183370

Cabezo Buenavista 7, Local.-

50007 - ZARAGOZA

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

ARQUISOCIAL S.L.

02 - Dirección - CP - Población

C/CABEZO BUENAVISTA Nº 7 - 50007 - ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y FORMACIÓN

04 - Año comienzo actividad.

1995

05 - Número de personas empleadas

4366

06 - Persona contacto

JAVIER PINTOR NAVARRO

07 - E-mail persona contacto

calidad@arquisocial.es

08.- Página web

www.arquisocial.es

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**

- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**

- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,**

educación, formación, etc)

1.1, Información adicional

Nuestra organización, Arquisocial, reconoce la importancia de considerar y estar al tanto de temas globales que puedan impactar directa o indirectamente en nuestras operaciones y en el cumplimiento de nuestra misión. Realizamos análisis formales periódicos que nos permiten identificar los temas con mayor relevancia para nuestra actividad. Esto abarca aspectos económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales.

En nuestro sector, que se centra en la gestión de servicios sociales de titularidad pública y en el empleo de un volumen significativo de personal, estamos particularmente expuestos a una variedad de amenazas y oportunidades derivadas de estos temas globales. Por ejemplo, estamos atentos a cambios en las políticas gubernamentales que puedan afectar a la demanda de nuestros servicios o a los recursos financieros disponibles. También consideramos el impacto del cambio climático en nuestras operaciones y la necesidad de adoptar prácticas sostenibles.

Nuestros planes de gestión a medio y largo plazo reflejan esta conciencia de los desafíos y oportunidades globales. Nos comprometemos a evolucionar nuestras soluciones para adaptarnos a las cambiantes necesidades sociales, a incorporar nuevas tecnologías para mejorar nuestra eficiencia y efectividad, y a abordar las demandas de igualdad de género y conciliación de la vida personal y profesional tanto dentro de nuestra organización como en las comunidades que servimos.

En resumen, estamos firmemente comprometidos con la consideración de temas globales en nuestra toma de decisiones y planificación estratégica, reconociendo su impacto en nuestra actividad y buscando aprovechar las oportunidades que puedan surgir.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

2.1. Información adicional

En Arquisocial, entendemos que la integración de los aspectos sociales y ambientales en nuestra estrategia es fundamental para nuestra misión y para garantizar nuestra sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, al planificar nuestras actividades, no solo consideramos los aspectos económicos, sino que también tenemos en cuenta los impactos sociales y ambientales.

Cumplimos con las exigencias legales específicas que regulan nuestro sector, lo que nos obliga a evaluar y abordar el impacto social y ambiental de nuestras operaciones. Esto se refleja en nuestras prácticas de planificación, donde dedicamos tiempo y recursos a identificar los riesgos y oportunidades asociados con estos aspectos en el corto, medio y largo plazo.

Nuestro enfoque no se limita únicamente al cumplimiento de requisitos legales; también buscamos ir más allá para maximizar los beneficios sociales y ambientales de nuestras actividades. Esto implica trabajar en estrecha colaboración con nuestras partes interesadas, incluidos nuestros empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general, para desarrollar e implementar iniciativas que promuevan la igualdad, la inclusión y la sostenibilidad ambiental

3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?

3.1. Información adicional.

En Arquisocial, reconocemos la importancia de reinvertir parte de nuestros recursos en proyectos sociales y medioambientales como parte de nuestro compromiso con la comunidad y el entorno en el que operamos. Si bien no asignamos un presupuesto fijo o un porcentaje específico de nuestros beneficios para estos fines, evaluamos de manera continua las necesidades y oportunidades de inversión en proyectos que generen un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Nuestra política es flexible y adaptable, lo que nos permite destinar recursos financieros según las prioridades identificadas en nuestros planes estratégicos y las demandas de nuestras partes interesadas. Esto puede implicar la financiación de programas de inclusión social, la mejora de infraestructuras ambientales locales o la implementación de iniciativas de educación y sensibilización en temas relevantes para nuestra comunidad.

Además, buscamos colaborar con organizaciones externas, tanto del sector público como del privado, para maximizar el alcance y la eficacia de nuestras inversiones sociales y medioambientales. Creemos que esta colaboración nos permite amplificar el impacto de nuestras acciones y trabajar de manera más efectiva hacia la consecución de objetivos compartidos de desarrollo sostenible y bienestar social

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

4.1. Información adicional

En Arquisocial, reconocemos la importancia de identificar y gestionar activamente los grupos de interés con los que nos relacionamos, tanto internos como externos. Estos grupos desempeñan un papel fundamental en nuestras operaciones y en la consecución de nuestros objetivos organizacionales.

Internamente, nos comprometemos a comprender y atender las necesidades, expectativas y preocupaciones de nuestros empleados, quienes son parte integral de nuestra estructura

y contribuyen significativamente al éxito de nuestra organización. Valoramos su participación activa y su retroalimentación, ya que nos permite mejorar continuamente como empleador y como empresa.

Externamente, mantenemos relaciones sólidas y colaborativas con una variedad de grupos de interés, incluidos nuestros clientes, usuarios, proveedores, instituciones financieras, instituciones de formación y otras entidades relevantes. Reconocemos que cada uno de estos grupos tiene necesidades y expectativas únicas, y nos esforzamos por entender y satisfacer estas demandas de manera efectiva.

Por ejemplo, nos comprometemos a comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios para ofrecer servicios que satisfagan sus requerimientos y contribuyan a su bienestar. Del mismo modo, trabajamos estrechamente con nuestros proveedores y otras entidades externas para optimizar nuestras operaciones y generar valor agregado para todas las partes involucradas.

Nuestro enfoque en la gestión de los grupos de interés se basa en el aprendizaje continuo, la generación de mejoras, la construcción de confianza mutua y la capacidad de colaboración para resolver problemas de manera eficiente. Nos esforzamos por fortalecer nuestras relaciones con estos grupos, lo que nos permite evaluar y gestionar riesgos de manera efectiva, así como mejorar la selección y retención de talento en nuestra organización

5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

5.1. Información adicional

En Arquisocial, hemos establecido sistemas de gestión de calidad que nos permiten identificar de manera efectiva las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Estos sistemas nos brindan mecanismos estructurados para recopilar información relevante y analizarla de manera individualizada en cada caso.

Por ejemplo, para comprender las necesidades de nuestros usuarios, empleamos diversos métodos como el análisis de los contratos de servicios, la supervisión continua, la recopilación de sugerencias y quejas, así como la realización de encuestas de satisfacción. De manera similar, para nuestros trabajadores, evaluamos las condiciones laborales a través de contratos de trabajo, convenios aplicables y planes de aplicación, además de facilitar canales de participación, como grupos de discusión y encuestas de satisfacción laboral.

Además, para nuestros clientes, examinamos detenidamente las necesidades expresadas en los contratos de gestión de servicios y realizamos procesos de control y supervisión para garantizar su cumplimiento. Estas actividades se complementan con la recolección sistemática de retroalimentación a través de encuestas de satisfacción.

Gracias a nuestro sistema de gestión de calidad, podemos mantener un enfoque proactivo y centrado en las necesidades de nuestros stakeholders, lo que nos permite adaptar

nuestras operaciones y servicios de acuerdo con sus expectativas y asegurar la entrega de un valor añadido constante

Gobierno de la organización

6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

6.1.. Información adicional.

Además de recibir un manual de acogida al unirse a la empresa, los gestores y responsables de personas participan en programas de formación periódicos que abordan específicamente el código de conducta de la organización y las normas de actuación. Estos programas no solo refuerzan el conocimiento de las políticas y valores de Arquisocial, sino que también proporcionan orientación sobre su aplicación en situaciones prácticas. Además, se llevan a cabo sesiones de actualización regulares para asegurar que todos los empleados estén al tanto de cualquier cambio o revisión en las normas de actuación de la organización. Este enfoque garantiza que nuestros gestores y responsables de personas estén plenamente informados y capacitados para guiar a sus equipos de manera ética y en línea con los valores y estándares de Arquisocial.

7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

7.1. Información adicional

Además de los canales de participación orientados a la mejora de los servicios y el tratamiento de quejas y sugerencias, Arquisocial ha implementado recientemente un canal de denuncias confidencial que permite a los empleados comunicar posibles incumplimientos del código ético de manera segura y anónima. Este canal garantiza la confidencialidad del informante y proporciona una vía efectiva para abordar cualquier preocupación relacionada con conductas éticamente cuestionables.

Además, las reuniones de seguimiento con los usuarios y el personal continúan siendo una importante fuente de detección de aspectos éticos a mejorar. El análisis de las propuestas e incidencias en estas reuniones sigue contemplando medidas orientadas a la mejora de la calidad relacional y al recordatorio de cuestiones éticas.

Cada servicio de Arquisocial cuenta con un comité de ética dedicado a apoyar el cumplimiento de esta dimensión de los servicios. Este comité realiza análisis y tratamiento de incidencias recurrentes en materia de ética, y genera recomendaciones y guías de actuación para el personal del servicio. Es importante destacar que las recomendaciones y documentos generados por el comité de ética nunca hacen referencia a datos de carácter personal, garantizando así la confidencialidad y el respeto a la privacidad de los individuos involucrados

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

8.1 Información adicional

Además de establecer planes específicos para garantizar que todas las personas empleadas conozcan la cultura de Arquisocial, hemos llevado a cabo una actualización significativa del propósito, visión y valores de la organización. Este nuevo marco cultural refleja nuestra evolución como empresa y establece una base sólida para guiar nuestras acciones y decisiones futuras.

Para garantizar que estos nuevos elementos culturales sean ampliamente comprendidos y adoptados por todos los miembros del equipo, estamos desplegando activamente la información a través de todos los canales de comunicación de Arquisocial. Esto incluye la incorporación de los nuevos mensajes culturales en documentos corporativos, materiales de formación, comunicaciones internas y externas, reuniones de equipo y eventos de la empresa.

Además, estamos promoviendo la participación activa de los empleados en la comprensión y adopción de la nueva cultura organizacional. Se están organizando sesiones de capacitación y talleres interactivos para facilitar la discusión y el intercambio de ideas sobre cómo estos valores y objetivos se reflejan en el trabajo diario de cada individuo

9.- **¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

9.1. Información adicional

Además del manual de riesgos penales y los procedimientos establecidos, Arquisocial cuenta con un comité de compliance dedicado a velar por el cumplimiento legal y ético de la empresa en todas sus operaciones. Este comité se encarga de supervisar la implementación y el seguimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la prevención de riesgos penales, así como de evaluar la eficacia de los controles internos existentes.

El comité de compliance también actúa como un canal adicional para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización. Los empleados tienen la opción de informar sobre cualquier preocupación o violación potencial a través de este canal, que garantiza la confidencialidad y la adecuada gestión de las denuncias.

En cuanto a la participación en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida, Arquisocial está comprometida a cumplir con los estándares más altos de responsabilidad y ética en todas sus relaciones comerciales. Esto incluye la evaluación continua de nuestros proveedores y colaboradores para asegurar que cumplen con los mismos estándares éticos y legales que nosotros

Plan de Responsabilidad Social

10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

10.1. Información adicional.

Además del plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado, Arquisocial se encuentra en un proceso continuo de revisión y mejora de sus prácticas en este ámbito. Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social implica no solo la implementación de acciones concretas, sino también la evaluación constante de su impacto y relevancia en la comunidad y el entorno en el que operamos.

Para asegurar que nuestras iniciativas de Responsabilidad Social estén alineadas con las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, llevamos a cabo un diálogo abierto y constante con ellas. Esto incluye a empleados, clientes, usuarios, proveedores, autoridades locales y otras partes interesadas relevantes. A través de este proceso de consulta y retroalimentación, podemos identificar nuevas áreas de acción y oportunidades de mejora en nuestro enfoque de Responsabilidad Social.

Además, estamos comprometidos con la transparencia y la rendición de cuentas en nuestras actividades de Responsabilidad Social. Publicamos regularmente informes que detallan nuestras acciones, resultados y desafíos en este ámbito, lo que nos permite compartir nuestros logros y aprender de nuestras experiencias para continuar avanzando hacia un impacto social y ambiental positivo y sostenible

11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?

11.1. Información adicional.

Además de establecer objetivos e indicadores específicos para nuestro plan de Responsabilidad Social, en Arquisocial adoptamos un enfoque holístico que considera diversas variables para garantizar la efectividad y relevancia de nuestras acciones.

En primer lugar, al definir nuestros objetivos, tenemos en cuenta no solo los principios de Responsabilidad Social, sino también otros factores internos y externos, como el plan de negocio de la organización, las tendencias del mercado y la competencia, y los futuros requisitos legales y regulatorios.

Una vez establecidos los objetivos, desarrollamos indicadores de seguimiento que nos permiten medir el progreso y el impacto de nuestras acciones de Responsabilidad Social. Estos indicadores están diseñados para ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y oportunos (SMART), lo que nos brinda una visión clara y cuantificable del rendimiento de nuestras iniciativas.

Además, nos comprometemos a revisar y ajustar nuestros objetivos e indicadores de manera regular, en función de los cambios en el entorno empresarial y las necesidades emergentes de nuestras partes interesadas. Esta adaptabilidad nos permite mantenernos

ágiles y receptivos a medida que evolucionamos hacia un enfoque más sostenible y responsable en todas nuestras actividades

CLIENTES

Satisfacción de cliente

12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

12.1. Información adicional

Desde el primer momento en el que se realiza el planteamiento de cada Proyecto se llevan a cabo una serie de evaluaciones:

- Evaluación inicial: diagnóstico de la situación actual del Proyecto para detectar necesidades de nuestro cliente potencial y definir mejoras que podamos ofertar.

- Evaluación continua: la empresa dispone de un modelo de encuesta de satisfacción destinada a los usuarios/beneficiarios finales que se recoge de manera sistemática y periódica. En el caso de la Administración Pública, desde el Dpto. De Gestión, se mantienen de forma periódica reuniones ordinarias en las que se detecta de una manera más informal la satisfacción del cliente. Esto permite detectar cualquier carencia en la ejecución del Proyecto e implantar las medidas correctoras oportunas.

- Evaluación final: de la que se obtiene el logro de los objetivos planificados inicialmente y se detectan mejoras a implantar en futuros proyectos de similar envergadura.

13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

13.1. Información adicional

Para identificar las mejoras de servicio a nuestros clientes, en Arquisocial implementamos una variedad de mecanismos de retroalimentación y seguimiento. Esto incluye la realización de encuestas de satisfacción periódicas, la recopilación de comentarios y sugerencias a través de buzones de sugerencias, y la celebración de reuniones regulares con nuestros clientes para evaluar su nivel de satisfacción y discutir posibles áreas de mejora.

Una vez identificadas estas oportunidades de mejora, llevamos a cabo un proceso de evaluación y priorización para determinar qué acciones son más pertinentes y factibles de implementar. Esto implica la colaboración estrecha entre diferentes departamentos y equipos dentro de la organización para garantizar una respuesta integral y efectiva a las necesidades de nuestros clientes.

Una vez que se han identificado las mejoras prioritarias, las introducimos en nuestros procesos organizacionales a través de planes de acción específicos. Estos planes incluyen

la asignación de recursos adecuados, la definición de responsabilidades claras y la implementación de medidas de seguimiento para garantizar que las mejoras se lleven a cabo de manera efectiva y que se logren los resultados deseados

Innovación en los productos y servicios

14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

14.1. Información adicional.

El Departamento de I+D+I desempeña un papel crucial en la investigación y el desarrollo de nuevos productos y servicios en Arquisocial. Utilizando metodologías y planificaciones específicas, este departamento se dedica a estudiar continuamente el sector en el que operamos. Esto implica un análisis exhaustivo de las mejores prácticas llevadas a cabo por diversas administraciones y entidades, así como el estudio detenido de las propuestas formuladas por nuestros grupos de interés.

Además, el Departamento de I+D+I colabora estrechamente con otros departamentos y equipos dentro de la organización para asegurar que los productos y servicios desarrollados estén alineados con las expectativas y necesidades de nuestros clientes y el mercado. Esta colaboración facilita la integración de la retroalimentación de los clientes y las tendencias del mercado en el proceso de desarrollo de productos y servicios, lo que nos permite ofrecer soluciones innovadoras y adaptadas a las demandas cambiantes de nuestros stakeholders

Calidad de los productos y servicios

15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

15.1. Información adicional.

En Arquisocial, la producción del producto o la prestación del servicio se lleva a cabo con un enfoque integral que incorpora aspectos ambientales y sociales en todas las etapas del proceso. Esto significa que, desde la planificación hasta la ejecución, consideramos activamente el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente y en la sociedad.

En términos de producción, nos esforzamos por adoptar prácticas sostenibles que minimicen nuestro impacto ambiental. Esto incluye el uso eficiente de los recursos naturales, la reducción de residuos y emisiones, y la adopción de tecnologías y procesos más limpios y respetuosos con el medio ambiente.

En cuanto a la prestación del servicio, nos comprometemos a asegurar que nuestras actividades tengan un impacto positivo en la sociedad. Esto implica, por ejemplo, garantizar condiciones laborales justas y seguras para nuestros empleados, promover la diversidad e inclusión en nuestro lugar de trabajo, y contribuir al bienestar y desarrollo de las

comunidades en las que operamos.

Además, en Arquisocial, llevamos a cabo una gestión sistemática de estos aspectos ambientales y sociales. Esto significa que no solo consideramos estos aspectos de manera aislada, sino que los integramos en nuestra gestión global de manera coherente y continua. A través de la monitorización, evaluación y mejora constante, nos esforzamos por optimizar nuestro desempeño ambiental y social, buscando siempre alcanzar un equilibrio entre la rentabilidad económica, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

16.1. Información adicional.

En Arquisocial, la excelencia en el servicio post venta es una prioridad fundamental. Más allá de contar con un proceso normalizado de atención integral, nos comprometemos a ofrecer un enfoque altamente personalizado y continuo en el seguimiento y atención de nuestros usuarios. Esto se traduce en un sistema de supervisión y seguimiento de la situación de los usuarios, permitiéndonos adaptar nuestras intervenciones según sus necesidades cambiantes. Asimismo, realizamos un seguimiento constante de su satisfacción con el servicio, atendiendo y analizando cuidadosamente cualquier queja o sugerencia que puedan tener. Este enfoque nos permite garantizar una experiencia post venta excepcional, donde la satisfacción del cliente es el núcleo de nuestras operaciones y la base para la mejora continua de nuestros servicios.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

17.1. Información adicional.

En Arquisocial, nos comprometemos a proporcionar información completa y detallada sobre todos los productos y servicios que ofrecemos. Esto incluye una descripción exhaustiva de las características, propiedades y posibles riesgos asociados con cada producto o servicio en nuestra oferta comercial.

Además, aseguramos que nuestros usuarios estén plenamente informados sobre los servicios y productos que ofrecemos, así como sobre cualquier mejora o actualización que pueda afectar su experiencia. Esta información se comunica de manera clara y transparente, garantizando que nuestros usuarios estén equipados con el conocimiento necesario para tomar decisiones informadas y aprovechar al máximo nuestros servicios.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

18.1. Información adicional

Se contempla la realización de encuestas de satisfacción a los profesionales de Arquisocial. Igualmente se pone a su disposición un buzón de quejas y sugerencias, así como canal de denuncias garantizando la confidencialidad del informante.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?

19.1. Información adicional

En Arquisocial, garantizamos el Principio de Igualdad de Oportunidades y la no discriminación a través de una serie de medidas concretas y proactivas. Además de comprometernos con los 10 principios de la Carta de la Diversidad, implementamos políticas y prácticas que fomentan un entorno inclusivo y equitativo en todas las áreas de la organización.

Esto incluye la promoción de la diversidad en el reclutamiento y la selección, asegurando que todos los candidatos tengan igualdad de oportunidades para acceder a los puestos de trabajo. También ofrecemos programas de formación y desarrollo profesional que están disponibles para todos los empleados, independientemente de su género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural.

Además, en Arquisocial, nos comprometemos a revisar y actualizar regularmente nuestro Plan de Igualdad para abordar de manera proactiva cualquier desafío o problema relacionado con la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Este plan se comunica ampliamente a todos los empleados y se evalúa periódicamente para analizar su impacto en las personas y garantizar su eficacia en la promoción de un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.

En Arquisocial, nos comprometemos firmemente con la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de nuestros empleados. Para ello, hemos desarrollado un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad que establece objetivos claros, medidas concretas, indicadores de seguimiento y evaluaciones periódicas. Este plan es comunicado de manera transparente y accesible a todos los trabajadores, asegurando su conocimiento y participación en las iniciativas diseñadas para facilitar el equilibrio entre estos ámbitos de

sus vidas.

Como parte integral de nuestro compromiso con la igualdad y la conciliación, el Plan de Igualdad de Arquisocial aborda específicamente la promoción de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral. Además, incluye otras acciones clave, como políticas de selección de personal que promueven la igualdad de oportunidades, programas de formación destinados a fomentar la inclusión y el desarrollo profesional, así como medidas especiales para apoyar a mujeres víctimas de violencia de género en su inserción laboral.

Asimismo, nuestro decálogo de Buenas Prácticas refleja nuestro compromiso con la creación de un entorno laboral seguro, respetuoso y equitativo, donde no se tolera ningún tipo de acoso laboral, sexual o por razón de género. Estas medidas específicas contribuyen a garantizar un ambiente de trabajo saludable y libre de discriminación, donde todos los empleados puedan desarrollarse plenamente y alcanzar su máximo potencial

Formación y desarrollo profesional

21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

21.1. Información adicional.

Además de contar con un Plan de Formación Anual que guía nuestras acciones formativas, en Arquisocial nos esforzamos por garantizar una gestión integral y participativa de las necesidades de formación de nuestros empleados. Para ello, utilizamos un enfoque colaborativo que involucra a toda la plantilla en el proceso de identificación y planificación de las acciones formativas.

En primer lugar, implementamos un sistema estructurado para recopilar las necesidades formativas de manera regular. Utilizamos un formato interno llamado "Necesidades de formación", que es completado por los responsables de departamento para identificar las áreas de desarrollo y capacitación requeridas por su equipo.

Además, valoramos activamente las propuestas y sugerencias de formación proporcionadas por los propios trabajadores. Al finalizar cada acción formativa, solicitamos a los participantes que completen encuestas de evaluación de la formación, donde pueden expresar sus opiniones y sugerencias sobre la calidad y relevancia de la formación recibida. Esta retroalimentación directa nos permite ajustar y mejorar continuamente nuestro Plan de Formación Anual para asegurar que responda adecuadamente a las necesidades y expectativas de nuestra plantilla.

22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

22.1. Información adicional

En Arquisocial, gestionamos el desarrollo de las personas de manera integral, reconociendo la importancia tanto de las competencias técnicas como de las competencias

personales en el crecimiento y éxito profesional de nuestros empleados. Además de las acciones formativas destinadas a mejorar las habilidades técnicas específicas requeridas para sus roles, también ofrecemos programas de formación en competencias personales.

Estos programas están diseñados para fortalecer habilidades como el trabajo en equipo, la comunicación efectiva, el liderazgo, la resolución de problemas y la gestión del tiempo, entre otras. Reconocemos que estas competencias son fundamentales para el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados, así como para el éxito de nuestra organización en su conjunto.

Además, nuestra gestión del desarrollo de las personas incluye programas de formación orientados específicamente a la promoción y el crecimiento profesional dentro de la organización. Estos programas ofrecen oportunidades de capacitación y desarrollo que permiten a nuestros empleados adquirir nuevas habilidades y asumir mayores responsabilidades a medida que avanzan en sus carreras en Arquisocial.

Seguridad y Salud

23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

23.1. Información adicional.

En Arquisocial, nos comprometemos firmemente con la salud y seguridad laboral de nuestros empleados mediante la implementación de mecanismos exhaustivos de evaluación, prevención y seguimiento de riesgos laborales. Además de llevar a cabo evaluaciones periódicas de riesgos laborales, también realizamos un seguimiento continuo de los casos de enfermedad laboral y accidentes de trabajo.

Este seguimiento se realiza a través de un registro detallado y segregado por sexos, categorías profesionales y puestos de trabajo, lo que nos permite identificar patrones y tendencias en la incidencia de enfermedades y accidentes laborales. Utilizamos esta información para introducir nuevas medidas preventivas y correctivas destinadas a reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral en todos los niveles de la organización.

Además, promovemos una cultura de seguridad en el lugar de trabajo, donde todos los empleados son alentados a reportar cualquier situación o condición que puedan considerar un riesgo para su salud o seguridad. Esto nos permite abordar proactivamente cualquier riesgo potencial y tomar medidas preventivas para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos.

PROVEEDORES

Compras responsables

24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

24.1. Información adicional

En Arquisocial, reconocemos la importancia de la compra responsable como parte integral de nuestra gestión empresarial. Si bien en algunos casos hemos considerado criterios ambientales para la adquisición de ciertos productos, bienes o servicios, entendemos que aún hay espacio para mejorar y expandir nuestra política de compras hacia un enfoque más amplio de responsabilidad social y ambiental.

Estamos comprometidos a continuar evaluando y revisando nuestros criterios de compra para garantizar que reflejen nuestros valores y contribuyan a promover prácticas sostenibles y éticas en todas nuestras operaciones. Esto puede incluir la consideración de aspectos como el origen ético de los productos, el impacto ambiental de su fabricación y transporte, así como la promoción de proveedores locales y socialmente responsables.

Clasificación y evaluación de proveedores

25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

25.1. Información adicional

En Arquisocial, reconocemos la importancia de integrar aspectos sociales y ambientales en la evaluación y selección de nuestros proveedores como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad. Si bien actualmente contamos con criterios establecidos para la clasificación y evaluación de proveedores, entendemos que hay margen para mejorar y ampliar estos criterios para abordar de manera más integral los aspectos sociales y ambientales.

Estamos comprometidos a revisar y fortalecer nuestros criterios de clasificación y evaluación de proveedores para garantizar que reflejen nuestros valores y contribuyan a promover prácticas sostenibles y éticas en nuestra cadena de suministro. Esto puede incluir la consideración de aspectos como las prácticas laborales justas, el respeto a los derechos humanos, la gestión ambiental responsable y el apoyo a proveedores locales y comunitarios.

Nuestro objetivo es trabajar en estrecha colaboración con nuestros proveedores para fomentar un enfoque colaborativo y responsable en todas las etapas de nuestra cadena de suministro. Al integrar aspectos sociales y ambientales en nuestra evaluación de proveedores, aspiramos a construir relaciones sólidas y sostenibles que impulsen el cambio positivo tanto dentro como fuera de nuestra organización.

Homologación de proveedores

26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?

26.1. Información adicional

En Arquisocial, nuestro proceso de homologación de proveedores se basa en un sistema

transparente que integra requisitos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como parte fundamental de nuestra política de adquisiciones. Este proceso se revisa de forma periódica para asegurar su eficacia y alineación con nuestros valores y objetivos organizacionales.

La homologación de proveedores en nuestra empresa se lleva a cabo de manera rigurosa y exhaustiva, considerando múltiples aspectos que abarcan desde la calidad esperada en el producto o servicio hasta el cumplimiento de requisitos legales y normativos. Valoramos el historial de cada proveedor, examinando aspectos como no conformidades anteriores, certificaciones de calidad, y valoraciones informales o subjetivas, entre otros.

Además, garantizamos el cumplimiento estricto de la legalidad en materia contable, fiscal y laboral, así como de los preceptos de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD). Asimismo, nuestra política de precios se basa en la obtención de varios presupuestos para cada provisión, asegurando la transparencia y competitividad en nuestras transacciones comerciales.

La accesibilidad y disponibilidad de los proveedores también son aspectos clave que consideramos en nuestro proceso de homologación. Valoramos su capacidad para ofrecer un servicio eficaz y eficiente a través de diversos medios de comunicación, así como la disponibilidad de una persona de referencia para atender nuestras necesidades en horario laboral.

Interacción con los proveedores

27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

27.1. Información adicional

Además de las reuniones informales con algunos proveedores, en Arquisocial valoramos la importancia de establecer mecanismos formales y estructurados para mantener una comunicación efectiva y bidireccional con nuestros proveedores. Reconocemos que el intercambio de información y opiniones con nuestros socios comerciales es fundamental para fortalecer nuestras relaciones comerciales y garantizar la satisfacción mutua.

Para facilitar esta comunicación, estamos considerando la implementación de reuniones periódicas de seguimiento y evaluación con nuestros proveedores clave. Estas reuniones nos permitirán discutir temas relevantes, compartir feedback sobre la calidad de los productos o servicios recibidos, identificar áreas de mejora y explorar oportunidades de colaboración futuras.

Además, estamos explorando la posibilidad de establecer un sistema de retroalimentación formal, como encuestas de satisfacción o buzones de sugerencias, que permitan a nuestros proveedores expresar sus opiniones y sugerencias de manera estructurada y confidencial. Valoramos la retroalimentación de nuestros proveedores como una herramienta invaluable para identificar áreas de mejora y fortalecer nuestra relación

comercial.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

28.1. Información adicional.

En Arquisocial, nuestra implicación en la comunidad se refleja a través de una variedad de proyectos sociales en los que colaboramos activamente. Estos proyectos están en línea con nuestro compromiso de contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad en la que operamos. Colaboramos en iniciativas que abordan diversas áreas sociales, desde la ayuda alimentaria hasta el apoyo emocional y la inserción laboral de colectivos desfavorecidos.

Nuestra colaboración en proyectos sociales se basa en un plan estratégico bien definido, que establece objetivos claros y métodos de medición para evaluar nuestro impacto social. Nos comprometemos a trabajar en estrecha colaboración con otras organizaciones y entidades del entorno, con el fin de maximizar el alcance y la eficacia de nuestras acciones.

Algunos ejemplos concretos de proyectos en los que participamos incluyen la colaboración con iniciativas locales de recogida de alimentos, el apoyo a programas de voluntariado para acompañar a personas en situación de vulnerabilidad, y la colaboración con redes de inserción laboral para facilitar la integración laboral de grupos desfavorecidos.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

29.1. Información adicional.

Las actividades que gestiona Arquisocial tienen un componente social importante, puesto que en la prestación de las mismas el recurso más importante es el humano, configurando los recursos personales el mayor coste del servicio. Además, el servicio se presta directamente a las personas usuarias. Teniendo en cuenta estas dimensiones, desde Arquisocial se plantean proyectos de intervención que derivan directamente en resultados para la propia actividad principal del negocio.

Transparencia con el entorno social de la organización

30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

30.1. Información adicional

La colaboración en proyectos sociales requiere de la involucración y participación de los colaboradores/proveedores y del personal responsable de la ejecución del servicio, así como en algunas ocasiones de los propios usuarios, por lo que se diseñan las actuaciones de sensibilización y comunicación pertinentes.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

31.1. Información adicional

Además del plan de comunicación de actividades que se desarrollan, en Arquisocial nos comprometemos a llevar a cabo una comunicación proactiva en la comunidad local para informar sobre nuestras iniciativas sociales y promover la participación y el involucramiento de los miembros de la comunidad. Reconocemos la importancia de mantener una comunicación abierta y transparente con los diversos grupos de interés en nuestra área de influencia.

Para lograr este objetivo, implementamos estrategias de comunicación que incluyen la difusión de nuestras actividades a través de diversos medios, como notas de prensa, publicaciones en redes sociales, boletines informativos y participación en eventos comunitarios. También evaluamos regularmente el impacto de nuestras acciones en los medios de comunicación y en las redes sociales, lo que nos permite ajustar nuestra estrategia de comunicación según sea necesario y medir el alcance y la efectividad de nuestras iniciativas sociales.

Nuestra comunicación proactiva en la comunidad local nos permite no solo informar sobre nuestras actividades, sino también fomentar el diálogo, la participación y la colaboración con los diferentes actores locales. Estamos comprometidos a seguir fortaleciendo nuestra presencia en la comunidad y a contribuir de manera significativa al bienestar y desarrollo de la misma a través de una comunicación abierta y efectiva.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

32.1. Información adicional

La empresa se encuentra certificada en ISO 14001, por lo que se dispone de un procedimiento aplicable a todos los aspectos ambientales de la organización y los residuos

generados en el desarrollo de actividad.

El/la responsable de Medio Ambiente basándose en la información aportada por cada responsable del área o servicio correspondiente procede a identificar los Aspectos Ambientales derivados del normal desarrollo de la actividad de gestión.

Una vez identificados los aspectos, así como la actividad que los genera, estos son evaluados por el/la Responsable de Medio Ambiente de acuerdo a los criterios establecidos. Dicha evaluación se realiza con una frecuencia mínima anual pudiéndose realizar revisiones con mayor frecuencia cuando ocurran cambios en la identificación de aspectos o algún cambio que aplique a los requisitos legales.

Además anualmente se mide la huella de carbono como indicador del descenso en la misma, confirmando que las medidas medioambientales propuestas son eficaces.

Compromiso frente al cambio climático

33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Economía circular

34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

34.1. Información adicional

Aunque en Arquisocial actualmente contamos con iniciativas puntuales relacionadas con el uso de productos reciclados, la reutilización de materiales y el reciclaje de residuos generados, estamos comprometidos a continuar avanzando en el desarrollo de un modelo de economía circular más integral y sostenible. Reconocemos la importancia de adoptar prácticas que minimicen nuestro impacto ambiental y promuevan el uso eficiente de los recursos.

Para lograr este objetivo, estamos explorando activamente nuevas oportunidades y colaboraciones que nos permitan expandir nuestras iniciativas en economía circular. Esto puede incluir la implementación de programas de reciclaje más amplios, la adopción de tecnologías y procesos innovadores para la reutilización de materiales, y la colaboración con proveedores y socios estratégicos comprometidos con la sostenibilidad.

Además, estamos trabajando en la sensibilización y capacitación de nuestro equipo para fomentar una cultura organizacional orientada hacia la economía circular. Esto implica educar a nuestros empleados sobre la importancia de reducir, reutilizar y reciclar, así como proporcionarles las herramientas y recursos necesarios para implementar prácticas sostenibles en su día a día.

Comunicación ambiental

35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

35.1. Información adicional.

Además de la comunicación a través de nuestra intranet y redes sociales, en Arquisocial nos esforzamos por garantizar una comunicación efectiva y transparente sobre nuestras actuaciones en materia ambiental con todos nuestros empleados y otros grupos de interés. Reconocemos la importancia de mantener informados a todos los involucrados sobre nuestras iniciativas y compromisos ambientales, y nos comprometemos a promover una cultura organizacional orientada hacia la sostenibilidad.

Para lograr este objetivo, implementamos diversas estrategias de comunicación interna y externa. Internamente, utilizamos herramientas como correos electrónicos, boletines informativos, carteles y reuniones de equipo para informar a nuestros empleados sobre nuestras acciones ambientales, promover la participación y el compromiso, y fomentar la adopción de prácticas sostenibles en el lugar de trabajo.

Externamente, además de nuestra presencia en la web y las redes sociales, nos aseguramos de comunicar nuestras iniciativas ambientales a otros grupos de interés relevantes, como clientes, proveedores, autoridades locales y la comunidad en general. Esto puede incluir la publicación de informes de sostenibilidad, la participación en eventos y actividades relacionadas con el medio ambiente, y el establecimiento de canales de comunicación directa para recibir comentarios y sugerencias.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

-

Valoración Global

37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestro compromiso con la sostenibilidad no solo refleja nuestra larga trayectoria en el sector de los servicios sociales, sino que también nos posiciona como una opción atractiva para los nuevos inversores que priorizan el impacto social y ambiental positivo. En un mundo cada vez más enfocado en la sostenibilidad, nuestro enfoque en ofrecer servicios con un impacto social significativo se alinea perfectamente con los objetivos de desarrollo sostenible, lo que nos permite no solo mantener nuestra posición en el mercado, sino también destacarnos como líderes en el sector. Esta combinación de experiencia probada y

compromiso con la sostenibilidad nos sitúa en una posición única para generar valor tanto para nuestros inversores como para las comunidades a las que servimos, asegurando un futuro sólido y sostenible para todos.

39.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Implementar un sistema de seguimiento más riguroso para evaluar el impacto ambiental y social de nuestras operaciones, así como para monitorear continuamente el cumplimiento de los estándares de sostenibilidad. Esto nos permitiría identificar áreas específicas donde podemos mejorar nuestra eficiencia ambiental, reducir nuestra huella de carbono y fortalecer nuestro compromiso con el bienestar social de las comunidades a las que servimos. Además, podríamos establecer metas claras y medibles en términos de sostenibilidad para guiar nuestro progreso y demostrar nuestro compromiso con la mejora continua

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?