

Barcelona, 16 de octubre del 2013

Apreciados Señores,

Me complace renovar, a través de esta carta, el compromiso de SARquavitae con la iniciativa del Pacto Mundial y los diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Con esta comunicación manifestamos nuestra intención de seguir promoviendo dichos principios dentro de nuestra esfera de influencia.

Cómo ejemplo del compromiso a hacer que el Pacto Mundial y sus principios formen parte de la estrategia, la cultura y el día a día de nuestra empresa, durante el 2012 hemos seguido adelante con nuestro compromiso social llevando a cabo colaboraciones con entidades sociales, en especial con aquellas relacionadas con la dependencia y sus enfermedades asociadas y hemos avanzado en nuestra política de calidad como un proceso integrado en toda nuestra actividad diaria.

Hemos continuado con nuestra política de escucha, tanto a nuestros clientes como a empleados, mediante encuestas periódicas de satisfacción y mecanismos de participación y comunicación. Hemos continuado con nuestro Plan de Igualdad y de contratación de personas en riesgo de exclusión social o personas con discapacidad, a la vez que hemos colaborado con diversas administraciones en la creación de cursos de formación especialmente pensados para la inserción laboral.

Desde SARquavitae, hemos seguido avanzando en nuestro Código de Conducta Ético que garantiza la integridad y transparencia en nuestras actividades, así como en las propuestas de nuestro Comité de Ética Asistencial. También queremos destacar el esfuerzo realizado en investigación e innovación con el fin de desarrollar productos, programas o ideas que mejoren la salud y el bienestar de nuestros residentes.

Finalmente, remarcar que utilizamos criterios medioambientales en todo el proceso de gestión de nuestras actividades, desde los procesos de construcción de nuestros centros hasta en la gestión diaria, mediante la utilización de energías renovables y medidas de ahorro energético.

Los objetivos que la firma tiene para el año siguiente son seguir adelante con el fomento de buenas prácticas, la transparencia y la reputación. En este sentido, SARquavitae se compromete a generar valor en sus servicios y relaciones con sus principales grupos de interés.

Atentamente,



Jorge Guarner Muñoz
Consejero Delegado-Director General

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES E INFORME
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE

SAR

QUAVITAE

2012





**Memoria Anual de Actividades
e Informe de Responsabilidad Social
Corporativa de SARquavitae 2012**

Aribau, 185, entlo.
08021 Barcelona

Paseo de la Castellana, 52
5ª planta, 28046 Madrid

Índice

Mensaje del Presidente y del Consejero Delegado-Director General de SARquavitae	6
SARquavitae, plataforma integral de centros y servicios sanitarios y sociales de atención a las personas	8
Informe anual de actividades SARquavitae 2012	31
SARquavitae motor de desarrollo del sector sociosanitario	32
• Inversión y datos de facturación de SARquavitae en 2012.	33
• Principales magnitudes del equipo profesional de SARquavitae.	35
• Una plataforma integral de servicios sanitarios y sociales para las personas.	36
• Colaboración con administraciones públicas.	37
• Sociedades de SARquavitae.	38
Memoria de Responsabilidad Social Corporativa SARquavitae 2012.....	39
SARquavitae y sus clientes	40
• Perfil de las personas atendidas por SARquavitae en 2012.	41
• Sistema de Calidad de la organización, clave en la estrategia de SARquavitae.	46
• Escuchar a las personas que atendemos, nuestra razón de ser.....	48
• Instalaciones pensadas para el confort y el bienestar de las personas.	54
• Confidencialidad.	55

SARquavitae y sus empleados.....	56
• Mecanismos de participación y comunicación con sus profesionales.....	57
• Generadores de empleo estable y de calidad.....	59
• Inserción laboral.....	61
• Conciliación de la vida laboral y familiar.....	63
• Libertad de asociación.....	63
• Selección.....	64
• Desarrollo profesional y reconocimiento del mérito.....	65
• Seguridad en el trabajo.....	66
• La formación de sus profesionales, prioridad para la profesionalización del sector.....	68
SARquavitae y la sociedad	70
• Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	71
• Investigación + Desarrollo + Innovación.....	75
• Ética.....	80
• La Fundación SARquavitae.....	81
SARquavitae y el medio ambiente	98
• Una gestión medioambiental comprometida.....	99
Certificaciones / Auditorías.....	101



HIGINIO RAENTÓS

Presidente de SARquavitae

Un año más, SARquavitae presenta su memoria anual de Actividades y el Informe de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Llegamos a la cita, satisfechos con nuestro desempeño a lo largo de 2012: hemos consolidado nuestro compromiso con la sociedad ofreciendo servicios asistenciales sociosanitarios de la máxima calidad, según las necesidades específicas de cada persona en cada instante de su vida. Este compromiso ha sido ratificado con la adhesión de SARquavitae al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, compromiso basado en el apoyo de los diez principios éticos impulsados por el principal organismo internacional de RSC. Nos hemos responsabilizado de hacer del Pacto Mundial y sus principios, parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía.

Este año hemos dado un paso adelante en la transparencia de nuestra comunicación y hemos querido auditar externamente esta Memoria Anual de Actividades y RSC, según los principios del GRI. Lo hemos hecho por propia convicción y por la misma filosofía del proyecto, que impregna toda nuestra actividad diaria y que redunda en nuestra implicación con la sociedad. De hecho, la responsabilidad social de la compañía trasciende nuestra propia actividad y llega a todos los actores implicados en el sector, ya sean las personas atendidas, como sus familias, como los profesionales, como las entidades privadas o las Administraciones públicas. Con cada uno de estos interlocutores nos relacionamos con claridad, transparencia y con el máximo rigor y compromiso hacia ellos.

En concreto, trabajamos para impulsar acciones de cooperación, investigación, formación y divulgación que fortalezcan el sector para llevar una atención excelente a todos los ciudadanos. Uno de nuestros principales activos para lograrlo es la Fundación SARquavitae, con una dilatada trayectoria desde 1997. Nuestra Fundación es el conocimiento, la formación, el alma social y las emociones de la empresa. Un espacio generador, promotor y difusor de conocimiento, experiencias y proyectos, que acompaña a nuestra compañía en el valor añadido que SARquavitae diariamente intenta aportar a la sociedad y al sector sociosanitario

Otro de los activos relevantes, esencial para entender la filosofía de nuestra compañía, es el Comité de Ética Asistencial de SARquavitae, presidido por el prestigioso catedrático Francesc Torralba, que se encarga de velar por la atención integral de la persona, no sólo desde la perspectiva del conocimiento técnico, sino desde la conciencia ética en la prestación de servicios.

En definitiva, la responsabilidad social forma parte de la esencia y del día a día de SARquavitae. Por ello, la ejercemos con la misma naturalidad con la que apostamos por la transparencia en la gestión y la sostenibilidad. La suma de estos factores con la calidad profesional y la vocación de servicio que muestran nuestros profesionales son la clave para construir una empresa sólida y con una ética coherente y acorde a nuestra labor social.

Tras haber finalizado su proceso de integración, SARquavitae cierra el año 2012 con la satisfacción de haber consolidado su liderazgo en el ámbito sociosanitario, ofreciendo a la sociedad la mayor plataforma integral de centros y servicios de atención sanitaria y social a las personas de España. Nuestro modelo de atención basado en la especialización, la innovación y la atención personalizada es el motor que activa nuestra constante expansión.

Nuestra máxima como empresa es ofrecer servicios profesionales y de calidad que puedan cubrir las diferentes necesidades sociales y sanitarias, ya sea en los domicilios de las personas o en nuestros centros residenciales sociosanitarios y centros de día. El camino para conseguirlo es la excelencia, que pasa por invertir en innovación y formación y encontrar en la especialización la respuesta adecuada a cada necesidad. En este aspecto, destacan nuestros modelos de atención a la discapacidad y de salud mental, ámbitos en los que SARquavitae está consolidando también su posición. Actualmente, ya atendemos a más de 700 personas, con este tipo de necesidades.

La compañía ha cerrado el ejercicio con una facturación de 280 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 36% respecto al ejercicio anterior. Su inversión acumulada alcanza ya los 257 millones de euros. Estamos presentes, en todo el territorio español, cerramos el año ofreciendo servicio en más de 100.000 domicilios y en 49 centros residenciales sociosanitarios, 56 centros de día y hospitales de día, 11 centros de atención a la discapacidad y 3 complejos de viviendas con servicios ADOREA; con una oferta de 10.205 plazas. Hemos atendido a través de nuestros servicios a cerca de 200.000 personas, 26.500 de ellas, usuarios de teleasistencia y 13.102 usuarios de Servicios de Ayuda a Domicilio. Nuestro call center especializado en salud recibió 96.000 llamadas anuales y se realizaron 76.600 visitas de urgencias médicas y de enfermería a domicilio.

Nuestra filosofía es ofrecer un servicio integral centrado en la persona, bajo los parámetros de la ética. Todos los modelos de atención responden a satisfacer las necesidades de las personas, convirtiéndose éstas en el eje central de nuestra actuación: participando de los procesos de comunicación e información, y asumiendo un papel clave en la toma de decisiones vinculadas a su salud y situación personal. Para ofrecer esta atención ponemos el foco en tres ejes claves para nosotros: la calidad sociosanitaria, el trato próximo, familiar y personal y la excelencia los servicios de bienestar que van más allá de los asistenciales.

Asimismo, SARquavitae ha efectuado una gran apuesta por la innovación y la investigación, desarrollando nuevos servicios para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes. En esta línea, hemos lanzado proyectos relacionados con la alimentación terapéutica y la atención personalizada a enfermos crónicos o con enfermedades avanzadas, coordinando diferentes recursos profesionales, presenciales y telemáticos, para optimizar la atención centrada en la persona. En esta línea, estamos trabajando para incorporar nuevas tecnologías, combinadas con los servicios presenciales sociosanitarios, que nos permiten desarrollar la telemedicina con todo su potencial. Al mismo tiempo, hemos establecido acuerdos estratégicos de largo plazo con otras compañías como La Caixa, Nestlé, Telefónica, ICO, etc que nos permiten aunar conocimientos y recursos para seguir desarrollando nuevos servicios y mejorar los actuales para ofrecer soluciones de bienestar a la sociedad.

Reforzando nuestra manera de actuar, este año hemos dado un paso más con la adhesión y cumplimiento de un código de conducta por parte de todos los trabajadores y trabajadoras, proveedores, colaboradores, y en definitiva todos los stakeholders de SARquavitae. Un código, que debe servir para comprometernos a actuar de acuerdo a nuestros principios y valores y reforzar el compromiso de SARquavitae con la ética.

Todos estos proyectos y cifras no tendrían sentido sin el gran el trabajo y esfuerzo diario de nuestros 9.000 profesionales, que están al lado de las personas que atendemos las 24 horas del día y los 365 días del año. Son el activo más importante de la compañía. Año tras año, invertimos en su formación para crecer juntos. En 2012 les hemos ofrecido más de 26.000 horas de formación. Contando con ellos, el futuro de nuestra compañía está más que asegurado, asumiendo los importantes retos que el sector sociosanitario tiene en los próximos años.



JORGE GUARNIER

Consejero Delegado-Director General de SARquavitae



**La mayor
plataforma
integral de centros y
servicios de atención
sanitaria y social
para las personas**



SAR
QUAVITAE

1. Personas que cuidan a las personas

Entusiasmo, compromiso, respeto, profesionalidad, calidad e innovación



**CENTROS
RESIDENCIALES Y
SOCIOSANITARIOS**



**ATENCIÓN SANITARIA
Y PERSONAL
A DOMICILIO**



**SERVICIOS SOCIALES
DOMICILIARIOS**



TELEASISTENCIA



**VIVIENDAS CON
SERVICIOS**

Misión

Ofrecer la plataforma integral de servicios sanitarios y sociales a las personas, con profesionales cualificados, apasionados y comprometidos.

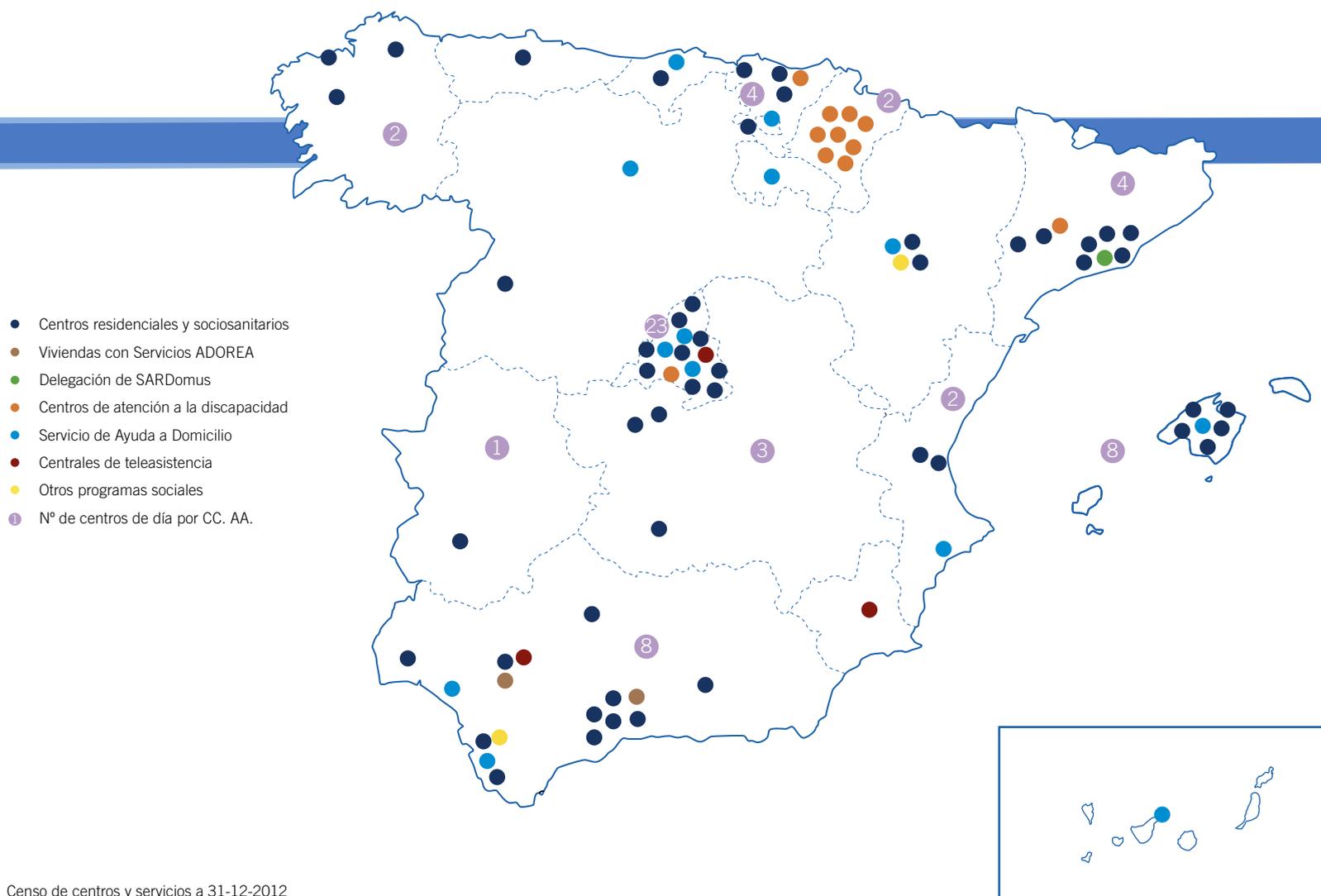
Visión

Ser el referente en innovación y excelencia en la prestación de servicios sociosanitarios.

Valores

Entusiasmo
Compromiso
Respeto
Profesionalidad
Calidad e Innovación

Presente en todas las Comunidades Autónomas



100.000

domicilios

49

centros
residenciales
y sociosanitarios

11

centros
de atención
a la discapacidad

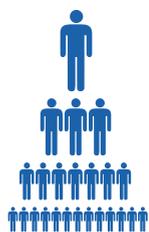
56

centros
y hospitales
de día

3

viviendas
con Servicios
ADOREA

NUESTRO ALCANCE



Atendemos a

200.000

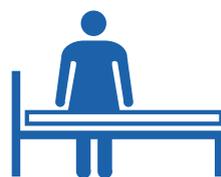
personas
al año



Somos

9.000

profesionales



Contamos con

10.205

plazas



Atendemos a

26.500

usuarios diarios
de teleasistencia



13.102

usuarios diarios

Servicio de Ayuda
a Domicilio

2.

Servicios innovadores y personalizados



Centros Residenciales y Sociosanitarios

Nuestros centros se organizan en torno a unidades de convivencia que garantizan calidad de vida, integración social y una atención individualizada.

Disponemos de unidades de atención especializadas

- Alzheimer y otras demencias
- Gran discapacidad
- Respiro familiar
- Atención gerontológica
- Cuidados paliativos
- Trastornos de conducta
- Convalecencia y rehabilitación
- Centro y hospital de día

SARDomus Atención Sanitaria y Personal a Domicilio

SARDomus ofrece una amplia gama de servicios sanitarios a domicilio 24 horas al día, 365 días al año a empresas y particulares. Además de soluciones de call center especializado en salud.

Atención telefónica

- Call Center
- Consultorio médico
- Consultorio social
- Consultorio psicológico
- Consultorio nutricional
- Consultorio jurídico

Servicios a domicilio

- Urgencias domiciliarias
- Tratamientos crónicos y paliativos
- Hospitalización domiciliaria
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Podología
- Enfermería dermatológica avanzada

Servicios a empresas

- Outsourcing servicios médico-sanitario
- Gestión del absentismo laboral
- Valoración del daño corporal





Servicios Sociales Domiciliarios

Programa de atención a la dependencia individualizado y preventivo para que las personas en situación de riesgo o dependencia puedan seguir viviendo en su hogar con autonomía.

Prestaciones:

- Atención personal
- Apoyo a las actividades de la vida diaria
- Apoyo psicosocial al usuario
- Participación sociocomunitaria
- Tareas de atención doméstica en el domicilio

Teleasistencia

Servicio preventivo inmediato y permanente para la atención de personas en su hogar.

Teleasistencia fija

- Ayuda inmediata apretando un botón
- Atención profesional por diplomados
- Especialistas
- 24 horas los 365 días al año
- Envío de asistencia al momento:
- Aviso a familiares/vecinos
- Aviso a policía/bomberos
- Envío de médicos de urgencia
- Llamada a cerrajeros
- Movilización de recursos

Teleasistencia móvil

- Asistencia también fuera del hogar
- Dispositivos móviles con GPS
- El usuario está localizado en todo momento
- Posibilidad de establecer zonas de seguridad
- Seguimiento proactivo
- Protocolos especializados de detención de riesgos

ADOREA Viviendas con Servicios

Vivir con plena independencia, sintiéndose tranquilo y seguro.

Viviendas personalizadas

Zonas comunes

- Sistema de alarmas
- Conserjería
- Gimnasio
- Biblioteca
- Sala de lectura e Internet
- Sala de reuniones
- Sala de juegos
- Sala de TV vía satélite

Servicios

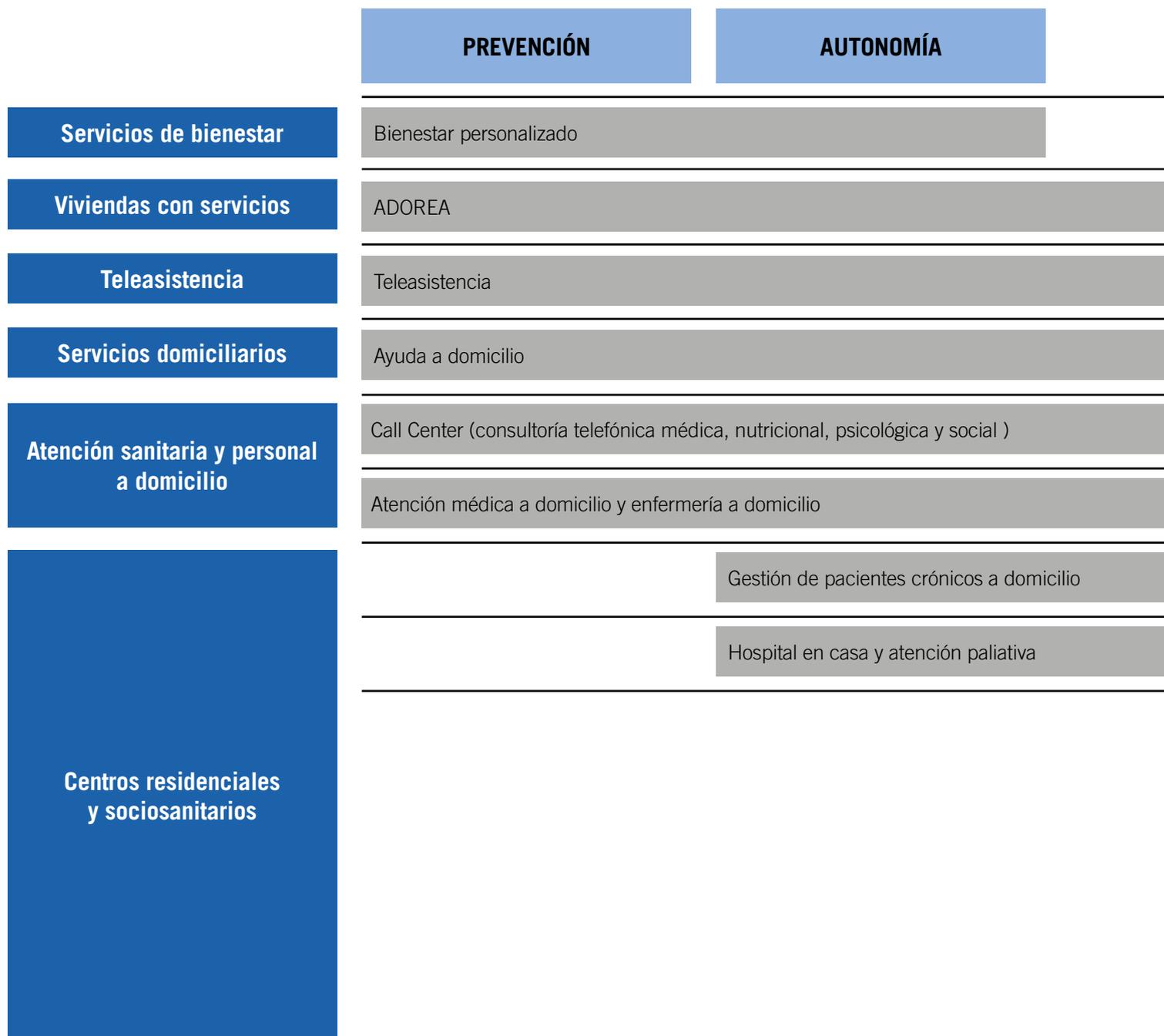
- Servicios domésticos y hoteleros
- Restaurante
- Peluquería
- Lavandería
- Parking
- Limpieza de la vivienda
- Servicios de apoyo personal
- Consultorio médico y enfermería
- Servicio de acompañamiento
- Atención personal y sanitaria
- Podología

Club ADOREA

- Actividades culturales
- Exposiciones

Plataforma Integral de Servicios

Contínuum asistencial



**DEPENDENCIA
MODERADA**

MEDIA DEPENDENCIA

GRAN DEPENDENCIA

[Barra gris]

Unidades de ingreso temporal

Respiro familiar

Unidades de convalecencia

Servicio diurno (centro de día)

Discapacitados psíquicos y físicos

Unidades de atención gerontológica

Hospital de día

Unidades de psicogeriatría
(Alzheimer y otras demencias)

Unidades de trastornos de conducta

Unidades de gran discapacidad

Unidades de paliativos

CENTROS RESIDENCIALES SOCIOSANITARIOS



Centros residenciales socio-sanitarios

Andalucía

CÁDIZ

Jerez de la Frontera

SARquavitae Monte Alto

Centro residencial para mayores

C/ Guatemala, s/n

11407 Jerez de la Frontera

Tel.: 956 183 880

- Plazas residenciales: 170
- Plazas de centro de día: 20

CÓRDOBA

Aguilar de la Frontera

SARquavitae Remedios

Centro residencial para mayores

Avda. Córdoba, 98

14920 Aguilar de la Frontera

Tel.: 957 662 180

- Plazas residenciales: 120
- Plazas de centro de día: 20
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

GRANADA

SARquavitae El Serrallo

Centro residencial para mayores

C/ Padre Ferrer, 1

18008 Granada

Tel.: 958 715 090

- Plazas residenciales: 122
- Plazas Salud Mental: 25
- Plazas de centro de día: 20
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

HUELVA

Tharsis

SARquavitae Monte Jara

Centro residencial para mayores

Polígono Sta. Bárbara, s/n

21530 Tharsis

Tel.: 959 397 963

- Plazas residenciales: 138
- Plazas de Salud Mental: 22
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía



Centros residenciales sociosanitarios

Andalucía

MÁLAGA

Alhaurín de la Torre SARquavitae Fuentesol

Centro residencial para mayores
C/ Mejorana, 100
29130 Alhaurín de la Torre
Tel.: 952 414 200

- Plazas residenciales: 146
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía

Benalmádena SARquavitae Torrequebrada

Centro residencial para mayores
Urb. Nueva Torrequebrada
C/ Carabela, s/n
29630 Benalmádena
Tel.: 952 449 990

- Plazas residenciales: 170
- Plazas de centro de día: 40
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía y la Diputación Provincial de Málaga.

Estepona Isdabe



Centro residencial para mayores
Propiedad de la Junta de Andalucía
Avda. del Norte, 19
29688 Estepona
Tel.: 952 883 043

- Plazas residenciales: 57
- Plazas Salud Mental: 57
- Plazas de centro de día: 20

Guaro SARquavitae Sierra de las Nieves

Centro residencial para mayores
C/ La Loma, s/n
29108 Guaro
Tel.: 952 457 715

- Plazas residenciales: 114
- Plazas Salud Mental: 12
- Plazas de centro de día: 20
- Dispone de plazas concertadas con el Ayuntamiento de Guaro y la Diputación Provincial de Málaga

Marbella SARquavitae Azalea

Centro residencial para mayores
Urb. Azalea Beach
Ctra. Málaga - Cádiz km 172,8
29660 Marbella
Tel.: 952 906 217

- Plazas residenciales: 140
- Plazas de centro de día: 23
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Marbella.

SEVILLA

SARquavitae Santa Justa

Centro residencial para mayores
C/ Baltasar Gracián, 2
41007 Sevilla
Tel.: 954 578 992

- Plazas residenciales: 176
- Plazas de centro de día: 40



Aragón

ZARAGOZA

SARquavitae Fontibre

Centro residencial para mayores
C/ Pilar Miró, 15
50011 Zaragoza
Tel.: 976 304 130

- Plazas residenciales: 112

SARquavitae Zalfonada

Centro residencial para mayores
C/ Salvador Allende, 56
50015 Zaragoza
Tel.: 976 506 742

- Plazas residenciales: 150

Asturias

ASTURIAS

Oviedo

SARquavitae La Florida

Centro residencial para mayores
C/ Cudillero, 3
33012 Oviedo
Tel.: 985 964 370

- Plazas residenciales: 144
- Dispone de plazas concertadas con el Gobierno del Principado de Asturias

Baleares

MALLORCA

Alcúdia



Ayuntamiento de Alcúdia

Centro residencial para mayores
Propiedad del Ayuntamiento de Alcúdia
C/ Formentera, 5
07400 Alcúdia
Tel.: 971 549 107

- Plazas residenciales: 40
- Plazas de centro de día: 30
- Dispone de plazas concertadas con el Govern Balear

Calvià

SARquavitae Costa d'en Blanes

Centro residencial para mayores
Avda. Tomás Blanes Tolosa, 1
07181 Costa d'en Blanes (Calvià)
Tel.: 971 677 002

- Plazas residenciales: 120
- Plazas de centro de día: 30
- Dispone de plazas concertadas con el Govern Balear

Capdepera

SARquavitae Capdepera

Centro residencial para mayores
Avda. Provençals, 2
07589 Font de Sa Cala (Capdepera)
Tel.: 971 818 224

- Plazas residenciales: 120
- Plazas de centro de día: 30
- Dispone de plazas concertadas con el Govern Balear



Marratxí

SARquavitae Can Carbonell

Centro residencial para mayores
C/ Can Carbonell, 2
07141 Marratxí
Tel.: 971 422 373

- Plazas residenciales: 90
- Plazas Salud Mental: 30
- Plazas de centro de día: 30
- Dispone de plazas concertadas con el Govern Balear

Palma

SARquavitae Palma

Centro residencial para mayores
C/ Camí dels Reis, 308
07010 Palma
Tel.: 971 498 544

- Plazas residenciales: 237
- Plazas de centro de día: 45

Centros residenciales sociosanitarios

Cantabria

CANTABRIA

Santander

SARquavitae Stella Maris

Centro residencial para mayores

C/ Guevara, 26 bis

39001 Santander

Tel.: 942 365 566

- Plazas residenciales: 96
- Dispone de plazas concertadas con el Gobierno de Cantabria



Castilla-La Mancha

CIUDAD REAL

Valdepeñas

SARquavitae Monte Val

Centro residencial para mayores

C/ Amapola, 38

13300 Valdepeñas

Tel.: 926 323 200

- Plazas residenciales: 146
- Plazas de centro de día: 20
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el Ayuntamiento de Valdepeñas

TOLEDO

Bargas

SARquavitae Valdeolivas

Centro residencial para mayores

C/ Arroyada, s/n

45593 Bargas

Tel.: 925 491 012

- Plazas residenciales: 106
- Plazas Salud Mental: 14
- Plazas de centro de día: 20
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Olías del Rey

SARquavitae Parque Gavilanes

Centro residencial para mayores

Autovía Madrid - Toledo km 64,400

45280 Olías del Rey

Tel.: 925 222 230

- Plazas residenciales: 135
- Plazas de centro de día: 31
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Castilla y León

ZAMORA

SARquavitae Puerta Nueva

Centro residencial para mayores

C/ Puerta Nueva, 50

49002 Zamora

Tel.: 980 509 828

- Plazas residenciales: 121

Cataluña

BARCELONA

SARquavitae Claret

Centro residencial para mayores
C/ Sant Antoni M^a Claret, 200
08025 Barcelona
Tel.: 934 463 320

- Plazas residenciales: 290
- Plazas de centro de día: 40
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya y el Ayuntamiento de Barcelona

SARquavitae La Salut Josep Servat

Centro residencial para mayores
C/ Antequera, 8-18
08024 Barcelona
Tel.: 932 857 512

- Plazas residenciales: 109
- Plazas sociosanitarias: 30
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

SARquavitae Regina

Centro residencial para mayores
C/ Mare de Déu del Coll, 22-30
08023 Barcelona
Tel.: 932 848 747

- Plazas residenciales: 158
- Plazas sociosanitarias: 12
- Plazas de hospital de día: 30
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

L'Hospitalet de Llobregat

SARquavitae Can Buxeres

Centro residencial para mayores
C/ Ametller, 6
08906 L'Hospitalet de Llobregat
Tel.: 932 603 181

- Plazas residenciales: 176
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

Puig-Reig

SARquavitae Mont Martí

Centro residencial
Ctra. de Casserres, 1
08692 Puig-Reig
Tel.: 938 290 138

- Plazas residenciales: 110
- Plazas sociosanitarias: 20
- Plazas de centro de día: 20
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

LLEIDA

SARquavitae Jaume Nadal Meroles

Centro sociosanitario
C/ Acadèmia, 41
25002 Lleida
Tel.: 973 289 333

- Plazas sociosanitarias: 126
- Plazas de hospital de día: 26
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

Alpicat

SARquavitae Terraferma

Centro sociosanitario
Ptda. Graó, s/n
25110 Alpicat
Tel.: 973 737 455

- Plazas sociosanitarias: 137
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya



Centros residenciales sociosanitarios

Comunidad de Madrid

MADRID

SARquavitae Albufera

Centro residencial para mayores
C/ Sierra de Albufera, 8
28053 Madrid
Tel.: 917 570 510

Plazas residenciales: 143

- Plazas de centro de día: 40
- Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid

SARquavitae Arturo Soria

Centro residencial para mayores
C/ Duquesa de Castrejón, 18-20
28033 Madrid
Tel.: 913 001 390

- Plazas residenciales: 162

Madrid Sur



Centro residencial para mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Javier de Miguel, 42
28018 Madrid
Tel.: 91 380 75 70

- Plazas residenciales: 140
- Plazas de centro de día: 40

Mirasierra



Centro residencial para mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Portera del Cura, 1
28034 Madrid
Tel.: 917 341 626

- Plazas residenciales: 220
- Plazas de centro de día: 40

Usera



Centro de atención a personas mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Cristo de la Victoria, 247
Distrito municipal de Usera
28026 Madrid
Tel.: 913 307 200

- Plazas residenciales: 160
- Plazas de centro de día: 40
- Pisos tutelados: 50

Coslada

SARquavitae Parque Coslada

Centro residencial para mayores
Avda. Manuel Azaña, 5
28820 Coslada
Tel.: 916 730 100

- Plazas residenciales: 142
- Plazas de centro de día: 40
- Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid

Leganés

Parque de los Frailes



Centro residencial para mayores
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ de Los Frailes, 12
28914 Leganés
Tel.: 916 394 000

- Plazas residenciales: 220
- Plazas de centro de día: 40

Móstoles

SARquavitae Ciudad de Móstoles

Centro residencial para mayores
C/ Río Segura, 29
28935 Móstoles
Tel.: 916 480 146

- Plazas residenciales: 180
- Plazas de centro de día: 40
- Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid

Torres de la Alameda

SARquavitae Rosario

Centro residencial para mayores
C/ Palmeras, 3
28813 Torres de la Alameda

- Tel.: 918 863 061
- Plazas residenciales: 112
- Plazas de centro de día: 15
- Dispone de plazas concertadas con la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Torres de la Alameda

Comunidad Valenciana

VALENCIA

SARquavitae Ciudad de las Artes

Centro residencial para mayores
C/ Joan Baptista Muñoz, 11
46023 Valencia
Tel.: 963 375 170

- Plazas residenciales: 168
- Plazas de centro de día: 30
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat Valenciana

Sagunto

SARquavitae Monte Arse

Centro residencial para mayores
Ctra. Sagunto-Puerto, s/n
46500 Sagunto
Tel.: 962 650 422

- Plazas residenciales: 99
- Plazas Salud Mental: 45
- Plazas de centro de día: 20
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat Valenciana y con la Diputació de València

Extremadura

BADAJOZ

SARquavitae Ciudad de Badajoz

Centro residencial para mayores
C/ Castillo Puebla de Alcocer, 16
06006 Badajoz
Tel.: 924 286 530

- Plazas residenciales: 150
- Plazas de centro de día: 30
- Dispone de plazas concertadas con la Junta de Extremadura



Centros residenciales sociosanitarios

Galicia

A CORUÑA

Concepción Arenal

Centro residencial para mayores
Propiedad de la Xunta de Galicia
C/ Sebastián Martínez Risco, 11
15009 A Coruña
Tel.: 981 174 188

- Plazas residenciales: 150
- Plazas de centro de día: 30

Santiago de Compostela SARquavitae San Lázaro

Centro residencial para mayores
Avda. Fernando de Casas Novoa, 33
15703 Santiago de Compostela
Tel.: 981 568 411

- Plazas residenciales: 156
- Plazas de centro de día: 40
- Dispone de plazas concertadas con la Xunta de Galicia

LUGO

Castro do Rei Castro Ribeiras do Lea

Centro residencial para mayores
Propiedad de la Xunta de Galicia
Avda. Terra Chá, s/n
27260 Castro Ribeiras do Lea
(Castro do Rei)
Tel.: 982 310 175

- Plazas residenciales: 172

País Vasco

ARABA

Vitoria-Gasteiz Ariznabarra

Centro residencial para mayores
C/ Teodoro González de Zárate, 14
01007 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 150 960

- Plazas residenciales: 140
- Plazas de centro de día: 60
- Todas las plazas son concertadas con la Diputación Foral de Álava

BIZKAIA

Bilbao-Bilbo SARquavitae Miraflores

Centro residencial para mayores
Avda. Miraflores, 17
48004 Bilbao-Bilbo
Tel.: 944 333 756

- Plazas residenciales: 139
- Plazas de centro de día: 20
- Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Vizcaya

GIPUZKOA

San Sebastián-Donostia SARquavitae Berra

Centro residencial para mayores
C/ Berratxo Bidea, 2
20017 San Sebastián-Donostia
Tel.: 943 353 030

- Plazas residenciales: 179
- Plazas de centro de día: 40
- Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa

San Sebastián-Donostia SARquavitae Villa Sacramento

Centro residencial para mayores
Camino de Atarizar, 18-20
20013 San Sebastián-Donostia
Tel.: 943 320 073

- Plazas residenciales: 123
- Plazas de centro de día: 30
- Dispone de plazas concertadas con la Diputación Foral de Gipuzkoa

Centros de atención a la discapacidad

Comunidad de Madrid

Argüelles



Centro de día para personas con discapacidad física
Propiedad de la Comunidad de Madrid
C/ Andrés Mellado, 31-33
28015 Madrid
Tel.: 915 436 531

- Plazas de centro de día: 40

Fuenlabrada



Nuevo Versalles

Centro de atención para personas con discapacidad intelectual
Propiedad de la Comunidad de Madrid
Avda. Nuevo Versalles, 14
28942 Fuenlabrada
Tel.: 916 892 289

- Plazas residenciales: 125
- Plazas centros de día: 40

Catalunya

Puig-Reig

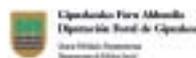
SARquavitae Mont Martí

Centro de atención para personas con discapacidad
Ctra. de Casserres, 1
08692 Puig-Reig
Tel.: 938 290 138

- Plazas residenciales: 60
- Dispone de plazas concertadas con la Generalitat de Catalunya

País Vasco

Azpeitia



Osamen

Centro de día de rehabilitación psicosocial
Propiedad de la Diputación Foral de Gipuzkoa
C/ Enparan, 6, 2º
20730 Azpeitia
Tel.: 943 157 677

- Plazas de centro de día: 20



Centros de atención a la discapacidad

Comunidad Foral de Navarra

Cordovilla

Infanta Elena



CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
Ctra. de Zaragoza km 9
31191 Cordovilla
Tel.: 948 233 131

- Plazas residenciales: 70
- Plazas de centro de día: 12
- Dispone de plazas concertadas con la
- Diputación Foral de Gipuzkoa

Estella

Las Torchas



Piso funcional
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
Paseo de la Inmaculada, 66, 1º D
31200 Estella
Tel.: 948 551 997

- Plazas residenciales: 12

Estella

Oncineta



CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ Carlos VII, 37
31200 Estella
Tel.: 948 556 424

- Plazas residenciales: 61
- Plazas de centro de día: 5

Navarra

Monjardín



Centro de día
Propiedad del Gobierno
Foral de Navarra
C/ Elizmendi, 12
31621 Sarriguren
Navarra
Tel.: 948 804 497

- Plazas de centro de día: 35

Pamplona

Iturrama



Piso funcional
Propiedad del Gobierno
Foral de Navarra
C/ Iñigo Arista, 21 Dcha., 6º B, 7º B y
7º C
31007 Pamplona
Tel.: 948 273 235

- Plazas residenciales: 18

Pamplona

Mendabaldea



Piso funcional
Propiedad del Gobierno
Foral de Navarra
C/ Benjamín de Tudela, 28, 1º D
31008 Pamplona
Tel.: 948 260 298

- Plazas residenciales: 14

Pamplona

Valle del Roncal



CAIDIS (Centro de Atención Integral a la Discapacidad)
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ San Cristóbal, 50
31015 Pamplona
Tel.: 848 422 812

- Plazas residenciales: 120
- Plazas de centro de día: 10

Tudela

Vencerol



Piso funcional
Propiedad del Gobierno Foral de Navarra
C/ Misericordia, s/n
31500 Tudela
Tel.: 948 82 70 08

- Plazas residenciales: 18

Centros de día

Baleares

MALLORCA

Palma

Coll d'en Rabassa 

Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Palma

C/ Navas de Tolosa, 28

07007 Palma

Tel.: 971 261 559

- Plazas de centro de día: 30

Palma

Son Dureta 

Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Palma

C/ Pensament, 5

07014 Palma

Tel.: 971 736 543

- Plazas de centro de día: 30

Palma

Son Sardina 

Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Palma

C/ Passatemps, 60

07120 Palma

Tel.: 971 43 92 11

- Plazas de centro de día: 30

Comunidad de Madrid

MADRID

Carmen Conde



Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Madrid

C/ Ave María, 6

28012 Madrid

Tel.: 914 200 729

- Plazas de centro de día: 80

SARquavitae Chamartín

Centro de día

C/ Antonio Salcés, 1

28002 Madrid

Tel.: 917 440 310

- Plazas de centro de día: 65
- La totalidad de las plazas son públicas del Ayuntamiento de Madrid

Isaac Rabín



Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Madrid

Avda. de Moratalaz, 152 posterior

28030 Madrid

Tel.: 913 286 109

- Plazas de centro de día: 65

José Manuel Bringas



Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Madrid

C/ Camino Viejo de Villaverde, 26

28041 Madrid

Tel.: 913 418 900

- Plazas de centro de día: 30

La Magdalena



Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Madrid

C/ Monseñor Óscar Romero, 75

28047 Madrid

Tel.: 914 655 463

- Plazas de centro de día: 65

Loyola de Palacio



Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Madrid

C/ Silvina, 10 - 12

28041 Madrid

Tel.: 913 920 744

- Plazas de centro de día: 80

Luis Peidró



Centro de día

Propiedad del Ayuntamiento de Madrid

C/ Luis Peidró, 2

28007 Madrid

Tel.: 915 523 245

- Plazas de centro de día: 95

SARquavitae Maestranza

Centro de día

C/ Téllez, 30 posterior

28007 Madrid

Tel.: 914 339 889

- Plazas de centro de día: 80

Centros de día



Moratalaz



Centro de día
 Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
 C/ Arroyo Belincoso, 13, 3º
 28030 Madrid
 Tel.: 914 305 280

- Plazas de centro de día: 65

SARquavitae San Bernardo

Centro de día
 C/ San Bernardo, 39
 28015 Madrid
 Tel.: 915 590 569

- Plazas de centro de día: 60

San Crispín



Centro de día
 Propiedad del Ayuntamiento de Madrid
 C/ San Crispín, 14
 28011 Madrid
 Tel.: 915 266 918

- Plazas de centro de día: 80

Alcobendas

SARquavitae Alcobendas

Centro de día
 C/ Miño, 12 bajo
 28100 Alcobendas
 Tel.: 916 239 102

- Plazas de centro de día: 30

El Escorial

SARquavitae El Escorial

Centro de día
 Urbanización Parque Real
 C/ Juliana, 2. Bloque 3 bajo
 28280 El Escorial
 Tel.: 918 902 112

- Plazas de centro de día: 30
- La totalidad de las plazas son públicas de la Comunidad de Madrid

Móstoles

SARquavitae Jardín de los Mayores

Centro de día
 C/ Juan Ocaña, 11 bajo
 28931 Móstoles
 Tel.: 916 146 517

- Plazas de centro de día: 25

Parla

José Luis Sampedro



Centro de día
 Propiedad del Ayuntamiento de Parla
 C/ Pinto, 58
 28982 Parla
 Tel.: 912 013 540

- Plazas de centro de día: 30

Delegaciones SARDomus. Atención sanitaria y personal a domicilio

Barcelona

C/ Ametller, 6
08906 L'Hospitalet de Llobregat
Tel.: 932 601 541

Madrid

C/ Duquesa de Castrejón, 18-20
28033 Madrid
Tel.: 902 45 65 85

Mallorca

C/Can Carbonell, 2
07141 Marratxí
Tel.: 902 45 65 85

Sevilla

C/ Baltasar Gracián, 2
41007 Sevilla
Tel.: 902 45 65 85



Delegaciones de teleasistencia

Madrid

C/ San Máximo, 3, 1º
28041 Madrid
Tel.: 915 919 480

Sevilla

Avda. San Francisco Javier, 22,
4º Módulo 420
41005 Sevilla



Viviendas con Servicios ADOREA

GIRONA

ADOREA Girona
C/ Migdia, 80-82
17003 Girona
Tel.: 972 416 100
Apartamentos: 102

MÁLAGA

Benalmádena
ADOREA Benalmádena
C/ Catamarán, s/n
Urb. Nueva Torrequebrada
29630 Benalmádena costa
Tel.: 952 449 994
Apartamentos: 48

SEVILLA

ADOREA Sevilla
C/ Baltasar Gracián, 4
41007 Sevilla
Tel.: 954 981 629
Apartamentos: 108

Delegaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio

SAD Alcorcón

C/ Mayor, 70, 1º A
28921 Alcorcón (Madrid)
Tel.: 916 430 766

SAD Alicante

Avda. Óscar Esplá, 4, Of. 7
03003 Alicante
Tel.: 965 982 639

SAD Burgos

C/ Vitoria, 23, 2º C
09004 Burgos
Tel.: 947 257 306

SAD Cádiz

C/ Nueva, 2 duplicado, 2º
11005 Cádiz
Tel.: 956 290 983

SAD Huelva

Avda. Alemania, 94, 3º
21002 Huelva
Tel.: 959 286 072

SAD San Cristóbal de la Laguna

C/ Seis de diciembre, 28
Ed. Chamarta 2º Of. A2
38021 San Cristóbal de la Laguna (Tenerife)
Tel.: 922 631 217

SAD Logroño

C/ Vara del Rey, 9, 2ºB
26001 Logroño
Tel.: 941 232 250

SAD Móstoles

Avda. Dos de Mayo, 10, 1º C
28931 Móstoles
Tel.: 916 642 263

SAD Palma

C/ Jesús, 38, 1º
07011 Palma
Tel.: 971 296 651

SAD Parla

C/ Río Ebro, 21
28981 Parla
Tel.: 916 053 775

SAD Santander

C/ Daoiz y Velarde, 9, ppal. izda.
39003 Santander
Tel.: 942 314 716

SAD Vitoria

C/ Arca, 11, 1º dcha.
01005 Vitoria
Tel.: 945 141 506

SAD Zaragoza

C/ Salvador Allende, 56
50015 Zaragoza
Tel.: 976 460 112

Centro especializado en educación infantil

La Tortuga

Centro de educación infantil
Paseo de las Delicias, 58
11406 Jerez de la Frontera (Cádiz)
Tel.: 956 391 188
www.latortuga.es
Plazas: 123
Todas las plazas están concertadas con la Junta de Andalucía

Emergencias sociales

Avda. de los Rosales, 42. Nave 204
28021 Madrid
Tel.: 917 238 273

PIEE y Casas de Juventud

Proyecto de Integración de Espacios Escolares y Casas de Juventud
Avda. Salvador Allende, 56
50015 Zaragoza
Tel.: 976 460 112

Turismo

Avda. Salvador Allende, 56
50015 Zaragoza
Tel.: 976 460 112

**Informe anual
de actividades SARquavitae
2012**



SARQUAVITAE MOTOR DE DESARROLLO DEL SECTOR SOCIOSANITARIO

Líder en servicios de atención sociosanitaria en España, y novena compañía en los rankings europeos del sector, SARquavitae se consolida como uno de los motores de desarrollo en el ámbito sociosanitario. Su apuesta firme por la innovación y la especialización, sumado a su constante apuesta por la inversión en formación de los profesionales, contituyen una sólida base de crecimiento que convierte a la organización en uno de los principales generadores de empleo en España con cerca de 9.000 profesionales en su plantilla.

1.

Inversión y datos de facturación de SARquavitae en 2012

SARquavitae, la mayor plataforma integral de centros y servicios de atención sanitaria y social de España, ha cerrado el ejercicio de 2012 con una facturación de 280 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 36% respecto al ejercicio anterior. La compañía ha optado por la especialización y la personalización del servicio como rasgos diferenciales y competitivos. Su inversión acumulada en 2012 ha alcanzado los 257 millones de euros, destinados a construir

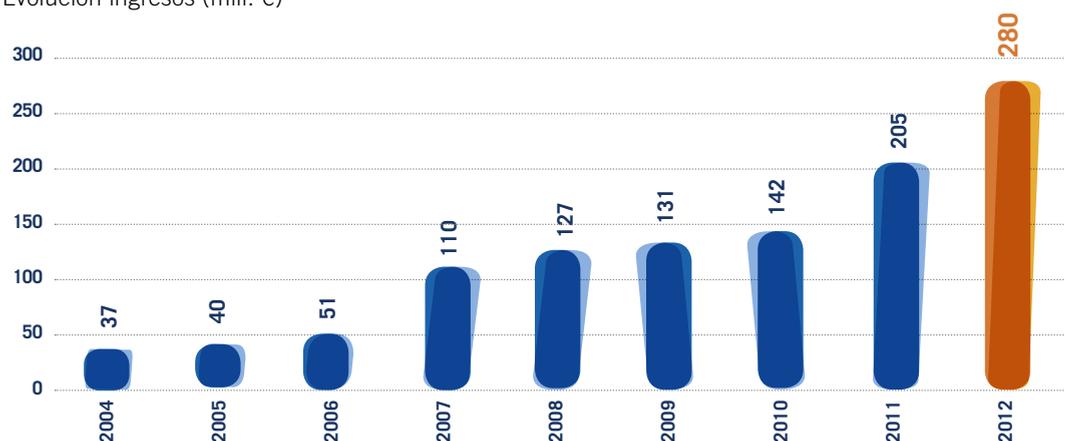
infraestructuras sociosanitarias de calidad, a fomentar la investigación en el ámbito sociosanitario y a la formación continua de los profesionales del sector.

La plataforma de centros y servicios de atención sanitaria y social, SARquavitae, ofrece más de 10.205 plazas repartidas por todo el territorio español y atiende a unas 200.000 personas al año. La compañía dispone de 49 centros residenciales y sociosanitarios, 11 centros de atención a la discapacidad, 56 centros

de día y 3 complejos de viviendas con servicios ADOREA. Además, también ofrece diariamente servicio de ayuda a domicilio a más de 13.102 personas, realiza anualmente 76.600 visitas de urgencias médicas y de enfermería a domicilio, atiende diariamente a 26.500 usuarios de teleasistencia y ofrece un servicio de Call Center médico y social, las 24 horas del día los 7 días a la semana, por el que atiende a más de 96.000 llamadas anuales.

GRÁFICO DE EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN

Evolución ingresos (mill. €)



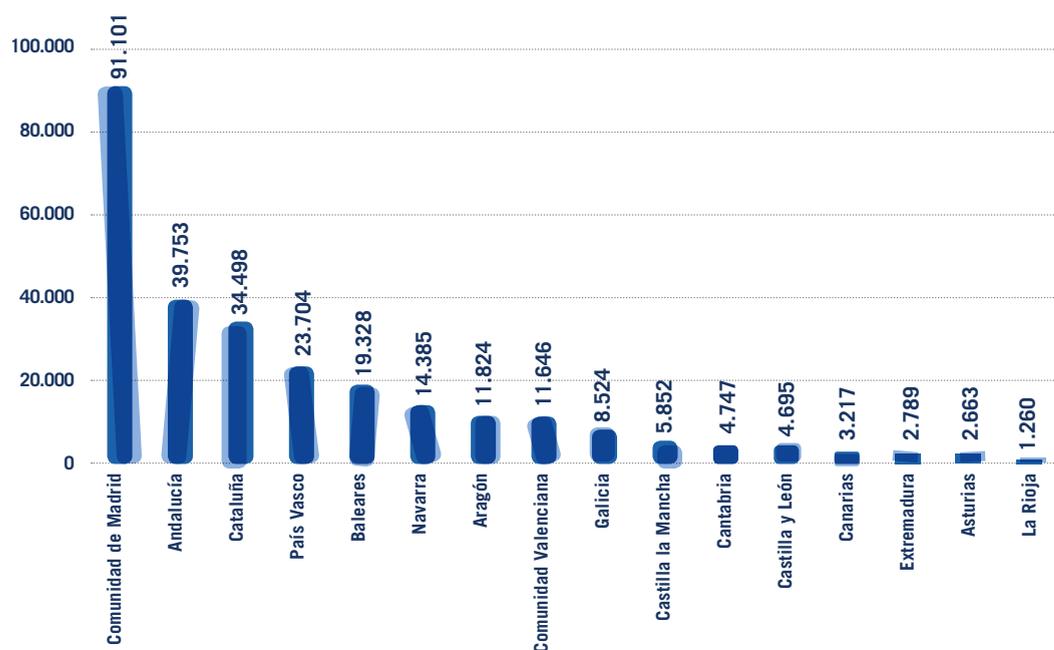
Dado el amplio ámbito de actuación de la compañía y su variedad de servicios, SARquavitae cuenta con una gran red de proveedores que suma en total **2.909 empresas**. El volumen de compras, descontando equipamientos, inversiones y gastos de personal, ha superado en **2012 los 53 millones de euros**.

La gestión de las compras de la compañía sigue unos estándares de calidad basados en criterios de selección de los proveedores y en otros criterios más específicos en función de los requisitos de cada producto o servicio. Estos estándares vienen marcados por el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

GRÁFICO DE LA FACTURACIÓN DE SARQUAVITAE 2012

Total facturación 280 mill. de euros

Evolución ingresos (miles €)



Criterios de selección de proveedores locales

Criterios de selección comunes para todos los proveedores:

- Calidad del producto o servicio ofertado.
- Criterios éticos.
- Capacidad de producción.
- Experiencia en el sector.
- Nivel de implantación.
- Acreditación de sistemas de calidad.
- Homologación de los productos.
- Facilidad de comunicación.
- Precio.

Criterios de selección específicos para proveedores concretos:

- Certificado ATP.
- Condiciones de envasado.
- Identificación del producto.
- Servicio posventa.
- Asistencia técnica.

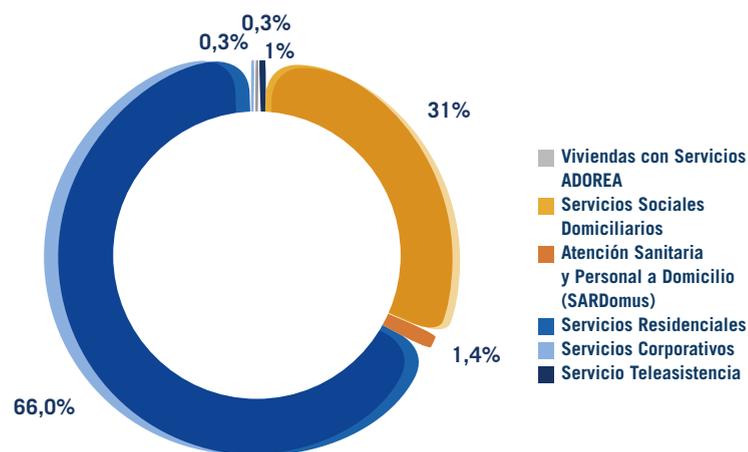
2. Principales magnitudes del equipo profesional de SARquavitae

Cerca de 9.000 profesionales forman el equipo de SARquavitae: un equipo comprometido, entusiasta y profesional orientado a la innovación, la ética en la atención y la calidad para la mejora continua de los servicios que la compañía presta a las personas. Implicados en la búsqueda de la excelencia, los profesionales constituyen el principal

activo de la organización. La formación y especialización del sector son algunos de los retos principales de SARquavitae. Por ello, la política de recursos humanos está dirigida a conseguir equipos preparados, ilusionados y capaces de colaborar en la mejora de la atención sociosanitaria. La plantilla de SARquavitae tuvo en 2012 una media de **11.700 empleados**, de los

cuales un 66% desarrollan su labor en los centros residenciales y centros de día SARquavitae; un 31% en las divisiones de Servicios Domiciliarios, un 1% en Servicio de Teleasistencia; un 1,4% en Atención Sanitaria y Personal a Domicilio (SARDomus); un 0,3% en los complejos de viviendas con servicios ADOREA; y un 0,3% en Servicios Corporativos.

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA MEDIA

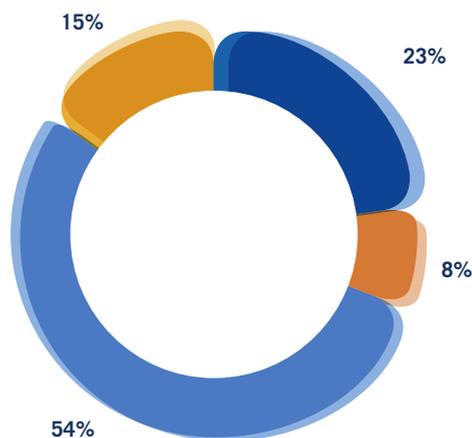


3.

Una plataforma integral

de servicios sanitarios y sociales para las personas.

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS ATENDIDAS POR TIPO DE SERVICIO SARQUAVITAE



- Servicios Sociales Domiciliarios
- Servicios Residenciales y viviendas con Servicios ADOREA
- Atención sanitaria y personal a domicilio SARDomus
- Servicios de Teleasistencia

EVOLUCIÓN DEL Nº DE PLAZAS



4.

Colaboración con administraciones públicas

A través de la adjudicación de concursos públicos, SARquavitae ofrece servicios sociosanitarios de atención a las personas en centros residenciales o en sus domicilios, concertados con diferentes administraciones públicas de todo el territorio español.

SARquavitae mantiene una estrecha relación con las administraciones públicas encargadas de planificar, legislar, supervisar e inspeccionar los modelos de atención de los prestadores de servicios, además de desarrollar inversiones y gestionar servicios de calidad. Su alta especialización y conocimiento del sector ofrece a las entidades una ayuda indispensable para fijar los estándares de calidad en la prestación de servicios.

Durante el año 2012, SARquavitae ha colaborado en la prestación de servicios con las siguientes administraciones públicas:

Comunidades Autónomas

Comunidad de Madrid, Govern de les Illes Balears, Junta de Andalucía, Generalitat de Catalunya, Generalitat Valenciana, Gobierno de Cantabria, Gobierno de Navarra, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, Gobierno del Principado de Asturias, Junta de Extremadura y Xunta de Galicia.

Diputaciones

Diputación Foral de Álava, Diputación Foral de Guipúzcoa, Diputación Foral de Vizcaya, Diputación Provincial de Sevilla y Consell Insular de Mallorca.

Ayuntamientos

Aguilar de la Frontera, Alcorcón, Alcuña, Alicante, Arganda del Rey, Barcelona, Benalmádena, Burgos, Cádiz, Coslada, Getafe, Guaro, Huelva, La Laguna, Logroño, Madrid, Palma, Pamplona, Parla, Rivas-Vaciamadrid, San Sebastián, San Fernando de Henares, Santander, Sevilla, Torrejón de Ardoz, Torres de la Alameda, Tres Cantos, Valdepeñas, Vitoria y Zaragoza.

Consejos Comarcales

Consell Comarcal d'Aran, Consell Comarcal d'Alta Ribagorça, Consell Comarcal de la Segarra, Consell Comarcal de l'Alt Urgell, Consell Comarcal de les Garrigues, Consell Comarcal de Pallars Jussà, Consell Comarcal de Pallars Sobirà, Consell Comarcal del Pla d'Urgell y Consell Comarcal del Solsonès.

5.

Sociedades

de SARquavitaes

SARQUAVITAE 2012

% Participación Empresa	
-	SARquavitaes Servicios a la Dependencia, S. L.
100%	SAR Residencial y Asistencial, S. A. U.
100%	SAR Domus, S. L. U
100%	SAR Residencial y Asistencial Sociosanitaria, S. A. U.
25%	SAR Patrimonial IPM, S. L.
45,75%	SAR Patrimonial IPM2, S. L.
77,25%	ServiSAR Servicios Sociales, S. L.
100%	Quavitaes Residencial y Asistencial, S. L. U.
100%	Quavitaes Servicios Asistenciales S. A. U.
100%	Azul Centros Residenciales S. A. U.
100%	Quavitaes Bizi-Kalitate S. L. U.
-	Fundación SARquavitaes

**Memoria de Responsabilidad
Social Corporativa
SARquavitae 2012**



SARQUAVITAE Y SUS CLIENTES

Las personas a las que atendemos a través de los servicios de SARquavitae son la razón de ser de nuestro trabajo diario. Nuestro principal objetivo es atenderlas de la mejor manera posible, considerando una prioridad su bienestar físico, mental y espiritual. SARquavitae desarrolla modelos propios de calidad y atención individualizada a las personas con dependencia y sus familias con el propósito de ser en el ámbito sociosanitario el referente en innovación y excelencia.

1. Perfil de las personas

atendidas por SARquavitae en 2012

Las personas atendidas por los servicios de SARquavitae son en su mayoría mujeres, representando un 81% del número total de clientes. En

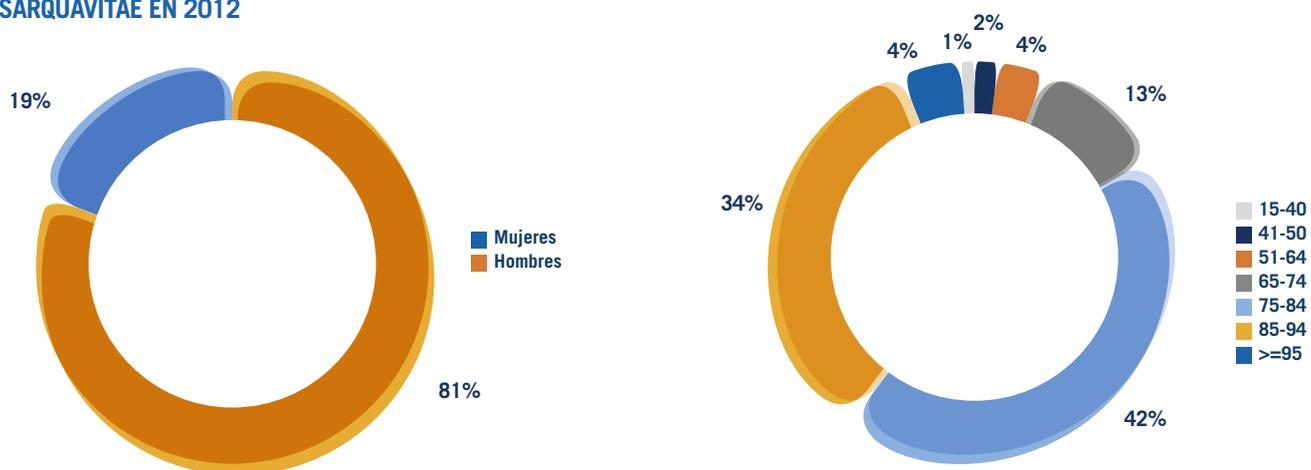
lo que respecta a la edad, la franja más destacada es la que comprende desde los 75 a los 84 años; seguida de la franja de 85 y 94 años.

81%

de las personas

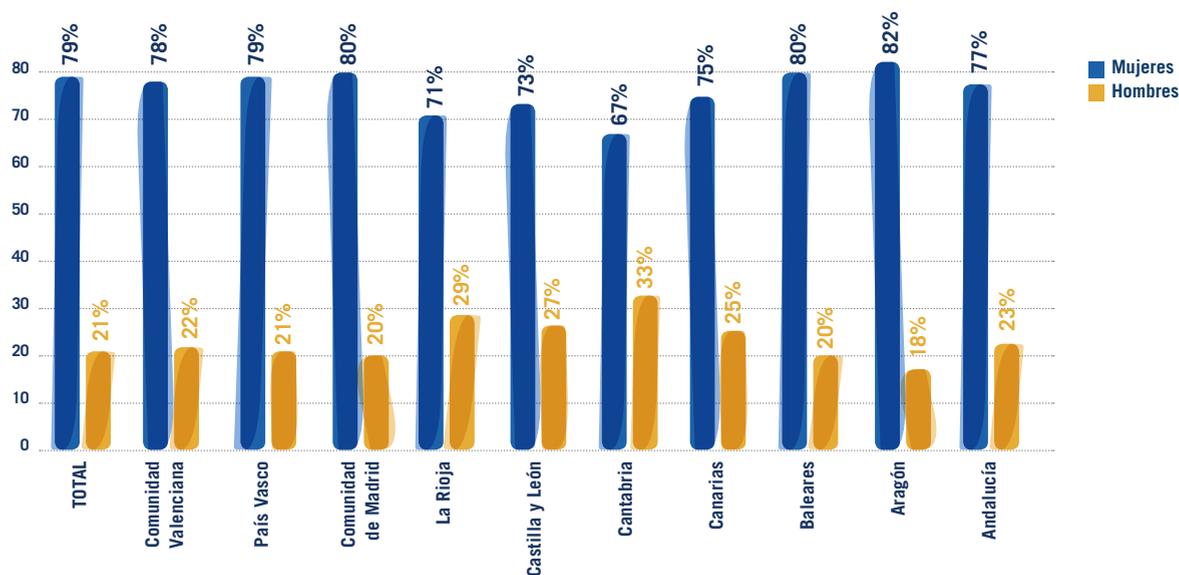
atendidas por los servicios de SARquavitae son mujeres

PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR SARQUAVITAE EN 2012

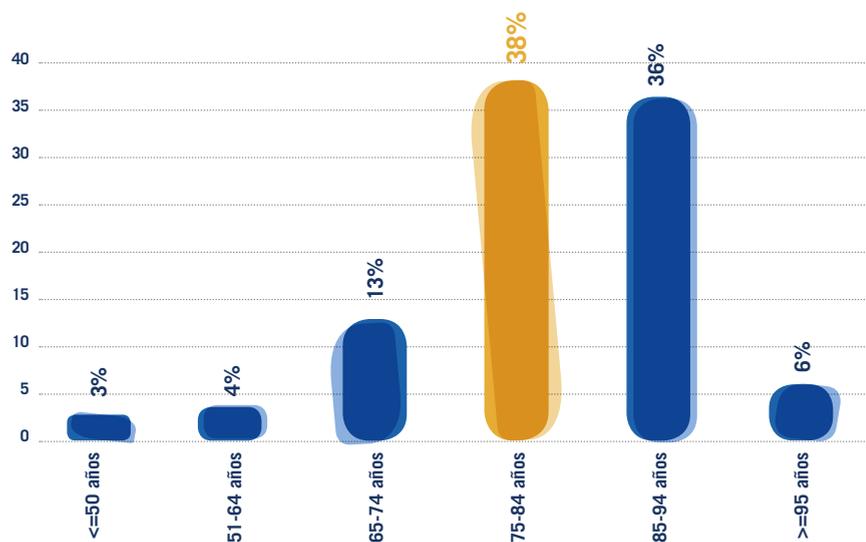


Personas atendidas en sus domicilios

PERSONAS ATENDIDAS EN SUS DOMICILIOS POR SEXO Y CC. AA.



PERSONAS ATENDIDAS EN SUS DOMICILIOS POR FRANJAS DE EDAD



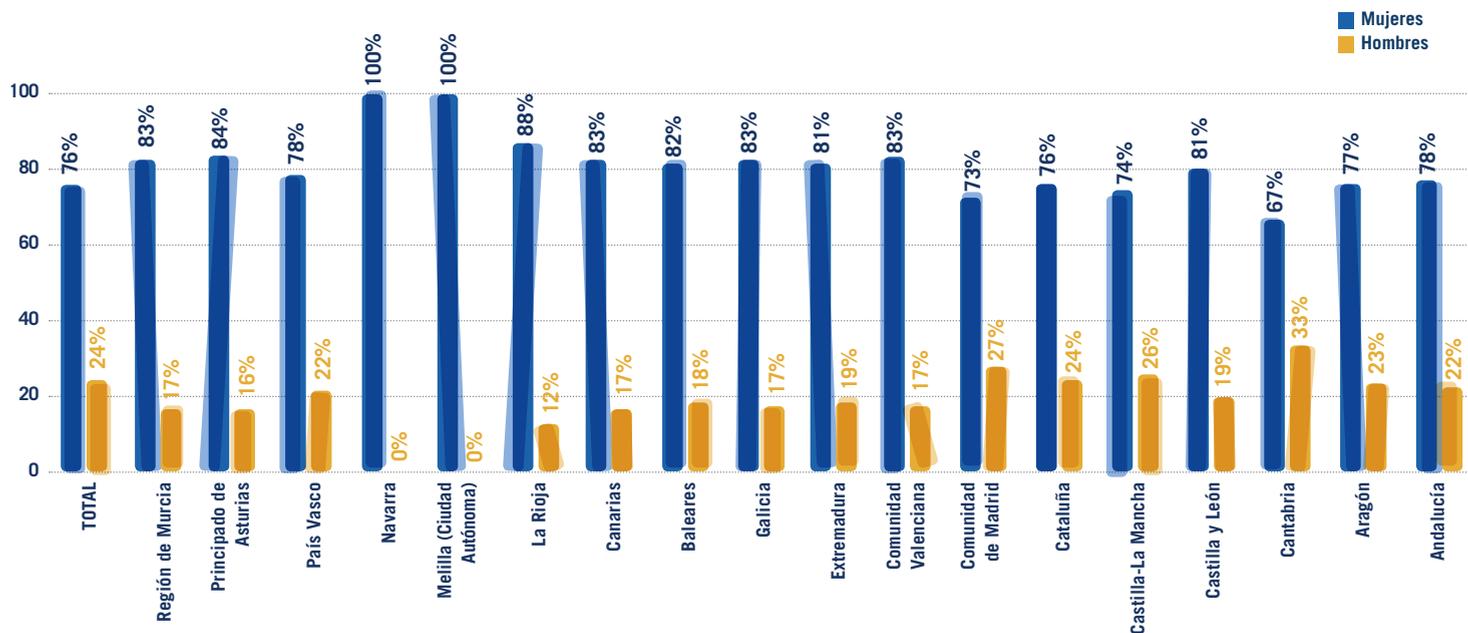
PERSONAS ATENDIDAS POR SERVICIOS SANITARIOS Y PERSONALES A DOMICILIO

76.600
visitas a urgencias médicas

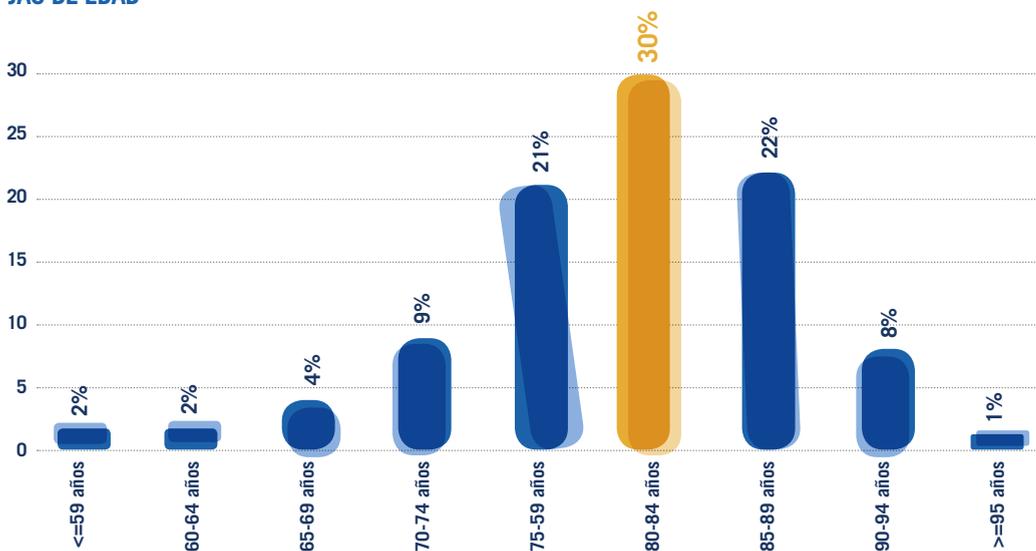
96.000
consultas telefónicas médico-sanitarias

Personas atendidas a través de Teleasistencia

PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA POR SEXO Y CC. AA.

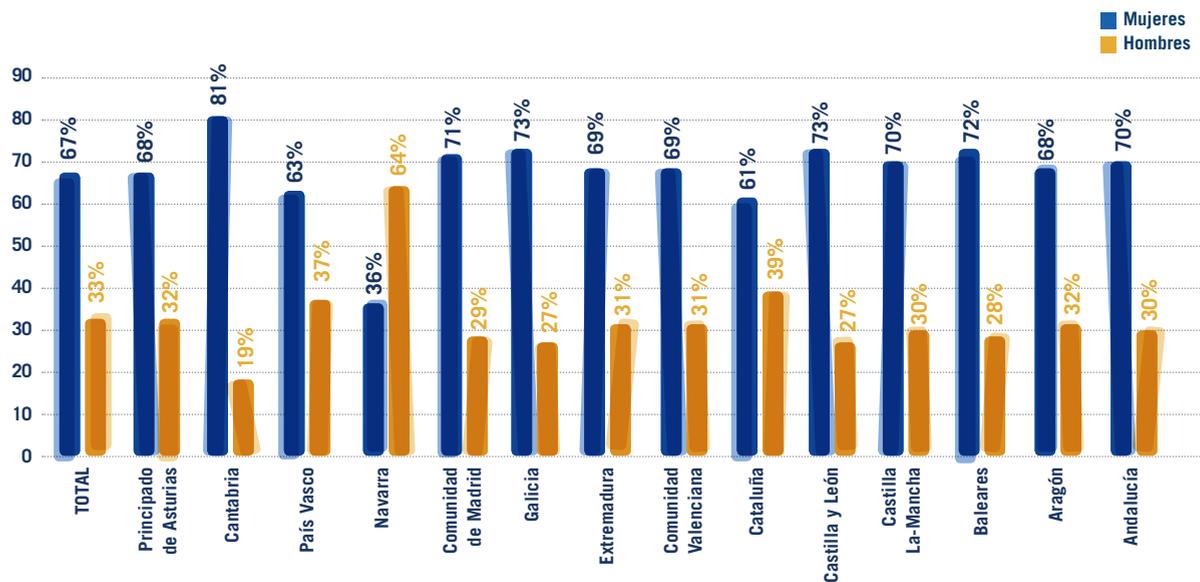


PERSONAS ATENDIDAS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA POR FRANJAS DE EDAD

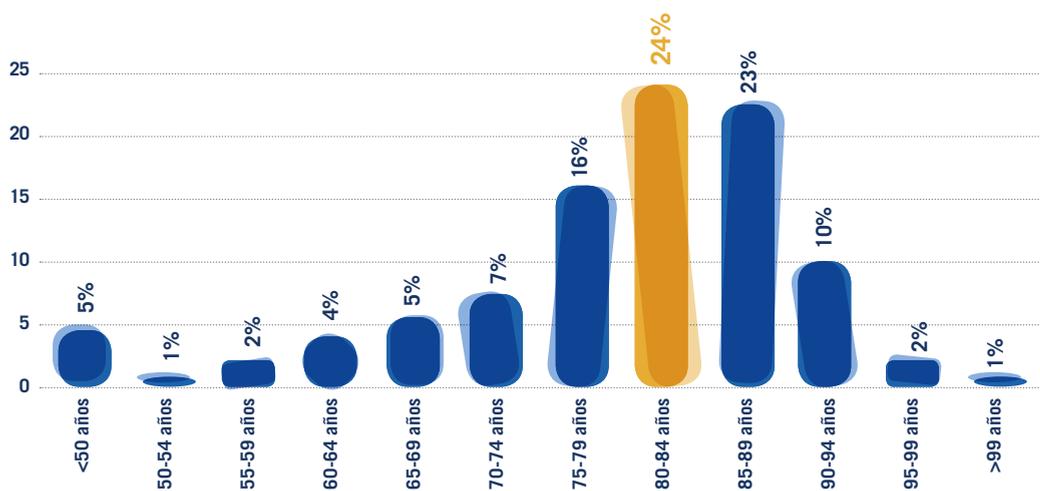


Personas atendidas a través de los servicios residenciales sociosanitarios y de estancia diurna SARquavitae

PERSONAS ATENDIDAS EN LOS CENTROS SARQUAVITAE POR SEXO Y CC. AA.



PERSONAS ATENDIDAS EN LOS CENTROS SARQUAVITAE POR FRANJA DE EDAD



Personas atendidas en los centros residenciales sociosanitarios SARquavitae por grado de dependencia

DEPENDENCIA MODERADA

La persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día.

6,1%
de los residentes

en los centros SARquavitae en 2012 pertenecen al grupo de Dependencia Moderada establecido por la ley de la dependencia.

SARquavitae ha desarrollado su propio sistema de valoración de la dependencia de las personas que atiende en sus centros, que converge según lo definido en la Ley 39/2006 del 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, en la que se clasifican según los siguientes niveles: dependencia moderada,

DEPENDENCIA SEVERA

La persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no requiere la presencia permanente de un cuidador.

31,5%
de los residentes

en los centros SARquavitae en 2012 pertenecen al grupo de Dependencia Severa establecido por la ley de la dependencia.

dependencia severa y gran dependencia. El 31,5% de las personas atendidas en los centros residenciales sociosanitarios SARquavitae en 2012 tenían dependencia severa y, un 62,4%, gran dependencia. SARquavitae atiende a estas personas en unidades especializadas en alta dependencia con un modelo de atención adecuado y personalizado para cada caso.

GRAN DEPENDENCIA

La persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita la presencia indispensable y continua de otra persona.

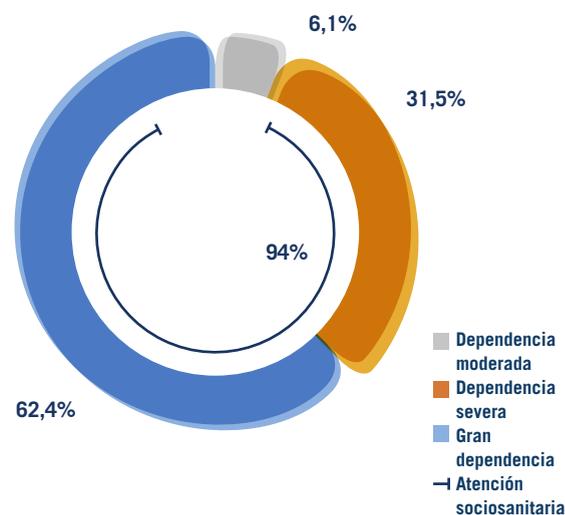
62,4%
de los residentes

en los centros SARquavitae en 2012 pertenecen al grupo de Gran Dependencia establecido por la ley de la dependencia.

ATENCIÓN SOCIOSANITARIA

94%
de nuestros clientes

precisan atención sociosanitaria por las cargas asistenciales sanitarias necesitadas.



2.

Sistema de Calidad

de la organización, clave en la estrategia de SARquavitae

El plan de calidad de SARquavitae es fruto del trabajo continuado desde el año 1998 y de una apuesta decidida por un modelo centrado en las necesidades de las personas a las que cuidamos y en su satisfacción. El desarrollo de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (SGC) parte de tres modelos: **Joint Commission**, para la definición de protocolos y procedimientos; **Normas ISO**, para la ordenación y certificación; y el **Modelo EFQM** para todas las

nuevas actuaciones y grupos de mejora. La implantación y el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad permite disponer de herramientas de control y seguimiento de los procesos para potenciar los puntos fuertes y detectar las oportunidades de mejora. Este modelo implica un trabajo por procesos, definidos en un sistema documental que constituye la base de la gestión de calidad y forma parte del trabajo diario de nuestros profesionales.

Por ello, no se ve la calidad como un proceso ajeno a la gestión diaria de la organización, sino que está integrado en toda su actividad. Desde entonces, y año tras año, la organización ha ido consolidando y mejorando todos sus procesos. En este camino hacia la mejora continua, y partiendo de la experiencia en el ámbito de la gestión de calidad, a partir de 2011 SARquavitae impulsa un plan global que permite cumplir de forma integrada y simultánea con los requisitos

CERTIFICACIONES EXTERNAS LLEVADAS A CABO EN 2012 (INCLUIDOS TODOS LOS SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA)

Certificados de Applus+



Sistemas de gestión de calidad

Normas:

ISO
9001

UNE
158101

UNE
158201

UNE
158301

UNE
158401

de las normas de: Sistemas de gestión de calidad (ISO9001) y de Servicios para la promoción de la autonomía personal (UNE158) y Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (OHSAS18001).

Disponer de un Sistema Integrado de Gestión ofrece, entre otras, las siguientes ventajas:

- Tener un único sistema documental para todas las normas.
- Integrar la política y los objetivos de cada uno de los sistemas.
- Elaborar un solo informe de revisión por la dirección y realizar auditorías integradas.

En definitiva, la gestión de los sistemas se hace de manera uniforme y conjunta para todas las normas.

El Sistema Integrado de Gestión (calidad, prevención y medio ambiente) de la

organización se desarrolla y documenta mediante manuales, protocolos y procedimientos. El sistema está en continua evaluación y mejora para incluir nuevas prácticas y procedimientos.

Por este motivo, se realizan revisiones periódicas de la documentación para adaptarla a las nuevas necesidades normativas y asistenciales, teniendo siempre en cuenta los resultados obtenidos de los sistemas de evaluación y seguimiento de los objetivos, como por ejemplo: informes de auditorías, resultados de las encuestas de satisfacción de clientes, indicadores, acciones correctivas y de mejora, agradecimientos, sugerencias y reclamaciones, evaluación de proveedores, etc.

Partiendo de esta base documental se realiza formación a los profesionales para su implantación y puesta en marcha en el servicio.

El modelo de trabajo SARquavitae está certificado en la Norma ISO 9001:2008, desde el año 2003, por la empresa Applus+. Y desde el año 2011 en la Norma UNE158 de Servicios para la promoción de la autonomía personal y en la norma OHSAS 18001 de Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Durante el año 2012 se han realizado, desde el Departamento de Calidad, más de 80 auditorías y visitas para el seguimiento o implantación del Sistema Integrado de Gestión (calidad, prevención, medio ambiente) y verificación del cumplimiento de la LOPD en los centros y servicios SARquavitae.

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Normas:



Auditoría de cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)

Normas:

- Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre
- Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.

Escuchar a las personas

que atendemos, nuestra razón de ser

Un año más, SARquavitae ha realizado el estudio anual de satisfacción de los centros y servicios SARquavitae, aplicando la escala de satisfacción y calidad de vida de la Fundación SARquavitae.

En el año 2012, el Departamento de Calidad de la Fundación SARquavitae ha recabado la opinión de 1.131 residentes/usuarios en 70 centros (residenciales, sociosanitarios, centros de día, pisos funcionales) y 2.099 familiares de 73 centros (residenciales, sociosanitarios, centros de día, pisos funcionales).

De esta manera, para el estudio anual de satisfacción de SARquavitae se ha encuestado a la cifra récord de 3.230 clientes (personas atendidas y familiares). Los informes de satisfacción elaborados individualmente para cada uno de

los centros ofrecen a sus directores y profesionales una herramienta más para detectar puntos de mejora en los servicios y poner en marcha las acciones pertinentes para aumentar la satisfacción de los clientes.

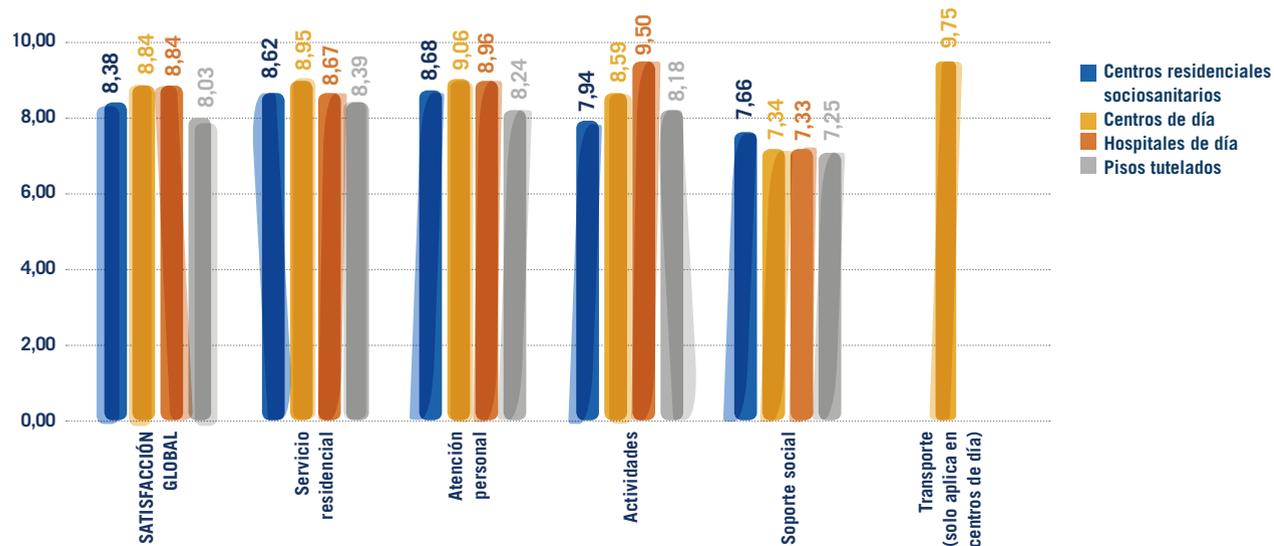


División de centros residenciales sociosanitarios

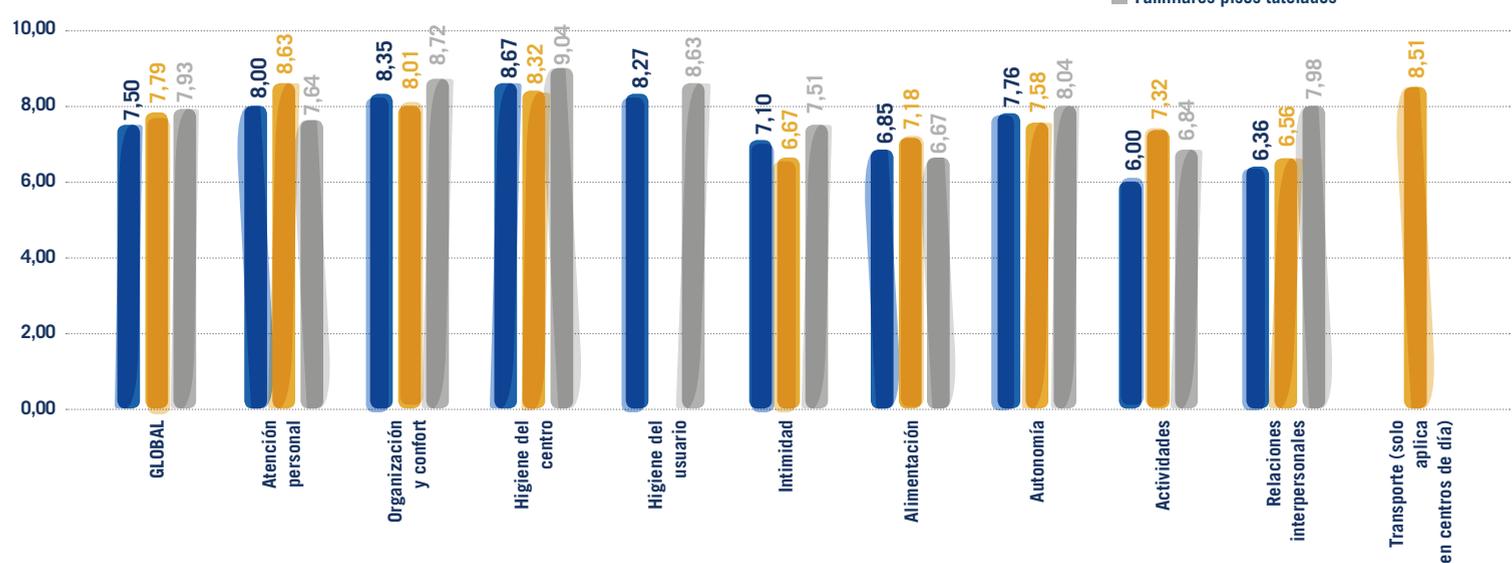
Las personas atendidas en los centros y servicios SARquavitaie han evaluado el

índice de satisfacción global obtenida por encima de 8 en todos los servicios.

SATISFACCIÓN DE LOS RESIDENTES DE CENTROS RESIDENCIALES SOCIOSANITARIOS Y CENTROS DE DÍA



SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE RESIDENTES DE LOS CENTROS RESIDENCIALES SOCIOSANITARIOS Y CENTROS DE DÍA



Consolidando los resultados obtenidos en el año 2012, son similares a los del año anterior.

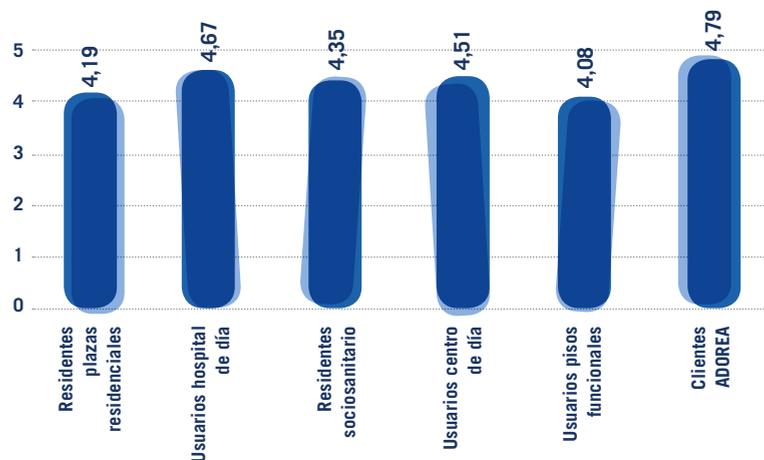
Por primera vez en 2012, se incluyó el apartado “Satisfacción global con el centro o servicio”, en el que se contempló

una pregunta para medir la satisfacción global con el centro y si recomendarían el centro.

La valoración que las personas atendidas por SARquavitae hacen de los servicios en una escala de 1 a 5 es la siguiente:

VALORACIÓN GLOBAL DE LOS RESIDENTES, USUARIOS Y CLIENTES

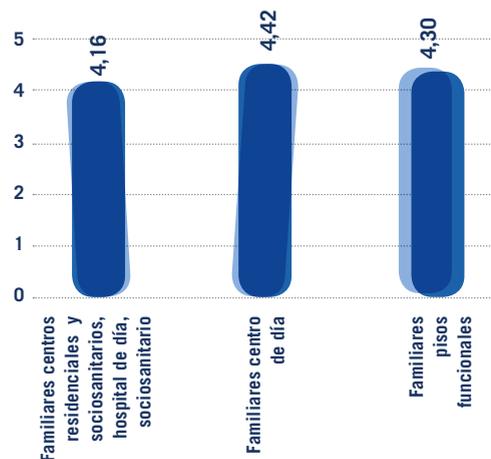
Puntúa del 1 al 5 la valoración global de los servicios que le prestan en el centro



La valoración de los familiares de los servicios SARquavitae en una escala de 1 a 5 es la siguiente:

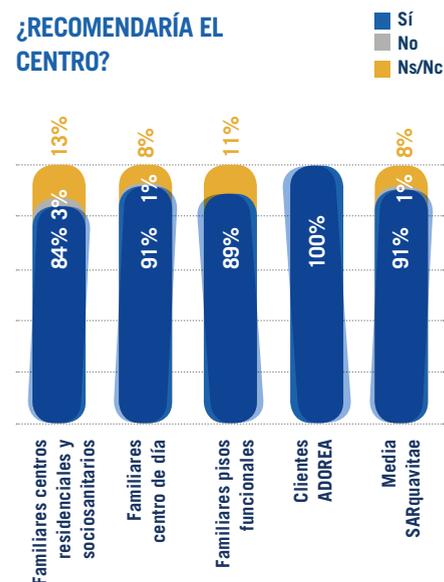
VALORACIÓN GLOBAL DE LOS FAMILIARES

Puntúe del 1 al 5 la valoración global de los servicios que le prestan en el centro



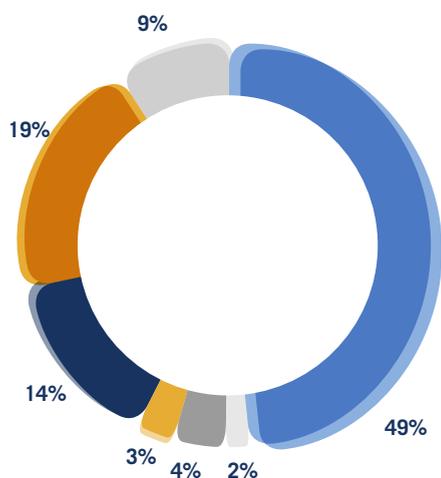
Respecto a la pregunta “¿Recomendaría el centro?”, un 91% respondieron positivamente y actuarían como recomendadores, mientras que solo un 1% no lo recomendaría y el 8% restante no sabe/no contesta.

¿RECOMENDARÍA EL CENTRO?



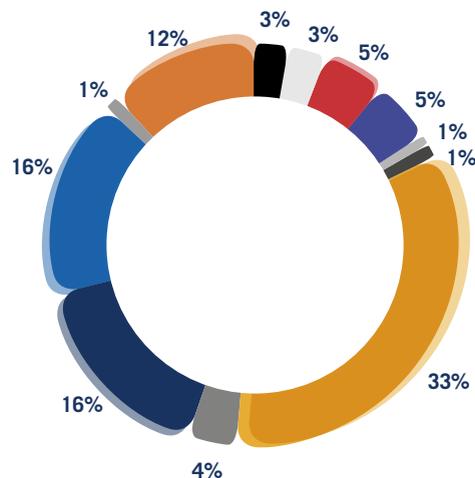
Agradecimientos, sugerencias y reclamaciones de los Servicios Sociales Domiciliarios

AGRADECIMIENTOS



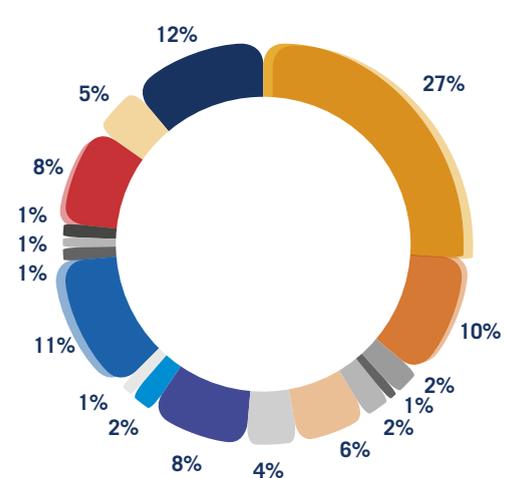
- Actitud trabajador
- Distribución tareas
- Modificación horario
- Nuevos servicios
- Organización del trabajo
- Trato personal
- Otros

SUGERENCIAS



- Actitud trabajador
- Actitud usuarios
- Distribución tareas
- Facturación
- Incumplimiento tareas
- Material trabajo
- Modificación horario
- Modificación tareas
- Nuevos servicios
- Organización del trabajo
- Trato personal
- Otros

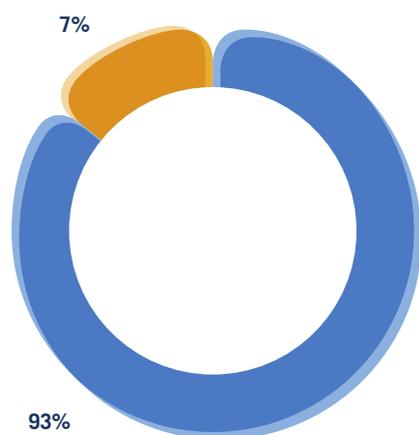
RECLAMACIONES



- Actitud trabajador
- Distribución de tareas
- Facturación
- Falta puntualidad
- Incompatibilidad con trabajo
- Incumplimiento horario
- Incumplimiento tareas
- Inexactitud información
- Material trabajo
- Modificación horario
- Modificación tareas
- Nómina
- Nuevos servicios
- Organización del trabajo
- Trato personal
- Otros

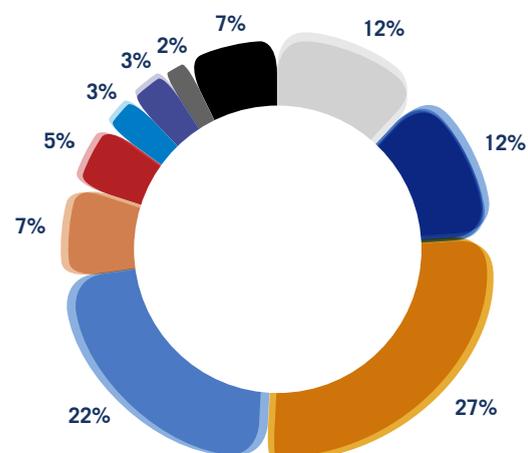
Agradecimientos, sugerencias y reclamaciones de la teleasistencia

AGRADECIMIENTOS



■ Servicio prestado
■ Coordinación con administración

RECLAMACIONES



■ Emergencias
■ Atención de alarmas
■ Facturación
■ Resolución de incidencias
■ Llamadas de seguimiento
■ Funcionamiento dispositivos
■ Funcionamiento del sistema
■ Incidencia de llaves
■ Instalaciones
■ Otros

4.

Instalaciones pensadas

para el confort y el bienestar de las personas

SARquavitae dispone de un Departamento de Infraestructuras y Facilities, encargado de controlar todo el proceso de diseño, construcción, mantenimiento y rehabilitación de los diferentes centros. Desde la creación del proyecto a la entrega de la obra finalizada, es decir, realizar todo el Project Management de la compañía. Dentro de la actividad del Project Management, una de las pautas básicas para la ejecución de un nuevo proyecto de centro residencial sociosanitario es la organización de los espacios y la comunicación entre ellos para conseguir que el centro sea funcional al uso al que se destina, con una arquitectura que asegure la correcta puesta en funcionamiento de nuestro modelo de gestión. En este sentido, definimos minuciosamente cada una de las dependencias que debemos tener por planta, así como su comunicación, tanto horizontal dentro de la misma planta como vertical entre cada una de las plantas que constituyen la volumetría del edificio. Nuestro modelo de gestión de un centro residencial nos obliga a tener

extremo cuidado con la ubicación de cada uno de los espacios que conforman el total del edificio.

De esta manera podemos resumir la estructura del edificio como sigue: todos los servicios generales en la planta sótano o semisótano y que aglutinan espacios como la cocina, la lavandería y los almacenes generales, así como todas aquellas dependencias que, sin ser vistas directamente por los residentes y familiares del centro, garantizan una buena calidad del servicio final a los mismos.

En planta baja ubicamos la recepción del centro, la dirección y administración del mismo, y los servicios específicos como la fisioterapia, la terapia ocupacional, la peluquería, y otros espacios encargados de dar un servicio directo al residente.

En plantas superiores ubicamos las habitaciones, las salas de estar y los comedores, con sus respectivos controles de planta. En este sentido, **es muy importante resaltar que es necesario agrupar a los residentes en pequeños núcleos de convivencia no superiores**

a 30 personas, con su sala de estar y comedor independiente entre ellos. De esta manera, agrupamos a los residentes según su grado de dependencia y no se mezclan entre ellos, lo que origina un servicio más específico y de más calidad para cada uno de ellos.

Otro aspecto arquitectónico importante es disponer de una zona exterior de disfrute de los residentes, donde además se puedan realizar actividades programadas y donde se disponga de zonas de descanso al aire libre.

Toda esta arquitectura debe ir acompañada de un proyecto minucioso de decoración del centro en el que se tengan en cuenta los acabados de paredes y suelos para garantizar un mantenimiento sostenible del edificio y también se valore el uso de un mobiliario correcto para nuestros residentes y que dé un aspecto cálido, como si se tratara de una gran casa para ellos.

El conjunto de todos estos aspectos nos da como resultado un centro residencial con muy buena calidad de servicio e imagen y funcionalmente correcta al uso al que se destina.

5.

Confidencialidad

SARquavitae, consciente de la sensibilidad de los datos de carácter personal que le son confiados para el desarrollo de sus actividades (prestación de servicio, desarrollo de actividades profesionales o laborales, etc.), tiene implantadas las medidas de seguridad técnicas, organizativas y legales, necesarias para su correcta custodia y tratamiento.

De este modo, garantiza el cumplimiento con la legislación vigente en materia de intimidad y protección de datos de carácter personal. En este sentido, los aspectos críticos relacionados con la recogida y tratamiento de los datos de carácter personal y los de envío de información personal cumplen con todos los requerimientos normativos vigentes establecidos en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre sobre Protección de Datos de Carácter Personal, así como la inscripción de los ficheros correspondientes en el Registro General de Protección de Datos en cumplimiento de la legislación vigente. De esta manera, SARquavitae está facultada para la recogida de datos de acuerdo con su objeto social y su actividad comercial.

SARquavitae planifica y realiza acciones formativas y divulgativas para sus empleados y colaboradores con el fin de garantizar la concienciación y confidencialidad en el tratamiento de dichos datos.

Asimismo, tiene implantada una política de seguridad de obligado cumplimiento para todo el personal que presta sus servicios en la organización, sea interno o externo, y que constituye el marco para el correcto y ético uso y tratamiento de los datos de carácter personal.

En 2012 se realizó una profunda revisión y actualización del sistema de protección de datos, siendo los principales hitos la actualización de cláusulas informativas y de confidencialidad, revisión y actualización de contratos que comportan tratamiento de datos, revisión y actualización de la inscripción de ficheros de todas las filiales, formación y concienciación del personal, etc.

Tras esta fase, en el último trimestre de 2012 y cumpliendo con la obligación del reglamento 1720-2007 de desarrollo de la LOPD, se han llevado a cabo auditorías externas en todas las sociedades de la compañía para dictaminar sobre la



adecuación de las medidas y controles implantados. Dichas auditorías fueron realizadas de manera externa por la empresa Appplus+ y arrojan un resultado de cumplimiento y conformidad sobre las medidas implantadas. En 2012 no ha habido ningún incumplimiento ni sanción por este tema.

SARQuavitae está adscrita al código tipo de UCH para ayudar a las entidades adheridas a cumplir con la normativa de protección de datos en el ámbito de la atención socio-sanitaria.

SARQUAVITAE Y SUS EMPLEADOS

SARquavitae apuesta firmemente por la formación continua de los profesionales del sector. Es uno de los principales generadores de trabajo en España con cerca de 9.000 empleados en su plantilla.



1.

Mecanismos de participación

y comunicación con sus profesionales

La intranet SARquavitae

Un sitio web de intercambio de información entre los diferentes profesionales de la organización a través de un espacio virtual en Internet. Esta herramienta permite agilizar la comunicación y establece un canal directo de relación entre los profesionales. Dada la expansión territorial de SARquavitae, se trata de una herramienta básica de contacto. La intranet recoge información relativa a:

- Directorio de datos de contactos de los profesionales.
- Sala de prensa.
- Ubicación de base documental de la compañía estructurada por áreas.
- Acceso al portal del empleado.
- Gestión de NOC.
- Acceso a sistemas de gestión.

A través de este canal se desarrollan las normas de obligado cumplimiento (NOC) y se generan flujos de autorización para determinadas actuaciones consideradas clave (ya sea por su naturaleza o por el impacto económico que pueda derivarse de ellas).

Newsletter electrónico mensual

En él se recogen las noticias más importantes de la organización. Está dirigido a los profesionales del sector, a los grupos de interés y a la sociedad en general con más de 5.000 destinatarios. El contenido de la publicación está disponible a través de la página web www.sarquavitae.es.

Portal del empleado

Aplicativo informático a través del cual se pueden realizar dos tipos de gestiones:

- Solicitudes de días libres y vacaciones, algunas de las cuales implican flujos de validación, que una vez autorizadas se registran automáticamente en la aplicación corporativa de gestión de empleados.
- Consultas de documentación propia del empleado: nóminas, expedientes, etc.

Para facilitar el acceso al portal, se ha creado un enlace directo en la intranet de SARquavitae. Dada la información de carácter confidencial a la que se puede acceder a través del portal, el acceso está restringido a través de un usuario y una contraseña personalizados.

El contenido de la Newsletter mensual está disponible a través de la página web www.sarquavitae.es





Comités y grupos de trabajo

Con la intención de implantar una sistemática de trabajo unificado y coordinado en todos los centros y servicios de la compañía, SARquavitae dispone de diversos comités encargados de compartir la evolución de los procesos internos de forma que la información fluya internamente a todos los niveles. Además, existen comités especializados en desarrollo de áreas específicas como la innovación o la acción social.

- Comité de Dirección Ejecutivo.
- Comité de Coordinación.
- Comité de Igualdad.
- Comité de RSE.
- Comité de Innovación.
- Comité de Desarrollo.
- Comité Jurídico.
- Comité de Ética Asistencial.

Aplicación RT

Aplicación informática que permite optimizar el proceso de registro, gestión y seguimiento de las incidencias de los sistemas de telecomunicación de la compañía. Permite priorizar las tareas de atención al usuario en base a la gravedad de las incidencias recibidas, así como un seguimiento de proceso de resolución tanto por parte del departamento corporativo de sistemas como por parte del usuario.

Desayunos con la dirección general

Dado el importante crecimiento de SARquavitae, se ha considerado importante establecer un calendario de encuentros definidos que ofrezcan una oportunidad para poder compartir, de forma distendida, los nuevos proyectos de la compañía, los temas relevantes, así como el intercambio de inquietudes entre el personal técnico y la dirección general de la organización.

Buzones de sugerencias en las oficinas de servicios corporativos

Durante 2012 se han instalado buzones en ambas sedes de servicios corporativos con la intención de ofrecer un circuito de comunicación entre los profesionales y la dirección.

2.

Generadores

de empleo estable y de calidad

Plan de igualdad

SARquavitae dispone de un plan cuyo principal objetivo es atraer, retener, motivar y permitir el desarrollo de las personas que trabajan en la organización. En este plan se considera a las personas de acuerdo con los principios de igualdad y no discriminación, sin hacer distinciones basadas en el género, la nacionalidad o el origen, teniendo solo en cuenta su competencia profesional y sus aptitudes personales. La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres constituye una realidad palpable en SARquavitae, que se desarrolla en función de la adaptación de la persona al puesto de trabajo.

Objetivos del plan

- Contribuir a una sociedad más justa e igualitaria.
- Incorporar el principio de igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en la base de nuestra política empresarial, siendo la igualdad de oportunidades un rasgo distintivo y característico de la organización.

- Ser un ejemplo de responsabilidad social y de trato igualitario hacia los trabajadores y las trabajadoras.
- Garantizar un trato igualitario y no discriminatorio a las personas que integran la plantilla de la empresa.
- Promover el bienestar de los miembros de la plantilla, facilitando una distribución equilibrada del tiempo dedicado a las esferas laborales y privadas.
- Incorporar la conciliación familiar en la política de recursos humanos de la empresa.
- Prevenir y erradicar cualquier tipo de conducta discriminatoria en el seno de nuestra organización.

Medidas derivadas del plan

- Revisar los procesos y documentación de selección y promoción interna.
- Formar a todo el personal en sensibilización de género.
- Formar a agentes de igualdad que velen por el correcto desarrollo del plan.
- Elaboración y difusión del documento medidas de conciliación en SARquavitae.

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres constituye una realidad palpable en SARquavitae

- Elaboración y difusión del protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- Fomentar la contratación indefinida de mujeres.
- Incrementar el número de hombres y mujeres en aquellas categorías profesionales en las que están subrepresentados/as.
- Fomentar el uso del lenguaje no sexista.

Comité de Igualdad

El Comité de Igualdad del SARquavitae es un órgano paritario formado por representantes de la dirección y del personal. Su misión es velar por el cumplimiento de los principios, objetivos y medidas del plan de igualdad, así como tratar y dar respuesta a las consultas, sugerencias o casos relacionados. Todo el personal puede dirigirse libremente a este comité

a través de un correo electrónico creado a tal efecto.

En este sentido, cabe destacar la presencia de las mujeres entre el colectivo de personas que trabajan en el SARquavitae. El 90% del total de la plantilla son mujeres. Es asimismo destacable que el 57,1% de las personas que forman parte de la dirección de SARquavitae son mujeres.

Respecto a la diversidad de nacionalidades, el colectivo de empleados procedentes de otros países tiene una destacada representación en los centros residenciales sociosanitarios y en los servicios de atención domiciliaria. SARquavitae, no hace distinciones basadas en la nacionalidad o el origen, basándose únicamente en la competencia y aptitudes profesionales en la selección de los empleados. En este sentido cabe destacar que, en 2012, los empleados

de SARquavitae de nacionalidad extranjera representan el 9,5% del total de los empleados.

Nuestra empresa, concienciada y comprometida con la inserción laboral de personas con discapacidad, da prioridad a candidaturas de personas con discapacidad con el fin de contribuir a la igualdad de oportunidades en materia laboral de este colectivo. La media de profesionales con discapacidad está en torno al 2%.

En base a este objetivo, SARquavitae prioriza la contratación de servicios a través de centros especiales de empleo cuyo objetivo principal es la integración laboral y, por tanto, social de personas con discapacidad.

90%

de la plantilla

de SARquavitae son mujeres

9,5%

de los empleados

de SARquavitae son de nacionalidad extranjera

3.

Inserción laboral

Durante el año 2012, dada la difícil situación económica que afronta el mercado laboral español, SARquavitaie ha reforzado aún más si cabe su compromiso por el empleo estable y no deslocalizado. Como empresa altamente sensibilizada con la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, y activamente implicada en la erradicación de cualquier tipo de discriminación en el ámbito laboral, **se compromete a la contratación de personas con riesgo de exclusión social y personas con discapacidad.** A través de su Fundación, SARquavitaie desarrolla una línea de **formación ocupacional** con el objetivo de favorecer la integración de colectivos en situación de desempleo. La formación ocupacional se dirige a profesionalizar el sector de atención a las personas y favorecer la inserción laboral. Para ello, SARquavitaie colabora con distintas administraciones, entidades privadas, fundaciones y organizaciones sindicales. A continuación se detalla la relación de cursos de formación ocupacional realizados en 2012:

CURSO	ENTIDAD	PERFIL
Auxiliar de cocina	Barcelona Activa	Programa "Treball als barris", dirigido a personas en situación de desempleo
Atención sociosanitaria a personas dependientes en el domicilio	Institut de Formació Ocupacional del Ayuntamiento de Calvià	Personas en situación de desempleo
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	Servei d'Ocupació de les Illes Balears	Personas en situación de desempleo
Atención integral a personas con demencia	Fundación Secretariado Gitano	Personas en situación de desempleo
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	Servicio Andaluz de Empleo	Personas en situación de desempleo. Curso con compromiso de contratación
Auxiliar de lavandería y limpieza	Ayuntamiento de Ripollet	Personas en situación de desempleo
Auxiliar de enfermería en geriatría Auxiliar de ayuda a domicilio Auxiliar de lavandería y limpieza	Agencia para el Empleo de Madrid	Personas en situación de desempleo; prioridad para mujeres y mayores de 45 años
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	Asociación Parkinson Madrid	Personas en situación de desempleo
Intervención en la atención sociosanitaria en instituciones	Movimiento por la Paz	Personas en situación de desempleo
Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales	Comisiones Obreras	Jóvenes menores de 30 años en situación de desempleo y baja cualificación.
Preelaboración y conservación de alimentos	Ayuntamiento de Cardedeu	Personas en situación de desempleo

Otra de las medidas para la dinamización del mercado laboral y la inserción promovidas por SARquavitae son las **prácticas formativas**. Para facilitar el acercamiento a la realidad laboral del sector, SARquavitae firma convenios de prácticas con universidades y centros de formación:

1.014

Número de alumnos

en prácticas en programas de inserción laboral

69.062

Horas

de prácticas ofrecidas por estas acciones de impulso del empleo de los colectivos más desfavorecidos

Además de los cursos ocupacionales y las prácticas formativas, la compañía mantiene **acuerdos con las siguientes entidades** sociales e instituciones para contribuir en programas sociales de inserción laboral de personas con riesgo de exclusión social.

- **Programa “Les persones primer”**. De la Conselleria d’Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern de les Illes Balears, con el objetivo de favorecer la incorporación de jóvenes con riesgo de exclusión social en el mundo laboral.
- **Convenio con la Fundación Adecco**. Para la inserción laboral de los siguientes colectivos: hombres y mujeres de más de 45 años, personas con discapacidad, mujeres con responsabilidades familiares no compartidas y mujeres víctimas de violencia de género
- **Colaboración con la Fundación ONCE**. Realización de programas de integración laboral, formación e integración de personas con discapacidad.
- **Programa de inserción laboral Incorpora de la Obra Social Fundación “la Caixa”**. Programa de intermediación laboral que trabaja con personas con dificultades especiales de acceso al mundo laboral, como jóvenes en riesgo de exclusión social, hombre y mujeres de más de 45 años, inmigrantes, parados de larga duración y mujeres víctimas de violencia de género.
- **Convenio de colaboración con la Fundación Exit**, para la inserción de jóvenes en riesgo de exclusión.
- **Convenio de colaboración con el Consejo Superior de Deportes**, para la integración laboral de deportistas españoles de alto nivel.
- **Convenio de colaboración con Fundación Alares**, para la inserción de personas con discapacidad.
- **Convenio de colaboración con Fundación Síndrome de Down**, para la inserción del colectivo de personas con el síndrome de Down en el mundo laboral.
- **Convenio de colaboración con Fundación Comptal**, de inserción laboral en el entorno local.
- **Convenio de colaboración con AFAP**, para la integración de adultos con problemas de personalidad.

4. Conciliación de la vida laboral y familiar

SARquavitae trabaja por la consecución de objetivos como los de mejorar y facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, permitir una mayor autonomía en la organización de la jornada y mantener un entorno de trabajo agradable que redunde en un incremento de la eficiencia operativa y la calidad del servicio a nuestros clientes. Para ello favorece la conciliación de la vida laboral y familiar potenciando el trabajo en jornada compactada, facilitando la posibilidad de trabajar a tiempo parcial y ofreciendo modalidades horarias flexibles para colectivos que deben desempeñar su trabajo en jornada partida, como son el personal de Servicios Corporativos y de Equipos de Dirección de los centros.

Asimismo, más allá de las coberturas sociales y complementos retributivos, SARquavitae ha seguido mostrando su sensibilidad en cuanto a la conciliación de la vida laboral y familiar, y durante 2012 ha fomentado mejoras sociales destinadas a todos sus empleados, independientemente de su modalidad contractual. En este sentido, cabe destacar el ya consolidado SAPT (Servicio de Atención Personalizada Telefónica) para resolver cuestiones de carácter sanitario a los trabajadores de la compañía. Además, la compañía ofrece, a los empleados y a familiares, la posibilidad de adherirse a un seguro de salud, a un precio y condiciones mejoradas.



5. Libertad de asociación sindical

En SARquavitae, existen dos organizaciones sindicales con presencia mayoritaria en los comités de empresa: Comisiones Obreras y la Unión General de Trabajadores. Asimismo, existen 469 representantes sindicales de los trabajadores, de los cuales 63 miembros han sido elegidos o renovados en su cargo durante 2012.

469
representantes sindicales
de los trabajadores

6. Selección

A lo largo de 2012 se han realizado 5.196 nuevos contratos en SARquavitaes, de los cuales el 87,25% se ha realizado a mujeres.

El 75% de las contrataciones de la compañía se tramitan mediante contrato indefinido. El índice de rotación de la compañía es del 4'53%.

La compañía apuesta por la contratación local. Es política de la compañía que en el proceso de selección, tanto de cargos directivos como profesionales base de todos los centros y servicios, se prioricen candidaturas locales en caso de ajustarse del mismo modo a las demandas de la posición a cubrir.

La firma de convenios de colaboración con entidades locales para cada uno

de los territorios en los que SARquavitaes cuenta con centros o servicios permite la difusión de ofertas de empleo entre la comunidad local, así como el acceso a bolsas de candidaturas para cada uno de los perfiles ofertados.

Tras la incorporación de cada persona, se lleva a cabo un programa de acogida y formación que permite tanto el seguimiento de su adaptación al puesto como la evaluación de su potencial de desarrollo. Este sistema está orientado a cumplir con los requerimientos de calidad fijados por SARquavitaes. Todo nuevo profesional de la compañía recibe una evaluación del desempeño a los 6 meses de su incorporación.

La edad media de la plantilla es de 42 años.



75%
de las contrataciones
son indefinidas

42
años es la edad media
de la plantilla

7.

Desarrollo profesional y reconocimiento del mérito

Si siguiendo nuestro proceso de mejora continua, a lo largo de 2012 se han redefinido objetivos y competencias para todos los empleados.

La retribución salarial se establece de acuerdo con el convenio colectivo, que cubre al 100% de los profesionales de SARquavita, y no existen diferencias retributivas ni sociolaborales entre hombres y mujeres de una misma categoría profesional.

De acuerdo con la política retributiva de la compañía, todos los puestos de mando de los equipos de dirección tienen un componente variable en su retribución, basada en el porcentaje de consecución de los objetivos definidos y explicitados en el correspondiente plan de acción.



8.

Seguridad

en el trabajo

SARquavitae mantiene el compromiso con sus profesionales en cuanto a la prevención de riesgos laborales y salud laboral. La tasa media de coste de absentismo durante 2012 fue del 1'91%.

- El Departamento de Prevención de SARquavitae cubre dos de las cuatro especialidades preventivas establecidas legalmente, y coordina las otras dos especialidades que están externalizadas con el Servicio de Prevención Externo.
- Además del preceptivo reconocimiento médico y los servicios de salud pautados por la legalidad vigente, la organización ha consolidado su Departamento de Servicios Médicos a fin de acompañar a los trabajadores durante su proceso de baja, ofreciéndoles tanto una segunda opinión médica como la asesoría y gestiones necesarias para agilizar las pruebas médicas pertinentes.
- SARquavitae está asociada con tres mutuas de accidentes de trabajo y enfermedad profesional: Mutua Universal, MC Mutual y Fremap.

Disponer de un servicio de prevención propio ofrece una serie de ventajas a los trabajadores:

- Homogeneiza la aplicación del sistema preventivo.

- Evita la existencia de varios interlocutores; dispone de un departamento integrado por especialistas en prevención de riesgos laborales.
- La resolución de situaciones y riesgos se produce de forma inmediata.
- Aplicación de protocolos de prevención específicos, diseñados a la medida de la actividad y sus necesidades.

Medios humanos del servicio de prevención

Nuestro Servicio de Prevención está integrado por técnicos superiores de Prevención de Riesgos Laborales, que son los responsables de la gestión de la prevención de riesgos que afecta a todas las áreas y funciones de nuestra empresa, siendo los interlocutores con el Servicio de Prevención Externo.

Nuestros técnicos de Prevención, como responsables del mantenimiento, vigilancia y control del sistema de prevención, desempeñan las siguientes funciones:

- Reuniones con delegados de Prevención o Comités de Seguridad y Salud.
- Asesoramiento para la integración de la prevención de riesgos laborales en nuestros centros y servicios.





- Auditorías internas de evaluación de la gestión del Sistema de Prevención.
- Revisión de las vías de comunicación y tramitación de incidencias.
- Revisión de la normativa interna en prevención.
- Revisión de los procedimientos de actuación.

- Implantación de procedimientos internos y normas de seguridad.
- Evaluaciones de riesgos.
- Planificación preventiva.
- Coordinación de actividades empresariales.
- Reuniones de coordinación con el Servicio de Prevención Externo.
- Coordinación Vigilancia de la Salud.
- Formación e información de prevención de riesgos laborales.
- Investigación accidentes e incidentes.

Certificación OHSAS 18001

La seguridad y salud en el lugar de trabajo son claves para nuestra organización, es por eso que disponemos de la certificación OHSAS 18001, la cual asegura unos niveles de calidad en materia preventiva superiores a la normativa de referencia. El Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Laboral ayuda a proteger a la empresa y a sus empleados. OHSAS 18001 es una especificación internacionalmente aceptada que define los requisitos para el establecimiento, implantación y operación de un Sistema de Gestión en

Seguridad y Salud Laboral efectivo, y está dirigida a organizaciones comprometidas con la seguridad de su personal y lugar de trabajo.

En materia de seguridad y salud laboral, todos los trabajadores de SARquavitae están representados por delegados de prevención según las tablas establecidas en el Art. 35 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

En todos los centros de trabajo de la compañía con más de 50 trabajadores se ha constituido un Comité de Salud y Seguridad Laboral, con una representación paritaria de 2 representantes de empresa por 2 delegados de prevención. Durante el año 2012, la compañía dispuso de 65 Comités de Salud y Seguridad Laboral con un total de 130 delegados de prevención, que representan al 100% de los trabajadores de los centros y servicios.

En los centros de menos de 50 trabajadores la figura del delegado de personal es asumida por el delegado de prevención, que interactúa directamente con la dirección del centro o servicio, y representa también en este caso al 100% de los trabajadores.

65

Comités de Salud y Seguridad Laboral,
con un total de

130

delegados de prevención,
operaron en 2012

9.

La formación de sus profesionales, prioridad para la profesionalización del sector

DATOS GLOBALES DE FORMACIÓN INTERNA

Más de

26.325

horas de formación interna

impartidas en el total de acciones formativas

Más de

1.206

acciones formativas internas

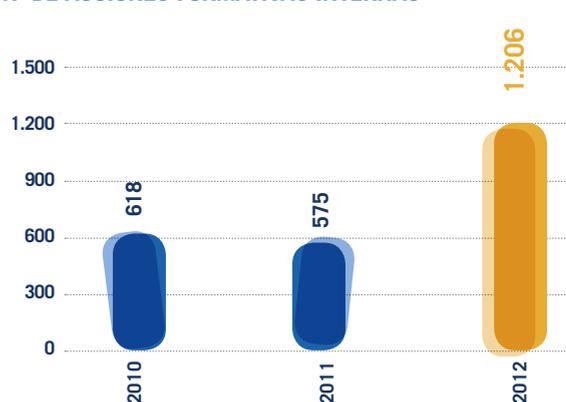
*A partir de 2012 se contabiliza la totalidad de la formación impartida a profesionales de SARquavitae incluyendo el 100% de la formación no bonificada por la Fundación Tripartita.

EVOLUCIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA 2010-2012*

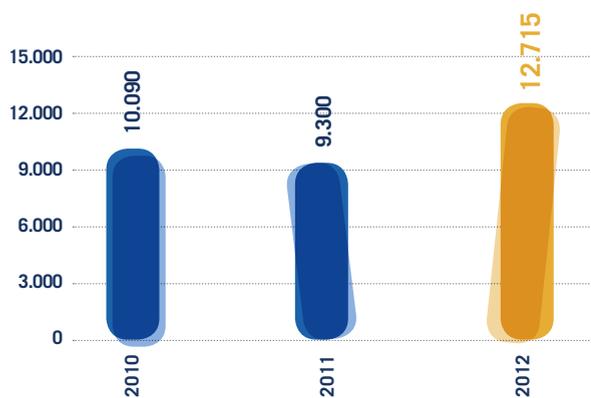
Nº DE HORAS DE FORMACIÓN



Nº DE ACCIONES FORMATIVAS INTERNAS

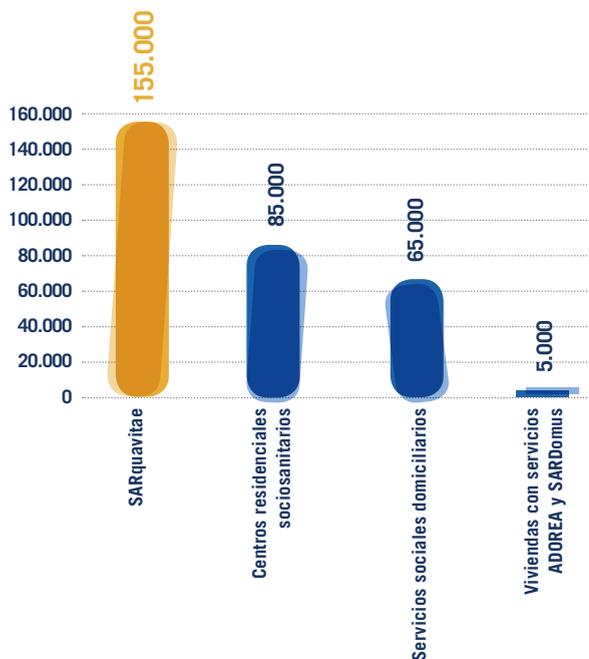


Nº DE PARTICIPANTES INTERNOS



Durante el año 2012 ha habido un aumento significativo de las acciones en formación realizada por la compañía.

TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN INTERNA RECIBIDAS POR LOS PARTICIPANTES EN 2012 POR TIPO DE SERVICIO*



Más de

155.000

horas de formación
por participantes

Más de

12.715

participantes

*Datos resultantes de multiplicar las horas de formación por el número de participantes.

SARQUAVITAE Y LA SOCIEDAD

Innovación, especialización y personalización son ejes básicos de la mejora de la calidad de vida. Por ello, nuestra firme apuesta por la innovación, la especialización y la personalización nos lleva a desarrollar una oferta de prestación de servicios asistenciales sociosanitarios dirigidos a mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas, de las familias y, en definitiva, de la sociedad.

1.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

El compromiso de la dirección general de SARquavitae con el pleno desarrollo de la RSE en todos los ámbitos de la empresa y con todos sus grupos de interés, se vehicula a través del Comité de RSE, que vela por impulsar las mejores prácticas y acciones, así como el desarrollo de una organización socialmente responsable.

Elaboración de la *Memoria Anual e Informe de RSE* según las directrices del Global Reporting Initiative (GRI)

SARquavitae publica anualmente su *Memoria Anual e Informe de Responsabilidad Social Empresarial* en base a las directrices de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative, publicada en 2006 y conocida como G3. La publicación está accesible en la página web de la compañía y se distribuye a través de nuestros centros y servicios a las administraciones públicas, colectivos y principales colaboradores.

El informe 2012 hace referencia al periodo comprendido por el año natural. Antes de esta publicación, la última edición publicada correspondía a la información propia del periodo relativo al año natural 2011.

La compañía pone a disposición de cualquier consulta o aclaración relativa a esta publicación su buzón de correo electrónico: info@sarquavitae.es. La publicación 2012 ha sido auditada mediante procesos de consultoría y reportada para su certificación a la organización Global Reporting Initiative (GRI).

Código de Conducta SARquavitae

Como parte del esfuerzo para seguir siendo merecedores de la confianza de nuestros residentes, clientes, empleados, inversores, administraciones y la sociedad, estamos comprometidos en reafirmar y fortalecer continuamente todo aquello que contribuya a garantizar la integridad y transparencia de nuestras actividades.

El Código de Conducta de la compañía debe servir para hacer explícitos y visibles los compromisos éticos, así como para unificar y reforzar la identidad, la visibilidad y las pautas de conducta de SARquavitae.

La existencia de una cultura compartida, asentada en valores comunes para toda la organización, potencia las virtudes y competencias de la organización y contribuye a crear valor para los distintos grupos de interés.

El código de conducta debe ser referencia para asegurar la aplicación de los más elevados estándares y principios de responsabilidad social empresarial a la actuación de SARquavitae.

Adhesión al Pacto Mundial

SARquavitae y la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas han firmado un acuerdo de colaboración durante 2012 en virtud del cual la compañía incorporará los principios fundamentales en su estrategia, cultura y acciones cotidianas. El objetivo de dicha colaboración es dar a conocer el Pacto Mundial y difundir sus proyectos y actividades entre las diferentes áreas de actuación de los centros residenciales sociosanitarios. Asimismo, la firma de este acuerdo responde a la voluntad de SARquavitae de potenciar las políticas de integración y pluralidad, siguiendo su programa de responsabilidad social empresarial.

A través de este acuerdo, ambas entidades emplearán sus recursos y conocimiento en promover los diez principios del Pacto Mundial en materia de dere-

chos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Además, SARquavitae ofrecerá sus canales de comunicación para difundir los proyectos realizados conjuntamente. El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) es una iniciativa de carácter internacional que persigue la implantación de diez principios básicos de conducta y acción en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción en la estrategia y las operaciones diarias de la empresa.

Firmantes del Charter de la Diversidad

SARquavitae ha firmado durante 2012 su compromiso de seguir el código del Charter de la Diversidad, gesto con carácter voluntario que empresas e instituciones de un mismo país, independientemente de su tamaño, asumen para fomentar su compromiso hacia:

- Principios fundamentales de igualdad.
- Comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas, independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad.
- Reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización.
- Implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción.
- Fomento de programas de no discriminación hacia grupos desfavorecidos.

Desarrollo de campañas solidarias locales y nacionales

- Campaña solidaria SARquavitae de recogida de ropa “Para ti es poco, para muchos, mucho”.
- Campaña solidaria SARquavitae de donación de sangre “Donar sangre, dar vida”.
- Colaboración en la campaña solidaria de la Fundación Crecer Jugando y Radio Nacional de España “Un juguete, una ilusión”.
- Colaboración de SARquavitae con la campaña “Dona 1 día” de UNICEF a favor de la nutrición de los niños del cuerno de África.
- Campaña de colaboración con la ONG Amics de la Gent Gran con motivo de la celebración de Sant Jordi para acabar con la soledad de las personas mayores.
- Donación de 4.000 bolígrafos a la ONG SED (Solidaridad, Educación y Desarrollo) para proyectos educativos en España y Tanzania.
- Campaña de recogida de alimentos en SARquavitae Capdepera (Mallorca) a favor de la Fundación Encontrada.
- Programa en SARquavitae Azalea (Marbella) para la mejora de imagen de personas afectadas de cáncer, en colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC).
- Participación de profesionales y residentes del centro residencial SARquavitae Monte Jara (Tharsis) en la campaña “Un millón de pasos” para la promoción de la actividad física.
- SARquavitae El Serrallo se sumó a la iniciativa “Por el mismo camino”, de solidaridad intergeneracional basada en encuentros entre mayores y niños.
- Organización de un mercadillo solidario en beneficio de Cáritas Diocesanas en el centro residencial SARquavitae Monte Val de Valdepeñas.
- Colaboración de los centros SARquavitae de Cataluña en la Marató de TV3 a favor de la investigación del cáncer.



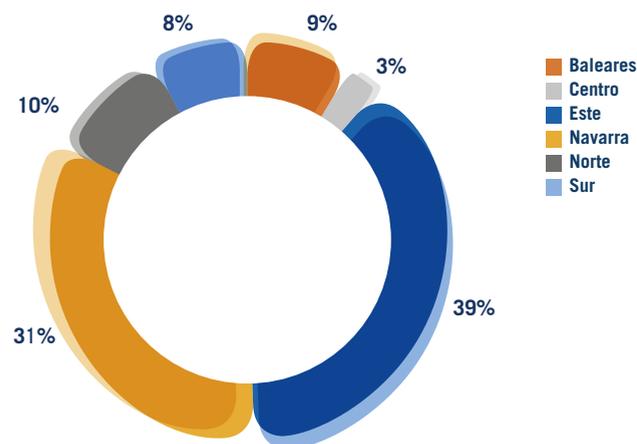
Impulso de programas de voluntariado

Durante el año 2012 se ha contado con la colaboración de 59 personas voluntarias, lo que ha supuesto un total de 4.264 horas de voluntariado para llevar a cabo proyectos o tareas concretas en los centros SARquavitae.

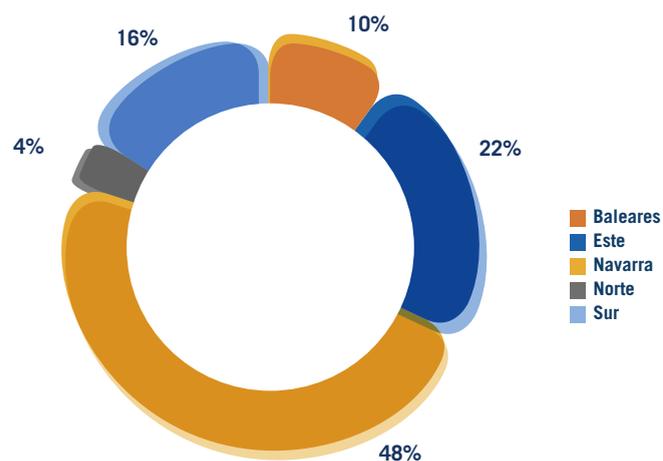
La finalidad de los voluntarios es mejorar la calidad de vida de las personas a quienes acompañan. Les escuchan, acompañan, motivan y ayudan en el día a día, así como también colaboran en actividades lúdicas o talleres tutorizados por el personal de los centros. En definitiva, les sacan de la rutina y ayudan a dinamizar la vida en los centros.

A continuación se representa, por zona territorial SARquavitae, el porcentaje de participación de personas voluntarias y el número de horas.

VOLUNTARIADO SARQUAVITAE



4.264 HORAS DE VOLUNTARIADO



2.

Investigación + Desarrollo + Innovación

Apuesta por la innovación social y sanitaria

En los últimos años, son numerosas las teorías y principios estratégicos que están apareciendo respecto a la sostenibilidad de los actuales sistemas sanitarios de salud y la necesidad de transformación de los mismos, a la vez que estamos viendo cómo las limitaciones presupuestarias son cada vez mayores en el sector social, especialmente en España. La clave de un modelo eficiente y sostenible, de éxito y de satisfacción para la ciudadanía, puede ser directamente proporcional al grado de atención que el ciudadano percibe, independientemente del organismo prestador, en su ámbito global de la **salud y bienestar personal**.

En este contexto de transformación, en SARquavita se está apostando fuertemente por la innovación en los tres pilares básicos que los líderes políticos y expertos del sector indican a nivel internacional: **innovación organizativa**, **innovación tecnológica** e **innovación social**. La transformación del sector

sanitario, posicionando a la persona realmente en el centro y orientándolo a servicios de prevención, así como el cambio radical que requiere el estigma actual del sector social, nos hace pensar en la constante evolución en la prestación y en la gestión de servicios, así como en la convergencia y necesaria colaboración entre ambos sectores. Para materializar la diversidad de ideas y proyectos piloto en servicios a las personas, y consolidarlos en el catálogo de servicios, se ha constituido un **Comité de Innovación** en el que participan profesionales relevantes en sus áreas, tanto internos como externos, expertos en el sector, con el objetivo de identificar, evaluar y proponer proyectos y líneas de negocio innovadoras, siguiendo las directrices marcadas por la estrategia de SARquavita.

Para materializar la diversidad de ideas y proyectos piloto en servicios a las personas, y consolidarlos en el catálogo de prestaciones, se ha constituido un Comité de Innovación

Proceso de Gestión de la Innovación

Durante el año 2012, el área de Innovación de SARquavitae ha dedicado importantes esfuerzos al diseño, desarrollo y validación del Proceso de Gestión de la Innovación de la compañía. Dicho proceso identifica las actividades y tareas a realizar por las distintas áreas de la compañía para transformar una idea innovadora en una mejora asistencial o en un servicio final.

La dinámica de trabajo está basada en una metodología *funnel*, que consta de cuatro fases que van desde la criba de ideas mediante un proceso de *screening* compuesto por 30 factores de valoración hasta la fase final de definición de los planes de implantación, previa aprobación del *business case*.

El objetivo del proceso es, por tanto, formalizar una sistemática de trabajo transversal, orientada a resultados y dirigida a satisfacer las necesidades de salud y bienestar de nuestros clientes mediante servicios que aporten valor a la atención que SARquavitae proporciona desde su plataforma asistencial.

El Proceso de Gestión de la Innovación se divide en cuatro fases:

1 Selección de ideas

Las propuestas presentadas, que pueden proceder tanto de canales internos como externos a la organización, son evaluadas mediante una herramienta construida al efecto. Dicha herramienta arroja una puntuación que permite clasificar la idea como excelente, muy buena, buena, aceptable y no aceptable.

Cuando una idea no se considera interesante y, por lo tanto, es descartada, se registra en un banco de ideas que permite recuperarla en el futuro para evaluarla de nuevo si se considera conveniente. Todas las propuestas que superan el punto de corte son presentadas al Comité de Innovación, que decide sobre la conveniencia o no de pasar a la fase de laboratorio.

2 Laboratorio

En esta fase, la idea es sometida a un análisis preliminar que permite evaluar su interés y viabilidad, tanto a nivel operativo como económico. Si la valoración resulta satisfactoria y es aprobada por el Comité de Innovación, se traslada a la fase de incubadora.

3 Incubadora

Incluye el diseño de la prueba piloto y su ejecución para la obtención de resultados. Si los resultados del piloto son positivos y el Comité de Innovación da su visto bueno, se desarrolla el plan de negocio que debe ser aprobado por el Comité Ejecutivo para la implantación del servicio.

4 Producción

Por último, se introduce la mejora asistencial o producto innovador en la cartera de servicios de la compañía y se gestiona su implementación y despliegue. Se realizan seguimientos periódicos para valorar posibles rediseños y ajustar el servicio a las necesidades del mercado.

En 2012 se han presentado diez ideas al Comité de Innovación, de las cuales una ha sido descartada y las nueve restantes se encuentran en diferentes etapas del proceso. En concreto, cuatro están en fase laboratorio y cinco en incubadora. Apostar por la puesta en marcha de un proceso como el que acabamos de describir supone, en sí mismo, una innovación en el ámbito de la provisión de servicios sociales y sanitarios. Gestionar ideas de valor añadido y dirigir su desarrollo hasta su introducción en el mercado permite consolidar la cultura innovadora de SARquavitae e implicar a todo el personal en la identificación de oportunidades. Todos los profesionales de la compañía son agentes innovadores, por lo que recoger y canalizar sus aportaciones resulta clave en el crecimiento y consolidación de la estrategia de Gestión de la Innovación de SARquavitae.

Proyectos innovadores

Entre las nuevas ideas de negocio y mejoras asistenciales generadas y desarrolladas en 2012, destacan las siguientes:

1 Teleasistencia Móvil

El proyecto **Teleasistencia Móvil** se basa en un acuerdo con Telefónica para el desarrollo y puesta en el mercado de un servicio de Teleasistencia de Nueva Generación en España. Esta alianza combina la experiencia de SARquavitaes en el sector socioasistencial con las capacidades de Telefónica para el desarrollo de plataformas tecnológicas globales orientadas a la atención social y sanitaria.

La Teleasistencia de Nueva Generación es un servicio preventivo de asistencia tanto domiciliaria como fuera del hogar, inmediata y permanente. Satisface y moviliza los recursos necesarios en caso de situaciones de necesidad o emergencia las 24 horas, los 365 días del año. Este innovador servicio no solo se limita a la gestión de alarmas lanzadas por el usuario ante situaciones de emergencia, sino que es capaz de detectar caídas, controlar la posición geográfica del usuario, detectar situaciones de desorientación o deambulación, e incluso ofrecer un seguimiento proactivo que garantice el máximo cuidado y atención a los usuarios del servicio, a la vez que proporciona tranquilidad a sus cuidadores y familiares.

Este nuevo servicio está dirigido a distintos colectivos: personas mayores, personas dependientes o con discapacidad, enfermos crónicos, trabajadores

solitarios, deportistas en áreas abiertas e incluso víctimas de violencia de género que necesiten sentirse siempre protegidas, así como sus familiares y cuidadores.

La solución cuenta con una amplia gama de dispositivos para que los usuarios tengan la libertad de elegir el que mejor se adapta a sus necesidades y características. Además, se complementa con coberturas adicionales como la orientación social y el consejo sanitario personalizado, para lo cual contará con un equipo multidisciplinar formado por médicos, enfermeros y trabajadores sociales.

2 Sistema de Atención Integral-Integrada a Pacientes Crónicos Avanzados

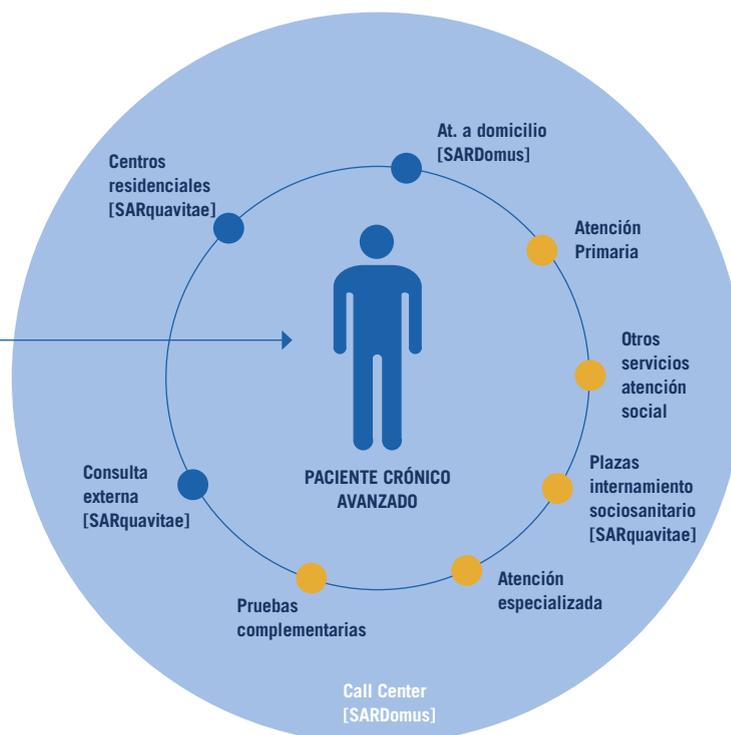
El **Sistema de Atención Integral-Integrada a Pacientes Crónicos Avanzados** está dedicado a cuidar a personas con enfermedades crónicas avanzadas y a sus familias de acuerdo con sus valores y preferencias. Está compuesto por una red de recursos y servicios, y gestionado por un equipo interdisciplinar con formación especializada, comprometido con la excelencia y la calidad de vida de las personas. Actualmente el servicio ya funciona en las dos principales ciudades de España (Madrid y Barcelona).

SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL-INTEGRADA A PACIENTES CRÓNICOS AVANZADOS

HOSPITAL
AT. PRIMARIA

- Identificación precoz del paciente NECPAL
- Evaluación multidisciplinar
- Planificación terapéutica
- Planificación decisiones anticipadas
- Gestión del caso

- Servicios públicos
- Servicios SARquavitaes



Este nuevo servicio está orientado a personas en edad avanzada con fragilidad, con pluripatologías crónicas, con demencia, con neurologías progresivas, insuficiencias orgánicas (respiratoria, cardíaca, renal, hepática) o con cáncer.

Los ejes clave de este modelo de atención son, además de la integración e integridad asistencial, la planificación de decisiones anticipadas (PDA) y la gestión del caso.

Los candidatos a ser atendidos por el sistema contactan telefónicamente y activan a la gestora de caso para que inicie su valoración. Esta valoración se puede realizar en la consulta externa, en el domicilio del candidato o en el lugar donde se encuentre el paciente.

La consulta externa tiene la función de evaluar inicialmente y de realizar seguimientos y pautas terapéuticas. Principalmente el contacto se realizará con un médico y un DUE (Diplomado Universitario en Enfermería). La primera visita de evaluación se realizará por ambos profesionales y, posteriormente, por uno u otro según las necesidades (pueden requerir la intervención de un psicólogo). Una vez realizada la valoración, el gestor de caso decidirá y/o consensuará con el equipo, con el paciente y con su familia la ubicación más correcta donde iniciar la actividad (domicilio, consulta externa o plaza de internamiento). A partir de este momento se realizan las valoraciones de cada profesional y se pautan las terapias o planes de cuidados que se necesiten. El desarrollo de la actividad se realiza según el modelo sociosanitario clásico. Durante el tiempo de actividad, y según las necesidades, el gestor de caso va ubicando al usuario en los tres niveles asistenciales del sistema.

QUIOSCO DE SALUD



3 Quiosco de Salud

El **Quiosco de Salud** es un sistema multiusuario para la telemonitorización de personas con enfermedades crónicas que incluye un dispositivo de toma de constantes y una aplicación web para la monitorización médica de forma remota. Dispone de cuestionarios de salud y de educación, agendas de medicación, el diario del paciente, videoconferencia y mecanismos de medición de constantes vitales integrados en el propio dispositivo (tensiómetro, termómetro, electrocardiógrafo, espirómetro, pulsioxímetro, báscula y glucómetro), además de otros parámetros que se pueden incorporar.

Se ha instalado un Quiosco de Salud en 3 centros residenciales sociosanitarios, donde cada uno atiende presencialmente a 50 personas con la ayuda de una auxiliar de enfermería. Cabe destacar que estas 150 personas son usuarios del Servicio de Teleasistencia y que de forma gratuita se les complementa con los servicios del Quiosco de Salud durante 6 meses. La monitorización de las constantes registradas, así como las tendencias o alertas por estar fuera de los rangos de normalidad, son gestionadas por un médico localizado en la sede de SARDomus en Barcelona. Todos los quioscos están conectados con las centrales de teleasistencia, y tanto las centrales de teleasistencia como los pacientes cuentan con el soporte del Contact Center sanitario de SARDomus si así lo requieren.

El objetivo de este proyecto de investigación es demostrar el ahorro de costes gracias a la disminución de la frecuentación a los servicios de salud mediante la monitorización de pacientes (especialmente crónicos), así como aportar valor añadido a la teleasistencia actual, complementándola con una plataforma integral de servicios de bienestar personal y con una nueva tecnología adaptada al perfil de cada persona.

Investigación aplicada

En el ámbito de la **investigación aplicada** se han abordado diferentes proyectos, entre los que cabe destacar tres: el proyecto de mejora de la nutrición clínica en los centros SARquavitaе, el proyecto de identificación y mejora de la atención a personas con enfermedades crónicas avanzadas y la investigación para el desarrollo, validación e implementación de la Escala SARquavitaе de Competencia para la toma de decisiones éticas.

1 Proyecto de mejora de la nutrición clínica

El **proyecto de mejora de la nutrición clínica** es fruto del acuerdo de colaboración entre SARquavitaе y Nestlé Health Nutrition con el objetivo de poner en marcha acciones formativas, de investigación y de intervención dirigidas a mejorar las prácticas en nutrición clínica en los centros y servicios SARquavitaе.

El proyecto arrancó en junio de 2012 y se prolongará a lo largo de 2013 con el impulso de distintas actuaciones complementarias: revisión y actualización de los protocolos de atención nutricional con una evaluación periódica de la práctica clínica, identificación de necesidades y valoración de la situación nutricional en los centros por parte de un experto consultor, desarrollo de un plan específico de formación en nutrición clínica para los profesionales y, por último, trabajo conjunto para la preparación y publicación de artículos científicos que muestren la realidad asistencial de los centros residenciales SARquavitaе.

2 Proyecto de identificación y mejora de la atención a personas con enfermedades crónicas avanzadas

En segundo lugar, cabe resaltar el **proyecto de identificación y mejora de la atención a personas con enfermedades crónicas avanzadas**, que nace como consecuencia del convenio de colaboración entre el Instituto Catalán de Oncología (ICO) y SARquavitaе. El objetivo del acuerdo es cooperar y establecer sinergias para la innovación y el desarrollo de aspectos relevantes de la atención paliativa de personas con enfermedades avanzadas y sus familias.

La colaboración, iniciada en junio de 2012, incluye diferentes ámbitos vinculados al desarrollo de instrumentos, programas, acciones docentes y de investigación, dirigidos especialmente a la atención a personas mayores con enfermedades avanzadas.

En virtud del acuerdo, SARquavitaе tiene la consideración de colaborador preferente en la Cátedra y Máster Universitario ICO/UVIC (Universidad de Vic) para la realización de acciones formativas y de transferencia de conocimiento.

Asimismo, ambas organizaciones trabajan conjuntamente para la implantación del programa NECPAL en los centros residenciales SARquavitaе, lo que nos permite identificar y atender mejor a personas con enfermedades crónicas avanzadas y necesidades de atención paliativa. El auténtico valor añadido de este proceso para SARquavitaе como organización asistencial es que amplía todavía más su especialización en

la atención a este tipo de pacientes, introduciendo una nueva mirada en los cuidados proporcionados en las últimas fases de la vida.

3 Desarrollo, validación e implementación de la Escala SARquavitaе de Competencia para la toma de decisiones éticas

Por último, cabe señalar el proyecto para el **desarrollo, validación e implementación de la Escala SARquavitaе de Competencia para la toma de decisiones éticas**, que tiene su origen en el interés del Comité de Ética Asistencial de SARquavitaе por proporcionar instrumentos útiles a los profesionales en su labor clínica diaria.

Como consecuencia del convenio de colaboración firmado entre SARquavitaе y la Escuela Universitaria de Enfermería Gimbernat, el Comité de Ética Asistencial de SARquavitaе cuenta, para el desarrollo de la investigación, con el soporte metodológico de los miembros del Seminario Permanente de Investigación y Comunicación Científica (SPRICC).

El objetivo del trabajo es construir una escala que permita evaluar la competencia de personas mayores que viven en centros residenciales o reciben servicios domiciliarios para la toma de decisiones que afecten a su propia vida.

Está previsto que el proyecto concluya en 2013, poniendo la escala a disposición de la comunidad científica y clínica para su aplicación.

3. Ética

- **Profesionales expertos** que proporcionan asesoramiento y consejo a todos los centros y servicios ante los dilemas éticos que surgen en la práctica diaria para ayudarles en la toma de decisiones.
- El Comité forma a profesionales de SARquavitae en temas de Ética Asistencial y gerontológica para que **lideren Comités de Ética Asistencial** en los centros SARquavitae en toda España.
- Publicaciones especializadas:
 - Libro *La virtud en el cuidar.*
 - Ética para profesionales de la salud*
 - Guía práctica *Ética para profesionales de la salud*
 - Guía *Entrar en la casa del otro.*
 - Ética de la intervención domiciliaria*
 - Guía de buenas prácticas
 - Criterios Éticos de SARquavitae

Primer Comité de Ética del ámbito sociosanitario registrado y oficial

SARquavitae ha sido pionera en la creación de un Comité de Ética Asistencial acreditado en el ámbito sociosanitario. Este comité, que empezó a funcionar en 2005, está formado por un grupo multidisciplinar de expertos que ofrece asesoramiento y consejo a los profesionales de la compañía ante los dilemas éticos que puedan surgir en su práctica diaria con el fin de ayudarles en la toma de decisiones.

Durante 2012, el Comité de Ética Asistencial SARquavitae ha investigado y reflexionado sobre la dimensión ética de la intervención domiciliaria con el objetivo de ofrecer un documento que recoja los aspectos clave de la labor asistencial para cualquier profesional que ofrece sus servicios en el domicilio de la persona a la que atiende. Fruto de este trabajo, nace la publicación ***Entrar en casa del otro. Ética de la intervención domiciliaria.***

Esta publicación se suma a las anteriores, *Guía de buenas prácticas* y *Guía de ética para profesionales de la salud*, todas ellas basadas en los criterios éticos de la compañía y pensadas para reforzar las virtudes de los profesionales del sector en la búsqueda de la excelencia en la calidad de atención a las personas, más allá de la correcta ejecución de la práctica asistencial.

El objetivo básico de la guía es resaltar los aspectos éticos a tener en cuenta para atender a las personas con la mayor calidad posible en el ámbito de su hogar. Conscientes de que envejecer en casa es la aspiración de la mayoría de los ciudadanos que quieren seguir viviendo en su hogar, integrados en su entorno familiar y social, la compañía pone énfasis, con esta publicación, en aspectos como el respeto, el saber estar y una formación técnica específica que asegure una atención de calidad.

4.

La Fundación SARquavitaе, el valor social de la compañía

La Fundación SARquavitaе es el conocimiento, la formación, el alma social y las emociones de la compañía en el ámbito sociosanitario. Su compromiso con la calidad y la innovación, valores esenciales de

la identidad corporativa de SARquavitaе, se manifiesta en los proyectos e iniciativas impulsados durante el año 2012, que se caracterizan por su enfoque aplicado y su valor añadido.



Ejes de trabajo de la Fundación

- **Conocimiento**

La Fundación es el espacio generador, promotor y difusor del conocimiento, experiencia y proyectos del sector sociosanitario.

- **Formación**

Referente en formación del sector sanitario y social.

- **Acción social**

Colaboración con otras fundaciones y entidades en el campo de la atención. La Fundación es la inspiración, la emoción y la solidaridad de la empresa, manifestada a través de programas y acciones solidarias.

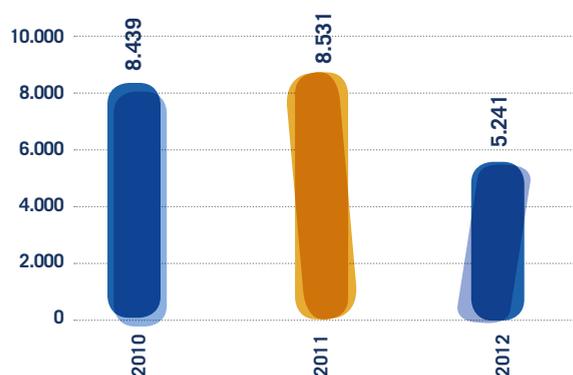
La Fundación SARquavitae es un referente en formación en el sector sociosanitario

La Fundación SARquavitae impulsa y promueve todo el desarrollo de la formación con la finalidad de llevar a cabo acciones formativas en el ámbito de la atención sanitaria y social.

Formación SARquavitae:

- Universidad corporativa: desarrolla programas y acciones tanto internas como externas en colaboración con las universidades donde SARquavitae está presente.
- Escuela sociosanitaria: cursos y acciones formativas para profesionales de atención directa, entidades y administraciones públicas, otras fundaciones del sector y familiares.
- Becas para estudiantes de ciencias de la salud: convenios con universidades para facilitar el acceso a estudios universitarios.

Nº HORAS DE FORMACIÓN EXTERNA



DATOS GLOBALES DE FORMACIÓN EXTERNA

Más de

450

participantes.

29

acciones formativas.

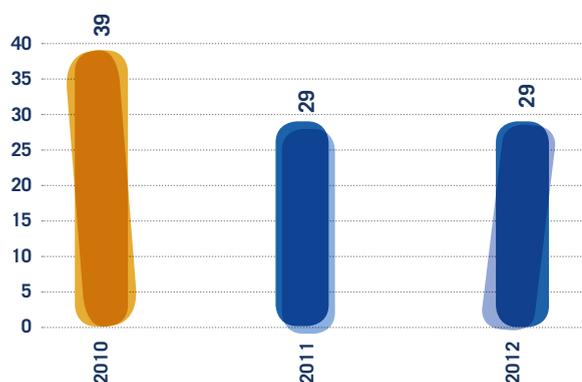
Más de

5.240

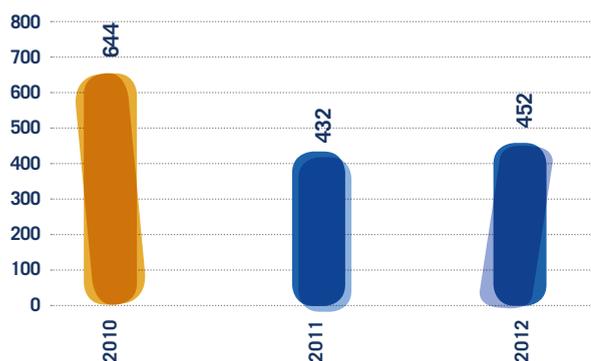
horas

de formación.

Nº DE ACCIONES FORMATIVAS EXTERNAS



Nº DE PARTICIPANTES EXTERNOS A LA ORGANIZACIÓN



ESPECIALIDADES FORMATIVAS 2012

ÁREA DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN

- Postgrado en Dirección y Gestión de Centros y Servicios para la Dependencia
- Dirección Técnica y de Calidad: programas asistenciales
- Gestión del tiempo y habilidades organizativas, habilidades directivas, sociales y de comunicación

ÁREA SERVICIOS SOCIOCULTURALES Y A LA COMUNIDAD

- Certificado de Profesionalidad Atención Sociosanitaria a personas en el domicilio
- Certificado de Profesionalidad Atención Sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales
- Auxiliar de ayuda a domicilio
- Intervención en la atención sociosanitaria en instituciones
- Atención integral a personas con demencia

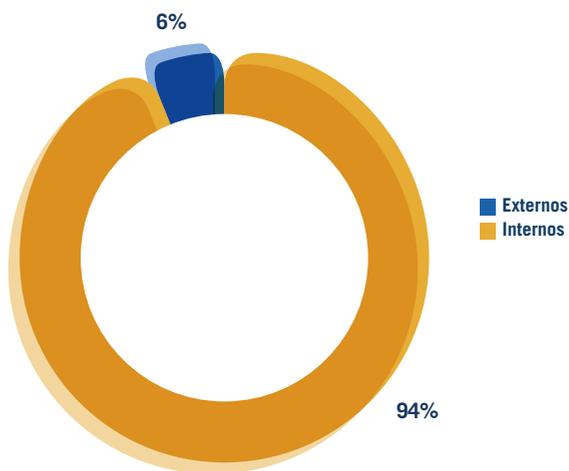
ÁREA SOCIOSANITARIA

- Auxiliar de enfermería en geriatría
- Auxiliar de enfermería en hospitalización

ÁREA SERVICIOS GENERALES Y HOSTELERÍA

- Preelaboración y conservación de alimentos
- Auxiliar de Limpieza y lavandería

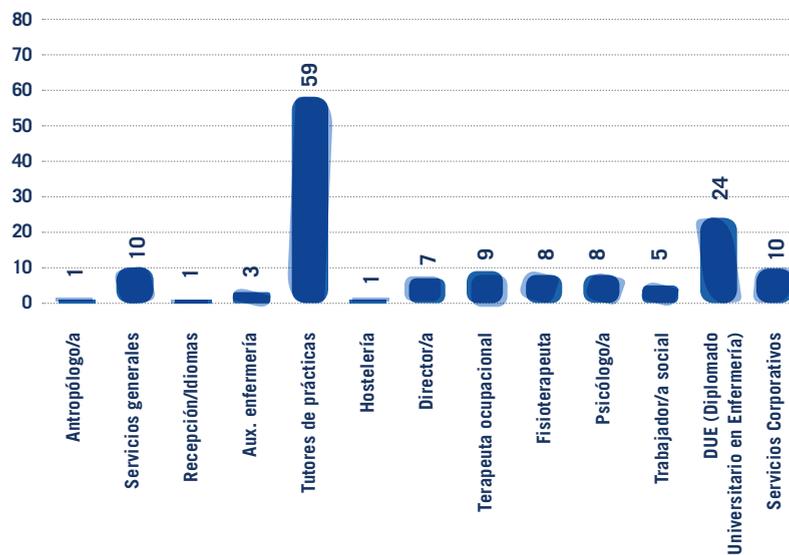
EQUIPO DOCENTE



Más de

145

profesionales



ENTIDADES COLABORADORAS



Divulgar y compartir el conocimiento de SARquavitae

Durante 2012, SARquavitae ha organizado 11 jornadas de carácter técnico orientadas a profesionales del sector sociosanitario para el fomento de la especialización y la innovación del sector.

11
jornadas de
carácter técnico
organizadas durante
2012

1.500
asistentes

“Atención centrada en la persona”

Fecha: 12/01/2012
Ubicación: Barcelona
150 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sr. Boi Ruiz, conseller de Salut de la Generalitat de Catalunya.
- Sra. Carme Canela, directora Serveis Territorials de Benestar Social i Família a Barcelona.
- Sra. Cristina Iniesta, delegada de Salut del Ajuntament de Barcelona.
- Sra. Rosa Suñol, directora general del Institut Universitari - UAB Avedis Donabedian.

Ponentes destacados:

- Dra. Ángela Coulter, analista de la política de salud e investigadora de la Universidad de Oxford.





Discapacidad

Fecha: 28/02/2012
Ubicación: Pamplona
200 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sra. Concepción Puyo, directora gerente de la Agencia Navarra para la Dependencia.
- Sra. Ana Lezcano, concejal de Bienestar Social e Igualdad del Ayuntamiento de Pamplona.

Ponentes destacados:

- Dra. Rocío Sánchez-Carrión, del Instituto Guttmann.

“Bioética y dependencia”

Fecha: 28/03/2012
Ubicación: Santiago de Compostela
107 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sra. M^a Carmen Calviño Rodríguez, subdirectora xeral de Coordinación de Equipamentos e Servizos para Persoas Maiores e con Discapacidades de la Xunta de Galicia
- Sra. Fernanda López, subdirectora xeral de Gestión Sociosanitaria y Salud Mental de la Xunta de Galicia.
- Sra. Amelia González, delegada de Régimen Interior, Personal, Informática,

Consumo y Atención al Ciudadano. Segunda teniente de alcalde de Santiago de Compostela.

Ponentes destacados:

- Dr. José Ramón Amor, director del Máster de Bioética de la Universidad de Santiago de Compostela y la Universidad de La Coruña.



“Ética y Calidad en la intervención en domicilio”

Fecha: 19/04/2012
Ubicación: Madrid
175 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sra. Carmen González Fernández, directora general de Mayores y Atención Social del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.
- Sra. Carmen Balfagón, Coordinación de Dependencia de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Sra. Ana Buñuel, subdirectora general de Mayores y Atención Social del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.



Ponentes destacados:

- Sr. Andrés Losada, profesor de la Universidad Rey Juan Carlos y doctor en Psicología por la Universidad Autónoma de Madrid.

“Intervención en trastornos conductuales”

Fecha: 25/04/2012,
Ubicación: Toledo
152 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sra. Ana Saavedra, concejal de Bienestar Social del Ayuntamiento de Toledo.

Ponentes destacados:

- Dr. Manuel Franco, jefe de la Unidad de Psiquiatría del Hospital de Zamora y director del área de I+D de la Fundación INTRAS.



“Presentación del libro ‘Ética para profesionales de la salud’”

Fecha: 15/05/2012
Ubicación: Lleida
96 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sr. Antonio Ponz, diputado de la Diputació de Lleida.
- Sr. Joan Ramon Saura, director de Serveis Territorials de Benestar Social i Família a Lleida.
- Dr. Josep Pifarré, gerente de la Regió Sanitària de Lleida.
- Sr. Oriol Yuguero Torres, regidor de Joventut i Salut de l'Ajuntament de Lleida.

Ponentes destacados:

- Dr. Francesc Torralba, presidente del Comité de Ética Asistencial de SARQua-vitae i director de la càtedra Ethos de la Universitat Ramon Llull.



“Estimular los sentidos con actividades innovadoras”

Fecha: 12/06/2012

Ubicación: Sevilla

107 asistentes



Autoridades asistentes:

- Sr. Manuel A. Gálvez, delegado provincial de Sevilla de la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Andalucía,
- Sra. Ana Mara López, directora de Servicios Sociales y Comunitarios de la Universidad de Sevilla

Ponentes destacados:

- Sra. Ramona Rubio, catedrática de Psicogerontología y directora del Máster en Gerontología, Dependencia y Protección de los Mayores, y directora del Gabinete de Calidad de Vida de la Facultad de Psicología de la Universidad de Granada.
- Sra. Amelia Lerma, profesora de las asignaturas de Enfermería del Envejecimiento y Cuidados Paliativos de la Universidad de Sevilla.



“Ética en la atención a personas vulnerables”

Fecha: 5/10/2012

Ubicación: Valladolid

93 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sra. Milagros Marcos, consejera de Familia y Políticas Sociales de la Junta de Castilla y León.
- Sr. Jesús Fuertes Zurita, gerente regional de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León.

Ponentes destacados:

- Sr. Francisco Salinero, presidente de la Sección Primera de lo Civil de la Audiencia Provincial de Valladolid.
- Sr. José Daniel Rueda, vicepresidente de la Asociación de Castilla y León Fundamay.
- Sr. Felipe Soto, coordinador en Fundación INTRAS de los servicios de promoción de la autonomía personal e innovación terapéutica. “Procesos de pérdida de competencia: El papel de los profesionales”.

“Envejecimiento activo: de la teoría a la práctica”

Fecha: 31/10/12
Ubicación: Santander
143 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sra. Isabel Urrutia, directora del ICASS.
- Sra. Pilar Quintana, jefa de servicio de la Concejalía de Servicios Sociales, Familia y Protección Ciudadana del Ayuntamiento de Santander.

Ponentes destacados:

- Sra. Lourdes Bermejo, doctora en Ciencias de la Educación y Consultora en Gerontología.
- Sra. Mónica Prez, coordinadora de la Asociación de Alzheimer de Cantabria.



“Innovación para un envejecimiento activo”

Fecha: 20/11/12
Ubicación: Palma
181 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sra. Catalina Cirer, presidenta del Institut Mallorquí d'Afers Socials.
- Sr. Llorenç Julià, subdirector general institucional y de Obra Social Sa Nostra.
- Sra. Ana Ferriol, regidora del Àrea d'Educació, Família, Igualtat i Majors de l'Ajuntament de Palma.
- Sra. Margalida Ferrando, directora general de Família, Benestar Social i Atenció a les Persones en Situació Especial del Govern Balear.
- Sra. Sofia Alonso Bigler, responsable del Àrea d'Atenció a la Dependència del Institut Mallorquí d'Afers Socials.



“Cuidar bien, cuidar con ética”

Fecha: 27/11/12
Ubicación: Badajoz
91 asistentes

Autoridades asistentes:

- Sr. Miguel Celdrán Matute, alcalde de Badajoz.
- Sra. M^a del Rosario Gómez de la Peña, delegada de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Badajoz.
- Sra. Cristina Herrera, directora de Servicio Extremeño de Protección de la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SEPAAD).

Ponentes destacados:

- Sr. Luis Lázaro, coordinador del Programa Regional de Cuidados Paliativos de Extremadura.
- Sra. Ángela Berenguer, directora de la Neuroclínica Berenguer.



Presencia en foros, jornadas, cursos, congresos y seminarios

Desde la Fundación SARquavitae se potencia la formación continua de sus profesionales con la realización de cursos, jornadas y congresos como forma de actualizar sus conocimientos.

A lo largo de 2012 se ha participado de forma activa en diversas jornadas y congresos:

- **Healthcare Europa Conference 2012:** El Consejero Delegado-Director General de SARquavitae, Jorge Guarner, participó como ponente en la Healthcare Europa Conference 2012 celebrada en Londres.
- Profesionales de SARquavitae, expertos en atención a enfermos crónicos y avanzados, participaron en el **IX Congreso Nacional de la Sociedad de Cuidados Paliativos en Badajoz.**
- Profesionales de SARquavitae participaron en el **Congreso de la Sociedad Española de Geriátría y Gerontología: “Caminando juntos hacia un nuevo envejecimiento”.**
- SARquavitae participó en las **III Jornadas R+D+I en TIC y Salud** organizada por la Universitat de Girona y la Fundación TicSalut.
- SARquavitae participó en el **VII Foro sobre Competitividad Empresarial: Guías para activar el crecimiento empresarial.**
- Participación de la dirección técnica asistencial en la **Jornada “El manejo integral de ansiedad generalizada en el mayor”** para la mejora de la calidad asistencial de esta patología.
- El centro Residencial SARquavitae Ciudad de Móstoles participó un año más en la **Feria de Empleo de la Comunidad de Madrid.**



- Presencia destacada de SARquavitae en la **Jornada sobre la calidad en los servicios asistenciales**, organizada por el Col·legi de Treball Social de Catalunya.
- **V Encuentro de servicios de atención sanitaria y social de Marratxí** (Mallorca) en el municipio Can Carbonell, organizado por SARquavitae.
- Mesa redonda en SARquavitae El Serrallo (Granada) sobre la **coordinación sociosanitaria.**
- El centro residencial para mayores SARquavitae La Florida organizó una conferencia en sus instalaciones en colaboración con la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)** para dar unas pautas sobre cómo debemos de cuidar nuestra piel y prevenir la aparición de esta enfermedad durante el verano.
- Profesionales de los centros SARquavitae de Lleida participaron en la **“I Jornada de heridas crónicas: visión integral, abordaje unificado”.**
- **Jornada “Ética en la intervención domiciliaria”** del Servicio de Teleasistencia SARquavitae en Arganda del Rey.
- SARquavitae expuso su experiencia en el seminario de la **CEOE “Prevención de riesgos psicosociales en el sector de la dependencia”.**
- El centro residencial SARquavitae Ciudad de Móstoles organizó la **Jornada “Enfermedades y métodos de colaboración en el cuidado del mayor”** en colaboración con el Ayuntamiento del municipio.
- **Jornada de presentación del programa “Cuidar al cuidador”** en SARquavitae Parque Gavilanes (Toledo).

Grupos de trabajo y comisiones

SARquavitae, dada su dilatada experiencia en el sector sociosanitario y como compañía involucrada en la innovación, desarrollo y divulgación del conocimiento de mejoras en la atención sanitaria y social participa activamente en múltiples foros con el objetivo de contribuir en la búsqueda de la excelencia de los servicios.

Comité consultivo del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad

Jorge Guarner, Consejero Delegado-Director General es miembro (como representante de la CEOE) del comité dedicado a informar, asesorar y formular propuestas sobre materias que resulten de especial interés para el funcionamiento del Sistema Nacional de Salud y sobre los proyectos normativos que afecten a las prestaciones sanitarias, su financiación y el gasto farmacéutico, como los planes integrales de salud cuando sean sometidos a su consulta; las disposiciones o acuerdos del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud que afecten directamente a materias relacionadas con los derechos y deberes de las personas y usuarios del sistema sanitario; los proyectos de disposiciones que afecten a principios básicos de la política de personal del Sistema Nacional de Salud; y cuantas otras materias le atribuya el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

Consejo de Mecenazgo de la Fundación Pasqual Maragall

SARquavitae colabora con la fundación orientada a la investigación de demencias y a la búsqueda de soluciones y mejoras en la atención de las personas con alzhéimer.

Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)

Jorge Guarner, Consejero Delegado-Director General de SARquavitae es miembro de la junta directiva de la CEOE como presidente de AESTE, en representación del sector sociosanitario.

Comité de Ética de Servicios Sociales de la Generalitat de Catalunya

SARquavitae está representado como miembro del Comité de Servicios Sociales de Cataluña y participa periódicamente en las sesiones y actividades del mismo, aportando el conocimiento generado en el Comité de Ética Asistencial de SARquavitae.

Consejo Asesor de Políticas Sociales y Familia de la Generalitat de Catalunya (CAPSiF)

M^a Dulce Fontanals, Adjunta a Dirección General de SARquavitae, es miembro de este órgano colegiado, asesor del presidente de la Generalitat de Catalunya y del Gobierno de la Generalitat en materia de políticas para procesos de desarrollo del sistema de bienestar social y de promoción de la familia. Asimismo, compete a este Consejo Asesor la propuesta de actuaciones o planteamientos que conside-

re adecuados en función de la evolución social y económica, el asesoramiento y soporte en procesos de negociación que impliquen la participación del Gobierno de la Generalitat o del Parlamento en instituciones del Estado u organizaciones internacionales y la elaboración de trabajos adecuados para la fundamentación de sus propuestas.

Consejo Asesor del Programa para la Prevención y Atención de Personas con Enfermedades Crónicas del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya

SARquavitae es miembro de este consejo asesor, cuya función es definir los criterios y los ejes fundamentales de este programa, que tiene por objetivo reducir el impacto de las enfermedades crónicas en Cataluña e incluye desde la prevención y la atención específica hasta la mejora de la supervivencia y de la calidad de vida de los pacientes con enfermedades crónicas avanzadas.

Comisión de Dependencia de Edad&Vida

SARquavitae es miembro de la Comisión de Dependencia de Edad&Vida y durante 2011 ha participado activamente en el desarrollo de un modelo de acreditación para centros y servicios de atención a la dependencia en el marco de la Ley para la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Colaboración con redes externas

- SARquavitae y **Nestlé Health Science** firmaron un acuerdo de colaboración para fomentar e integrar la atención nutricional especializada en los centros residenciales y en el servicio de atención domiciliar de SARquavitae en base a las necesidades de cada persona.
- SARquavitae ofrece atención médica, social y nutricional a los clientes de “**la Caixa**” mayores de 65 años.
- **La Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA)** y SARquavitae acordaron desarrollar vías de colaboración en beneficio de las personas mayores.
- SARquavitae, junto con la **Fundación Alicia**, centro de investigación en innovación tecnológica de la cocina, desarrollan un programa formativo de cocina creativa con el objetivo de innovar en la alimentación de los mayores.
- SARquavitae y la **Asociación Española de Directivos (AED)** firmaron un acuerdo de colaboración mediante el cual SARquavitae se incorporó al programa de socios corporativos de AED con el objetivo de trazar líneas conjuntas de trabajo en el área empresarial, muy especialmente en el ámbito directivo y en la colaboración público-privada.
- Acuerdo de colaboración entre los centros residenciales sociosanitarios





SARquavitaE de la provincia de Málaga y el **Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga**, que establece vínculos entre ambas entidades y contempla el desarrollo de actividades conjuntas y beneficios para sus respectivos miembros.

- El centro SARquavitaE Monteval (Valdepeñas) y **Mutua Universal** desarrollan un programa de reducción de lesiones musculares y óseas entre los profesionales.
- El centro residencial SARquavitaE Mirasierra (Madrid) fue seleccionado por la **Comunidad de Madrid (CAM)** como centro piloto para poner en marcha el programa “Acercamos los museos a las residencias de mayores”.
- **La Escuela de Arte e Superior de Diseño Pablo Picasso** y el Centro de Mayores Concepción Arenal realizaron de manera conjunta una actividad plástica intergeneracional.
- Acuerdo de colaboración entre los centros SARquavitaE de Málaga y el **Colegio Oficial de Enfermería de Málaga**.
- Los centros residenciales SARquavitaE de las provincias de Cádiz, Huelva, Sevilla y Córdoba firmaron un acuerdo de colaboración con el **Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental**.
- SARquavitaE Can Buxeres y el **Fútbol Club Can Buxeres de L'Hospitalet de Llobregat** colaboran para la promoción del deporte local y del intercambio generacional.



- **Pulso Ediciones** y SARquavitae colaboran en el ámbito de la innovación para la gestión médica integral de personas con enfermedades crónicas.
- El centro residencial mallorquín SARquavitae Capdepera y la asociación **Factoría de Somnis** estrenaron un proyecto intergeneracional conjunto basado en encuentros entre residentes y colectivos de diversas edades que persigue generar autoestima y sentido de utilidad entre los participantes.
- **Saber Vivir** y SARquavitae acordaron colaborar para el fomento del bienestar y la salud.
- Convenio de colaboración entre la **Asociación de Personas con Discapacidad Física (ADIFI)** y SARquavitae Monte Alto (Jerez de la Frontera).
- Convenio entre el **Colegio Oficial de Químicos de la Comunidad Valenciana** y SARquavitae en Valencia.
- El centro SARquavitae Monte Alto (Jerez de la Frontera) y el **Colegio Oficial de Trabajo Social de Cádiz** firmaron un acuerdo de colaboración.
- Formación SARquavitae y la **Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid** ofrecen el Certificado de Profesionalidad “Gestión Integrada de Recursos Humanos”.
- Acuerdo de colaboración de SARquavitae y la **Escola Universitària d’Infermeria Gimbernau** que facilitará la puesta en marcha de diversos proyectos conjuntos de investigación e innovación sociosanitaria, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Premios

Fundación SARquavitae patrocina el Premio Homenot Internacional de la Fundación Avedis Donabedian, otorgado a la investigadora británica Angela Coulter.

La Fundación SARquavitae patrocinó, un año más, el premio Homenot Internacional de la Fundación Avedis Donabedian, entregado a la investigadora británica, Angela Coulter, en la gala celebrada en el emblemático Palau de la Música Catalana de Barcelona. El acto de entrega estuvo presidido por el conseller de Salut de la Generalitat de Catalunya, Boi Ruiz, y contó con la presencia de altos cargos del ámbito sanitario de la Administración central y comunidades autónomas, Administración local y universidades.

Angela Coulter es directora de iniciativas globales de la Foundation for Informed

Medical Decision Making de Boston e investigadora sénior del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Oxford. Esta prestigiosa investigadora británica es conocida internacionalmente por sus estudios sobre el papel que tienen que jugar los pacientes de hoy en día a la hora de decidir el tipo de tratamiento médico y de atención sociosanitaria que quieren recibir.

Los premios Homenot de Sanidad son un reconocimiento a aquellas personas o entidades que contribuyen a la mejora de la calidad asistencial con su aportación, tanto desde el punto de vista de la política sanitaria como en la gestión de centros y servicios. El calificativo de Homenot lo utiliza el insigne escritor Josep Pla para significar a una persona de carácter especial y de marcado carisma.

El centro residencial SARquavitae Ciudad de Móstoles entrega su premio anual de iniciativa social a la Empresa Municipal de Promoción Económica (EMPESA).

SARquavitae ha entregado el Premio Iniciativa Social a la Empresa Municipal de Promoción Económica de Móstoles (EMPESA). Con este galardón, la compañía reconoce la labor que realiza esta entidad para impulsar el tejido económico y la competitividad empresarial del municipio, así como la cantidad y calidad del empleo, a través de servicios de asesoramiento, orientación y formación de la ciudadanía.

El centro residencial SARquavitae Ciudad de Móstoles entrega este premio con el objetivo de reconocer públicamente la labor de las entidades, instituciones o asociaciones de la localidad en el área de acción social. El galardón fue creado hace seis años por voluntad de los propios profesionales del centro.

Premio a Antoni Soler, elegido entre los mejores directivos financieros de España.

La prestigiosa revista *Actualidad Económica*, en colaboración con la firma de servicios profesionales KPMG, distinguió a Antoni Soler, subdirector general y director de Finanzas, Jurídico y Accionistas de SARquavitae, como uno de los 100 mejores directores financieros del año en España. Este galardón supone un reconocimiento a su trayectoria profesional y a su destacado papel en los procesos de adquisición e integración de la plataforma de servicios Quavitae a la compañía.





Para *Actualidad Económica*, el rol de los directores financieros ha ganado una relevancia crucial en la empresa y se considera ya un cargo estratégico que participa en todo tipo de decisiones. Por ello, los organizadores de los premios quieren reconocer la labor que realizan estos directivos en instituciones y empresas y destacar la importancia que tiene una buena gestión financiera en la situación económica actual.

El informe desarrollado por KPMG, que ha permitido seleccionar a los 100 mejores financieros españoles entre 2.000 candidatos, refleja que el objetivo de estos directivos es optimizar todos los procesos y recursos para conseguir la máxima eficiencia y seguir aportando valor a sus empresas.

Entrega de premios del II Concurso fotográfico SARquavitae.

SARquavitae ha entregado los premios de su II Concurso de Fotografía en diferentes centros de la compañía. Las temáticas del concurso han sido “Salud y bienestar” y “Sonrisas entre generaciones”. Los

participantes premiados recibieron de manos de representantes de SARquavitae su galardón, entre los aplausos de los residentes y los profesionales del centro. De la misma forma, el premio de la categoría Premium, otorgado a un “amigo” de SARquavitae, fue entregado en las oficinas de los Servicios Corporativos de Barcelona por el director de la Fundación SARquavitae, Javier Jiménez. Los premios otorgados consisten en: un iPad, estancias de fin de semana en hoteles balnearios, plumas estilográficas y lotes de productos de cuidado personal (corporales, faciales y solares).

El concurso se desarrolló a través de las redes sociales y contó con la participación de clientes, familiares y público externo.

Ganadores del concurso:

1^{er} Premio Categoría Empleado

Ganador/a: Fátima Pavón Muñoz.
Asistente dirección de SARquavitae Santa Justa (Sevilla).

2^o Premio Categoría Empleado

Ganador/a: Aina Maria Ferrá Cañellas.
Fisioterapeuta de SARquavitae Alcúdia.

Mención especial/Accésit. Categoría Empleado

Ganador/a: Nuria González-Calero Sánchez. Coordinadora del Servicio de Ayuda a Domicilio de San Máximo (Madrid).

Mención especial/Accésit. Categoría Empleado

Ganador/a: Anaïs del Sol Casulleras. Técnico *helpdesk* del Departamento de Organización y Sistemas. SS. CC. Barcelona.

1^{er} Premio Categoría Clientes

Ganador/a: Manuel García Sánchez. Residente de SARquavitae La Florida (Oviedo).

2^o Premio Categoría Clientes

Ganador/a: Natàlia Willemsen Alós. Familiar de residente de SARquavitae Can Buxeres.

Mención especial/Accésit. Categoría Cliente

Ganador/a: Gualberto Menéndez García. Residente de SARquavitae La Florida (Oviedo).

Mención especial/Accésit. Categoría Cliente

Ganador/a: Pilar Ciudad Lacambra. Familiar de residente de SARquavitaes Zalfonada (Zaragoza).

Premio del público.

Ganador/a: David Galán. Director financiero del Círculo Equestre (Barcelona).

Premios anuales de la Fundación SARquavitaes:

La compañía hizo una distinción a la trayectoria al frente de la Fundación SARquavitaes de Dulce Fontanals, que hace unos meses dejó la dirección de la misma para ocupar el cargo de Adjunta a Dirección General. Estos galardones destacan a los profesionales por su compromiso, implicación y contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas que atienden.

El galardón al mejor director/a del año de un centro residencial sociosanitario SARquavitaes recaló en Bárbara Nosti González, directora de SARquavitaes Valdeolivas (Bargas. Toledo) y el accésit le correspondió a Marta Ulloa Méndez, directora de SARquavitaes Castro Ribeiras do Lea (Castro de Rei, Lugo).

En el apartado al mejor centro residencial sociosanitario, el primer premio fue concedido a SARquavitaes Sierra de las Nieves (Guaro, Málaga). El accésit correspondió a SARquavitaes Parque Coslada (Madrid). El Centro de Día de Atención a la Discapacidad Monjardín de Pamplona obtuvo la distinción como mejor centro de día SARquavitaes.

En la división domiciliaria, el premio a la mejor directora de Servicio correspondió a Sandra Vives Jufgen, del Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma (Mallorca). El accésit fue para Lourdes Ortuño Terriza, coordinadora del SAD Madrid del distrito de Carabanchel.

El mejor servicio de la división domiciliaria destacó los Servicios de Teleasistencia de Madrid y Sevilla. El accésit de esta categoría correspondió al Servicio de Ayuda a Domicilio de Santander. La compañía también concedió un accésit al mejor servicio SARquavitaes, otorgado al Call Center de Urgencias médicas de SARDomus.



SARQUAVITAE Y EL MEDIO AMBIENTE

SARquavitae es sensible a los aspectos de su actividad relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente. Para mitigar el impacto medioambiental, promueve internamente comportamientos respetuosos con el entorno y desarrolla un conjunto de actuaciones que, en muchas ocasiones, van más allá de las de obligado cumplimiento del marco legal.



Centro Residencial para mayores



1.

Una gestión medioambiental comprometida

Actuación de impacto sobre el medio ambiente

SARquavitae utiliza criterios medioambientales en todo el proceso de gestión de sus actividades, desde el inicio de cualquier proceso de construcción de sus centros hasta la gestión de las tareas relacionadas con la atención a los residentes.

• UTILIZACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES:

Los nuevos centros cuentan con sistemas de calentamiento de agua sanitaria mediante placas solares. Se han realizado intervenciones para mejorar el rendimiento de los sistemas ya instalados.

• **TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS:** Los centros SARquavitae disponen de un protocolo de gestión de residuos orientados a definir la tipología de residuos, los puntos de recogida y la periodicidad de recogida.

Los centros SARquavitae disponen de tolvas de ropa sucia que van directamente desde cada una de las plantas de habitaciones a la lavandería, mientras que

la ropa limpia circula desde la lavandería a los diferentes almacenes de planta, a través de los ascensores destinados para tal fin.

Los circuitos en cocina, con el mismo criterio, evitan totalmente las interferencias entre materias primas, materias elaboradas y residuos. Para ello existen montaplatos de comunicación directa entre la cocina y los *office* de planta, entrada de materia prima desde calle directamente a cámaras y cuartos de residuos con salida directa al exterior.

Existen también procesos de tratamientos de aguas con manuales de procedimientos para su correcta ejecución, entre los que se pueden mencionar los relacionados con legionela, descalcificación, cloración, etc.

Medidas de ahorro energético:

- Los centros SARquavitae cuentan con sistemas de calentamiento de agua sanitaria mediante placas solares.

- Detectores de presencia en zonas comunes para la regulación automática del sistema de climatización.

- Evaluaciones periódicas en cada uno de los centros SARquavitae con el objetivo de determinar medidas para reducir los consumos.

- Instalación de válvulas de 3 vías para el retorno de la calefacción.

- Sectorización del alumbrado en las diversas zonas de los edificios.

- Instalación de relojes para el control de los equipos de iluminación, así como detectores de presencia que actúan en la iluminación únicamente cuando existen personas en la zona de influencia.

- Instalación de relojes de control de funcionamiento de sistemas de climatización.

- Los centros cuentan con sistemas de calentamiento de agua sanitaria mediante placas solares. Se han realizado intervenciones para mejo-

rar el rendimiento de los sistemas ya instalados.

- Instalación de controles de gestión del edificio.
- Cambio de luminarias comunes por bajo consumo.
- Colocación en la grifería de perlizadores de reducción de caudal de agua.

A lo largo de 2012, el consumo de energía eléctrica por la organización ha sido de 18.141 GWh, lo que significa un aumento del 67% respecto al año anterior.

El consumo de gas ha pasado a ser de 15.421 GWh, lo que significa un aumento del 50% respecto al año anterior. Por último, el consumo de agua en 2012 ha sido

de 316.961 m³, lo que significa que se ha incrementado un 41% respecto a 2011. Estos datos de consumo recogen, por primera vez, la consolidación anual de los centros SARquavitae tras la adquisición de Quavitae por parte de SAR. De ahí el gran incremento de consumo.

Profesionales concienciados con la sostenibilidad del entorno

SARquavitae ha implantado diferentes proyectos de sostenibilidad con el medio ambiente a nivel interno que demuestran la sensibilidad que la compañía tiene en estos aspectos. Estas acciones se han impulsado tanto en los servicios corporativos como en delegaciones o centros. Estas son algunas de las medidas para aportar un granito de arena a la protección del medio ambiente:

1. Todos los correos electrónicos enviados por el personal de la organización llevan incorporado un mensaje corporativo animando al ahorro de papel y a la preservación del medio ambiente.
2. Diseño de carteles que sugieren el ahorro de papel en todas las fotocopiadoras e impresoras de la organización.
3. Recogida selectiva periódica de papel usado, mediante ecopapeleras colocadas en puntos estratégicos de los puestos de trabajo.
4. Colocación de contenedores de reciclaje (plásticos, desechos orgánicos y latas) en los diferentes espacios reservados para el descanso y la comida del personal.
5. Implantación de un sistema de impresión a través del uso de códigos personales para reducir el consumo de papel en las oficinas de servicios corporativos SARquavitae.

Periódicamente, según lo establecido por el Comité Interno, se realizan cursos de formación para los empleados de los centros, con el fin de mejorar todos aquellos aspectos relacionados con el medio ambiente y, al mismo tiempo, ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes.

Certificaciones/ Auditorías

2012-2013

Sistema Integrado de Gestión

CALIDAD

Certificados en ISO 9001:2008

Ámbito Internacional

Certificados en la UNE 158000:

UNE 158101:2008: Centros residenciales
UNE 158201:2007: Centros de día
UNE 158301:2007: Ayuda a domicilio
UNE 158401:2007: Telesistencia

Ámbito Nacional

PREVENCIÓN

Certificados en OHSAS 18001:2007

Ámbito Internacional

LOPD

Auditados en LOPD 15/1999

RD 1720/2007



Nivel de aplicación de GRI: B+

El presente *Informe Anual* recoge por tercera vez un apartado donde se referencia la información sobre el impacto de la actividad económica, social y medioambiental de SARquavitae. Dicha información ha sido elaborada de acuerdo con las directrices de la guía de elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative, publicada en 2006 y conocida como G3.

Consideramos que el *Informe Anual* de SARquavitae reúne los requisitos asociados a la calificación B de aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel B+ de G3 en cuanto a perfil, enfoques de gestión e indicadores de desarrollo.



Informe de Revisión Independiente de KPMG



Índice de Contenidos GRI G3

CONTENIDOS GRI G3

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Páginas del Informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	7, 33 - 35, 36, 71 - 72, 80
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Páginas del Informe
2.1	Nombre de la organización	3
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	9, 38
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>)	17 Centros residenciales sociosanitarios
2.4	Localización de la sede principal de la organización	3
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	10
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	38
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	10, 12 - 13 17 Centros residenciales sociosanitarios 41 Perfil de las personas atendidas por SARquavitaе en 2012
2.8	Dimensiones de la organización informante	10 - 11 17 Centros residenciales sociosanitarios 33 Inversión y datos de facturación de SARquavitaе en 2012 35
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	10
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	95
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		Páginas del Informe
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	71
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	71
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	71
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	71

3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	SARquavitaë ha definido sus grupos de interés principales y a través de diferentes canales de comunicación ha identificado sus expectativas. La respuesta de SARquavitaë a las mismas se recogen en los enfoques e indicadores de gestión de cada capítulo Páginas: 34 Proveedores 46 Compromiso con la calidad en su servicio 48 Satisfacción de clientes y empleados 52 Agradecimientos, sugerencias y reclamaciones 54 Confort y bienestar de las personas 55 Confidencialidad de datos 57 Participación de empleados 59 Empleo estable y de calidad 61 Inserción laboral y formación 63 Conciliación de la vida laboral y familiar 63 Libertado de asociación 65 Desarrollo profesional 66 Seguridad en el trabajo 68 Indicadores de formación 71 Compromiso con la sociedad 75 Investigación + Desarrollo + Innovación 80 Ética 81 Valor social de la compañía 99 Medio ambiente
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores) Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria 25 de GRI, para más información	10
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	10, 71
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	10, 71
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	11
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	33 Inversión y datos de facturación de SARquavitaë en 2012; 35 - 36
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	10, 38
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	104 Índice de contenidos GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	102 El Informe está verificado por KPMG
4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Páginas del informe
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	6, 7, 58, 60, 71 http://www.sarquavitaë.es/quienes_somos/organigrama.php No se incluye la composición de las comisiones del Consejo de Administración puesto que no es una sociedad cotizada, y las responsabilidades en cuanto al desempeño económico, social y ambiental recaen en el propio Consejo de Administración

4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	7
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	6 - 7
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	51 - 53, 57 - 58
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	No es un indicador relevante al no ser SARquavitae una sociedad cotizada
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	72 Existe un Código de Conducta disponible en el apartado "Noticias y publicaciones/Biblioteca" de la web www.sarquavitae.es
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	No es un indicador relevante al no ser SARquavitae una sociedad cotizada
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	9, 72 - 73
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	46 - 47
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	46 - 47
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	72, 80 El principio de precaución está íntimamente ligado a la visión, misión y valores de la SARquavitae, que ha optado por la especialización y la personalización de sus servicios como rasgos diferenciales y competitivos. Ver: http://www.sarquavitae.es/quienes_somos/cultura_corporativa.php Además, contar con un comité de ética asistencial demuestra la adopción del principio de precaución
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	72 Adhesión al Pacto Mundial
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y *Esté presente en los órganos de gobierno *Participe en proyectos o comités *Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios *Tenga consideraciones estratégicas	91 92 Colaboración con redes externas
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	35, 37, 41; 81 La Fundación SARquavitae, el valor social de la compañía
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	71
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	48 Escuchar a las personas 57 - 58 85 Divulgación del conocimiento de SARquavitae 90 - 91 92 Colaboración con redes externas

- 4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria 51 - 53

ENFOQUES DE GESTIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Desempeño económico	33 - 34, 37
Presencia en el mercado	34, 64, 65
Impacto económico indirecto	33

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Materiales	99 - 100
Energía	99 - 100
Agua	100
Biodiversidad	99
Emisiones, vertidos y residuos	99 - 100
Productos y servicios	99 - 100
Cumplimiento normativo	99 - 100
Transporte	99 - 100
Aspectos generales	99 - 100

DIMENSIÓN SOCIAL

Empleo	35, 60, 64
Relación empresa/trabajadores	65
Salud y seguridad en el trabajo	66 - 67
Formación y educación	68 - 69
Diversidad e igualdad de oportunidades	57 - 67

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS

Prácticas de inversión y aprovisionamientos	72
No discriminación	64 - 65
Libertad de asociación y convenios colectivos	64 - 65
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	64 - 65
Prácticas de seguridad	Indicador no aplicable a las actividades de SARquavita
Derechos de los indígenas	72

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD

Comunidad	48 Escuchar a las personas; 70 SARquavita y la sociedad
Corrupción	72, 80
Política pública	70 SARquavita y la sociedad

Comportamiento de competencia desleal	No hay procedimientos abiertos en contra de SARquavitae por prácticas anticompetencia
Cumplimiento normativo	70 SARquavitae y la sociedad

DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Salud y Seguridad del Cliente	40, 54
Etiquetado de Productos y Servicios	48 Escuchar a las personas
Comunicaciones de Marketing	46 - 47
Privacidad del Cliente	55
Cumplimiento normativo	48 Escuchar a las personas 55

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Indicadores de desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	33, 34
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	No existen consecuencias financieras u otros riesgos para las actividades de SARquavitae debidas al cambio climático
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	59 Comprometidos con el empleo estable y de calidad 63 Conciliación de la vida laboral y familiar
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	37

Presencia en el mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	64, 65
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	34
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	64

Impacto económico indirecto

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Indicador no aplicable a las actividades de SARquavitae
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	9 Personas que cuidan a las personas 12 Servicios innovadores y personalizados 16 Centros residenciales sociosanitarios 33

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Indicadores de desempeño

Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	99 - 100
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	99 - 100

Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	100 El principal consumo directo de energía en SARquavitaes corresponde al consumo de gas natural en los centros residenciales. Este consumo ha sido 15.421 GWh (55.516 TJ)
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	100
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	99 - 100
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	99 - 100
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	99 - 100
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes	100. El total del agua captada procede de la red municipal de agua
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No hay fuentes de agua afectadas por la captación de agua de SARquavitaes
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Una vez consumida, la totalidad del agua es directamente gestionada a través de la red de saneamiento municipal
Biodiversidad		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	No aplica al no ser un tema material. La actividad de SARquavitaes se desarrolla en entorno urbano
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	No aplica al no ser un tema material. La actividad de SARquavitaes se desarrolla en entorno urbano
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No aplica al no ser un tema material. La actividad de SARquavitaes se desarrolla en entorno urbano
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No aplica al no ser un tema material. La actividad de SARquavitaes se desarrolla en entorno urbano
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No aplica al no ser un tema material. La actividad de SARquavitaes se desarrolla en entorno urbano
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Indicador no relevante para las actividades de SARquavitaes
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Indicador no relevante para las actividades de SARquavitaes
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	99 - 100
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	Indicador no relevante para las actividades de SARquavitaes

EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	La actividad de SARquavitae no genera emisiones significativas de NOx, SOx, POP, VOC, HAP, MP, ni de otro tipo de sustancias que generan impacto ambiental
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	El total de agua residual generada en los centros de SARquavitae se vierte a la red de saneamiento y son tratadas en Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales Urbanas. Los parámetros de vertido se corresponden con los parámetros típicos de aguas residuales urbanas
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	99
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	La actividad desarrollada por SARquavitae no entraña riesgos de derrames. Durante 2012 no ha tenido lugar derrames sobre el terreno
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	SARquavitae no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Las aguas residuales generadas en centros de SARquavitae son aguas residuales de tipo urbano, las cuales se vierten a la red de saneamiento municipal, son tratadas en depuradoras de aguas residuales y en ningún caso generan afección significativa al sistema hídrico
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	99 - 100
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	La actividad de SARquavitae es el cuidado de personas en situación de dependencia y, por tanto, no existe materiales de <i>packaging</i> asociados a sus servicios
Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Durante 2012 no se han registrado multas ni sanciones por incumplimiento de legislación ambiental
Transporte		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Indicador no aplicable a las actividades de SARquavitae
General		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Información no disponible

DIMENSIÓN SOCIAL

Indicadores de desempeño

Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	35, 60
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	64 Solo se reporta el dato de rotación de empleados: 4,53% Los sistemas de información no recogen el dato con este nivel de desglose al no ser relevante para la gestión
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	SARquavita ofrece a sus empleados un Seguro de Salud, independientemente de si son empleados temporales o <i>part-time</i>

Relación empresa/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	65
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	En la actualidad no está regulado un plazo mínimo para realizar la comunicación formal de los cambios organizativos Cuando sucede algún hecho relevante es habitual notificarlo a los colectivos afectados con antelación para que éstos puedan actuar con las garantías necesarias y cumplir, en tal caso, los plazos que la ley establezca

Salud y seguridad en el trabajo

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	66 - 67
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	66 - 67
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	66 - 67
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	66 - 67

Formación y educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	68 - 69 El total de horas media de formación por empleado es 2,9 (26.325 horas de formación / 9.000 empleados)
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	68 - 69
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	68 - 69

Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	57 - 67
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	65

DIMENSIÓN DE DERECHOS HUMANOS**Indicadores de desempeño****Prácticas de inversión y aprovisionamientos**

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	72 No ha habido acuerdos de inversión significativos que merezcan análisis en materia de derechos humanos
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	La actividad de SARquavitae se desarrolla en España, por lo que no hay riesgo de vulneraciones en materia de derechos humanos
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	El respeto a la dignidad de la persona, a su integridad física y moral y al ejercicio responsable de su libertad constituyen los puntos cardinales de la ética de SARquavitae

No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No se han registrado incidentes de este tipo durante 2012
-----	--	---

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	64 - 65 Ninguna de las actividades desarrolladas por SARquavitae presenta riesgos en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda negarse a sus empleados
-----	---	---

Abolición de la explotación infantil

HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Ninguna de las actividades desarrolladas por SARquavitae presenta riesgos potenciales de incidentes de explotación infantil
-----	--	---

Prevención del trabajo forzoso y obligatorio

HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	64 - 65 Ninguna de las actividades desarrolladas por SARquavitae presenta riesgos significativos de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido
-----	---	---

Prácticas de seguridad

HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	El respeto a la dignidad de la persona, a su integridad física y moral y al ejercicio responsable de su libertad constituyen los puntos cardinales de la ética de SARquavitae
-----	---	---

Derechos de los indígenas

HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	La actividad desarrollada por SARquavitae no genera impactos negativos a población indígena. Durante 2012 no se han registrado incidentes en las comunidades donde opera
-----	--	--

DIMENSIÓN DE LA SOCIEDAD**Indicadores de desempeño****Comunidad**

S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	42 - 43 44 Personas atendidas a través de los servicios residenciales socioanitarios y de estancia diurna SARquavitae 45 Dependencia 46 Sistema de Calidad 48 Escuchar a las personas 70 SARquavitae y la sociedad
-----	--	---

Corrupción

S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	72, 80
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	72, 80
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Durante el año 2012 no se ha producido ninguna incidencia ni sanción por temas de corrupción

Política pública

S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i>	70 SARquavitae y la sociedad
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	SARquavitae no realiza aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas Adicionalmente, SARquavitae forma parte de Edad&Vida, una organización sin ánimo de lucro y apolítica cuya finalidad es mejorar la calidad de vida de las personas mayores

Comportamiento de competencia desleal

S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	No hay procedimientos abiertos en contra de SARquavitae por prácticas anticompetencia
-----	---	---

Cumplimiento normativo

S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Durante 2012 SARquavitae no ha sido sancionada ni multada por incumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
-----	---	---

DIMENSIÓN PARA LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS**Indicadores de desempeño****Salud y Seguridad del Cliente**

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	48 Escuchar a las personas
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante el año 2012 no se ha producido ningún incidente

Etiquetado de Productos y Servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	46 - 47
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante el año 2012 no se ha producido ningún incumplimiento
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	48 Escuchar a las personas

Comunicaciones de Marketing

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	46 - 47 70 SARquavitae y la sociedad
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Durante el año 2012 no se ha producido ningún incidente

Privacidad del Cliente

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	47, 55 Durante el año 2012 en SARquavitae no ha habido ninguna queja o incumplimiento en materia de Protección de Datos. Durante 2012 ninguna de las empresas del Grupo SARquavitae ha sido sancionada ni ha sido apercibida por la Agencia Española de Protección de Datos
-----	--	--

Cumplimiento normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Durante 2012 SARquavitae no ha sido sancionada ni multada por incumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables
-----	---	---

Nivel de calificación		C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17		Reportar de todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2.3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17		El mismo requerimiento que para el nivel B	
	Enfoque de gestión G3	No se requiere	Informe verificado externamente	Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	Informe verificado externamente	Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores	Informe verificado externamente
	Indicadores de desarrollo y suplementos del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo, incluyendo al menos uno de cada de los indicadores económicos, medioambientales, de derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto				Informe verificado externamente	Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando de cada indicador b) explicando la razón para su omisión



**Memoria Anual de Actividades
e Informe de Responsabilidad Social
Corporativa de SARquavitae 2012**

Edita

SARquavitae

Aribau, 185, entlo.
08021 Barcelona

Paseo de la Castellana, 52
5ª planta, 28046 Madrid

www.sarquavitae.es

SAR

OLIVAE



SAR
QUAVITAE

2012