



Estado de información no financiera consolidado 2019

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Modelo de negocio	7
2.1. Qué es Amavir	7
2.2. Maisons de Famille, accionista principal	8
2.3. Estructura societaria y órganos de dirección	9
2.4. Centros Amavir en España	11
2.5. Objetivos estratégicos de la compañía	12
2.6. Factores y tendencias a futuro	12
3. Gestión de los riesgos no financieros	13
4. Gestión ética y cumplimiento normativo	14
4.1. Cultura corporativa	14
4.1.1. Misión, Visión y Valores	14
4.1.2. Política integrada	15
4.2. Gestión ética y cumplimiento	18
4.3. Transparencia fiscal	20
5. Nuestras personas	22
5.1. Plantilla Amavir	22
5.2. Formación	28
5.3. Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación	30
5.4. Igualdad y diversidad	31
5.5. Política retributiva	33
5.6. Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral	35
5.7. Diálogo social	36
6. Gestión de la calidad y cadena de suministro	38
6.1. Gestión de la calidad	38
6.1.1. Sistema de gestión (procesos y protocolos)	42
6.1.2. Certificaciones	47
6.1.3. Encuestas de satisfacción	48
6.1.4. Atención a reclamaciones y sugerencias	52
6.2. Cadena de suministro	53

7. Gestión ambiental	54
7.1. Uso sostenible de los recursos	54
7.2. Iniciativas de eficiencia energética	56
7.3. Cambio climático	57
7.4. Gestión de residuos	57
7.5. Biodiversidad	58
8. Compromiso con la sociedad	59
8.1. Compromiso con la Responsabilidad Social	59
8.2. Transparencia con nuestros grupos de interés	61
8.3. Apoyo a causas sociales y solidarias	63
8.4. Residencias abiertas al entorno	64
8.5. Actividades culturales y de ocio para nuestros usuarios	66
8.6. Potenciando la innovación y la investigación	66
8.7. Reconocimiento social a Amavir	68
9. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	70

1. INTRODUCCIÓN

El presente estado de información no financiera consolidado da respuesta a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

De cumplimiento con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, Planiger S.A. y sociedades dependientes incluye su Estado de Información No Financiera (EINF) en el Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Este EINF ha sido preparado tomando como referencia determinados estándares seleccionados de *Global Reporting Initiative* (GRI). Los indicadores no financieros seleccionados por Planiger S.A. y sociedades dependientes cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad y la información es precisa, comparable y está verificada por un prestador independiente de servicios de verificación. A efectos de este informe, salvo aclaración expresa en cada uno de los apartados, aun cuando se utilice la denominación comercial Amavir, se incluye únicamente la información correspondiente a la sociedad Planiger, S.A. y sociedades dependientes.

Adicionalmente, Amavir elabora (utilizando como referencia el estándar internacional del *Global Reporting Initiative*, GRI) su **Memoria anual de actividades y responsabilidad social**, en la que incluye información sobre sus actividades y principales impactos económicos, sociales y ambientales, así como los aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía.

A través de dicho informe se da también respuesta a cómo la compañía integra en su estrategia y gestión los diez principios del **Pacto Mundial**, iniciativa de la que Amavir es *Socio Signatory*.

Durante 2018 se llevó a cabo un **análisis de los asuntos materiales** de la compañía con el objetivo de priorizar los contenidos incluidos en el EINF y en el informe de actividades y responsabilidad social. El estudio se dividió en dos fases diferenciadas:

1.- Análisis externo. En esta fase el objetivo consistió en identificar los asuntos de mayor relevancia para los grupos de interés. Con dicha finalidad se realizaron las siguientes acciones:

Acción	Metodología
Análisis de noticias de RSC	– Se realizó un análisis de las noticias con la finalidad de identificar los asuntos que están marcando la agenda de RSC.
Análisis de las noticias sectoriales	– Se realizó un análisis de las noticias del sector de servicios de atención a personas mayores con la finalidad de identificar los asuntos que están marcando tendencia en el sector.
Benchmarking	– Se analizaron los asuntos materiales de empresas del sector según sus memorias de sostenibilidad del último año publicado.
Análisis de normativa RSC	– Se identificó la entrada en vigor de leyes. De manera especial, se analizó la Ley 11/2018, de 28 de diciembre , en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre).
Asuntos materiales del Grupo Maisons de Famille	– Se identificaron los temas materiales de Maisons de Famille, empresa matriz de Amavir.

2.- Análisis interno. Los miembros del Comité de Dirección priorizaron los asuntos materiales en función de su impacto en el negocio.

En 2019 se ha realizado una actualización, que ha consistido en analizar los asuntos materiales de algunas empresas del sector, las noticias más relevantes de RSC así como las novedades legislativas en esta materia.

Tras este análisis, debido a que no se ha identificado, tanto a nivel externo como interno, ningún nuevo aspecto de sostenibilidad significativo, Amavir ha considerado que los asuntos materiales del ejercicio precedente siguen estando vigentes en 2019.

Asuntos materiales Amavir

1	Calidad del servicio y satisfacción del usuario
2	Trato digno al usuario
3	Protocolos y procedimientos de atención y servicio
4	Crecimiento y sostenibilidad económica
5	Formación y desarrollo
6	Salud y seguridad del empleado
7	Gestión del absentismo
8	Igualdad y diversidad
9	Gestión de riesgos
10	Comunicación
11	Ética e integridad
12	Buen Gobierno/Transparencia
13	Conciliación
14	Diálogo social
15	Uso sostenible de los recursos naturales y la energía
16	Acción social
17	Arquitectura e instalaciones sostenibles
18	Cambio climático
19	Economía circular
20	Involucración social de los empleados
21	Cadena de suministro responsable
22	I+D+i y nuevas tecnologías

2. MODELO DE NEGOCIO

2.1. Qué es Amavir

Amavir nace con la vocación de ser líder sobre la base de ofrecer la máxima calidad a sus usuarios.

Amavir es una de las **compañías líderes en España** en la atención a personas mayores y dependientes y nace en **2017** como **fruto de la unión entre Amma y Adavir**, dos empresas con más de 20 años de experiencia en el sector. Presente en 7 Comunidades Autónomas, a 31 de diciembre de 2019 gestiona un total de 42 residencias y 7.628 plazas (entre residenciales y de centro de día).

Cifras básicas Amavir		
	2018	2019
Nº residencias	43	42 (1)
Plazas de residencia	6.399	6.223 (2)
Nº centros de día	42	41 (3)
Plazas diurnas	1.415	1.405 (4)

Se han incluido los datos de la residencia El Encinar de Leganés de la sociedad Geroplan

- (1) En marzo de 2019 se procedió al cierre de la residencia Amavir Santa Cruz (Canarias) en cumplimiento de la sentencia judicial por anulación de las licencias concedidas en su origen a dicha residencia.
- (2) 176 plazas menos que el año anterior (correspondientes a Amavir Santa Cruz).
- (3) 1 centro menos que el año anterior (Amavir Santa Cruz).
- (4) Con respecto al año anterior, se restan las 40 plazas de centro de día que tenía Amavir Santa Cruz y se suman las 30 plazas autorizadas en 2019 a Amavir Cartagena (Murcia).

Ofrecemos a nuestros usuarios y familiares unos **cuidados de la máxima calidad**, sobre la base de una **atención integral y personalizada** que cubra todas sus necesidades, unos equipos comprometidos con el bienestar de las personas mayores y unas instalaciones cálidas y acogedoras, basadas en el modelo de **unidades de convivencia**, en las que sentirse como en su propio hogar. Todo con el objetivo de mejorar su calidad de vida.

Valores Amavir

1. Búsqueda de la excelencia

2. Transparencia y confianza

3. Cercanía e inmediatez

2.2. Maisons de Famille, accionista principal

El respaldo de un gran grupo europeo aporta estabilidad, confianza y proyección de futuro a la compañía.



Amavir forma parte del **Grupo Maisons de Famille**, empresa constituida en Francia en el año 2003 y filial de Creadev, sociedad de la **Asociación Familiar Mulliez**, que cuenta con más de 150 empresas (como Alcampo, Decathlon, Leroy Merlin o Norauto, entre otras) en 50 países.

En la actualidad, Maisons de Famille tiene presencia en **Francia** (Maisons de Famille), **Italia** (La Villa), **Alemania** (Dorea Famille) y **España** (Amavir), siendo uno de los principales operadores a nivel europeo. En nuestro país, entró en el accionariado de Adavir en 2013 y en 2016 adquiere Amma, iniciándose ese mismo año la integración de las dos compañías que da como resultado el nacimiento en 2017 de Amavir.

El respaldo del grupo Maisons de Famille aporta una **gran estabilidad** a la compañía y una importante **proyección de futuro**.

Cifras básicas Grupo Maisons de Famille					
	Francia (Maisons de Famille)	Alemania (Dorea Famille)	Italia (La Villa)	España (Amavir)	Total
Nº centros*	17	81	23	42	163
Nº total plazas*	1.329	6.838	1.960	7.628	17.755
Nº empleados	941	4.984	1.184	4.266	11.375
Facturación 2019	75.480.000	193.000.000	59.944.244	149.204.331 (1)	477.628.575

*Se han incluido los datos de la residencia El Encinar de Leganés de la sociedad Geroplan

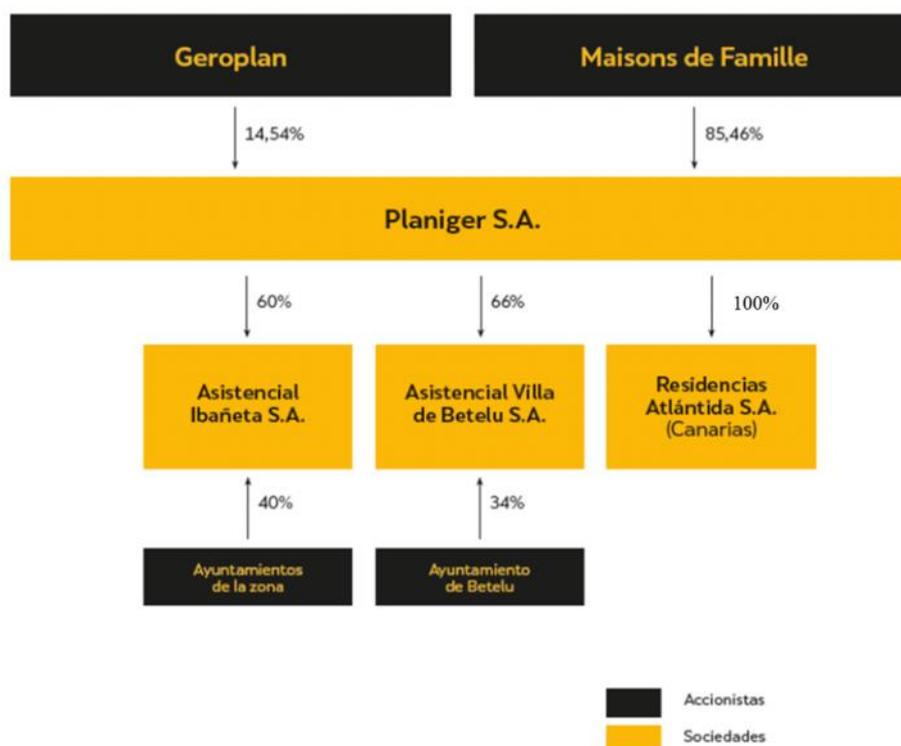
(1) sin tener en cuenta el ajuste con la norma de concesiones (Orden Ministerial EHA/3362/2010, de 23 de diciembre, de normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas)

2.3. Estructura societaria y órganos de dirección

La estructura societaria de Amavir ha sufrido cambios en 2019 con respecto a 2018:

- En 2018, había un total de 5 sociedades: la sociedad principal (Planiger S.A.), de la que dependen la mayoría de los centros, y Residencias Atlántida (centros en Canarias), Nuevo Habitat Empresarial (San Sebastián de los Reyes y Patones), Asistencial Ibañeta (Ibañeta) y Asistencial Villa de Betelu (Betelu).
- En 2019, se han producido los siguientes cambios:
 - o La sociedad Nuevo Habitat Empresarial se ha integrado en Planiger S.A. La fecha de presentación de la fusión en el Registro Mercantil fue el 27 de diciembre de 2019, con efectos contables desde el 1 de enero de 2019.
 - o La sociedad Residencias Atlántida S.A., participada por Planiger S.A. en un 57,64%, pasa en 2019 a estar participada al 100% por esta sociedad (fecha de registro 27 de junio de 2019).

Los accionistas de Planiger S.A. son Maisons de Famille (85,46%) y Geroplan (14,54%). Esta última sociedad gestiona la residencia El Encinar de Leganés.



Cada una de estas sociedades tiene su propia Junta de Accionistas y Consejo de Administración.

Número de reuniones de Juntas de Accionistas y Consejos de Administración por sociedades (2019)

	Junta	Consejo
PLANIGER	4	5
NUEVO HABITAT EMPRESARIAL	2	0
RESIDENCIAS ATLÁNTIDA	2	2
ASISTENCIAL VILLA DE BETELU	1	1
ASISTENCIAL IBAÑETA	1	1

En cuanto a los órganos de dirección, existe una organización única para todas las sociedades, dividida en dos entidades:

- **Comité de Dirección (CODIR)**, del que forman parte el Consejero Delegado, la Dirección General, la Dirección de Control y Gestión, la Dirección Financiera, la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Operaciones y la Dirección de Comunicación, Comercialización y Desarrollo Corporativo.
- **Comité Ejecutivo (COMEX)**, del que forman parte los miembros del CODIR más la Dirección Comercial y de Marketing, la Dirección de Calidad y Medio Ambiente, la Dirección de Mantenimiento, la Subdirección Financiera y la Jefatura de Control de Costes.

Ambas entidades tienen como objetivo fundamental velar por el mantenimiento y la proyección de la empresa a largo plazo. Además, son las responsables de definir y potenciar la cultura corporativa, transmitiendo los valores sobre los que se asienta la actividad de la compañía.

Para mejorar su funcionamiento interno, la dirección de la organización tiene designados también distintos **comités de asesoramiento** en las siguientes áreas:

- Comité de Responsabilidad Social Corporativa
- Comité de Seguridad del Paciente
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité de Crisis
- Comité de Bioética Asistencial
- Comité de Compliance

Del mismo modo, para la coordinación entre la estructura central y los diferentes centros, existen reuniones periódicas y se celebran dos seminarios anuales con las direcciones de las residencias.

2.4. Centros Amavir en España

Presente en 7 comunidades autónomas, Amavir proyecta su expansión por toda la geografía española.



Madrid*	21 residencias 21 centros de día 3.483 plazas residenciales 805 plazas de centro de día	Cataluña	5 residencias 5 centros de día 877 plazas residenciales 180 plazas de centro de día
*Incluidos los datos de la residencia de El Encinar de Leganés			
Navarra	5 residencias 5 centros de estancias diurnas 624 plazas residenciales 105 plazas de estancias diurnas	Canarias	3 residencias 3 centros de día 204 plazas residenciales 85 plazas de centro de día
Castilla León	1 residencia 1 complejo de apartamentos 1 centro de día 150 plazas de residencia 60 plazas de apartamentos 30 plazas de centro de día	Murcia	1 residencia 1 centro de día 145 plazas residenciales 30 plazas de centro de día
Castilla-La Mancha	5 residencias 5 centros de día 680 plazas residenciales 170 plazas de centro de día		

2.5. Objetivos estratégicos de la compañía

- Convertirse en el operador de referencia en el sector en cuanto a calidad asistencial prestada a sus usuarios.
- Seguir ampliando su red de centros en toda España.
- Ampliar nuestra oferta de servicios para llegar a nuevas tipologías de usuarios dependientes.
- Consolidar la compañía como un lugar excelente en el que trabajar.

2.6. Factores y tendencias a futuro

El Comité de Dirección de Amavir efectuó en 2018, y validó en 2019, un análisis acerca de los factores y tendencias que pueden afectar al futuro de nuestra actividad, realizado en el seno de los grupos de trabajo desarrollados con la consultora internacional Vertone para todas las compañías del Grupo Maisons de Famille y reflejado en el Informe 2030 *Vision Statement*:

- Ventajas competitivas de la compañía: atención personalizada, calidad de los servicios, cultura corporativa, comunicación e imagen y relación con el entorno.
- Cuestiones a tomar en consideración para el futuro:
 - o Incrementar el valor del negocio: aumentar la satisfacción de los clientes, aumentar el sentido de pertenencia a la organización, aumentar la calidad del servicio, lograr economías de escala, transparencia...
 - o Desarrollo de nuevos negocios, innovación y tecnología, progresiva sanitarización y especialización de nuestra actividad.
 - o Reforzar nuestra plantilla: atraer y retener talento (especialmente en determinados perfiles profesionales difíciles de encontrar en el mercado laboral), reducir absentismo, medidas de conciliación y formación continua.
 - o Incrementar la colaboración con la sociedad y prever impactos futuros en nuestra actividad (disminución futura de las pensiones medias de jubilación, nuevos escenarios de concertación de plazas públicas, futuro de la financiación pública del sistema de atención a la dependencia).

3. GESTIÓN DE LOS RIESGOS NO FINANCIEROS

La **identificación de los riesgos no financieros**, sus impactos y las medidas de control asociadas se realiza a nivel de **Grupo Maisons de Famille**.

Los **principales riesgos identificados** son los relativos a la salud y seguridad laboral, la formación, la gestión de competencias, la falta de ética y transparencia, la seguridad de los datos, el cambio climático, la utilización de recursos o la gestión ambiental, entre otros.

Para más información se remite al **informe de gestión del Grupo Maisons de Famille** correspondiente al ejercicio 2019.

Hechos posteriores al cierre

Con motivo de las circunstancias excepcionales acaecidas con posterioridad a la fecha de cierre del ejercicio 2019 de la Sociedad, y en periodo de la formulación de este informe de gestión, con la publicación del Real Decreto 463/2020 en fecha 14 de marzo de 2020, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria generada por el coronavirus (Covid-19), y que entró en vigor el mismo día 14 de marzo, la compañía ha activado los planes de contingencia contemplados ante estas circunstancias, que han permitido la continuidad del negocio, intentando en la medida de lo posible aproximarla a la normalidad.

Para ello, se ha llevado a la práctica la implementación de medidas organizativas para la gestión de la crisis, tanto individuales (gestión de situaciones de contagio o aislamiento), como colectivas. Dichas medidas están resultando compatibles con la continuidad de la actividad y actualmente se está en disposición de poder continuar prorrogándolas.

4. GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

4.1. Cultura corporativa

4.1.1. Misión, Visión y Valores

El documento de Misión, Visión y Valores de Amavir fue aprobado por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía el día 6 de septiembre de 2017 y refrendado en su reunión del 23 de septiembre de 2019. Está publicado en su página web y folleto corporativo y forma parte de la documentación que se entrega a los nuevos empleados en el Manual de Bienvenida.

Misión: ¿Para qué existe Amavir?

Mejorar la calidad de vida y garantizar el bienestar de las personas mayores y dependientes, así como de sus familias, dando respuesta a sus necesidades a través de un sistema integral de alta calidad asistencial que conjugue la profesionalidad con el cariño, la atención y el respeto hacia las personas, buscando que se sientan como en casa.

Visión: ¿Qué queremos que sea Amavir en los próximos años?

Una empresa referente y con vocación de liderazgo en el sector de la dependencia y en la prestación de cuidados de la máxima calidad a las personas mayores, en la que el usuario y su familia se sientan atendidos y cuidados por un personal cercano, cualificado y comprometido. Y, al mismo tiempo, ser un buen lugar para trabajar donde se fomente el desarrollo, la colaboración y el reconocimiento, y se contribuya a la mejora del entorno y de la sociedad.

Valores

1. Atención centrada en la persona: Somos una organización centrada en el cuidado de la persona y sus necesidades (físicas, psíquicas, emocionales), a través de una atención interdisciplinar, integral y de alta calidad técnica y humana, con especial atención al trato amable, cercano y cálido, basado en la escucha activa del usuario y su familia, en entornos confortables y adaptados que hagan a nuestros usuarios sentirse en casa.

2. Comportamiento ético y transparencia: Somos una organización ética, abierta y transparente en todas sus actuaciones y en la comunicación de las mismas a todos sus públicos internos y externos, promoviendo asimismo este mismo comportamiento entre sus grupos de interés.

3. Motivación: Somos una organización que procura motivar y generar ilusión entre nuestros profesionales para que se sientan parte decisiva de la compañía y para poner en valor el trabajo que desarrollan en su día a día, buscando que este sea reconocido y valorado. Potenciamos el desarrollo profesional y personal de nuestros profesionales, su formación y promoción, buscando asimismo la retención del talento. Asimismo, potenciamos la participación de usuarios, familiares y trabajadores en el desarrollo de nuestra actividad, para que se sientan parte activa de la organización.

4. Sostenibilidad y compromiso social: Somos una organización que apuesta por mantener un equilibrio económico que aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio. Estamos comprometidos con el desarrollo del sector, con la mejora del medio ambiente y con el compromiso social en nuestros entornos más cercanos y en la sociedad en general.

5. Compromiso con la excelencia: Somos una organización que busca hacer cada día mejor su trabajo, buscando la excelencia en la atención a las personas mayores y sus familias y su máxima satisfacción. Para ello, apostamos por el desarrollo de políticas de calidad orientadas a la mejora continua, además de dotar a nuestros profesionales de la formación y los recursos necesarios para ello, buscando asimismo que nuestros centros sean entornos seguros para nuestros usuarios y profesionales.

4.1.2. Política Integrada

La Dirección de Amavir es consciente de la relevancia que tiene para la organización el hecho de satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, para lo que se compromete a destinar los recursos necesarios para que su actividad obtenga un reconocimiento público definitivo mediante el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad. Asimismo, asume la importancia de garantizar la seguridad y salud en la organización y la prevención de riesgos, velar por la seguridad de la información, proteger el medio ambiente, potenciar la igualdad y ser socialmente responsable. Por todo ello, se dota de la siguiente Política Integrada, fundamentada en los principios básicos de la Misión, Visión y Valores de la organización, así como en su Código Ético y en los requisitos de las normas de aplicación en cada uno de estos ámbitos.

1. Atención centrada en la persona

- Centrar nuestra actividad en ofrecer una atención interdisciplinar, integral y de la máxima calidad enfocada en la persona usuaria y sus necesidades (físicas, psíquicas, emocionales y sociales).

- Prestar especial atención al trato amable, cercano y cálido, basado en la personalización de la atención y en la escucha activa del usuario y su familia, en entornos confortables y adaptados que hagan a nuestros usuarios sentirse en casa.

2. Comportamiento ético y transparencia

- Fomentar en la organización procedimientos éticos y de transparencia en todas sus actuaciones, promoviendo asimismo este mismo comportamiento entre sus grupos de interés.
- Fomentar la comunicación proactiva, tanto interna como externa, que permita compartir con nuestros grupos de interés nuestros valores y actividades a través de canales de comunicación eficientes.
- Difundir y sensibilizar a toda la organización, y a los distintos grupos de interés, para que se impliquen en la cultura de calidad, seguridad y salud, prevención, igualdad, seguridad de la información, responsabilidad social y ambiental.
- Asegurar en todo momento un trato justo, digno y sin discriminación a nuestros usuarios y profesionales.
- Velar por la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los diferentes ámbitos de la vida laboral, declarando asimismo su compromiso con la lucha contra el acoso y la violencia de género.

3. Motivación

- Implementar medidas para motivar y generar ilusión entre nuestros profesionales para que se sientan parte decisiva de la compañía y para poner en valor el trabajo que desarrollan en su día a día, buscando que este sea reconocido y valorado.
- Incentivar el desarrollo profesional y personal de nuestros profesionales, la promoción interna y la retención del talento.
- Potenciar la participación de usuarios, familiares y trabajadores en el desarrollo de nuestra actividad, para que se sientan parte activa de la organización.

4. Sostenibilidad y compromiso social

- Implantar una forma de gestión de la compañía en la que se busque un equilibrio económico que aúne la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio.
- Desarrollar planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos.
- Implantar medidas que reduzcan el impacto ambiental de nuestra actividad y conciencien a nuestros usuarios, familiares y profesionales sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, con el compromiso de colaborar especialmente en la lucha contra el cambio climático.

- Colaborar en el desarrollo del sector.
- Poner en marcha actuaciones de compromiso y concienciación social hacia nuestros entornos más cercanos y la sociedad en general.

5. Compromiso con la excelencia

- Garantizar el cumplimiento de nuestros requisitos legales, reglamentarios, contractuales y aquellos otros suscritos por la organización, comunicándolos a todos los integrantes de la empresa.
- Establecer objetivos e indicadores en cada uno de los ámbitos de esta Política, revisados y analizados anualmente por la Dirección, orientados a la mejora continua de nuestros procesos que, junto a la medición periódica de la percepción de nuestros usuarios acerca de los servicios que les prestamos, nos permitan implantar acciones de mejora para lograr su máxima satisfacción.
- Concienciar a nuestros profesionales en la cultura de la excelencia, dotándoles de los recursos y formación necesarios para la correcta ejecución de sus cometidos, así como asignando eficazmente funciones y responsabilidades.
- Apostar por la investigación, la innovación y la potenciación de la iniciativa de nuestros profesionales como vía para ofrecer mejores servicios a nuestros usuarios.
- Hacer de nuestro entorno de trabajo un lugar seguro, implantando un plan de prevención de riesgos laborales y reduciendo los riesgos de nuestros usuarios y profesionales, promoviendo la seguridad en la organización y poniendo en marcha mecanismos de notificación de eventos adversos y de mejora continua de los procesos.
- Considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de nuestros productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Implantar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la compañía, con los siguientes principios:
 - Garantizar que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información de la compañía, a través de una adecuada gestión de los riesgos y las debilidades asociadas a dichos sistemas.
 - Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de la información generada, procesada o almacenada por los diferentes procesos de la compañía, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a su uso incorrecto, aplicando controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
 - Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por todas las partes interesadas.

La Dirección de Amavir se compromete a proporcionar los recursos adecuados para el desarrollo de estas medidas, a difundir esta Política a todos los niveles de la organización y a ponerla a disposición de todas las partes interesadas, así como a revisarla con carácter anual.

Esta política fue aprobada por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía en su reunión del 6 de septiembre de 2017 y refrendada en su reunión del 23 de septiembre de 2019.

4.2. Gestión ética y cumplimiento

En la actualidad el principal elemento que configura la gestión ética y el sistema de cumplimiento de Amavir es el **Código Ético**.

En diciembre de 2019 se constituye el **Comité de Compliance** como paso previo al inicio de la implantación del modelo de cumplimiento de Amavir, que se llevará a cabo en 2020 de la mano de un consultor externo, quien cumplirá también las funciones de Compliance Officer del Grupo.

El Comité de Compliance está liderado por el responsable del área jurídica y formado por la directora general y los responsables de las direcciones financiera, RRHH, operaciones, comunicación, comercialización y desarrollo corporativo, control y gestión, sistemas, calidad y medio ambiente, así como por el director adjunto de mantenimiento.

Amavir comparte **Código Ético** con el resto de las empresas del Grupo Maisons de Famille. Este código entró en vigor el **31 de diciembre de 2017**. El Código Ético constituye uno de los elementos más importantes de nuestra identidad como compañía y nos permitirá seguir avanzando en el propósito compartido de ser cada día mejores, ofrecer una mejor atención y ser una empresa responsable y ética que sirva como referencia y ejemplo en el sector.

Este Código **se aplica a todos los colaboradores, empleados, dirigentes y mandatarios sociales en todos los países en los que opera el grupo**, de conformidad con las normas internacionales (declaración de los principios de la OCDE, la OIT, la declaración universal de los derechos Humanos) y las legislaciones y reglamentos locales.

La difusión sobre el código se realizó durante el año 2018. A nivel interno se publicó en el portal del empleado, en el boletín electrónico interno y en el periódico, enviándose

además un email a toda la plantilla. Además, el código se encuentra disponible en la página web para conocimiento de todos los grupos de interés.

En el Manual de Bienvenida se explica a las nuevas incorporaciones la existencia del código ético y se referencia a la web y al portal del empleado, como fuentes para su consulta.

El Código Ético incluye también el **procedimiento** para que cualquier trabajador pueda notificar casos en los que crea que se están incumpliendo sus preceptos.



Corrupción y soborno

Con respecto a los temas de corrupción y soborno, el Código Ético establece **diferentes apartados** relacionados con el conflicto de intereses, actividades políticas y lobbying, regalos e invitaciones en las relaciones con los socios y las relaciones comerciales del grupo, corrupción y pagos de facilitación y documentos financieros y profesionales y lucha contra el blanqueo de dinero. En estos aspectos, el grupo hace las siguientes consideraciones:

- Debemos asegurarnos de que nuestras actividades e intereses personales, directos o indirectos, no entren en conflicto con el grupo.
- El grupo no hace ninguna contribución a los partidos u hombres políticos. El grupo respeta el derecho de cada colaborador a participar personalmente en actividades políticas, quedando claro que al hacerlo no representa al grupo.
- La aceptación de regalos está prohibida cuando perjudica su independencia de juicio en la realización de sus misiones.
- Prohibimos y condenamos enérgicamente cualquier forma de corrupción en las relaciones con nuestros socios comerciales e instituciones, así como con la administración.
- Cada colaborador o cada servicio del grupo es responsable de la veracidad, la autenticidad y la originalidad de la documentación y de la información

procesada. Se debe conservar una documentación de soporte apropiada, que sea de fácil acceso y esté registrada de acuerdo con criterios apropiados que permitan una fácil consulta, para cualquier registro contable que refleje una transacción de la empresa.

Derechos humanos

Como **Socio Signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas** desde 2017, Amavir asume el compromiso de incorporar a su estrategia empresarial los 10 principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, así como de promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Además, el Grupo aplica el principio de igualdad, no discriminación y respeto a las personas, tal y como recoge su Código Ético.

En 2019, no se han recibido denuncias por vulneración de los derechos humanos, corrupción, discriminación, soborno o blanqueo de dinero.

4.3. Transparencia fiscal

Amavir es consciente de su responsabilidad en el desarrollo económico de las sociedades en las que realiza su actividad. Los **impuestos** que paga representan una parte significativa de la contribución económica que la compañía realiza a las comunidades en las que opera. Por ello, Amavir presta una atención prioritaria al cumplimiento de su obligación de pagar la suma de impuestos que, de acuerdo a las normas y principios aplicables, resulte debida en cada territorio.

Amavir tributa en régimen de **consolidación fiscal en territorio común** en aquellas sociedades que cumplen los requisitos para ello. Por otro lado, también tributa en **territorio foral** en las sociedades que operan en dichos territorios (Navarra). Adicionalmente, el grupo está sujeto a **otros tributos**, como tasas y tributos locales y cotizaciones sociales.

Amavir no hace uso de estructuras societarias ni de otro tipo con la finalidad de ocultar, encubrir o reducir la transparencia de sus actividades ante las autoridades fiscales o cualquier otra parte interesada. Asimismo, **la compañía no tiene presencia en territorios incluidos en la lista de paraísos fiscales** no cooperantes elaborada por la OCDE bajo el enfoque de "falta de transparencia informativa".

Resultados económicos 2019

(en función de la Orden Ministerial EHA/3362/2010, de 23 de diciembre, de normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las empresas concesionarias de infraestructuras públicas)

Cifras económicas		
	2018 (1)	2019
Resultado antes de impuestos	3.501.197,67	13.928.136,68
Impuestos devengados	2.625.835,35	3.229.178,95
Resultado después de impuestos	875.362,32	10.698.957,73
Impuestos sobre beneficios devengados durante el año anterior y pagos fraccionados durante el año	5.296.686,05	3.495.122,71
Donación a fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro	152.610,44	166.803,92
Subvenciones públicas recibidas	0	0
Bonificaciones por formación continua	229.741,55	155.251,61

(1) Los resultados del año 2018 se vieron afectados por la provisión que hubo de realizarse por el cierre de la residencia Amavir Santa Cruz, que ascendió a 8.612.423 euros.

5. NUESTRAS PERSONAS

5.1.- Plantilla Amavir

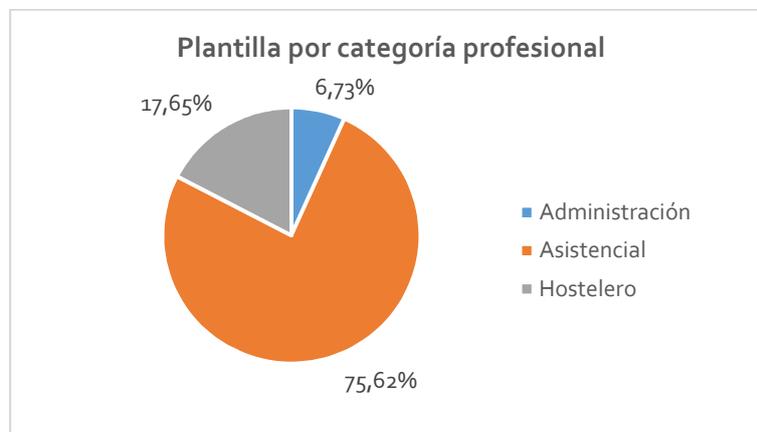
En Amavir contamos con un equipo humano formado por profesionales cualificados con una clara vocación de servicio a los mayores, capaces de conjugar el cumplimiento de un sistema integral de alta calidad asistencial con el cariño, la atención y el respeto hacia las personas, buscando que los residentes y sus familiares se sientan siempre como en su propia casa.

Al cierre del ejercicio 2019, la plantilla de Amavir se encontraba integrada por 4.266 empleados frente a los 4.319 del ejercicio precedente. Esta reducción del personal obedece principalmente al cierre de una de las residencias que formaban parte del grupo.

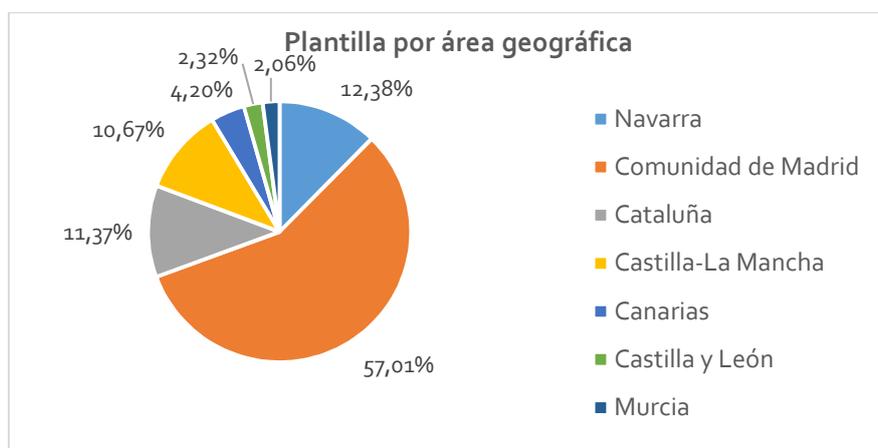
Del total de personas que componen la plantilla, un 87,25% son mujeres y el 12,75% restante hombres. Se puede considerar una plantilla joven, dado que el 63,78% se encuentra por debajo de los 50 años. Si nos fijamos en su desempeño profesional, la mayor parte de la plantilla pertenece a la categoría de personal asistencial (75,9%).

A continuación, se detallan los datos de la plantilla al cierre de 2018 y 2019 desglosada por sexo, edad, país y categoría profesional.

Plantilla por sexo			
	2018	2019	Evolución
Mujer	3.772	3.722	-1%
Hombre	547	544	-1%
Total	4.319	4.266	-1%



Plantilla por rango de edad			
	2018	2019	Evolución
< 26 años	373	341	-9%
Entre 26 y 35 años	865	825	-5%
Entre 36 y 49 años	1.136	1.555	37%
Entre 50 y 54 años	1.217	625	-49%
Entre 55 y 60 años	502	647	29%
> 61 años	226	273	21%
Total	4.319	4.266	-1%



Plantilla por área geográfica			
	2018	2019	Evolución
Navarra	532	528	-1%
Comunidad de Madrid	2.397	2.432	1%
Cataluña	501	485	-3%
Castilla-La Mancha	445	455	2%
Canarias	272	179	-34%
Castilla y León	101	99	-2%
Murcia	71	88	24%
Total	4.319	4.266	-1%

Plantilla por categoría profesional									
	2018			2019			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Administración	43	252	295	44	243	287	2%	-4%	-3%
Asistencial	390	2.888	3.278	383	2.843	3.226	-2%	-1%	-1%
Hostelero	114	632	746	117	636	753	3%	-1%	-1%
Total	547	3.772	4.319	544	3.722	4.266	-1%	-1%	-1%

Plantilla por tipo de contrato y empleo por sexo				
Tipo de contrato	Tipo de empleo	2019		
		Mujer	Hombre	Total
Indefinido	Completo	1.213	229	1.442
	Parcial	1.909	218	2.127
Total indefinido		3.122	447	3.569
Temporal	Completo	214	43	257
	Parcial	386	54	440
Total temporales		600	97	697
Total		3.722	544	4.266

Con respecto a la estabilidad de la plantilla, el promedio de los contratos fijos se situó en el 82% en 2019, siendo el 60% de estos a tiempo parcial. A efectos de este informe, se consideran temporales únicamente a los empleados bajo un contrato de interinidad.

A continuación, se detalla el promedio de los tipos de contratos y empleo por sexo, edad y categoría profesional de los dos últimos años. Para el cálculo de la plantilla promedio no se tiene en cuenta el porcentaje de jornada de los empleados.

Tipo de contrato por sexo						
	2018			2019		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	2.604	329	2.933	3.125	449	3.574
Temporal	1.247	218	1.465	674	99	773
Total	3.851	547	4.398	3.799	548	4.347

Tipo de empleo por sexo						
	2018			2019		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Completo	1.410	256	2.933	1.426	265	1.691
Parcial	2.441	291	1.465	2.373	283	2.656
Total	3.851	547	4.398	3.799	548	4.347

Tipo de empleo por rango de edad						
	2018			2019		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
< 26	107	239	346	120	211	331
Entre 26 y 35	339	578	917	327	522	849
Entre 36 y 49	489	648	1.137	667	916	1.583
Entre 50 y 54	405	711	1.116	217	407	624
Entre 55 y 60	236	394	630	253	413	666

> 61	89	162	251	107	187	294
Total	1.666	2.732	4.398	1.691	2.656	4.347

Tipo de contrato por rango de edad

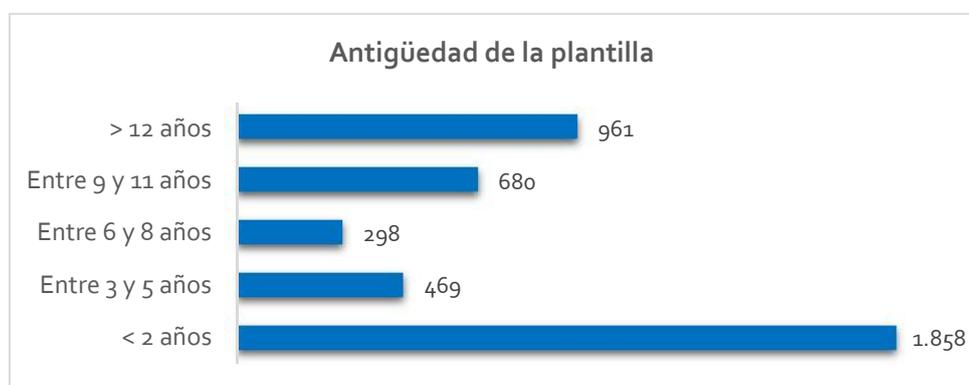
	2018			2019		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
< 26	81	264	345	198	133	331
Entre 26 y 35	507	411	918	662	187	849
Entre 36 y 49	791	346	1.137	1.321	262	1.583
Entre 50 y 54	805	311	1.116	521	103	624
Entre 55 y 60	524	107	630	593	72	666
> 61	226	26	252	278	17	294
Total	2.934	1.465	4.398	3.574	773	4.347

Tipo de contrato por categoría profesional

	2018			2019		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Administración	242	50	292	264	28	292
Asistencial	2.181	1.161	3.342	2.662	619	3.282
Hostelero	510	254	764	647	126	773
Total	2.933	1.465	4.398	3.574	773	4.347

Tipo de empleo por categoría profesional

	2018			2019		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
Administración	160	132	292	161	132	292
Asistencial	1.247	2.095	3.342	1.257	2.025	3.282
Hostelero	259	505	764	273	500	773
Total	1.666	2.732	4.398	1.691	2.656	4.347



Antigüedad de la plantilla						
	2018		2019		Evolución	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
< 2 años	1.878	43,5%	1.858	43,6%	-1%	0%
Entre 3 y 5 años	454	10,5%	469	11,0%	3%	5%
Entre 6 y 8 años	397	9,2%	298	7,0%	-25%	24%
Entre 9 y 11 años	942	21,8%	680	15,9%	-28%	27%
> 12 años	648	15,0%	961	22,5%	48%	50%
Total	4.319		4.266		-1%	

Incorporaciones y despidos

A lo largo de 2019 se produjeron 2.821 nuevas incorporaciones a la plantilla (incluidos contratos de aprendizaje y formación, así como sustituciones por vacaciones, IT, AT, días de libre disposición, horas sindicales...), de las que el 83,69% fueron mujeres y el 16,31% restante hombres. En las siguientes tablas aparecen desglosadas las incorporaciones por rango de edad, sexo y área geográfica.

Nuevas incorporaciones por rango de edad y sexo			
	Hombres	Mujeres	Total
< 26	133	573	706
25-35	129	588	717
36-45	87	529	616
45-49	20	212	232
50-54	46	238	284
55-60	33	188	221
>61	12	33	45
Total	460	2.361	2.821

Nuevas incorporaciones por área geográfica y sexo			
	Hombres	Mujeres	Total
Canarias	24	70	94
Castilla y León	6	57	63
Castilla-La Mancha	29	170	199
Cataluña	107	461	568
Madrid	255	1.309	1.564
Murcia	4	42	46
Navarra	35	252	287
Total	460	2.361	2.821

Los despidos ascendieron a 115 en 2019, un incremento significativo con respecto al año anterior que obedece a la reducción de plantilla ocasionada por el cierre de la residencia de Santa Cruz. En las siguientes tablas se desglosan los despidos de los ejercicios 2018 y 2019 por sexo, edad y categoría profesional.

Despidos por sexo		
	2018	2019
Mujer	31	88
Hombre	8	27
Total	39	115

Despidos por edad		
	2018	2019
< 26	3	7
25-35	8	30
36-45	10	38
45-49	4	19
50-54	4	8
55-60	7	9
>61	3	4
Total	39	115

Despidos por categoría profesional		
	2018	2019
Administración	10	14
Asistencial	25	82
Hostelero	4	19
Total	39	115

En 2019, la tasa de rotación de la plantilla se situó en 26,75, un 35% superior al ejercicio anterior (19,89) debido principalmente al cierre de la residencia de Santa Cruz y a la rotación de las enfermeras.

El tiempo medio que se tardó en cubrir las bajas de las direcciones de departamento de las oficinas centrales y de las direcciones de residencias fue 3 días y 23,5 días, respectivamente.

5.2.- Formación

Amavir entiende la formación como una de las variables estratégicas clave de su negocio. En este sentido dispone de un Plan de Formación enfocado a la consolidación y desarrollo de los conocimientos técnicos, habilidades y competencias que permiten la mejora continua para el profesional y un servicio de atención asistencial en la vanguardia del conocimiento. Este plan es consensuado por las necesidades planteadas por los centros, las líneas asistenciales marcadas desde las áreas operacional y asistencial, así como las propuestas de la representación de los trabajadores.

Dentro de las acciones formativas ofertadas, la empresa establece determinadas acciones encaminadas a proteger de los riesgos psicosociales de los empleados, dotando de técnicas y recursos adecuados para una correcta gestión emocional.

Entre los temas destacados se encuentran los siguientes: bioética, medicación, terapias en sala de estimulación multisensorial, gestión del duelo, seguridad del paciente, resiliencia e inteligencia emocional, técnicas para el manejo adecuado de las alteraciones de conducta en demencias, etc.

Indicadores de formación			
	2018	2019	Evolución
Inversión (euros)	309.742	227.808	-26%
Nº horas de formación	23.872	14.739	-38%
Nº cursos impartidos	273	134	-51%
Nº asistentes	3.028	2.870	-5%
Nº horas/asistente	7,88	5,14	-35%

5,14
horas
formación
por
asistente

Durante el ejercicio 2019 se invirtió un total de 227.808 euros y se realizaron 14.739 horas de formación a las que asistieron 2.870 trabajadores, lo que representa 5,14 horas por asistente. Con respecto a la modalidad formativa, el 46% correspondió a formación online y el 54% restante a formación presencial.

A continuación, se detallan las horas de formación por categoría profesional y por temática:

Horas de formación por categoría profesional			
Categoría	2018	2019	Evolución
Administración	4.594	2.041	-56%
Asistencial	15.109	10.759	-29%
Hostelero	4.169	1.939	-53%
Total	23.872	14.739	-38%

Horas de formación por temática			
Temática	2018	2019	Evolución
Obligatoria	11.184	3.929	-65%
Técnica	9.985	6.273	-37%
Desarrollo	2.703	4.537	68%
Total	23.872	14.739	-38%

Nº cursos y horas de formación por área temática, asistentes y sexo							
	Cursos	Asistentes			Horas		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Obligatoria	29	628	81	709	3.199	730	3.929
Técnica	61	1.145	122	1.267	5.391	882	6.273
Desarrollo	44	815	79	894	4.124	413	4.537
Total	134	2.588	282	2.870	12.714	2.025	14.739

Horas de formación por modalidad y sexo			
Modalidad	Mujeres	Hombres	Total
Online	6.054	658	6.712
Mixta	80	-	80
Presencial	6.580	1.367	7.947
Totales	12.714	2.025	14.739

Prácticas profesionales

Amavir colabora también con distintas universidades, centros de formación profesional y otro tipo de entidades para favorecer la realización de prácticas de alumnos en sus residencias como complemento a su formación teórica.

86
Convenios con entidades para formación en prácticas

18
Convenios con Universidades para formación en prácticas

743
Alumnos en prácticas

Programas de desarrollo

La empresa ha puesto en marcha la segunda fase del programa LideraTe, orientado a acompañar a las direcciones de centro en su desarrollo profesional. En este sentido, se siguió trabajando sobre el modelo de liderazgo de Amavir y las habilidades que son necesarias.

El programa contó con evaluaciones 360, formación presencial y sesiones individuales de *mentoring*, todas ellas enfocadas a saber crear un ambiente de confianza e influencia, generar un propósito de equipo y alinear los equipos con los objetivos estratégicos. En este proceso, participaron 17 directores (13 mujeres y 4 hombres) y contó con una duración de 306 horas.



5.3.- Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación

En Amavir existen diversos horarios de trabajo, dependiendo de las funciones y necesidades de las residencias, con la máxima de garantizar el cuidado permanente (24x7) de nuestros mayores. En los centros de trabajo se realizan jornadas partidas, a tiempo parcial o jornadas por turnos de mañana, tarde o noche con la finalidad de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.

Además de las medidas establecidas por convenio en materia de conciliación (reducción de jornadas, excedencias, lactancias, etc.), cada situación se trata de manera individualizada y personalizada en función de la organización de los centros.

Las medidas de conciliación se incluyen en el marco del Plan de Igualdad, aprobado en 2019, donde se han establecido también una serie de objetivos: promover una ordenación del tiempo de trabajo que permita la conciliación, promover, impulsar y sensibilizar sobre la importancia de la corresponsabilidad de los hombres en el trabajo reproductivo o de cuidados, el reparto equilibrado del tiempo y la conciliación, y establecer medidas de conciliación que garanticen también óptimos niveles de productividad y eficiencia.

Se detallan a continuación algunas de las medidas que se van a implantar a lo largo del ejercicio 2020:

- Informar al personal acerca de las medidas de conciliación disponibles, incluyendo mensajes específicos para los hombres en pro de la corresponsabilidad.
- Flexibilizar la entrada o salida.
- Facilitar la acumulación de permisos por cuidados en días completos.

- Facilitar la acumulación del permiso de lactancia.
- Campamentos intergeneracionales de verano para el periodo en el que los hijos/as del personal de las residencias haya finalizado el curso.
- Fomentar las contrataciones para sustituciones de bajas por maternidad/paternidad y excedencias relacionadas con la maternidad o el cuidado de familiares.

En la actualidad no existe en Amavir una política formal en materia de desconexión laboral.

5.4.- Igualdad y diversidad

Tal y como establece el código de conducta del grupo, Amavir apoya y promueve la igualdad y diversidad, oponiéndose a la discriminación en el ámbito del empleo, la capacitación, la promoción, o cualquier otro aspecto de la vida laboral que haga que algunos no se beneficien de un trato equitativo o de igualdad de oportunidades. Además, tampoco discrimina por razón de sexo, edad, religión, etc.

Adicional al compromiso en materia de acoso moral y/o sexual publicado en el código ético del grupo, Amavir dispone de un protocolo específico para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual o acoso por razón de sexo, que forma parte del Plan de Igualdad.

Durante 2018, se negoció con los sindicatos mayoritarios (UGT y CC.OO.) el Plan de Igualdad, firmado en octubre de 2019. En dicho plan se manifiestan los diferentes compromisos de la compañía en esta materia en los ámbitos de selección, promoción, formación y desarrollo, conciliación y retribución, entre otros.

Diversidad en Órganos de Gobierno (a 31 de diciembre de 2019):

- o Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran cinco, todos ellos hombres. En la actualidad no hay consejeros que tengan algún tipo de discapacidad.
- o El Comité de Dirección (CODIR) está formado por 7 miembros (3 mujeres y 4 hombres).
- o El Comité Ejecutivo (COMEX) está formado por 12 miembros (6 mujeres y 6 hombres), ocupando la Dirección General de la compañía una mujer.
- o Entre las direcciones de los centros, 31 son mujeres y 9 hombres.

Diversidad

El 88,07% de la plantilla de Amavir está formada por personas de nacionalidad española. En el 11,93% restante hay un total de 42 nacionalidades: Argentina, Armenia, Bolivia, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Camerún, Chile, Colombia, Comoras, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, Filipinas, Francia, Gabón, Guinea, Georgia, Honduras, Italia, Kenia, Mali, Marruecos, México, Moldavia, Mozambique, Nicaragua, Nigeria, Papúa Nueva Guinea, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Rumanía, Rusia, Salvador, Senegal, Tailandia, Ucrania, Uruguay y Venezuela.



Discapacidad

Al cierre del ejercicio 2019, Amavir contaba con 74 personas con algún tipo de discapacidad.

Amavir cumple en sus residencias con las condiciones que garantizan la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

Discapacidad			
	2018	2019	Evolución
Personas con discapacidad	75	74	-1%

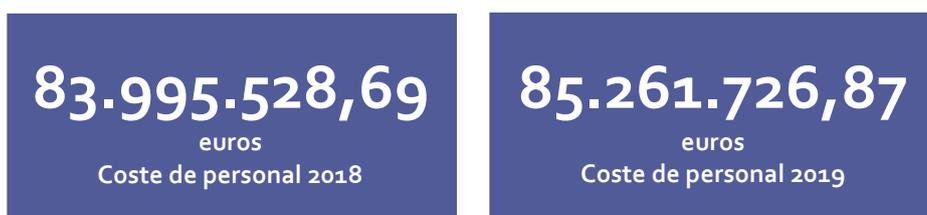
Integración

Amavir es un empleador inclusivo y no discriminatorio. Facilita la integración laboral de las personas con dificultades para acceder al empleo, como de aquellas pertenecientes a grupos sociales y/o étnicos subrepresentados. En esa línea, la empresa se encuentra adherida a un convenio de sensibilización e inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género, de forma que existe un compromiso formal de inserción, así como del envío periódico de un reporte al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Adicionalmente ha establecido en el Plan de Igualdad el objetivo de difundir, aplicar y mejorar los derechos legalmente establecidos para las mujeres víctimas de violencia de género, contribuyendo así a una mayor protección. En esta línea, existen medidas concretas como formar a una persona de RRHH que pueda asesorar a posibles víctimas, participar en la campaña el Día Internacional contra la Violencia de Género o establecer un permiso retribuido de 5 días, en el caso de traslado a otro centro de trabajo que implique cambio de residencia, incluyendo la mudanza, entre otras.

5.5.- Política retributiva

En la siguiente tabla se muestran las remuneraciones medias, en euros, registradas en Amavir para los ejercicios 2018 y 2019 desglosadas por sexo, rango de edad y categoría profesional, así como la brecha salarial existente entre hombres y mujeres.



Remuneraciones medias							
Categoría profesional	Edad	2018			2019		
		Hombre	Mujer	Brecha	Hombre	Mujer	Brecha
Administración	<26	14.050,47	15.721,36	1,12	13.239,38	10.229,01	0,77
	26-35	21.386,30	18.198,08	0,85	21.118,32	14.320,98	0,68
	36-45	39.720,18	23.935,67	0,6	32.118,58	22.250,89	0,69
	46-49	-	-		54.636,56	23.082,81	0,42
	50-54	42.782,70	21.894,70	0,51	28.781,17	15.915,76	0,55
	55-60	35.326,95	19.628,94	0,56	35.448,95	14.869,10	0,42
	>61	18.281,29	19.184,61	1,05	16.316,35	15.558,92	0,95
Total Administración		33.783,48	21.513,84	0,64	28.501,62	18.458,73	0,65
Asistencial	<26	17.936,63	16.518,56	0,92	14.896,10	13.993,46	0,94
	26-35	17.160,66	16.528,88	0,96	15.440,21	14.552,53	0,94
	36-45	18.723,83	17.193,79	0,92	16.958,68	15.215,53	0,90
	46-49	-	-		15.741,14	14.944,95	0,95
	50-54	17.164,14	16.768,78	0,98	16.208,58	14.830,36	0,91
	55-60	22.241,31	16.676,79	0,75	18.565,58	14.894,92	0,80
	>61	33.764,86	16.652,04	0,49	18.894,89	15.105,76	0,80
Total Asistencial		18.378,96	16.783,38	0,91	16.280,77	14.828,85	0,91
Equipo directivo de Administración	26-35	23.331,53	22.409,91	0,96	25.619,26	20.170,29	0,79
	36-45	21.669,24	24.492,72	1,13	22.504,35	24.043,23	1,07
	46-49	-	-	-	27.611,76	24.201,32	0,88
	50-54	24.279,92	20.244,26	0,83	14.323,17	20.377,63	1,42
	55-60	14.284,84	25.766,86	1,8	14.835,35	27.184,21	1,83
	>61	26.588,59	25.757,69	0,97	3.925,91	14.194,90	3,62
Total Equipo directivo de Administración		22.717,01	23.083,23	1,02	22.643,79	22.403,36	0,99
Equipo directivo de Dirección	26-35	49.907,05	29.576,41	0,59	39.051,51	31.254,95	0,80
	36-45	37.929,61	33.903,92	0,89	42.252,49	30.193,66	0,71
	46-49	-	-	-	-	48.961,16	-
	50-54	-	43.618,25	-	-	-	-
	55-60	-	42.664,75	-	-	43.359,19	-
Total Equipo directivo de Dirección		48.260,15	33.618,58	0,7	39.851,76	32.813,32	0,82
Hostelero	<26	14.850,12	14.308,71	0,96	10.833,99	11.805,46	1,09
	26-35	16.080,73	12.927,54	0,8	14.616,44	11.130,67	0,76
	36-45	15.461,42	14.292,77	0,92	14.170,93	11.627,59	0,82
	46-49	-	-	-	15.633,31	12.091,83	0,77
	50-54	15.558,54	14.182,12	0,91	14.161,43	12.479,45	0,88
	55-60	16.421,76	14.063,44	0,86	13.386,89	12.330,69	0,92
	>61	15.688,28	14.335,32	0,91	11.410,25	13.130,74	1,15
Total Hostelero		15.693,36	14.123,81	0,9	14.227,33	12.194,67	0,86
Total		18.790,60	16.691,63	0,89	17.489,56	14.779,57	0,85

Dichas cifras se han calculado teniendo en cuenta los componentes fijos y variables efectivamente percibidos en función del promedio de plantilla. No se incluye al comité de dirección.

5.6.- Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral

La salud y seguridad laboral del personal especializado que presta servicio en sus centros constituye una responsabilidad prioritaria para Amavir. Por este motivo, la compañía dispone de un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) que cuenta, en la actualidad, con 4 profesionales y que ha asumido las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología, concertando la vigilancia de la salud con un Servicio de Prevención Ajeno (SPA).

El objetivo de Amavir, en materia de salud y seguridad laboral, es el de transversalizar la cultura preventiva de una manera clara y efectiva a todas las áreas de la compañía, internalizando así el concepto de "seguridad integrada". En esta línea se enmarcan tanto la política de la compañía en esta materia como el Plan de Prevención.

Amavir cuenta, además, con un Plan de Formación Anual en materia de prevención, una formación orientada de forma prioritaria a los nuevos trabajadores contratados por la compañía con la finalidad de informarles de los riesgos asociados a su puesto y de los planes de emergencia, y que en 2019 superó las 5.000 horas de formación impartidas, viéndose incrementadas en un 27% con respecto al ejercicio anterior.

Indicadores de salud y seguridad laboral				
Indicador		2018	2019	Evolución
Reconocimientos médicos		1.503	1.415	-6%
Simulacros de emergencia		39	40	3%
Delegados de prevención		96	97	1%
Reuniones del Comité de Seguridad y Salud		58	111	91%
Formación en PRL	Horas	3.932	5.011	27%
	Sesiones	258	434	100%
	Asistentes	3929	3567	-9%

En lo que se refiere a la siniestralidad laboral, en 2019 se produjeron 235 accidentes de trabajo con baja (incluyendo 32 accidentes *in itinere*), 24 de hombres y 211 de mujeres, lo que representó una pérdida efectiva de 5.552 días naturales, un promedio de 23 jornadas por accidente.

A pesar de tener reconocida en 2019 una enfermedad profesional de una mujer, que, a diferencia del ejercicio anterior, no conllevó pérdida de jornadas de trabajo, no podemos indicar que las actividades desarrolladas en el Grupo Amavir tengan una incidencia o riesgo elevado para determinarse enfermedades profesionales relacionadas con las tareas que desempeñan los diferentes colectivos.

Siniestralidad laboral				
	Tipo de accidente	2018	2019	Evolución
Accidentes con baja	Accidente de trabajo	221	235	8%
	Accidente in itinere	25	32	28%
Enfermedad profesional	Enfermedad profesional	2	1	-50%
Jornadas perdidas	Accidente de trabajo	5.094	5.552	9%
	Accidente in itinere	1.228	592	-55%
	Enfermedad profesional	130	0	-100%
Promedio de jornadas perdidas por accidente		23	23	1%

Índices de frecuencia y gravedad por sexo									
	2018			2019			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Índice de frecuencia	22,54	29,57	28,68	18,38	27,33	26,19	-18%	-8%	-9%
Índice de gravedad	0,48	0,69	0,66	0,92	0,60	0,64	-92%	-13%	-3%

Índice frecuencia: N° accidentes en jornada de trabajo con baja * 10^6 / Horas trabajadas en base a convenio y promedio de plantilla

Índice de gravedad: N° jornadas no trabajadas debida a accidente de trabajo con baja * 1000 / Horas trabajadas en base a convenio y promedio de plantilla

Los accidentes in itinere no se contabilizan a efectos de los índices

El número de horas de absentismo (incluye la totalidad de bajas por accidentes y enfermedad común) se situó en 475.359 horas (413.890 horas en 2018), lo que supone un ratio de absentismo del 6,87% (6,24% en 2018).

5.7.- Diálogo social

En Amavir el diálogo social entre empresa y trabajadores se articula a través de la interlocución directa con los sindicatos y los órganos de representación de cada centro de trabajo según corresponde conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable.

La compañía garantiza el derecho de filiación sindical de sus profesionales, así como el de elección de sus representantes. A la finalización del ejercicio 2019, la compañía

contaba con 272 representantes de los trabajadores, distribuidos de la siguiente forma por Comunidad Autónoma y sindicato de procedencia:

	2018	2019
Número total de representantes de los trabajadores	263	272

Representación sindical						Total
CCOO	UGT	ELA	USO	SATSTE	CSIF	
122	125	11	5	1	8	272

El índice de representación sindical en la compañía es del 6,38 %, siendo de un 95,96 % la participación femenina dentro de los distintos comités de empresa.

El 100% de la plantilla se encuentra cubierta por convenio colectivo: el 90,10% por el convenio estatal y el 9,90% restante por el convenio de aplicación en Navarra.

El convenio de Navarra se ha negociado en 2019, incluyéndose aspectos como los siguientes: reducción de la jornada laboral anual de 1.699 a 1.691 horas, pasar de 30 días de vacaciones a 31 días, reserva de puesto durante el primer año en las excedencias voluntarias o poder acompañar a los hijos menores de 18 años y a los padres al médico, entre otros.

Por otro lado, en las reuniones con el comité de empresa se transmiten también los intereses y preocupaciones de los empleados. Asimismo, los aspectos de seguridad y salud en el trabajo quedan contemplados en el convenio de aplicación y en las reuniones de los comités de salud y seguridad.

6. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CADENA DE SUMINISTRO

6.1. Gestión de la calidad

La **calidad** y la **alta especialización** en los cuidados son sellos distintivos de Amavir, lo que nos ha valido **la confianza y el reconocimiento** de nuestros clientes y de las administraciones públicas con las que trabajamos.

En Amavir **aplicamos modelos de gestión centrados en la persona** y enfocados a la **mejora continua**, lo que nos lleva a ser muy exigentes con los niveles de calidad que ofrecemos a nuestros usuarios y sus familias, sabiendo que lograr su máxima satisfacción es nuestro principal reto.

Nuestra apuesta por la calidad, unida a nuestra experiencia de más de 20 años en el sector, nos ha llevado a ofrecer a nuestros usuarios una **cartera de servicios** que es **de las más amplias de todo el sector**, con el objetivo de que los mayores vean satisfechas todas sus necesidades presentes y futuras, proporcionándoles así una **atención integral e individualizada**.

Todos los residentes cuentan con su propio **Plan de Atención Individualizado**, realizado al ingreso y que se va revisando periódicamente en colaboración con las familias. Este plan **busca que cada residente reciba la atención más adecuada a su situación, necesidades y preferencias** (adaptación a la residencia, tratamientos, dieta, rehabilitación, atención psicológica, estimulación cognitiva y actividades de tiempo libre). Así, pretendemos prevenir, mantener y mejorar el buen estado de salud, **potenciando su autonomía y ralentizando el deterioro**.

En Amavir hemos apostado por el **aplicativo informático SAP** como columna vertebral de la compañía, llevando a este sistema todos nuestros procesos de trabajo. Durante 2019 se ha culminado la implantación del módulo sociosanitario de SAP en todas las residencias de la compañía. En la actualidad, nuestro sistema soporta 2,17 teras de historias clínicas (aumenta mucho con respecto al año anterior porque durante 2019 se ha producido la integración completa de todos los centros en SAP).

Claves de nuestro servicio

- Atención adaptada a las necesidades de cada residente.
- Amplia variedad de servicios.
- Programas para frenar el deterioro y mejorar la calidad de vida.

- Respeto a la dignidad e intimidad de nuestros mayores.

Tipos de estancias que ofrecemos

1. Estancias permanentes
2. Estancias temporales (vacaciones y respiro para familiares, recuperación de convalecencias o postoperatorios, rehabilitaciones...)
3. Estancias diurnas / centros de día
4. Estancias socio sanitarias

Nuestra cartera de servicios

Asistencia sanitaria y social

- Servicio médico
- Servicio de enfermería
- Atención directa
- Psicología
- Trabajo social
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia y rehabilitación
- Podología
- Asesoramiento sobre acompañamiento a centros sanitarios
- Asesoramiento en tramitación de ayudas a la dependencia y servicios de financiación.
- Asesoramiento sobre servicios protésicos, de odontología, ópticos y audiolología

Servicios generales

- Limpieza
- Lavandería
- Servicio de comidas (con menús adaptados)
- Recepción
- Mantenimiento
- Climatización
- Transporte adaptado para centro de día

Servicios de ocio y tiempo libre

- Animación sociocultural en los centros (fiestas, celebraciones, actividades lúdicas, actuaciones musicales, teatro, cine, concursos...)
- Animación sociocultural en el exterior (excursiones, visitas, paseos...)
- Voluntariado
- Peluquería
- Servicio religioso
- Cafetería

- Aparcamiento
- Wifi en zonas comunes

Servicios complementarios (revisiones odontológicas, auditivas, asesoramiento en material protésico...).

Principales indicadores sobre nuestros servicios

Datos servicio de alimentación ⁽¹⁾		
	2018	2019
Coste total alimentación	12.006.336	12.106.905
Número de menús	504	626
Servicios de comida anuales	2.369.885	2.772.175
Servicios de comida diarios de promedio	5.795	7.595

(1) El servicio de alimentación en Amavir está subcontratado con Medirest, Aramark y Serunión, proveedores líderes a nivel nacional e internacional, que son los encargados del personal de cocina, de la elaboración de los menús, del pedido y gestión de suministros y de todos los controles requeridos por la legislación en este ámbito. Medirest lleva 25 centros, Aramark 14 y Serunión 2.

Datos servicio de lavandería		
	2018	2019
Ropa lavada por usuario/día	2 kg.	2,18 kg.

Otras magnitudes del servicio prestado		
	2018	2019
Total de medicamentos administrados	22,2 mill.	31,9 mill.
Número de talleres de psicología	19.440	29.640
Número de talleres de terapia ocupacional	50.400	49.400
Número de talleres de fisioterapia	50.400	59.280
Número de talleres de animación sociocultural	30.240	33.800

Toda esta atención se presta en **centros confortables** que han sido diseñados específicamente para convertirse en el **nuevo hogar de nuestros mayores** y por eso ponemos especial cuidado en dotarlas de un **ambiente cálido, acogedor y familiar**.

Los centros se estructuran en **unidades de convivencia**, donde residen personas con un estado de salud similar. En la práctica, estas unidades funcionan como pequeñas residencias, en las que poder realizar un **seguimiento individualizado** por parte del equipo. Todas ellas tienen su propio comedor y sala de estar, lo que favorece también la sensación de hogar, y apostamos preferentemente por las **habitaciones individuales**, que pueden decorarse al gusto de los usuarios. Contamos también con

unidades específicas para personas con enfermedad de Alzheimer, trastornos de conducta y otras demencias severas.

Las residencias están dotadas con las más modernas **infraestructuras y equipamientos**, todo ello sin barreras arquitectónicas, y están localizadas en lugares fácilmente accesibles por **transporte público**.

Instalaciones de nuestras residencias

- Habitaciones individuales y dobles, con toma de televisión, teléfono, pulsadores de alarma y mobiliario adaptado
- Baños geriátricos
- Oxígeno y vacío en habitaciones
- Comedores
- Salas de estar y salas de visita
- Salón de actos
- Cafetería
- Capilla
- Biblioteca
- Salas de terapia
- Gimnasio
- Despachos médicos y de enfermería
- UCIs
- Depósito de farmacia
- Zonas verdes y patios
- Aparcamiento
- Parques infantiles

Nuestras instalaciones en cifras:



Datos mantenimiento de los centros		
	2018	2019
Nº de avisos de reparaciones o mantenimiento en los centros	77.177	78.209
Acciones preventivas internas	161.890	170.624
Acciones preventivas externas	3.748	3.889

El tiempo medio de resolución de los avisos de avería se situó en 4,13 días.

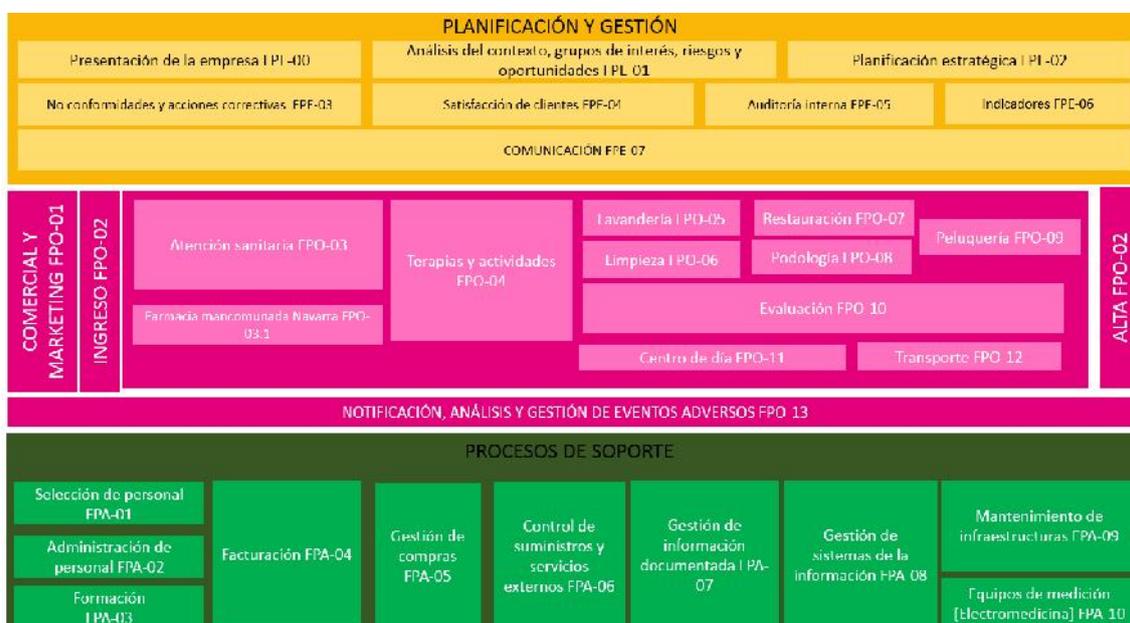
6.1.1. Sistema de gestión (procesos y protocolos)

Amavir trabaja con un **enfoque basado en procesos**, dirigidos a la **mejora continua**, sustanciado en las siguientes líneas de actuación:

- Elaboración del Mapa de Procesos de la compañía, en el que se especifican los procesos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de la calidad, así como la secuencia e interacción de los mismos.
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de los mismos, es eficaz.
- Aseguramiento de la disponibilidad e información de los recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realización de la medición, análisis y seguimiento de los procesos.
- Implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Tras la integración en 2017 entre Amma y Adavir y el nacimiento de Amavir, la compañía trabajó durante 2018 en la **elaboración de nuevos procesos y protocolos integrados**, buscando aunar las mejores prácticas de ambas compañías. Una vez elaborados, en 2019 se han actualizado y revisado algunos de ellos para mejorarlos y, en su caso, simplificarlos.

Mapa de Procesos de Amavir (2019)



Procesos Amavir

(en rojo los procesos actualizados durante 2019)

Proc. Estratégico	FPE-00.- Presentación de la empresa
Proc. Estratégico	FPE-01.- Análisis del contexto, GI, gestión de riesgos y oportunidades
Proc. Estratégico	FPE-02.- Planificación estratégica
Proc. Estratégico	FPE-03.- No conformidades y Acciones Correctivas
Proc. Estratégico	FPE-04.- Satisfacción de clientes
Proc. Estratégico	FPE-05.- Auditorías internas
Proc. Estratégico	FPE-06.- Seguimiento y medición
Proc. Estratégico	FPE-07.- Comunicación
Proc. Operativo	FPO-01.- Comercial
Proc. Operativo	FPO-02.- Ingreso
Proc. Operativo	FPO-03.- Atención sanitaria
Proc. Operativo	FPO-03.1.- Farmacia Mancomunada de Navarra
Proc. Operativo	FPO-04.- Terapias y Actividades
Proc. Operativo	FPO-05.- Lavandería
Proc. Operativo	FPO-06.- Limpieza
Proc. Operativo	FPO-07.- Restauración
Proc. Operativo	FPO-08.- Podología
Proc. Operativo	FPO-09.- Peluquería
Proc. Operativo	FPO-10.- Evaluación
Proc. Operativo	FPO-11.- Centro de día / SED
Proc. Operativo	FPO-12.- Transporte
Proc. Operativo	FPO-13.- Notificación, análisis y gestión de incidentes y eventos adversos
Proc. Apoyo	FPA-01.- Selección de personal
Proc. Apoyo	FPA-02.- Administración de personal
Proc. Apoyo	FPA-03.- Formación
Proc. Apoyo	FPA-04.- Facturación
Proc. Apoyo	FPA-05.- Gestión de compras
Proc. Apoyo	FPA-06.- Proveedores
Proc. Apoyo	FPA-07.- Gestión de información documentada
Proc. Apoyo	FPA-08.- Sistemas de información
Proc. Apoyo	FPA-09.- Mantenimiento de infraestructuras

Protocolos Amavir

(en rojo los protocolos nuevos o actualizados durante 2019)

TRABAJO SOCIAL
PT/Ts/01.- Protocolo de prestación del servicio optométrico
PT/Ts/03.-Protocolo de acompañamientos
PT/Ts/04.-Protocolo de ingreso
PT/Ts/05.-Protocolo sobre la capacidad de las personas
PT/Ts/06.-Protocolo de necesidades de residentes
PT/Ts/07.-Protocolo de traslado de centro residencial
PT/Ts/08.- Protocolo de gestión de ayudas técnicas
PT/Ts/09.- Protocolo de prestación del servicio auditivo
PT/Ts/10.- Protocolo de prestación del servicio odontológico
Pt/Ts/11.- Protocolo de Alta en el centro
MEDICINA
PT/Md/01.- Actuación a seguir ante EDO,s
PT/Md/02.- Protocolo de prevención de contactos
PT/Md/03.- Protocolo de atención residentes con incontinencia
PT/Md/04.- Protocolo de atención sanitaria
PT/Md/05.- Protocolo de Inmovilismo
PT/Md/06.- Protocolo de caídas
PT/Md/07.- Protocolo de Hipertensión
PT/Md/08.- Protocolo de cuidados de ostomía
PT/Md/09.- Protocolo de cuidados paliativos
PT/Md/10.- Protocolo de cuidados de sonda vesical
PT/Md/11.- Protocolo de cuidados de SNG
PT/Md/13.- Protocolo de diarrea aguda
Pt/Md/14.- Protocolo de diabetes
PT/Md/16.- Protocolo de escabiosis
PT/Md/17.- Protocolo de hidratación
PT/Md/18.- Protocolo de remisión a urgencias
PT/Md/19.- Protocolo prescripción de oxigenoterapia
PT/Md/20.- Protocolo de prevención de UPP
PT/Md/21.- Protocolo de detección y tratamiento de úlceras cutáneas crónicas
PT/Md/22.- Protocolo de sujeciones físicas
PT/Md/24.- Protocolo de suicidio de un residente
PT/Md/25.- Protocolo de alertas en planta
PT/Md/26.- Protocolo de reparación de equipos de Electromedicina
PT/Md/27.- Protocolo de auxiliar de farmacia
PT/Md/28.- Protocolo de polimedición e Iatrogenia (Anexo 1.- Criterios Stop Start)
PT/Md/29.- Protocolo de Atención al sueño y al reposo
PT/Md/30.- Protocolo de valoración nutricional
PT/Md/31.- Protocolo para la prevención de ITUs
Pt/Md/32.- Protocolo de prevención y detección del maltrato

Pt/Md/33.- Protocolo para la valoración del riesgo y prevención del suicidio
ENFERMERÍA
Pt/Enf/01.- Protocolo de la validación de la esterilización con indicador biológico
Pt/Enf/02.- Protocolo de almacenamiento, preparación y administración de la medicación
Pt/Enf/03.- Protocolo del maletín de intervención rápida
PSICOLOGÍA
PT/Ps/01.- Protocolo de cuidados a la familia del residente en fase Terminal
PT/Ps/02.- Protocolo de delirio
PT/Ps/03.- Protocolo de riesgo de fuga
PT/Ps/04.- Protocolo de trastornos de conducta y agresiones
PT/Ps/05.- Protocolo de valoración cognitiva
PT/Ps/06.- Protocolo de actuación ante ausencias no justificadas de residentes
Pt/Ps/07.- Protocolo de problemas de convivencia
Pt/Ps/08.- Protocolo de control de errantes
EQUIPO TÉCNICO
PT/Gr/05.- Protocolo de reuniones multidisciplinares
PT/Gr/06.- Protocolo de actividades de ocio y tiempo libre
PT/Gr/08.- Protocolo de atención de alarmas
PT/Gr/09.-Protocolo de Compras
SEGURIDAD DEL PACIENTE
PT/Sp/01.- Protocolo de estructura y organización de las comisiones de seguridad del paciente
PT/Sp/02.- Protocolo de investigación de eventos adversos
SERVICIOS GENERALES
PT/Gb/01.- Protocolo de higiene básica del residente
PT/Gb/02.- Protocolo de limpieza de habitaciones y zonas comunes
PT/Gb/03.- Protocolo de limpiezas generales
PT/Gb/04.- Protocolo de revisión de habitaciones
PT/Gb/05. Protocolo de Centro de día
PT/Gb/06. Protocolo de peluquería
PT/Gb/07. Protocolo de etiquetado de ropa
PT/Gb/08.- Protocolo de control de comensales
PT/Gb/09.- Protocolo de higiene alimentaria
PT/Gb/10.- Protocolo de cocina
PT/Gb/11.- Protocolo del servicio de lavandería
Pt/Mt/04.- Protocolo de emergencias en el transporte
Plan de Mantenimiento
FISIOTERAPIA
PT/Fs/01.- Protocolo de valoración al ingreso
PT/Fs/02.- Protocolo de tto de dolor crónico
PT/Fs/03.- Protocolo de grupos de paseos
PT/Fs/04.- Protocolo de transferencias
PT/Fs/05.- Protocolo de higiene postural
PT/Fs/06.- Protocolo de tto del paciente hemipléjico anciano
PT/Fs/07.- Protocolo de tto de fracturas de cadera
PT/Fs/08.- Protocolo de movilizaciones con grúa

TERAPIA OCUPACIONAL
PT/To/01.- Protocolo de valoración al ingreso
PT/To/02.- Protocolo de medidas de sujeción
PT/To/03.- Protocolo de Psicomotricidad
PT/To/04.- Protocolo de ayudas técnicas
PT/To/05.- Protocolo de Terapia funcional
PT/To/06.- Protocolo de E. cognitiva
PT/To/07.- Protocolo de AVD
PT/To/08.- Protocolo de integración sensorial
COMERCIAL Y COMUNICACIÓN
PT/Cr/01.- Protocolo de actuaciones comerciales externas
PT/Cr/02.- Protocolo de gestión de solicitudes de información procedentes de Internet
PT/Cr/03.- Protocolo de gestión de solicitudes de información por vía telefónica
PT/Cr/04.- Protocolo de gestión de solicitudes de inf. en los centros mediante visitas com.
PT/Cr/05.- Protocolo de gestión de ocupación, lista de espera y derivaciones entre centros
PT/Cr/06.- Protocolo de seguimiento comercial
PT/Cr/07.- Protocolo de Marketing y publicidad
Manual de Atención telefónica
Manual de visita comercial en los centros
Manual para la correcta imagen de los centros
Manual para la elaboración del periódico A
Pt/Co/01.- Protocolo de comunicación de crisis
Pt/Co/02.- Protocolo de comunicación externa
Pt/Co/03.- Protocolo de comunicación interna
Pt/Co/04.- Protocolo de órganos de representación y participación
Pt/Co/04B.- Protocolo de órganos de representación y participación CAM
Pt/Co/05.- Protocolo SAU
Pt/Co/06.- Protocolo de encuestas de satisfacción de usuarios
Pt-Co-07.- Protocolo de información asistencial a las familias de residentes y usuarios de CD-SED
Manual del sau y atención al usuario
Manual de comunicación igualitaria
Manual de elaboración del periódico
Manual de excelencia en el trato
MEDIO AMBIENTE
Pt/Ma/01.- Protocolo de Climatización
Pt/Ma/02.- Protocolo de Gestión de residuos
Guía de gestión de residuos
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Pt/PRL/04.- Formación de inicio en PRL
Pt/PRL/07.- Visita de seguridad
Pt/PRL/10.- Protocolo de higiene de manos y uso de guantes
Pt/PRL/20.- Protección a la Maternidad frente a los riesgos derivados del trabajo
Pt/PRL/22.- Utilización de medios mecánicos
Pt/PRL/23.- Protocolo de actuación ante agresiones
RECURSOS HUMANOS
Pt/Se/01.-Protocolo Selección

Pt/Fo/01.- Protocolo Formación Sede Social
Pt/Fo/02.- Protocolo Formación Centros
Pt/Ac/01.- Protocolo Acogida
Pt/RrHh/01.- Protocolo de apertura de expediente disciplinario
Pt/RrHh/02.- Protocolo de actuación ante agresiones
Pt/RrHh/03.- Protocolo de horas complementarias
SISTEMAS
Pt/Si/01.- Protocolo de Actuación de Asistencia Técnica
Pt/Si/02.- Protocolo de notificación a AT desde central o centros
Pt/Si/03.- Protocolo de actuación de equipos de soporte interno de SAP
Pt/Si/04.- Protocolo de actuación ante brechas de seguridad
FINANCIERO
Pt-Fc-01.- Protocolo de fianzas
Pt-Fc-02.- Protocolo de devolución de fianzas

6.1.2. Certificaciones

Nuestras residencias y centros de día han renovado en 2019 los certificados de calidad según las normas **ISO 9001:2015** y **UNE 158101:2015**. La compañía realiza anualmente auditorías internas y externas para velar por la calidad de los servicios y analizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. Estamos también certificados bajo la norma **UNE 179003:2013** de gestión de riesgos para la Seguridad del Paciente.

Certificaciones de calidad de Amavir

- Certificación ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad).
- Certificación UNE 158101:2015 (Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado. Requisitos).
- Certificación UNE 179003:2013 (Gestión de riesgos para la seguridad del paciente).





Acciones correctivas

ORIGEN	2018	2019
Derivadas de auditorías internas	232	234
Derivadas de auditorías externas	4	15
Derivadas de reclamaciones, sistema de calidad o desviación de indicadores	171	119
TOTAL	407	370

6.1.3. Encuestas de satisfacción

Dentro de nuestra apuesta por la calidad, en Amavir damos mucha importancia a **conocer la opinión de nuestros usuarios** sobre la calidad de los servicios que les ofrecemos, para lo que hacemos **encuestas anuales de satisfacción**.

El **proceso** de realización de las encuestas es el siguiente:

Elaboración de los cuestionarios

- Las encuestas son elaboradas por el Departamento de Comunicación en colaboración con los Departamentos de Calidad, Operaciones y resto de áreas de la sede social.
- Las encuestas se basan en preguntas estándar que permitan la comparación con encuestas de años anteriores, a fin de poder establecer comprobaciones y medir cómo evoluciona la satisfacción en el tiempo. Se podrán añadir puntualmente preguntas nuevas en función de aspectos adicionales que quieran ser medidos un año en concreto.
- Habrá dos encuestas: una para medir la satisfacción de residencia (para residentes y familiares) y otra para centro de día/estancias diurnas (para usuarios y familiares).

Remisión de las encuestas a los centros

- El Departamento de Comunicación remite por mail las dos encuestas (residencia y centro de día) a la Dirección de los centros.
- Junto a las encuestas, se envía también:
 - Carta de la Dirección General dirigida a los usuarios y familiares, en la que se explica el motivo de la encuesta y el proceso para participar, remarcando asimismo que se trata de encuestas anónimas.
 - Cartel para poner en el tablón de anuncios o en los lugares que establezca Dirección durante el tiempo que dura la encuesta.
 - Listado de Participación, para que los que vayan votando dejen constancia de que han participado. Durante el proceso de votación, este listado deberá estar siempre en la parte superior de la urna.

Entrega de las encuestas a los participantes

Las encuestas deberán estar fotocopiadas a doble cara, es decir, ocupando sólo un folio.

1.- Entrega a residentes y usuarios de centro de día/estancias diurnas

- Podrán participar aquellos residentes o usuarios de centro de día con un baremo en la Escala MEC igual o superior a 23.
- Psicología deberá enviar al Departamento de Comunicación, en formato Excel, el listado de los posibles participantes para conocer la población total que formará parte del proceso.
- Psicología, o en su defecto, el profesional designado por la Dirección, les entregará la encuesta para que ellos mismos la puedan rellenar.
- Si algún usuario tuviera dificultades para poder realizarla (por ejemplo, problemas de visión o de escritura), un profesional del equipo técnico (preferentemente Psicología o Trabajo Social) podrá ayudarles a completarla, pero sólo si fuera estrictamente necesario.
- Una vez rellenada, podrán depositar la encuesta en la urna habilitada para tal fin en la recepción del centro y firmar en el cuaderno colocado en la parte superior de la misma, conforme han participado.

2.- Entrega a los familiares de residentes

- Recepción entregará en mano a los familiares de residentes la encuesta y la carta de Dirección General cuando acudan a la residencia.
- Una vez rellenada, podrán depositar la encuesta en la urna habilitada para tal fin en la recepción del centro y firmar en el

cuaderno colocado en la parte superior de la misma, conforme han participado.

3.- Entrega a los familiares de usuarios de centro de día/estancias diurnas

- El personal de CD/estancias diurnas introducirá en un sobre la encuesta y la carta de la Dirección General que se entregará junto con la agenda que se remite a las familias.
- Una vez las devuelvan rellenas al personal de ruta, éste se encargará de entregarlas a la Dirección de Centro para que sean depositadas en la urna.

Proceso de seguimiento de realización de encuestas

- Desde el Departamento de Comunicación se enviará a todos los centros una urna, que se depositará en Recepción, para que los usuarios vayan depositando las encuestas. Por razones de seguridad y máxima fiabilidad del proceso, la urna estará cerrada y el centro no dispondrá de llaves.
- Al depositar la encuesta en la urna, el personal de recepción deberá estar pendiente para que, quien la introduzca, firme en el Listado de Participación y poder comprobar así la gente que ha participado.
- La recogida de encuestas tiene un periodo determinado de aproximadamente un mes, tal como se establece en la carta explicativa de la Dirección General y en el cartel para el tablón de anuncios.
- Dirección de centro y Trabajo Social deberán comprobar periódicamente el Listado de Participación, para animar a los usuarios a que voten. Es muy importante conseguir la más alta participación posible.

Recogida de las encuestas

- Una vez terminado el plazo, Dirección de centro recogerá la urna de Recepción y la guardará en su despacho, junto con el Listado de Participación.
- Desde la sede social se irá a las residencias para abrir las urnas y recoger las encuestas y los listados. Tras recogerlas, volverá a cerrar la urna con llave, que quedará guardada por el centro hasta el siguiente año.
- Toda urna en la que pueda haber indicios de posible manipulación será anulada.

Tratamiento de datos y generación de informes

- El Departamento de Comunicación, por sus propios medios o contando con colaboración externa, llevará a cabo el tratamiento de todos los datos y la generación de informes de resultados.
- Se elaborarán dos tipos de informes:

- Un informe para cada residencia, que se remitirá a las Direcciones de los centros para su análisis y adopción de medidas y acciones correctivas o de mejora en los aspectos que lo requieran.
- Un informe global de compañía, que se remitirá a todos los Departamentos de la sede social.
- El Departamento de Comunicación valorará, caso a caso, si los resultados de las encuestas se remiten a administraciones o entidades de referencia o si se realiza difusión de los resultados a través de las herramientas de comunicación de la compañía.

El periodo de votación para las encuestas de 2019 fue del 1 al 31 de octubre. El tratamiento de los datos ha sido realizado por la empresa GIT DOC S.L, con CIF B82001165.

Porcentaje de participación en las encuestas:

	2018		2019	
	Personas	% sobre el total	Personas	% sobre el total
Residencia				
Residentes	1.507	78%	1.540	80%
Familiares de residentes	2.097	41%	2.093	42%
Centro de día				
Usuarios	394	82%	411	87%
Familiares de usuarios	496	46%	551	49%

Resultados encuestas 2019:

- o Recomendación de los centros (porcentaje de personas que dicen que "sí" o que "probablemente sí" recomendarían el centro):

	2018	2019
Residencia		
Residentes	87%	89,5%
Familiares de residentes	82%	85,5%
Centro de día		
Usuarios	97%	97,7%
Familiares de usuarios	96%	96,9%

- o Valoración numérica global (de 1 a 10)

	2018	2019
Residencia		
Residentes	8,37	8,35
Familiares de residentes	7,23	7,37
Centro de día		
Usuarios	8,98	8,92

Familiares de usuarios	8,52	8,52
------------------------	------	------

6.1.4. Atención a reclamaciones y sugerencias

Amavir dispone de un Servicio de Atención al Usuario (SAU), con su protocolo específico, desde el que se gestionan los agradecimientos, sugerencias y reclamaciones de nuestros usuarios y familiares.

Formas de contactar con el SAU:

- Correo electrónico (sau@amavir.es).
- Teléfono (901 302010 o desde el teléfono de centralita de las sedes sociales).
- Correo postal.
- A través del formulario habilitado en la página web y en el portal de las familias.
- Buzones de sugerencias.
- A través de los libros de notificaciones internas y libros oficiales de reclamaciones, disponibles en todos los centros.

Resumen datos SAU		
	2018	2019
Reclamaciones	302	290
Sugerencias	23	35
Agradecimientos	375	418

¿Quién interpone las reclamaciones?		
	2018	2019
Usuarios	4%	1%
Familiares	96%	99%

Motivo de las reclamaciones		
	2018	2019
Atención asistencial	69	103
Alimentación	38	23
Lavandería	30	26
Extravío/Robo	23	16
Falta personal	17	29
Personal centro	15	7
Medicación	14	24
Temperatura	11	8
General	5	11
Mantenimiento	5	5
Limpieza	3	3
Otras	72	35

Tiempo de respuesta reclamaciones		
	2018	2019
1 y 3 días laborables	130	101
4 y 7 días laborables	79	85
8 y 15 días laborables	64	79
16 y 30 días laborables	19	13
Más de 30 días	10	12

6.2. Cadena de suministro

Amavir es consciente del papel fundamental que juegan los proveedores para lograr un servicio conforme a sus valores, políticas, estilo de gestión responsable y estándares.

En esa línea, el **Código Ético** de Amavir-Maisons de Famille incluye un apartado específico respecto a la relación con proveedores, en el que se les pide que respeten las leyes y las normativas laborales, no discriminen a su personal por motivos de raza, nacionalidad, sexo y religión, y que conozcan el Código y se comprometan a respetarlo.

Los Departamentos de Compras y de Calidad cuentan con un **proceso y protocolo de compras**, orientados a asegurar que el producto y/o servicio cumplen con las condiciones y estándares requeridos para ofrecer al usuario un servicio de la máxima calidad.

Anualmente, el Departamento de Calidad en colaboración con el Departamento de Compras **homologa y evalúa a sus proveedores**.

En la actualidad no se están realizando auditorías a los proveedores de la compañía.

Con la finalidad de avanzar en la incorporación de criterios de compra responsable, se ha elaborado un borrador de la política de compras de Amavir, que se encuentra pendiente de aprobación. En dicho documento se establece el compromiso de incluir progresivamente criterios sociales y ambientales en las decisiones de compra que contribuyan a crear una cadena de valor socialmente responsable.

En esta línea, en los siguientes ejercicios, se trabajará en la inclusión de criterios específicos de responsabilidad social en los procesos de compras de la compañía.

Amavir contrata preferentemente con proveedores locales, favoreciendo los entornos próximos y la preservación del medio ambiente.

7. GESTIÓN AMBIENTAL

Amavir es una compañía que mantiene un compromiso hacia el medio ambiente articulado a través de una política integrada, con el doble objetivo de, por un lado, reducir, en la medida de lo posible, el impacto de su actividad, y, por otro, de transmitir a sus residentes, familiares de estos y profesionales de sus centros la importancia de asumir un compromiso personal y colectivo para afrontar los desafíos que plantea la lucha contra el cambio climático.

De acuerdo con el principio de precaución, en Amavir no se ha identificado ninguna actividad que tenga un impacto significativo sobre la salud y el medio ambiente.

Amavir se plantea un avance en la mejora de la calidad de sus servicios al tiempo que hace frente a los principales retos ambientales que comporta su actividad. Así, su política ambiental persigue reducir su huella de carbono, minimizar el consumo de recursos clave como el agua o la energía, implementar iniciativas de eficiencia energética (tecnologías LED, control para la detección inmediata de averías), promover un consumo energético a través de las energías renovables (solar térmica y biomasa) y favorecer una gestión adecuada de los residuos peligrosos que genera (sanitarios, luminarias, pilas) a través de entidades gestoras, reciclando aquellos que no son considerados como tales (papel y cartón, envases de plástico).

De forma adicional, Amavir cuenta con sendos protocolos propios de climatización y gestión de residuos con los que trata de adoptar buenas prácticas y concienciar mediante la formación a trabajadores y residentes para su correcta puesta en práctica.

En la actualidad, Amavir no dispone de ninguna certificación ambiental. La compañía ha establecido para el año 2020 el objetivo de certificar su sistema de gestión ambiental de acuerdo con la norma ISO 14001.

Para la gestión ambiental, Amavir cuenta con un responsable corporativo que se apoya en el personal de mantenimiento de las diferentes residencias.

En Amavir no existen provisiones ni garantías para riesgos medioambientales.

7.1.- Uso sostenible de los recursos

Merced a la colaboración desarrollada con la compañía Telefónica, Amavir cuenta con una herramienta que le permite monitorizar en tiempo real los consumos de electricidad, gas y agua que se realizan en sus centros. Estas mediciones se complementan con los datos de consumo imputados desde las distintas residencias a través de la herramienta SAP.

A su vez, el protocolo de climatización de Amavir incorpora medidas concretas de ahorro, eficiencia energética, sensibilización y gestión con la finalidad de optimizar el rendimiento de las instalaciones de calefacción, refrigeración y ventilación de las oficinas y residencias.

a) **Consumo energético:** Amavir consumió, en 2019, 62.777.318 kWh de energía, lo que representa un descenso del 9,29% con respecto al ejercicio anterior. En la tabla se muestra su desglose por tipo de energía.

Tipo de energía	2018		2019	
	kWh	kWh /usuario	kWh	kWh /usuario
Electricidad	22.140.293	2.897	21.265.699	3.034
Gas natural	33.216.464	5.142	28.867.534	4.119
Gas propano	2.706.147	2.289	2.033.223	2.015
Gasoil residencias	951.074	2.627	766.127	1.658
Gasoil furgonetas	8.734.531 ⁽¹⁾	6.195 ⁽¹⁾	8.546.961	9.434
Biomasa	1.121.450	7.009	1.028.676	6.904
Solar térmica	338.592	261	269.097	284
Total	69.208.551		62.777.318	

(1) Este dato se ha recalculado para subsanar un error de cálculo.

Se han incluido los datos de consumo de la residencia Amavir Santa Cruz hasta la fecha de su cierre (marzo de 2019).

Alcances.

- Electricidad. Residencias y oficinas
- Gas natural. Residencias
- Gas propano. Residencias de Hellín, El Pinar, Cenicientos, Patones, Ibañeta, Betelu, Haría, Tías, Santa Cruz y Tejina.
- Gasoil. Residencias de El Pinar, Cenicientos y Patones.
- Gasoil furgonetas. Todos los centros de día a excepción de los centros de Cataluña, Betelu, Ibañeta y Santa Cruz.
- Biomasa. Residencia El Pinar.
- Solar térmica. Residencias de Guadalajara, Horta, Teià, Vilanova.

El consumo proveniente de fuentes de **energías renovables**, resultante de la aportación al mix energético de la biomasa y la energía solar térmica, alcanzó en 2019 la cifra en 1.297.773 kWh, lo que representa un 2,05% del consumo total de Amavir.

b) **Consumo de agua:** el agua consumida en Amavir engloba tanto la destinada al riego de los jardines como la consumida por residentes y personal de los centros, y procede de las redes municipales de abastecimiento donde están ubicadas las residencias.

Consumo de agua (m3)					
2018		2019		Evolución	
Consumo	m3/usuario	Consumo	m3/usuario	Consumo	m3/usuario
420.289	55	397.961	56,79	-5,31%	3,25%

Amavir asume como uno de sus compromisos en materia ambiental el ahorro en el consumo de agua y una optimización de su uso. Es por ello por lo que realiza una monitorización diaria a través de la herramienta SAP con la finalidad de realizar un control estricto de su consumo.

Asimismo, Amavir se suma al “Reto del agua” del Canal de Isabel II mediante el cual se implantan medidas de eficiencia y consumo responsable del agua en los centros.

c) Consumo de otros recursos: desde enero de 2018 las facturas de Amavir dejaron de emitirse en papel y remitirse por correo ordinario, pudiéndose consultar, en formato pdf, a través de la plataforma Intranet, con el correspondiente ahorro que representa en el consumo de papel.

Al tratarse de una compañía que desarrolla su actividad en el sector servicios, el volumen de materiales utilizado en su actividad no se considera relevante.

7.2.- Iniciativas de eficiencia energética

En el transcurso del ejercicio 2019 Amavir llevó a término diversas actuaciones encaminadas a lograr un ahorro de energía, la optimización en su consumo y la eficiencia energética. Las principales medidas adoptadas en 2019 fueron las siguientes:

- Realización de un control semanal para la detección de los desvíos y averías de los sistemas de electricidad y gas natural, con el fin de solucionarlos a la mayor brevedad y reducir así su impacto en el consumo de energía.
- Instalación de tecnología LED en pasillos y zonas comunes.
- Implementación de buenas prácticas en el uso de los sistemas eléctricos y en la reducción de pérdidas de energía.
- Optimización en el uso de la calefacción con el fin de ahorrar en el consumo de gas natural y gas propano, manteniendo en todo momento el confort para los residentes y profesionales.

7.3.- Cambio climático y otros tipos de contaminación

En aras de reducir el impacto en el medio ambiente al tiempo que mejorar los estándares de calidad de sus servicios, Amavir aspira a una reducción neta en su huella de carbono. Si bien no existe actualmente una estrategia corporativa en materia de lucha, mitigación y adaptación al cambio climático ni se realizado un análisis de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, sí se han llevado a cabo medidas concretas de eficiencia energética que redundan en un ahorro de emisiones a la atmósfera.

En 2019 las emisiones de Amavir ascendieron a 13.912 toneladas de CO₂, tal y como se detalla en la tabla de abajo:

Emisiones (toneladas de CO ₂ equivalente)	2018	2019
Alcance 1 (combustión estacionaria y móvil)	11.124,62 ⁽¹⁾	8.680,66
Alcance 2 (consumo de electricidad)	5.269,39	5.231,36
Total	16.394,01	13.912,03

(1) El dato de emisiones asociadas al gasoil de furgonetas se ha recalculado para subsanar un error de cálculo.

Fuente: Factores de emisión electricidad: Red Eléctrica de España, edición 2018

Fuente: Factor emisión gas natural, gas propano, gasoil y gasoil furgonetas:

Ministerio para la transición ecológica. Abril 2019

Considerando la biomasa como una fuente energética neutra en emisiones, el consumo de 269.097 kWh de energía solar térmica en las residencias de Guadalajara, Horta, Teià, y Vilanova evitó la emisión de 55 toneladas de CO₂ equivalente en 2019.

Dada la actividad que realiza Amavir no se considera que la empresa pueda generar impactos significativos en el medio ambiente como consecuencia de vertidos, derrames, emisiones de NO_x, SO_x o Partículas, contaminación lumínica ni acústica.

7.4.- Gestión de residuos

Uno de los objetivos prioritarios en materia de gestión ambiental para el ejercicio 2019 ha sido la realización de una adecuada identificación, segregación y monitorización de las distintas tipologías de residuos generados en las residencias y oficinas que conforman Amavir.

En este sentido, se dispone de un protocolo de gestión de residuos: una extensa guía que abarca los diferentes tipos de residuos generados y de la que se ha proporcionado formación "ad hoc". Es por ello por lo que las residencias han incorporado esta temática en las diferentes actividades, talleres y salidas desarrolladas con los residentes.

En cuanto a la gestión de los residuos peligrosos, Amavir colabora con las entidades Ecotic (recogida de aparatos eléctricos y electrónicos), Ecopilas (recogida de pilas y baterías en 14 centros) y Ambilamp (recogida de lámparas y luminarias en 13 centros), responsables de brindar una adecuada gestión a cada tipo de residuo. Además, ha concertado una colaboración con Ecoembes, que le proporciona 850 cubos para la separación de papel y cartón, y envases ligeros, permitiendo así una adecuada segregación de los residuos en origen.

En 2019 se generaron 1.196,25 kilogramos de residuos sanitarios, para cuya gestión, recogida y eliminación se siguió un estricto protocolo con el objetivo de evitar los riesgos biológicos que pudieran ocasionar (infecciones, contagios).

Generación de residuos			
Residuos (Kg)	2018	2019	Evolución
Pilas y baterías	464	427	-8%
Lámparas y luminarias	422	653	55%
Residuos sanitarios	1.507	1.196	-20%
Residuos eléctricos y electrónicos	3.566	2.379	-33%

Con voluntad de reducir el desperdicio alimentario, desde Amavir se trabaja con las empresas responsables del servicio de cocina con el objetivo de ajustar la comida a las necesidades alimenticias de residentes y trabajadores. Así, cada día se estima la cantidad de comida a preparar en función del menú seleccionado por los comensales, reduciendo el desperdicio alimentario al máximo.

7.5.- Biodiversidad

Ninguno de los centros de Amavir se encuentra cerca de áreas protegidas. Por la ubicación de sus centros y los servicios que presta, la actividad de Amavir no genera impactos significativos sobre la biodiversidad, por lo que la compañía no considera este aspecto como un asunto material prioritario en su gestión ambiental.

8. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

8.1. Compromiso con la Responsabilidad Social

Amavir está comprometida con una gestión basada en modelos de Responsabilidad Social Corporativa.

- Desde septiembre de 2017 cuenta con un **Comité de RSC** como órgano encargado de la adopción de decisiones en esta materia. Es un órgano transversal, con presencia de todos los departamentos de la compañía, e incorporando a los máximos órganos directivos de la empresa.



- En 2018 publicó su primera **Memoria de Actividades y Responsabilidad Social** (correspondiente al ejercicio 2017), siguiendo los requisitos del estándar internacional GRI (Global Reporting Initiative), Guía G4.



- En 2019 publicó su segunda Memoria, correspondiente al ejercicio 2018, siguiendo los mismos requisitos.



- En 2019 elaboró su **primer Informe de Estado de Información no Financiera**, correspondiente al ejercicio 2018, en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad. Este informe fue verificado por Mazars España y está disponible en la página web de la compañía. Asimismo, y en este mismo contexto, Amavir sustentó la auditoría sobre esta cuestión realizada a todo el grupo Maisons de Famille, realizada por Mazars Francia.

- Amavir forma parte del **grupo de trabajo de RSC del Grupo Maisons de Famille** donde se fijan directrices, se establecen herramientas, se generan sinergias y se comparten buenas prácticas entre los países que conforman el grupo (Alemania, Italia, Francia y España). En 2019 se han organizado tres reuniones, poniendo el foco en los aspectos relativos al proceso del reporting no financiero del Grupo Maisons de Famille.

Principales hitos:

- Elaboración del primer informe no financiero del Grupo Maisons de Famille correspondiente al ejercicio 2018.
 - Definición conjunta del modelo de negocio de GMF.
 - Identificación y evaluación de los riesgos no financieros del grupo.
 - Diseño del cuadro de mando de los KPIs no financieros.
 - Reporte semestral de los KPIs no financieros.
- Amavir forma parte desde 2018 de la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, habiéndose comprometido con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo específicamente a los siguientes:



- Forma parte desde 2017 de **Forética**.
- En la actualidad, implementa un sistema de trabajo en RSC basado en la certificación **SGE 21** de Forética.

8.2. Transparencia con nuestros grupos de interés

Los **grupos de interés** identificados por la compañía son los siguientes:

- Internos: usuarios, familiares, trabajadores y accionistas.
- Externos: sindicatos, patronales y sector, administraciones públicas, proveedores, prescriptores y sociedad en general.

En Amavir somos conscientes de que la comunicación con nuestros grupos de interés es fundamental y que debemos basar nuestra relación con ellos desde la máxima transparencia. Por ello, contamos con los siguientes **canales de comunicación**:

- **Página web** (www.amavir.es)

	2018	2019
Número total de visitas	292.212	322.274
Número total de usuarios	211.781	232.219
Páginas vistas	646.079	713.476
Minutos de duración media de las visitas	1,52	1,48

- **Redes sociales:** número de seguidores a 31 de diciembre

	2018	2019
Facebook	41.669	48.835
Twitter	5.224	5.489
Instagram	1.770	2.577
LinkedIn	1.520	3.060
YouTube	314	531
Tik Tok	-	570
TOTAL	50.197	61.062

- **Blog "Cuidar al mayor"** (www.cuidaralmayor.com)

	2018	2019
Número total de visitas	8.526	15.400
Número total de usuarios	7.274	13.386
Páginas vistas	11.244	18.966
Minutos de duración media de las visitas	0,44	0,44
Número de posts publicados	50	49

▪ **Newsletter interno para trabajadores**



▪ **Periódico Amavir**



▪ **Generación de noticias en los medios**

	2018	2019
Notas de prensa enviadas a los medios	87	64
Noticias generadas en los medios	822	833
Millones de personas de audiencia conseguida	34,5	78,47
% de noticias positivas sobre el total	95,62%	91,59%

▪ **Jornadas Amavir:** dirigidas a profesionales sociosanitarios, preferentemente del ámbito del Trabajo Social, como forma de relacionarnos con nuestros prescriptores atendiendo a sus necesidades de formación. Las jornadas celebradas en 2019 han sido las siguientes:

- 21 de febrero (Valladolid): "Herramientas de intervención social: la comunicación y sinergología".
- 2 de abril (Madrid): "Una visión optimista del Trabajo Social".
- 13 de junio (Pamplona): "Estrategias de comunicación ante el sufrimiento".
- 26 de noviembre (Madrid): "Aspectos éticos en la atención a personas mayores".

▪ **Otras vías de comunicación:**

- Publicidad y acciones de marketing
- Reuniones, llamadas, mails
- Comunicados y cartas
- Tablones de anuncios
- PAIs e informes asistenciales

- Totems en los centros
- Encuestas de satisfacción
- Encuestas de clima laboral
- Servicio de Atención al Usuario
- Manual de acogida
- Intranet
- Comités de empresa
- Visitas institucionales
- Memoria de Actividades y Responsabilidad Social

8.3. Apoyo a causas sociales y solidarias

En Amavir, usuarios, familiares y trabajadores nos implicamos en el apoyo a causas sociales y solidarias, con acciones durante 2019 como las siguientes:

- Amavir se une al “Compromiso Integra”, de la Fundación Integra, para mejorar el empleo de personas en situación de exclusión social o con discapacidad.
- Colaboración con el Banco de Alimentos en el marco de la “Gran Recogida”, donando la cantidad de 1.879 kilos.
- Colaboración con la Asociación Benéfico Geriátrica (ABG) en su campaña solidaria “Ningún mayor sin regalos en Navidad”, que repartió más de 1.500 regalos a personas mayores ingresadas en 12 hospitales de Madrid durante esas fechas.
- Convenio de colaboración con la ONG “Adopta un abuelo” para favorecer intercambios intergeneracionales en las residencias.
- Celebración de actividades con motivo del Día Internacional de la Violencia contra la Mujer, en el marco de la participación de la compañía en el grupo “Empresas por una sociedad libre de violencia de género” auspiciado por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España y en el grupo del mismo nombre del Gobierno de Murcia, constituido en 2019 y del que Amavir ha sido miembro fundador. En este mismo tema, apoyo a la campaña “Porque hay gestos que lo cambian todo” de la Fundación Integra y participación en distintas campañas de sensibilización hacia nuestro personal por parte de esta entidad.
- Colaboración con la campaña “Excluida” de la Fundación Adecco con motivo del Día Internacional de la Mujer.
- Colaboración con la campaña “¿Discapacitada?” de la Fundación Integra con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.
- Amavir se suma a los objetivos de la Cumbre del Clima (COP25) celebrada en Madrid con una serie de vídeos en los que mayores de la compañía dan su visión sobre el cambio climático y cómo proteger el medio ambiente.

- Colaboración con el proyecto intergeneracional “Convivencia” de la Fundación Esfera, que fomenta el encuentro entre personas mayores y jóvenes con discapacidad.
- Apoyo a distintas asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer con motivo del Día Mundial de esta enfermedad (AFA Corredor del Henares, AFA Alcalá de Henares y TORRAFAL).
- Apoyo a la Asociación de Familiares y Enfermos de Parkinson de Torrejón de Ardoz en sus actos con motivo del Día Mundial de esta enfermedad.
- Colaboración con la Asociación “Semana de la carta manuscrita”, que pretende potenciar la escritura de cartas dirigidas a personas mayores en riesgo de soledad.
- Celebración de la IV Jornada Solidaria de Amavir Argaray (Pamplona), que recaudó 650 euros en favor de la asociación del Síndrome de Dravet del municipio de Noáin.
- Celebración de mercadillo solidario intergeneracional en Amavir Alcalá de Henares (Madrid), que recaudó 480 euros en favor del CEIP Ernest Hemingway y el Colectivo de Acción para el Juego y la Educación (CAJE).

8.4. Residencias abiertas al entorno

Las residencias Amavir son centros abiertos a la sociedad y espacios de participación. Durante 2019 hemos desarrollado las siguientes actividades:

- Celebración de campamentos intergeneracionales en las residencias, en los que durante una semana nuestros mayores conviven en los centros con niños y niñas de entre 6 y 12 años (hijos de trabajadores y nietos y bisnietos de residentes). Este año se han celebrado en 13 centros de la compañía.
- Colaboración con Radio Taxi en varias residencias de la compañía para que nuestros mayores puedan visitar las luces navideñas de los centros de las ciudades.
- Colaboración con entidades para la realización de voluntariado corporativo en nuestras residencias (durante el año 2019 con Mondelez Internacional, La Caixa, Mutuallidad de la Abogacía y JTI).
- Colaboración con el programa Duplo, de la Fundación Gregal, que concede becas a estudiantes universitarios interesados en compartir tiempo con mayores en residencias.
- Colaboración con el programa 4º ESO+Empresa de la Comunidad de Madrid para estancias de alumnos de este nivel educativo en nuestras residencias a modo de complemento de su formación académica y para que conozcan perfiles profesionales que trabajan en la atención a las personas mayores.
- Amavir Alcalá de Henares (Madrid) se une al proyecto “Ciudad amigable con las personas mayores” del Ayuntamiento del municipio.
- Amavir Humanes (Madrid) colabora con el Ayuntamiento del municipio en su programa infantil “Minicallejeros”.

- Colaboración de la residencia Amavir Villanueva de la Cañada (Madrid) con el colegio de la localidad María Moliner en el proyecto intergeneracional “En la mirada del otro”.
- Presencia de Amavir en la feria profesional 6oymucho+ (Madrid).
- Patrocinio de la 2ª Gala del Trabajo Social de la Comunidad de Madrid, organizada por el Colegio de Trabajo Social de la comunidad.
- Cuatro residencias Amavir participan en la campaña nacional sobre hidratación en mayores de la Fundación Edad&Vida y Aquarius.
- Colaboración de Amavir Oblatas (Pamplona) en el programa “Tiempo fuera” del Gobierno de Navarra, que busca sustituir las expulsiones del aula de alumnos de instituto por acciones en beneficio de la comunidad.
- Colaboración con medios de comunicación para transmitir una imagen positiva de la tercera edad y de las residencias de mayores:
 - Mayores de varios centros Amavir participan en un experimento social del programa de televisión “El Hormiguero” (Antena 3).
 - Dª Milagros Rodríguez (Amavir Getafe) participa en un programa especial de “Más de uno” (Onda Cero), presentado por Carlos Alsina, sobre la guerra civil vista por las mujeres.
 - Mayores de la residencia El Balconcillo (Guadalajara) participan en una tertulia en la cadena SER con motivo del Día Mundial de la Radio.
 - Reportaje de “España Directo” (TVE) sobre las terapias con animales en Amavir.
 - Entrevistas a nuestros profesionales con motivo de los campamentos intergeneracionales en medios como Antena 3, Telemadrid, Intereconomía TV, cadena SER, televisión autonómica de Castilla y León y televisión autonómica de Castilla-La Mancha.
 - Noticias sobre el 107 cumpleaños de D. Sergio Palacios, residente de Amavir El Encinar del Rey, en varios medios locales de Valladolid.
 - La televisión autonómica de Canarias visita Amavir Haría (Lanzarote) para conocer su huerto terapéutico intergeneracional y también (con motivo del Día de San Valentín) la historia de amor de dos residentes (Juan y Valentina), que llevan 75 años juntos.
- Colaboración con asociaciones y patronales del sector: AESTE, ARTECAM (Castilla-La Mancha), ANEA (Navarra), ACRA (Cataluña) y ACALERTE (Castilla y León).
- Pertenencia a asociaciones profesionales, como Forética, DIRCOM, Asociación Española de Calidad, Asociación Usuarios de SAP España (AUSAPE)...
- Firmado acuerdo con Pensium para ofrecer a las familias un apoyo financiero que les ayude en el pago de la residencia.
- Firma de acuerdo con Sermade para ofrecer servicios complementarios de atención odontológica a sus usuarios.

8.5. Actividades culturales y de ocio para nuestros usuarios

Las personas mayores siguen interesadas en aprender cada día cosas nuevas y en potenciar sus capacidades.

- Acercar la cultura a nuestros usuarios: todas las residencias organizan durante el año numerosas salidas programadas a museos, exposiciones y eventos culturales. Además, se celebran también actividades culturales en los propios centros, como música, danza, teatro, cine, charlas..., buscando siempre que los mayores sigan en contacto con el mundo de la cultura y de las tradiciones.
- Lanzamiento de la serie de vídeos "Así se cocina", donde mayores de nuestras residencias elaboran recetas de cocina que difundimos a través de nuestra web y redes sociales.
- Concurso de fotografía "El día a día de los centros Amavir": en 2019 ha celebrado su tercera edición, ganada por Marcial Navarro, familiar de Amavir El Encinar del Rey (Valladolid).
- Concurso de elaboración de la felicitación navideña de Amavir: el concurso, también en su tercera edición, fue ganado por las usuarias Eladia Garrido, Fe García y Carmen Marigil, de la residencia La Alameda (Azuqueca de Henares, Guadalajara).
- Celebración en Amavir Torrejón del primer encuentro intercentros de Amavir en Madrid, con la participación de seis residencias de la compañía.
- Celebración de la IV Milla de Oro de la residencia Amavir Alcorcón (Madrid), carrera por categorías, en las que participan mayores, familiares y trabajadores, y que contó con la participación de casi 300 inscritos.
- Elaboración de vídeos con motivo de la celebración de días mundiales de profesiones vinculadas a las residencias como forma de poner en valor el trabajo de nuestros profesionales y que su tarea sea mejor conocida por usuarios y familiares.
- Compartir la experiencia vital de nuestros usuarios: Amavir ha continuado durante 2019 la iniciativa #LaExperienciaEsUnGrado, una serie de vídeos que muestran historias singulares de nuestros residentes.

8.6. Potenciando la innovación y la investigación

Amavir apuesta por la innovación e investigación en beneficio de la calidad de vida de sus usuarios, con acciones durante 2019 como las siguientes:

- Continuación del proceso de certificación de las residencias Amavir como "centros libres de sujeciones".

	2018	2019
Residentes con sujeciones en la compañía	409 (6,5%)	299 (4,4%)
Centros acreditados como "libres de sujeciones" por CEOMA	19	20 (1)

(1) Haría, Tías, Teià, Vilanova, Mutilva, Alcorcón, Colmenar, Coslada, Humanes, Pozuelo, Valdebernardo, Vallecas, Villanueva, Betelu, Santa Cruz, Tejina, Cenicientos, Las Hazas, Arganzuela y Oblatas.

- Colaboración en proyectos de investigación y ensayos clínicos:
 - Participación como centros piloto en los programas de Polimedicación que está poniendo en marcha la Comunidad de Madrid en Amavir San Agustín, Amavir Torrejón, Amavir Valdebernardo y Amavir Villaverde.
 - Incorporación en los perfiles de medicina y enfermería al programa Atenea (Historia clínica de Atención Primaria) del Gobierno de Navarra.
 - Colaboración con el Clínico San Carlos en un ensayo clínico fase III sobre eficacia y seguridad de la administración del extracto de pasiflora en la deshabitación a benzodiazepinas en ancianos institucionalizados.
- Viaje junto al resto de empresas del grupo Maisons de Famille a Estocolmo para conocer su modelo de residencias y proyectos de innovación en atención a personas mayores.
- Firma de convenios y acuerdos con universidades y entidades educativas:
 - Convenio marco de colaboración con la Universidad Pontificia Comillas.
 - Acuerdo con la Universidad Europea para la formación en enfermería.
 - Acuerdo con la editorial Planeta para potenciar la formación en geriatría.
 - Acuerdo con la Universidad Complutense de Madrid para patrocinar el Congreso Europeo de Escuelas de Trabajo Social 2019.
- Profesionales de Amavir han participado con ponencias durante 2019 en distintos congresos, jornadas y seminarios, como los siguientes:
 - 61 Congreso 2019 de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología.
 - Simposio profesional "La música como clave en la intervención con personas que padecen Alzheimer u otras demencias" (Centro Alzheimer Fundación Reina Sofía y Comunidad de Madrid).
 - Foro "Renueva Sanidad", sobre los nuevos modelos de convivencia e innovación en residencias (organizado por El Corte Inglés Empresas).
 - Jornada "Detección de la violencia a menores, adolescentes y mayores en atención hospitalaria" (Hospital Gregorio Marañón de Madrid).
- Desarrollo de terapias innovadoras en las residencias: terapias con animales, planchado de ropa, manejo de dinero y compra, uso de tablets y móviles, salas multisensoriales, arteterapia, talleres de costura y de cocina, bebés terapéuticos, wii-terapia, talleres de horticultura y botánica, aromaterapia, taller de texturas,

musicoterapia, taller de risoterapia, talleres de teatro y coro, talleres de reminiscencias...

- Lanzamiento de un vídeo de ejercicios de psicomotricidad, de 34 minutos de duración, que sirva para desarrollar actividades indirectas en las plantas de las residencias, en coordinación entre los departamentos de fisioterapia y de auxiliares.

8.7. Reconocimiento social a Amavir

Durante 2019, la compañía ha recibido las siguientes distinciones y premios:

- Distintivo "Compromiso Integra", de la Fundación Integra, por la apuesta de la compañía por la integración laboral de personas en exclusión social.
- Distintivo del Ayuntamiento de Cartagena a la residencia Amavir del municipio por su participación en el Proyecto de Activación de Empleo de la Agencia de Desarrollo Local y Empleo del consistorio.
- Primer premio para Amavir La Marina en el concurso Cultivando el huerto 2019 de la Comunidad de Madrid. En este mismo concurso, otras dos residencias de la compañía (Amavir Getafe y Amavir Alcorcón) recibieron sendas menciones especiales.
- Segundo puesto para Amavir Villanueva de la Cañada en el Premio al Mejor PAI (Plan de Atención Individualizada) 2019 de la Sociedad Madrileña de Geriátrica y Gerontología.
- Tercer premio para Amavir Usera en el Concurso de Tarjetas Navideñas 2019 de la Comunidad de Madrid.
- Mención especial para Amavir Villaverde en el Concurso de Belenes 2019 de la Comunidad de Madrid.
- Mayores de Amavir Villanueva de la Cañada ganan el Primer Concurso de Torrijas convocado por el Ayuntamiento del Municipio.
- Premio "A toda una vida" del Ayuntamiento de El Escorial a nuestra residente D^a Isabel Castro, de Amavir Arganzuela.

Estos premios se suman a los recibidos en años anteriores:

- Premio Mundo Empresarial Europeo (2004 y 2011).
- Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial (2009).
- Premio Siete Estrellas a la Excelencia (2009).
- Premio Red Cauces (2010).
- Premio Senda al Mejor Grupo Residencial (2010).
- Premio Pasión de Asistir (2015).

- Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera (2015, 2016 y 2017).
- Premio Supercuidadores (2016).
- Premio Ciudadanos (2016).
- Premio A Tu Salud-La Razón (2016 y 2017).
- Premio Avedis Donabedian (2017).
- Accésit en el Premio a "Proyectos Emocionalmente Responsables en Organizaciones de la Comunidad de Madrid" (2017).
- Premio Senda en Responsabilidad Medioambiental (2018).
- Premio de Desarrollo Sostenible de la Región de Murcia para la residencia Amavir Cartagena (2018).
- Primer premio del concurso de belenes de la Comunidad de Madrid para Amavir La Marina (2018).
- Premio "Mejor caso clínico de continuidad asistencial" de la Sociedad Madrileña de Geriátría y Gerontología (SMGG) para Amavir Pozuelo (2018).
- III Premio popular de la Fundación Pilares para Amavir Valdebernardo (2018).

9. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE.

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7	Modelo de negocio (pag.7-12)
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103 Enfoque de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	- Gestión ética y cumplimiento normativo - Nuestras personas - Gestión de la calidad y cadena de suministro - Gestión ambiental - Compromiso con la sociedad (pag. 14-69)
Riesgos a cp, mp y lp	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	- Gestión de los riesgos no financieros (pag. 13)
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	- Gestión ética y cumplimiento normativo - Nuestras personas - Gestión de la calidad y cadena de suministro - Gestión ambiental - Compromiso con la sociedad Se identifican los indicadores clave a lo largo del documento, en las diferentes secciones del informe

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente		
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental	Gestión ambiental (pag. 54-58)
	Contaminación		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 57)
	Economía circular y prevención y gestión de residuos		
	Economía circular	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos	Gestión ambiental (pag. 57-58)
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		
	Uso sostenible de los recursos		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-1	Gestión ambiental (pag. 55-56)
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1	Gestión ambiental (pag. 56)
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1	Gestión ambiental (pag. 54-55)
	Cambio Climático		
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2	Gestión ambiental (pag. 57)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 57)
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de GEI y los medios implementados para tal fin.	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 57)
	Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad	Gestión ambiental (pag. 58)	

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8	Nuestras personas (pag.22-23)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Nuestras personas (pag.24)
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8	Nuestras personas (pag.24-25)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.27)
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	Nuestras personas (pag.33-34)
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Información de carácter confidencial
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.31)
	Empleados con discapacidad.	405-1	Nuestras personas (pag.32)
	Organización del trabajo		
	Organización del tiempo de trabajo	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.30)
	Número de horas de absentismo	403-2	Nuestras personas (pag.36)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.30-31)
	Salud y seguridad		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Nuestras personas (pag.35)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-2 / 403-3	Nuestras personas (pag.36)
	Relaciones sociales		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	Nuestras personas (pag.36-37)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Nuestras personas (pag.37)
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-1	Nuestras personas (pag.37)
	Formación		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Nuestras personas (pag.28-29)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Nuestras personas (pag.28)
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Nuestras personas (pag.32)
	Igualdad		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;		Nuestras personas (pag.31)

	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Nuestras personas (pag.31)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		Nuestras personas (pag.31-33)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.18-20)
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.20)
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.18)
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.18-20) Nuestras personas (pag.31)
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.18-20)
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.18-20)
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.19-20)
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,		Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.19-20)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos	Nuestras personas (pag. 33) Cadena de suministro (pag.53)
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;		Compromiso con la sociedad (pag.63-68)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43	Compromiso con la sociedad (pag.61-63)
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12 / 102-13	Compromiso con la sociedad (pag.63-67)
	Subcontratación y proveedores		
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición 102-9	Cadena de suministro (pag.53)	

Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		Cadena de suministro (pag.53)
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado	Gestión de la calidad (pag.42-47)
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	y Privacidad del cliente 416-1	Gestión de la calidad (pag.52-53)
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 201-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21)
Subvenciones públicas recibidas	201-4	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21)

D. Patrick A. Arrostequy

Groupe Maisons de Famille
(Representada por D. Philippe
Bernard Tapié)

Geroplan, S.A.
(Representada por D. José Antonio
Arenas Uría)

BGX
(Representado por D. Xavier Pierre
Lucien Gotti)

D. Philippe Bernard Tapié