



Estado de información no financiera consolidado 2020

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Modelo de negocio	7
2.1. Qué es Amavir	7
2.2. Grupo 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: planteamientos previos e impacto de la pandemia de coronavirus	12
3. Gestión de los riesgos no financieros	15
4. Gestión ética y cumplimiento normativo	16
4.1. Cultura corporativa	16
4.1.1. Misión, Visión y Valores	16
4.1.2. Política integrada	17
4.2. Gestión ética y cumplimiento	20
4.3. Transparencia fiscal	25
5. Nuestras personas	27
5.1. Plantilla Amavir	27
5.2. Formación	33
5.3. Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación	38
5.4. Igualdad y diversidad	39
5.5. Política retributiva	41
5.6. Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral	42
5.7. Diálogo social	44
6. Gestión de la calidad y cadena de suministro	46
6.1. Gestión de la calidad	46
6.1.1. Sistema de gestión (procesos y protocolos)	50
6.1.2. Certificaciones	56
6.1.3. Encuestas de satisfacción	57
6.1.4. Atención a reclamaciones y sugerencias	59
6.2. Cadena de suministro	61

7. Seguridad de la información y digitalización.....	63
7.1. Seguridad de la información	63
7.2. Digitalización	65
7.3. Medidas adoptadas para el covid	66
8. Gestión ambiental	68
8.1. Uso sostenible de los recursos	69
8.2. Iniciativas de eficiencia energética	71
8.3. Cambio climático y otros tipos de contaminación	71
8.4. Gestión de residuos	72
8.5. Biodiversidad	73
9. Compromiso con la sociedad	74
9.1. Compromiso con la Responsabilidad Social	74
9.2. Transparencia y comunicación con nuestros grupos de interés	75
9.3. Causas sociales y solidarias	79
9.4. Residencias abiertas al entorno	82
9.5. Actividades culturales y de ocio para nuestros usuarios	84
9.6. Potenciando la innovación y la investigación	85
9.7. Reconocimiento social a Amavir	86
Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	88

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).

Planiger S.A. y sociedades dependientes incluyen 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 2020, dando cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

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.

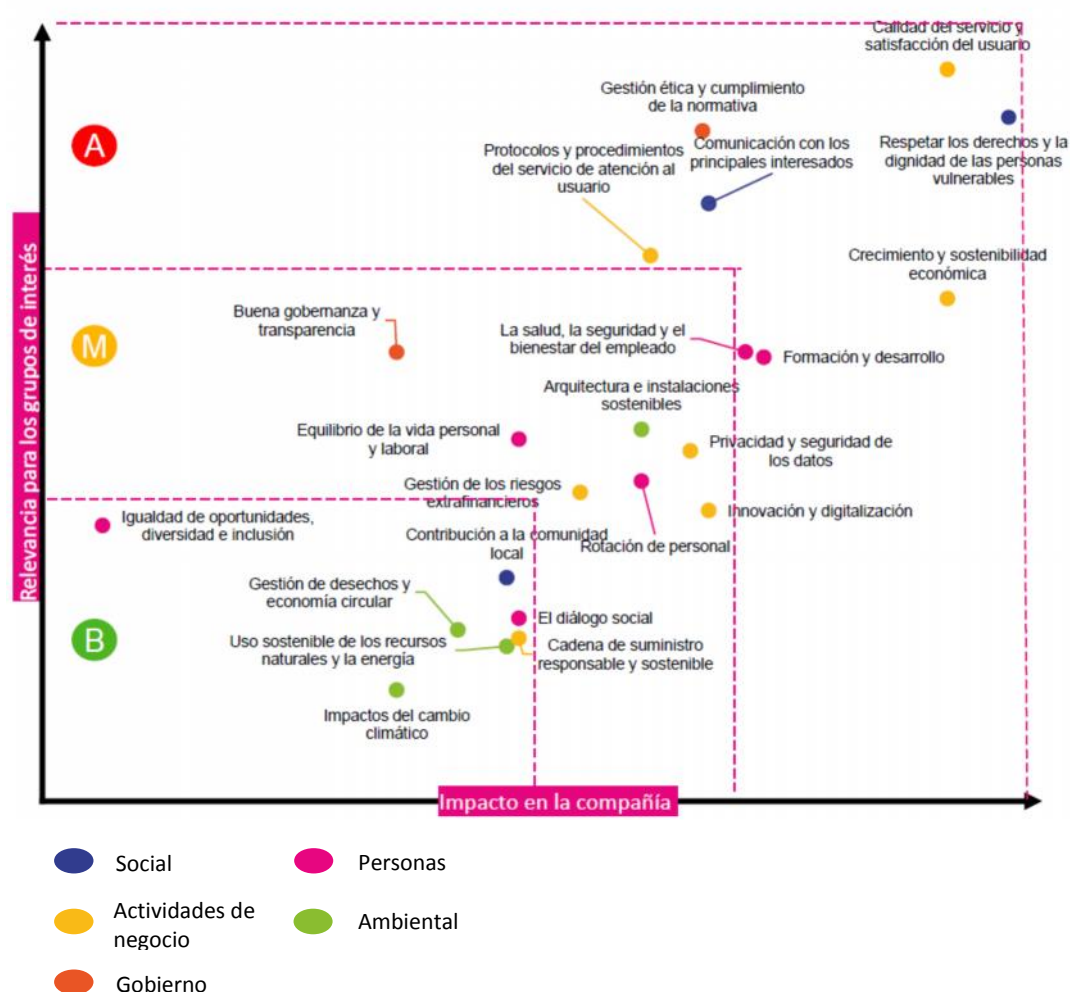
A través de dicho informe se da también respuesta a cómo la compañía integra en su estrategia y gestión los diez principios del **Pacto Mundial**, iniciativa de la que Amavir es *Socio Signatory*.

Amavir realizó durante 2020 un análisis de materialidad con la doble finalidad de definir los asuntos relevantes en sostenibilidad y priorizar los contenidos incluidos en este apartado del Informe de Gestión. En este sentido, el proceso que se ha llevado a cabo ha consistido en:

1. **Identificación de los asuntos materiales**, a partir de un benchmarking de las matrices de sostenibilidad de empresas relevantes del sector y del análisis de las principales noticias e iniciativas a nivel internacional y nacional. Adicionalmente, se analizaron estándares de sostenibilidad como SASB, GRI y

Pacto Mundial, así como la regulación aplicable a la información no financiera. En esta fase, se identificaron 22 asuntos agrupados en cinco dimensiones: Económico, Gobernanza, Personas, Medio Ambiente y Sociedad.

2. **Consulta a grupos de interés internos y externos.** Amavir envió un cuestionario tanto a sus principales grupos de interés como a la Dirección con la finalidad de que valorasen los asuntos identificados en la fase previa. Participaron 74 personas de nuestros principales grupos de interés y 6 miembros del Comité de Dirección.
3. **Priorización de los asuntos materiales.** Del análisis de las valoraciones de los grupos de interés y de la Dirección se obtuvo la relación de los asuntos materiales priorizados de mayor a menor relevancia.
4. **Elaboración de la matriz de materialidad** a partir de los resultados obtenidos. Dicha matriz recoge los asuntos según el nivel de relevancia alta, media y baja para Amavir y sus grupos de interés. Los resultados han sido validados por la Dirección.



Listado de temas relevantes	
Relevancia Alta	Respetar los derechos y la dignidad de las personas vulnerables
	Calidad del servicio y satisfacción del usuario
	Crecimiento y sostenibilidad económica
	Protocolos y procedimientos del servicio de atención al usuario
	Gestión ética y cumplimiento de la normativa
	Comunicación con los principales interesados
	Formación y desarrollo
	La salud, la seguridad y el bienestar del empleado
Relevancia Media	Privacidad y seguridad de los datos
	Arquitectura e instalaciones sostenibles
	Innovación y digitalización
	Rotación de personal
	Gestión de los riesgos no financieros
	Equilibrio de la vida personal y laboral
	Buena gobernanza y transparencia
Relevancia Baja	Contribución a la comunidad local
	El diálogo social
	Cadena de suministro responsable y sostenible
	Uso sostenible de los recursos naturales y la energía
	Gestión de desechos y economía circular
	Impactos del cambio climático
	Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión

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 2020 gestiona un total de 42 residencias y 7.628 plazas (entre residenciales y de centro de día).

Cifras básicas Amavir		
	2019	2020
Nº residencias	42	42
Plazas de residencia	6.223	6.223
Nº centros de día	41	41
Plazas diurnas	1.405	1.405

Incluida la residencia El Encinar de Leganés, de la sociedad Geroplan

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. Grupo 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, el Grupo 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**.

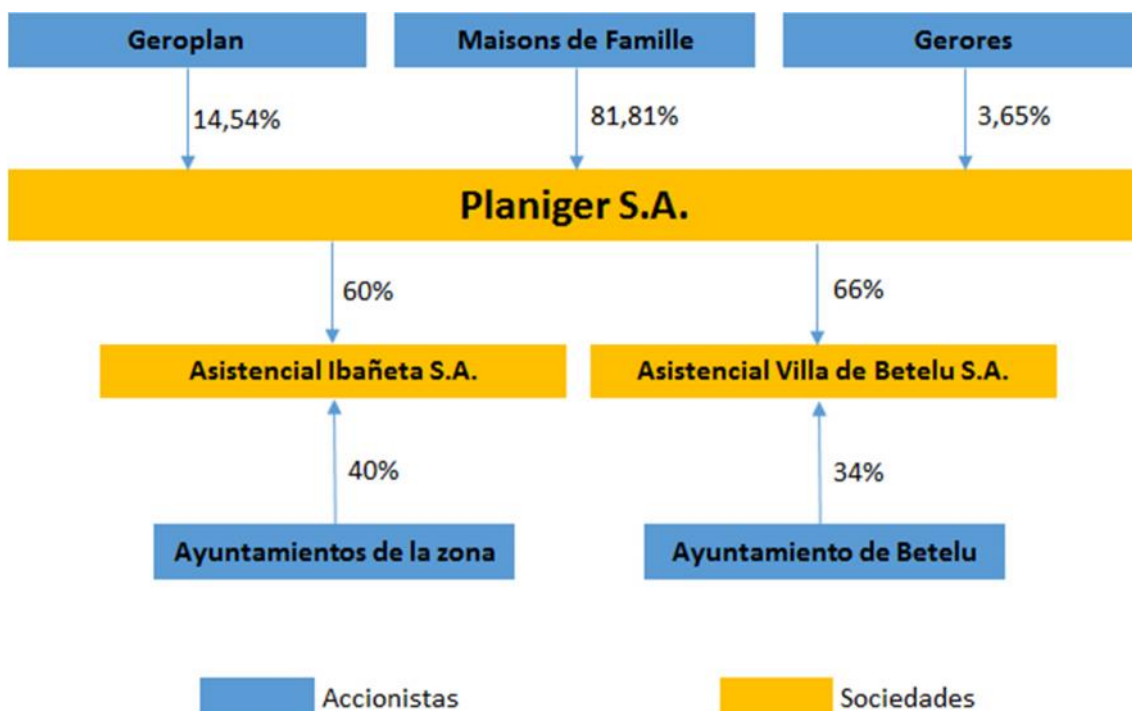
Cifras básicas Grupo Maisons de Famille					
	Francia (Maisons de Famille)	Alemania (Dorea Familie)	Italia (La Villa)	España (Amavir)	Total
Nº centros	17	93	23	42	175
Nº total plazas*	1.413	6.333	2.018	7.628	17.392
Nº empleados	1.114	5.456	859	3.943	11.372

*Plazas autorizadas

2.3. Estructura societaria y órganos de dirección

La estructura societaria de Amavir ha sufrido cambios en 2020 con respecto a 2019. En aras a una mayor simplificación de la compañía, la sociedad Residencias Atlántida S.A., que gestiona las residencias de Canarias, y que estaba participada al 100% por Planiger S.A., ha sido absorbida por esta en diciembre de 2020 (con efectos contables desde el 1 de enero de ese año).

Los accionistas de Planiger S.A. son: Maisons de Famille (81,81%), Geroplan (14,54%) y Gerores (3,65%). Geroplan 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 (2020)

	Junta	Consejo
PLANIGER	3	5
RESIDENCIAS ATLÁNTIDA	2	2
ASISTENCIAL VILLA DE BETELU	2	1
ASISTENCIAL IBAÑETA	2	2

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

- **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.

Ambos comités tienen como objetivo fundamental velar por el mantenimiento y la proyección de la empresa a largo plazo. Además, son los 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 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. Durante el año 2020, a causa de la pandemia de coronavirus, estos seminarios no han podido celebrarse.

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
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	Nuevos proyectos en desarrollo en 2020	3 en Madrid (423 plazas) 1 en Navarra (167 plazas) 1 en Ciudad Real (160 plazas) 1 en Tenerife (104 plazas)

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: planteamientos previos e impacto de la pandemia de coronavirus

El Comité de Dirección de Amavir efectuó en 2018, y validó en 2019, un análisis acerca de los factores y tendencias que podían 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 sanitización 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).

Este análisis se ha visto trastocado durante 2020 a causa de la **pandemia mundial de coronavirus**, que ha supuesto una amenaza para la compañía de dimensiones poco previsibles de antemano.

Las residencias para personas mayores han sido uno de los sectores más castigados por la pandemia, ya que son precisamente los mayores y dependientes el grupo de población de mayor riesgo de esta enfermedad. Así se ha visto no solo en España sino, en general, en todos los países del mundo.

La pandemia ha traído consigo una elevación de los índices de mortalidad en nuestros centros y la paralización de la actividad cotidiana, tanto en la parte de vida diaria de los usuarios y trabajadores (confinamiento, suspensión de salidas al exterior de los residentes, suspensión de visitas de familiares, limitación de actividades grupales, aumento de las medidas de seguridad...) como sobre los índices de ocupación (tanto por los fallecimientos como por haber quedado limitados los ingresos de nuevos usuarios durante la mayor parte del año, así como el cierre de los centros de día).

La primera ola de la pandemia, vivida entre los meses de marzo y mayo, supuso el periodo en el que más dificultades hubo para las residencias. En estos meses, nuestra actividad se vio muy afectada por factores como los siguientes:

- Tardanza en dictaminar el cierre de los centros, que provocó que el virus pudiera entrar a través de las visitas.
- Ausencia de materiales de prevención (EPIs), de los que hubo un desabastecimiento generalizado, que afectó a las residencias, pero incluso también a los hospitales. Grandes dificultades para comprarlos por vía privada y falta de suministro por parte de las autoridades durante las primeras semanas.
- Ausencia de PCR's a nuestros usuarios y trabajadores, con lo que fue imposible conocer quiénes podían estar afectados y, con ello, poder realizar una correcta sectorización de los centros. En el caso de los trabajadores, ante cualquier posible síntoma o contacto se les daba la baja (sin hacer prueba en la mayor parte de los casos), lo que repercutió enormemente sobre la plantilla de los centros, teniendo que realizar un enorme esfuerzo para cubrir todas esas bajas.
- Problemas para poder hacer derivaciones hospitalarias de nuestros usuarios, que fueron prácticamente imposibles en la mayor parte de las autonomías donde operamos. Unido a esto, falta de suministro por parte de la Sanidad de tratamientos para nuestros usuarios.

- Contexto de incertidumbre por parte de las autoridades, que se tradujo en la sucesión de protocolos y medidas, no siempre suficientemente claros y con medidas a veces contradictorias. Del mismo modo, no hubo una homogeneización de estas medidas a nivel nacional, complicando aún más la gestión, puesto que estas medidas eran diferentes según cada autonomía.
- Contexto mediático completamente negativo hacia nuestro sector, centrándose de manera casi exclusiva en subrayar los muertos en residencias sin ahondar en las causas de por qué se estaban produciendo o la falta de medios con los que estas contaban. En términos generales, se ha producido una “criminalización” de las residencias, culpándolas directamente de los fallecimientos, generando en la opinión pública una imagen muy negativa del sector, que tardará en recuperarse.

En la segunda y tercera ola vividas durante 2020, ya con medios suficientes, con mayor experiencia y sin los problemas antes apuntados, las residencias pudieron demostrar una mayor efectividad en el manejo de la enfermedad, controlando en mayor medida el número de contagios y, con ello, disminuyendo el número de fallecidos.



María del Pilar Pérez, de 81 años, residente en Amavir Haría (Lanzarote), fue la primera usuaria de Amavir en recibir la vacuna, el 27 de diciembre de 2020.

En este contexto, la pandemia ha supuesto un condicionante de gran calado en las cuentas de resultados de la compañía durante el año 2020. Las previsiones apuntan a que con la vacunación (que comenzó en las residencias Amavir el 27 de diciembre de 2020 y se ha prolongado hasta marzo de 2021) podamos retomar de forma progresiva la normalidad y recuperar la reputación del sector.

En cualquier caso, se apuntan ya determinados elementos regulatorios que, a la vista de lo vivido en la pandemia, podrían condicionar a futuro nuestra actividad: mayor sanitización de los centros, residencias de menor tamaño y creación de unidades de convivencia dentro de las propias residencias, medidas que ya habían sido avanzadas en el estudio que llevamos a cabo en Amavir en 2018, reseñado anteriormente.

3. GESTIÓN DE LOS RIESGOS NO FINANCIEROS

Una correcta gestión de los riesgos proporciona seguridad a la consecución de los objetivos de la compañía.

La identificación de los riesgos no financieros se realiza a nivel de Grupo Maisons de Famille. En 2020 en el marco del grupo de trabajo de RSC se llevó a cabo la identificación y priorización de los riesgos no financieros del Grupo, utilizando como referencia los asuntos de sostenibilidad identificados en el análisis de materialidad y teniendo en cuenta la situación de crisis sanitaria.

Cada uno de los riesgos se valoró de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y posible impacto. Como resultado se obtuvieron los siguientes riesgos considerados de relevancia alta:

- Seguridad y privacidad de los datos.
- Gestión ética y cumplimiento normativo.
- Formación y desarrollo.
- Rotación de la plantilla.
- Salud y seguridad de los empleados.
- Calidad del servicio y satisfacción del usuario.
- Uso sostenible de los recursos.
- Gestión de los residuos sanitarios.
- Impactos del cambio climático.
- Comunicación con los principales grupos de interés.

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 se refrenda anualmente, siendo la última revisión del 23 de julio de 2020. 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

El documento de Política Integrada de Amavir fue aprobado por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía el día 6 de septiembre de 2017 y se refrenda anualmente, siendo la última revisión del 23 de julio de 2020. 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.

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 integrado de gestión. 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, la prevención de la contaminación y protección del 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 éste 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.
- Promover un desarrollo sostenible, tratando de asegurar el equilibrio entre el impacto ambiental y el crecimiento económico.
- Potenciar el ciclo de vida, promoviendo en la medida de lo posible alargar la vida útil de los productos, ya sea interna o externamente.
- Aplicar criterios de ahorro y eficiencia en la utilización de los recursos materiales y energéticos necesarios para la prestación de nuestros servicios, como exigencia para la reducción de nuestra huella ecológica.
- 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.

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**, de aplicación a todas las empresas del

Grupo Maisons de Famille y que se encuentra disponible en la página web para conocimiento de todos los grupos de interés.

Este código entró en vigor el 31 de diciembre de 2017, habiendo sido **actualizado en el 2020** (está pendiente de aprobación por el Consejo de Administración del Grupo Maisons de Famille). 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.

En el Manual de Bienvenida se explica a las nuevas incorporaciones a la compañía 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.



Estructura de Compliance

Durante 2020, se ha procedido a la consolidación de la estructura de gestión de Compliance en el Grupo Maisons de Famille. En este sentido se nombró el **Compliance Officer Leader** (Grupo Maisons de Famille) dependiente del Comité de Auditoría del Consejo de Administración, así como un **Compliance Officer** para cada una de las sociedades (Amavir, La Villa, Dorea Famille y Maisons de Famille Francia).

Además, se ha constituido un **Comité de Compliance Internacional** formado por el Compliance Officer Leader y los Compliance Officer de cada país, definiéndose sus principales funciones.

Por su parte, el **Comité de Compliance de Amavir**, constituido en diciembre de 2019, está liderado por el Compliance Officer y formado por la directora general en calidad de experta en dirección empresarial y jurídica 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.

2
reuniones del
Comité de
Compliance
de Amavir en
2020

Este Comité de Compliance ha trabajado en 2020 en la elaboración del **mapa de riesgos de Amavir**. Este trabajo se realizó a través de entrevistas con los principales directores de cada departamento y se elevó también al Comité de Compliance Internacional donde se consolidó el mapa de riesgos del grupo. En este marco, se elaboró la política de compras de Amavir, que se encuentra pendiente de aprobación por el Consejo de Administración.

De cara al próximo ejercicio, se quiere actualizar algunos protocolos internos para que doten al sistema de compliance de una mayor seguridad y planificar la formación en materia de compliance y anticorrupción tanto a los directores de departamento como de residencia para llegar progresivamente al resto de los empleados.

Comité de Bioética Asistencial de Amavir

Amavir constituyó en 2019 su **Comité de Bioética Asistencial**, un órgano consultivo e interdisciplinar que ofrece asesoramiento ante los posibles conflictos éticos que se producen en el desarrollo de la actividad de la compañía.

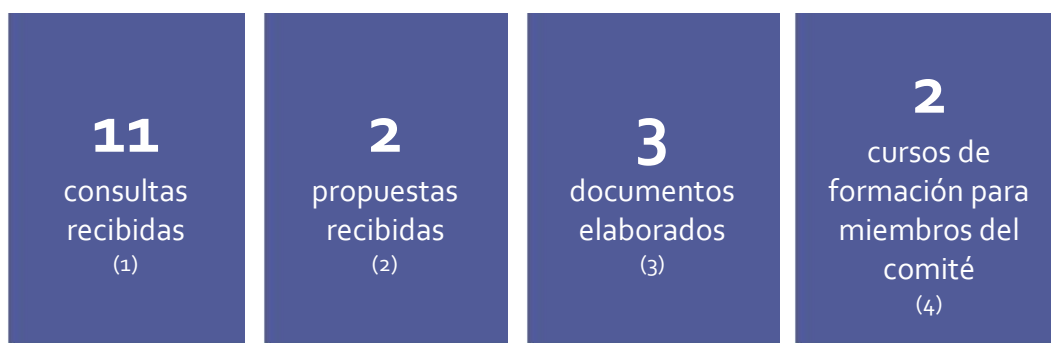
Funciones del Comité de Bioética

- Difundir en los centros una cultura ética de la atención a las personas residentes y usuarias de Centro de Día y a los profesionales, principalmente a través de la formación.
- Proponer medidas que protejan los derechos de residentes, usuarios y familias.
- Asesoramiento ante los eventuales conflictos éticos que puedan surgir derivados de la relación clínica y asistencial a profesionales, residentes, usuarios, familias y otras entidades con las que colaboramos, elaborando recomendaciones e informes.
- Formular y proponer orientaciones, protocolos comunes, manuales y guías para la práctica sociosanitaria cotidiana, con el objetivo de mejorar la calidad asistencial.
- Organizar programas, cursos, jornadas y actividades de formación bioética para los miembros del comité y el resto de los profesionales, promoviendo así buenas prácticas y actitudes.

- Integrar el pensamiento bioético en trabajadores, residentes, usuarios y sus familias, con el objetivo de alcanzar una asistencia integral.

El Comité de Bioética Asistencial está formado por **14 miembros** que representan las siguientes disciplinas profesionales: bioética, medicina, enfermería, trabajo social, terapia ocupacional, animación sociocultural, derecho, fisioterapia, auxiliar de enfermería y filosofía. De los 14 miembros, 11 son empleados de Amavir, 1 es familiar y 2 son expertos externos. En 2020 ha habido renovaciones e incorporación de nuevos miembros.

Actividad del Comité en 2020



- (1) 2 tramitadas (sobre protocolo de actuación ante suicidios y protocolo ante presuntos malos tratos) y 9 desestimadas al no ser competencia del comité
- (2) Ambas sobre intimidad en últimos momentos de vida, una presentada por un familiar y otra por un profesional de residencia.
- (3) "Procedimiento de acceso al CBA" (febrero de 2020); "Ficha orientativa para presentar un caso al CBA" (febrero de 2020) y manual "Aspectos éticos a tener en cuenta en la atención a personas mayores que viven en instituciones (contexto crisis covid-19)" (julio de 2020).
- (4) "Aproximación a la bioética", impartido por Francisco Javier Rivas, y "Planificación anticipada de decisiones", impartido por Xabier Azcoitia.

Además de estas actividades, el Comité organizó su **II Jornada de Bioética "Una brújula frente a la COVID, una mirada ética en tiempos de incertidumbre"**, celebrada de forma online el 16 de diciembre, con más de 700 personas inscritas. La jornada se centró en la necesidad de encontrar nuevos elementos que nos ayuden a orientarnos en esta nueva realidad derivada de la pandemia, una realidad en la que los aspectos éticos cobran gran importancia.

Los ponentes fueron Francisco Javier de la Torre, doctor en Derecho, licenciado en Filosofía y Teología Moral y presidente del Comité de Ética de la Universidad Pontificia Comillas, que habló sobre "Vulnerables y vulnerados: resistir y fortalecer desde el corazón"; Mamen Hernández, enfermera, máster en bioética y experta en urgencia y emergencias extrahospitalarias, cuya ponencia versó sobre "La importancia de la

familia en la personalización de los cuidados"; Carlos Hernández Fernández, licenciado en Sociología y Periodismo, diplomado en Trabajo Social y máster en Intervención en Duelo, con su charla en torno a "Despedidas sin abrazos: reflexiones sobre la muerte en soledad"; y, por último, Áurea Esparza, psicóloga por la Universidad Pontificia de Comillas y psicoterapeuta y máster en Bioética también por esta universidad, que habló sobre "Voluntades anticipadas".



Para dar mayor visibilidad al Comité entre los grupos de interés de la compañía, se ha creado en 2020 una sección específica en su página web, disponible en la dirección <https://www.amavir.es/amavir/comite-bioetica>

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 partidos o 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.

El 6 de octubre y el 20 de octubre de 2020 se ha realizado una **acción de formación con la organización Transparency International France** sobre "Fight against Corruption: Challenges for the Company and its Collaborators". En estas sesiones participaron 17 directivos, entre los que se encontraba el Consejero Delegado, la Directora General, el Director Financiero y el Responsable jurídico de Amavir.

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 2020, 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 2020

(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		
	2019	2020
Resultado antes de impuestos	13.928.136,68	3.824.224
Impuestos devengados	3.229.178,95	299.148
Resultado después de impuestos	10.698.957,73	3.525.076
Impuestos sobre beneficios devengados durante el año anterior y pagos fraccionados durante el año	3.495.122,71	1.545.541
Donación a fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro	166.803,92	138.928
Subvenciones públicas recibidas	0	76.980

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.

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia del covid-19 que ha hecho que el área de Recursos Humanos haya estado especialmente volcada en **velar por la salud y seguridad de su plantilla** y en **garantizar la continuidad de la actividad** a través de la contratación del personal necesario para contrarrestar los efectos de la pandemia.

De hecho, **durante el ejercicio 2020 se llegaron a publicar un total de 2.135 vacantes**, 942 solo en los meses de marzo y abril (fase más crítica del covid). En esos dos meses se concentró el 44,13% del total de las vacantes publicadas en todo el ejercicio 2020 y casi el triple respecto a las publicadas en el ejercicio 2019 durante esos dos meses. Por distribución geográfica, Madrid y Barcelona fueron las que más vacantes necesitaron debido a la virulencia de la primera ola.

Durante los primeros 21 días de confinamiento, se dio cobertura a más de 900 vacantes mediante un **servicio de selección operativo e ininterrumpido**. La evolución mensual en la publicación de vacantes fue disminuyendo progresivamente ya que, si bien sigue existiendo rotación natural en la plantilla en posiciones críticas como medicina y enfermería, y otros perfiles sanitarios, la bajada de los índices de ocupación de las residencias generó un sobredimensionamiento temporal de la plantilla, que se ha tratado de ajustar progresivamente.

Al cierre del ejercicio 2020, **la plantilla de Amavir se encontraba integrada por 3.943 empleados** frente a los 4.266 del ejercicio precedente, lo que representa una caída del 8%. Esta reducción obedece principalmente al proceso de reorganización que Amavir ha tenido que acometer para adaptar la plantilla a los niveles de ocupación de las residencias, los cuales se han visto reducidos a consecuencia de la pandemia del covid.

Del total de personas que componen la plantilla, **un 87,42% son mujeres y el 12,58% restante hombres**. Se puede considerar una **plantilla joven**, dado que el 61,83% se encuentra por debajo de los 50 años. Debido a la naturaleza de la actividad de Amavir la mayor parte de la plantilla pertenece a la categoría de personal asistencial (75,02%).

A continuación, se detallan los datos de la plantilla al cierre de 2019 y 2020 desglosada por sexo, edad, área geográfica y categoría profesional.

Plantilla por sexo			
	2019	2020	Evolución
Mujer	3.722	3.447	-9%
Hombre	544	496	-7%
Total	4.266	3.943	-8%



Plantilla por rango de edad			
	2019	2020	Evolución
< 26 años	341	258	-24%
Entre 26 y 35 años	825	761	-8%
Entre 36 y 49 años	1.555	1.419	-9%
Entre 50 y 54 años	625	553	-12%
Entre 55 y 60 años	647	663	2%
> 61 años	273	289	6%
Total	4.266	3.943	-8%

Plantilla por área geográfica			
	2019	2020	Evolución
Navarra	528	512	-3%
Comunidad de Madrid	2.432	2.218	-9%
Cataluña	485	419	-14%
Castilla-La Mancha	455	437	-4%
Canarias	179	181	1%
Castilla y León	99	91	-8%
Murcia	88	85	-3%
Total	4.266	3.943	-8%

Plantilla por categoría profesional									
	2019			2020			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Administración	44	243	287	45	239	284	2%	-2%	-1%
Asistencial	383	2.843	3.226	344	2.614	2.958	-10%	-8%	-8%
Hostelero	117	636	753	107	594	701	-9%	-7%	-7%
Total	544	3.722	4.266	496	3.447	3.943	-9%	-7%	-8%

Plantilla por tipo de contrato y empleo por sexo							
Tipo de contrato	Tipo de empleo	2019			2020		
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	Completo	1.213	229	1.442	1.172	232	1.404
	Parcial	1.909	218	2.127	1.771	193	1.964
Total indefinido		3.122	447	3.569	2.943	425	3.368
Temporal	Completo	214	43	257	198	30	228
	Parcial	386	54	440	306	41	347
Total temporales		600	97	697	504	71	575
Total		3.722	544	4.266	3.447	496	3.943

Antigüedad de la plantilla				
	2019		2020	
	Empleados	%	Empleados	%
< 2 años	1.858	43,60%	743	18,80%
Entre 3 y 5 años	469	11,00%	574	14,60%
Entre 6 y 8 años	298	7,00%	261	6,60%
Entre 9 y 11 años	680	15,90%	551	14,00%
> 12 años	961	22,50%	1.814	46,00%
Total	4.266		3.943	

Con respecto a la **estabilidad de la plantilla**, el promedio de los contratos fijos se situó en el 85% en 2020, siendo el 58% 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						
	2019			2020		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	3.125	449	3.574	3.096	447	3.543
Temporal	674	99	773	611	96	707
Total	3.799	548	4.347	3.707	543	4.250

Tipo de empleo por sexo						
	2019			2020		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Completo	1.426	265	1.691	1.460	280	1.740
Parcial	2.373	283	2.656	2.247	263	2.510
Total	3.799	548	4.347	3.707	543	4.250

Tipo de empleo por rango de edad						
	2019			2020		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
< 26	120	211	331	129	177	306
Entre 26 y 35	327	522	849	347	482	829
Entre 36 y 49	667	916	1.583	656	848	1.504
Entre 50 y 54	217	407	624	214	379	593
Entre 55 y 60	253	413	666	277	410	687
> 61	107	187	294	116	215	331
Total	1.691	2.656	4.347	1.740	2.510	4.250

Tipo de contrato por rango de edad						
	2019			2020		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
< 26	198	133	331	185	121	306
Entre 26 y 35	662	187	849	650	179	829
Entre 36 y 49	1.321	262	1.583	1.268	236	1.504
Entre 50 y 54	521	103	624	504	89	593
Entre 55 y 60	593	72	666	622	65	687
> 61	278	17	294	314	17	331
Total	3.574	773	4.347	3.543	707	4.250

Tipo de contrato por categoría profesional						
	2019			2020		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Administración	264	28	292	265	29	294
Asistencial	2.662	619	3.282	2.655	555	3.210
Hostelero	647	126	773	623	123	746
Total	3.574	773	4.347	3.543	707	4.250

Tipo de empleo por categoría profesional						
	2019			2020		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
Administración	161	132	292	161	133	294
Asistencial	1.257	2.025	3.282	1.320	1.890	3.210
Hostelero	273	500	773	259	487	746
Total	1.691	2.656	4.347	1.740	2.510	4.250

Incorporaciones y despidos

A lo largo de 2020 se produjeron **2.021 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% eran mujeres y el 17% 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	Hombres	Mujeres	Total
< 26	133	573	706	107	451	558
25-35	129	588	717	113	471	584
36-45	87	529	616	63	368	431
45-49	20	212	232	23	138	161
50-54	46	238	284	14	139	153
55-60	33	188	221	16	98	114
>61	12	33	45	4	16	20
Total	460	2.361	2.821	340	1.681	2.021

Nuevas incorporaciones por área geográfica y sexo						
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Canarias	24	70	94	15	53	68
Castilla y León	6	57	63	13	64	77
Castilla-La Mancha	29	170	199	28	173	201
Cataluña	107	461	568	76	312	388
Madrid	255	1.309	1.564	171	863	1.034
Murcia	4	42	46	5	34	39
Navarra	35	252	287	32	182	214
Total	460	2.361	2.821	340	1.680	2.021

Los **despidos** ascendieron a 35 en 2020 frente a los 115 de 2019 (que se debieron a la reducción de plantilla ocasionada por el cierre de la residencia de Santa Cruz de Tenerife). Del total de despidos 7 fueron por causas objetivas y los 28 restantes, despidos procedentes. En las siguientes tablas se desglosan los despidos de los ejercicios 2019 y 2020 por sexo, edad y categoría profesional.

Despidos por sexo		
	2019	2020
Mujer	88	30
Hombre	27	5
Total	115	35

Despidos por edad		
	2019	2020
< 26	7	0
26-35	30	6
36-45	38	7
46-49	19	3
50-54	8	7
55-60	9	6
>61	4	6
Total	115	35

Despidos por categoría profesional		
	2019	2020
Administración	14	10
Asistencial	82	22
Hostelero	19	3
Total	115	35

En 2020, la **tasa de rotación de la plantilla** se situó en 32,67, un 18% superior al ejercicio anterior (26,75) debido a las numerosas bajas médicas de titulares y a la rotación de las enfermeras a consecuencia del covid-19.

El índice de rotación se ha calculado como $(\text{Altas titulares} + \text{Bajas titulares}) * 100 / (\text{plantilla } 01.01.2020 + \text{plantilla } 31.12.2020) / 2$.

Titulares= indefinidos + necesidades de producción.

5.2.- Formación

Amavir entiende la formación como una de las variables estratégicas clave de su negocio. En 2020 se ha diseñado una **nueva propuesta de oferta formativa** que posiciona a las personas en el centro del proceso, empoderándolas para que la formación se convierta en un valor añadido. En este sentido a finales de enero se comunicó el nuevo modelo **"Escuela Amavir: catálogo de formación"** acorde a las necesidades de los centros de Amavir que se caracteriza por:

- Posicionar a la persona como eje vector del proceso, cediéndole la iniciativa a la hora de decidir su propio itinerario formativo.
- Democratizar la oferta disponible a todas las categorías profesionales, facilitando el acceso a tantas como las que considere que responden mejor a sus inquietudes profesionales o personales y potencien la adquisición de nuevas habilidades técnicas o de desarrollo.
- Garantizar, por encima de todo, la comunicación y acceso al catálogo con el fin de que cada uno/a de los/las trabajadores/as sean quienes decidan su inscripción y participación.
- Evaluar la eficacia formativa, que recae en la persona que realiza la formación.
- El catálogo está vivo y no existen límites de plazas.

Amavir avanza en la integración y uso de nuevas tecnologías, y por lo tanto en el acceso a una **plataforma digital**, que estaba prevista en el primer trimestre del 2020, y cuya implementación tuvo que ser suspendida por la pandemia.

Esta plataforma permitirá a las nuevas incorporaciones acceder de inmediato no solo a la formación de acogida necesaria para su puesto de carácter obligatorio, sino que será la interfaz digital con SAP que facilitará la elección, subscripción y realización de los cursos disponibles en el catálogo de la Escuela Amavir. Todos los cursos de modalidad on line se pueden hacer desde cualquier dispositivo móvil, favoreciendo su realización en cualquier momento o lugar.

Todas las acciones formativas son de carácter voluntario a excepción de las propias de PRL y Legionella.

En el primer catálogo se incluyeron **47 propuestas de formación** desglosada en las siguientes categorías: obligatoria, capacitación técnica y desarrollo de habilidades. Entre los temas destacados se encuentran los siguientes: bioética, medicación, terapias en sala de estimulación multisensorial, gestión del duelo, gestión del estrés, gestión del tiempo, seguridad del paciente, resiliencia e inteligencia emocional, técnicas para el manejo adecuado de las alteraciones de conducta en demencias, etc.

Indicadores de formación			
	2019	2020	Evolución
Inversión (euros)	227.808	239.246	5%
Nº horas de formación	14.739	27.940	89%
Nº cursos impartidos	134	33	-75%
Nº asistentes	2.870	5.852	104%
Nº horas/asistente	5,14	4,77	-7%

4,77
horas
formación
por
asistente

*Un trabajador ha podido participar en más de una acción formativa

Durante el ejercicio 2020 se invirtió un total de **239.246 euros** y se realizaron **27.940 horas de formación** con un total de **5.852 asistencias**, lo que representa 4,77 horas por asistente. Con respecto a la modalidad formativa, el **97% correspondió a formación online** y el 3% restante a formación presencial debido a la situación especial de confinamiento provocada a causa de la pandemia del Covid-19 y por la apuesta de Amavir por la formación online.

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

Horas de formación por categoría profesional			
Categoría	2019	2020	Evolución
Administración	2.041	2.458	20%
Asistencial	10.759	20.839	94%
Hostelero	1.939	4.643	139%
Total	14.739	27.940	90%

Horas de formación por temática			
Temática	2019	2020	Evolución
Obligatoria	3.929	308	-92%
Técnica	6.273	23.717	278%
Desarrollo	4.537	3.915	-14%
Total	14.739	27.940	90%

Nº cursos y horas de formación por área temática, asistentes y sexo							
	Cursos	Asistentes			Horas		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Obligatoria	2	3	11	14	75	233	308
Técnica	22	4.323	621	4.944	20.806	2.911	23.717
Desarrollo	9	829	65	894	3.641	274	3.915
Total	33	5.155	697	5.852	24.584	3.228	27.940

Horas de formación por modalidad y sexo			
Modalidad	Mujeres	Hombres	Total
Online	23.874	3.108	26.982
Presencial	648	310	958
Totales	24.522	3.418	27.940

Gestión de la formación en la fase crítica del COVID-19

La Escuela Amavir se pone en marcha el 13 febrero de 2020. Apenas dos semanas después, el 4 de marzo, tanto el Ministerio de Sanidad como las Consejerías de Salud de las Comunidades Autónomas comunican la obligatoriedad de suspender cualquier actividad formativa, jornada o acto de esta naturaleza en los que se dieran cita los profesionales sanitarios como medida preventiva tras el brote de la Covid-19. El 13 de marzo se decreta oficialmente el estado de alarma en España. Por este motivo, desde principios de marzo hasta principios de julio, quedó suspendida toda actividad formativa.

El 10 de julio se pusieron en marcha diversas acciones formativas orientadas a gestionar la prevención del contagio con el curso de "Medidas preventivas en la transmisión de la Covid-19", así como las orientadas a gestionar las secuelas físicas y emocionales por lo vivido en las residencias.

PROGRAMA CUIDATÉ Amavir 2020: CURSOS para el MANEJO de las SECUELAS COVID19						
CURSOS	MUJERES		HOMBRES		TOTALES	
	Nº HORAS	ASISTENTES	Nº HORAS	ASISTENTES	Nº HORAS	Nº ASISTENTES
AUTOCUIDADO PROFESIONAL	708	118	42	7	750	125
ADMINISTRACIÓN	48	8			48	8
ASISTENCIAL	546	91	36	6	582	97
HOTELERO	114	19	6	1	120	20
COMO MODULAR EL ESTRÉS EN SITUACIONES CRÍTICAS	412	103	20	5	432	108
ADMINISTRACIÓN	28	7			28	7
ASISTENCIAL	308	77	12	3	320	80
HOTELERO	76	19	8	2	84	21
DESARROLLAR LA RESILIENCIA	332	83	24	6	356	89
ADMINISTRACIÓN	20	5			20	5
ASISTENCIAL	256	64	16	4	272	68
HOTELERO	56	14	8	2	64	16
EL AFRONTAMIENTO DEL DUELO	428	107	20	5	448	112
ADMINISTRACIÓN	28	7			28	7
ASISTENCIAL	344	86	16	4	360	90
HOTELERO	56	14	4	1	60	15
Total general	1.880	411	106	23	1.986	434

OTRAS FORMACIONES_COVID19	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
	Nº HORAS	ASISTENTES	Nº HORAS	ASISTENTES	HORAS	ASISTENTES
DISFAGIA EN MAYORES INSTITUCIONALIZADOS DURANTE LA COVID_19	2.895	193	195	13	3.090	206
MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA TRANSMISIÓN POR COVID -19 EN RESIDENCIAS	13.488	3.372	1.952	488	15.440	3.860
Total general	16.383	3.565	2.147	501	18.530	4.066

Amavir puso en marcha con carácter de urgencia medidas complementarias vinculadas a ayudar a gestionar el impacto psicológico que la pandemia estaba ocasionando en los trabajadores mediante un **servicio gratuito de asistencia psicológica "Gestión Emocional ante la Covid19"**, liderada por una experta en duelo y gestión de crisis. Se habilitó un teléfono de asistencia para todo empleado que necesitara reducir su estrés, informarse de las reacciones que estaba teniendo (dificultades de sueño, reacciones de duelo, ansiedad...), sentirse escuchado y aprender a poder incorporar estrategias sencillas y aplicables que mejoraran su estado, para minimizar el impacto emocional generado por la gestión del Covid-19.

En la actualidad este servicio gratuito sigue activo y muchas personas continúan recibiendo asistencia psicológica confidencial.

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.

Amavir suspendió la colaboración en prácticas el 6 de marzo mediante un comunicado a las entidades colaboradoras, donde se puso de relieve que las personas mayores eran un grupo de riesgo ante esta enfermedad. Esto llevó a las administraciones sanitarias a elevar la petición de medidas de prevención adicionales que trataban de evitar que el virus pudiera entrar en las residencias.

Entre estas medidas, se pidió que fueran limitadas al máximo la entrada en los centros de personas externas, y como medida de fuerza mayor, a suspender hasta nuevo aviso la colaboración con dichas entidades, que continúa a día de hoy suspendida, motivo por el cual, durante el ejercicio 2020 solo han podido realizarse las siguientes prácticas:

- Universidad Rey Juan Carlos: un trabajador social y un terapeuta ocupacional.
- Universidad Alfonso X El Sabio: tres fisioterapeutas.
- Universidad de Castilla La Mancha: dos alumnos de enfermería.
- Universidad de Navarra: tres estudiantes de enfermería.
- Centro de estudios Máster Amuche de Canarias: dos estudiantes de atención sociosanitaria.
- Universidad Fernando Pessoa Canarias: dos terapeutas ocupacionales.
- Colegio Adoratrices de Cartagena: tres auxiliares de clínica.
- Centro Claudio Galeno: un auxiliar de clínica.
- Cruz Roja: tres personas de Limpieza.
- Escuela Universitaria de Enfermería de Cartagena: dos estudiantes de enfermería.
- Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM): un fisioterapeuta.
- Universidad de Murcia: un trabajador social.
- Universidad de Valencia: un psicólogo.
- Universidad Miguel Hernández de Elche: un psicólogo.

Programas de desarrollo

En febrero se puso en marcha el **“Plan de Sucesión Amavir: Detección de Talento Interno”**, cuyo objetivo es identificar y valorar aquellos profesionales que quieren desarrollar un plan de carrera como futuros directores y directoras de residencias. Este programa pretende adelantarse y responder de manera proactiva a la formación de nuevas direcciones de centro ante el plan de expansión de la compañía, con la puesta en marcha de un plan de sucesión que permita la cobertura interna de las vacantes que bien por crecimiento o por rotación natural puedan darse.

Los destinatarios son todos aquellos profesionales con una titulación universitaria y experiencia igual o superior a 2 años dentro de la compañía. Los interesados, hasta un máximo de 30 candidatos, son valorados dentro del programa de sucesión mediante la participación en un Assessment Center.

Este programa tuvo que suspenderse temporalmente con motivo del covid. Se reanudará en 2021.

Otro programa de relevancia que también quedó aplazado es el programa de **"Orientados al Cliente Interno"**, cuya misión principal consiste en valorar el grado de servicio de las oficinas centrales a las unidades de negocio, en este caso, a las residencias.

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.

A consecuencia del covid algunas de las medidas previstas se han pospuesto a 2021:

- Informar al personal acerca de las medidas de conciliación disponibles, incluyendo mensajes específicos para los hombres en pro de la corresponsabilidad.
- Facilitar la acumulación de permisos por cuidados en días completos.
- Facilitar la acumulación del permiso de lactancia.
- Campamentos intergeneracionales de verano en las residencias para el periodo en el que los hijos/as del personal de las residencias haya finalizado el curso escolar.

- 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 Ético 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.

Presencia de mujeres y hombres en los órganos de gobierno de la compañía (a 31 de diciembre de 2020):

- 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, 33 son mujeres y 8 hombres.

Diversidad: el 87,12% de la plantilla de Amavir está formada por personas de nacionalidad española. En el 12,88% restante hay un total de 43 nacionalidades: Argentina, Armenia, Bolivia, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Camerún, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, Eslovaquia, Estados Unidos,

Filipinas, Francia, Guinea, Georgia, Honduras, Italia, Mali, Marruecos, México, Moldavia, Mozambique, Nicaragua, Nigeria, Papúa Nueva Guinea, Panamá, Pakistán, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Rumanía, Rusia, Salvador, Senegal, Tailandia, Ucrania, Uruguay y Venezuela.



Discapacidad: al cierre del ejercicio 2020, Amavir contaba con 75 personas con algún tipo de discapacidad frente a las 74 del ejercicio anterior, lo que supone un 2,23% sobre el total del personal titular. Este personal no incluye a empleados bajo contrato de interinidad.

Discapacidad			
	2018	2019	2020
Personas con discapacidad	75	74	75

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.

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 el Plan de Igualdad establece 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 2019 y 2020 desglosadas por sexo, rango de edad y categoría profesional, así como la brecha salarial existente entre hombres y mujeres.

85.261.726,87
euros
Coste de personal 2019

81.279.015,84
euros
Coste de personal 2020

	2020			2019		
Categoría profesional	Mujer	Hombre	Brecha	Mujer	Hombre	Brecha
Administración	18.035,75	24.593,45	0,73	18.021,50	28.721,80	0,63
<26	10.194,86	8.984,59	1,13	9.653,45	13.355,19	0,72
26-35	18.745,71	15.997,04	1,17	15.610,79	16.319,00	0,96
36-45	20.135,43	36.967,85	0,54	14.331,06	22.024,22	0,65
46-49	21.996,17	10.333,52	2,13	20.462,61	33.295,30	0,61
50-54	17.693,76	25.467,34	0,69	22.542,29	16.349,47	1,38
55-60	15.172,42	26.902,60	0,56	15.704,72	31.117,01	0,50
>61	13.344,56	23.040,35	0,58	16.099,16	35.448,95	0,45
Asistencial	14.938,56	16.285,90	0,92	14.830,87	16.264,61	0,91
<26	14.380,55	14.709,87	0,98	13.992,57	14.889,91	0,94
26-35	14.728,43	16.043,15	0,92	15.138,84	18.902,12	0,80
36-45	15.262,50	16.539,55	0,92	14.563,78	15.278,60	0,95
46-49	14.908,95	16.305,80	0,91	15.154,05	17.187,65	0,88
50-54	15.167,78	16.092,31	0,94	14.738,73	14.939,01	0,99
55-60	14.812,67	17.383,58	0,85	14.886,39	16.515,67	0,90
>61	15.041,97	18.834,10	0,80	15.083,95	18.490,64	0,82
Equipo directivo de Administración	23.737,79	21.499,68	1,10	22.319,41	22.164,12	1,01
26-35	22.852,19	24.811,27	0,92	14.194,90	3.925,91	3,62
36-45	25.525,85	19.169,62	1,33	20.014,14	25.619,26	0,78
46-49	24.482,56	26.886,86	0,91	23.975,04	20.614,01	1,16
50-54	20.278,20	29.255,42	0,69	24.201,32	27.611,76	0,88
55-60	31.098,84	15.326,32	2,03	20.377,63	14.323,17	1,42
>61	19.256,97	3.926,30	4,90	27.184,21	14.835,35	1,83

Equipo directivo de Dirección	35.445,64	44.899,47	0,79	32.813,32	39.851,76	0,82
26-35	0,00	40.907,18	0,00	31.254,95	39.051,51	0,80
36-45	31.534,76	50.420,29	0,63	30.193,66	42.252,49	0,71
46-49	51.911,66	0,00	no masculino	48.961,16	0,00	no masculino
55-60	45.874,90	0,00	no masculino	43.359,19	0,00	no masculino
Hostelero	11.965,29	14.344,00	0,83	12.105,73	14.193,49	0,85
<26	11.945,07	14.055,12	0,85	11.849,97	11.225,27	1,06
26-35	11.162,26	13.361,68	0,84	12.870,67	11.443,62	1,12
36-45	11.756,73	14.723,98	0,80	11.116,08	14.674,96	0,76
46-49	11.656,98	15.080,92	0,77	11.528,52	14.023,68	0,82
50-54	12.029,39	14.792,67	0,81	11.811,83	15.649,90	0,75
55-60	12.285,91	12.594,92	0,98	12.480,08	14.138,50	0,88
>61	12.186,21	14.051,58	0,87	12.321,30	13.393,43	0,92
Total	14.739,30	16.734,78	0,88	14.672,18	16.681,95	0,88

Se ha cambiado el criterio respecto a los datos publicados en el EINF 2019, recalculando los datos del año anterior. Dichas cifras se han calculado teniendo en cuenta los componentes fijos y variables efectivamente percibidos en función del promedio de plantilla descontando las indemnizaciones. No se incluye al comité de dirección ni se considera el porcentaje de jornada de los empleados.

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.

A raíz del covid desde el SPM se realizaron evaluaciones de riesgos biológicos en todos los puestos de trabajo, que se han ido actualizando de acuerdo a las instrucciones del Ministerio de Sanidad. A partir de dicha evaluación se planificaron las medidas preventivas correspondientes.

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 2020 impartió más de 15.000 horas de formación, viéndose incrementadas en más de un 200%—con respecto al ejercicio anterior debido al aumento de formación obligatoria en relación con medidas preventivas del covid.

Indicadores de salud y seguridad laboral				
Indicador		2019	2020	Evolución
Reconocimientos médicos		1.415	1.432	1%
Simulacros de emergencia*		40	0	-100%
Delegados de prevención		97	97	0%
Reuniones del Comité de Seguridad y Salud		111	27	-76%
Formación en PRL	Horas	5.011	18.645	272%
	Sesiones	434	35	-92%
	Asistentes	3567	6.567	84%

*Se acordó suspenderlos por el covid.

En lo que se refiere a la **siniestralidad laboral**, en 2020 se produjeron 164 accidentes de trabajo con baja (incluyendo 27 accidentes *in itinere*), 16 de hombres y 148 de mujeres, lo que representó una pérdida efectiva de 5.144 días naturales, un promedio de 31 jornadas por accidente.

Si bien Amavir tiene reconocida en 2020 una enfermedad profesional de una mujer, que no conllevó pérdida de jornadas de trabajo, y dos enfermedades profesionales en estudio, 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	2019	2020	Evolución
Accidentes con baja	Accidente de trabajo	235	137	-41%
	Accidente in itinere	32	27	-15%
Enfermedad profesional	Enfermedad profesional	1	3*	200%
Jornadas perdidas	Accidente de trabajo	5.552	4.417	-20%
	Accidente in itinere	592	727	-22%
	Enfermedad profesional	0	0	0%
Promedio de jornadas perdidas por accidente		23	31	36%

*Se incluyen las dos enfermedades profesionales en estudio

Índices de frecuencia y gravedad por sexo									
	2019			2020			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Índice de frecuencia	18,38	27,33	26,19	13,40	18,77	18,09	-27%	-31%	-31%
Índice de gravedad	0,92	0,6	0,64	0,49	0,60	0,58	-47%	0%	-9%

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 606.018 horas (475.359 horas en 2019), lo que supone un ratio de absentismo* del 8% (6,87% en 2019). Además, se computaron 272.199 horas de absentismo de bajas médicas por covid.

* Se reflejan horas teóricas en función del contrato de trabajo, y no se han incluido las horas de absentismo derivadas de COVID.

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 2020, la compañía contaba con **227 representantes de los trabajadores**, distribuidos de la siguiente forma por Comunidad Autónoma y sindicato de procedencia:

	2019	2020
Número total de representantes de los trabajadores	238	227

Representación sindical							
CCOO	UGT	ELA	USO	SATSTE	CSIF	LAB	Total
103	100	13	5	1	4	1	227

El 100% de la plantilla se encuentra cubierta por convenio colectivo: el 89,79% por el convenio estatal y el 10,21% restante por el convenio de aplicación en Navarra.

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 dos décadas 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 apostamos por el **aplicativo informático SAP** como columna vertebral de la compañía, llevando a este sistema todos nuestros procesos de trabajo. En 2019 culminó la implantación del módulo sociosanitario de SAP en todas las residencias de la compañía. En la actualidad, nuestro sistema soporta 2,21 teras de historias clínicas.

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⁾		
	2019	2020
Coste total alimentación	12.106.905	10.022.535
Número de menús	626	502
Servicios de comida anuales	2.772.175	1.833.666
Servicios de comida diarios de promedio	7.595	5.023

(1) El servicio de alimentación en Amavir está subcontratado con Medirest, Aramark, Serunión y Sodexo, 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, Serunión 1 y Sodexo 1.

Datos servicio de lavandería		
	2019	2020
Ropa lavada por usuario/día	2,18 kg	1,94 kg.

Otras magnitudes del servicio prestado		
	2019	2020
Total de medicamentos administrados	31,9 mill.	24,5 mill.
Número de talleres de psicología	29.640	29.500
Número de talleres de terapia ocupacional	49.400	50.700
Número de talleres de fisioterapia	59.280	60.840
Número de talleres de animación sociocultural	33.800	30.250

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:

60 m²

construidos
por residente

75%

de las habitaciones
son individuales

2.000 m²

de jardín de media en
nuestras residencias

Datos mantenimiento de los centros

	2019	2020
N.º de avisos de reparaciones o mantenimiento en los centros	78.209	56.811
Acciones preventivas internas*	170.624	204.683
Acciones preventivas externas**	3.889	3.853

* Mantenimiento preventivo y de prevención y control de legionela

** Inspecciones OCA y acciones externas de mantenimiento preventivo

El tiempo medio de resolución de los avisos de avería se situó en 4,82 días (4,13 en 2019).

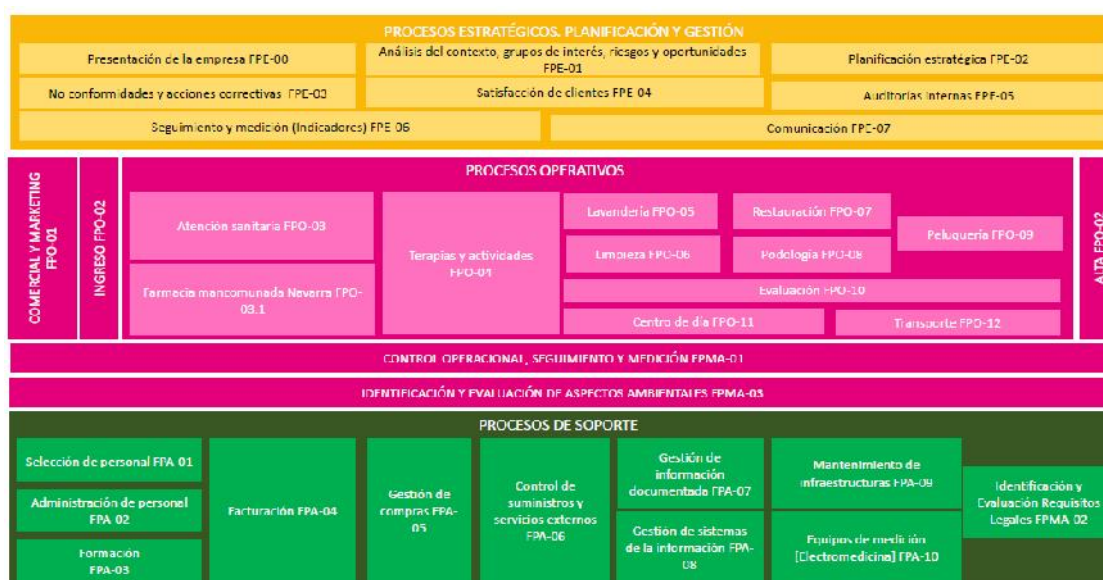
6.1.1. Sistema de gestión (procesos y protocolos)

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 estos.
- Determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de estos, 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.

Los procesos y protocolos son revisados y actualizados para mejorarlos y, en su caso, simplificarlos. En el 2020 todos los procesos de calidad se han revisado para adaptarlos a la ISO 14001, para la auditoría prevista en el 2021.

Mapa de Procesos de Amavir (2020)



Procesos Amavir

Procedimiento	MC: Manual de Calidad Amavir
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. 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
Proc. Apoyo	FPA-10.- Equipos de medición
Proc. Medio Ambiente	FPMA-01 Control operacional, seguimiento y medición
Proc. Medio Ambiente	FPMA-02 identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales
Proc. Medio Ambiente	FPMA-03 Identificación y evaluación de aspectos ambientales

Protocolos Amavir

(en rojo los protocolos nuevos o actualizados durante 2020)

TRABAJO SOCIAL
PT/Ts/01.- Protocolo de Servicios complementarios
PT/Ts/02.- Protocolo de entrega de claves para el portal de las familias Amavir
PT/Ts/04.-Protocolo de ingreso, acogida y adaptación AMAVIR
PT/Ts/05.-Protocolo sobre la capacidad de las personas AMAVIR
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-11. Protocolo de Alta en el centro Amavir
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/12.1.- Protocolo de derivación hospitalaria grave
PT/Md/13.- Protocolo de diarrea aguda
Pt/Md/14.- Protocolo de diabetes
PT/Md/15.1.- Protocolo de distribución del trabajo médico (24 hrs)
PT/Md/15.2.- Protocolo de distribución del trabajo médico (8 hrs)
PT/Md/16.- Protocolo de escabiosis
PT/Md/17.- Protocolo de hidratación
PT/Md/18.- Protocolo de remisión a urgencias
PT/Md/19.- Protocolo prescrip 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-23.- Protocolo de atención a la nutrición y alimentación
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 polimedicación e iatrogenia
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

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
Pt/Ps/09.- Protocolo para la valoración del riesgo y prevención del suicidio
GENERALES
Pt/Gr/04.- Protocolo de entrega de documentación ante fallecimiento
PT/Gr/05.- Protocolo de reuniones multidisciplinarias
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
Pt/Ma/03.- Protocolo de evaluación de aspectos ambientales
Pt/Ma/04.- Protocolo de almacenamiento, manipulación y derrame de productos químicos
Pt/Ma/05.- Protocolo de actualización de fichas técnicas y de seguridad en productos químicos
Pt/Ma/06.- Protocolo de gestión de residuos en casos de enfermedades infectocontagiosas
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Pt/PRL/01.- Entrega y uso de los equipos de protección individual y ropa de trabajo
Pt/PRL/02.- Información de los trabajadores
Pt/PRL/03.- Investigación de accidentes
Pt/PRL/04.- Formación de inicio en PRL Amavir

Pt/PRL/06.- Manipulación Magneto térmicos
Pt/PRL/07.- Visita de seguridad
Pt/PRL/08.- Controles Periódicos de la Actividad Preventiva
Pt/PRL/09.- Sistemas de Control de las Condiciones Termohigrométricas
Pt/PRL/10.- Protocolo de higiene de manos y uso de guantes Amavir
Pt/PRL/11.- Plan de Emergencia
Pt/PRL/12.- Evaluación de riesgos
Pt/PRL/13.- Planificación de la actividad preventiva
Pt/PRL/14.- Consulta y participación
Pt/PRL/15.- Memoria Anual
Pt/PRL/16.- Vigilancia de la Salud
Pt/PRL/17.- Trabajadores Especialmente Sensibles
Pt/PRL/18.- Actuación en caso de accidente de trabajo por exposición a agente biológico
Pt/PRL/20.- Protección a la Maternidad frente a los riesgos derivados del trabajo Amavir
Pt/PRL/21.- Trabajos en el silo de pellet (Sólo para el centro de Cuenca)
Pt/PRL/22.- Utilización de medios mecánicos
Pt/PRL/23.- Protocolo de actuación ante agresiones Amavir
RECURSOS HUMANOS
Pt/Se/01.-Protocolo Selección
Pt/Fo/01.- Protocolo Formación
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
Pt/RrHh/04.- Protocolo de alta de trabajadores
Pt/RrHh/05.- Protocolo de gestión de absentismo
Pt/RrHh/06.- Protocolo de baja de trabajadores
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
Pt/Si/05.- Protocolo de Análisis de riesgos de SI
FINANCIERO
Pt/Fc/01.- Protocolo de fianzas
Pt/Fc/02.- Protocolo de devolución de fianzas

Debido a la emergencia sanitaria del 2020 ha sido necesario desarrollar e implantar una serie de **protocolos para hacer frente al Covid-19**:

- Protocolo de actuación frente al Coronavirus
- Protocolo de ingreso Covid-19
- Medidas de Gestión del Covid-19
- Plan de acción de limpieza Covid-19
- Pautas para la prevención y control del Covid-19

- Algoritmo de actuación frente al coronavirus
- Evaluación de riesgos biológicos Covid-19
- Propuesta de actividades y terapias en los centros ante Covid-19
- Sectorización de los centros ante el Covid-19
- Plan de contingencia contra el Coronavirus
- Actuaciones ante el fallecimiento
- Gestión de residuos de Covid-19
- Desescalada por patología Covid-19

Adicionalmente por parte del departamento de comunicación, como unidad centralizadora de la comunicación a residencias, se enviaron comunicados diarios desde el 5 de marzo de 2020, informando de la situación de los diferentes centros y de las medidas que se iban dictando desde las comunidades autónomas o desde el gobierno central que eran de aplicación en nuestra actividad.

6.1.2. Certificaciones

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.

Nuestras residencias y centros cuentan con los certificados de calidad según las normas **ISO 9001:2015** y **UNE 158101:2015**. Estas certificaciones tienen una validez hasta el año 2022.

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).





Acciones correctivas

ORIGEN	2018	2019
Derivadas de auditorías internas	234	252
Derivadas de auditorías externas	15	4
Derivadas de reclamaciones, sistema de calidad o desviación de indicadores	119	33
TOTAL	370	289

6.1.3. Encuestas de satisfacción

Conocer la **opinión de nuestros usuarios** sobre la calidad de los servicios que ofrecemos es una apuesta clara de Amavir por la calidad. Por este motivo hacemos **encuestas anuales de satisfacción**, siguiendo el protocolo establecido en nuestro Manual de Procesos.

Dada la situación generada por el covid, en 2020 se ha modificado el proceso habitual de encuestas. Este año, en vez de hacerlas en papel y por urna, se han realizado de forma online. Se han hecho a residentes y familiares, pero no a usuarios y familiares de centros de día debido a que han estado cerrados gran parte del año con motivo de las restricciones impuestas.

Porcentaje de participación en las encuestas:

	2019		2020	
	Personas	% sobre el total	Personas	% sobre el total
Residencia				
Residentes	1.540	80%	1.369	89%
Familiares de residentes	2.093	42%	2.057	43%

De acuerdo con los resultados obtenidos, se ha mejorado la participación tanto de los residentes como de sus familiares. Los residentes han aumentado su participación en un 9% y sus familiares en un 1%.

Resultados encuestas 2020:

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

	2019	2020
Residencia		
Residentes	89,5%	89,4%
Familiares de residentes	85,5%	88,6%

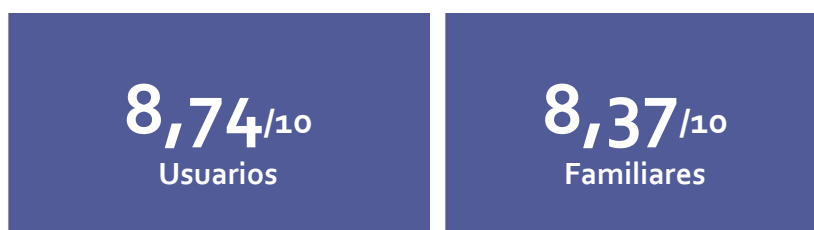
- o Valoración numérica global (de 1 a 10)

	2019	2020
Residencia		
Residentes	8,35	8,55
Familiares de residentes	7,37	8,06

Se mantienen en 2020 los buenos resultados del ejercicio anterior tanto entre residentes como especialmente entre familiares, aumentando en estos últimos su valoración en un 3,1%.

En la encuesta realizada en el 2020, se añadieron dos preguntas de gran importancia para la compañía. Una de ellas fue sobre su **valoración de la gestión y actuación de los centros durante la pandemia**, con una valoración de los residentes y de sus familiares del 8,74 y 8,37, respectivamente. Estos buenos resultados nos motivan a seguir trabajando para minimizar el riesgo en nuestros centros de manera que continuemos garantizando la seguridad y cuidado de todos los residentes y trabajadores.

Valoración de usuarios y familiares sobre la gestión de la pandemia realizada por las residencias



La otra pregunta fue sobre el **conocimiento de las medidas y el compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente en Amavir**. Los resultados muestran que el 52% de los residentes y el 50% de los familiares desconocen aún las medidas, iniciativas y

compromisos desarrollados. Amavir espera avanzar en este aspecto y aumentar el conocimiento acerca de las diferentes medidas que se desarrollan en temas de sostenibilidad. Aun así, la nota media alcanzó el 8,19 (residentes) y el 7,95 (familiares).

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.

Las formas de contactar con el SAU son las siguientes:

- 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 en los centros.
- A través de los libros de notificaciones internas y libros oficiales de reclamaciones, disponibles en todos los centros.

Para el ejercicio reportado se han incrementado los agradecimientos en un 84% y se han disminuido las reclamaciones en un 56%. Las principales reclamaciones las realizan los familiares de los usuarios y principalmente en temas de atención asistencial (28%), alimentación (10%), extravió/robo (10%) y otros (10%).

Resumen datos SAU		
	2019	2020
Reclamaciones	290	127
Sugerencias	35	89
Agradecimientos	418	769

¿Quién interpone las reclamaciones?		
	2019	2020
Usuarios	1%	2%
Familiares	99%	98%

Motivo de las reclamaciones		
	2019	2020
Atención asistencial	103	35
Alimentación	23	13
Lavandería	26	2
Extravío/Robo	16	13
Falta personal	29	11
Personal centro	7	7
Medicación	24	11
Temperatura	8	1
General	11	2
Mantenimiento	5	1
Limpieza	3	1
Otras	35	30

% tiempo de respuesta reclamaciones	
	2020
El mismo día	7,10%
1 y 3 días laborables	44,90%
4 y 7 días laborables	22%
8 y 15 días laborables	20,50%
16 y 30 días laborables	4,70%
Más de 30 días	0,80%

Medios utilizados para interponer reclamaciones en 2020	
Hojas oficiales	64
Email/Web	30
Carta	13
Portal familias	9
Hoja interna	5
Requerimientos	5
Otras (hoja Consejería Sanidad)	1

Medios utilizados para responder las reclamaciones en 2020	
Carta	62
Email	45
Dirección de Centro	18
Equipo Técnico	2

6.2. Cadena de suministro

En el año 2020 el rol de los Departamentos de Compras y Calidad ha sido clave para garantizar el abastecimiento de las residencias. Frente a los retos que se generaron por la crisis sanitaria se adoptaron una serie de medidas:

- Diversificación de proveedores.
- Mejora en los canales de comunicación internos para la optimización de especificaciones.
- Seguimiento exhaustivo en la trazabilidad del suministro.
- Creación de un almacén central.
- Simplificación y automatización en el proceso de aprovisionamiento con compras definidas desde la oficina central.
- Establecimiento de alianzas con proveedores.

En este contexto, ha sido de especial relevancia la adquisición de material sanitario (mascarillas, EPIs, guantes, pantallas de protección facial, gel hidroalcohólico...) necesarios para salvaguardar la salud de los residentes y empleados. Durante las primeras semanas de pandemia, como se apuntó anteriormente, la adquisición de este tipo de materiales en el mercado fue muy difícil. En este contexto fue de gran valor el apoyo prestado por numerosas entidades, que realizaron donaciones de material a las residencias.

Para Amavir los proveedores deben estar alineados con 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.

Con la finalidad de avanzar en la incorporación de criterios de compra responsable, se ha trabajado en la nueva **política de compras** que se encuentra pendiente de aprobación.

Amavir adquiere el compromiso de incluir progresivamente criterios sociales y ambientales en las decisiones de compra que contribuyan a crear una cadena de valor socialmente responsable. A su vez, cuenta 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**. El sistema de homologación de proveedores incorpora aspectos relativos al comportamiento ético, social y ambiental.

En noviembre de 2020 se elaboró un cuestionario que incorporará cuestiones relacionadas con el comportamiento ético, social y ambiental de sus proveedores a partir de 2021.

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

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

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

7. 1. Seguridad de la información

La Política Integrada de Amavir refleja el compromiso de **velar por la seguridad de la información en la compañía**. En esa línea dispone de un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** que se fundamenta en 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.

Adicionalmente existe una **Normativa interna de seguridad de la información**, la cual se distribuye a todos los trabajadores.

Todos los incidentes o servicios relacionados con la seguridad se anotan en la herramienta de ticketing y se persigue su cierre. En el caso de que se haya detectado que alguno de los incidentes se hubiera podido solucionar con la implantación de un aplicativo, elemento hardware o servicio, se ha optado por contratarlos.

Durante 2020 se detectaron ciertos problemas de seguridad en los servidores web que tiene la compañía en diferentes tecnologías y que están colocados, físicamente, fuera de la red de Amavir. Para mitigar los posibles efectos que tendría una falta de actualización del software (y que alguien se aprovechara de una vulnerabilidad de día cero) se ha optado por contratar un **WAF (Web Access Firewall)** que además de proteger el sitio, proporciona estadísticas sobre los intentos de ataque.

También se ha desplegado una **herramienta de encriptado y localización de dispositivos móviles** con el fin de evitar fugas de información si se llegan a robar o extraviar los terminales.

Amavir se ha dotado también de un **Protocolo de actuación ante brechas de seguridad de la información** que tiene como objetivo notificar la violación de la seguridad de datos personales a la autoridad de control, dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 33 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) así como a las personas afectadas por dicha brecha de seguridad.

En 2020 **no se ha registrado ninguna brecha de seguridad de datos personales**.

En 2020 se llevó a cabo la **auditoría anual GDPR**, ejecutándose las correspondientes acciones correctivas para solventar no conformidades.

En el marco del **proceso de certificación de la norma ISO 27001 Seguridad de la información** en 2020 se han adaptado procesos y protocolos existentes para cubrir las exigencias de la norma y se han definido nuevos protocolos. Asimismo, se ha modificado el Manual de Calidad para integrar la norma ISO 27001.

Se ha desplegado también una **nueva herramienta para la gestión de los procesos de IT** de forma que se pueda controlar la gestión de incidencias, gestión de incidentes de seguridad, gestión de cambios, gestión de la configuración, gestión de evolutivos y gestión de problemas.

Las acciones de concienciación y formación realizadas en materia de seguridad de la información han sido las siguientes:

- Envío periódico de boletines de seguridad a través de la empresa Secure & IT para todos los empleados que tienen correo electrónico corporativo. Durante 2020 se han enviado un total de 48 boletines por correo electrónico relacionados con seguridad (alertas, avisos, formación), a un total de 900 correos corporativos.
- 35 empleados han realizado formación online (examen sobre conocimientos generales en ciberseguridad).
- El Director de Sistemas de la compañía ha realizado una formación en “Procesos corporativos de gestión de la seguridad (ISO27001)” impartido por Secure & IT, con una duración de 21 horas. Asimismo, participó como ponente en el encuentro “Cómo conseguir una transición segura a la nube”, organizado por la revista Byte y Oracle y celebrado en octubre de 2020.

Durante 2020 ha habido varios **fraudes relativos a la suplantación de la identidad** de consejeros de sanidad o responsables políticos, llamando directamente a las residencias para pedir una transferencia de fondos. Estos fraudes han sido generalizados en todo el sector, llegando a provocar incluso avisos oficiales de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Lamentablemente, algunos trabajadores de la compañía han hecho transferencias desde sus cuentas personales.

La compañía, en cuanto recibió el primer ataque, avisó a todos los directores de residencia, así como a todos los empleados, colocó carteles en las residencias y repitió durante semanas el mismo mensaje. Puso asimismo en conocimiento este hecho de las fuerzas de seguridad.

7.2. Digitalización

En 2020 se planificaron una serie de proyectos en el marco del proceso de **transformación digital de Amavir**. Alguno de ellos, por la situación COVID, se han aplazado para 2021.

Ejes de actuación	Proyecto	Estado
Mejora de la relación con clientes y presencia de marca	Nueva web corporativa	Aplazado 2021
	Nuevo portal del familiar	Aplazado 2021
Digitalización de procesos no asistenciales en centros	Generación automática de tareas asistenciales	Aplazado 2021
	Gestión digital de los residuos (salidas)	Ejecutado 2020
	Movilización de las tareas de mantenimiento	Aplazado 2021
	Firmas digitales presenciales y remotas para contratos	Aplazado 2021
Digitalización de procesos en central	Integración del plan de formación con entidad de cursos	Ejecutado 2020
Eficiencia energética	Piloto telemedida energía residencia Oblatas	Ejecutado 2020
Renovación equipos e infraestructuras	Cambio centralitas de voz "El Pinar", "Vallecas", "Patones", "La Marina"	Ejecutado 2020
	Renovación parque informático centros exAmm	Ejecutado 2020

El importe total de la **inversión en tecnología y sistemas en 2020** asciende a un total de **469.041 euros**, lo que representa aproximadamente el 0,34% sobre la facturación total de la compañía:

Inversiones	Importe (euros)
Aplicaciones (desarrollo o compra)	233.635
Equipamiento e infraestructuras informáticas	235.406

7.3. Medidas adaptadas por el covid

Durante el período del confinamiento, la mayoría de los trabajadores de las oficinas centrales (Madrid y Pamplona) permanecieron en sus hogares. Se compraron ordenadores portátiles a aquellos que lo necesitaron para poder trabajar en remoto.

Como ya existían precedentes de trabajo desde casa, mediante conexiones seguras, se preparó el resto de los ordenadores para estas operaciones y en los casos en los que el trabajador no contaba con conexión a Internet se le entregó un medio de conexión móvil.

Se amplió el servicio de atención técnica para cubrir un mayor horario e incluso poder dar soporte los fines de semana a los centros durante la pandemia.

A nivel corporativo ya se estaba haciendo uso de Office 365 y Teams como herramienta de comunicación, pero durante la pandemia las llamadas por teléfono, reuniones presenciales u otras formas de colaboración se realizaron usando esta suite de aplicaciones.

En el caso de los centros, en previsión de la necesidad de comunicación que iban a requerir los familiares desde el hogar debido al confinamiento y a la restricción de visitas, se habilitaron tablets para hacer videoconferencias usando diferentes programas y también se dotaron de varias tarjetas de conexión SIM a Internet ya que en las habitaciones de los residentes no hay cobertura Wifi.

También se renovaron por completo los sistemas de videoconferencia en las sedes de Madrid, Pamplona y Horta (Cataluña), ya que al cambiar la herramienta colaborativa a Teams, los sistemas anteriores no eran compatibles.

A nivel de desarrollos y mejoras en los programas informáticos y motivados por el control de los PCRs, tests de antígenos, etc., se llevaron a cabo una serie de mejoras relacionadas con este ámbito:

- Generación de informes semanales sobre situación COVID, con envíos automáticos desde SAP a los familiares sobre la situación de sus allegados.
- Creación de las prestaciones en el sistema para llevar el control de las tomas de constantes.
- Cambios en los informes que se generan desde el sistema, como informes de derivación a urgencias, informes médicos, listados de tests...

8. GESTIÓN AMBIENTAL

La Política Integrada de Amavir incluye un **compromiso específico en materia medio ambiental** que se materializa a través de los siguientes objetivos:

- Reducir, en la medida de lo posible, el impacto de su actividad.
- 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.
- Promover un desarrollo sostenible, tratando de asegurar el equilibrio entre el impacto ambiental y el crecimiento económico.
- Aplicar criterios de ahorro y eficiencia en la utilización de los recursos materiales y energéticos necesarios para la prestación de sus servicios como exigencia para la reducción de la huella ecológica.



Amavir es consciente de que cualquier gesto es de gran importancia y, por ello, con el objetivo de hacer más visible su compromiso, ha diseñado un **logotipo y una imagen corporativa específica** en 2020 que ayudará a crear conciencia en sus empleados, usuarios y la sociedad en general sobre la importancia del medio ambiente en el día a día. A su vez, ha creado un apartado específico en su web sobre las políticas y acciones de sostenibilidad ambiental de la compañía (www.amavir.es/amavir/sostenibilidad-ambiental).

En este apartado se encuentran publicados los documentos marco de su gestión ambiental: la política integrada, el compromiso medioambiental (en el cual se han establecido ocho compromisos para mejorar continuamente y proteger el medio ambiente) y el documento con los aspectos ambientales significativos en la actividad de Amavir (consumo de recursos, generación de residuos peligrosos, generación de residuos no peligrosos y emisiones).

En línea con lo anterior, Amavir se plantea un avance en la mejora de la calidad de sus servicios al tiempo que hace frente a los **principales retos ambientales derivados de su actividad**, tales como 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 **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.

Todos estos retos y acciones se encuentran alineados con los documentos de la política integrada, compromiso medio ambiental y los aspectos ambientales significativos en nuestra actividad y enmarcado en la **norma ISO 14001**. El proceso de certificación en esta norma se iniciará en 2021.

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. En Amavir no existen provisiones ni garantías para riesgos medioambientales.

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

8.1.- Uso sostenible de los recursos

Amavir cuenta con una herramienta (desarrollada por Telefónica) 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 2020, 52.412.282 kWh de energía, lo que representa un descenso del 17% con respecto al ejercicio anterior. En la siguiente tabla se muestra su desglose por tipo de energía.

Tipo de energía	2019*		2020	
	kWh	kWh /usuario	kWh	kWh /usuario
Electricidad	21.265.699	3.034	19.621.916	3.392
Gas natural	28.867.534	4.119	27.674.054	5.574
Gas propano	2.033.223	2.015	2.208.787	4.106
Gasoil residencias	766.127	1.658	1.071.812	6.741
Gasoil furgonetas	8.546.961	9.434	390.974	587
Biomasa	1.028.676	6.904	1.094.287	8.979
Solar térmica	269.097	284	350.452	374
Total	62.777.318		52.412.282	

*En 2019, se incluyeron los datos de consumo de la residencia Amavir Santa Cruz hasta la fecha de su cierre (marzo de 2019).

Los consumos de energía eléctrica y gas natural, que son los mayores consumos, se han visto reducidos en comparación con el año 2019. Estas reducciones se deben al descenso en los ratios de ocupación de los centros. El consumo de gasoil y gas propano ha aumentado por los protocolos de ventilación que se tienen que mantener por la emergencia sanitaria del COVID-19. Los consumos por la cantidad de usuarios se han visto incrementados por el descenso en la ocupación del 2020.

Alcances.

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

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 2020 la cifra en 1.444.739 kWh, lo que representa un 2,76% del consumo total de Amavir. A su vez, representa un crecimiento del 11% con respecto al consumo proveniente de energías renovables del año anterior.

- 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. En el 2020 el consumo de agua fue de 352.376 m³.

Consumo de agua (m3)					
2019		2020		Evolución	
Consumo	m3/usuario	Consumo	m3/usuario	Consumo	m3/usuario
397.961	56,79	352.376	60,9	-11,45%	7,24%

Los consumos de agua se han visto reducidos en comparación con el año 2019 debido al descenso en los ratios de ocupación de los centros.

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.

- 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. Sin embargo, este año, a raíz de la pandemia, el consumo de materiales EPIs sí ha sido significativo: 72.500 batas desechables; 1.267 batas reutilizables; 5.730 batas de plástico desechables; 14.767.900 guantes y 809.120 mascarillas.

8.2.- Iniciativas de eficiencia energética

En el transcurso del ejercicio 2020 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 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: la compañía ha invertido más de 6.000 euros en la renovación de luminarias a tecnología LED.
- 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.

8.3.- 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 ha 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 el 2020 las emisiones de Amavir fueron 8.777,08 toneladas de CO₂, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Emisiones (toneladas de CO ₂ equivalente)	2019	2020
Alcance 1 (combustión estacionaria y móvil)	8.680,66	5.951,53
Alcance 2 (consumo de electricidad)	5.231,36	2.825,56
Total	13.912,03	8.777,08

Fuente: Factores de emisión electricidad: Red Eléctrica de España, edición 2020
Factor emisión gas natural, gas propano, gasoil y gasoil furgonetas: Ministerio para la transición ecológica. Junio 2020.

Considerando la biomasa como una fuente energética neutra en emisiones, el consumo de 350.452 kWh de energía solar térmica en las residencias de Guadalajara, Horta, Teià, Vilanova y Usera evitó la emisión de más de 50 toneladas de CO₂ equivalente en 2020.

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 NOx, SOx o Partículas, contaminación lumínica ni acústica.

8.4.- Gestión de residuos

Para el ejercicio reportado se mantiene como uno de los objetivos prioritarios en materia de gestión ambiental 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 42 cubos para la separación de papel y cartón, y envases ligeros, permitiendo así una adecuada segregación de los residuos en origen.

En 2020 se generaron 1.312,28 kilogramos de residuos sanitarios (1.196,25 Kg en 2019), 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)	2019	2020	Evolución
Pilas y baterías	427	337	-21%
Lámparas y luminarias	653	714	9%
Residuos sanitarios	1.196	1.312	10%
Residuos eléctricos y electrónicos	2.379	441	-81%
Destrucción de papel confidencial	ND	9.970	NA

La disminución de residuos eléctricos y electrónicos se debe a que en 2019 se renovaron gran parte de los equipos.

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.

8.5.- 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.

9. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

9.1. 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.
- Desde 2018, publica anualmente su **Memoria de Actividades y Responsabilidad Social**, siguiendo los requisitos del estándar internacional GRI (Global Reporting Initiative).
- Desde 2019, publica anualmente su **Informe de Estado de Información no Financiera**, en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.
- 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 2020 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 del grupo de RSC del Maisons de Famille:

- 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 2017 de **Forética** y 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:



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

9.2. Transparencia y comunicación 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)

	2019	2020
Número total de visitas	322.274	317.097
Número total de usuarios	232.219	221.411
Páginas vistas	713.476	691.846
Minutos de duración media de las visitas	1,48	1,54

- **Redes sociales:** número de seguidores a 31 de diciembre de 2020

	2019	2020
Facebook	48.835	52.652
Twitter	5.489	5.748
Instagram	2.577	3.394
LinkedIn	3.060	4.909
YouTube	531	1.320
Tik Tok	570	606
TOTAL	61.062	68.629

- **Newsletter interno para trabajadores:** ante el inicio de la pandemia, los newsletters quedaron suspendidos (el último enviado fue el 28 de febrero), siendo sustituidos por comunicaciones vía e-mail desde la Dirección de Comunicación con todas las instrucciones y noticias relacionadas con la gestión del COVID. El newsletter se retomó el 23 de julio.



- **Periódico Amavir:** al igual que el newsletter, los periódicos quedaron suspendidos a partir de marzo, por la imposibilidad de los centros de poder elaborarlos. Se publicó un solo número, el correspondiente a enero-febrero de 2020. Se han retomado en enero de 2021.



- **Generación de noticias en los medios:** la pandemia de coronavirus ha puesto durante 2020 a las residencias en el foco mediático, al ser los lugares más castigados por el virus. Durante los primeros meses, el enfoque de los medios se puso sobre todo en el número de muertos que se producían en las residencias, ofreciendo a la opinión pública una imagen muy negativa de las residencias. No fue hasta mediados de año cuando se empezó a escuchar al sector y pudieron salir a la luz las difícilísimas condiciones en las que tuvimos que desarrollar nuestro trabajo, prácticamente sin ningún apoyo. Todo ello explica el aumento exponencial de número de noticias en este periodo y la dificultad de trasladar noticias positivas.

	2019	2020
Notas de prensa enviadas a los medios	64	25
Noticias generadas en los medios	833	2.067
% de noticias positivas sobre el total	91,59%	50,16%

- **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. Solemos celebrar tres o cuatro jornadas al año, pero en 2020, debido a las restricciones sanitarias, solo se pudo organizar una, que tuvo lugar el 30 de enero en Barcelona bajo el título de “Estratègies de comunicació davant el patiment” (“Estrategias de comunicación ante el sufrimiento”) y a la que asistieron más de 200 personas.



- **Otras vías de comunicación:** otras vías de comunicación que utiliza usualmente la compañía en su relación con sus grupos de interés son las siguientes:
 - Publicidad y acciones de marketing (las campañas de publicidad y marketing quedaron suspendidas durante los primeros meses de la pandemia).
 - 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

- Durante los meses de pandemia, con los centros cerrados a las familias, se han priorizado las siguientes vías de comunicación:
 - Envío periódico desde las direcciones de las residencias de mails y whatsapps a las familias con información general del centro, bajo el criterio de actuar siempre con la máxima transparencia.
 - Llamadas periódicas a las familias por parte de los profesionales del centro para informarles sobre el estado de sus mayores.
 - Videollamadas programadas entre las familias y sus mayores.



- Sección especial habilitada en nuestra web con “Información sobre el coronavirus”, destinada a informar a las familias de todas las novedades que se fueran produciendo, tanto a nivel de compañía como de instrucciones del Ministerio de Sanidad y de las Comunidades Autónomas. Esta sección ha sido el apartado más visitado de la web durante 2020.

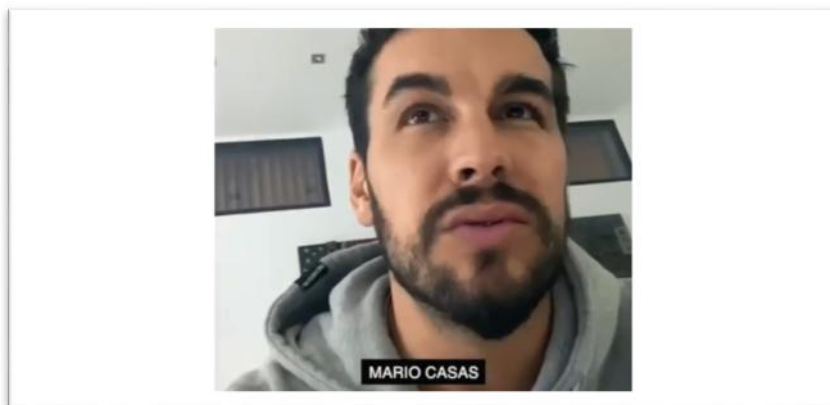
- Publicaciones en redes sociales de la vida diaria de los centros, tratando con ello de acercar a las familias a sus mayores.

9.3. Causas sociales y solidarias

En Amavir, usuarios, familiares y trabajadores nos hemos implicado históricamente en el apoyo a causas sociales y solidarias. Sin embargo, el año 2020 ha sido muy especial, debido a la pandemia del Covid, lo que nos ha impedido poder desarrollar acciones solidarias como realizábamos en años anteriores.

Este año hemos sido nosotros quienes hemos sido destinatarios de causas solidarias que nos han llegado al corazón. Centenares de asociaciones, empresas y particulares se han volcado donándonos material en los momentos en los que era imposible poder adquirirlo. A todos ellos les hemos querido mostrar nuestro agradecimiento en nuestra página web, con una sección especial en la que recogemos la lista completa de quienes nos hicieron estas donaciones.

Pero no solo hubo donaciones de material. Durante las primeras semanas recibimos cientos de cartas, mensajes de ánimo, dibujos de niños y niñas, bizcochos, flores... y muchos aplausos. A las ocho de la tarde, los vecinos de los alrededores de nuestras residencias estaban con nosotros. Y recibimos también el apoyo de numerosos personajes populares del cine, la televisión, la música, el teatro..., que accedieron a enviarnos sus testimonios audiovisuales animando a nuestros profesionales, con los que editamos un emotivo vídeo que sirvió de estímulo para todos ellos en momentos de gran dificultad. Entre ellos, Antonio Resines, Eva Isanta, Yvonne Reyes, Carlos Jean, Víctor Koppers, Alejo Estivel, Manuel de la Calva, Carmen Lomana, Paz Padilla, Juan Valderrama, Belinda Washington, Rocío Madrid, Dani Martínez, Dani Martín...



Otro apoyo que nos hizo especial ilusión fue el del grupo de pintores **“Retratos para la cuarentena”**, que nos envió decenas de dibujos retratando la labor de nuestros profesionales. La iniciativa consiguió reunir más de 1.200 dibujos de 150 dibujantes de todas las edades y procedencias y con diferentes técnicas y estilos.



Desde Amavir quisimos también dar visibilidad a lo que estaban viviendo nuestros profesionales. Desde las primeras semanas de la pandemia, en marzo de 2020, el personal de las residencias de mayores se dejó la piel, poniendo en riesgo su salud y la de sus familiares por un objetivo común: proteger la vida de los residentes por encima de todo. A cambio, desgraciadamente, vieron cómo su incansable esfuerzo no estaba siendo valorado de una manera justa por los medios de comunicación y buena parte de la opinión pública.

Es por esto que surgió el proyecto **“Es tiempo de unión”**, una página web (www.estimpiodeunion.com) en la que fuimos colgando más de 400 vídeos con los testimonios de profesionales de todos los perfiles, residentes y familiares de Amavir, contando en primera persona cómo se enfrentaron a la pandemia y tratando de hacer ver a la sociedad el inmenso trabajo que realizaron. Un testimonio único de una triste página de nuestra historia que nunca debemos olvidar.

Era un proyecto necesario para reivindicar su papel, su esfuerzo, su lucha diaria, su agotamiento físico y mental, sus lágrimas y, sobre todo, su compromiso con las personas mayores, a las que no abandonaron ni un solo momento. Pero también era necesario aplaudir el comportamiento y el sacrificio de los propios mayores, que se

enfrentaron a un duro confinamiento y a estar lejos de sus familias y lo hicieron con un espíritu digno de elogiar.



En este mismo contexto, no nos quisimos olvidar tampoco de los residentes que fallecieron en nuestros centros durante la pandemia, tanto aquellos que lo hicieron por coronavirus como los que murieron por otras causas y, a causa del confinamiento, no pudieron pasar sus últimos momentos de vida con sus familias.

Se organizó un **acto especial de homenaje** el 16 de julio en todas nuestras residencias, plantando en cada una de ellas un árbol en su memoria. En el acto central, organizado en la residencia Amavir Ciudad Lineal (Madrid), participó la directora general de la compañía. En sus palabras en este acto, destacó que “todos los que trabajamos en Amavir hicimos todo lo que pudimos, dentro de las enormes dificultades que atravesamos. Queremos trasladar a las familias que sus mayores nunca estuvieron solos y que para nosotros, su pérdida fue también muy dolorosa”.



Además de todas estas acciones con motivo de la pandemia, durante 2020 hemos desarrollado también estas otras acciones en el campo del apoyo social y solidario:

- Firma de convenio de colaboración con Fundación Adecco para unirnos a su proyecto #EmpleoParaTodos de integración laboral de personas con discapacidad.
- Firma de convenio con la Fundación Summa Humanitate para favorecer la inserción sociolaboral de mujeres en situación vulnerable.
- Continuación con la adhesión al “Compromiso Integra” de la Fundación Integra y al programa “Incorpora” de la Obra Social de la Fundación “la Caixa”, para mejorar el empleo de personas en situación de exclusión social o con discapacidad.
- 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 hospitales de Madrid durante esas fechas.
- Colaboración con la campaña “Navidad para recordar” de la Fundación Edad&Vida, destinada a concienciar sobre la importancia de combatir la soledad de las personas mayores en tiempos de pandemia.
- Contribución económica al proyecto Alianza Mundial para la Vacunación Infantil (GAVI), que en 2020 fue galardonado con el Premio Princesa de Asturias de Cooperación.

9.4. Residencias abiertas al entorno

Las residencias Amavir son centros abiertos a la sociedad y espacios de participación. Lamentablemente, las medidas sanitarias derivadas de la pandemia nos han impedido poder desarrollar las actividades que solemos hacer normalmente.

Por ejemplo, las que tienen que ver con los intercambios intergeneracionales. No hemos podido celebrar nuestros **campamentos intergeneracionales de verano**, 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). Hemos tenido que cancelar también la colaboración con el **programa Duplo**, de la Fundación Gregal, que concede becas a estudiantes universitarios interesados en compartir tiempo con mayores en residencias, así como con 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, en nuestro caso en residencias.

Sí pudimos desarrollar algunas iniciativas intergeneracionales antes de que se declarase la pandemia, como las siguientes:

- Participación en el proyecto intergeneracional “Convivencia” de la Fundación Esfera, que trata de fomentar el encuentro entre mayores de residencias y jóvenes con discapacidad.
- Colaboración de la residencia Amavir Alcalá de Henares con el Ayuntamiento de Alcalá de Henares en su programa intergeneracional “Su pasado, nuestro futuro”.
- Amavir Tejina participó en un programa intergeneracional del Cabildo de Tenerife y la Universidad de La Laguna (proyecto SIMUL), que promueve el acercamiento entre las personas mayores y jóvenes de 3º y 4º de la ESO.

Ha sido muy triste para todos el no haber podido pasar rato en las residencias con niños y jóvenes de colegios, institutos y universidades, que todos los años nos visitan en fechas especiales como navidad o carnavales para hacer actuaciones. En su lugar, nuestros mayores se han intercambiado cartas con ellos. Ha sido el caso, por ejemplo, de los jóvenes voluntarios de **“Adopta un Abuelo”**, con la que tenemos convenio, cuyas tareas de acompañamiento en las propias residencias se han sustituido durante este año por conversaciones telefónicas o por videoconferencia.

Tampoco hemos podido desarrollar nuestros programas de **fomento del voluntariado corporativo**. Antes de la pandemia, sí pudieron visitarnos los voluntarios de la multinacional Mondeléz, pero hubo que suspender estos programas tras el confinamiento, lo que nos impidió seguir colaborando con entidades con las que veníamos desarrollando estas iniciativas, como La Caixa, Mutualidad de la Abogacía y JTI.

Igualmente, se ha suspendido la aplicación del 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.

Durante 2020 hemos desarrollado, además, las siguientes actividades:

- Convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer (FAFAL).
- Participación en una jornada de la Fundación Mayores Hoy sobre el trato entre distintas generaciones.
- Celebración de actividades (y difusión de las mismas en nuestros canales de comunicación) 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.

Hemos continuado durante este año nuestra colaboración con asociaciones y patronales del sector, especialmente importante en estos tiempos de pandemia. Organizaciones como AESTE, ARTECAM (Castilla-La Mancha), ANEA (Navarra), ACRA (Cataluña) y ACALERTE (Castilla y León), que han sido muy activas a la hora de defender el trabajo realizado en las residencias.

Continuamos también nuestra pertenencia a asociaciones profesionales, como Forética, DIRCOM, Asociación Española de Calidad, Asociación Usuarios de SAP España (AUSAPE)...

9.5. 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. Este tipo de actividades no han podido realizarse a partir de marzo de 2020.
- Hemos continuado la sección 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 elaboración de la felicitación navideña de Amavir: el concurso, en su cuarta edición, fue ganado por las usuarias María Pilar Pérez Hernández y Valentina González Ramírez, residentes de Amavir Haría (Lanzarote).
- Convocatoria de la primera edición del concurso de villancicos Amavir. El centro ganador fue Amavir Tejina (Tejina), seguido de Amavir Usera (Madrid) y Amavir El Encinar del Rey (Valladolid).
- Compartir la experiencia vital de nuestros usuarios: Amavir ha continuado durante 2020 la iniciativa #LaExperienciaEsUnGrado, una serie de vídeos que muestran historias singulares de nuestros residentes.
- Una residente de Amavir, María Cruz Tena (Amavir Humanes, Madrid), fue la protagonista de un cortometraje grabado por su nieta Ana Campillo, con el título de “María”, que fue premiado en el Festival Internacional de Cine sobre Discapacidad (FECIDISCOVI).
- Este año no hemos podido celebrar nuestro concurso de fotografía “El día a día de los centros Amavir”.

9.6. 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 2020 como las siguientes:

- Continuación del proceso de eliminación de sujeciones y certificación de las residencias Amavir como “centros libres de sujeciones”.

	2018	2019	2020
Residentes con sujeciones en la compañía	409 (6,5%)	299 (4,4%)	239 (4,3%)
Centros acreditados como “libres de sujeciones” por CEOMA	19	20 (1)	19 (2)

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

(2) Se mantiene el mismo número que en 2019, pero descontando el centro de Santa Cruz, cerrado en 2019.

- Firma de convenio con la Universidad Pontificia de Comillas para el desarrollo conjunto de proyectos educativos y de investigación, con especial atención a la cooperación en cuestiones relacionadas con bioética asistencial.
- Participación de las residencias de Madrid en el estudio de la Comunidad de Madrid sobre seroprevalencia del Covid en residencias de mayores. Este estudio, pionero en Europa, permitió contar con un mapa serológico de los más de 50.000 residentes y 20.000 profesionales de las residencias de la región.
- Amavir colabora en la elaboración del “Informe Cuidemi 2020: presente y futuro del sector sociosanitario”.
- La pandemia ha obligado a suspender temporalmente proyectos de investigación y ensayos clínicos en los que colabora la compañía, así como la participación de profesionales de Amavir en congresos, jornadas y seminarios.
- En cuanto al desarrollo de terapias innovadoras en las residencias, y tras el parón de la primera ola de la pandemia, se han intentado retomar progresivamente: 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, wiiterapia, talleres de horticultura y botánica, aromaterapia, taller de texturas, musicoterapia, taller de risoterapia, talleres de teatro y coro, talleres de reminiscencias... Se ha hecho especial incidencia durante este año en talleres de recuperación física y psicológica de secuelas del covid.

9.7. Reconocimiento social a Amavir

Durante 2020, la compañía ha recibido las siguientes distinciones y premios:

- Varias residencias de Amavir han sido incluidas expresamente en reconocimientos públicos de homenaje por su labor desarrollada durante la pandemia:
 - Medalla de Oro de la Ciudad de Getafe a los trabajadores de la residencia Amavir Getafe (Madrid).
 - Mención Honorífica del Premio Alcalde Marín Baldomero a los trabajadores de la residencia Las Hazas (Hellín) "por su meritoria labor ante la pandemia del coronavirus".
 - A esto se suma que el Gobierno de Navarra decidió conceder la Medalla de Oro de Navarra en 2020 al personal sanitario y al personal sociosanitario de las residencias de la comunidad.
- Mayores de Amavir Pozuelo ganan el concurso de relato corto del Hospital Universitario Puerta de Hierro.

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 Geriatria y Gerontología (SMGG) para Amavir Pozuelo (2018).

- III Premio popular de la Fundación Pilares para Amavir Valdebernardo (2018).
- Distintivo “Compromiso Integra”, de la Fundación Integra, por la apuesta de la compañía por la integración laboral de personas en exclusión social (2019).
- 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 (2019).
- Primer premio para Amavir La Marina en el concurso Cultivando el huerto de la Comunidad de Madrid (2019).
- Segundo puesto para Amavir Villanueva de la Cañada en el Premio al Mejor PAI (Plan de Atención Individualizada) 2019 de la Sociedad Madrileña de Geriatria y Gerontología (2019).

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

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	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.7-14)
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. 16-87)
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, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	- Gestión de los riesgos no financieros (pag. 15)
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	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

	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.		
--	--	--	--

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;	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental 102-11	Gestión ambiental (pag. 68-69; 71)
	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.		
	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. 72)
	Economía circular y prevención y gestión de residuos		
	Economía circular	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos 306-2	Gestión ambiental (pag. 72-73)
	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;	303-5 (2018)	Gestión ambiental (pag. 70)
	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. 71)
	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. 69-71)
	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. 71-72)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 71-72)
	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. 71-72)
	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. 73)

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.28-29)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Nuestras personas (pag.29)
	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.29-31)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	103 Enfoque de gestión de Empleo 401-1	Nuestras personas (pag.32)
	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.41-42)
	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.39)
	Empleados con discapacidad.	405-1	Nuestras personas (pag.40)
	Organización del trabajo		
	Organización del tiempo de trabajo	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.38)
	Número de horas de absentismo	403-9(2018)	Nuestras personas (pag.44)
	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.38-39)
	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.42)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9 / 403-10 (2018)	Nuestras personas (pag.43-44)
	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.44-45)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Nuestras personas (pag.45)
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4 (2018)	Nuestras personas (pag.45)
	Formación		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Nuestras personas (pag.33)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Nuestras personas (pag.34)

	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Nuestras personas (pag. 40)
	Igualdad		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Nuestras personas (pag.39)
	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;		Nuestras personas (pag.39)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		Nuestras personas (pag.39; 40-41)

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 102-16 102-17	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.20-21; 25)
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.25)
	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.20-21)
	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.20-21) Nuestras personas (pag.39)
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.20-21)
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.20-21)
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.24-25)
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,		Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.24-25)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103 Enfoque de gestión 102-13	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.26)

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. 40)
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;		Cadena de suministro (pag.62)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43/413-1	Compromiso con la sociedad (pag.75-79)
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12 / 102-13	Compromiso con la sociedad (pag.82-84)
	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.61-62)
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.		Cadena de suministro (pag.61-62)
	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 y Privacidad del cliente 416-1/418-1	Gestión de la calidad (pag.50-56)
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		Gestión de la calidad (pag.59-60)
	Información fiscal		
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 207-4 (2019)	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.26)
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.26)



D. Patrick Arroste



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

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



BGX (Representada por D. Xavier Pierre Lucien Gotti)



Jean-François Jaques Vitoux