

# 2018

## MEMORIA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



2018  
**MEMORIA DE  
ACTIVIDADES Y  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**

# ÍNDICE

1.0

Perfil de  
la compañía  
*pag. 6*

2.0

Compromiso con la  
gestión ética y responsable  
*pag. 30*

3.0

Compromiso con  
nuestros usuarios  
*pag. 48*

4.0

Compromiso con  
nuestro equipo  
*pag. 66*

5.0

Compromiso con  
el medio ambiente  
*pag. 80*

6.0

Compromiso con  
la sociedad  
*pag. 88*

Sobre el informe  
*pag. 100*

# PRESENTACIÓN

*Tenemos la satisfacción de presentar la segunda memoria de actividades y responsabilidad social de Amavir, correspondiente al año 2018.*

A través de este documento reflejamos el desempeño del grupo en los ámbitos económico, social y ambiental, trasladando a nuestros grupos de interés el trabajo realizado para continuar ofreciendo a nuestros usuarios y familiares unos cuidados de la máxima calidad basados en una atención integral y personalizada. Y todo ello, desde el compromiso con una gestión apoyada en criterios de responsabilidad social corporativa.

Asimismo, como socio signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas, renovamos nuestro compromiso con los diez principios de dicha iniciativa internacional y apoyamos la Agenda 2030, a través de distintas actuaciones que contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El año 2018 se ha caracterizado por la consolidación de la marca Amavir, la integración de los equipos y la unificación de los procesos y protocolos de trabajo, lo que nos posiciona en un lugar privilegiado para convertirnos en el operador de referencia en el sector en cuanto a calidad asistencial prestada a los usuarios, seguir ampliando nuestra presencia en España y consolidarnos como un lugar excelente donde trabajar.

Con una facturación de 152,8 millones de euros durante 2018 y un ebitda de 29,46 millones, seguimos progresando en la consolidación y solidez económica de nuestro proyecto, base desde la que seguir generando empleo, aportar riqueza en los entornos de nuestras residencias y satisfacer la demanda social de cuidados de la máxima calidad para las personas mayores y dependientes. Y todo ello con la colaboración de nuestro accionista principal, Maisons de Famille, que este año ha visto incrementar su presencia en Europa, con la entrada en el mercado alemán.

Con respecto a la gestión ética, durante 2018 se ha llevado a cabo la difusión a nivel interno y externo del Código Ético, que entró en vigor el 31 de diciembre de 2017, y que aplica a todas las sociedades participadas del grupo Maisons de Famille. El Código Ético 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.

En materia ambiental, continuamos implementando actuaciones encaminadas a la optimización de los consumos, la reducción de los residuos y de las emisiones generadas. Las iniciativas de eficiencia energética están logrando resultados en términos de reducción de la demanda energética, así como de emisiones a la atmósfera.

La implicación y compromiso de Amavir con la sociedad se manifiesta en diversas facetas: apostando por la innovación e investigación en beneficio de la calidad de vida de los usuarios, implicando a usuarios, familiares y trabajadores en causas sociales y solidarias, haciendo de nuestras residencias centros abiertos a la sociedad y espacios de participación o asistiendo a foros donde compartimos nuestra experiencia y conocimiento.

En Amavir contamos con 4.400 profesionales cualificados con una clara vocación de servicio a los mayores, que tratan de dar lo mejor de sí mismos para ofrecerles una atención de calidad. Con esta finalidad, Amavir pone el acento en la formación y actualización de conocimientos y competencias contando con un protocolo y plan de formación de carácter anual. Amavir destaca por ser un empleador inclusivo y no discriminatorio, facilitando la integración laboral de personas con dificultades para acceder al empleo y de grupos sociales y/o étnicos poco representados.

A lo largo de las siguientes páginas compartimos con nuestros grupos de interés, con la máxima transparencia y rigor, el esfuerzo de la compañía durante el ejercicio 2018. Esperamos que resulten de interés al lector y que ayuden a conocer mejor a nuestro grupo.

<b>Philippe Tapié</b>	<b>Patrick Arroste</b>	<b>Lourdes Rivera</b>
Presidente	Consejero Delegado	Directora General



A woman with long dark hair, wearing a white lab coat, is smiling and looking towards a man on the right. The man is wearing glasses and a white shirt. In the background, a dartboard is visible on a yellow wall.

# 1.0 PERFIL DE LA COMPAÑÍA



# 1.1 AMAVIR

Amavir es una de las **compañías líderes en España** en la atención a personas mayores y dependientes. Nace en **2017** como **fruto de la unión entre Amma y Adavir**, dos empresas con más de 25 años de experiencia en el sector. Presente en **7 Comunidades Autónomas**, gestiona un total de 43 residencias y unas 8.000 plazas (entre residenciales y de centro de día).

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.

### Cifras básicas



### Objetivos estratégicos de la compañía

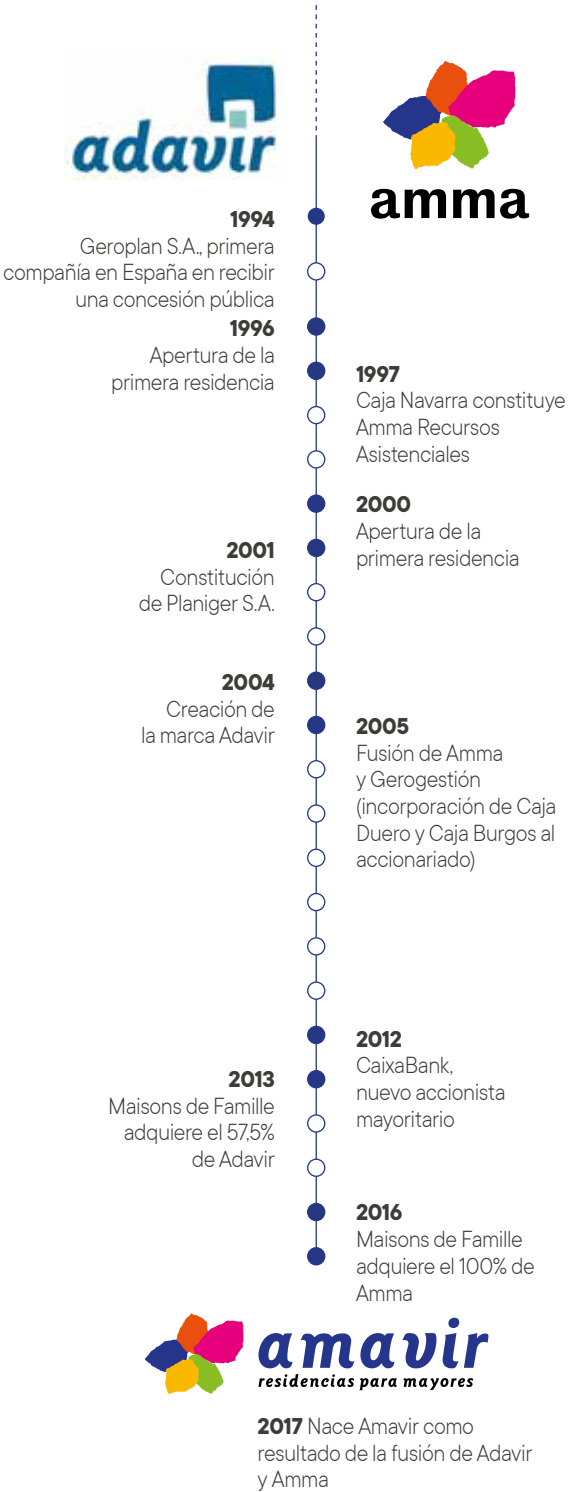
- 1

Ser el operador de referencia en el sector en cuanto a calidad asistencial prestada a sus usuarios.
- 2

Seguir ampliando su red de centros en toda España y ampliar su oferta de servicios para llegar a nuevas tipologías de usuarios dependientes.
- 3

Consolidar la compañía como un lugar excelente en el que trabajar, ético y transparente, y comprometido con la sociedad y el medio ambiente.

### Historia de Amavir



# 1.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

*El documento de Misión, Visión y Valores de Amavir fue aprobado por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía el día 6 de septiembre de 2017 y refrendado en su reunión del 20 de septiembre de 2018. 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 inter disciplinar, 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 éste 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:

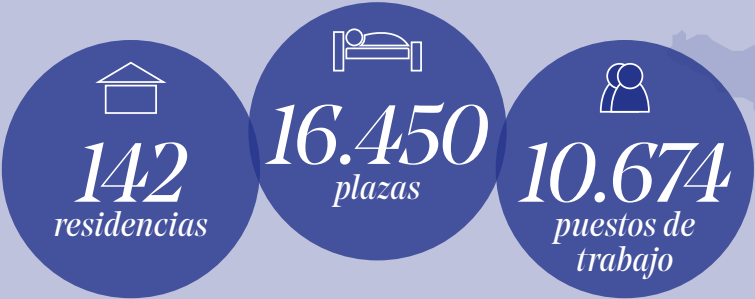
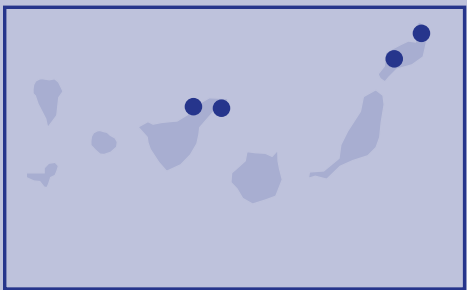
Somos una organización que busca hacer cada día mejor su trabajo, buscando la excelencia en la atención a las personas mayores y sus familias y su máxima satisfacción. Para ello, apostamos por el desarrollo de políticas de calidad orientadas a la mejora continua, además de dotar a nuestros profesionales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

# 1.3 MAISONS DE FAMILLE, ACCIONISTA PRINCIPAL

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

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

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





# 1.4 CENTROS AMAVIR EN ESPAÑA

*Presente en 7 comunidades autónomas, Amavir proyecta su expansión por toda España.*

NUESTRA COMPAÑÍA EN CIFRAS

43 residencias

6.399 plazas de residencia

3.163 plazas públicas  
49,43%

3.236 plazas privadas  
50,57%

41 centros de día

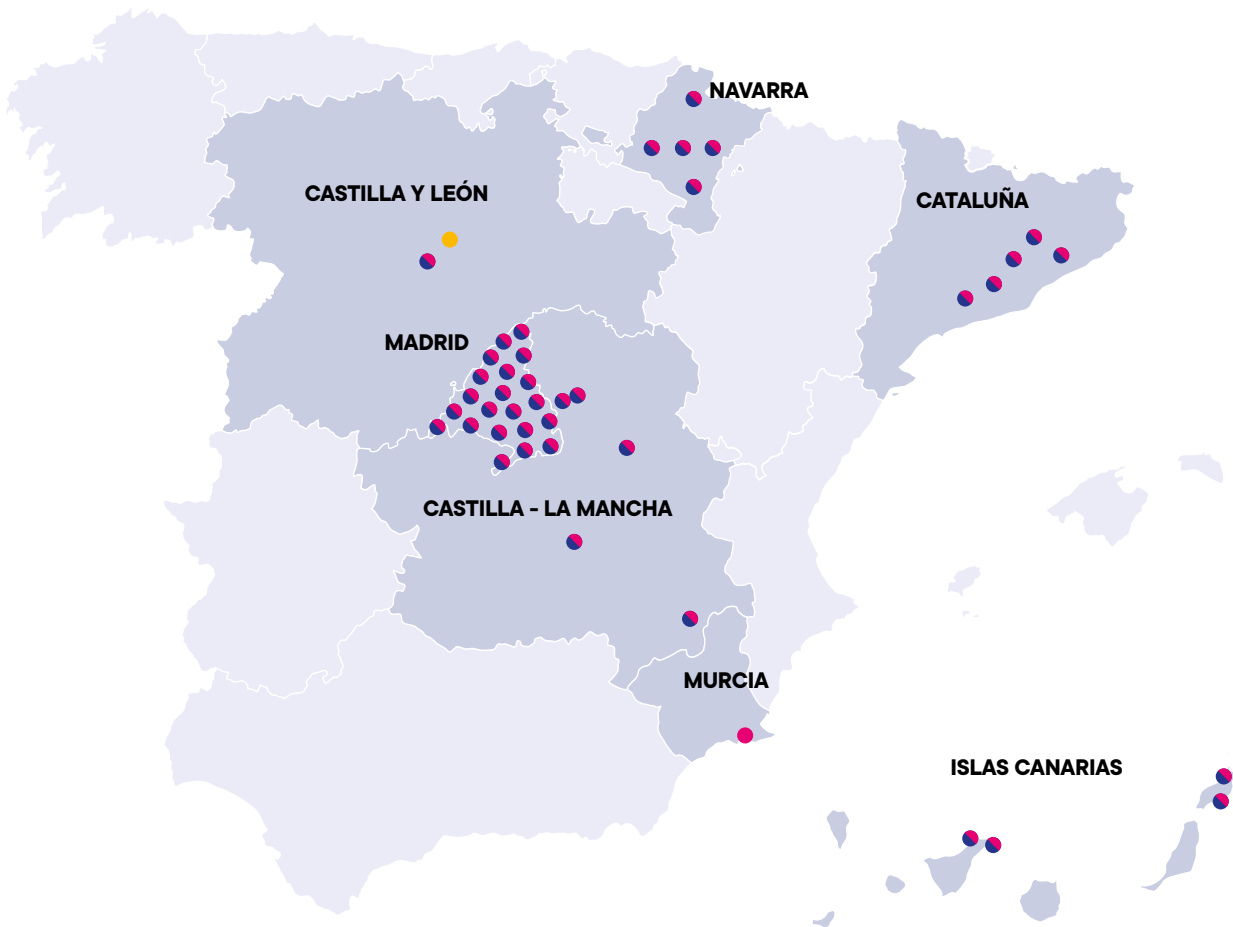
1.415 plazas de centros de día

736 plazas públicas  
52,01%

679 plazas privadas  
47,99%



CENTROS EN ESPAÑA



- Residencias
- Centros de día
- Apartamentos tutelados

MADRID

- 21 residencias
- 21 centros de día
- 3.483 plazas residenciales
- 805 plazas de centro de día

NAVARRA

- 5 residencias
- 5 centros de estancias diurnas
- 624 plazas residenciales
- 105 plazas de estancias diurnas

CASTILLA Y 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

CASTILLA-LA MANCHA

- 5 residencias
- 5 centros de día
- 680 plazas residenciales
- 170 plazas de centro de día

CATALUÑA

- 5 residencias
- 5 centros de día
- 877 plazas residenciales
- 180 plazas de centro de día

CANARIAS

- 4 residencias
- 4 centros de día
- 380 plazas residenciales
- 125 plazas de centro de día

MURCIA

- 1 residencia
- 145 plazas residenciales



1.4.1 MADRID



- 1 Amavir El Encinar-Leganés
- 2 Amavir La Marina
- 3 Amavir Nuestra Casa
- 4 Amavir Villaverde
- 5 Amavir Getafe
- 6 Amavir Ciudad Lineal
- 7 Amavir Patones
- 8 Amavir Alcorcón
- 9 Amavir Arganzuela
- 10 Amavir Colmenar
- 11 Amavir Torrejón
- 12 Amavir San Agustín del Guadalix
- 13 Amavir Cenicientos
- 14 Amavir Puente de Vallecas
- 15 Amavir Valdebernardo
- 16 Amavir Alcalá de Henares
- 17 Amavir Coslada
- 18 Amavir Pozuelo
- 19 Amavir Villanueva
- 20 Amavir Humanes
- 21 Amavir Usera



MADRID EN CIFRAS

21

residencias

3.483

plazas de residencia

1.538

plazas públicas 44,16%

1.945

plazas privadas 55,84%

21

centros de día

805

plazas de centros de día

430

plazas públicas 53,42%

375

plazas privadas 46,58%

CENTROS EN MADRID

CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Residencia El Encinar-Leganés	Leganés	132	132	0	30	30	0	1996
Amavir La Marina	San Sebastián de los Reyes	159	86	73	50	10	40	2000
Amavir Nuestra Casa	Collado Villalba	140	140	0	45	45	0	2001
Amavir Villaverde	Madrid	180	63	117	40	20	20	2004
Amavir Getafe	Getafe	180	63	117	40	20	20	2004
Amavir Ciudad Lineal	Madrid	180	63	117	40	20	20	2004
Amavir Patones	Patones	90	85	5	20	5	15	2004
Amavir Alcorcón	Alcorcón	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir Arganzuela	Madrid	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir Colmenar	Colmenar Viejo	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir Torrejón	Torrejón de Ardoz	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir San Agustín del Guadalix	San Agustín del Guadalix	180	63	117	40	20	20	2005
Amavir Cenicientos	Cenicientos	82	82	0	20	20	0	2006
Amavir Puente de Vallecas	Madrid	180	63	117	40	20	20	2006
Amavir Valdebernardo	Madrid	180	63	117	40	20	20	2006
Amavir Alcalá de Henares	Alcalá de Henares	180	63	117	40	20	20	2007
Amavir Coslada	Coslada	180	63	117	40	20	20	2007
Amavir Pozuelo	Pozuelo de Alarcón	180	63	117	40	20	20	2007
Amavir Villanueva	Villanueva de la Cañada	180	63	117	40	20	20	2007
Amavir Humanes	Humanes de Madrid	180	68	112	40	20	20	2008
Amavir Usera	Madrid	180	63	117	40	20	20	2009



**Residencia El Encinar-Leganés**  
Avda. Constitución de Cádiz 5,  
c.p. 28914 - Leganés  
Tel.: 91 694 41 61



**Amavir La Marina**  
Avda. de Cataluña 4,  
c.p. 28709 - San Sebastián de los Reyes  
Tel.: 91 659 0188



**Amavir Nuestra Casa**  
C/ Águedas 2,  
c.p. 28400 - Collado Villalba  
Tel.: 91 849 38 54



MADRID



**Amavir Villaverde**  
C/ Berrocal, 42,  
c.p. 28021 - Madrid  
Tel.: 91 505 52 00



**Amavir Getafe**  
C/ Islas Canarias 162,  
c.p. 28905 - Getafe  
Tel.: 91 481 94 00



**Amavir Ciudad Lineal**  
C/ Gabriel Montero 3 (Ciudad Lineal),  
c.p. 28017 - Madrid  
Tel.: 91 327 61 99



**Amavir Cenicientos**  
C/ San Sebastián 13,  
c.p. 28650 Cenicientos  
Tel.: 91 860 09 00



**Amavir Puente de Vallecas**  
C/ Baltasar Santos 2 (Distrito Vallecas),  
c.p. 28038 - Madrid  
Tel.: 91 328 70 70



**Amavir Valdebernardo**  
C/ Ladera de los Almendros 44-46  
(Distrito Vicálvaro), c.p. 28032 - Madrid  
Tel.: 91 301 66 60



**Amavir Patones**  
Canal Isabel II 23,  
c.p. 28189 - Patones  
Tel.: 91 843 21 50



**Amavir Alcorcón**  
C/ Gabriela Mistral 4,  
c.p. 28922 - Alcorcón  
Tel.: 91 512 72 00



**Amavir Arganzuela**  
C/ Embajadores 211 (Distrito Arganzuela),  
c.p. 28045 - Madrid  
Tel.: 91 506 23 56



**Amavir Alcalá de Henares**  
C/ Octavio Paz 13 sec. 36,  
c.p. 28806 - Alcalá de Henares  
Tel.: 91 887 98 76



**Amavir Coslada**  
Avenida de España 130,  
c.p. 28820 - Coslada  
Tel.: 91 673 30 65



**Amavir Pozuelo**  
Paseo de las Naciones 1,  
c.p. 28224 - Pozuelo de Alarcón  
Tel.: 91 799 13 92



**Amavir Colmenar**  
C/ Mosquilona 65,  
c.p. 28770 - Colmenar Viejo  
Tel.: 91 845 98 08



**Amavir Torrejón**  
C/ Francia 6,  
c.p. 28850 Torrejón de Ardoz  
Tel.: 91 627 77 00



**Amavir San Agustín del Guadalix**  
C/ Halcón 1 Ctra. de Colmenar Km 10.5,  
c.p. 28750 San Agustín del Guadalix  
Tel.: 91 846 63 00



**Amavir Villanueva**  
Avenida de Madrid 3,  
c.p. 28691 - Villanueva de la Cañada  
Tel.: 91 815 57 01



**Amavir Humanes**  
Avenida de los Deportes 14,  
c.p. 28970 - Humanes de Madrid  
Tel.: 91 604 05 32



**Amavir Usera**  
Avenida La Perla 3 (Distrito Usera),  
c.p. 28041 - Madrid  
Tel.: 91 500 55 50



# 1.4.2 NAVARRA



- 1 Amavir Mutilva
- 2 Amavir Ibañeta
- 3 Amavir Oblatas
- 4 Amavir Betelu
- 5 Amavir Argaray

Plazas concertadas con



NAVARRA EN CIFRAS

5 residencias

624 plazas de residencia

373 plazas públicas 59,78%  
251 plazas privadas 40,22%

5 centros de estancias diurnas

105 plazas de estancias diurnas

105 plazas privadas 100%

CENTROS EN NAVARRA

CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Amavir Mutilva	Mutilva	185	146	39	30	0	30	2000
Amavir Ibañeta	Erro	50	25	25	15	0	15	2001
Amavir Oblatas	Pamplona	173	98	75	20	0	20	2003
Amavir Betelu	Betelu	45	25	20	10	0	10	2004
Amavir Argaray	Pamplona	171	79	92	30	0	30	2004



**Amavir Mutilva**  
Avda. Anaitasuna 29,  
c.p. 31192 - Mutilva  
Tel.: 948 29 16 06



**Amavir Ibañeta**  
C/ Zelaia 6,  
c.p. 31697 - Erro  
Tel.: 948 76 80 62



**Amavir Oblatas**  
Avda. de Guipúzcoa 5,  
c.p. 31012 - Pamplona  
Tel.: 948 38 26 26



**Amavir Betelu**  
C/ Irigoyen 2,  
c.p. 31890 - Betelu  
Tel.: 948 51 33 22



**Amavir Argaray**  
C/ Valle de Egüés 1,  
c.p. 31004 - Pamplona  
Tel.: 948 15 38 66

# 1.4.3 CANARIAS



Plazas concertadas con



CANARIAS EN CIFRAS



CENTROS EN CANARIAS

CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Amavir Tías	Tías (Lanzarote)	88	64	24	34	34	0	2007
Amavir Haría	Haría (Lanzarote)	40	40	0	21	21	0	2007
Amavir Tejina	S. Cristobal de la Laguna (Tenerife)	76	55	21	30	20	10	2008
Amavir Santa Cruz	Santa Cruz de Tenerife (Tenerife)	176	95	81	40	0	40	2009



**Amavir Tías**  
C/ Tajinaste 6,  
c.p. 35572 - Tías (Lanzarote)  
Tel.: 928 52 40 78



**Amavir Haría**  
C/ César Manrique s/n,  
c.p. 35520 - Haría (Lanzarote)  
Tel.: 928 83 60 60



**Amavir Tejina**  
C/ Palenzuela s/n,  
c.p. 38260 - San Cristóbal de La Laguna (Tenerife)  
Tel.: 922 546 750



**Amavir Santa Cruz**  
C/ América González s/n. Urbanización de Ifara,  
c.p. 38004 - Santa Cruz de Tenerife (Tenerife)  
Tel.: 922 284 843



# 1.4.4 MURCIA

1 Amavir Cartagena

Plazas concertadas con  
Región  de Murcia

MURCIA EN CIFRAS

1  
residencia

145  
plazas de  
residencia

38 plazas públicas 26,21%  
107 plazas privadas 73,79%

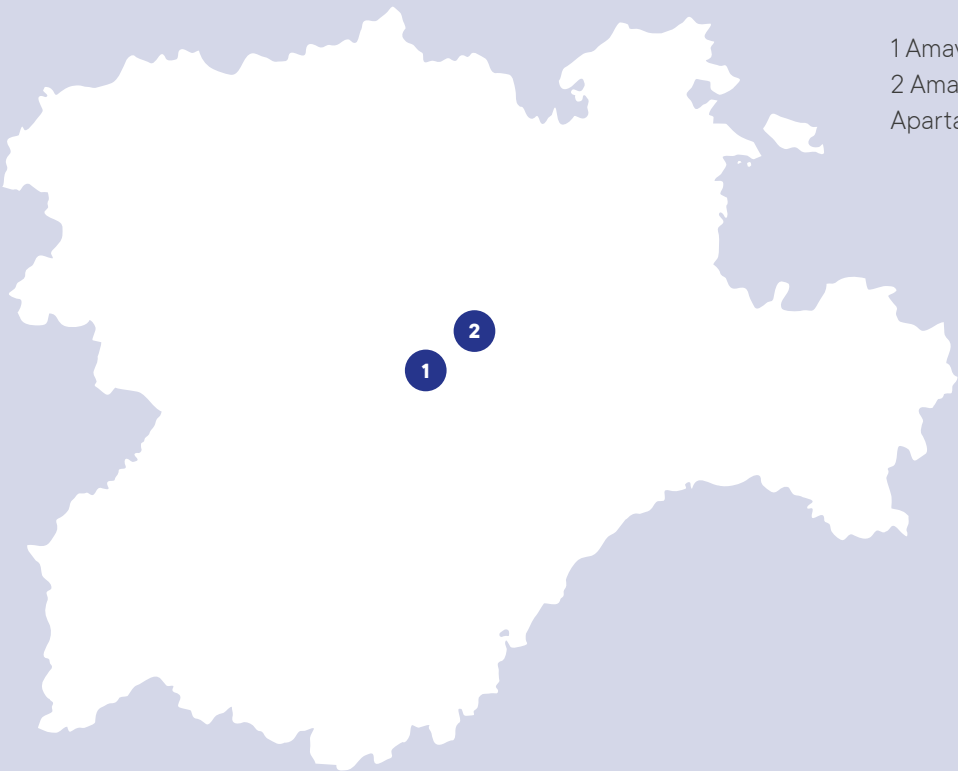
CENTROS EN MURCIA

CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Amavir Cartagena	Cartagena (Murcia)	145	38	107	0	0	0	2013



**Amavir Cartagena**  
C/ Hermano Pedro Ignacio, 2bis,  
c.p. 30203 - Cartagena  
Tel.: 968 52 23 45

# 1.4.5 CASTILLA Y LEÓN



1 Amavir El Encinar del Rey  
2 Amavir El Encinar del Rey Apartamentos



CASTILLA Y LEÓN EN CIFRAS

2

residencias

210

plazas de residencia

28 plazas públicas 13,33%

182 plazas privadas 86,67%

1

centro de día

30

plazas de centros de día

30 plazas privadas 100%

CENTROS EN CASTILLA Y LEÓN

CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Amavir El Encinar del Rey	Valladolid	150	28	122	30	0	30	2001
Amavir El Encinar del Rey Apartamentos	Valladolid	60	0	60	0	0	0	2003



**Amavir El Encinar del Rey**  
C/ Barcelona 8,  
c.p. 47008 - Valladolid  
Tel: 983 14 00 00



**Amavir El Encinar del Rey Apartamentos**  
C/ Barcelona 8. Urbanización Santa Ana,  
c.p. 47008 - Valladolid  
Tel: 983 14 00 00



# 1.4.6 CASTILLA-LA MANCHA

- 1 Residencia La Alameda
- 2 Amavir El Pinar
- 3 Residencia Don Quijote
- 4 Residencia El Balconcillo
- 5 Residencia Las Hazas

Plazas concertadas con



Castilla-La Mancha

## CASTILLA LA MANCHA EN CIFRAS

5

residencias

680

plazas de residencia

621

plazas públicas 91,32%

59

plazas privadas 8,68%

5

centros de día

170

plazas de centros de día

165

plazas públicas 97,06%

5

plazas privadas 2,94%

## CENTROS EN CASTILLA LA MANCHA

CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Residencia La Alameda	Azuqueca de Henares (Guadalajara)	120	120	0	20	20	0	2003
Amavir El Pinar	Chillarón de Cuenca	120	61	59	40	35	5	2003
Residencia Don Quijote	Tomelloso (Ciudad Real)	120	120	0	30	30	0	2006
Residencia El Balconcillo	Guadalajara	160	160	0	40	40	0	2007
Residencia Las Hazas	Hellín (Albacete)	160	160	0	40	40	0	2008



**Residencia La Alameda**  
C/ Mulhacén con Travesía de Postas,  
c.p. 19200 - Azuqueca de Henares  
(Guadalajara)  
Tel.: 949 27 75 33



**Amavir El Pinar**  
Avda. Acebo. Urbanización Señorío del Pinar,  
c.p. 16190 - Chillarón de Cuenca  
Tel.: 969 27 32 97



**Residencia Don Quijote**  
C/ Soria con C/ Lugo,  
c.p. 13700 - Tomelloso (Ciudad Real)  
Tel.: 926 53 98 00

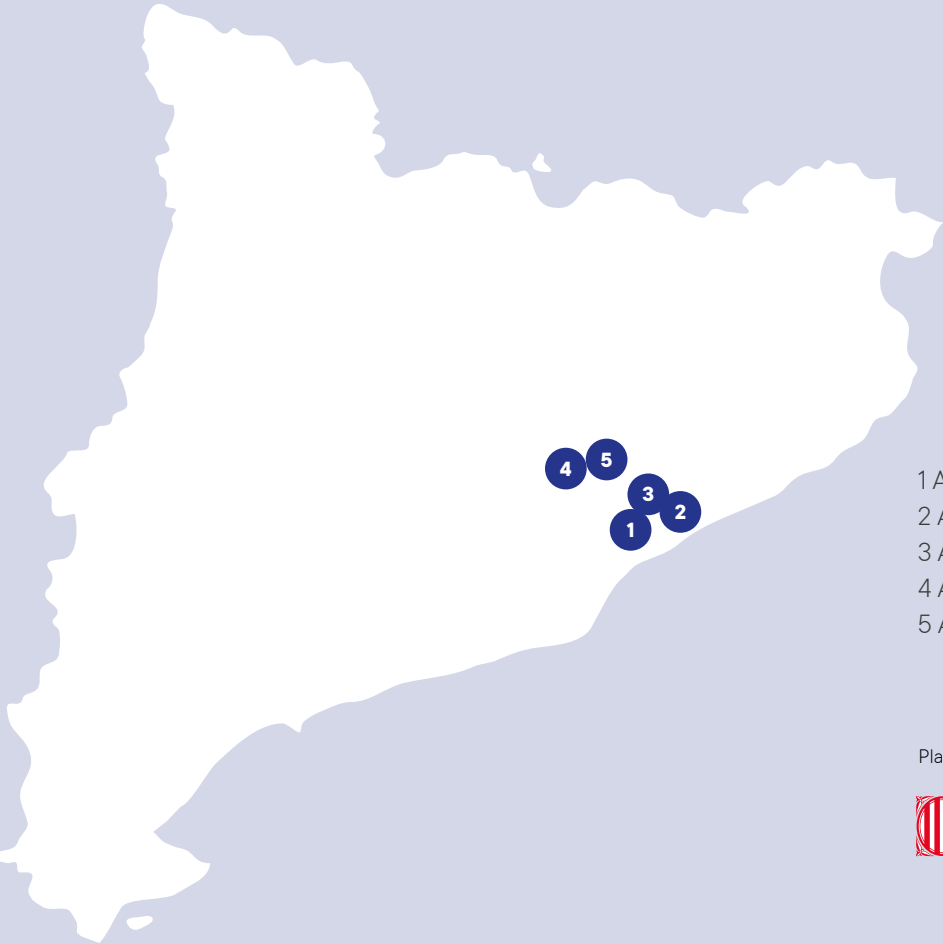


**Residencia El Balconcillo**  
C/ Méjico 13,  
c.p. 19004 - Guadalajara  
Tel.: 949 20 74 97




**Residencia Las Hazas**  
Paraje Las Hazas, Paraje Las Hazas  
(ctra. de Agra a Nava de Campaña),  
c.p. 02400 - Hellín (Albacete)  
Tel.: 967 30 29 81

# 1.4.7 CATALUÑA



- 1 Amavir Diagonal
- 2 Amavir Teià
- 3 Amavir Horta
- 4 Amavir Vilanova
- 5 Amavir Sant Cugat

Plazas concertadas con

**Generalitat de Catalunya**

CATALUÑA EN CIFRAS

5

residencias

877

plazas de residencia

311 plazas públicas 35,46%

566 plazas privadas 64,54%

5

centros de día

180

plazas de centros de día

66 plazas públicas 36,67%

114 plazas privadas 63,33%

CENTROS EN CATALUÑA

CENTRO	LUGAR	PLAZAS RESIDENCIALES	PÚBLICAS	PRIVADAS	PLAZAS DIURNAS	PÚBLICAS	PRIVADAS	AÑO APERTURA
Amavir Diagonal	Barcelona	156	24	132	25	16	9	2003
Amavir Teià	Teià (Barcelona)	180	125	55	35	30	5	2005
Amavir Horta	Barcelona	181	5	176	40	0	40	2007
Amavir Vilanova	Vilanova del Camí (Barcelona)	180	98	82	40	20	20	2007
Amavir Sant Cugat	Sant Cugat del Vallés (Barcelona)	180	59	121	40	0	40	2009



**Amavir Diagonal**  
Carrer de la Llacuna 120,  
c.p. 08018 - Barcelona  
Tel.: 93 320 96 30



**Amavir Teià**  
Avda. President Kennedy 74,  
c.p. 08329 - Teià (Barcelona)  
Tel.: 93 540 49 40



**Amavir Horta**  
Avda. Can Marcet 11,  
c.p. 08035 - Barcelona  
Tel.: 93 428 00 92



**Amavir Vilanova**  
C/ Dels Fusters 2,  
c.p. 08788 - Vilanova del Camí (Barcelona)  
Tel.: 93 806 37 37



**Amavir Sant Cugat**  
Carrer Víctor Hugo 10,  
c.p. 08174 - Sant Cugat del Vallés (Barcelona)  
Tel.: 93 583 61 00



A photograph of a man in a white lab coat, seen in profile, talking to an elderly woman with short brown hair wearing a red shirt. They are in a laboratory setting with various pieces of equipment and a computer monitor visible in the background. A green rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing white text.

# 2.0

**COMPROMISO  
CON LA  
GESTIÓN ÉTICA  
Y RESPONSABLE**

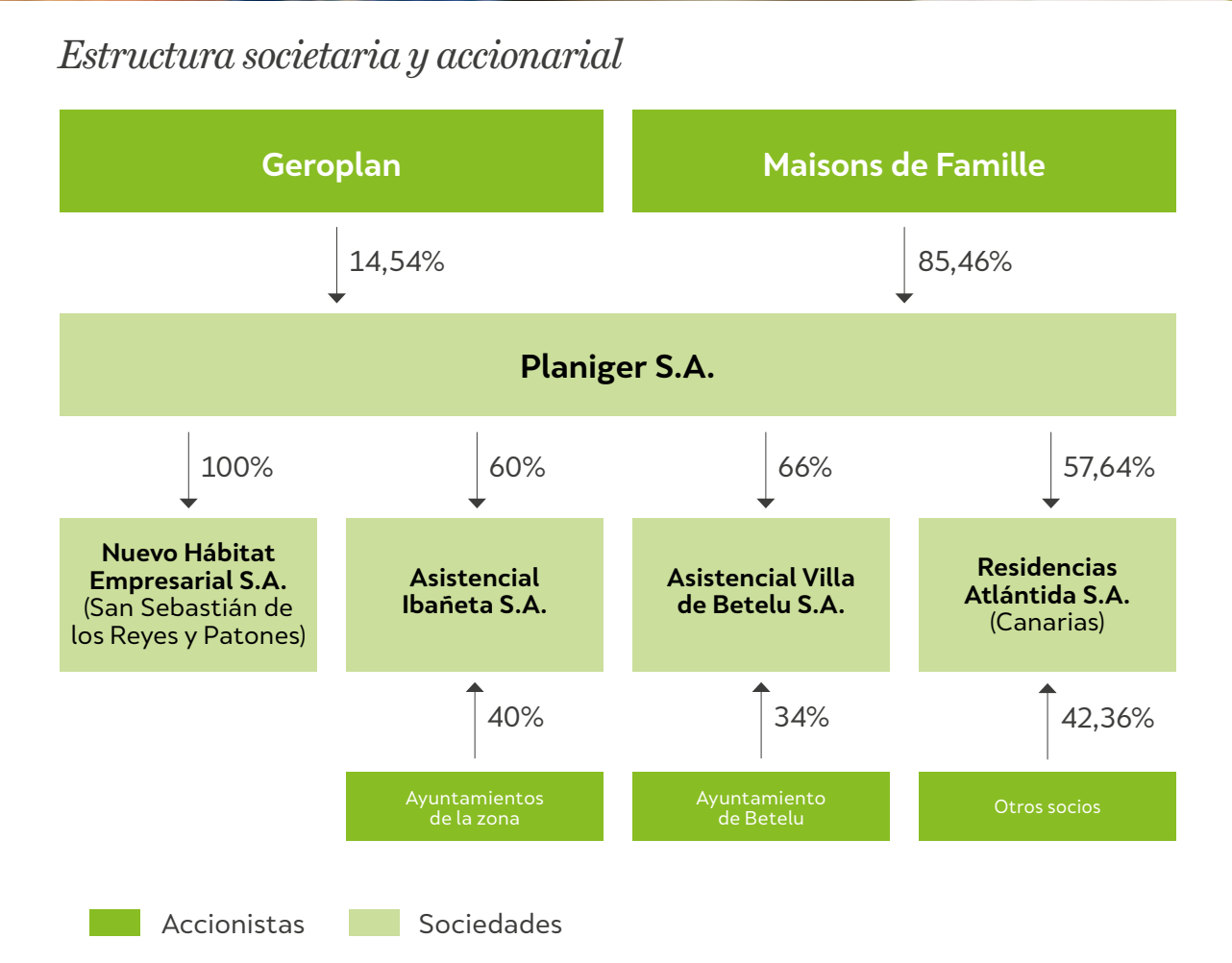
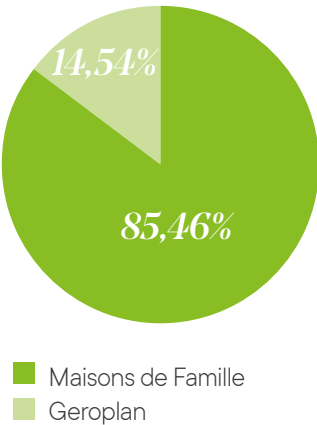


## 2.1 ESTRUCTURA SOCIETARIA Y ACCIONARIAL

*Amavir está formada por distintas sociedades. La sociedad principal es Planiger S.A., de la que dependen la mayoría de los centros, pero también están Residencias Atlántida (centros en Canarias), Nuevo Hábitat Empresarial (San Sebastián de los Reyes y Patones, ambos en Madrid), Asistencial Ibañeta (Erro, Navarra) y Asistencial Villa de Betelu (Betelu, Navarra).*

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

ACCIONISTAS DE PLANIGER S.A.





## 2.2 ÓRGANOS DE GOBIERNO

### Órganos de gobierno de las sociedades

Cada una de las sociedades que componen Amavir tiene su propia **Junta de Accionistas** y **Consejo de Administración**, cuya regulación queda establecida en sus respectivos Estatutos. En ellos se determinan también los procedimientos para la designación y nombramiento de sus consejeros, así como los pasos a adoptar en caso de conflictos de intereses.

NÚMERO DE REUNIONES DE JUNTAS DE ACCIONISTAS Y CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN POR SOCIEDADES (2018)		
	JUNTA	CONSEJO
PLANIGER	3	7
NUEVO HÁBITAT EMPRESARIAL	1	0
RESIDENCIAS ATLÁNTIDA	1	2
ASISTENCIAL VILLA DE BETELU	1	1
ASISTENCIAL IBAÑETA	1	1

### Órganos de gobierno de la sede social de la compañía

Para toda la compañía existe un **Comité de Dirección** único, en el que están presentes todos los departamentos de la sede social, y que está formado por 15 miembros. El objetivo fundamental de la dirección es velar por el mantenimiento y la proyección de la empresa a largo plazo. Además, es la responsable 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, el Comité de Dirección tiene designados distintos **comités de asesoramiento** en áreas como Responsabilidad Social Corporativa, Seguridad del Paciente, Seguridad de la Información y Crisis. Existen también **reuniones periódicas** interdepartamentales, así como reuniones entre la sede social y los centros, celebrándose dos **seminarios anuales** entre el Comité de Dirección y las direcciones de las residencias (en 2018 se celebraron en Ávila y El Escorial).

MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN DE AMAVIR (A 31 DE DICIEMBRE DE 2018)	
Consejero Delegado:	Patrick Arroste
Directora General:	Lourdes Rivera
Directora de Control y Gestión:	Isabelle Dias
Director Financiero:	Diego Alarcón
Subdirectora Financiera:	Raquel Nieto
Jefe de Administración y Finanzas:	Roberto Montoya
Jefe de Control de Costes:	José María Isasi
Director de Operaciones:	Julio González
Director de Comunicación, Comercialización y Desarrollo Corporativo:	Roberto Rodríguez
Directora Comercial y de Marketing:	Virginia González
Director de Sistemas:	Ibor Rodríguez
Directora de Recursos Humanos (Madrid):	Marian Bautista
Director de Recursos Humanos (Regional):	Carlos Galve
Directora de Calidad y Medio Ambiente:	Yolanda Rivera
Director de Mantenimiento:	Javier de Esteban

### Órganos de gobierno de las residencias

Las residencias cuentan con un director, que se apoya para la operativa diaria en los equipos técnicos, que celebran reuniones diarias.

#### DIRECTORES DE LAS RESIDENCIAS AMAVIR (A 31 DE DICIEMBRE DE 2018)

<b>CANARIAS</b> <b>Amavir Tías y Amavir Haría:</b> Elisabeth Artiles <b>Amavir Santa Cruz:</b> Ana Díaz <b>Amavir Tejina:</b> Náyade Gómez Santos	<b>MADRID</b> <b>Amavir Alcalá de Henares:</b> Ana Belén Vecino <b>Amavir Alcorcón:</b> Lidia Sánchez <b>Amavir Arganzuela:</b> Sonsoles Yustas <b>Amavir Cenicientos:</b> Patricia Herresánchez <b>Amavir Ciudad Lineal:</b> Raquel Catrola <b>Amavir Colmenar:</b> Raquel Gutiérrez <b>Amavir Coslada:</b> Beatriz Cuesta <b>Amavir El Encinar-Leganés:</b> Aránzazu Campos <b>Amavir Getafe:</b> Nuria Lucas <b>Amavir Humanes:</b> Pilar Sánchez <b>Amavir La Marina</b> (San Sebastián de los Reyes): Eloy García <b>Amavir Nuestra Casa</b> (Collado Villalba): Alfredo Boullón <b>Amavir Patones:</b> Paloma Martín <b>Amavir Pozuelo:</b> Ana Belén Nicolás <b>Amavir Puente de Vallecas:</b> Inmaculada Gallego <b>Amavir San Agustín del Guadalix:</b> Dinah García <b>Amavir Torrejón:</b> María Vázquez <b>Amavir Usera:</b> José Miguel Partida <b>Amavir Valdebernardo:</b> Ricardo Rodríguez <b>Amavir Villanueva de la Cañada:</b> Manuela Peña <b>Amavir Villaverde:</b> Rocío Álvarez	<b>MURCIA</b> <b>Amavir Cartagena:</b> Alfonso Pasqual del Riquelme  <b>NAVARRA</b> <b>Amavir Argaray</b> (Pamplona): Olaia Arbizu <b>Amavir Betelu:</b> Francisco Javier Espinosa <b>Amavir Ibañeta</b> (Erro): Gorka Álvarez <b>Amavir Mutilva:</b> María Loperena <b>Amavir Oblatas</b> (Pamplona): Azucena Salvador
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b> <b>Residencia Don Quijote</b> (Tomelloso, Ciudad Real): Ana Isabel Moyano <b>Residencia El Balconcillo</b> (Guadalajara): Cristina Bravo <b>Amavir El Pinar</b> (Cuenca): Sonia Romero <b>Residencia La Alameda</b> (Azuqueca de Henares, Guadalajara): Cristina Fernández <b>Residencia Las Hazas</b> (Hellín, Albacete): María Trinidad Pastor	<b>CASTILLA Y LEÓN</b> <b>Amavir El Encinar del Rey</b> (Valladolid): Luz Mª Pelayo	<b>CATALUÑA</b> <b>Amavir Diagonal</b> (Barcelona): Ricard Buitrago <b>Amavir Horta</b> (Barcelona): Manel Vates <b>Amavir Sant Cugat:</b> Maite Aragón <b>Amavir Teià:</b> María José Guarino <b>Amavir Vilanova del Camí:</b> Agatha Barea

# 2.3 COMPROMISO CON LA RSC

*Amavir está comprometida con una gestión basada en modelos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).*

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

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



1.000

ejemplares impresos de la memoria distribuidos

838

impresiones de la memoria en nuestra página web

Amavir forma parte desde 2018 de la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, habiéndose comprometido también con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo específicamente a los siguientes:



Amavir forma parte también desde 2017 de **Forética** y, en la actualidad, implementa un sistema de trabajo en RSC basado en la certificación **SGE 21** de esta organización.

## Asuntos materiales

Durante 2018 se llevó a cabo una **actualización de los asuntos materiales** de la compañía con el objetivo de priorizar los contenidos incluidos en el informe de sostenibilidad que publica anualmente.

El estudio se dividió en dos fases diferenciadas:

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

ACCIÓN	METODOLOGÍA
Análisis de noticias de RSC	Se ha realizado un análisis de las noticias durante el ejercicio 2018 con la finalidad de identificar los asuntos que están marcando la agenda de RSC.
Análisis de las noticias sectoriales	Se ha realizado un análisis de las noticias del sector de servicios de atención a personas mayores durante el ejercicio 2018 con la finalidad de identificar los asuntos que están marcando tendencia en el sector.
Benchmarking	Se han analizado los asuntos materiales de empresas del sector según sus memorias de sostenibilidad del año 2017 (último año publicado).
Análisis de normativa RSC	Se ha identificado la entrada en vigor de leyes. De manera especial, se analizó <b>la Ley 11/2018, de 28 de diciembre</b> , por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre).
Asuntos materiales del Grupo Maisons de Famille	Se han identificado los temas materiales de Maisons de Famille, empresa matriz de Amavir.

**2.- Análisis interno.** Una vez identificados los asuntos materiales a través del análisis externo, esta segunda fase consistió en su priorización. Así, los miembros del Comité de Dirección priorizaron los asuntos materiales en función de su impacto en el negocio.

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



*Auditoría sobre el estado de información no financiera*

Cumpliendo la legislación europea, Amavir ha elaborado su primer Informe de Estado de Información No Financiera Consolidado, correspondiente al año 2018, que ha sido auditado favorablemente por MAZARS.

La identificación de los riesgos no financieros, sus impactos y las medidas de control asociadas se ha realizado a nivel de Grupo Maisons de Famille y ha sido precisamente Amavir la compañía que ha soportado la auditoría de todo el grupo a nivel internacional.

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





# 2.4 CÓDIGO ÉTICO

*Amavir comparte Código Ético con el resto de empresas del Grupo Maisons de Famille. Este código entró en vigor el 31 de diciembre de 2017.*

El Código Ético constituye uno de los elementos más importantes de nuestra identidad como compañía y nos permitirá seguir avanzando en el propósito compartido de ser cada día mejores, ofrecer una mejor atención y ser una empresa responsable y ética que sirva como referencia y ejemplo en el sector.

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



El código se divide en **diferentes apartados** de los que destacamos los relacionados con el conflicto de intereses, actividades políticas y lobbying, regalos e invitaciones en las relaciones con los socios y las relaciones comerciales del grupo, corrupción y pagos de facilitación y documentos financieros y profesionales y lucha contra el blanqueo de dinero. En estos aspectos, el grupo hace las siguientes consideraciones:

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

y esté registrada de acuerdo a criterios apropiados que permitan una fácil consulta, para cualquier registro contable que refleje una transacción de la empresa.

Cabe señalar que el grupo es, desde el año 2017, **Socio Signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, fortaleciendo su compromiso de manera especial con la defensa de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción.

**La difusión sobre el código se ha realizado durante el año 2018.** A nivel interno se publicó en el portal del empleado, en el boletín electrónico interno y en el periódico, enviándose además un email a toda la plantilla. Además, el código se encuentra disponible en la página web para conocimiento de todos los grupos de interés.

El Código Ético incluye también el **procedimiento** para que cualquier trabajador pueda **notificar casos** en los que crea que se están incumpliendo sus preceptos. No se han recibido denuncias por vulneración de los derechos humanos, corrupción, discriminación, soborno o blanqueo de dinero.





# 2.5 TRANSPARENCIA ECONÓMICA Y 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 2018

CIFRA DE NEGOCIO 2018  
EUROS

152,8  
millones

EBITDA 2018  
EUROS

29,46  
millones

IMPUESTOS 2018  
EUROS

4,96  
millones

INVERSIÓN 2018  
EUROS

4,66  
millones





# 2.6 TRANSPARENCIA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

*En Amavir somos conscientes de que la comunicación con nuestros grupos de interés es fundamental para nuestro día a día y que debemos basar nuestra relación con ellos en la máxima transparencia.*

## Grupos de interés de Amavir

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.

## Canales de comunicación de Amavir

Amavir cuenta con los siguientes **canales de comunicación**:

**PÁGINA WEB** ([www.amavir.es](http://www.amavir.es)):  
ESTADÍSTICAS EN 2018

292.212 visitas      211.781 usuarios

646.079 páginas vistas

## Canales de comunicación de Amavir

**BLOG “CUIDAR AL MAYOR”** ([www.cuidaralmayor.com](http://www.cuidaralmayor.com)):  
ESTADÍSTICAS EN 2018

8.526 visitas      7.274 usuarios      11.244 páginas vistas      50 número de posts en 2018

**REDES SOCIALES**  
NÚMERO DE SEGUIDORES A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

41.669 seguidores en Facebook      5.224 seguidores en Twitter      1.770 seguidores en Instagram

1.520 seguidores en LinkedIn      314 seguidores en YouTube

**TOTAL SEGUIDORES REDES**  
COMPARACIÓN CON EL SECTOR A 31/12/2018





Canales de comunicación de Amavir

NEWSLETTER INTERNO  
PARA TRABAJADORES

28  
newsletters  
enviados  
en 2018

PERIÓDICO AMAVIR

5  
números  
en 2018

10.585  
ejemplares por  
número (tirada)

GENERACIÓN DE NOTICIAS EN LOS MEDIOS

93  
notas de prensa  
enviadas a los  
medios en 2018

822  
noticias  
generadas  
en los medios  
en 2018

34,5  
millones de  
personas de  
audiencia de las  
noticias generadas

95,62%  
noticias  
positivas

OTRAS VÍAS DE COMUNICACIÓN

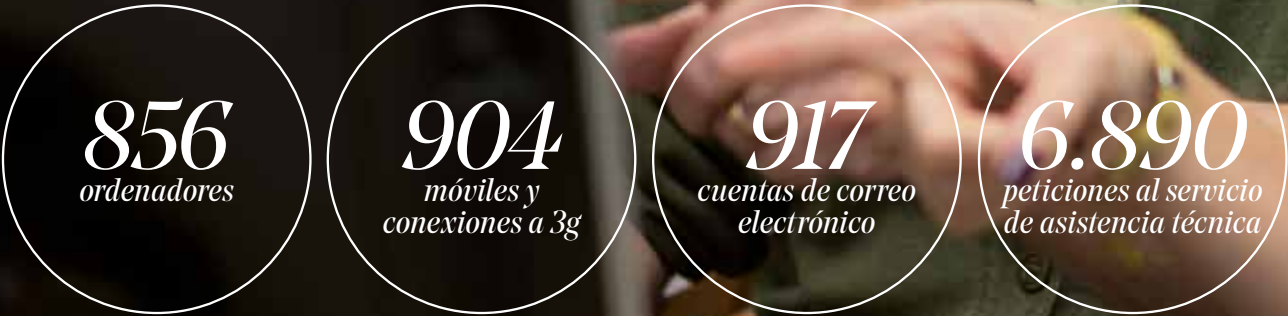
- Publicidad y acciones de marketing
- Reuniones, llamadas, mails
- Comunicados y cartas
- Tablones de anuncios
- PAls e informes asistenciales
- Totems en los centros
- Encuestas de satisfacción
- Encuestas de clima laboral
- Servicio de Atención al Usuario
- Manual de acogida de nuevos empleados
- Intranet
- Comités de empresa
- Visitas institucionales
- Memoria de Actividades y Responsabilidad Social

# 2.7 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

*Durante el año 2018, Amavir ha desplegado el desarrollo de SAP Recursos Humanos en todos los centros de la compañía, con el objetivo de unificar los sistemas informáticos. También se ha implantado una nueva herramienta para el control de los turnos y horarios de trabajo, vinculada en tiempo real con SAP.*

Asimismo, Amavir ha adecuado sus sistemas al nuevo reglamento europeo en materia de protección de datos (RGPD), en vigor desde el 26 de mayo de 2018.

Todos los centros facturan ya usando SAP como herramienta corporativa.





A young woman with dark hair, wearing a white lab coat over a colorful patterned shirt, is smiling and looking down at a red surface. She is holding a green rod. A young man with white hair and glasses is also looking down at the same surface, holding another green rod. The background is blurred, showing a laboratory or workshop setting with various equipment and a red wall.

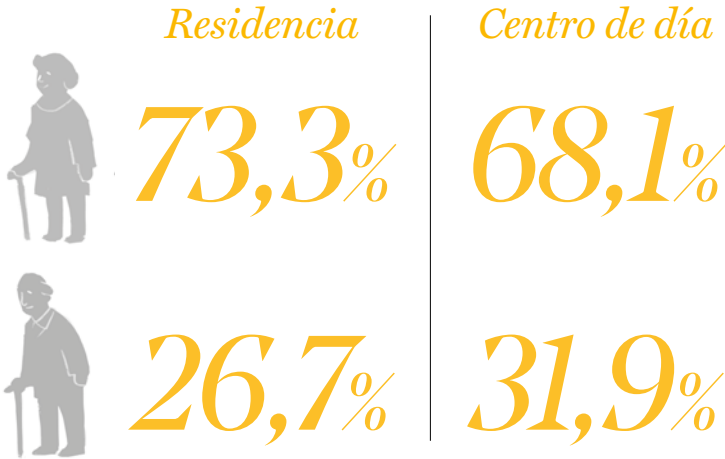
# 3.0

## COMPROMISO CON NUESTROS USUARIOS



# 3.1 USUARIOS AMAVIR

Nuestros usuarios son el centro de nuestra actividad y la razón de ser de nuestro trabajo.



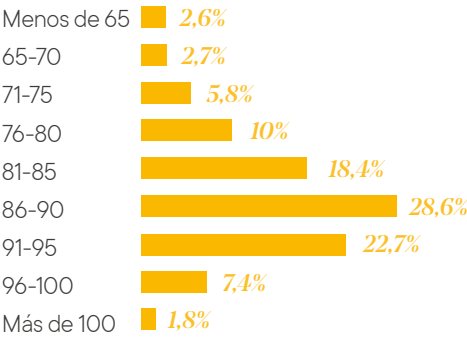
RESIDENCIA  
MEDIA DE EDAD

86,32 años

87,32 años mujeres

83,55 años hombres

MEDIA DE EDAD  
POR TRAMOS



MEDIA DE EDAD  
POR CC.AA.

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Canarias	85,18%	76,89%	82,09%
Castilla-La Mancha	86,17%	83,73%	85,47%
Castilla y León	87,77%	83,22%	86,44%
Cataluña	87,23%	83,89%	86,49%
Madrid	87,86%	84,82%	87,09%
Murcia	86,37%	83,85%	85,53%
Navarra	86,71%	81,80%	85,25%

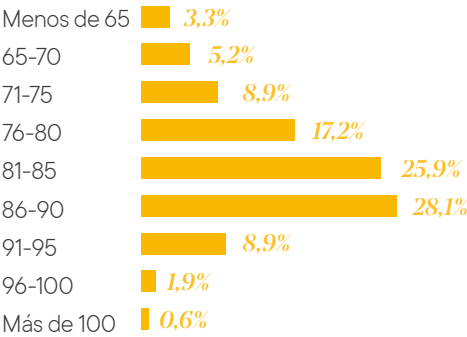
CENTRO DE DÍA  
MEDIA DE EDAD

82,80 años

83,42 años mujeres

81,47 años hombres

MEDIA DE EDAD  
POR TRAMOS



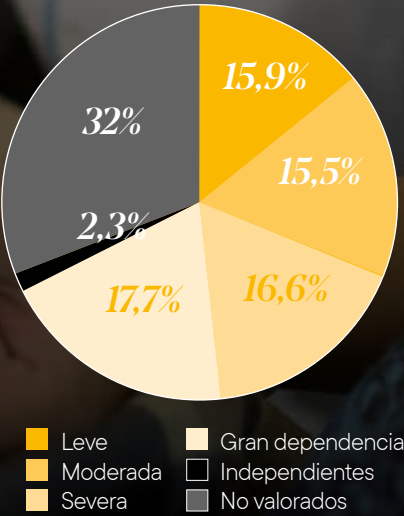
MEDIA DE EDAD  
POR CC.AA.

	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Canarias	81,60%	78,39%	80,65%
Castilla-La Mancha	84,01%	83,10%	83,74%
Castilla y León	84,89%	84,50%	84,75%
Cataluña	84,32%	79,74%	83,08%
Madrid	83,41%	81,59%	82,81%
Murcia	79,15%	90,00%	83,80%
Navarra	84,66%	81,57%	83,47%

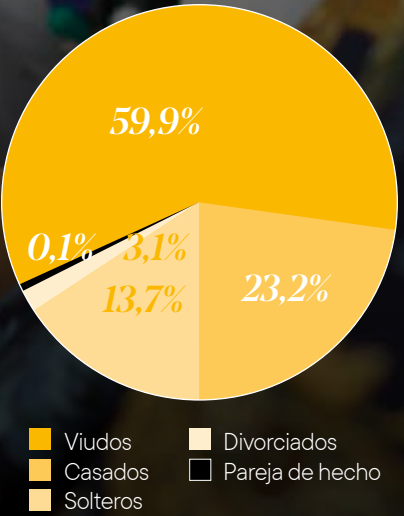
GÉNERO POR CC.AA.

	Residencia		Centro de día	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Canarias	62,7%	37,3%	70,3%	29,7%
Castilla-La Mancha	71,4%	28,6%	71,1%	28,9%
Castilla y León	70,7%	29,3%	71,4%	28,6%
Cataluña	77,9%	22,1%	73,1%	26,9%
Madrid	74,5%	25,5%	67,1%	32,9%
Murcia	66,7%	33,3%	57,1%	42,9%
Navarra	70,4%	29,6%	61,4%	38,6%

NIVEL DE DEPENDENCIA  
POR CC.AA.



ESTADO CIVIL



NACIONALIDAD





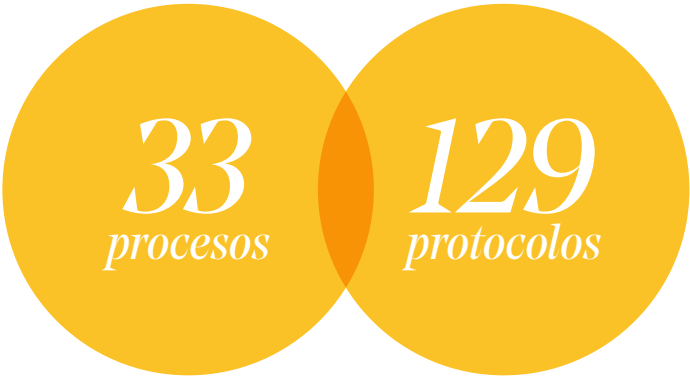
# 3.2 MODELO ASISTENCIAL

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 un modelo de gestión por procesos centrado en la persona** y enfocado 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.

Tras la integración en 2017 entre Amma y Adavir y el nacimiento de Amavir, la compañía ha trabajado durante el año 2018 en la **elaboración de nuevos procesos y protocolos integrados**, buscando aunar las mejores prácticas de ambas compañías.

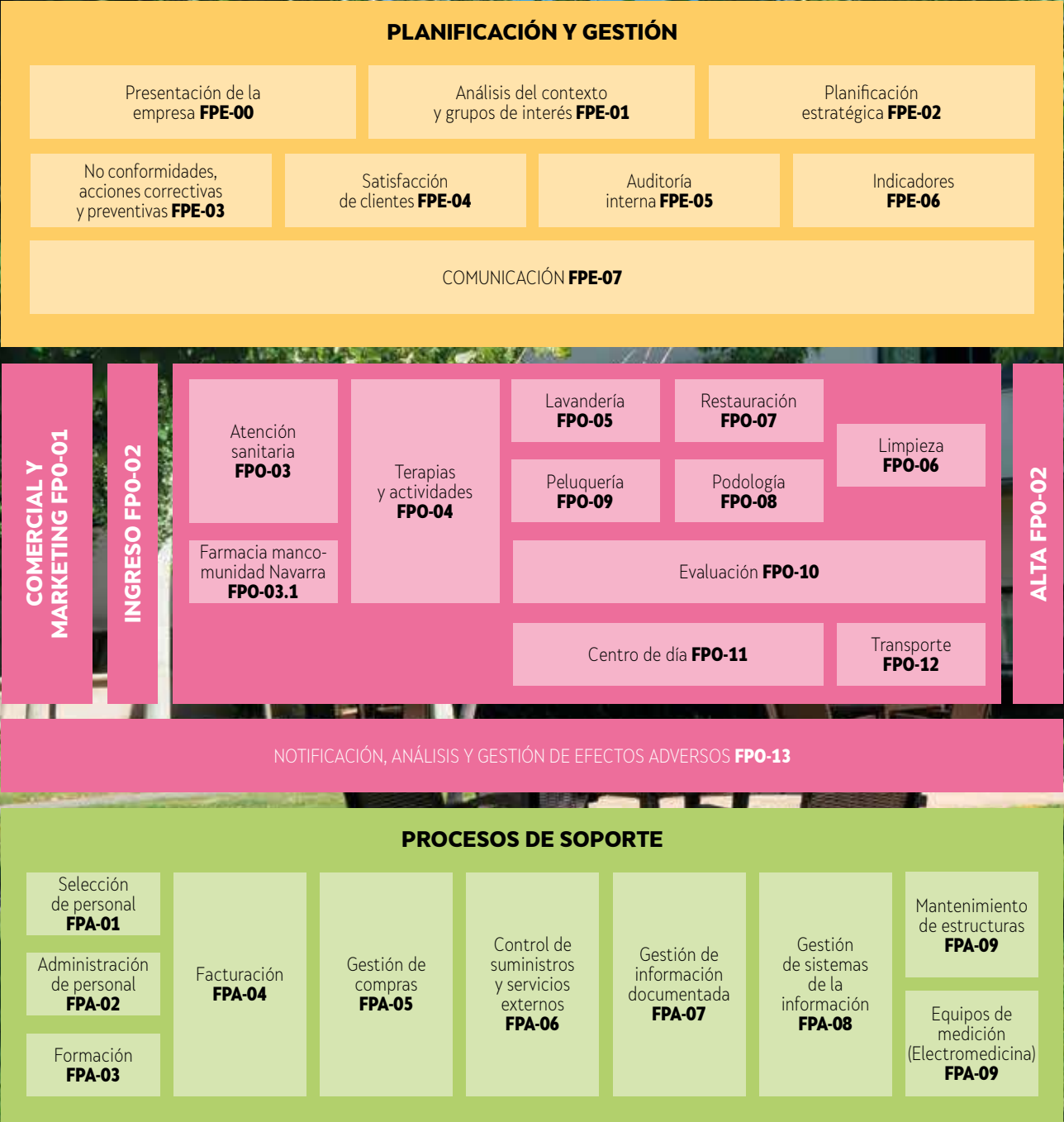


## Soporte informático para el sistema de calidad

En Amavir hemos apostado por el **aplicativo informático SAP** como columna vertebral de la compañía, llevando a este sistema todos nuestros procesos de trabajo.



## Mapa de procesos de Amavir





# 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

*La Dirección de Amavir es consciente de la relevancia que tiene para la organización el hecho de satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, para lo que se compromete a destinar los recursos necesarios para que su actividad obtenga un reconocimiento público definitivo mediante el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2015.*

Asimismo, asume la importancia de garantizar la seguridad y salud en la organización y la prevención de riesgos, velar por la seguridad de la información, proteger el medio ambiente, potenciar la igualdad y ser socialmente responsable. Por todo ello, se dota de la siguiente Política Integrada, fundamentada en los principios básicos de la Misión, Visión y Valores de la organización, así como en su Código Ético y en los requisitos de las normas de aplicación en cada uno de estos ámbitos.

## 1. Atención centrada en la persona

- Centrar nuestra actividad en ofrecer una atención interdisciplinar, integral y de la máxima calidad enfocada en la persona usuaria y sus necesidades (físicas, psíquicas, emocionales y sociales).
- Prestar especial atención al trato amable, cercano y cálido, basado en la personalización de la atención y en la escucha activa del usuario y su familia, en entornos confortables y adaptados que hagan a nuestros usuarios sentirse en casa.

## 2. Comportamiento ético y transparencia

- Fomentar en la organización procedimientos éticos y de transparencia en todas sus actuaciones, promoviendo asimismo este mismo comportamiento entre sus grupos de interés.
- Fomentar la comunicación proactiva, tanto interna como externa, que permita compartir con nuestros grupos de interés nuestros valores y actividades a través de canales de comunicación eficientes.
- Difundir y sensibilizar a toda la organización, y a los distintos grupos de interés, para que se impliquen en

la cultura de calidad, seguridad y salud, prevención, igualdad, seguridad de la información, responsabilidad social y ambiental.

- Asegurar en todo momento un trato justo, digno y sin discriminación a nuestros usuarios y profesionales.
- Velar por la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los diferentes ámbitos de la vida laboral, declarando asimismo su compromiso con la lucha contra el acoso y la violencia de género.

## 3. Motivación

- Implementar medidas para motivar y generar ilusión entre nuestros profesionales para que se sientan parte decisiva de la compañía y para poner en valor el trabajo que desarrollan en su día a día, buscando que 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.
- Colaborar en el desarrollo del sector.
- Poner en marcha actuaciones de compromiso y concienciación social hacia nuestros entornos más cercanos y la sociedad en general.

## 5. Compromiso con la excelencia

- Garantizar el cumplimiento de nuestros requisitos legales, reglamentarios, contractuales y aquellos otros suscritos por la organización, comunicándolos a todos los integrantes de la empresa.
- Establecer objetivos e indicadores en cada uno de los ámbitos de esta Política, revisados y analizados anualmente por la Dirección, orientados a la mejora continua de nuestros procesos que, junto a la medición periódica de la percepción de nuestros usuarios acerca de los servicios que les prestamos, nos permitan implantar acciones de mejora para lograr su máxima satisfacción.
- Concienciar a nuestros profesionales en la cultura de la excelencia, dotándoles de los recursos y formación necesarios para la correcta ejecución de sus cometidos, así como asignando eficazmente funciones y responsabilidades.
- Apostar por la investigación, la innovación y la potenciación de la iniciativa de nuestros profesionales como vía para ofrecer mejores servicios a nuestros usuarios.

- Hacer de nuestro entorno de trabajo un lugar seguro, implantando un plan de prevención de riesgos laborales y reduciendo los riesgos de nuestros usuarios y profesionales, promoviendo la seguridad en la organización y poniendo en marcha mecanismos de notificación de eventos adversos y de mejora continua de los procesos.
- Considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de nuestros productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Implantar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la compañía, con los siguientes principios:
  - Garantizar que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información de la compañía, a través de una adecuada gestión de los riesgos y las debilidades asociadas a dichos sistemas.
  - Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de la información generada, procesada o almacenada por los diferentes procesos de la compañía, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a su uso incorrecto, aplicando controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
  - Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por todas las partes interesadas.

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

**Esta política fue aprobada por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía en su reunión del 6 de septiembre de 2017 y refrendada en su reunión del 20 de septiembre de 2018.**



# 3.4 GESTIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Nuestras residencias y centros de día han renovado en 2018 los certificados de calidad según las normas **ISO 9001:2015** y **UNE 158101:2015**. La compañía realiza anualmente auditorías internas y externas para velar por la calidad de los servicios y analizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. Estamos también certificados bajo la norma **UNE 179003:2013** de gestión de riesgos para la Seguridad del Paciente.

## Certificaciones de calidad de Amavir

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

### ACCIONES CORRECTIVAS (AC) Y NO CONFORMIDADES (NC) 2018

ORIGEN	AC	NC	TOTAL
Auditoría externa	4		4
Auditoría interna	231	1	232
Indicadores	16	2	18
Inspección	3	17	20
Laboratorio	1		1
Otros	8	29	37
Reclamación		2	2
Seguridad del Paciente	7	5	12
Sistema de Calidad	23	58	81
TOTAL	293	114	407





# 3.5 SERVICIOS

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

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

## 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

- Estancias permanentes
- Estancias temporales (vacaciones y respiro para familiares, recuperación de convalecencias o postoperatorios, rehabilitaciones...)
- Estancias diurnas / centros de día.
- 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 audiolgía

### 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...).

22,2  
millones de dosis  
de medicamentos  
administrados

19.440  
talleres  
de psicología

50.400  
talleres de terapia  
ocupacional

2  
kg. de ropa  
lavada por  
usuario/día

30.240  
talleres de animación  
sociocultural

50.400  
talleres  
de fisioterapia

Indicadores de servicios 2018



### 3.6 PROVEEDORES

*Para ofrecer el mejor servicio a sus usuarios, Amavir se apoya en la contratación de proveedores líderes en cada uno de los ámbitos en los que opera, lo que ayuda a mejorar los índices de calidad y a ser más eficientes con los recursos.*

Además, Amavir contrata también con **proveedores locales**, favoreciendo los entornos próximos.

Durante 2018, el Departamento de Compras y el Departamento de Calidad han comenzado el trabajo de **actualización del proceso y protocolo de compras**, en el que se prevé la inclusión de criterios relativos a responsabilidad social. Por otro lado, el Código ético de la compañía incluye un apartado específico a la relación con proveedores, en el que se les pide:

- Que respeten las leyes y las normativas laborales.
- Que no discriminen a su personal por motivos de raza, nacionalidad, sexo y religión.
- Que conozcan el Código Ético y se comprometan a respetarlo.

Adicionalmente, en el marco del proceso de revisión del proceso y protocolo de compras, se ha elaborado un **documento de “Compromiso de Adhesión”** que se remitirá a todos nuestros proveedores para que muestren su compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

#### Alimentación

Amavir tiene subcontratado el servicio de alimentación con Medirest, Aramark y Serunión, proveedores líderes a nivel nacional e internacional, que son las encargadas 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 (25 centros)**  
Arganzuela, Alcorcón, Pozuelo, Villanueva de la Cañada, Usera, Leganés, La Marina, Nuestra Casa, Villaverde, Getafe, Ciudad Lineal, Patones, Torrejón, San Agustín del Guadalix, Cenicientos, Alcalá de Henares, Teià, Horta, Oblatas, Betelu, Argaray, Tías, Haría, Tejina y Santa Cruz.
- **Aramark (14 centros)**  
Valdebernardo, Puente de Vallecas, Colmenar, Coslada, Humanes de Madrid, Mutilva, Ibañeta, El Encinar del Rey, Apartamentos El Encinar del Rey, El Balconcillo, El Pinar, Las Hazas, Vilanova y Sant Cugat.
- **Serunión (2 centros)**  
Diagonal y Cartagena.

12.006.335  
euros de coste total  
alimentación 2018

504  
menús diferentes  
todo el año

2.188.808  
pensiones  
de comida anuales  
en residencias

181.077  
pensiones de comida  
anuales en centros  
de día

5.795  
pensiones  
de comida diarias  
de promedio

*Principales datos de alimentación 2018*



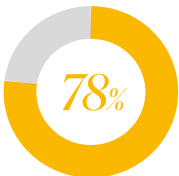
# 3.7 SATISFACCIÓN DE USUARIO

Dentro de nuestra apuesta por la calidad, en Amavir damos mucha importancia a **conocer la opinión de nuestros usuarios** sobre la calidad de los servicios que les ofrecemos, para lo que hacemos encuestas anuales de satisfacción, en las que pueden participar el 100% de los familiares y todos aquellos usuarios con capacidad cognitiva (según escalas de valoración).

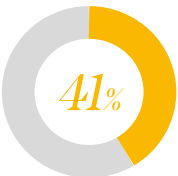
Además, contamos con un **Servicio de Atención al Usuario (SAU)**, que es el órgano de referencia para familiares y residentes a la hora de hacernos llegar sus opiniones. Los usuarios pueden dirigirse al SAU a través de correo electrónico, cartas, hojas de incidencias y de reclamaciones, buzones de sugerencias, teléfono o el formulario habilitado en la página web de la compañía.

## Resultados encuestas 2018. Residencias.

ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN SOBRE EL CENSO

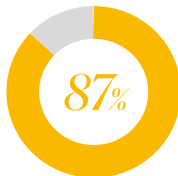


1.507 residentes

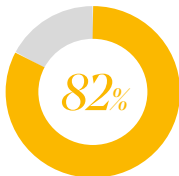


2.097 familiares

¿LA RECOMENDARÍA?



residentes



familiares

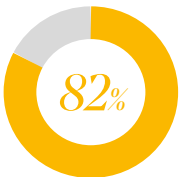
NOTA MEDIA (DE 0 A 10)

8,37  
residentes

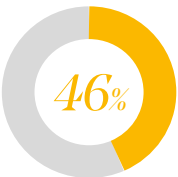
7,23  
familiares

## Resultados encuestas 2018. Centros de día.

ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN SOBRE EL CENSO

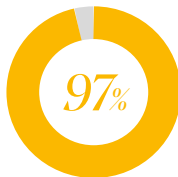


394 usuarios

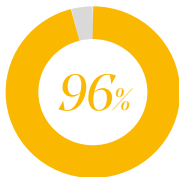


496 familias

¿LA RECOMENDARÍA?



usuarios



familiares

NOTA MEDIA (DE 0 A 10)

8,98  
residentes

8,52  
familiares

## Datos del Servicio de Atención al Usuario 2018

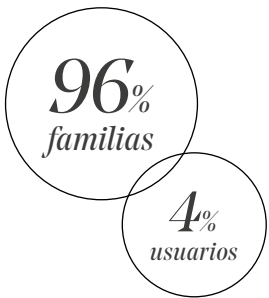
302 reclamaciones

23 sugerencias

375 agradecimientos

## Reclamaciones

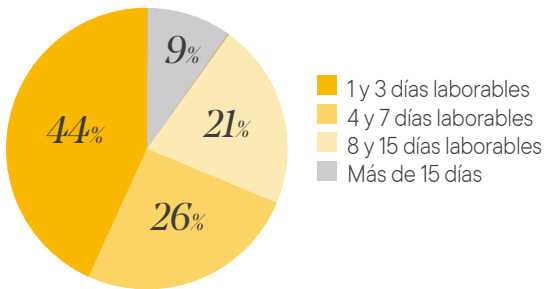
QUIÉN LAS INTERPONE



MOTIVO

Atención asistencial	69
Alimentación	38
Lavandería	30
Extravío/Robo	23
Falta personal	17
Personal centro	15
Medicación	14
Temperatura	11
General	5
Mantenimiento	5
Limpieza	3
Otras	72

TIEMPO DE RESPUESTA





# 3.8 CONFORTABILIDAD DE LOS CENTROS

Las residencias de Amavir han sido diseñadas 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**.

La mayoría de nuestros 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

\* Instalaciones tipo, que pueden variar entre residencias



## MANTENIMIENTO

Una residencia de mayores está en funcionamiento 24 horas al día los 365 días del año, con lo que esto supone de desgaste para las instalaciones. Por este motivo, es muy importante tomar las medidas para garantizar el permanente buen estado de los edificios, lo que se lleva a cabo a través del Plan de Mantenimiento.







# 4.0 COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO



# 4.1 PERFIL DE LA PLANTILLA

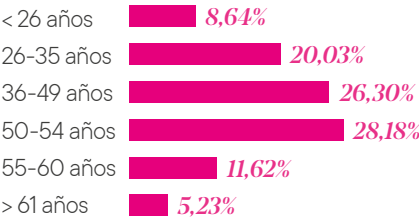
En Amavir contamos con **profesionales cualificados** con una clara **vocación de servicio** a los mayores, capaces de conjugar el cumplimiento de un sistema integral de alta calidad asistencial con el cariño, la atención y el respeto hacia las personas, buscando que se sientan siempre como en casa.

## Equipo humano Amavir

EN CIFRAS

4.398  
empleados

POR RANGO DE EDAD



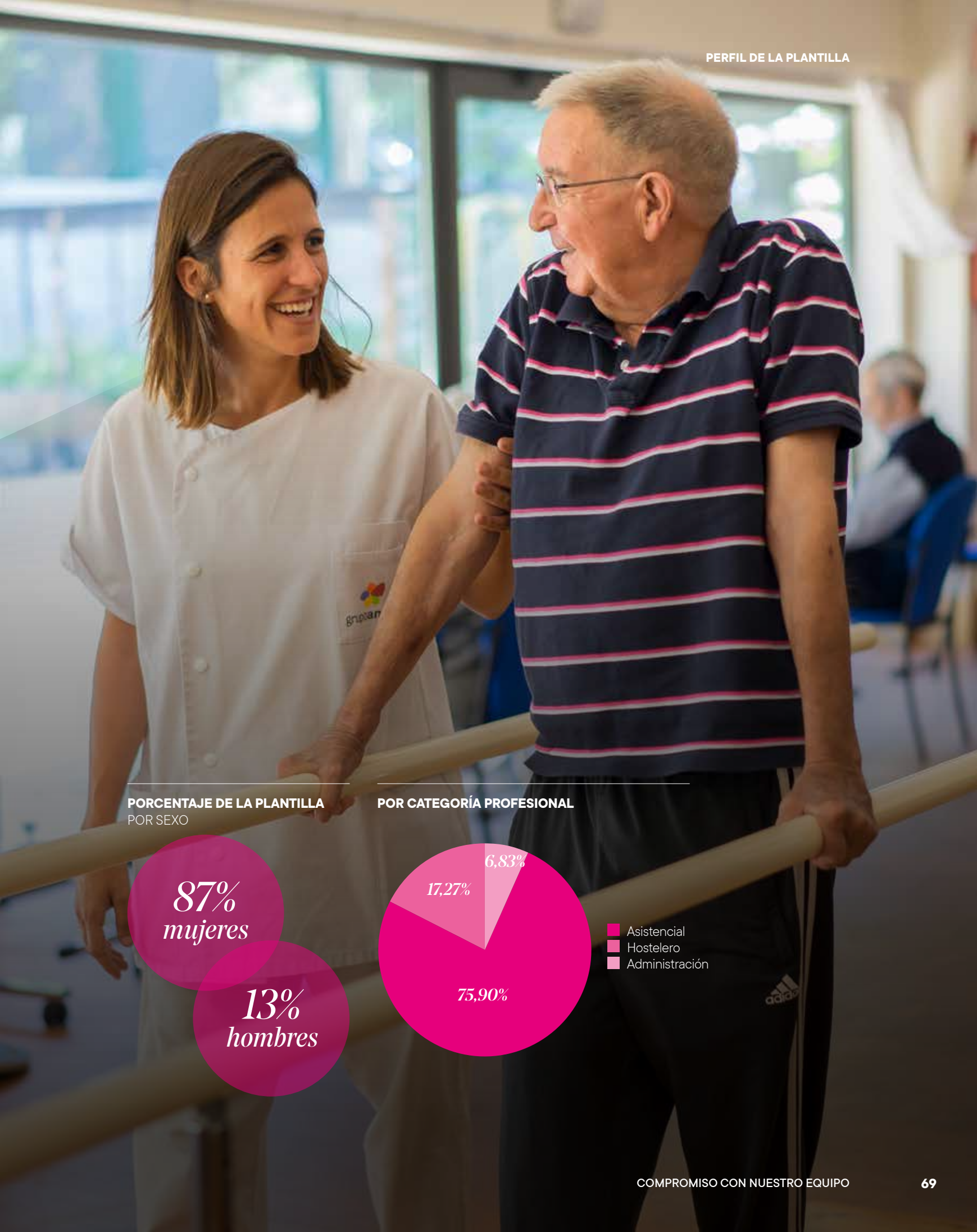
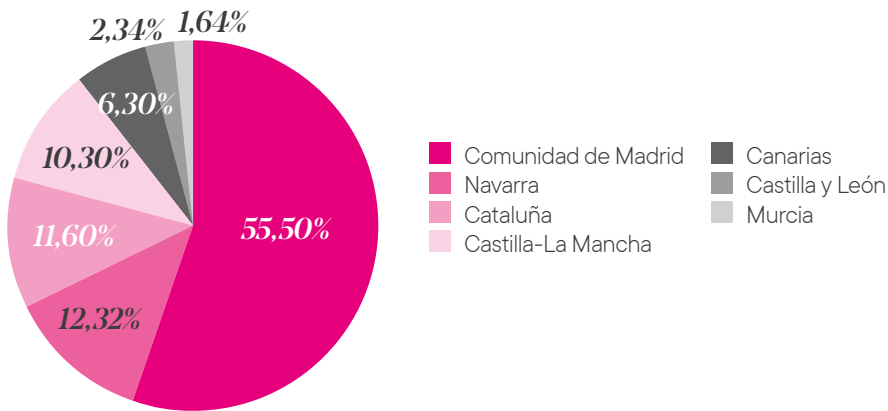
EDAD MEDIA DE LA PLANTILLA

43 años

COSTE DE PERSONAL 2018

84 millones de euros

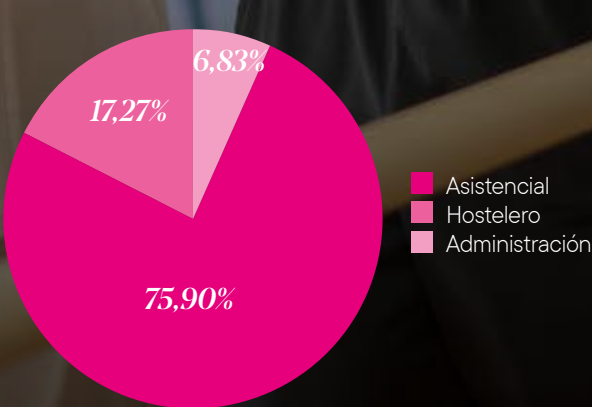
POR ÁREA GEOGRÁFICA DE TRABAJO



PORCENTAJE DE LA PLANTILLA POR SEXO



POR CATEGORÍA PROFESIONAL

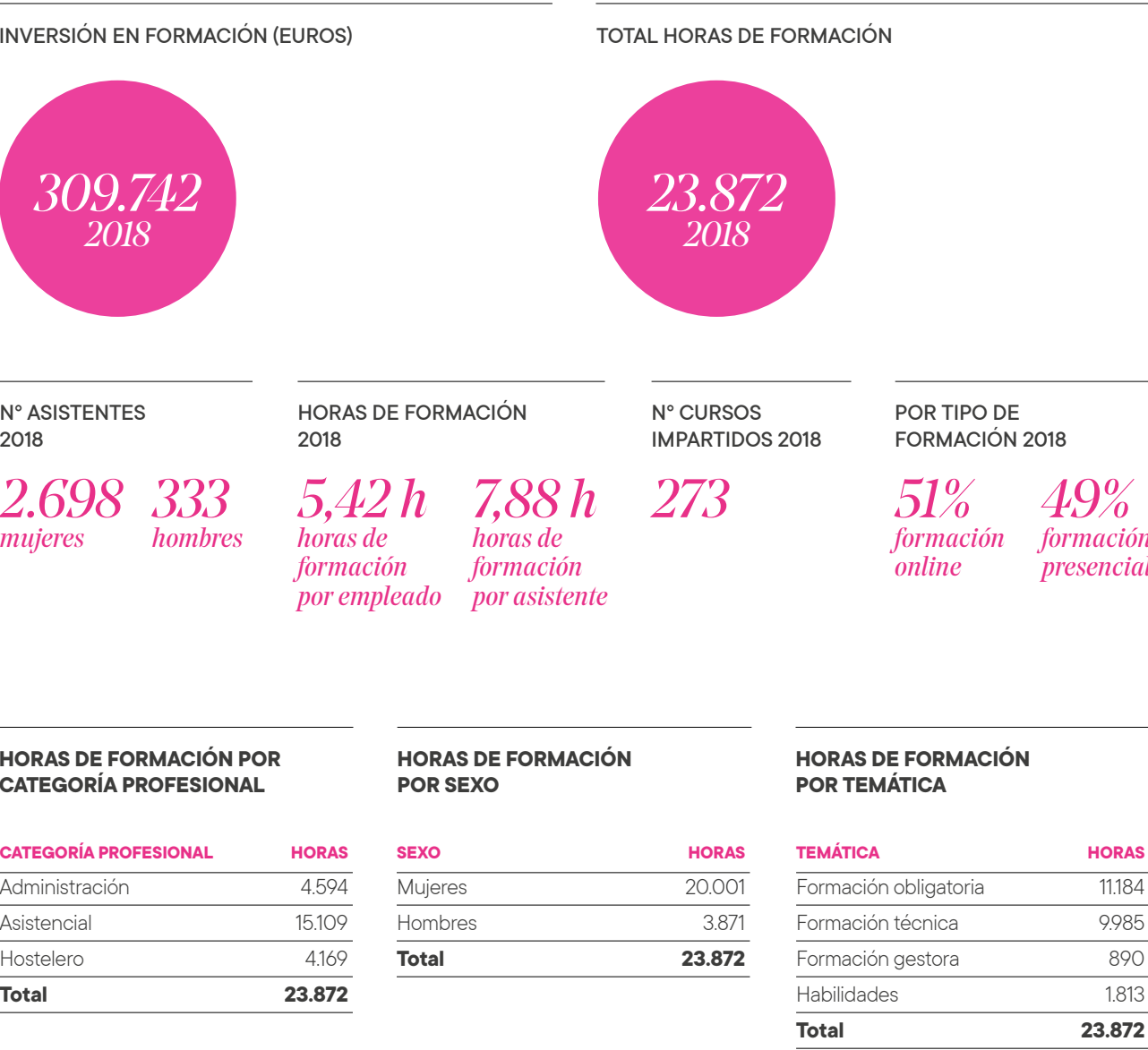




# 4.2 FORMACIÓN

La formación constituye una de las variables más importantes en la gestión de personas en Amavir. En este sentido, el grupo cuenta con un **protocolo de formación** auditado y certificado por una empresa externa.

## Indicadores de formación



## 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 nuestras residencias como complemento a su formación teórica.

ENTIDADES COLABORADORAS

47

ESTUDIANTES

587

HORAS DE PRÁCTICAS

51.960



## 4.3 CONCILIACIÓN Y ESTABILIDAD LABORAL

*En Amavir se intenta facilitar medidas para **favorecer la conciliación entre la vida laboral y personal**. En ese sentido, 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**, el cual se encuentra en la fase final para su aprobación. En términos generales, en Amavir se fomentan las contrataciones para sustituciones de bajas por maternidad/paternidad, las excedencias relacionadas con la maternidad o el cuidado de familiares, y se ofrece la posibilidad de acumular la lactancia a las vacaciones y baja maternal.

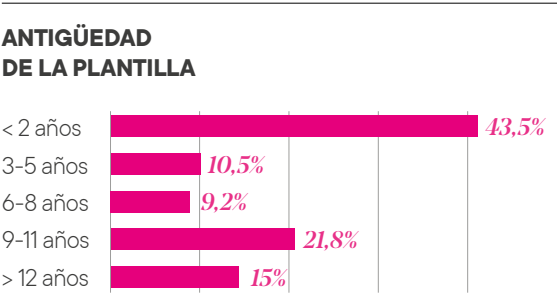
*Estabilidad de la plantilla a 31/12/2018:*  
**82% fijos**

A continuación, se detalla el promedio de los tipos de contratos y empleo por sexo, edad y categoría profesional.

TIPO DE CONTRATO POR EDAD (PROMEDIO ANUAL PLANTILLA)			
	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
< 26 años	81	264	345
Entre 26 y 35 años	507	411	917
Entre 36 y 49 años	791	346	1.137
Entre 50 y 54 años	805	311	1.116
Entre 55 y 60 años	524	107	630
> 61 años	226	26	252
Total	2.933	1.465	4.398

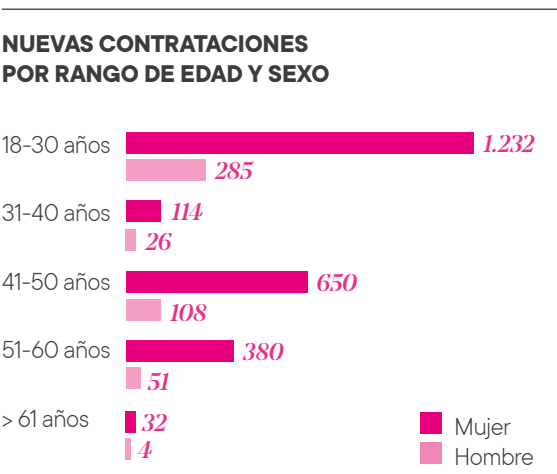
TIPO DE CONTRATO POR CATEGORÍA PROFESIONAL (PROMEDIO ANUAL PLANTILLA)			
	INDEFINIDO	TEMPORAL	TOTAL
Administración	242	50	292
Asistencial	2.181	1.161	3.342
Hostelero	510	254	763
Total	2.933	1.465	4.398

TIPO DE CONTRATO Y POR SEXO (PROMEDIO ANUAL PLANTILLA)			
<div><div>2.933 contratos indefinidos</div><div>1.465 contratos temporales</div></div>			
	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Indefinido	2.604	329	2.933
Temporal	1.247	218	1.465
Total	3.851	547	4.398



2.882  
*nuevas incorporaciones 2018*

(incluidos contratos de aprendizaje y formación, así como sustituciones por vacaciones, IT, AT, días de libre disposición, horas sindicales...).



	NUEVAS CONTRATACIONES POR ÁREA GEOGRÁFICA Y SEXO	
	MUJERES	HOMBRES
Canarias	102	38
Castilla y León	63	4
Castilla-La Mancha	182	22
Cataluña	399	76
Madrid	1.363	275
Murcia	34	6
Navarra	265	53
Total	2.408	474

### Organización del trabajo

Los empleados de oficina y el equipo técnico de las residencias trabajan de lunes a viernes (40 horas semanales). El resto de empleados de las residencias trabaja en turnos rotatorios de lunes a domingo, garantizando el cuidado permanente (24x7) de nuestros mayores.



# 4.4 IGUALDAD Y DIVERSIDAD

*El grupo, tal y como establece en su código de conducta, **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 se discrimina por razón de sexo, orientación sexual, edad, religión, etc. El compromiso del grupo en materia de acoso moral y/o sexual también se encuentra publicado en el código ético y contamos con un **protocolo específico de acoso laboral y otro de acoso sexual**.

Durante 2018, se ha estado negociando con los sindicatos el **Plan de Igualdad**, que se encuentra pendiente de su aprobación final. 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.

## Discapacidad

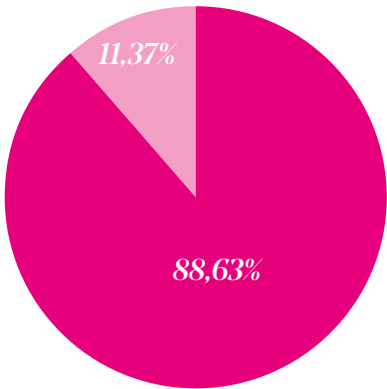
Superamos ligeramente el 2% exigido legalmente para el cumplimiento de la LGD. Amavir cumple en sus residencias con las condiciones que garantizan la utilización no discriminatoria, independiente y segura de los edificios, con el fin de hacer efectiva la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.



## Diversidad e integración

El grupo es un empleador inclusivo y no discriminatorio. Facilitamos la integración laboral de las personas con dificultades para acceder al empleo, así como de aquellas pertenecientes a grupos sociales y/o étnicos sub-representados.

### PLANTILLA POR NACIONALIDADES



■ Españoles ■ Extranjeros

### 41 países de procedencia:

Argentina, Armenia, Bolivia, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Camerún, Chile, Colombia, Congo, Costa Rica, Cuba, Guinea, República Dominicana, Ecuador, Estonia, Filipinas, Francia, Georgia, Honduras, Italia, Lituania, Marruecos, México, Moldavia, Mozambique, Nicaragua, Nigeria, Palestina, Papúa, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Rumanía, Rusia, El Salvador, Senegal, Tailandia, Ucrania, Venezuela.



La igualdad en Amavir en cifras



# 4.5 SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

*Para Amavir velar por la salud y seguridad laboral es una responsabilidad prioritaria. Por este motivo la compañía constituyó un Servicio de Prevención Mancomunado, asumiendo las especialidades de Seguridad, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología, concertando con un servicio de prevención ajeno la Vigilancia de la Salud.*

Existe una **política en materia de prevención** y un **Plan de Prevención** dentro del marco de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, cuyo objetivo principal es integrar de manera efectiva la prevención en la gestión de la empresa, asumiendo un modelo de gestión que se inspira en el concepto de Seguridad Integrada.

En el marco del Plan de Formación de la compañía se planifica la **formación en materia de prevención**, orientada principalmente a la formación de nuevos trabajadores, formación específica para los riesgos del puesto de trabajo y planes de emergencia.

*Con el objetivo de proteger y mantener la salud de la plantilla, Amavir cuenta con un equipo de especialistas compuesto por 4 profesionales y 96 delegados de prevención.*

**HORAS DE FORMACIÓN EN PRL**  
(PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES) **EN 2018**

3.932  
horas de formación

258  
cursos

3.929  
asistentes

*Amavir ha obtenido en 2018 certificación favorable de su sistema de gestión de riesgos laborales tras superar la auditoría externa realizada en todas sus residencias y oficinas centrales.*



## Principales indicadores en 2018

1.503  
reconocimientos médicos

39  
simulacros de emergencia

58  
reuniones de los comités de salud y seguridad

413.890  
horas de absentismo

El número de horas de absentismo (incluye la totalidad de bajas) se situó en 413.890 horas, lo que supone un ratio de absentismo del 6,24%.

## Accidentes de trabajo

ACCIDENTES CON BAJA LABORAL	
AT (Accidente de Trabajo)	221
AT in itinere	25
EP (Enfermedad Profesional)	2
Total	248

JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTES	
AT (Accidente de Trabajo)	5.094
AT in itinere	1.228
EP (Enfermedad Profesional)	130
Total	6.452

PROMEDIO JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTES

23 días

### INDICADORES 2018

Índice de frecuencia

28,68

(Nº accidentes en jornada de trabajo con baja / (nº trabajadores x horas trabajadas) x 10<sup>6</sup>)

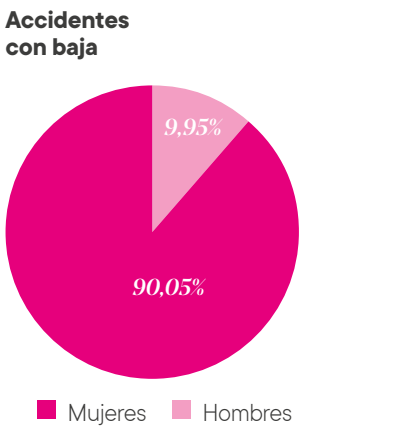
Índice de gravedad

0,66

(Días de accidentes en jornada, iniciados en periodo / (nº trabajadores x horas trabajadas en el periodo) x 1.000)

### INDICADORES POR SEXO

Índice de frecuencia	Índice de gravedad
HOMBRES	HOMBRES
22,54	0,48
MUJERES	MUJERES
29,57	0,69



Durante 2018 hubo **221 accidentes con baja** (22 hombres y 199 mujeres) y no se produjo **ningún accidente mortal**. Por otro lado, se produjeron **387 bajas por enfermedad**.

A pesar de tener reconocidas dos enfermedades profesionales de dos mujeres en 2018, las actividades desarrolladas en el Grupo Amavir no tienen una incidencia o riesgo elevado para convertirse en enfermedades profesionales relacionadas con las tareas que se desempeñan en los diferentes colectivos.



# 4.6 DIÁLOGO SOCIAL

En Amavir el diálogo social se organiza mediante la interlocución con los sindicatos y los órganos de representación de cada centro de trabajo según corresponda conforme a lo dispuesto en la legislación.

Por otro lado, en las reuniones con el comité de empresa se transmiten también los intereses y preocupaciones de los empleados y Amavir desarrolla igualmente encuestas de clima laboral entre su plantilla en el marco de su política de calidad.

El grupo garantiza el derecho de sus profesionales a pertenecer a la organización sindical de su preferencia. A 31 de diciembre de 2018, la compañía contaba con 263 representantes de los trabajadores, distribuidos de la siguiente forma por Comunidad Autónoma y sindicato de procedencia:

## Sindicatos por CC.AA.

CC.AA	CC.OO.	U.G.T.	E.L.A.	U.S.O.	SATSTE	CSIF	LAB	TOTAL
Canarias	10	4	0	0	0	0	0	14
Cataluña	6	23	0	0	0	0	0	29
C. La Mancha	15	13	0	0	0	4	0	32
C. y León	3	2	0	0	0	0	0	5
Madrid	83	62	0	4	0	3	0	152
Navarra	2	15	12	0	1	0	1	31
Murcia	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	119	119	12	4	1	7	1	263

ÍNDICE DE REPRESENTACIÓN SINDICAL EN LA COMPAÑÍA

6,2%

PARTICIPACIÓN FEMENINA DENTRO DE LOS DISTINTOS COMITÉS DE EMPRESA

89%

CONVENIO COLECTIVO

100%

de la plantilla se encuentra cubierta por convenio colectivo.

Aspectos mejor valorados por la plantilla en la encuesta de clima laboral de 2018 (porcentaje que considera que es buena o muy buena):

92%

Relación con los compañeros

81%

Calidad trato y comunicación con superior inmediato

80%

Valoración instalaciones de las residencias

75%

Valoración de su nivel de integración en Amavir





# 5.0 CÓMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



# 5.1 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

*Amavir plasma su compromiso ambiental en su **política integrada**, donde se compromete, por un lado, a la implantación de medidas que reduzcan el impacto ambiental de su actividad y conciencien a los 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; y por otro, a desarrollar planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos.*

Debido a su actividad, los principales **retos ambientales** a los que se enfrenta Amavir son los relativos a la **optimización del uso de los recursos y de la energía**, la minimización del impacto generado por la producción de **residuos** y la emisión de **gases contaminantes** que contribuyen al calentamiento global, manteniendo en todo momento los máximos estándares de calidad y confort hacia los usuarios.

Por este motivo, durante 2018 se desarrollaron **estrategias** para llevar a cabo un consumo responsable de la energía y el agua, reducir la generación de los residuos y realizar una segregación óptima de los mismos que permita su reciclado. En este marco de actuación, Amavir cuenta con un **protocolo de climatización** y un **protocolo de gestión de residuos**.





## 5.2 USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

*Amavir dispone de una herramienta de telemedida implantada en colaboración con Telefónica, que permite llevar a cabo un control exhaustivo de las curvas de consumo de electricidad, gas y agua en los centros. Estas mediciones se complementan con los datos de consumo imputados desde las residencias a través de SAP.*

Además, el protocolo de climatización incorpora medidas de ahorro, eficiencia energética, sensibilización y gestión para mejorar el rendimiento de las instalaciones de calefacción, refrigeración y ventilación.

### a) Consumo energético:

el consumo energético de Amavir se situó en 2018 en 61.443.196 kWh de acuerdo al siguiente desglose:

2018	kWh	kWh /usuario
Electricidad	22.140.293	2.897
Gas natural	33.216.464	5.142
Gas propano	2.706.147	2.289
Gasoil	951.074	2.627
Gasoil furgonetas	969.176	850
Biomasa	1.121.450	7.009
Solar térmica	338.592	261
<b>Total</b>	<b>61.443.196</b>	

### ALCANCES

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

Durante 2018 el consumo de Amavir procedente de **energías renovables** (biomasa y solar térmica) se situó en 1.460.042 kWh, lo que representa un 2,38% del consumo total de energía de la compañía.

1.460.042  
kWh de energías renovables

### b) Consumo de agua:

el agua para el consumo de Amavir procede de las redes de abastecimiento de los distintos servicios municipales donde están ubicadas las residencias.

	2018	m³/usuario
Agua (m³)*	420.289	55

\*Incluido consumo de las residencias y el riego.

Uno de los compromisos de Amavir con el consumo responsable del agua se materializa a través del **“Reto del agua”** del Canal de Isabel II, mediante el cual se implantan medidas de eficiencia, control y sensibilización en los centros.

Gracias al aumento del control del desperdicio de agua, las buenas prácticas y las mejoras implantadas en los centros se han alcanzado reducciones en el consumo de agua, a pesar del aumento de la demanda asociada a la internalización de las lavanderías.

### c) Consumo de otros recursos:

en enero de 2018, se remitió una carta a todos los usuarios y familiares anunciándoles la eliminación del envío de las facturas en papel por correo ordinario. Las facturas pueden consultarse en PDF en el portal de las familias y, si lo desean, y con carácter transitorio, se les puede entregar copia en recepción.

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.



## 5.3 INICIATIVAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

A lo largo de 2018 se implementaron diversas actuaciones dirigidas a la **optimización y eficiencia energética**. Estas iniciativas están alcanzando resultados en términos de reducción de la demanda energética. Destacan las siguientes:

- *Establecimiento de un control semanal* para la pronta identificación de las desviaciones en consumo y averías de los sistemas de electricidad, gas natural y agua.
- *Instalación de sensores de presencia* e implementación de tecnología LED en pasillos y zonas comunes, que permiten alcanzar reducciones de hasta el 65% en el consumo energético.
- *Implementación de buenas prácticas* en el uso de los sistemas eléctricos y en la reducción de pérdidas de energía.
- *Instalación de sensores de clima* por zonas e implementación de buenas prácticas y formación/sensibilización a trabajadores y usuarios sobre cómo evitar pérdidas de calor o frío en el uso de la calefacción y del aire acondicionado.
- *Acondicionamiento de las salas de estar* renovando o incluyendo cortinas foscurit o dispositivos similares que aportan confort al mismo tiempo que colaboran en la eficiencia energética, especialmente en los meses de verano, reduciendo la entrada de calor.
- *Realización de trabajos de mantenimiento* reactivo y preventivo para mejorar la eficiencia de los edificios.
- *Instalación de dispositivos de ahorro de agua* en las residencias y mejor aprovechamiento de los recursos hídricos en el riego de los jardines.

## 5.4 CAMBIO CLIMÁTICO

Amavir persigue la **reducción de la huella de carbono** asociada a su actividad. A pesar de que en la actualidad no se ha desarrollado una estrategia corporativa a nivel de grupo sobre el cambio climático, Amavir ha incorporado **medidas de eficiencia y ahorro energético** que repercuten en menores emisiones a la atmósfera, como se ha descrito anteriormente.

Las emisiones totales de Amavir ascendieron en 2018 a 14.532,35 TnCO<sub>2</sub> eq de acuerdo al siguiente desglose.

Emisiones	TnCO <sub>2</sub> eq
<b>Alcance 1.</b> Combustión estacionaria y móvil	9.262,96
<b>Alcance 2.</b> Consumo de electricidad	5.269,39
<b>Total</b>	<b>14.532,35</b>

Fuente: Factores de emisión electricidad: IEA, edición 2012  
Fuente: Factor emisión gas natural: ADEME, 2017  
Fuente: Factor emisión gas propano, gasoil y gasoil furgo-  
netas: MAPAMA 2018

Se considera que la biomasa tiene un balance de carbono neutro. Las residencias de Guadalajara, Horta, Teià, Vilanova y Usera evitaron la emisión a la atmósfera de 80,60 tCO<sub>2</sub> equivalente, gracias a que parte de su consumo procede de paneles solares.

## 5.5 GESTIÓN DE RESIDUOS

Durante el ejercicio 2018 se ha trabajado en la **segregación y contabilización de los residuos** generados en las residencias. Para dar soporte, se ha desarrollado un protocolo de gestión de residuos y una guía que recogen los diferentes residuos y su correcta gestión. Además, se ha impartido formación en este ámbito en los centros.

Amavir ha estimado una generación de **1.507 kg. de residuos sanitarios** (LER180103\*), cuya recogida y eliminación es objeto de requisitos especiales para prevenir infecciones. Este cálculo se ha realizado con los ratios obtenidos de los pesos medios producidos por residente.

Para la **retirada y gestión de los residuos peligrosos** de todas las residencias y oficinas centrales contamos con la colaboración de Ecotic, Ecopilas y Ambilamp:

- Los centros disponen de contenedores para el reciclaje de pilas de trabajadores, usuarios y familiares. A lo largo de 2018, Ecopilas ha recogido 464 kg. de 14 centros.

- Por parte de Ambilamp se ha realizado la retirada de un total de 422 kg. de lámparas y luminarias en 13 centros.

Adicionalmente, se ha firmado una colaboración con Ecoembes por la cual nos han dotado con más de 850 cubos para **separar los envases ligeros y el papel/cartón** facilitando la segregación en origen. Además, las residencias han desarrollado durante 2018 distintas iniciativas relacionadas con la **sensibilización en temas del reciclaje** coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente.

Con respecto al **compromiso contra el desperdicio alimentario**, aunque todas las cocinas del grupo se encuentran externalizadas, se lleva años trabajando en ajustar este parámetro para evitar el desperdicio de comida. En concreto, diariamente se calcula la comida en función de los usuarios, trabajadores y familiares (si los hubiera) que vayan a comer ese día y del menú que hayan elegido.

### RESIDUOS SANITARIOS

1.507 kg.

### RETIRADA Y GESTIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS

464 kg.



422 kg.



## 5.6 BIODIVERSIDAD

La actividad que desarrolla Amavir no genera impactos significativos sobre la biodiversidad por lo que la compañía no considera este aspecto como un asunto material.



A young woman with dark hair tied back, wearing a white short-sleeved shirt, is assisting an elderly woman with grey hair. The elderly woman is wearing a blue and white horizontally striped t-shirt and is seated. She is holding a black, textured, ring-shaped handle attached to a green rope. The young woman is leaning over her, smiling, and holding her arm to provide support. The background is a light-colored, textured wall. An orange semi-transparent rectangle is overlaid on the right side of the image, containing the text '6.0 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD' in white.

# 6.0 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



# 6.1 APOYO A CAUSAS SOCIALES Y SOLIDARIAS

En Amavir, usuarios, familiares y trabajadores nos implicamos en el apoyo a causas sociales y solidarias, con acciones durante 2018 como las siguientes:

- Colaboración con el Banco de Alimentos en el marco de la "Gran Recogida", donando la cantidad de 2.100 kilos. **FOTO 1**
- Colaboración con la Asociación Benéfico Geriátrica (ABG) en su campaña solidaria "Ningún mayor sin regalos en Navidad", que repartió más de 1.500 regalos a personas mayores ingresadas en 12 hospitales de Madrid durante esas fechas. **FOTO 2**
- Celebración de actividades con motivo del Día Internacional de la Violencia contra la Mujer, en el marco de la participación de la compañía en el grupo "Empresas por una sociedad libre de violencia de género" auspiciado por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España. **FOTO 3**
- Donación de materiales al Banco de Material Ortoprotésico del Hospital Rey Juan Carlos de Madrid.
- Apoyo al proyecto "Tapones para una nueva vida" de la Fundación SEUR.
- Apoyo a la ONG "Bomberos Unidos sin Fronteras".
- Colaboración con la Fundación Amigos de los Mayores.
- Colaboración con la ONG "Adopta un abuelo". **FOTO 4**
- Apoyo al programa GAVI Alliance "Alianza Empresarial para la vacunación infantil en los países más desfavorecidos", promovido desde La Caixa.
- Apoyo a la campaña de la Fundación Adecco por el Día Internacional de la Mujer.
- Apoyo a la campaña de Accem para dar visibilidad a las mujeres mayores que viven solas.
- Colaboración con la Asociación "ALAS en las cicatrices".
- Colaboración con la ONG IAIA.
- Apoyo a la campaña #SigoSiendoYo de la Confederación Española de Asociaciones de Familiares de Alzheimer (CEAFA) con motivo del Día Mundial del Alzheimer. **FOTO 5**
- Celebración de la III Jornada Solidaria de Amavir Argaray (Pamplona), que recaudó 1.095 euros en favor de Hiru Hamabi 3/12 Asociación de Daño Cerebral Adquirido Infantil. **FOTO 6**
- Amavir Oblatas, incluida en el programa "Tiempo fuera" del Gobierno de Navarra, que busca sustituir las expulsiones del aula de alumnos de instituto por acciones en beneficio de la comunidad. **FOTO 7**
- Colaboración con el Centro de Investigación Médica Aplicada (CIMA) de la Universidad de Navarra en la campaña solidaria "Una sonrisa por Navidad". **FOTO 8**
- Amavir Colmenar (Madrid) participa en el proyecto "Planta amiga" del Ayuntamiento del municipio, que une en torno a la jardinería a personas que viven en las residencias de la localidad y alumnos con diversidad funcional.
- Celebración de mercadillos solidarios en las residencias y donación de ropa en beneficio de ONGs y asociaciones locales.

152.610€  
Donación a fundaciones,  
asociaciones y entidades  
sin ánimo de lucro  
durante 2018



1



2



3



4



5



6



7



8



# 6.2 RESIDENCIAS ABIERTAS AL ENTORNO

Las residencias Amavir son centros abiertos a la sociedad y espacios de participación. Durante 2018 hemos desarrollado las siguientes actividades:

- Celebración de campamentos intergeneracionales en las residencias, en los que durante una semana nuestros mayores conviven en los centros con niños y niñas de entre 6 y 12 años (hijos de trabajadores y nietos y bisnietos de residentes). Este año se han celebrado en los cinco centros de la compañía en Navarra (Mutilva, Argaray, Oblatas, Ibañeta y Betelu), en Amavir Coslada (Madrid) y en Amavir Teià (Barcelona). **FOTO 9**
- Colaboración con Movistar para la grabación y emisión del programa de televisión "Cosas de la edad" (canal #0), de 6 episodios, rodado en la residencia Amavir Alcorcón (Madrid). **FOTO 10**
- Jornadas Amavir: dirigidas a profesionales sociosanitarios, preferentemente del ámbito del Trabajo Social, como forma de relacionarnos con nuestros prescriptores atendiendo a sus necesidades de formación. Las jornadas celebradas en 2018 han sido las siguientes **FOTO 11**:
  - 22 de febrero (Pamplona): "Actitud y promoción de la resiliencia desde el Trabajo Social", con las ponencias de Víctor Küppers y José Carlos Bermejo.
  - 18 de abril (Madrid): "Motivación y actitud, claves en Trabajo Social", con las ponencias de Víctor Küppers y Xabier Azkoitia.
- 19 de septiembre (Barcelona): "Treball Social, una professió en la que no val rendir-se", con las ponencias de Emilio Duró y José Carlos Bermejo.
- Colaboración con entidades para la realización de voluntariado corporativo en nuestras residencias (durante el año 2018 con Mondelez Internacional y Lilly). **FOTO 12**
- Colaboración con el programa Duplo, de la Fundación Gregal, que concede becas a estudiantes universitarios interesados en compartir tiempo con mayores en residencias.
- Patrocinio de la I Feria de Voluntariado de Cartagena, organizada por la Universidad Católica de Murcia (UCAM). **FOTO 13**
- Colaboración con ESN SocialErasmus para favorecer encuentros intergeneracionales en nuestras residencias con estudiantes Erasmus en Madrid. **FOTO 14**
- Ocho residencias Amavir participan en la campaña nacional sobre hidratación en mayores de la Fundación Edad&Vida y Aquarius. **FOTO 15**



9



10

- Mayores de varios centros Amavir participan en un experimento social del programa de televisión "El Hormiguero" (Antena 3), dirigido por el filósofo José Antonio Marina. Además, participación también durante 2018 de residentes de Amavir con entrevistas en distintos programas de televisión: "Retratos con alma" (La 1 de TVE) y "Página dos" (La 2 de TVE). **FOTO 16**
- Participación en la I Carrera Solidaria de Interacción Generacional en Lanzarote. **FOTO 17**
- Participación en las III Olimpiadas Inter-Residencias del Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès. **FOTO 18**
- Colaboración con la popular youtuber Abbey C. para grabar un vídeo con testimonios de nuestros residentes sobre cómo se percibe el amor en la tercera edad. **FOTO 19**
- Colaboración con asociaciones y patronales del sector: AESTE, ARTECAM (Castilla-La Mancha), ANEA (Navarra), ACRA (Cataluña) y ACALERTE (Castilla y León).
- Pertenencia a asociaciones profesionales, como Forética, DIRCOM, Asociación Española de Calidad, Asociación Usuarios de SAP España (AUSAPE)...



11



12



13



14



15



16



17



18



19



# 6.3 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.
- Concurso de fotografía "El día a día de los centros Amavir": en 2018 ha celebrado su segunda edición, ganada por Magdalena Álvarez, terapeuta ocupacional de Amavir Coslada. **FOTO 20**
- Concurso de elaboración de la felicitación navideña de Amavir: el concurso, también en su segunda edición, fue ganado por la residente Trinidad Castro, de Amavir Alcalá de Henares. Por otro lado, la residencia Amavir Valdebernardo recibió una mención especial en el concurso de elaboración de tarjetas de felicitación navideña de la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad de Madrid. **FOTO 21**
- Elaboración de belenes: Amavir La Marina ganó en 2018 el concurso de elaboración de belenes en residencias de la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad de Madrid. En este mismo concurso, las residencias Amavir Getafe y Amavir Colmenar recibieron mención especial. **FOTO 22**
- Decorando el jardín: tres residencias de Amavir (Villaverde, Puente de Vallecas y Colmenar) recibieron mención especial en el concurso "Decorando el jardín" de la Consejería de Políticas Sociales de la Comunidad de Madrid. **FOTO 23**
- Mayores de Amavir Mutilva (Navarra) fueron protagonistas del cortometraje "Ser o no ser", rodado por los alumnos de FP de la Fundación Ilundain-Haritz Berri, y que resultó ganador del concurso de cortos de la Fundación IPES. **FOTO 24**
- Celebración de la III Milla de Oro de la residencia Amavir Alcorcón (Madrid). **FOTO 25**
- Compartir la experiencia vital de nuestros usuarios: Amavir ha continuado durante 2018 la iniciativa #LaExperienciaEsUnGrado, una serie de vídeos que muestran historias singulares de nuestros residentes. **FOTO 26**



20



21



22



23



24



25



26

**JUAN ÚRIZ**  
Residente en Amavir Oblatas



# 6.4 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 2018 como las siguientes:*

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



- Colaboración en proyectos de investigación y ensayos clínicos:
- Colaboración de profesionales de Amavir en una investigación con la Universidad Miguel Hernández de Elche sobre la satisfacción de los profesionales de residencias que atienden a personas con demencia.
- Colaboración con la Universidad Europea de Madrid en el proyecto “España se mueve” sobre los beneficios de la actividad física entre las personas mayores.

- Colaboración con la Universidad Alfonso X El Sabio en una investigación sobre factores de riesgo nutricional en personas mayores que viven en residencias.
- Colaboración con el Clínico San Carlos en un ensayo clínico fase III sobre eficacia y seguridad de la administración del extracto de pasiflora en la deshabitación a benzodiacepinas en ancianos institucionalizados.
- Colaboración con la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología en la validación del Test Mongil.
- Colaboración con el Hospital de Valladolid en una investigación sobre sepsis en personas mayores.
- Colaboración con el Hospital Clinic de Barcelona y Badalona Serveis Asistenciais (BSA) en un estudio de cohorte sobre los programas de atención al anciano en Badalona.
- Nueve centros Amavir participan en el proyecto Mememtun, la app que monitoriza a pacientes con trastornos de movimiento.
- Colaboración con el Foro QPEA de Investigación y Docencia sobre Calidad de Vida en las Personas de Edad Avanzada.



27



28

- Amavir se apoya en Telefónica para sus procesos de transformación digital.
- Profesionales de Amavir se han integrado en el grupo de trabajo de Psicología del Envejecimiento y en el grupo de trabajo sobre Criterios de Calidad Asistencial de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (SEGG). FOTO 27
- Profesionales de Amavir han participado con ponencias durante 2018 en distintos congresos, jornadas y seminarios, como los siguientes:
- 60 Congreso de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología. FOTO 28
- Congreso Europeo EUSEA 2018. FOTO 29
- VIII Congreso Internacional sobre Investigación e Intervención en Recursos Humanos. FOTO 30
- I Congreso Nacional de Atención Sanitaria en Centros Residenciales.
- IV Jornadas de Actualización Profesional en Neuropsicología en la Universidad Europea de Madrid.
- III Jornada de Psicogerontología del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid y la Asociación Española de Psicogerontología.
- V Jornadas de Terapia Ocupacional de las Islas Baleares.
- XVIII Semana de la Ciencia y la Innovación de Madrid.
- Curso de Verano “Economía y atención sociosanitaria durante el envejecimiento” de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Jornada “Sujeción cero en centros sociosanitarios” de la Sociedad Madrileña de Geriatria y Gerontología (SMGG) y la Sociedad Española de Médicos de Residencias (SEMER). FOTO 31



29



30



31



32



33



34

- Jornada de Evaluación del Plan Estratégico del Hospital 12 de Octubre (Madrid). FOTO 32
- Executive MBA en Gestión del Sector de la Salud de la Universidad San Pablo CEU.
- Amavir acogió en 2018 la jornada Aging2.0 Madrid, que impulsa la mejora del bienestar de los mayores. FOTO 33
- Amavir y el Hospital Universitario de Guadalajara ponen en marcha una unidad de coordinación y asistencia para optimizar la polifarmacia y la adecuación de tratamientos farmacológicos.
- Varias residencias de Amavir recibieron durante 2018 la visita de delegaciones gubernamentales y profesionales de distintos países para conocer nuestro modelo de atención residencial.
- Amavir, invitada en el evento Living Cloud 2018 de Telefónica. FOTO 34
- Las residencias El Balconcillo y La Alameda (Guadalajara), incluidas en 2018 en el programa de terapias con perros de la Junta de Castilla-La Mancha.
- Las residencias Amavir Tías y Amavir Haría, incluidas en 2018 en un proyecto innovador de terapia musical con el tenor Juanma Padrón desarrollado por el Cabildo de Lanzarote.
- Desarrollo de terapias innovadoras en las residencias: terapias con animales, planchado de ropa, manejo de dinero y compra, uso de tablets y móviles, salas multisensoriales, arteterapia, talleres de costura y de cocina, bebés terapéuticos, wiiterapia, talleres de horticultura y botánica, aromaterapia, taller de texturas, musicoterapia, taller de risoterapia, talleres de teatro y coro, talleres de reminiscencias...



# 6.5 RECONOCIMIENTO SOCIAL A AMAVIR

*Durante 2018, la compañía ha recibido las siguientes distinciones y premios:*

- Premio Senda en Responsabilidad Medioambiental. **FOTO 35**
  - Premio de Desarrollo Sostenible de la Región de Murcia para la residencia Amavir Cartagena. **FOTO 36**
  - Primer premio del concurso de belenes de la Comunidad de Madrid para Amavir La Marina. **FOTO 37**
- Premio “Mejor caso clínico de continuidad asistencial” de la Sociedad Madrileña de Geriátría y Gerontología (SMGG) para Amavir Pozuelo. **FOTO 38**
  - III Premio popular de la Fundación Pilares para Amavir Valdebernardo. **FOTO 39**

*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).









Amavir elabora anualmente su **Memoria de sostenibilidad**, utilizando como referencia el estándar internacional del Global Reporting Initiative, GRI), opción esencial.

En esta segunda memoria se 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 en el ejercicio 2018.

La información económica contenida en este informe se ha obtenido de las cuentas anuales consolidadas y auditadas del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

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.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARDS  
CONTENIDOS GENERALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Contenidos Generales 2016			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	8	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8, 58	
102-3	Localización de la sede central de la organización	Contraportada	
102-4	Número de países donde opera la organización	12	
102-5	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	33	
102-6	Mercados servidos	12, 50	
102-7	Dimensión de la organización	8, 12, 42, 68	
102-8	Información sobre el colectivo de trabajadores	68, 69	
102-9	Cadena de suministro	60, 61	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos	
102-11	Planteamiento o principio de precaución	37, 56, 82	
102-12	Apoyo a iniciativas externas	36, 90, 96	
102-13	Afiliación a asociaciones	93, 96	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración del responsable máximo de la organización	5	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	10, 40	
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobierno de la organización	34 - 35	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de relación	44	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	78	
102-42	Identificación y selección de los grupos de relación	44	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de relación	45 - 46	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	37	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	33,102	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	37,102	
102-47	Lista de los temas materiales	37	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
102-48	Reexpresión de la información	No se han producido	
102-49	Cambios en la elaboración de los informes	No ha habido cambios significativos	
102-50	Periodo objeto del informe	2018	
102-51	Fecha del último informe	2017	
102-52	Ciclo de elaboración del informe	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contraportada	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares de la GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	
102-55	Índice de contenidos GRI	103 – 109	
102-56	Verificación externa	39	

TEMAS MATERIALES

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	34, 42	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	34, 42	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34, 42	
GRI 201: Desempeño económico 2016			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	42, 61, 68	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	22	
PRESENCIA EN EL MERCADO			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	12, 68	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	12, 68	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	12, 68	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	El salario base para cada categoría profesional es el mismo para hombres y mujeres	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	90-97	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90-97	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90-97	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	90-97	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 60	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 60	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 60	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	60	
ANTICORRUPCIÓN			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 41	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 41	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 41	
GRI 205: Anticorrupción 2016			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	41	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	41	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	41	
ENERGÍA			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 54, 82, 85	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 54, 82, 85	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 54, 82, 85	
GRI 302: Energía 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	84	
302-4	Reducción del consumo energético	86	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	86	
AGUA			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	54, 84	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	54, 84	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54, 84	
GRI 303: Agua 2016			
303-1	Extracción de agua por fuente	85	
EMISIONES			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 86	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 54, 86	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 54, 86	
GRI 305: Emisiones 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	86	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	86	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	86	
Efuentes y vertidos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 87	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 87	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 87	
GRI 306: Efuentes y residuos 2016			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	87	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 82	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 82	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 82	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	41	
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	60	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	60	
EMPLEO			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 68, 72	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 68, 72	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 68, 72	
GRI 401: Empleo 2016			
401- 1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	73	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	76 – 77	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	76 – 77	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	76 – 77	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad	76	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	77	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	77	
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 70	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 70	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 70	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	70	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	70	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 41, 74	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 74	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37,41	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	74	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombre	El salario base para cada categoría profesional es el mismo para hombres y mujeres	
NO DISCRIMINACIÓN			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 41, 74	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 41, 74	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 41	
GRI 406: No discriminación 2016			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	41	
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	41, 78	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	41, 78	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 78	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	78	
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40 – 41	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	40 – 41	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	41	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	41	
COMUNIDADES LOCALES			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 92, 93	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 92, 93	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 92, 93	
GRI 413: Comunidades locales 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	90 – 95	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA	OMISIONES
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 60	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 60	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 60	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	60	
POLÍTICA PÚBLICA			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	41	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	41	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41	
GRI 415: Política pública 2016			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	41	
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37, 54	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	37, 54	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37, 54	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	56	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	37,41, 47	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	47	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	47,63	





**MADRID**

C/ Infanta Mercedes 90, 2ª y 6ª planta  
28020 Madrid  
Tel.: 91 745 12 10

**NAVARRA**

Avda. de Guipuzcoa 5  
31012 Pamplona  
Tel.: 948 15 37 98

amavir.es

comunicacion@amavir.es

