



Estado de información no financiera consolidado 2021

ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Modelo de negocio	7
2.1. Qué es Amavir	7
2.2. Grupo Maisons de Famille, accionista principal	8
2.3. Estructura societaria y órganos de dirección	9
2.4. Centros Amavir en España y nuevos proyectos	11
2.5. Objetivos estratégicos de la compañía	12
2.6. Factores y tendencias a futuro: planteamientos previos e impacto de la pandemia de coronavirus	13
3. Gestión de los riesgos no financieros	16
4. Gestión ética y cumplimiento normativo	17
4.1. Cultura corporativa	17
4.1.1. Misión, Visión y Valores	17
4.1.2. Política integrada	18
4.2. Gestión ética y cumplimiento	21
4.3. Transparencia fiscal	27
5. Nuestras personas	29
5.1. Plantilla Amavir	29
5.2. Formación	34
5.3. Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación	39
5.4. Igualdad y diversidad	39
5.5. Política retributiva	41
5.6. Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral	42
5.7. Diálogo social	44
5.8. Proyecto "Soy Amavir"	45
6. Gestión de la calidad y cadena de suministro	47
6.1. Modelo asistencial y gestión de la calidad	47
6.1.1. Modelo asistencial "Guiados por ti"	51
6.1.2. Sistema de gestión (procesos y protocolos)	52
6.1.3. Certificaciones	57
6.1.4. Encuestas de satisfacción	58
6.1.5. Atención a reclamaciones y sugerencias	60
6.2. Cadena de suministro	62

7. Seguridad de la información y digitalización.....	65
7.1. Seguridad de la información	65
7.2. Digitalización	66
8. Gestión ambiental	68
8.1. Uso sostenible de los recursos	69
8.2. Iniciativas de eficiencia energética	72
8.3. Cambio climático y otros tipos de contaminación	72
8.4. Gestión de residuos	73
8.5. Biodiversidad	75
8.6. Actividades de concienciación medioambiental	75
9. Compromiso con la sociedad	86
9.1. Compromiso con la Responsabilidad Social	86
9.2. Transparencia y comunicación con nuestros grupos de interés	87
9.3. Causas sociales y solidarias	90
9.4. Residencias abiertas al entorno	91
9.5. Actividades culturales y de ocio para nuestros usuarios	95
9.6. Potenciando la innovación y la investigación	97
9.7. Reconocimiento social a Amavir	99
Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre	104

1. INTRODUCCIÓN

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

Planiger S.A. y sociedades dependientes incluyen su **Estado de Información No Financiera (EINF)** en el Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, dando cumplimiento a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

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

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

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

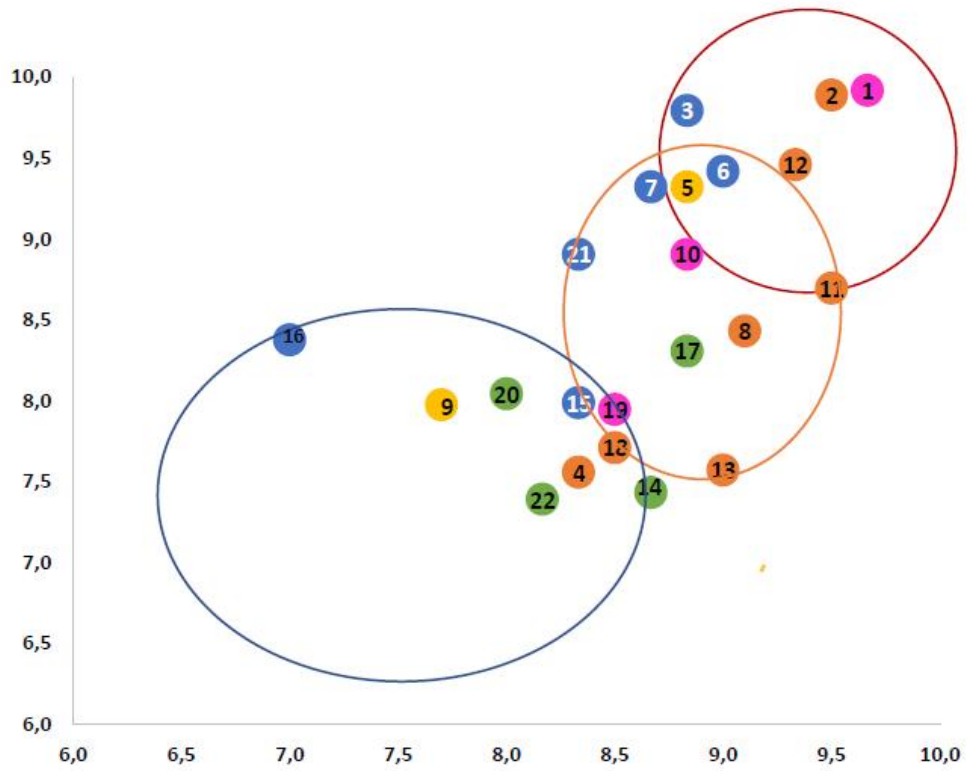
Amavir actualizó durante 2021 su análisis de asuntos materiales con la doble finalidad de definir los asuntos relevantes en sostenibilidad y priorizar los contenidos incluidos en este apartado del Informe de Gestión. En este sentido, el proceso que se ha llevado a cabo ha consistido en:

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

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

2. **Consulta a grupos de interés externos.** Amavir envió un cuestionario a sus principales grupos de interés con la finalidad de que valorasen los asuntos identificados en la fase previa. Participaron 72 personas representando a los principales grupos de interés. Se han incorporado las valoraciones de los 6 miembros del Comité de Dirección que participaron en el ejercicio 2020.
3. **Priorización de los asuntos materiales.** Del análisis de las valoraciones de los grupos de interés y de la dirección se obtuvo la relación de los asuntos materiales priorizados de mayor a menor relevancia.
4. **Elaboración de la matriz de materialidad** a partir de los resultados obtenidos. Dicha matriz recoge los asuntos según el nivel de relevancia para Amavir y sus grupos de interés. Los resultados han sido validados por la dirección.

Listado de asuntos materiales	
Alta influencia	1.Respetar los derechos y la dignidad de las personas vulnerables
	2.Calidad del servicio y satisfacción del usuario
	11.Crecimiento y sostenibilidad económica
	12.Protocolos y procedimientos del servicio de atención al usuario
	5.Gestión ética y cumplimiento de la normativa
	6.Formación y desarrollo
	3.La salud, la seguridad y el bienestar del empleado
Prioritarios	8.Privacidad y seguridad de los datos
	7.Rotación de personal
	13.Innovación y digitalización
	21.Equilibrio de la vida personal y laboral
	19.Contribución a la comunidad local
	17.Uso sostenible de los recursos naturales y la energía
	10.Comunicación con los principales interesados
Relevantes	14.Arquitectura e instalaciones sostenibles
	18.Gestión de los riesgos no financieros
	15.Diálogo social
	4.Cadena de suministro responsable y sostenible
	9.Buena gobernanza y transparencia
	22.Gestión de residuos y economía circular
	20.Impactos del cambio climático
	16.Igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión



● Gobierno
 ● Social
 ● Comunidad
 ● Medio ambiente
 ● Actividades de negocio

2. MODELO DE NEGOCIO

2.1. Qué es Amavir

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

Amavir es una de las **compañías líderes en España** en la atención a personas mayores y dependientes y nace en **2017** como **fruto de la unión entre Amma y Adavir**, dos empresas con más de 20 años de experiencia en el sector. Presente en 7 Comunidades Autónomas, a 31 de diciembre de 2021 gestiona un total de 41 centros y 7.591 plazas (entre residenciales y de centro de día).

Cifras básicas Amavir		
	2020 (*)	2021 (**)
Nº residencias	42	41
Plazas de residencia	6.223	6.251
Nº centros de día	41	40
Plazas diurnas	1.405	1.340

(*) Incluida la residencia y centro de día El Encinar de Leganés, de la sociedad Geroplan.

(**) Excluida la residencia y centro de día El Encinar de Leganés, incluida la nueva residencia Amavir Valle de Egüés (Navarra) e integrando en un solo centro la residencia y los apartamentos de Amavir El Encinar del Rey (Valladolid), que antes aparecían desglosados como dos centros. Reajuste de capacidad comercial de los centros 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.

Valores Amavir

1. Búsqueda
de la excelencia

2. Transparencia
y confianza

3. Cercanía
e inmediatez

2.2. Grupo Maisons de Famille, accionista principal

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



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

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



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

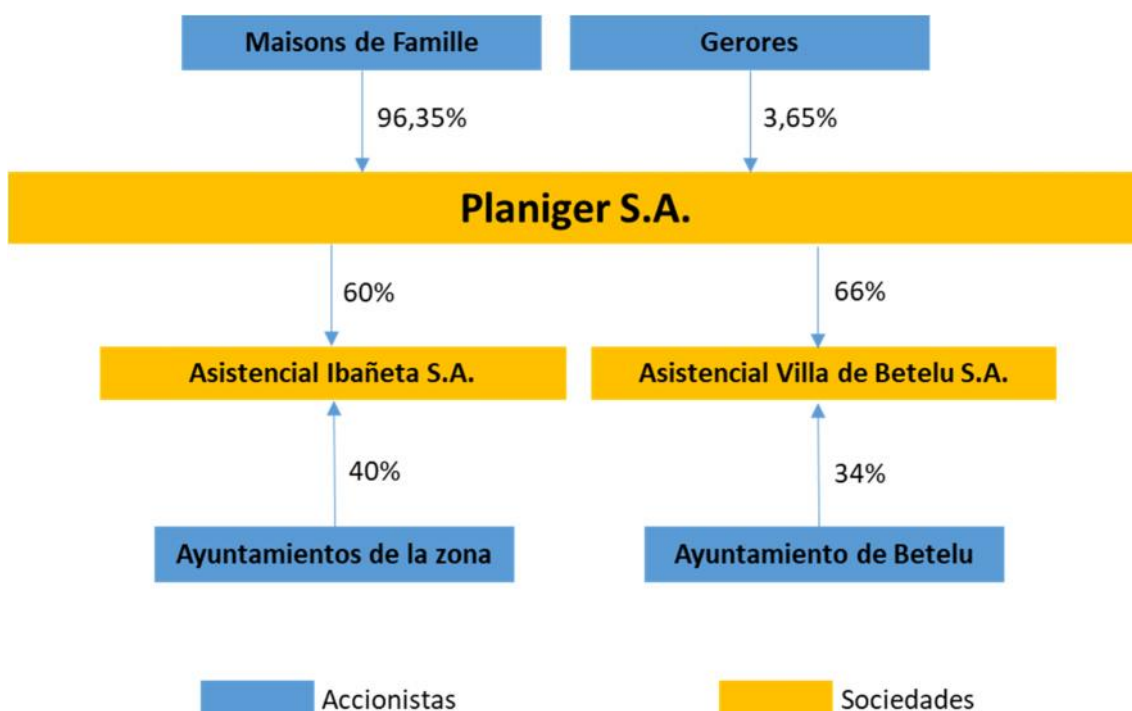
Cifras básicas Grupo Maisons de Famille					
	Francia (Maisons de Famille)	Alemania (Dorea Famille)	Italia (La Villa)	España (Amavir)	Total
Nº centros	17	74	27	41	159
Nº total plazas*	1.358	6.691	2.027	7.591	17.667
Nº empleados	1.057	5.515	838	4.152	11.562

*Plazas autorizadas

2.3. Estructura societaria y órganos de dirección

La sociedad matriz de Amavir es Planiger S.A. La estructura societaria de Planiger ha sufrido cambios en 2021 con respecto a 2020:

- En 2020, el 81,81% estaba en manos del Grupo Maisons de Famille, el 14,54% de Geroplan y el 3,65% de Gerores.
- Durante 2021, Geroplan ha vendido sus acciones a Maisons de Famille, quedando el reparto actual del accionariado de la siguiente forma:



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

Número de reuniones de Juntas de Accionistas y Consejos de Administración por sociedades (2021)

	Junta	Consejo
PLANIGER	5	9
ASISTENCIAL VILLA DE BETELU	1	2
ASISTENCIAL IBAÑETA	1	2

En cuanto a los órganos de dirección, como fruto de la reorganización societaria ha desaparecido la figura de Consejero Delegado, asumiendo la Dirección General de Amavir sus funciones. La organización directiva se articula en torno a dos comités:

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

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

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

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

Del mismo modo, para la coordinación entre la estructura central y los diferentes centros, existen reuniones periódicas y se celebran dos **seminarios anuales** con las direcciones de las residencias. Durante el año 2020, a causa de la pandemia de coronavirus, estos seminarios no pudieron celebrarse. En 2021 se han podido retomar, celebrando un primer seminario con carácter virtual en junio y un segundo seminario ya presencial, y con todas las medidas de seguridad, los días 29 y 30 de septiembre en Toledo.

2.4. Centros Amavir en España y nuevos proyectos

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

A 31 de diciembre de 2021, Amavir gestiona 42 residencias de mayores. Durante el año ha entrado en funcionamiento una nueva residencia en Navarra (Amavir Valle de Egüés), ubicada en Sarriguren, con 167 plazas residenciales.



Madrid	20 residencias 20 centros de día 3.351 plazas residenciales 745 plazas de centro de día	Cataluña	5 residencias 5 centros de día 877 plazas residenciales 180 plazas de centro de día
Navarra	6 residencias 5 centros de estancias diurnas 791 plazas residenciales 100 plazas de estancias diurnas	Canarias	3 residencias 3 centros de día 206 plazas residenciales 85 plazas de centro de día
Castilla León	1 residencia 1 complejo de apartamentos 1 centro de día 150 plazas de residencia 60 plazas de apartamentos 30 plazas de centro de día	Murcia	1 residencia 1 centro de día 136 plazas residenciales 30 plazas de centro de día
Castilla-La Mancha	5 residencias 5 centros de día 680 plazas residenciales 170 plazas de centro de día		

La residencia Amavir Valle de Egüés ha sido la primera en abrir dentro del plan de expansión en el que se encuentra actualmente la compañía para los próximos años. Este plan de expansión incluye a 31 de diciembre de 2021 un total de 17 nuevas residencias, con 2.412 nuevas plazas, algunas de ellas ya en construcción y otras en diferentes fases de tramitación.



Fachada de la nueva residencia Amavir Valle de Egüés (Navarra)

A 31 de diciembre de 2021, están ya construyéndose los siguientes centros:

- Amavir La Gavia (Madrid)
- Amavir Ciudad Real (Ciudad Real)
- Amavir Santa Cruz (Tenerife)
- Amavir Vicálvaro (Madrid)
- Amavir Ciudadcampo (Madrid)
- Amavir Albacete (Albacete)
- Amavir Jaén (Jaén)

Otros proyectos ya firmados y en tramitación son:

- Amavir Oviedo (obtenida licencia en 2021)
- Amavir Córdoba (en espera de licencia a 31/12/2021)
- Amavir Murcia (en espera de licencia a 31/12/2021)
- Amavir León (en espera de licencia a 31/12/2021)
- Amavir La Florida, Madrid (en espera de licencia a 31/12/2021)
- Amavir Valencia (en espera de licencia a 31/12/2021)

El plan de expansión de Amavir se está desarrollando en colaboración con distintos partners inversores:



2.5. Objetivos estratégicos de la compañía

- Convertirse en el operador de referencia en el sector en cuanto a calidad asistencial prestada a sus usuarios.
- Seguir ampliando su red de centros en toda España.
- Ampliar nuestra oferta de servicios para llegar a nuevas tipologías de usuarios dependientes.

- Consolidar la compañía como un lugar excelente en el que trabajar.

2.6. Factores y tendencias a futuro: planteamientos previos e impacto de la pandemia de coronavirus

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

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

Como desarrollo de estos trabajos, durante 2021 todas las compañías del Grupo Maisons de Famille, incluida Amavir, han colaborado con la consultora internacional Opus Line en la profundización del análisis de la situación de cada empresa en sus respectivos mercados y la prospección de nuevas oportunidades de negocio.

En cualquier caso, y como ya ocurrió en el año precedente, la **pandemia de coronavirus** ha venido a trastocar los calendarios de implantación de estos análisis, puesto que la atención prioritaria de la compañía ha estado enfocada en la gestión de la crisis sanitaria:

- En 2020, se registraron en España dos olas de la pandemia, la primera entre marzo y mayo (que es la que tuvo más afectación entre la población general y en las residencias de mayores) y la segunda entre septiembre y noviembre, de menor gravedad. Durante 2021, la situación de emergencia sanitaria ha continuado, habiendo estado expuestos a la tercera ola (enero), cuarta ola (abril), quinta ola (agosto) y sexta ola (diciembre).
- La incidencia en las residencias durante 2021 ha sido muy inferior a la de 2020, lo que se ha traducido en un menor número de casos. Además, la culminación de la vacunación (la segunda dosis en marzo-abril y la tercera dosis a partir de septiembre) ha conllevado una reducción drástica de los índices de mortalidad. La mayor parte de los casos registrados entre usuarios vacunados han sido asintomáticos o con sintomatología leve.
- Las sucesivas olas de 2021 han demostrado que cuando al sector de residencias se le ha dotado de los medios suficientes (tests, PCR, acceso a los hospitales, EPIs...), unido a la experiencia adquirida durante 2020, se ha podido afrontar la situación con mayor seguridad, controlando en mayor medida el número de contagios y, con ello, disminuyendo el número de fallecidos.
- En cualquier caso, y aunque la incidencia durante 2021 ha sido mucho menor, la aparición de brotes en residencias en las diferentes olas ha conllevado en muchos casos la paralización de la actividad cotidiana, tanto en la parte de vida diaria de los usuarios y trabajadores (confinamiento, suspensión de salidas al exterior de los residentes, suspensión de visitas de familiares, limitación de actividades grupales, aumento de las medidas de seguridad...) como sobre los índices de ocupación (en este caso, no por fallecimientos sino por haberse limitado los ingresos de nuevos usuarios, así como el cierre de los centros de día). En este contexto, la pandemia ha vuelto a condicionar las cuentas de



Montserrat Tonisastre, de Amavir Sant Cugat (Cataluña), primera usuaria de la compañía en recibir la tercera dosis de la vacuna en septiembre de 2021

resultados de la compañía durante el año 2021, aunque se ha producido una recuperación paulatina de los indicadores previos a la pandemia.



- Durante 2021 se han ido desestimando en la Justicia la mayor parte de los recursos que se interpusieron contra residencias por la gestión durante la pandemia. En sus informes, tanto jueces como Fiscalía subrayan que los profesionales de los centros hicieron todo lo que estuvo en sus manos para atender a las personas mayores que vivían en los centros y que se encontraron con limitaciones y problemas que no dependían de ellos.

3. GESTIÓN DE LOS RIESGOS NO FINANCIEROS

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

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

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

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

Los riesgos anteriormente descritos se mantienen en 2021.

4. GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

4.1. Cultura corporativa

4.1.1. Misión, Visión y Valores

El documento de Misión, Visión y Valores de Amavir fue aprobado por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía el día 6 de septiembre de 2017 y se refrenda anualmente, siendo la última revisión del 5 de noviembre de 2021. Está publicado en su página web y en los tableros informativos de las residencias y forma parte de la documentación que se entrega a los nuevos empleados en el Manual de Bienvenida.

Misión: ¿Para que 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 garantizar la continuidad del proyecto vital de cada persona, a través de una atención multidisciplinar, integral y de alta calidad técnica y humana, con especial atención al trato amable, cercano y cálido. A través de nuestro modelo de atención "Guiados por ti", centramos nuestra actividad en un cambio de mirada que nos permita ser guiados por los usuarios y trabajadores de nuestros centros apostando porque la atención se acompañe de un adecuado trato y tratamiento, escuchando sus necesidades, acondicionando el entorno al máximo para que se sientan como en casa y atendiendo la situación de vulnerabilidad como una oportunidad para mejorar la vida de las personas.

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, promoviendo asimismo este mismo comportamiento entre sus grupos de interés.

3. MOTIVACIÓN

- Somos una organización que procura motivar y generar ilusión entre sus 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 y la sostenibilidad. Estamos comprometidos con el desarrollo del sector, con la mejora del medio ambiente y con la responsabilidad social en nuestros entornos más cercanos y en la sociedad en general.

5. COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

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

4.1.2. Política Integrada

El documento de Política Integrada de Amavir fue aprobado por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía el día 6 de septiembre de 2017 y se refrenda anualmente, siendo la última revisión del 5 de noviembre de 2021. Está publicado en su página web y en los tableros informativos de las residencias y forma parte de la documentación que se entrega a los nuevos empleados en el Manual de Bienvenida.

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

1. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

- Garantizar la continuidad del proyecto vital de cada persona, a través de una atención multidisciplinar, integral y de alta calidad técnica y humana, con especial atención al trato amable, cercano y cálido.
- A través de nuestro modelo de atención “Guiados por ti”, centrar nuestra actividad en un cambio de mirada que nos permita ser guiados por los usuarios y trabajadores de nuestros centros apostando porque la atención se acompañe de un adecuado trato y tratamiento, escuchando sus necesidades, acondicionando el entorno al máximo para que se sientan como en casa y atendiendo la situación de vulnerabilidad como una oportunidad para mejorar la vida de las personas.

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 y la sostenibilidad.
- Promover un desarrollo sostenible, tratando de asegurar el equilibrio entre el impacto ambiental y el crecimiento económico.
- 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.
- Potenciar el ciclo de vida, promoviendo en la medida de lo posible alargar la vida útil de los productos, ya sea interna o externamente.
- Desarrollar planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos.
- Aplicar criterios de ahorro y eficiencia en la utilización de los recursos materiales y energéticos necesarios para la prestación de nuestros servicios, como exigencia para la reducción de nuestra huella ecológica.
- Colaborar en el desarrollo del sector.
- Poner en marcha actuaciones de compromiso y concienciación social hacia nuestros entornos más cercanos y la sociedad en general.

5. COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

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

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

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

4.2. Gestión ética y cumplimiento

En la actualidad el principal elemento que configura la gestión ética y el sistema de cumplimiento de Amavir es el **Código Ético**, de aplicación a todas las empresas del Grupo Maisons de Famille.

Este código entró en vigor el 31 de diciembre de 2017. Durante 2020 se trabajó en su **actualización**, que quedó **aprobada por el Consejo de Administración del grupo a inicios de 2021**, pasando ahora a denominarse **Código de Buena Conducta**.

Con motivo de esta actualización, se realizaron las siguientes acciones por parte de Amavir:

- Publicación del código en la página web y en el portal del empleado, disponible así para todos nuestros públicos internos y externos.

- Comunicación de la actualización a toda la plantilla, así como a usuarios y familiares, a través de las herramientas de comunicación de las que dispone (mail interno de la Dirección General, newsletter y periódico interno).
- Introducción de referencia al código en el Manual de Bienvenida para las nuevas incorporaciones a la compañía, referenciando a la web y al portal del empleado como fuentes para la consulta del documento completo.
- Elaboración de curso formativo online de los contenidos del código para todos los empleados actuales de la compañía y futuras incorporaciones (curso elaborado en colaboración con Foro Técnico de Formación).

El Código de Buena Conducta constituye uno de los elementos más importantes de nuestra identidad como compañía y nos permite 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 incluye también el **procedimiento** para que cualquier trabajador pueda notificar casos en los que crea que se están incumpliendo sus preceptos.



Estructura de Compliance

A nivel de Grupo, existe un **Comité de Compliance Internacional** formado por el Compliance Officer Leader (Grupo Maisons de Famille, dependiente del Comité de Auditoría del Consejo de Administración) y los Compliance Officer de cada país.

Durante 2021, se ha continuado con el desarrollo y consolidación del Sistema de Compliance en el Grupo Maisons de Famille. En este sentido, el Comité de Compliance Internacional ha mantenido reuniones periódicas, tanto telemáticas como presenciales, donde se ha ido definiendo la estrategia a seguir para dotar de la seguridad necesaria en materia de Compliance al Grupo Maisons de Famille.

Asimismo, antes de la finalización del ejercicio 2021, se ha definido el plan de acción del Comité Internacional de Compliance correspondiente a 2022. Este plan define objetivos por cada país. Una vez al mes se mantendrá una reunión del comité donde se pondrá en común el trabajo llevado a cabo, así como las conclusiones y avances generados en este tiempo.

Por su parte, el **Comité de Compliance de Amavir**, constituido en diciembre de 2019, está liderado por el Compliance Officer y formado por la directora general en calidad de experta en dirección empresarial y jurídica y los responsables de las direcciones financiera, RRHH, operaciones, comunicación, comercialización y desarrollo corporativo, control y gestión, sistemas, calidad y medio ambiente, así como por el director adjunto de mantenimiento.

2
reuniones del
Comité de
Compliance
de Amavir en
2021

Este Comité de Compliance ha trabajado en 2021 en la consolidación del sistema de compliance y en la difusión de la cultura de cumplimiento dentro de la compañía. Para ello, se ha diseñado un curso de formación para toda la plantilla donde se ponen de manifiesto ciertas conductas que pueden presentarse en el día a día de una residencia, y se instruye de cómo actuar en caso de detectar una conducta potencialmente irregular.

En 2022 se trabajará en la unificación de criterios a nivel internacional en materia de compliance. Con ello se pretende dotar de un nivel de seguridad global adecuado para toda la compañía. Para ello, se pondrá el foco en identificar los riesgos potencialmente más críticos y se implementarán acciones acordes para reducir la probabilidad de ocurrencia, así como prevenir su posible impacto en caso de materializarse.

Comité de Bioética Asistencial de Amavir

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

Los usuarios y sus familias, empleados y organismos colaboradores pueden realizar sus consultas a través del siguiente email comitedebioetica@amavir.es. Todas las consultas son tratadas de manera confidencial.



Para dar mayor visibilidad al Comité, existe una sección específica en la página web, disponible en la dirección <https://www.amavir.es/comite-bioetica/#comite-bioetica> y se ha elaborado un logo específico para el CBA.

Funciones del Comité de Bioética

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

El Comité de Bioética Asistencial está formado en 2021 por **13 miembros** que representan las siguientes disciplinas profesionales: bioética, medicina, psicología, enfermería, trabajo social, terapia ocupacional, animación sociocultural, derecho, auxiliar de enfermería y filosofía. De los 13 miembros, 10 son empleados de Amavir, 1 es familiar de residente y 2 son expertos externos. En 2021 ha habido dos bajas del comité y una incorporación.

Actividad del Comité en 2021



(1) 5 tramitadas y sobre las que se ha elaborado informe de asesoramiento y 1 desestimada por no ser competencia del comité.

(2) Sobre edadismo, excelencia en el trato e impacto de la pandemia en los profesionales. .

- (3) Logotipo del comité; píldoras de bioética, pacto de silencio, voluntades anticipadas, vídeo sobre las funciones del comité y procedimiento interno para el análisis de casos.
- (4) A propuesta del comité, se han incluido en el plan de formación de la compañía cursos sobre "introducción a la bioética", "cuidados paliativos y bioética", "de los cuidados paliativos a la cultura paliativa", "conflictos éticos en la atención a personas mayores", "sexualidad en personas mayores" y "detección y counselling en la soledad no deseada".

En relación con los documentos elaborados en 2021 destaca el diseño de 6 píldoras formativas: ¿Qué es la bioética?; ¿Qué es y para qué sirve el CBA?; No maleficencia; Dignidad; Pacto de silencio y Voluntades anticipadas; la elaboración de un procedimiento interno para el análisis de casos y un video de Gualtero San Martín (miembro externo del Comité) sobre la importancia de la bioética en los centros residenciales, que se lanzará en el año 2022.

Los miembros del CBA deben realizar formación continua en materias de bioética o que tengan relación con esta. Durante el año 2021 los integrantes del Comité han participado en diferentes cursos, jornadas, grupos de trabajo, etc., con la finalidad de mejorar el servicio de asesoría y difusión de la cultura ética en los centros. Destaca la asistencia a cursos relacionados con cuidados paliativos, acompañamiento al duelo y soledad, la participación en el simposio y grupos de trabajo de la Comunidad de Madrid sobre "Soledad no deseada" y en el grupo de trabajo "Prestación de ayuda a morir" de la Cátedra de Bioética de la Universidad Pontificia de Comillas.

A nivel interno, durante 2021 se ha producido el nombramiento de profesionales de referencia de bioética en cada una de las residencias de la compañía y se ha distribuido en todos los centros el díptico informativo del comité ("Tu Comité de Bioética") para dar difusión de su existencia, sus objetivos y su forma de trabajar entre residentes, familiares y trabajadores. Este díptico se encuentra también disponible en formato pdf en la página web del comité.

Díptico informativo sobre el Comité de Bioética Asistencial de Amavir



Corrupción y soborno

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

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

El Grupo Maisons de Famille coordinó en 2021 con todas sus empresas dependientes, entre ellas Amavir, la realización por primera vez de **actividades de difusión conjunta de nuestro compromiso como grupo en materia de lucha contra la corrupción.**

Se trabajó en la elaboración de un poster informativo en todos los idiomas de las empresas del grupo, que se colocó en todas las oficinas centrales de las mismas el **Día Internacional contra la Corrupción**, que se celebra el 9 de diciembre.



En el caso de Amavir, los carteles fueron remitidos también por correo electrónico a todos los empleados de las oficinas centrales, reforzando la comunicación en torno a esta idea y explicando el motivo de la campaña.

Derechos humanos

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

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

En 2021, no se han recibido denuncias por vulneración de los derechos humanos, corrupción, discriminación, soborno o blanqueo de dinero.

4.3. Transparencia fiscal

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

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

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

Resultados económicos 2021

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

Cifras económicas		
	2020	2021
Resultado antes de impuestos	3.824.224	5.970.480,50
Impuestos devengados	299.148	1.188.402,56
Resultado después de impuestos	3.525.076	4.782.077,94
Impuestos sobre beneficios devengados durante el año anterior y pagos fraccionados durante el año	1.545.541	1.411.360
Donación a fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro	138.928	129.442
Subvenciones públicas recibidas*	76.980	340.453,74

*Subvenciones recibidas por la residencia y centro de día de El Pinar (105.000 euros) destinadas a proyectos de inversión en actuaciones sobre la nueva economía de los cuidados en el Sistema de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia de Castilla-La Mancha e impulso al tercer sector social y bonificaciones por formación continua (235.453,74 euros)

5. NUESTRAS PERSONAS

5.1.- Plantilla Amavir

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

El año 2021, aunque en menor medida que el 2020, ha seguido marcado por la pandemia del covid-19 que ha hecho que el área de Recursos Humanos haya seguido trabajando en **velar por la salud y seguridad de su plantilla** y en **garantizar la continuidad de la actividad** a través de la contratación del personal necesario para contrarrestar los efectos de la pandemia.

Durante el 2021 se publicaron un total de 836 vacantes concentradas principalmente en Madrid (provincia que supone aproximadamente la mitad del negocio) y Barcelona. La mayoría de las ofertas correspondieron a la búsqueda de personal de enfermería y otros perfiles sanitarios.

Al cierre del ejercicio 2021, **la plantilla de Amavir se encontraba integrada por 4.152 empleados** frente a los 3.943 del ejercicio precedente, lo que representa una subida del 5%. Estas cifras son resultado de un incremento de la tasa media de ocupación con respecto a 2020.

Del total de personas que componen la plantilla, **un 87% son mujeres y el 13% restante hombres**. Debido a la naturaleza de la actividad de Amavir, la mayor parte de la plantilla pertenece a la categoría de personal asistencial (75,60%).

A continuación, se detallan los datos de la plantilla al cierre de 2020 y 2021 desglosados por sexo, edad, área geográfica y categoría profesional.

Plantilla por sexo			
	2020	2021	Evolución
Mujer	3.447	3.615	5%
Hombre	496	537	8%
Total	3.943	4.152	5%

Plantilla por rango de edad			
	2020	2021	Evolución
< 26 años	258	311	21%
Entre 26 y 35 años	761	792	4%
Entre 36 y 49 años	1.419	1.483	5%
Entre 50 y 54 años	553	574	4%
Entre 55 y 60 años	663	665	0%
> 61 años	289	327	13%
Total	3.943	4.152	5%

Plantilla por área geográfica			
	2020	2021	Evolución
Navarra	512	563	10%
Comunidad de Madrid	2.218	2.361	6%
Cataluña	419	425	1%
Castilla-La Mancha	437	440	1%
Canarias	181	176	-3%
Castilla y León	91	96	5%
Murcia	85	91	7%
Total	3.943	4.152	5%

Plantilla por categoría profesional									
	2020			2021			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Administración	45	239	284	40	249	289	-11%	4%	2%
Asistencial	344	2.614	2.958	381	2.758	3.139	11%	6%	6%
Hostelero	107	594	701	116	608	724	8%	2%	3%
Total	496	3.447	3.943	537	3.615	4.152	8%	5%	5%

Plantilla por tipo de contrato y empleo por sexo								
Tipo de contrato	Tipo de empleo	2020			2021			
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	
Indefinido	Completo	1.172	232	1.404	1.140	241	1.381	
	Parcial	1.771	193	1.964	1.973	215	2.188	
Total indefinido		2.943	425	3.368	3.113	456	3.569	
Temporal	Completo	198	30	228	169	34	203	
	Parcial	306	41	347	333	47	380	
Total temporales		504	71	575	502	81	583	
Total		3.447	496	3.943	3.615	537	4.152	

Antigüedad de la plantilla				
	2020		2021	
	Empleados	%	Empleados	%
< 2 años	743	18,80%	1.723	41,50%
Entre 3 y 5 años	574	14,60%	595	14,33%
Entre 6 y 8 años	261	6,60%	278	6,70%
Entre 9 y 11 años	551	14,00%	291	7,01%
> 12 años	1.814	46,00%	1.265	30,47%
Total	3.943		4.152	

Con respecto a la **estabilidad de la plantilla**, el promedio de los **contratos fijos** se situó en el **86% en 2021**, siendo el 61% de estos a tiempo parcial. A efectos de este informe, se consideran temporales únicamente a los empleados bajo un contrato de interinidad.

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

Tipo de contrato por sexo						
	2020			2021		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	3.096	447	3.543	2.969	435	3.404
Temporal	611	96	707	543	83	626
Total	3.707	543	4.250	3.512	518	4.030

Tipo de empleo por sexo						
	2020			2021		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Completo	1.460	280	1.740	1.275	266	1.541
Parcial	2.247	263	2.510	2.237	252	2.490
Total	3.707	543	4.250	3.512	518	4.030

Tipo de empleo por rango de edad						
	2020			2021		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
< 26	129	177	306	93	144	237
Entre 26 y 35	347	482	829	312	447	758
Entre 36 y 49	656	848	1.504	541	889	1430
Entre 50 y 54	214	379	593	200	371	572

Entre 55 y 60	277	410	687	273	400	672
> 61	116	215	331	122	239	361
Total	1.740	2.510	4.250	1.541	2.490	4.030

Tipo de contrato por rango de edad						
	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
< 26	185	121	306	137	100	237
Entre 26 y 35	650	179	829	598	160	758
Entre 36 y 49	1.268	236	1.504	1.218	211	1.430
Entre 50 y 54	504	89	593	485	87	572
Entre 55 y 60	622	65	687	620	52	672
> 61	314	17	331	345	16	361
Total	3.543	707	4.250	3.404	626	4.030

Tipo de contrato por categoría profesional						
	2020			2021		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Administración	265	29	294	261	31	291
Asistencial	2.655	555	3.210	2.540	479	3.018
Hostelero	623	123	746	604	117	721
Total	3.543	707	4.250	3.404	626	4.030

Tipo de empleo por categoría profesional						
	2020			2021		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
Administración	161	133	294	138	153	291
Asistencial	1.320	1.890	3.210	1.160	1.859	3.018
Hostelero	259	487	746	243	478	721
Total	1.740	2.510	4.250	1.541	2.490	4.030

Incorporaciones y despidos

A lo largo de 2021 se produjeron **1.949 nuevas incorporaciones a la plantilla** (incluidos contratos de aprendizaje y formación, así como sustituciones por vacaciones, IT, AT, días de libre disposición, horas sindicales...), de las que el 83% eran mujeres y el 17% restante hombres.

En las siguientes tablas aparecen desglosadas las incorporaciones por rango de edad, sexo y área geográfica.

Nuevas incorporaciones por rango de edad y sexo						
	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 26	107	451	558	91	408	499
26-35	113	471	584	100	424	524
36-45	63	368	431	63	355	418
46-49	23	138	161	28	148	176
50-54	14	139	153	23	167	190
55-60	16	98	114	16	96	112
>61	4	16	20	9	21	30
Total	340	1.681	2.021	330	1.619	1.949

Nuevas incorporaciones por área geográfica y sexo						
	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Canarias	15	53	68	17	67	84
Castilla y León	13	64	77	3	45	48
Castilla-La Mancha	28	173	201	35	155	190
Cataluña	76	312	388	39	185	224
Madrid	171	863	1.034	182	896	1.078
Murcia	5	34	39	14	74	88
Navarra	32	182	214	40	197	237
Total	340	1.680	2.021	330	1.619	1.949

Los **despidos** ascendieron a 38 en 2021 frente a los 35 de 2020. Del total de despidos 1 fue por causas objetivas y los 37 restantes, despidos procedentes. En las siguientes tablas se desglosan los despidos de los ejercicios 2020 y 2021 por sexo, edad y categoría profesional.

Despidos por sexo		
	2020	2021
Mujer	30	29
Hombre	5	9
Total	35	38

Despidos por edad		
	2020	2021
< 26	0	2
26-35	6	8
36-45	7	15
46-49	3	2
50-54	7	5
55-60	6	2
>61	6	4
Total	35	38

Despidos por categoría profesional		
	2020	2021
Administración	10	11
Asistencial	22	21
Hostelero	3	6
Total	35	38

En 2021, la **tasa de rotación de la plantilla** se situó en 34,49, ligeramente superior al ejercicio anterior (32,67), debido a las numerosas bajas médicas de titulares y a la rotación de las enfermeras a consecuencia del covid-19.

El índice de rotación se calcula como $(\text{Altas titulares} + \text{Bajas titulares}) * 100 / (\text{plantilla } 01.01.2021 + \text{plantilla } 31.12.2021) / 2$.

Titulares= indefinidos + necesidades de producción.

5.2.- Formación

Amavir entiende la formación como una de las variables estratégicas clave de su negocio. En 2020 se diseñó una **nueva propuesta de oferta formativa** que posicionaba a las personas en el centro del proceso, empoderándolas para que la formación se convirtiera en un valor añadido. Así, se puso en marcha "**La Escuela Amavir**" acorde a las necesidades de los centros de Amavir, que se caracteriza por:

- Posicionar a la persona como eje vector del proceso, cediéndole la iniciativa a la hora de decidir su propio itinerario formativo.
- Democratizar la oferta disponible a todas las categorías profesionales, facilitando el acceso a tantas como las que considere que responden mejor a sus inquietudes profesionales o personales y potencien la adquisición de nuevas habilidades técnicas o de desarrollo.

- Garantizar, por encima de todo, la comunicación y acceso al catálogo con el fin de que cada uno de los trabajadores o trabajadoras sean quienes decidan su inscripción y participación.
- Evaluar la eficacia formativa, que recae en la persona que realiza la formación.
- El catálogo está vivo y no existen límites de plazas.

El catálogo comprende un total de **66 acciones formativas**. Todas ellas son de carácter voluntario a excepción de las encuadradas en el área de prevención de riesgos laborales u otras que son consideradas obligatorias o requeridas por ley (legionella, medidas preventivas en la transmisión por covid, trabajos en altura, riesgos eléctricos y formación de acogida).

La escuela contempla **tres áreas formativas claves**:

1. **Formación obligatoria:** las específicas por ley, especialmente en materia de prevención de riesgos laborales.
2. **Formación técnica:** la que mejora la competencia técnica en cuanto a conocimiento y destreza en la ejecución práctica de una función o incrementa y mejora el nivel de conocimiento técnico de una materia.
3. **Desarrollo de habilidades:** las que potencian las competencias no técnicas o habilidades y permiten una mejor adecuación y manejo del entorno laboral.

Con respecto a la modalidad formativa, dado que la covid-19 ha continuado afectando a la operativa de seguridad de los centros, la formación sigue siendo preferiblemente en modalidad online y/o por video conferencia, si bien el compromiso de Amavir es retomar gradualmente la formación presencial en centros. Por ejemplo, en el mes de junio, para las residencias de Navarra, sí se pudo realizar formación presencial vinculada al modelo "Guiados por ti", que se enlaza con el modelo de "Atención centrada en la persona".

Indicadores de formación			
	2020	2021	Evolución
Inversión (euros)	239.246	307.121	28%
Nº horas de formación	27.940	30.495	9%
Nº cursos impartidos	33	152	361%
Nº asistentes	5.852	4.715	-19%
Nº horas/asistente	4,77	6,47	36%

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

6,47
horas
formación
por
asistente

Durante el ejercicio 2021 se invirtió un total de **307.121 euros** y se realizaron **30.495 horas de formación** con un total de **4.715 asistencias**, lo que representa **6,47 horas por asistente**. Con respecto a la modalidad formativa, el **86% correspondió a formación**

online. Se incorpora por primera vez la modalidad de videoconferencia, siendo esta una formación en directo y telemática que permite la interacción dinámica entre alumno y docente.

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

Horas de formación por categoría profesional			
Categoría	2020	2021	Evolución
Administración	2.458	3.079	25%
Asistencial	20.839	24.226	16%
Hostelero	4.643	3.190	-31%
Total	27.940	30.495	9%

Horas de formación por temática			
Temática	2020	2021	Evolución
Obligatoria	308	3.377	996%
Técnica	23.717	24.387	3%
Desarrollo	3.915	2.731	-30%
Total	27.940	30.495	9%

Nº cursos y horas de formación por área temática, asistentes y sexo							
	Cursos	Asistentes			Horas		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Obligatoria	39	598	134	32	2.413	964	3.377
Técnica	100	2.867	335	3.202	21.667	2.720	24.387
Desarrollo	13	689	92	781	2.501	230	2.731
Total	152	4.154	561	4.715	26.581	3.914	30.495

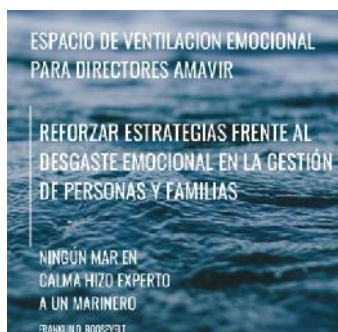
Horas de formación por modalidad y sexo			
Modalidad	Mujeres	Hombres	Total
Online	23.390	2.867	26.257
Presencial	266	421	687
Mixta	815	75	890
Videoconferencia	2.110	551	2.661
Totales	26.581	3.914	30.495

Gestión de la formación en época del covid-19

Dentro de la escuela, existen formaciones en habilidades blandas que ayudan a los profesionales a gestionar las secuelas de la pandemia.

PROGRAMA CUIDATE Amavir 2021: CURSOS para profesionales frente a la COVID19						
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL Nº HORAS	TOTAL Nº PAX
	Nº HORAS	Nº PAX	Nº HORAS	Nº PAX		
II COMO MODULAR EL ESTRÉS EN SITUACIONES CRÍTICAS	100	25	1.300	325	1.400	350
SOLUCIÓN TÉCNICO	36	9	760	65	296	74
GEROCULTOR/A	52	13	702	106	644	211
SSGG	12	3	218	62	230	60
III SABER VIVIR LA VIDA EN EL DUELO	32	8	464	116	496	124
SOLUCIÓN TÉCNICO	8	2	152	38	160	40
GEROCULTOR/A	20	5	256	64	276	69
SSGG	4	1	56	14	60	15
IV EL AFRONTAMIENTO DEL DUELO	52	13	652	163	704	176
SOLUCIÓN TÉCNICO	20	5	176	44	196	49
GEROCULTOR/A	28	7	404	101	432	108
SSGG	4	1	72	18	76	19
V INTRODUCCIÓN AL ACOMPAÑAMIENTO A LA PERSONA MAYOR EN EL DUELO	20	2	480	48	500	50
SOLUCIÓN TÉCNICO	10	1	140	14	150	15
GEROCULTOR/A	10	1	280	28	290	29
SSGG			60	6	60	6
VI RECURSOS PERSONALES PARA EL MANEJO DE LA EMOCIÓN EN EL DUELO	324	81	1.906	499	2.230	580
SOLUCIÓN TÉCNICO	108	27	376	54	484	121
GEROCULTOR/A	194	41	1.310	325	1.430	370
SSGG	52	13	304	76	356	89
Total general	528	129	4.892	1.151	5.420	1.280

Por otro lado, Amavir puso en marcha en 2020 la atención psicológica a la plantilla a nivel nacional, que ha seguido en curso durante el 2021. Consiste en un **servicio gratuito de asistencia psicológica "Gestión Emocional ante la Covid19"**, liderada por una experta en duelo y gestión de crisis. Se habilitó un teléfono de asistencia para todo empleado que necesitara reducir su estrés, informarse de las reacciones que estaba teniendo (dificultades de sueño, reacciones de duelo, ansiedad...), sentirse escuchado y aprender a poder incorporar estrategias sencillas y aplicables que mejoraran su estado, para minimizar el impacto emocional generado por la gestión del covid-19.



Fruto de esta iniciativa, surge la necesidad de implementar **"Talleres de Ventilación Emocional"** con el fin de complementar la atención telefónica y poder compartir y crear un espacio de desahogo, correctamente guiado por la misma profesional que atiende telefónicamente a los trabajadores a nivel nacional.

En un inicio pensado para directores de centro, se hizo extensivo a colectivos de supervisión de auxiliares y gobernantas. Estos talleres formarán parte del catálogo de formación del 2022 para mandos intermedios y resto de empleados, según demanda.

El foco principal ha sido el refuerzo de estrategias frente al desgaste emocional en la gestión de personas y familias.

Prácticas profesionales

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

La pandemia ha condicionado la realización de prácticas laborales en los centros de trabajo. Los convenios se han supeditado a los niveles de contagio y/o contención en las residencias. Se diseñaron protocolos específicos y medidas de protección como la solicitud de la pauta completa de vacunación, la realización de prueba de antígenos negativos antes del comienzo de las prácticas y la firma del plan de contingencia elaborado por cada categoría profesional.

Durante el ejercicio 2022, se han llevado a cabo las siguientes alianzas:

- Hospital Universitario de Guadalajara
- Universidad Alfonso X El Sabio
- Universidad San Pablo CEU
- Universidad Autónoma de Madrid
- Universidad de Elche
- Universidad Católica de Murcia
- Universidad de La Rioja
- Universidad de Blanquerna
- Universidad de Lleida
- Universidad Pública de Navarra
- Codesa
- Cenfortec
- Ayuntamiento de Collado Villalba
- Agencia de Desarrollo Local y Empleo del Ayuntamiento de Cartagena
- Centro de Formación y Desarrollo
- CDM Formación
- Supercuidadores
- Grupo Labor
- Cáritas
- IES ICARO
- IES MEDAC
- YMCA
- IES Sierra del Segura de Elche
- IES Tomás Navarro
- Formación Avanzada XXI
- AFS Formación
- Acuacanarias
- IES Antonio González

Han realizado prácticas 73 personas entre auxiliares de Enfermería y alumnos del Certificado de Profesionalidad en Atención a Personas Dependientes en Instituciones Sociales, 7 fisioterapeutas, 2 terapeutas ocupacionales, 4 psicólogos, una recepcionista, un técnico de RRHH y un animador sociocultural.

5.3.- Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación

En Amavir existen diversos horarios de trabajo, dependiendo de las funciones y necesidades de las residencias, con la máxima de garantizar el cuidado permanente (24 x 7) de nuestros mayores. En los centros de trabajo se realizan jornadas partidas, a tiempo parcial o jornadas por turnos de mañana, tarde o noche con la finalidad de **facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar**.

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

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

A consecuencia del covid, algunas de las medidas previstas se han pospuesto a 2022:

- Informar al personal acerca de las medidas de conciliación disponibles, incluyendo mensajes específicos para los hombres en pro de la corresponsabilidad.
- Facilitar la acumulación de permisos por cuidados en días completos.
- Facilitar la acumulación del permiso de lactancia.
- Fomentar las contrataciones para sustituciones de bajas por maternidad/paternidad y excedencias relacionadas con la maternidad o el cuidado de familiares.

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

5.4.- Igualdad y diversidad

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

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

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

Presencia de mujeres y hombres en los órganos de gobierno de la compañía (a 31 de diciembre de 2021):

- Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran cuatro, todos ellos hombres. En la actualidad no hay consejeros que tengan algún tipo de discapacidad.
- La Dirección General la ostenta una mujer.
- El Comité de Dirección (CODIR) está formado por 6 miembros (3 mujeres y 3 hombres).
- El Comité Ejecutivo (COMEX) está formado por 12 miembros (6 mujeres y 6 hombres).
- Entre las direcciones de los centros, 33 son mujeres y 8 hombres.

Diversidad: el 86,27% de la plantilla de Amavir está formada por personas de nacionalidad española. El 13,73% está representado por un total de 50 nacionalidades.

Discapacidad: al cierre del ejercicio 2021, Amavir contaba con 81 personas con algún tipo de discapacidad frente a las 75 del ejercicio anterior, lo que supone un 2,27% sobre el total del personal titular. Este personal no incluye a empleados bajo contrato de interinidad.

Discapacidad			
	2019	2020	2021
Personas con discapacidad	74	75	81

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

Integración: Amavir es un **empleador inclusivo y no discriminatorio**. Facilita la integración laboral de las personas con dificultades para acceder al empleo, como de

aquellas pertenecientes a grupos sociales y/o étnicos subrepresentados. En esa línea, la empresa se encuentra **adherida a un convenio nacional de sensibilización e inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género**, de forma que existe un compromiso formal de inserción, así como del envío periódico de un reporte al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

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

5.5.- Política retributiva

En la siguiente tabla se muestran las remuneraciones medias, en euros, registradas en Amavir para los ejercicios 2020 y 2021 desglosadas por sexo, rango de edad y categoría profesional, así como la brecha salarial existente entre hombres y mujeres.

81.279.015,84

euros

Coste de personal 2020

81.654.998,6

euros

Coste de personal 2021

Categoría profesional	2020			2021		
	Mujer	Hombre	Brecha	Mujer	Hombre	Brecha
Administración	18.035,75	24.593,45	0,73	18.313,64	23.979,59	0,76
<26	10.194,86	8.984,59	1,13	9.875,50	11.359,49	0,87
26-35	18.745,71	15.997,04	1,17	20.794,96	15.102,79	1,38
36-45	20.135,43	36.967,85	0,54	19.845,13	34.491,84	0,58
46-49	21.996,17	10.333,52	2,13	24.441,01	13.209,00	1,85
50-54	17.693,76	25.467,34	0,69	18.061,76	18.138,82	1,00
55-60	15.172,42	26.902,60	0,56	14.900,25	28.871,32	0,52
>61	13.344,56	23.040,35	0,58	12.888,72	16.696,21	0,77
Asistencial	14.938,56	16.285,90	0,92	15.309,05	16.661,36	0,92
<26	14.380,55	14.709,87	0,98	14.022,31	15.683,08	0,89
26-35	14.728,43	16.043,15	0,92	14.944,22	15.744,68	0,95
36-45	15.262,50	16.539,55	0,92	15.536,44	17.112,18	0,91
46-49	14.908,95	16.305,80	0,91	15.722,89	16.335,96	0,96
50-54	15.167,78	16.092,31	0,94	15.565,06	16.803,00	0,93
55-60	14.812,67	17.383,58	0,85	15.361,68	17.450,75	0,88
>61	15.041,97	18.834,10	0,80	15.573,24	21.873,06	0,71

Equipo directivo de Administración	23.737,79	21.499,68	1,10	24.262,72	27.227,11	0,89
26-35	22.852,19	24.811,27	0,92	20.763,17	25.684,47	0,81
36-45	25.525,85	19.169,62	1,33	24.651,38	24.701,07	1,00
46-49	24.482,56	26.886,86	0,91	25.033,15	48.776,56	0,51
50-54	20.278,20	29.255,42	0,69	24.342,17	35.053,92	0,69
55-60	31.098,84	15.326,32	2,03	28.119,86	0,00	NA
>61	19.256,97	3.926,30	4,90	18.855,33	3.964,45	4,76
Equipo directivo de Dirección	35.445,64	44.899,47	0,79	38.483,00	48.070,91	0,80
26-35	0,00	40.907,18	0,00	0,00	43.514,49	0,00
36-45	31.534,76	50.420,29	0,63	34.125,61	54.574,72	0,63
46-49	51.911,66	0,00	no masculino	0,00	0,00	0,00
50-54				53.977,79	0,00	0,00
55-60	45.874,90	0,00	no masculino	53.489,90	0,00	NA
Hostelero	11.965,29	14.344,00	0,83	12.342,35	14.672,03	0,84
<26	11.945,07	14.055,12	0,85	11.801,44	13.743,71	0,86
26-35	11.162,26	13.361,68	0,84	11.965,79	13.406,99	0,89
36-45	11.756,73	14.723,98	0,80	11.882,12	15.423,26	0,77
46-49	11.656,98	15.080,92	0,77	12.435,33	15.092,85	0,82
50-54	12.029,39	14.792,67	0,81	11.914,14	15.489,71	0,77
55-60	12.285,91	12.594,92	0,98	12.813,93	13.938,86	0,92
>61	12.186,21	14.051,58	0,87	12.747,57	11.933,88	1,07
Total	14.739,30	16.734,78	0,88	15.116,34	17.088,94	0,88

Nota: estas cifras se han calculado teniendo en cuenta los componentes fijos y variables efectivamente percibidos en función del promedio de plantilla descontando las indemnizaciones. No se incluye al comité de dirección ni se considera el porcentaje de jornada de los empleados. Fórmula utilizada para obtener la brecha salarial: remuneraciones mujer / remuneraciones hombre).

5.6.- Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral

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

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

Con respecto a la actividad preventiva, en 2021 se han realizado diversas actuaciones como revisiones de zonas covid, adaptaciones del puesto de trabajo, actualización de procedimientos, homologación de EPIs, seguimiento de contagios y contactos estrechos, entre otras.

Amavir cuenta, además, con un **Plan de Formación Anual en materia de prevención**, una formación orientada de forma prioritaria a los nuevos trabajadores contratados por la compañía con la finalidad de informarles de los riesgos asociados a su puesto y de los planes de emergencia.

Las nuevas incorporaciones reciben formación online con respecto a las medidas a tener en cuenta ante la presencia de SARS-CoV-2 en los centros. En algunos centros se ha iniciado la formación presencial como el uso de EPIS e identificación de zonas limpias o sucias de covid.

En 2021 se impartieron **más de 6.500 horas de formación**.

Indicadores de salud y seguridad laboral				
Indicador		2020	2021	Evolución
Reconocimientos médicos		1.432	1.696	18,4%
Simulacros de emergencia		0*	39	-
Delegados de prevención		97	97	0,0%
Reuniones del Comité de Seguridad y Salud		27	119	340,7%
Formación en PRL	Horas	18.645	6239,6**	-66,5%
	Sesiones	35	32	-8,6%
	Asistentes	6.567	1144	-82,6%

* Se acordó suspenderlos por el covid.

** 3.090 horas también contempladas en los datos del total de horas de formación

En lo que se refiere a la **sinistralidad laboral**, en 2021 se produjeron 226 accidentes de trabajo con baja (incluyendo 52 accidentes *in itinere*), 19 de hombres y 207 de mujeres, lo que representó una pérdida efectiva de 5.655 días naturales, un promedio de 25,0 jornadas por accidente.

Si bien Amavir tiene reconocida en 2021 una enfermedad profesional de una mujer, que se encuentra en estudio en la actualidad, las actividades desarrolladas en el grupo Amavir no tienen una incidencia o riesgo elevado para determinarse enfermedades profesionales relacionadas con las tareas que desempeñan los diferentes colectivos.

Siniestralidad laboral				
	Tipo de accidente	2020	2021	Evolución
Accidentes con baja	Accidente de trabajo	137	174	27%
	Accidente in itinere	27	52	93%
Enfermedad profesional	Enfermedad profesional	3*	1	-67%
Jornadas perdidas	Accidente de trabajo	4.417	3976	-10%
	Accidente in itinere	727	1679	130,9%
	Enfermedad profesional	0	25	-
Promedio de jornadas perdidas por accidente		31	25,02	-19,3%

*Se incluían dos enfermedades profesionales en estudio

Índices de frecuencia y gravedad por sexo									
	2020			2021			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Índice de frecuencia	13,40	18,77	18,09	15,13	25,57	24,22	12,9%	36,2%	33,9%
Índice de gravedad	0,49	0,60	0,58	0,41	0,57	0,55	-16,3%	-5%	-5,2%

- Índice frecuencia: nº accidentes en jornada de trabajo con baja * 10⁶ / Horas trabajadas en base a convenio y promedio de plantilla.
- Índice de gravedad: nº jornadas no trabajadas debido a accidente de trabajo con baja * 1000 / Horas trabajadas en base a convenio y promedio de plantilla.
- Los accidentes in itinere no se contabilizan a efectos de los índices.

El número de horas de **absentismo** (incluye la totalidad de bajas por accidentes y enfermedad común) se situó en 464.504 horas (606.018 horas en 2020), lo que supone un ratio de absentismo del 6,5% (8% en 2020). Además, se computaron 66.951 horas de absentismo de bajas médicas por covid (272.199 en 2020).

Las horas de absentismo reflejan horas teóricas en función del contrato de trabajo y no se han incluido las horas de absentismo derivadas de covid.

5.7.- Diálogo social

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

La compañía garantiza el derecho de filiación sindical de sus profesionales, así como el de elección de sus representantes. A la finalización del ejercicio 2021, la compañía contaba con **238 representantes de los trabajadores**, distribuidos de la siguiente forma por Comunidad Autónoma y sindicato de procedencia:

	2020	2021
Número total de representantes de los trabajadores	227	238

Representación sindical								
CCOO	UGT	ELA	USO	SATSTE	CSIF	LAB	Intersindical	Total
123	90	13	3	1	6	1	1	238

El 100% de la plantilla se encuentra cubierta por convenio colectivo: el 89,66% por el convenio estatal y el 10,34% restante por el convenio de aplicación en Navarra.

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

5.8.- Proyecto "Soy Amavir"

Con motivo de la pandemia, los profesionales de las residencias de mayores han vivido una situación muy difícil. A un trabajo que ya de por sí es duro se ha venido a unir un contexto de enorme complejidad, en el que han tenido que dar lo mejor de sí mismos.

Además, el sector de residencias de mayores ha sufrido históricamente de invisibilidad social, en el sentido de que el conocimiento sobre los perfiles profesionales y las funciones que desempeñan es muy poco conocido por el gran público.

Es por esto que Amavir ha querido lanzar en 2021 la campaña "Soy Amavir" para dar visibilidad a los profesionales que trabajan en la compañía. Se trata de un proyecto basado en vídeos a profesionales en los que estos cuentan en qué consiste su trabajo y donde se busca también conocerles desde un punto de vista más personal.

Durante 2021 se han emitido los primeros tres capítulos de este proyecto, cuyos vídeos están alojados en la página web de Amavir y se difunden también a través de las redes sociales de la compañía.



Miguel Ángel Nadador (El Balconcillo)



Clotilde Frías (Arganzuela)



Clarines Rodríguez (San Agustín del Guadalix)

6. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CADENA DE SUMINISTRO

6.1. Modelo asistencial y gestión de la calidad

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

En Amavir **aplicamos un modelo de gestión 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.

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

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

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

Claves de nuestro servicio

- Atención adaptada a las necesidades de cada residente.
- Amplia variedad de servicios.
- Programas para frenar el deterioro y mejorar la calidad de vida.
- Respeto a la dignidad e intimidad de nuestros mayores.

Tipos de estancias que ofrecemos

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

Nuestra cartera de servicios

Asistencia sanitaria y social

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

Servicios generales

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

Servicios de ocio y tiempo libre

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

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

Principales indicadores sobre nuestros servicios

Datos servicio de alimentación ⁽¹⁾		
	2020	2021
Coste total alimentación	10.022.535	10.708.407
Número de menús	502	525

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

Datos servicio de lavandería		
	2020	2021
Ropa lavada por residente/día	1,94 kg.	1,93 kg.

Otras magnitudes del servicio prestado		
	2020	2021
Total de medicamentos administrados	24,5 mill.	24,4 mill.
Número de talleres de psicología	29.500	28.900
Número de talleres de terapia ocupacional	50.700	49.440
Número de talleres de fisioterapia	60.840	59.320
Número de talleres de animación sociocultural	30.250	32.500

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

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

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

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

Instalaciones de nuestras residencias

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

Nuestras instalaciones en cifras:

60 m²

construidos
por residente

75%

de las habitaciones
son individuales

2.000 m²

de jardín de media en
nuestras residencias

Datos mantenimiento de los centros

	2020	2021
N.º de avisos de reparaciones o mantenimiento en los centros	56.811	59.630
Acciones preventivas internas*	204.683	202.986
Acciones preventivas externas**	3.853	3.909

* Mantenimiento preventivo y de prevención y control de legionela

** Inspecciones OCA y acciones externas de mantenimiento preventivo

El tiempo medio de resolución de los avisos de avería se situó en 5,58 días en 2021 (4,82 en 2020).

6.1.1. Modelo asistencial "Guiados por ti"

En 2021 se ha implantado el **nuevo modelo asistencial de Amavir**, "Guiados por ti", que apuesta por dar visibilidad y empoderar a la persona mayor en la toma de decisiones acerca de su día a día, acondicionando nuestra labor a sus indicaciones, directas o indirectas, para hacer de nuestra casa la suya.

"Guiados por ti" supone favorecer que la persona continúe haciendo aquello que para ella vale la pena, aquello que mantenga sus ilusiones, tratando a la persona mayor como **protagonista de la atención**, del tipo de atención y acompañamiento que él mismo desea. Así, la residencia se organiza para prestarle apoyo en sus necesidades de bienestar, poniendo el centro de atención no en la estructura sino en la persona.

Este programa, que se fundamenta en los principios básicos de **individualidad, intimidad y empoderamiento de la persona mayor**, comenzó en los primeros meses del año 2021 con una prueba piloto en cinco centros de la compañía. Las conclusiones de esta prueba se pusieron en común con el resto de centros, liderados por el Departamento de Operaciones de Amavir, para recabar nuevas ideas e iniciativas y, con todo ello, se ha empezado ya a implantar de forma gradual en todas las residencias.



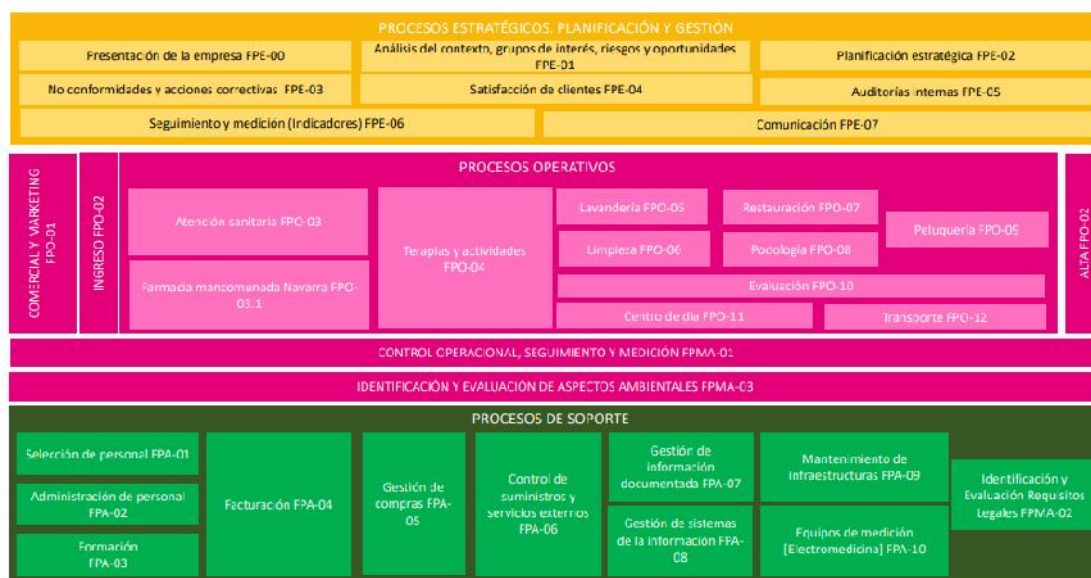
6.1.2. Sistema de gestión (procesos y protocolos)

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

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

Los procesos y protocolos son revisados y actualizados periódicamente para mejorarlos y, en su caso, simplificarlos.

Mapa de Procesos de Amavir (2021)



Procesos Amavir

Manual	MC.- Manual del sistema de gestión
Manual	MC1.- Anexo/ Manual del sistema de gestión
Proceso	MC2.- Mapa de procesos
Proc. Estratégico	FPE-00.- Presentación del sistema de gestión
Proc. Estratégico	FPE-01.- Análisis del contexto, GI, gestión de riesgos y oportunidades
Proc. Estratégico	FPE-02.- Planificación estratégica
Proc. Estratégico	FPE-03.- No conformidades y Acciones Correctivas
Proc. Estratégico	FPE-04.- Satisfacción de clientes
Proc. Estratégico	FPE-05.- Auditorías internas
Proc. Estratégico	FPE-06.- Seguimiento y medición
Proc. Estratégico	FPE-07.- Comunicación
Proc. Operativo	FPO-01.- Comercial
Proc. Operativo	FPO-02.- Ingreso y alta en el centro
Proc. Operativo	FPO-03.- Atención sanitaria
Proc. Operativo	FPO-03.1.- Farmacia Mancomunada de Navarra
Proc. Operativo	FPO-04.- Terapias y Actividades
Proc. Operativo	FPO-05.- Lavandería
Proc. Operativo	FPO-06.- Limpieza
Proc. Operativo	FPO-07.- Restauración
Proc. Operativo	FPO-08.- Podología
Proc. Operativo	FPO-09.- Peluquería
Proc. Operativo	FPO-10.- Evaluación
Proc. Operativo	FPO-11.- Centro de día / SED
Proc. Operativo	FPO-12.- Transporte
Proc. Apoyo	FPA-01.- Selección de personal
Proc. Apoyo	FPA-02.- Administración de personal
Proc. Apoyo	FPA-03.- Formación
Proc. Apoyo	FPA-04.- Facturación
Proc. Apoyo	FPA-05.- Gestión de compras
Proc. Apoyo	FPA-06.- Control de suministros y servicios externos
Proc. Apoyo	FPA-07.- Gestión de información documentada
Proc. Apoyo	FPA-08.- Sistemas de información
Proc. Apoyo	FPA-09.- Mantenimiento de infraestructuras
Proc. Apoyo	FPA-10.- Equipos de medición
Proc. Medio Ambiente	FPMA-01 Control operacional, seguimiento y medición

Proc. Medio Ambiente	FPMA-02 identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales
Proc. Medio Ambiente	FPMA-03 Identificación y evaluación de aspectos ambientales

Protocolos Amavir

(en verde los protocolos nuevos o actualizados durante 2021)

Código	Nombre	Tipo	Fecha aprobación
MCR 01	Manual de atención telefónica	Protocolo - Comercial	01/03/2021
Pt/Cr/01	Protocolo de actuaciones comerciales externas	Protocolo - Comercial	01/03/2021
Pt/Cr/02	Protocolo de gestión de solicitudes de información procedente de Internet	Protocolo - Comercial	01/03/2021
Pt/Cr/03	Protocolo de solicitudes de información vía telefónica	Protocolo - Comercial	01/03/2021
Pt/Cr/04	Protocolo de gestión de solicitudes de información en los centros. Visita comercial	Protocolo - Comercial	01/03/2021
Pt/Cr/05	Protocolo de gestión de la ocupación	Protocolo - Comercial	01/03/2021
Pt/Cr/06	Protocolo de seguimiento comercial	Protocolo - Comercial	01/03/2021
Pt/Cr/07	Protocolo de marketing y publicidad	Protocolo - Comercial	01/03/2021
MCR 02	Manual de visita comercial en los centros	Protocolo - Comercial	01/04/2021
MCR 03	Manual para la correcta imagen de los centros	Protocolo - Comercial	01/04/2021
MCO 01	Manual del SAU y atención al usuario	Protocolo - Comunicación	01/03/2021
MCO 03	Manual de elaboración del periódico	Protocolo - Comunicación	01/03/2021
Pt/Co/05	Protocolo de atención al usuario SAU	Protocolo - Comunicación	01/03/2021
Pt/Co/06	Protocolo de encuestas de satisfacción de usuarios	Protocolo - Comunicación	01/03/2021
MCO 02	Manual de comunicación igualitaria	Protocolo - Comunicación	01/04/2021
Pt/Co/02	Protocolo de comunicación externa	Protocolo - Comunicación	01/04/2021
Pt/Co/03	Protocolo de comunicación interna	Protocolo - Comunicación	01/04/2021
Pt/Co/04	Protocolo de órganos de representación y participación	Protocolo - Comunicación	01/04/2021
Pt/Co/04B	Protocolo de órganos de representación y participación CAM	Protocolo - Comunicación	01/04/2021
Pt/Co/07	Protocolo de información asistencias a las familias de residentes y usuarios de CD/SED	Protocolo - Comunicación	01/04/2021
Pt/Co/08	Protocolo de gestión de claves TuPortal Amavir	Protocolo - Comunicación	01/04/2021
MCO 04	Manual de excelencia en el trato	Protocolo - Comunicación	30/04/2021
Pt/Fc/01	Protocolo de fianzas	Protocolo - Financiero	01/04/2021
Pt/Fc/02	Protocolo de devolución de fianzas	Protocolo - Financiero	01/04/2021
Pt/Fs/01	Protocolo de transferencias con grúa	Protocolo - Fisioterapia	01/02/2021
Pt/Fs/02	Protocolo de grupos de Paseos	Protocolo - Fisioterapia	01/02/2021
Pt/Gr/02	Protocolo de entrega de documentación ante fallecimiento	Protocolo - Generales	01/06/2020
Pt/Gr/01	Protocolo de responsable de fin de semana	Protocolo - Generales	01/01/2021
Pt/Gr/03	Protocolo de atención de alarmas	Protocolo - Generales	01/12/2021
Pt/Gb/01	Protocolo de higiene básica del residente	Protocolo - Gobernanta	01/03/2019
Pt/Gb/08	Protocolo de control de comensales	Protocolo - Gobernanta	01/02/2020
Pt/Gb/10	Protocolo de cocina	Protocolo - Gobernanta	01/02/2020

Pt/Gb/03	Protocolo de limpiezas generales	Protocolo - Gobernanta	01/02/2021
Pt/Gb/04	Protocolo de revisión de habitaciones	Protocolo - Gobernanta	01/02/2021
Pt/Gb/06	Protocolo de peluquería	Protocolo - Gobernanta	01/02/2021
Pt/Gb/07	Protocolo de etiquetado de ropa	Protocolo - Gobernanta	01/02/2021
Pt/Gb/09	Protocolo de higiene alimentaria	Protocolo - Gobernanta	01/02/2021
Pt/Gb/11	Protocolo del servicio de lavandería	Protocolo - Gobernanta	01/02/2021
Pt/Gb/05	Protocolo de Centro de día	Protocolo - Gobernanta	01/03/2021
Pt/Gb/02	Protocolo de limpieza de habitaciones y zonas comunes	Protocolo - Gobernanta	22/10/2021
Pt/Gb/12	Protocolo para el lavado de ropa de trabajo en el centro	Protocolo - Gobernanta	01/12/2021
Pt/Mt/01	Protocolo de emergencias en el transporte	Protocolo - Mantenimiento	01/02/2021
Pt/Md/19	Protocolo de restricciones físicas	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/01/2019
Pt/Md/18	Protocolo de detección y tratamiento de úlceras cutáneas crónicas	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/03/2019
Pt/Md/23	Protocolo de Atención al sueño y al reposo	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/04/2019
Pt/Md/01	Protocolo de EDOs	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/05/2019
Pt/Md/22	Protocolo polimedicación e Yatrogenia	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/05/2019
Pt/Md/06	Protocolo de caídas	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/06/2019
Pt/Md/03	Protocolo de atención a resientes con incontinencia	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/07/2019
Pt/Md/08	Protocolo de cuidados de ostomía	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/07/2019
Pt/Md/10	Protocolo de cuidados de sonda vesical	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/07/2019
Pt/Md/11	Protocolo de cuidados de SNG	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/07/2019
Pt/Md/14	Protocolo de hidratación	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/08/2019
Pt/Md/07	Protocolo de Hipertensión	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/11/2019
Pt/Md/12	Protocolo de diabetes	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/11/2019
Pt/Md/09	Protocolo de cuidados paliativos	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/12/2019
Pt/Md/16	Protocolo de oxigenoterapia	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/12/2019
Pt/Md/02	Protocolo de prevención de contactos	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/11/2020
Pt/Md/25	Protocolo de eliminación intestinal	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/12/2020
Pt/Md/04	Protocolo de atención gerontológica	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/02/2021
Pt/Md/05	Protocolo de Inmovilismo	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/02/2021
Pt/Md/13	Protocolo de escabiosis	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/02/2021
Pt/Md/26	Protocolo para la prevención de ITU's	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/02/2021
Pt/Enf/03	Protocolo de maletín de intervención rápida	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/03/2021
Pt/Md/20	Protocolo de atención a la nutrición y alimentación	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/03/2021
Pt/Md/28	Protocolo de la Unidad de Cuidados y Confort (UCC).	Protocolo - Medicina y Enfermería	20/09/2021
Pt/Md/15	Protocolo de remisión a urgencias	Protocolo - Medicina y Enfermería	22/09/2021
Pt/Md/24	Protocolo de valoración nutricional	Protocolo - Medicina y Enfermería	22/09/2021

Pt/Enf/01	Protocolo de la validación de la esterilización con indicador biológico	Protocolo - Medicina y Enfermería	08/10/2021
Pt/Enf/02	Protocolo de almacenamiento, preparación y administración de la medicación	Protocolo - Medicina y Enfermería	25/11/2021
Pt/Md/17	Protocolo de prevención de UPP	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/12/2021
Pt/Md/21	Protocolo Mantenimiento y reparación de equipos de electromedicina	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/12/2021
Pt/Ma/01	Protocolo de climatización	Protocolo - Medio Ambiente	01/03/2021
Pt/Ma/02	Protocolo de Gestión de residuos	Protocolo - Medio Ambiente	01/03/2021
Pt/Ma/03	Protocolo de evaluación de aspectos ambientales	Protocolo - Medio Ambiente	01/03/2021
Pt/Ma/04	Protocolo de manipulación, almacenamiento y derrame de productos químicos	Protocolo - Medio Ambiente	01/03/2021
Pt/Ma/05	Protocolo de sustitución de productos químicos	Protocolo - Medio Ambiente	01/03/2021
Pt/Ma/06	Protocolo de gestión de residuos en caso de enfermedades infectocontagiosas	Protocolo - Medio Ambiente	01/03/2021
Pt/Ma/07	Protocolo de gestión de residuos en caso de SARS-CoV-19	Protocolo - Medio Ambiente	01/03/2021
Pt/Ps/02	Protocolo de actuación ante el delirio	Protocolo - Psicología	01/01/2019
Pt/Ps/07	Protocolo para la valoración del riesgo y prevención del suicidio	Protocolo - Psicología	01/02/2020
Pt/Ps/01	Protocolo de cuidados a la familia del residente en fase terminal	Protocolo - Psicología	01/02/2021
Pt/Ps/03	Protocolo de actuación ante riesgo de fuga y control de errantes	Protocolo - Psicología	01/02/2021
Pt/Ps/04	Protocolo de trastornos de conducta y agresiones	Protocolo - Psicología	01/02/2021
Pt/Ps/05	Protocolo de actuación ante ausencias no justificadas de residentes	Protocolo - Psicología	01/02/2021
Pt/Ps/08	Protocolo de actuación ante un suicidio en el centro	Protocolo - Psicología	01/03/2021
Pt/Ps/06	Protocolo de problemas de convivencia	Protocolo - Psicología	01/12/2021
Pt/RrHh/04	Protocolo de alta de trabajadores	Protocolo - RRHH	01/08/2020
Pt/RrHh/05	Protocolo de gestión del absentismo	Protocolo - RRHH	01/08/2020
Pt/RrHh/06	Protocolo de baja en la empresa	Protocolo - RRHH	01/08/2020
Pt/RrHh/01	Protocolo de apertura de expediente disciplinario	Protocolo - RRHH	01/04/2021
Pt/RrHh/02	Protocolo de actuación ante agresiones	Protocolo - RRHH	01/04/2021
Pt/RrHh/03	Protocolo de horas complementarias	Protocolo - RRHH	01/04/2021
Pt/Sp/01	Protocolo de investigación de eventos adversos	Protocolo - Seguridad del Paciente	01/02/2021
Pt/Ac/01	Protocolo de acogida	Protocolo - Selección, Desarrollo y formación	01/12/2021
Pt/Fo/01	Protocolo de Formación	Protocolo - Selección, Desarrollo y formación	28/12/2021
Pt/Se/01	Protocolo de Selección	Protocolo - Selección, Desarrollo y formación	28/12/2021
Pt/Si/01	Protocolo de petición a Asistencia Técnica	Protocolo - Sistemas	20/12/2021
Pt/Si/02	Protocolo de identificación, clasificación e intento de resolución de peticiones a AT	Protocolo - Sistemas	20/12/2021
Pt/Si/03	Protocolo de actuación de equipos de soporte interno de SAP	Protocolo - Sistemas	20/12/2021
Pt/Si/04	Protocolo de actuación ante brechas de seguridad de información	Protocolo - Sistemas	20/12/2021
Pt/Si/05	Protocolo de destrucción de documentación confidencial	Protocolo - Sistemas	20/12/2021
Pt/Si/07	Protocolo de avisos ante incidentes de seguridad	Protocolo - Sistemas	20/12/2021
Pt/Si/06	Protocolo de gestión de problemas	Protocolo - Sistemas	28/12/2021
Pt/Ts/05	Protocolo de alta en el centro	Protocolo - Trabajo Social	01/01/2019

Pt/Ts/04	Protocolo sobre la capacidad de las personas	Protocolo - Trabajo Social	01/07/2019
Pt/Ts/01	Protocolo de servicios complementarios	Protocolo - Trabajo Social	01/02/2020
Pt/Ts/02	Protocolo de entrega de claves para el portal de las familias	Protocolo - Trabajo Social	01/07/2020
Pt/Ts/03	Protocolo de ingreso, acogida y adaptación	Protocolo - Trabajo Social	01/06/2021

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

- Protocolo de actuación frente al Coronavirus
- Protocolo de ingreso Covid-19
- Medidas de Gestión del Covid-19
- Plan de acción de limpieza Covid-19
- Pautas para la prevención y control del Covid-19
- Algoritmo de actuación frente al coronavirus
- Evaluación de riesgos biológicos Covid-19
- Propuesta de actividades y terapias en los centros ante Covid-19
- Sectorización de los centros ante el Covid-19
- Plan de contingencia contra el Coronavirus
- Actuaciones ante el fallecimiento
- Gestión de residuos de Covid-19
- Desescalada por patología Covid-19

En 2021 no se han elaborado protocolos individuales, diseñándose el Plan de Contingencia frente al COVID en el que se detallan las acciones necesarias a implementar, tales como el detalle del personal y responsabilidades de cada uno, las fases de las contingencias, la sectorización y aislamiento con diferenciación de zonas, la asignación de personal y las pautas de actuación.

Por su parte, se actualizaron los protocolos de limpieza para incluir las tareas de desinfección.

6.1.3. Certificaciones

La compañía realiza anualmente **auditorías internas y externas** para velar por la calidad de los servicios y analizar el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

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

Certificaciones de calidad de Amavir

- Certificación ISO 9001:2015 (Sistemas de gestión de la calidad).

- Certificación UNE 158101:2015 (Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado. Requisitos).



<p>40</p> <p>jornadas de auditoría interna (realizadas en remoto)</p> <p>(42 en 2020)</p>	<p>42</p> <p>jornadas de auditoría externa (realizadas por Bureau Veritas. Nueve de las auditorías fueron realizadas en remoto)</p> <p>(30 en 2020)</p>	<p>280</p> <p>inspecciones por parte de las CC.AA. (Madrid 191, C. Mancha 32, Navarra 23, Cataluña 22, Canarias 6, Murcia 25y C. León 1)</p> <p>(173 en 2020)</p>
--	--	--

Acciones correctivas

ORIGEN	2020	2021
Derivadas de auditorías internas	252	179
Derivadas de auditorías externas	4	2
Derivadas de reclamaciones, sistema de calidad o desviación de indicadores	33	127
TOTAL	289	308

6.1.4. Encuestas de satisfacción

Conocer la **opinión de nuestros usuarios** sobre la calidad de los servicios que ofrecemos es una apuesta clara de Amavir por la calidad. Por este motivo hacemos **encuestas anuales de satisfacción**, siguiendo el protocolo establecido en nuestro Manual de Procesos. Desde el año 2020 el proceso de encuestas se realiza de forma online.

Porcentaje de participación en las encuestas:

	2020		2021	
	Personas	% sobre el total	Personas	% sobre el total
Residencia				
Residentes	1.369	89%	1.633	91%
Familiares de residentes	2.057	43%	2.372	44%
Centro de día*				
Usuarios	ND	ND	248	91%
Familiares de usuarios	ND	ND	112	21%

*En 2020 las encuestas se realizaron a residentes y familiares, pero no a usuarios y familiares de centros de día debido a que estuvieron cerrados gran parte del año con motivo de las restricciones impuestas por el covid.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se ha mejorado la participación tanto de los residentes como de sus familiares. Los residentes han aumentado su participación en un 2% y sus familiares en un 1%.

Resultados encuestas 2021:

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

Residencia	2020	2021
Residentes	89,4%	89,8%
Familiares de residentes	88,6%	84,4%
Centro de día*	2020	2021
Usuarios	ND	96%
Familiares de usuarios	ND	92,9%

*En 2020 las encuestas se realizaron a residentes y familiares, pero no a usuarios y familiares de centros de día debido a que estuvieron cerrados gran parte del año con motivo de las restricciones impuestas.

- Valoración numérica global (de 1 a 10)

Residencia	2020	2021
Residentes	8,55	8,56
Familiares de residentes	8,06	7,77
Centro de día*	2020	2021
Usuarios	ND	8,92
Familiares de usuarios	ND	8,52

*En 2020 las encuestas se realizaron a residentes y familiares, pero no a usuarios y familiares de centros de día debido a que estuvieron cerrados gran parte del año con motivo de las restricciones impuestas.

Se mantienen en 2021 los buenos resultados del ejercicio anterior entre residentes, disminuyendo ligeramente entre familiares.

En la encuesta realizada en el 2020 se añadieron dos preguntas de gran importancia para la compañía que se han mantenido en este ejercicio: valoración de la gestión y actuación de los centros durante la pandemia y conocimiento de las medidas y el compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente.

- o Valoración de la gestión y actuación de los centros durante la pandemia

	2020	2021
Residencia		
Residentes	8,74	8,57
Familiares de residentes	8,37	8,27

- o Conocimiento de las medidas y el compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente en Amavir (de 1 a 10)

	2020	2021
Residencia		
Residentes	8,19	8,33
Familiares de residentes	7,95	7,82

Los resultados muestran que el 40% de los residentes (52% en 2020) y el 52% de los familiares (50% en 2020) desconocen aún las medidas, iniciativas y compromisos desarrollados en materia medioambiental. Amavir espera seguir avanzando en este aspecto y aumentar el conocimiento acerca de las diferentes medidas que se desarrollan en temas de sostenibilidad.

6.1.5. Atención a reclamaciones y sugerencias

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

Las formas de contactar con el SAU son las siguientes:

- Correo electrónico (sau@amavir.es).
- Teléfono (901 302010 o desde el teléfono de centralita de las sedes sociales).
- Correo postal.
- A través del formulario habilitado en la página web y en el portal de las familias.

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

Para el ejercicio reportado se han disminuido los agradecimientos en un 52% (en 2020 fueron inusualmente altos debido a las muestras de agradecimiento realizadas por las familias en los peores momentos de la pandemia) y se han disminuido las reclamaciones en un 7%. Las principales reclamaciones las realizan los familiares de los usuarios y principalmente en temas de atención asistencial (30%), extravío/robo (14%), falta de personal (8%) y otros (24%).

Resumen datos SAU		
	2020	2021
Reclamaciones	127	118
Sugerencias	89	18
Agradecimientos	769	364

¿Quién interpone las reclamaciones?		
	2020	2021
Usuarios	2%	3%
Familiares	98%	97%

Motivo de las reclamaciones		
	2020	2021
Atención asistencial	35	36
Alimentación	13	5
Lavandería	2	3
Extravío/Robo	13	16
Falta personal	11	10
Personal centro	7	8
Medicación	11	5
Temperatura	1	2
General	2	2
Mantenimiento	1	1
Limpieza	1	0
Otras	30	28

% tiempo de respuesta reclamaciones		
	2020	2021
Respondidas el mismo día	7,10%	0%
1 y 3 días laborables	44,90%	45,80%
4 y 7 días laborables	22%	35,60%
8 y 15 días laborables	20,50%	17,80%
16 y 30 días laborables	4,70%	0%
Más de 30 días	0,80%	0,80%

Medios utilizados para interponer reclamaciones		
	2020	2021
Hojas oficiales	64	55
Email/Web	30	41
Carta	13	6
Portal familias	9	1
Hoja interna	5	9
Requerimientos	5	2
Burofax		2
Teléfono		1
Otras (hoja Consejería Sanidad)	1	1

Medios utilizados para responder las reclamaciones		
	2020	2021
Carta	62	57
Email	45	44
Dirección de Centro	18	9
Equipo Técnico	2	6
Burofax		2
Teléfono		1

6.2. Cadena de suministro

En los años 2020 y 2021 el rol de los departamentos de Compras y Calidad ha sido clave para garantizar el abastecimiento de las residencias de materiales esenciales (especialmente en el año 2020). Frente a los retos que se generan por la crisis sanitaria se adoptan una serie de medidas:

- Diversificación de proveedores.

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

En este contexto, merece la pena recordar que ha sido de especial relevancia la adquisición de material sanitario (mascarillas, EPIs, guantes, pantallas de protección facial, gel hidroalcohólico...), necesario para salvaguardar la salud de los residentes y empleados.

Para Amavir los proveedores deben estar alineados con sus valores, políticas, estilo de gestión responsable y estándares. En esa línea, el **Código de Buena Conducta** de Amavir-Maisons de Famille incluye un apartado específico respecto a la relación con proveedores, en el que se les pide que respeten las leyes y las normativas laborales, no discriminen a su personal por motivos de raza, nacionalidad, sexo y religión, y que conozcan el Código y se comprometan a respetarlo.

Amavir adquiere el compromiso de incluir progresivamente criterios sociales y ambientales en las decisiones de compra que contribuyan a crear una cadena de valor socialmente responsable.

La Política de Compras de Amavir incorpora un apartado específico “Responsabilidad social corporativa y código ético” donde se establece que todo proveedor que tenga alguna relación comercial conocerá el contenido del Código Ético (actualmente Código de Buena Conducta). Asimismo, el proveedor se comprometerá a desarrollar su labor con respecto a lo dispuesto en dicho Código, así como a los principios universales de la RSC inherente a toda compañía.

A su vez, cuenta con un **proceso y protocolo de compras**, orientados a asegurar que el producto y/o servicio cumplen con las condiciones y estándares requeridos para ofrecer al usuario un servicio de la máxima calidad.

Al inicio del proceso de compra, Amavir realiza la **homologación del proveedor**. El proveedor ha de aportar la documentación solicitada y cumplimentar un cuestionario con cuestiones relativas a información general, calidad, cumplimiento normativo y RSC.

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

Durante 2021 se ha implantado el modelo de homologación mediante petición de documentación y envío de cuestionario que ha sido aplicado a proveedores históricos y nuevos.

2021	Número
Proveedores homologados	48
Proveedores que completaron cuestionario	48
Proveedores evaluados	48
Auditorías proveedores	0

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

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

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

7. 1. Seguridad de la información

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

- Garantizar que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información de la compañía, a través de una adecuada gestión de los riesgos y las debilidades asociadas a dichos sistemas.
- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y legalidad de la información generada, procesada o almacenada por los diferentes procesos de la compañía, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a su uso incorrecto, aplicando controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
- Las responsabilidades frente a la seguridad de la información serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por todas las partes interesadas.

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

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

La principal actuación llevada a cabo en 2021 ha sido la licitación y selección de un SOC as a Service (Security Operation Center), que monitoriza permanentemente las comunicaciones internas y externas para detectar posibles intentos de ataques y mitigarlos de forma automática. Durante 2021, también se han actualizado todos los servidores como resultado de una vulnerabilidad detectada en los servidores Apache.

Amavir se dota también de un **Protocolo de actuación ante brechas de seguridad de la información** que tiene como objetivo notificar la violación de la seguridad de datos personales a la autoridad de control, dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 33 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la

Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD) así como a las personas afectadas por dicha brecha de seguridad.

En 2021 **no se ha registrado ninguna brecha de seguridad de datos personales.**

En 2021 se llevó a cabo la **auditoría anual GDPR**, ejecutándose las correspondientes acciones correctivas para solventar no conformidades.

En el marco del **proceso de certificación de la norma ISO 27001 Seguridad de la información**, en 2021 se han modificado algunos procesos y protocolos existentes para cubrir las exigencias de la norma.

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

- Envío periódico de boletines de seguridad a través de la empresa Secure & IT para todos los empleados que tienen correo electrónico corporativo. Durante 2021 se han enviado un total de 55 boletines con seguridad (alertas, avisos, formación), a un total de 800 correos corporativos.

Durante 2021 se han continuado sucediendo intentos de estafa telefónica en las residencias, simulando ser otras personas y pidiendo transferencias de fondos. Estos fraudes han sido generalizados en todo el sector. Desde que se recibiera el primer intento de estafa, Amavir realiza un envío continuo de correos electrónicos advirtiendo de este tipo de estafas al personal y colocando carteles de alerta en los tableros de anuncios de las residencias.

7.2. Digitalización

En 2021 se implementaron una serie de proyectos en el marco del proceso de **transformación digital de Amavir**.

Ejes de actuación	Proyecto	Estado
Mejorar la experiencia de cliente	Cambio de web corporativa, blogs y creación de estrategia de marketing in-bound	Ejecutado 2021
Digitalización de procesos no asistenciales en centros	Proyecto pantallas táctiles para imputación de cuidados (1)	En progreso
Medio ambiente y sostenibilidad	Monitorización remota de temperaturas en neveras y frigoríficos (2)	Ejecutado 2021

	Telemedida de contadores de luz (3)	Ejecutado 2021
Mejoras y renovación equipos e infraestructuras	Aumento capilaridad Wifi en centros (Cobertura)	Ejecutado 2021
	Colocación de nuevas centralitas híbridas IP-analógicas (4)	Ejecutado 2021

- (1) Se trata de un proyecto piloto en Amavir El Pinar que consiste en la instalación de pantallas táctiles y sustitución del sistema de llamada paciente-enfermera en el centro por un sistema cableado IP, que permite a los trabajadores de colectivos como auxiliares, limpieza, mantenimiento, enfermería... imputar las tareas a cada residente o en cada habitación, registrando cuándo y quién lo hace.
- (2) Proyecto realizado en Amavir Pozuelo.
- (3) Proyecto realizado en todas las residencias. Acceso remoto a los datos sobre consumo de luz que ofrecen los contadores de las diferentes suministradoras para poder evaluar, de forma online, el consumo.
- (4) Renovación Centralita VOZ – PBX en Arganzuela, Valdebernardo, El Balconcillo y Cartagena.

El importe total de la **inversión en tecnología y sistemas** en 2021 asciende a un total de **506.275 euros (469.041 euros en 2020)**, lo que representa aproximadamente el 0,38% sobre la facturación total de la compañía:

Inversiones	Importe (euros)
Aplicaciones (desarrollo o compra)	339.551,38
Equipamiento e infraestructuras informáticas	166.723,84

8. GESTIÓN AMBIENTAL

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

- Reducir, en la medida de lo posible, el impacto de su actividad.
- Transmitir a sus residentes, familiares de estos y profesionales de sus centros la importancia de asumir un compromiso personal y colectivo para afrontar los desafíos que plantea la lucha contra el cambio climático.
- Promover un desarrollo sostenible, tratando de asegurar el equilibrio entre el impacto ambiental y el crecimiento económico.
- Aplicar criterios de ahorro y eficiencia en la utilización de los recursos materiales y energéticos necesarios para la prestación de sus servicios como exigencia para la reducción de la huella ecológica.



Con el objetivo de hacer más visible el compromiso, Amavir dispone de un **logotipo y una imagen corporativa específica**, así como de un apartado en la web sobre las políticas y acciones de sostenibilidad ambiental de la compañía. En este apartado se encuentran publicados los documentos marco de la gestión ambiental: la política integrada, el compromiso medioambiental (en el cual se han establecido ocho compromisos para mejorar continuamente y proteger el medio ambiente) y el documento con los aspectos ambientales significativos en la actividad de Amavir (consumo de recursos, generación de residuos peligrosos y no peligrosos y emisiones a la atmósfera).

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

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

Todos estos retos y acciones se encuentran alineados con los documentos de la política integrada, compromiso medio ambiental y los aspectos ambientales significativos en nuestra actividad y enmarcado en la **norma ISO 14001**. El proceso de certificación se ha iniciado en 2021 y se finalizará a inicios de 2022. A raíz del proceso de certificación, se ha distribuido a la plantilla el manual de medio ambiente y se ha impartido un curso de sensibilización ambiental.

De acuerdo con el principio de precaución, en Amavir no se ha identificado ninguna actividad que tenga un impacto significativo sobre la salud y el medio ambiente. En Amavir no existen provisiones ni garantías para riesgos medioambientales.

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

8.1.- Uso sostenible de los recursos

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

En 2021, a través de la empresa Ekiom, se ha iniciado la instalación de aparatos de telemetría para controlar el consumo de agua, gas, biomasa y electricidad en el centro Amavir El Pinar, así como termómetros para medir la temperatura en neveras y espacios comunes en la residencia Amavir Pozuelo. A lo largo del año 2022 se implantará en todos los centros el sistema de telemetría para la electricidad con el fin de poder hacer un seguimiento diario de los consumos.

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

a) **Consumo energético:** Amavir consumió 53.568.965 kWh de energía, lo que representa un incremento del 2% con respecto a 2020 (52.412.282 kWh). En la siguiente tabla se muestra su desglose por tipo de energía.

Tipo de energía	2020		2021	
	kWh	kWh /usuario	kWh	kWh /usuario
Electricidad	19.621.916	3.392	19.949.723	3.425
Gas natural	27.674.054	5.574	27.897.785	5.661
Gas propano	2.208.787	4.106	1.616.044	1.804
Gasoil residencias	1.071.812	6.741	949.753	3.416
Gasoil furgonetas	390.974	587	857.661	1.621
Biomasa	1.094.287	8.979	1.238.427	11.157
Solar térmica	350.452	374	1.059.572	1.138
Total	52.412.282		53.568.965	

*Incluida la nueva residencia de Valle de Egües desde el 9 de noviembre de 2021.

Alcances.

- Electricidad. Residencias y oficinas.
- Gas natural. Residencias.
- Gas propano. Residencias de Hellín, El Pinar, Cenicientos, Patones, Ibañeta, Betelu, Haría, Tías y Tejina.
- Gasoil. Residencias de El Pinar, Cenicientos y Patones.
- Gasoil furgonetas. Todos los centros de día a excepción de los centros de Cataluña, Ibañeta y Betelu.
- Biomasa. La residencia Amavir El Pinar cuenta con una caldera de biomasa.
- Solar térmica. Residencias de Guadalajara, Horta, Teià, Sant Cugat y Usera.

Los consumos de energía eléctrica y gas natural se han visto incrementados en comparación con el año 2020. Por un lado, el consumo eléctrico sube por la incorporación de una nueva residencia; por otro, el consumo de gas aumenta debido a los protocolos de ventilación que se tienen que mantener por la emergencia sanitaria y por los efectos del temporal "Filomena" que afectó a la Comunidad de Madrid (donde se encuentran gran parte de las residencias de Amavir).

Con respecto al consumo de gas propano, en las residencias de Haría y Tías se ha implantado un sistema de aerotermia para calentar el agua, lo que ha influido en la disminución del consumo. Por otro lado, las suaves condiciones meteorológicas explican el descenso del consumo de gasoil para calefacción.

El mayor consumo de gasoil de furgonetas se debe a que el año 2020 estuvieron cerrados temporalmente los centros de día, y en 2021 se ha retomado esta actividad.

El consumo proveniente de fuentes de **energías renovables**, resultante de la aportación al mix energético de la biomasa y la energía solar térmica, alcanzó en 2021 la cifra en 2.297.999 kWh (1.444.739 kWh en 2020), lo que representa un 4,6% del consumo total de Amavir.

El aumento de la energía solar térmica se produce como consecuencia de que algunas instalaciones que estaban paradas en 2020 han estado operativas en 2021. Adicionalmente, se instalarán placas solares para la generación de energía eléctrica en las azoteas de las residencias que lo permitan (durante 2021 se han autorizado ya las de Humanes, Getafe y Alcorcón).

- b) **Consumo de agua:** el agua consumida en Amavir engloba tanto la destinada al riego de los jardines como la consumida por residentes y personal de los centros, y procede de las redes municipales de abastecimiento donde están ubicadas las residencias. En el 2021 el consumo de agua fue de 357.971 m³ (352.376 m³ en 2020).

Consumo de agua (m ³)					
2020		2021		Evolución	
Consumo	m ³ /usuario	Consumo	m ³ /usuario	Consumo	m ³ /usuario
352.376	60,9	357.971	61,4	1,6%	0,8%

*Incluye consumo de la nueva residencia de Valle de Egües desde el mes de noviembre.

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

Los consumos de agua se han visto incrementados en comparación con el año 2020 debido al aumento en los ratios de ocupación de los centros. Además, durante este año los protocolos exigidos por las diferentes comunidades autónomas han exigido que se realice el lavado de los uniformes del personal en la propia residencia.

Con la implantación del nuevo sistema eco-technology de lavado en los centros se prevé lograr una disminución aproximada en el consumo de agua del 69,62%.

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

Al tratarse de una compañía que desarrolla su actividad en el sector servicios, el volumen de materiales utilizado en su actividad no se considera relevante. Sin embargo, a raíz de la pandemia, el consumo de materiales EPIs sí se considera significativo: 10.726.454 guantes, 1.902.014 mascarillas, 3.677 batas (2.500 desechables y 1.177 reutilizables) frente a 72.500 batas desechables; 1.267 batas reutilizables; 5.730 batas de plástico desechables; 14.767.900 guantes y 809.120 mascarillas en el año 2020.

8.2.- Iniciativas de eficiencia energética

En el transcurso del ejercicio 2021, Amavir continúa con diversas actuaciones encaminadas a lograr un **ahorro de energía, la optimización en su consumo y la eficiencia energética**. Las principales medidas adoptadas fueron las siguientes:

- Realización de un control semanal para la detección de los desvíos y averías de los sistemas de electricidad y gas natural, con el fin de solucionarlos a la mayor brevedad y reducir así su impacto en el consumo de energía.
- Implantación del nuevo sistema de lavado eco-technology en las residencias. Esta iniciativa supondrá una disminución significativa del consumo de electricidad del 56,44% aproximadamente.
- Implementación de buenas prácticas en el uso de los sistemas eléctricos y en la reducción de pérdidas de energía (cartelería, cursos de sensibilización, etc.).
- Sistema de aerotermia para calentar el agua en dos residencias, lo que ha influido en la disminución del consumo de gas propano.

8.3.- Cambio climático y otros tipos de contaminación

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

Por otro lado, Amavir tampoco cuenta con metas específicas para la reducción de emisiones de efecto invernadero a corto plazo.

En el 2021 las emisiones de Amavir fueron 10.942 de CO₂, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Emisiones (toneladas de CO ₂ equivalente)	2020	2021
Alcance 1 (combustión estacionaria y móvil)	5.951,53	5.937,59
Alcance 2 (consumo de electricidad)	2.825,56	2.753,06
Total	8.777,08	8.690,65

Fuente de factores de emisión: Electricidad: Red Eléctrica de España, edición 2021. Gas natural, gas propano, gasoil y gasoil furgonetas: Ministerio para la transición ecológica. Abril 2021.

Considerando la biomasa como una fuente energética neutra en emisiones, el consumo de 1.059.572 kWh de energía solar térmica en las residencias de Guadalajara, Horta, Teià, Vilanova y Usera evitó la emisión de más de 146 toneladas de CO₂ equivalente en 2021.

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

8.4.- Gestión de residuos

Uno de los objetivos ambientales prioritarios de Amavir consiste en la realización de una adecuada **identificación, segregación y monitorización de las distintas tipologías de residuos** generados en las residencias y oficinas.

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

En 2021 Amavir ha comenzado a trabajar con el módulo de residuos en SAP, a través del cual se lleva el control de los residuos retirados en cada una de las residencias. Asimismo, para la disminución de la generación de residuos, se trabaja con el sistema de lavado Pick a Box, que puede llegar a reducir hasta en un 90% el consumo de plástico.

En cuanto a la gestión de los residuos peligrosos, Amavir colabora con las entidades Ecotic (recogida de aparatos eléctricos y electrónicos), Ecopilas (recogida de pilas y baterías) y Ambilamp (recogida de lámparas y luminarias), responsables de brindar una adecuada gestión a cada tipo de residuo. Además, ha firmado en 2021 un convenio con Ecoembes, que le proporciona 516 cubos para favorecer la segregación de residuos de envases de plásticos, papel y cartón.

En 2021 se generaron 1.751 kilogramos de residuos sanitarios peligrosos (1.312,28 en 2020), para cuya gestión, recogida y eliminación se siguió un estricto protocolo con el objetivo de evitar los riesgos biológicos que pudieran ocasionar (infecciones, contagios). Adicionalmente, se generaron 25.740 kilogramos de residuos sanitarios no peligrosos.

Generación de residuos			
Residuos (Kg)	2020	2021	Evolución
Pilas y baterías	337	464	37,7%
Lámparas y luminarias	714	532,24	-25,5%
Residuos sanitarios peligrosos (1)	1.312	1.751	33,5%
Residuos eléctricos y electrónicos	441	5.019	1.038,1%
Destrucción de papel confidencial	9.970	18.011	80,7%
Plástico bolsas medicación (2)		341	NA
Papel (3)		109.200	NA
Envases (4)		83.640	NA
Orgánico (5)		1.265.859	NA
Restos (6)		3.797.576	NA
Sanitario no peligroso (7)		25.740	NA
Tóners (8)	12,04	54	350%
Folios (nº)	3.487.500	3.817.500	9,5%
Aceite de cocina (l) (9)		10.552	NA

- (1) Recogidas trimestrales a excepción de los centros de Azuqueca (se hace retirada en el primer trimestre y posteriormente en el centro de salud) y Sant Cugat (que gestiona estos residuos con el centro de salud).
- (2) Bolsas de medicación: en los centros de Teià, Tejina, Tías, Tomelloso, Torrejón, Villalba, Alcalá, Ciudad Lineal, Colmenar, Getafe, Guadalajara, Haría, Hellín, Horta, La Marina, Patones y San Agustín.
- (3) Cálculo realizado estimando un peso medio de 3,5kg por bolsa.
- (4) Cálculo realizado estimando un peso medio de 1,7kg por bolsa.
- (5) Representa el 25% del total de las bolsas que componen los residuos orgánicos y restos.
- (6) Representa el 75% del total de las bolsas que componen los residuos orgánicos y restos.
- (7) Solo centros de Madrid. Cálculo realizado estimando un peso medio de 1,3kg por bolsa.
- (8) Cálculo realizado tomando un peso medio de 0,86 kg por tóner
- (9) No incluye los datos de Sant Cugat

El incremento de los residuos eléctricos y electrónicos se debe a que en 2021 se centraliza la retirada a través de un mismo gestor y no en punto limpio como se venía haciendo hasta este año. Por su parte, el aumento de residuos sanitarios (cortopunzantes) es resultado de la triple vacunación recibida en el año 2021.

El papel confidencial destruido se incrementa debido a la instalación de nuevos contenedores en los centros y la decisión de que todo papel se tire a estos contenedores para garantizar la confidencialidad.

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

8.5.- Biodiversidad

Ninguno de los centros de Amavir se encuentra cerca de áreas protegidas. Por la ubicación de sus centros y los servicios que presta, la actividad de Amavir no genera impactos significativos sobre la biodiversidad, por lo que la compañía no considera este aspecto como un asunto material prioritario en su gestión ambiental. Sin embargo, sí desarrolla actuaciones con sus residentes que promueven el cuidado del ecosistema, tal y como se describe en el siguiente apartado.

8.6.- Actividades de concienciación medioambiental

Durante 2021, Amavir ha desarrollado numerosas actividades de concienciación medioambiental entre sus públicos, principalmente usuarios y trabajadores, que ha difundido a todos sus grupos de interés a través de las herramientas de comunicación de la compañía.

- **11 de enero, lanzamiento del vídeo institucional sobre el compromiso medioambiental de Amavir**
 - o Alojado en la sección de la página web de Amavir destinada a la sostenibilidad ambiental y en su portal de YouTube y difundido a través de nuestras redes sociales.
 - o En el periódico interno de Amavir nº 15 (enero de 2021), se difundió también una noticia sobre el compromiso ambiental de la compañía, la creación de un logo y un eslogan específico para estas acciones (“Protegiendo su legado”) y el inicio de los trabajos para la certificación medioambiental.

Amavir impulsa su compromiso con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático

La compañía está en proceso de certificación según la norma ISO 14.001 de gestión ambiental

Desde Amavir, seguimos comprometidos con la sostenibilidad. Somos conscientes de que cualquier gesto, por pequeño que sea, es de gran importancia para minimizar nuestro impacto sobre el medio ambiente. En este sentido, estamos trabajando ya en base a los criterios establecidos por la norma ISO 14.001 de Sistemas de Gestión ambiental, con el objetivo de lograr la certificación en la misma durante este año. Esto nos ha llevado, además, a diseñar un nuevo logotipo ambiental para sumarnos a las empresas que apuestan por el cuidado del medio ambiente. Este logo es solo una medida más de las adoptadas por Amavir con el objetivo de ayudar a concienciar a empleados, usuarios y a la sociedad de la importancia de cuidar el medio ambiente en nuestro día a día y a continuar con el reto de proteger el legado de nuestros mayores.



- 5 de marzo, celebración del Día Mundial de la Eficiencia Energética.

- Lanzamiento del vídeo "Nuestro planeta mola mucho" con mensajes de nuestros residentes con consejos acerca de cómo frenar el abuso en el consumo eléctrico y ser más responsables con el medio ambiente. Difusión del vídeo en todas nuestras redes sociales, en el blog "Cuidar al mayor" y en el periódico interno de Amavir (nº 16).



Nos unimos a la concienciación por el Día Mundial de la Eficiencia Energética

El 5 de marzo se celebró el Día Mundial de la Eficiencia Energética, una fecha para reflexionar sobre la importancia de utilizar la energía de forma eficiente y sin derroches. En nuestro compromiso con la lucha contra el

cambio climático, lanzamos varios vídeos en nuestras redes sociales en los que nuestros mayores daban sencillos consejos sobre cómo reducir el consumo energético con pequeños gestos de nuestro día a día.

- Con motivo de este día, la residencia Amavir Haría (Lanzarote) elaboró también un vídeo, titulado "La importancia de los pequeños gestos" y protagonizado por sus usuarios y trabajadores. El vídeo fue también difundido en las redes sociales de la compañía.

- 22 de marzo, celebración del Día Mundial del Agua

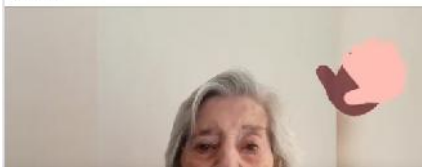
Grupo Amavir
22 de marzo · 🌐

Hoy lunes 22 de marzo, queremos sumarnos a las empresas que celebran el Día Mundial del Agua. Comprometidos en cuidar nuestro entorno, en Amavir trabajamos en la reducción de nuestra huella hídrica 💧 para intentar minimizar los daños en el medio ambiente. Porque no solo cuidamos de nuestros mayores 🧓, sino también del legado que nos dejan 🌱.



Grupo Amavir
22 de marzo · 🌐

Hoy 22 de marzo nos unimos a la celebración del Día Mundial del Agua, que este año lleva por lema "valoremos el agua". Por eso, nuestros residentes de Amavir Nuestra Casa (Collado Villalba, Madrid) han querido darnos algunos consejos de mucha utilidad para reducir su consumo en beneficio de todos.



Grupo Amavir
22 de marzo · 🌐

Con motivo del Día Mundial del Agua, nuestros residentes de Amavir Haría (I Anzante) han querido concienciarnos sobre la importancia de no malgastarla contándonos cómo era en su época poder acceder a este recurso tan necesario.



- 22 de abril, celebración del Día Mundial de la Tierra

Grupo Amavir
22 de abril · 🌐

Porque no se nos ha ocurrido manera mejor para celebrar el Día Mundial de la Tierra 🌍 que bailando 💃, en Amavir El Encinar del Rey (Valladolid) hemos preparado una coreografía para concienciar de la importancia de cuidar 🌱 nuestro planeta. ¡¡Ah! queda eso!!



22 de abril · 🌐

Con motivo del Día Mundial de la Tierra 🌍 que se celebra hoy, 22 de abril en la residencia El Falconcillo (Guadalupe) hemos dado el pistoletazo de salida para la puesta a punto de nuestro huerto sembrando matas de tomates 🍅 y semilleros de pepino 🥒 con los que este verano tendremos unos ricos gazpachos 🍷.



- 20 de mayo, celebración del Día Mundial de las Abejas

Grupo Amavir
20 de mayo · 🌐

Porque el saber no ocupa lugar, en Amavir Cusiada (Madrid) hemos aprovechado la celebración del Día Mundial de las Abejas 🐝 para realizar una charla sobre la importancia de estos insectos que no solo hacen miel, sino algo esencial para la diversidad de las plantas en el 🌍 mundo: la polinización. Sin duda, una charla de lo más interesante 🧐 en la que nos hemos concienciado de que su preservación y la de su hábitat nos beneficia a todos 🍯.

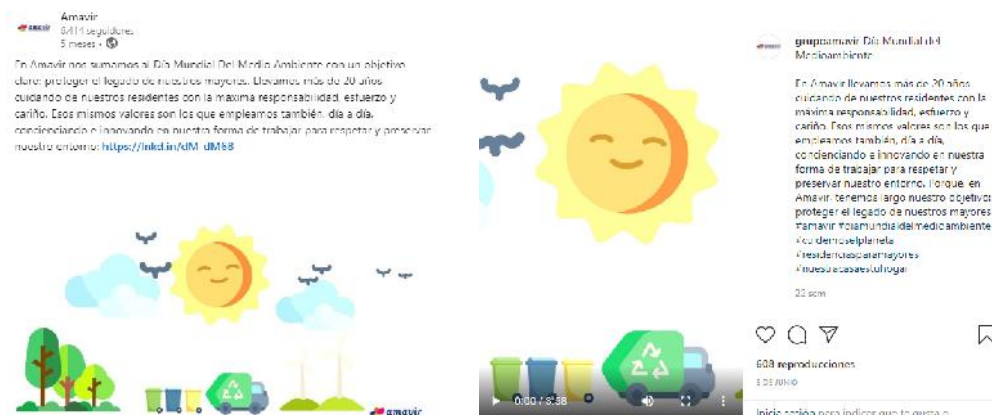


- **5 de junio, celebración del Día Mundial del Medio Ambiente**

- o Actividades celebradas en todas las residencias.
- o Remisión de nota de prensa a los medios de comunicación con motivo de este día, difundida también en nuestra web y redes sociales.



- o Artículo en nuestro blog “Cuidar al mayor” con motivo de este día.
- o Mensaje institucional a través de todas nuestras redes sociales.



- o Noticia en el periódico interno de Amavir nº 17.

Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente

La compañía está centrando sus esfuerzos en reducir su huella contaminante y contribuir así a la lucha contra el cambio climático

El pasado 5 de junio se celebró el Día Mundial del Medio Ambiente y, como todos los años, las residencias de Amavir organizaron distintas actividades para concienciar a sus usuarios, familiares y trabajadores acerca de la importancia de cuidar el ecosistema y luchar contra el cambio climático. Entre estas actividades se incluyeron charlas sobre la importancia del cuidado del entorno y cómo reciclar correctamente los desperdicios; talleres de elaboración de manualidades con material reciclado; visitas a parques y centros de interpretación natural cercanos a los centros; plantación de árboles, arbustos y flores en los jardines y huertos terapéuticos, etc.

El compromiso de Amavir en materia medioambiental está recogido en su política integrada, donde se compromete, por un lado, a la implantación de medidas que reduzcan el impacto ambiental de su



Cartel corporativo Amavir sobre su apuesta por la protección del medio ambiente.

actividad y concienciar 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. Amavir prepara ya su certificación en la norma medioambiental ISO 14001.

Objetivos básicos de la política medioambiental de Amavir

- Reducir el impacto de nuestra actividad sobre el medio ambiente.
- Transmitir la importancia de asumir un compromiso personal y colectivo a residentes, familiares y trabajadores para afrontar los desafíos que plantea la lucha contra el cambio climático.
- Promover un desarrollo sostenible, tratando de asegurar el equilibrio entre el impacto ambiental y el crecimiento económico.
- Aplicar criterios de eficiencia en la utilización de los recursos materiales y energéticos necesarios para la prestación de nuestros servicios como exigencia para la reducción de la huella ecológica.

Principales indicadores de sostenibilidad ambiental de Amavir en 2020

Consumo de energía	Consumo de energía renovable	Consumo de agua	Emissiones de CO2 al ambiente
32.412.282 kWh	1.444.739 kWh	60,9 m3/usuario	8.777,08 toneladas
Porcentaje de mejora:	Porcentaje de mejora:	Porcentaje de mejora:	Porcentaje de mejora:
17% menos que el año anterior.	11% más que el año anterior.	11,43% menos que el año anterior.	37% menos que el año anterior.



Iniciativas como la creación de huertos y su cuidado por parte de los residentes y el uso de contenedores separados para favorecer el reciclaje son parte de la política que sigue Amavir en su compromiso y concienciación medioambiental.



- o Difusión a través de nuestras redes sociales de actividades de las residencias con motivo de este día

Grupo Amavir
10 de junio · 🌐

Concienciados con la importancia de cuidar el planeta 🌍 en Amavir Colato (Madrid) hemos aprovechado para recordar, a través de un taller, la manera correcta de reciclar ♻️. Desde hace algún tiempo, en el centro se ha instalado una zona para que nuestros residentes 👵👴 puedan utilizar los distintos contenedores y, de esta manera, colaborar con la sostenibilidad y el medioambiente.



Grupo Amavir
9 de junio · 🌐

Siempre que podemos, en Amavir Hortla (Barcelona) aprovechamos para realizar salidas y excursiones. En esta ocasión y con motivo del Día Mundial del Medioambiente celebrado la pasada semana, nos acercamos al Jardín Botánico, situado en Monjuïc, disfrutando de una estupenda jornada al aire libre 🌳🦋.



Grupo Amavir
9 de junio · 🌐

Porque sigue siendo una de nuestras actividades favoritas, en Amavir Arganzuela (Madrid) hemos realizado un bingo especial 🎲 con canchales reciclados para conmemorar el Día Mundial del Medioambiente. ¡Que bien nos lo hemos pasado!!



Grupo Amavir
9 de junio · 🌐

En la residencia La Alameda (Azuqueca de Henares, Guadalajara) estamos hechos unos artistas 🎨. Aprovechando la celebración del Día Mundial del Medioambiente celebrado hace algunos días, hemos organizado un taller de manualidades donde, con materiales reciclados, elaboramos unas preciosas 🌸 flores para decorar las diversas estancias del centro. ¡¡Chulisimas!!



Grupo Amavir
7 de junio · 🌐

En Amavir Tías y Amavir Horta (Ibiza) hemos compartido una jornada muy especial 🌟. El pasado 6 de junio, con motivo del Día Mundial del Medioambiente 🌱, nos acercamos a unas jornadas de concienciación para cuidar el planeta, aprovechando la salida para disfrutar de un aperitivo con unas vistas y un tiempo inmejorables 🌊. ¡De lujo!!



Grupo Amavir
7 de junio · 🌐

Taller de reciclaje 🔄 en la residencia Las Hazas (Hellín, Albacete) para celebrar el Día del Medioambiente. Utilizando papel de periódico, nuestros residentes 🧑🏻🧑🏻 han elaborado unas originales huchas decoradas también con materiales reciclados.



Grupo Amavir
7 de junio · 🌐

De pequeñas intenciones, nacen grandes resultados. Por eso, nuestros residentes 🧑🏻🧑🏻 de Amavir Ciudad Lineal (Madrid) han querido aportar su granito de arena 🌱 para conmemorar el Día Mundial del Medioambiente: con la plantación de unos pequeños árboles con raíz, para que en un futuro se conviertan en grandes árboles 🌳 que ayuden a restaurar el ecosistema 🌍.



Grupo Amavir
6 de junio · 🌐

En la residencia El Balconcillo (Guadalajara) lo tienen claro: cuidar el planeta es responsabilidad de todos. Por eso, con motivo del Día Mundial del Medioambiente celebrado el pasado 6 de junio, han elaborado un pequeño vídeo donde nos recuerdan la importancia de reciclar de manera correcta.



Grupo Amavir
5 de junio · 🌐

Para conmemorar el Día Mundial del Medioambiente que se celebra hoy, 5 de junio, en Amavir Oblatas (Pamplona) hemos elaborado un taller de reciclaje 🔄. Nuestros residentes 🧑🏻🧑🏻 han transformado latas de macedonia y botellas de lejía en maceteros, para después trasplantar unas bonitas flores. ¡¡Preciosos!!



- **8 de junio, celebración del Día Mundial de los Océanos**



- **17 de junio, celebración del Día de la Lucha contra la Desertificación y la Sequía**



- **24 de octubre, celebración del Día Internacional contra el Cambio Climático**

- o Lanzamiento del vídeo "Protegiendo su legado" con mensajes de nuestros residentes instando a seguir tomando medidas para frenar el cambio climático y dejar así un mejor mundo a sus nietos.



- o Actividades de los centros con motivo de este día difundidas a través de nuestras redes sociales:



- Difusión de las actividades medioambientales realizadas con huertos terapéuticos

- o Noticia en el periódico interno Amavir nº 16

Preparando ya los huertos de las residencias

Una de las actividades que más disfrutan los residentes son los huertos terapéuticos. Sirven para que hagan actividad física pero también para que muchos de ellos recuerden épocas pasadas en las que cuidaban de

sus propios huertos en sus pueblos. En estas últimas semanas, muchos de nuestros centros están empezando ya a plantar, una tarea que les permite disfrutar además del buen tiempo primaveral en nuestros jardines.



- o Difusión en nuestras redes sociales de los huertos terapéuticos de las residencias.

Puesta a punto de nuestro huerto urbano en Amavir Arganzuela (Madrid). A punto de finalizar la época cívica, nuestros usuarios del centro de día han pasado una mañana de lo más agradable limpiando las malas hierbas, recogiendo tomates 🍅 y disfrutando de los aromas que nos ofrecen las distintas variedades 🌿 que se han plantado.



Grupo Amavir
22 de julio

En Amavir Beleña (Navarra) no podemos estar más felices 🥰 y orgullosos. Nuestra pequeña "huertita", esa que con tanto esmero y cariño 🧡 cultivan y cuidan nuestros residentes 🧡, acaba de darnos sus primeras verduras 🥰. Brillantes, verdes y de lo más sabrosas 🥰 no dudamos que esta actividad nos reportará muchas más alegrías.



Grupo Amavir
5 de julio

Nuestros mayores empiezan el lunes con alegría. 🥰 Desde Amavir Ciudad Lineal, hemos estado cuidando nuestro pequeño huerto de tomates cherry y diferenciando entre sus diferentes variedades. Los mimos de nuestros residentes han sido el resultado de una gran cosecha. 🌿



Grupo Amavir
1 de julio

En la residencia El Balcón (Guadalajara) no podemos estar más orgullosos de nuestro huerto. Y es que los mimos y cuidados que los residentes, como es el caso de Ratael, le están dando se notan día a día. Cada mañana se acerca a este espacio y, con mucha paciencia, riega la tierra y se preocupa de que los pepinillos 🥒 y los tomates 🍅 sigan con su crecimiento. Con tan buen trabajo, productos casaledos nos vamos a preparar!



Los Seguros Madrileños
25 de junio

Poniendo a punto un nuevo espacio dedicado a plantas 🌿 y flores, así nos hemos encontrado a nuestros mayores de Amavir Usera (Madrid). Con la colaboración de los departamentos de mantenimiento, terapia ocupacional y animación, los residentes han creado un pequeño jardín con materiales reciclados, poniendo todo su cariño y sabiduría en esta nueva actividad que, a buen seguro, les dará muchas alegrías.



Grupo Amavir
1 de julio

Taller de jardinería 🌿 en Amavir Torrejón (Torrejón de Ardoz, Madrid). Nuestros residentes 🧡 han aprovechado la jornada para poner a punto el jardín de la residencia con nuevas plantas aromáticas e incluso enseñarnos a recoger eschschollos.



Grupo Amavir
14 de junio

En Amavir Tías (Lanzarote) inauguramos temporada de huerto. Creada por el personal de mantenimiento, así de bonita luce la bancada en la que hemos plantado varios semilleros, eschschollos y plantas aromáticas, que los residentes cuidarán con mimo durante los próximos meses para conseguir una buena cosecha 🥰.



Grupo Amavir
10 de junio

En Amavir Tías (Lanzarote) seguimos mimando nuestro huerto y, además, de una manera sostenible. Por eso, con material reciclado, hemos creado un deshumidificador y un Kondekompresor, un sistema muy simple y eficaz que produce un "goleo solar" mediante el cual se puede reducir el agua de riego 10 veces respecto a sistemas tradicionales. Como siempre, nuestros mayores aportando su granito de arena 🧡 para cuidar el planeta 🌍.



19 de junio

En Amavir Alcalá (Alcalá de Henares, Madrid) nuestro jardín de plantas aromáticas no pueden estar más bonito 🌿 y no es de extrañar por el cariño 🥰 y el mimo que ponen nuestros residentes 🥰 en su cuidado. Hierbabuena, romero, tomillo, menta o lavanda ¡¡¡un placer para los sentidos!!!



Grupo Amavir
4 de junio

Jornada de jardinería 🌿 en Amavir Humanes (Madrid). En el centro, nos encanta pasear por el jardín 🌿 que, este año, ¡¡hasta cerezas 🍒 nos está dando!! Por eso, hemos querido aprovechar con nuestros usuarios de centro de día 🥰 para plantar algunos árboles más que, a buen seguro, crecerán hermosos 🌳



24 de mayo

Puesta a punto de nuestro huerto en Amavir La Marina (San Sebastián de los Reyes, Madrid). Los semilleros 🌱 que plantamos hace algunas semanas han ido creciendo, llegando el momento de trasplantarlos. Seguro que con los mimos y cuidados que les daran nuestros residentes 🥰 pronto veremos ricos frutos 🍅 🍆 🥒.



20 de mayo

Disfrutando de su pequeño huerto 🌿 y rodeados de unas vistas al Valle de Arz que no se pueden aguantar 🌳 así aprovechan la jornada algunos de nuestros residentes 🥰 de Amavir Leteitu (Navarra). Un trabajo en equipo que, sin lugar a dudas, dará unas hortalizas ricas, ricas 🥰



¡ La llegada de la primavera 🌸 nos ha pillado en Amavir Villanueva (Villarreal de la Calzada) dando color a nuestro hermoso jardín. Por eso, aprovechando que es una de las épocas con las que más disfrutamos, nuestros residentes 🥰 se han puesto manos a la obra para que la zona exterior del centro luzca así de bonita 🌸 ¡¡No nos puede gustar más!!



- Visitas a parques, zonas verdes y centros de interpretación natural.

Grupo Amavir
4 de octubre

Mañanas bien aprovechadas 🥰 en Amavir La Marina (San Sebastián de los Reyes, Madrid). Como el buen tiempo 🌞 nos ha estado acompañando, nos hemos acercado hasta el parque Camilo José Cela, más conocido como "El hormiguero", para realizar algo de ejercicio, pasear y disfrutar al aire libre 🥰



Grupo Amavir
13 de julio

Excursión a los Campos de Lavanda (Brihuega, Guadalajara) con nuestros residentes de Amavir La Alameda (Azuqueca de Henares) 🌿 ¡¡un verdadero regalo para nuestros sentidos!!
Tras el paseo por estos campos tan maravillosos, hemos ido a visitar el pueblo y hemos hecho una parada para tomar un aperitivo 🥰 ¡¡¡lo estábamos estupendo!!





- Talleres de manualidades con materiales reciclados



9. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

9.1. Compromiso con la Responsabilidad Social

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

- Desde septiembre de 2017 cuenta con un **Comité de RSC** como órgano encargado de la adopción de decisiones en esta materia. Es un órgano transversal, con presencia de todos los departamentos de la compañía, e incorporando a los máximos órganos directivos de la empresa.
- Desde 2019, publica anualmente su **Informe de Estado de Información no Financiera**, en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad. Este informe ha venido a sustituir a las memorias anuales de actividades y RSC que desarrollaba anteriormente la compañía.
- Amavir forma parte del **grupo de trabajo de RSC del Grupo Maisons de Famille** donde se fijan directrices, se establecen herramientas, se generan sinergias y se comparten buenas prácticas entre los países que conforman el grupo (Alemania, Italia, Francia y España). En 2021 se han organizado tres reuniones, poniendo el foco en los aspectos relativos al proceso del reporting no financiero del Grupo Maisons de Famille.

Principales hitos del grupo de RSC del Maisons de Famille:

- Elaboración del segundo informe no financiero del Grupo Maisons de Famille correspondiente al ejercicio 2020 y análisis de acciones de comunicación para difundir el informe.
- Bases para una política de RSC para el grupo.
- Amavir forma parte desde 2017 de **Forética** y desde 2018 de la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, habiéndose comprometido con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo específicamente a los siguientes:



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

9.2. Transparencia y comunicación con grupos de interés

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

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

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

- **Página web** (www.amavir.es):

	2020	2021
Número total de visitas	317.097	366.629
Número total de usuarios	221.411	296.659
Páginas vistas	691.846	701.878
Minutos de duración media de las visitas	1,54	1,12

Durante 2021 se ha procedido a renovar el diseño y contenidos de la página web de la compañía, lanzándose la nueva versión en diciembre.



- **Redes sociales:** número de seguidores a 31 de diciembre de 2021

	2020	2021
Facebook	52.652	53.684
Twitter	5.748	5.872
Instagram	3.394	3.791
LinkedIn	4.909	6.627
YouTube	1.320	1.588 (*)
Tik Tok	606	2.377
TOTAL	68.629	73.939

(*) El canal de Amavir en Youtube acumula, hasta el 31 de diciembre de 2021, un total de 1.148.388 visualizaciones.

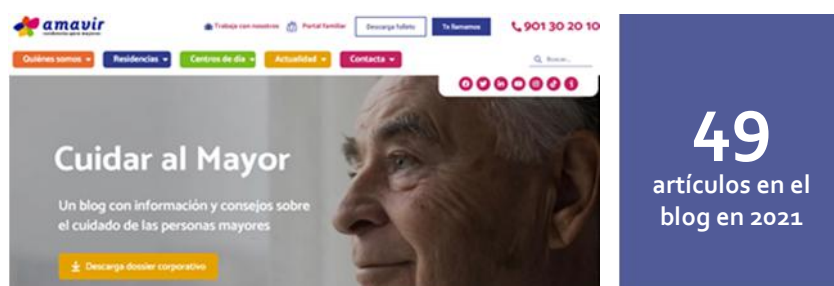
- **Newsletter interno para trabajadores:** el newsletter estuvo operativo hasta el mes de junio. Se suspendió con motivo de la renovación de la página web y fue sustituido por envío de comunicados internos por mail.



- **Periódico Amavir:** impreso en papel y distribuido a todas las residencias para su consumo por parte de usuarios, familiares y trabajadores. Se encuentra también disponible en formato pdf en la página web y, desde este año 2021, se envía a familiares por correo electrónico.



- **Blog "Cuidar al Mayor":** desde su creación, este blog dedicado a ofrecer consejos sobre la atención a personas mayores y calidad de vida en la tercera edad estaba alojado en una web externa a la página de Amavir. Con motivo del rediseño de la web, se ha tomado la decisión de integrar el blog dentro de la página de la compañía, integración que se ha producido en diciembre de 2021.



- **Canal de podcasts:** Amavir puso en marcha en mayo de 2021 un canal de podcasts a través de la plataforma iVOOX, coincidiendo con el Día Mundial de la Enfermería. Durante 2021 se han emitido 30 podcasts.

▪ **Generación de noticias en los medios:**

	2020	2021
Notas de prensa enviadas a los medios	25	33
Noticias generadas en los medios	2.067	1.337
% de noticias positivas sobre el total	50,16%	72,99%

▪ **Otras vías de comunicación:** otras vías de comunicación que utiliza usualmente la compañía en su relación con sus grupos de interés son las siguientes:

- Publicidad y acciones de marketing.
 - Reuniones, llamadas, mails
 - Comunicados y cartas
 - Tablones de anuncios
 - PAIs e informes asistenciales
 - Totems en los centros
 - Encuestas de satisfacción
 - Encuestas de clima laboral
 - Servicio de Atención al Usuario
 - Manual de acogida
 - Portal de las familias
 - Intranet y portal del empleado
 - Comités de empresa
 - Visitas institucionales
 - Memoria de Actividades y Responsabilidad Social
- **Durante estos meses de pandemia, se han priorizado las siguientes vías de comunicación con usuarios y familiares:**
- Envío periódico desde las direcciones de las residencias de mails y whatsapps a las familias con información general del centro, bajo el criterio de actuar siempre con la máxima transparencia.
 - Llamadas periódicas a las familias por parte de los profesionales del centro para informarles sobre el estado de sus mayores.
 - Videollamadas programadas entre las familias y sus mayores en los periodos en los que los centros han permanecido cerrados a visitas por aparición de brotes de covid.
 - Publicaciones en redes sociales de la vida diaria de los centros, tratando con ello de acercar a las familias a sus mayores.

9.3. Causas sociales y solidarias

En Amavir, usuarios, familiares y trabajadores nos hemos implicado históricamente en el apoyo a causas sociales y solidarias. Sin embargo, los años 2020 y 2021 han sido muy especiales, debido a la pandemia del covid, lo que nos ha impedido poder desarrollar acciones solidarias como realizábamos en años anteriores.

Durante 2021, y siempre que las condiciones sanitarias lo han permitido, hemos podido ir recuperando algunas acciones en este campo. Además de las relacionadas con asuntos de compromiso medioambiental (detalladas en un capítulo anterior de este informe), destacamos las siguientes:

- Día Internacional de la Mujer (8 de marzo):
 - Firma de convenio de colaboración con Fundación Adecco para unirnos a su campaña “Vulnerables” con motivo del Día Internacional de la Mujer.
 - Celebración de actividades de concienciación en las residencias.
- Día Mundial del Alzheimer (21 de septiembre):
 - Patrocinio de las XII Jornadas del Alzheimer organizadas por AFA Corredor del Henares, celebradas en septiembre en el Hospital Universitario del Henares.
 - Celebración de actividades de concienciación en las residencias.
- Día Internacional de las Personas de Edad (1 de octubre):
 - Celebración de actividades de concienciación en las residencias.
- Día Mundial del Cáncer de Mama (19 de octubre):
 - Celebración de actividades de concienciación en las residencias.
- Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre):
 - Celebración de actividades de concienciación en las residencias.
 - Participación de Amavir en el grupo “Empresas por una sociedad libre de violencia de género” auspiciado por el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España y en el grupo del mismo nombre del Gobierno de Murcia.



- Continuación con la adhesión al “Compromiso Integra” de la Fundación Integra y al programa “Incorpora” de la Obra Social de la Fundación “la Caixa”, para mejorar el empleo de personas en situación de exclusión social o con discapacidad.
- Colaboración en el programa “Tejiendo salud” de la asociación IAIA, que fomenta la realización de laborterapia en residencias de mayores para confeccionar mantas para gente sin hogar y en centros de acogida.
- Colaboración con la Asociación Benéfico Geriátrica (ABG) en su campaña solidaria “Ningún mayor sin regalos en Navidad”, que repartió cerca de 2.000 regalos a personas mayores ingresadas en hospitales de Madrid durante esas fechas.
- Contribución económica al proyecto Alianza Mundial para la Vacunación Infantil (GAVI), que en 2020 fue galardonado con el Premio Princesa de Asturias de Cooperación.
- Proyectos sociales y solidarios impulsados desde las propias residencias en 2021:
 - Amavir Puente de Vallecas (Madrid) continúa su colaboración con el programa de apadrinamiento de niños en la India de la Fundación Vicente Ferrer.
 - Amavir Getafe (Madrid) organiza una exposición para concienciar sobre los peligros del edadismo en la sociedad actual, realizada por los propios residentes.
 - Amavir Vilanova del Camí (Cataluña) colabora con el CAP del municipio para recaudar fondos para la Marató de TV3, destinados a la investigación de enfermedades de salud mental.
 - Amavir Diagonal (Cataluña) organiza un mercadillo solidario para colaborar con la Fundación Ànima para niños con enfermedades crónicas.
 - Amavir Ciudad Lineal (Madrid) colabora con el grupo ARTualizatE en su iniciativa “Nadie solo en Navidad”.
 - Amavir Mutilva (Navarra) colabora con la Asociación de Síndrome de Down.

9.4. Residencias abiertas al entorno

Las residencias Amavir son centros abiertos a la sociedad y espacios de participación. Lamentablemente, las medidas sanitarias derivadas de la pandemia nos han impedido durante 2020 y 2021 poder desarrollar las actividades que solemos hacer normalmente o, al menos, con la intensidad con la que lo hacíamos.

Por ejemplo, las que tienen que ver con los **intercambios intergeneracionales**. Durante el año las residencias reciben la visita de niños y jóvenes de colegios, institutos y

catequesis de sus alrededores, sobre todo en fechas señaladas como Navidad, Carnavales o fiestas patronales, para compartir experiencias. En 2021 se han podido retomar muy puntualmente, habiendo sido sustituidos por correspondencia a través de cartas o conexiones por videoconferencia. Por segundo año, no hemos podido celebrar nuestros **campamentos intergeneracionales de verano**, en los que durante una semana nuestros mayores conviven en los centros con niños y niñas de entre 6 y 12 años (hijos de trabajadores y nietos y bisnietos de residentes). Hemos tenido que cancelar también la colaboración con el **programa Duplo**, de la Fundación Gregal, que concede becas a estudiantes universitarios interesados en compartir tiempo con mayores en residencias, así como con el **programa “Tiempo fuera”** del Gobierno de Navarra, que busca sustituir las expulsiones del aula de alumnos de instituto por acciones en beneficio de la comunidad, en nuestro caso en residencias.

Igualmente, permanece suspendida la aplicación del programa **4º ESO+Empresa** de la Comunidad de Madrid para estancias de alumnos de este nivel educativo en nuestras residencias a modo de complemento de su formación académica y para que conozcan perfiles profesionales que trabajan en la atención a las personas mayores.

En este campo de las relaciones intergeneracionales, varios mayores de Amavir han participado en la cuarta edición del **programa “Tu historia de verdad importa”**, promovido por la fundación de este mismo nombre con el apoyo de la Comunidad de Madrid. En esta iniciativa, se pone en contacto a personas mayores y jóvenes escritores con el objetivo de que, a partir de la relación generada entre ambos, estos últimos puedan escribir un libro sobre la vida de los mayores. En la edición de este año, una residente de Amavir Arganzuela, Purificación de los Mártires Romero, recibió su libro en un acto celebrado en junio.

En otro orden de cosas, sí se han podido ir recuperando actividades de **voluntariado corporativo** en nuestros centros, bien de manera presencial o preferentemente virtual, retomando proyectos con los jóvenes voluntarios de “Adopta un Abuelo” y también con la multinacional Mondeléz y La Caixa. En 2021 se ha llevado a cabo asimismo un programa de voluntariado corporativo con Atresmedia, en colaboración con “Adopta un Abuelo” y la ONG



Mayores de Amavir Coslada (Madrid), participando en los Clubes de Lectura de Atresmedia

“Grandes Amigos”, para que mayores de dos residencias de la compañía (Coslada, en Madrid, y Oblatas, en Pamplona) participaran en sus Clubes de Lectura. A través de esta iniciativa, nuestros mayores pudieron intercambiar sus opiniones y sensaciones con los voluntarios del programa y otros mayores de otras residencias participantes acerca de la lectura de un libro, que fue “El tiempo entre costuras” de María Dueñas.

Durante 2021 hemos continuado también nuestra **colaboración con entidades y patronales del sector**, especialmente importante en estos tiempos de pandemia. Es el caso de la patronal AESTE, de la que la directora general de Amavir ha sido designada este año 2021 como vicepresidenta. También de las patronales autonómicas ARTECAM (Castilla-La Mancha) y ANEA (Navarra), de las que Amavir forma parte de la junta directiva, y de ACRA (Cataluña) y ACALERTE (Castilla y León).

En este campo de colaboración con el sector hemos desarrollado asimismo otras actividades durante el año 2021:

- Participación en el coloquio organizado por el grupo Init sobre atención a personas mayores (febrero).
- Patrocinio de la IV Gala de Trabajo Social de la Comunidad de Madrid (marzo).
- Participación en el II Congreso Nacional Dependencia y Sanidad (marzo).
- Colaboración con el Gobierno de Navarra para la campaña de publicidad institucional “Residencias de mayores de Navarra, con total seguridad”, destinada a recuperar la imagen del sector. Los spots de esta campaña fueron rodados en la residencia Amavir Mutilva con trabajadores y residentes del centro (mayo).
- Participación en el webinar sobre nutrición en personas mayores organizado por la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología y Nutrición (mayo).
- Patrocinio de la jornada “Cara a cara con el trabajo social sanitario” organizada por la Asociación Española de Trabajadores Sociales y Sanitarias (AETSYS) (octubre).
- Impartición de taller sobre habilidades de comunicación con personas mayores a alumnos y alumnas de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Elena Rincón, coordinadora de Enfermería de la residencia Amavir Mutilva (Navarra), elegida vocal de la junta directiva del Colegio de Enfermería de Navarra (octubre).



- Residentes de Amavir La Marina (Madrid) fueron parte del jurado del concurso "Cultivando el huerto 2021" de la Comunidad de Madrid (octubre).
- Participación en la jornada "El futuro de los cuidados" organizada por ARTECAM (diciembre).
- La residencia Amavir Puente de Vallecas (Madrid) ha sido la sede del acto de entrega de los premios de los concursos de belenes y de felicitación navideña para mayores que viven en residencias de la Comunidad de Madrid (diciembre).

Por último, como residencias abiertas al entorno, favorecemos que nos visiten las distintas autoridades para que conozcan de primera mano la actividad que llevamos a cabo en las residencias. Durante 2021 se han registrado las siguientes **visitas institucionales**:



- Visita del consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Enrique Ruiz Escudero, y de la alcaldesa de Pozuelo de Alarcón, Susana Pérez Quisiant, a la residencia Amavir Pozuelo para conocer las medidas tomadas frente al covid (abril).

- Visita de la alcaldesa de Collado Villalba, Mariola Vargas, a la residencia Amavir Nuestra Casa con motivo del Día de los Abuelos (julio).



- Visita del director general del Mayor de la Comunidad de Madrid, Juan José García Ferrer, a la residencia Amavir Nuestra Casa (Collado Villalba) para conocer el programa "Tejiendo salud" (julio).

- El alcalde de Humanes de Madrid, José Antonio Sánchez, recibe en la sede del ayuntamiento a la directora de la residencia Amavir Humanes (julio)





- Visita de la alcaldesa de Vilanova del Camí, Noemí Trucharte, a la residencia Amavir Vilanova con motivo del Día Internacional de las Personas de Edad (1 de octubre).

- Visita de la alcaldesa de Getafe, Sara Hernández Barroso, a la residencia Amavir Getafe para entregar los diplomas a usuarios y trabajadores de la Medalla de Oro concedida al centro e inaugurar su exposición sobre el edadismo.



9.5. Actividades culturales y de ocio para nuestros usuarios

- Acercamos la cultura y el ocio a nuestros usuarios: todas las residencias organizan de forma periódica visitas a museos, exposiciones, eventos culturales, espacios naturales... Además, se celebran también actividades culturales y de ocio en los propios centros, como música, danza, teatro, cine, charlas, talleres de lectura..., buscando siempre que los mayores sigan en contacto con el mundo de la cultura y de las tradiciones. Este tipo de actividades se vieron muy mermadas en 2020 por la pandemia, pero se han ido recuperando progresivamente en 2021 siempre que las condiciones sanitarias lo han permitido.



- A inicios de 2021, en febrero, se celebró una actividad especialmente singular. Un grupo de mayores de seis residencias de Amavir asistieron a la función organizada por el Teatro EDP Gran Vía de Madrid, en colaboración con la patronal AESTE, que sirvió como homenaje a las personas mayores de residencias de la Comunidad de Madrid por lo vivido durante la pandemia y el largo confinamiento. Se trataba, de hecho, de la primera salida de



los centros desde que comenzó la crisis sanitaria, una vez ya vacunados, lo que confirió al acto un componente emocional muy destacado. Esta función de teatro fue ampliamente recogida por todos los medios de comunicación.

- Las residencias de Amavir en Madrid han participado en los programas “Acercamos los museos a las residencias y centros de día” y “Acercamos Europa a nuestros mayores” de la Comunidad de Madrid.
- En Navidades, residentes de los centros Amavir participaron en la iniciativa “Te llevamos a ver las luces de Navidad” lanzada por la Federación Profesional del Taxi.
- Hemos continuado la sección de vídeos “Así se cocina”, donde mayores de nuestras residencias elaboran recetas de cocina que difundimos a través de nuestra web y redes sociales. Durante 2021 se han grabado 3 episodios de esta serie.



Cruz Magro (El Balconcillo)



Dolores García (El Pinar)



María Ángeles Muñoz (Getafe)

- Compartir la experiencia vital de nuestros usuarios: Amavir ha continuado durante 2021 la iniciativa #LaExperienciaEsUnGrado, una serie de vídeos que muestran historias singulares de nuestros residentes. Durante 2021 se han grabado 3 episodios de esta serie.



Anacleto Rubio (La Marina)



Joaquina Caloto (Ciudad Lineal)



Elvira Herreros (La Marina)

- Hemos continuado también nuestra serie de vídeos “¿Qué hacemos hoy?”, en la que mostramos actividades singulares que llevamos a cabo en las residencias. Durante 2021 se han emitido 5 capítulos sobre las salas multisensoriales, las salas de reminiscencia, los talleres de lavado de manos, la concienciación sobre el edadismo y la rehabilitación postcovid.



Salas multisensoriales



Salas de reminiscencia



Taller de lavado de manos

- Hemos podido retomar también nuestra colaboración con el programa “El Hormiguero” de Antena 3, concienciado en aumentar la valoración de las personas mayores en la sociedad. Durante 2021, mayores de Amavir han participado en dos reportajes de este programa, en los que se trataba de comparar cómo eran los regalos de Reyes antes y ahora y cómo reaccionan los mayores ante las nuevas tecnologías.



Regalos de Reyes



Mayores y tecnología

- Este año, debido a las condiciones sanitarias, no hemos podido celebrar nuestro concurso de fotografía “El día a día de los centros Amavir” ni el concurso de elaboración de felicitaciones navideñas.

9.6. Potenciando la innovación y la investigación

Amavir apuesta por la innovación e investigación en beneficio de la calidad de vida de sus usuarios, con acciones durante 2021 como las siguientes:

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

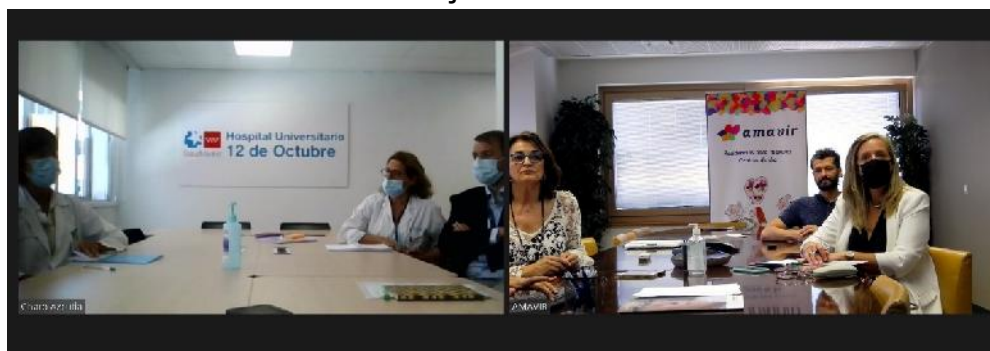
	2019	2020	2021
Residentes con sujeciones en la compañía	299 (4,4%)	239 (4,3%)	396 (6,6%)
Centros acreditados como “libres de sujeciones” por CEOMA	20	19	22 (1)

(1) Haría, Hellín, Tías, Teià, Vilanova, Mutilva, Alcorcón, Colmenar, Coslada, Humanes, Pozuelo, Valdebernardo, Vallecas, Villanueva, Betelu, Tejina, Cenicientos, Arganzuela y Oblatas. Los nuevos centros que han eliminado sujeciones en 2021 son La Marina, El Pinar y Valle de Egües (esta última libre de sujeciones desde su apertura):

(2) Durante la pandemia centros que estaban libres de sujeciones han tenido que utilizarlas puntualmente.

- **Acuerdo de colaboración suscrito con el Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid** para incrementar la coordinación sociosanitaria entre ambas entidades, con el objetivo de mejorar la atención que se presta a los residentes. Se ha habilitado una novedosa plataforma tecnológica para que los centros puedan visualizar de forma directa la historia clínica electrónica de los pacientes de forma ágil, rápida y segura.

Firma virtual del convenio de colaboración entre Amavir y el Hospital 12 de octubre
en julio de 2021



- Con el inicio de la pandemia quedaron suspendidos **proyectos de investigación y ensayos clínicos** en los que colaboraba la compañía, así como la participación de profesionales de Amavir en **congresos, jornadas y seminarios**. Este año 2021 se han ido retomando, como la participación de profesionales de Amavir Alcorcón en noviembre en el VIII Congreso de Competencias Interdisciplinares en Salud de la Universidad Rey Juan Carlos.
- En cuanto al desarrollo de **terapias innovadoras** en las residencias, y tras el parón de la primera ola de la pandemia, se han retomado progresivamente durante 2021: terapias con animales, manejo de dinero y compra, uso de tablets y móviles, arteterapia, talleres de costura y laborterapia, talleres de cocina, wiiterapia, talleres de horticultura y botánica, aromaterapia, taller de texturas, musicoterapia, taller de risoterapia, talleres de teatro y coro...

Durante este año 2021 se ha hecho especial incidencia en talleres de recuperación física y psicológica de secuelas del covid. Además, se han impulsado las siguientes terapias:

- **Salas multisensoriales:** se ha continuado la dotación de materiales y adecuación de espacios para instalar estas salas de estimulación multisensorial en todas las residencias del grupo.
- **Salas de reminiscencia:** avanza la implantación en las residencias de lugares destinados a funcionar como salas de reminiscencia, donde los mayores recuerden cómo era su vida hace años. La colaboración de las familias está resultando fundamental para dotar de mobiliario de época, antiguos electrodomésticos...
- **Talleres con bebés terapéuticos:** en 2021 se ha dotado de bebés terapéuticos a todas las residencias del grupo. Se ha elaborado una guía para los

profesionales para realizar estos talleres y se han impartido cursos de formación.

- **Talleres de karate adaptados a personas mayores:** el grupo Muevesalud eligió nuestra residencia Amavir Humanes (Madrid) para realizar un proyecto piloto durante 2021 y probar los beneficios de la práctica de karate adaptado entre las personas mayores.

Sala de reminiscencia de Amavir Villaverde (Madrid), sala de estimulación sensorial de Amavir Argaray (Navarra) y terapia con bebés terapéuticos



9.7. Reconocimiento social a Amavir

Durante 2021, Amavir ha sido merecedora de distintos reconocimientos y premios, vinculados a actuaciones desarrolladas durante la pandemia.

- **Medalla de Oro de la Ciudad de Getafe a la residencia Amavir Getafe:** nuestra residencia Amavir Getafe fue condecorada por el ayuntamiento del municipio con la Medalla de Oro de la ciudad, la máxima distinción que otorga anualmente esta institución. Se reconocía la entrega y sacrificio de trabajadores y usuarios durante la pandemia. El acto institucional se celebró en septiembre y, pocas semanas después, la alcaldesa de Getafe visitó la residencia para entregar un diploma a cada uno de los trabajadores y residentes.



- **Premio “Árbol de la igualdad” del ayuntamiento de Coslada a la residencia Amavir Coslada:** este reconocimiento se entregó a la residencia en marzo en un acto presidido por el alcalde de Coslada en el marco de la celebración del Día Internacional de la Mujer. Se reconocía a las trabajadoras de la residencia por su papel durante la pandemia y por el sacrificio realizado en la atención a las personas mayores que vivían en el centro en esos momentos tan difíciles.



- **Premios para la web “Es tiempo de unión”:** tras los durísimos momentos vividos por todos los trabajadores y usuarios de Amavir durante la primera ola de la pandemia, entre marzo y mayo de 2020, la compañía decidió lanzar una iniciativa para poner en valor su entrega y sacrificio.

Durante ese tiempo, el personal de las residencias de mayores se dejó la piel, poniendo en riesgo su salud y la de sus familiares por un objetivo común: proteger la vida de los residentes por encima de todo. A cambio, desgraciadamente, vieron cómo su incansable esfuerzo no estaba siendo valorado de una manera justa por los medios de comunicación y buena parte de la opinión pública.

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

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



Durante 2021, esta iniciativa ha recogido distintos galardones y reconocimientos:

- Premio Supercuidadores.
- Premio Empresa Social
- Premio a las 100 mejores ideas de Actualidad Económica
- Semifinalistas de los Premios Nacionales de Marketing
- Finalistas de los Premios Senda.



Estos premios se suman a los recibidos en años anteriores:

- Premio Mundo Empresarial Europeo (2004 y 2011).
- Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial (2009).
- Premio Siete Estrellas a la Excelencia (2009).
- Premio Red Cauces (2010).
- Premio Senda al Mejor Grupo Residencial (2010).
- Premio Pasión de Asistir (2015).
- Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera (2015, 2016 y 2017).
- Premio Supercuidadores (2016).
- Premio Ciudadanos (2016).
- Premio A Tu Salud-La Razón (2016 y 2017).
- Premio Avedis Donabedian (2017).
- Accésit en el Premio a "Proyectos Emocionalmente Responsables en Organizaciones de la Comunidad de Madrid" (2017).
- Premio Senda en Responsabilidad Medioambiental (2018).
- Premio de Desarrollo Sostenible de la Región de Murcia para la residencia Amavir Cartagena (2018).
- Primer premio del concurso de belenes de la Comunidad de Madrid para Amavir La Marina (2018).
- Premio "Mejor caso clínico de continuidad asistencial" de la Sociedad Madrileña de Geriatria y Gerontología (SMGG) para Amavir Pozuelo (2018).

- III Premio popular de la Fundación Pilares para Amavir Valdebernardo (2018).
- Distintivo “Compromiso Integra”, de la Fundación Integra, por la apuesta de la compañía por la integración laboral de personas en exclusión social (2019).
- Distintivo del Ayuntamiento de Cartagena a la residencia Amavir del municipio por su participación en el Proyecto de Activación de Empleo de la Agencia de Desarrollo Local y Empleo del consistorio (2019).
- Primer premio para Amavir La Marina en el concurso Cultivando el huerto de la Comunidad de Madrid (2019).
- Segundo puesto para Amavir Villanueva de la Cañada en el Premio al Mejor PAI (Plan de Atención Individualizada) 2019 de la Sociedad Madrileña de Geriatria y Gerontología (2019).
- Medalla de Oro de Navarra (2020) al personal sanitario y al personal sociosanitario de las residencias de mayores de la comunidad.
- Mención Honorífica del Premio Alcalde Marín Baldomero a los trabajadores de la residencia Las Hazas (Hellín) “por su meritoria labor ante la pandemia del coronavirus”.
- Mayores de Amavir Pozuelo ganan el concurso de relato corto del Hospital Universitario Puerta de Hierro.

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

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados (Versión 2016 si no se indica lo contrario)	Página / Apartado donde se informa
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-4 / 102-5 / 102-6 / 102-7	Modelo de negocio (pag.7-15)
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103 Enfoque de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	- Gestión ética y cumplimiento normativo - Gestión de la calidad y cadena de suministro - Gestión ambiental (pag. 18-21; 63; 68)
Riesgos a cp, mp y lp	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	- Gestión de los riesgos no financieros (pag. 16)
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. * Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. * Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. * Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. * En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	- Gestión ética y cumplimiento normativo - Nuestras personas - Gestión de la calidad y cadena de suministro - Gestión ambiental - Compromiso con la sociedad Se identifican los indicadores clave a lo largo del documento, en las diferentes secciones del informe

Otros	Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados.	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	-Introducción (pag. 4)
-------	---	---	------------------------

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente		
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental 102-11	Gestión ambiental (pag. 68-69)
	Contaminación		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag.73)
	Economía circular y prevención y gestión de residuos		
	Economía circular	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos 306-2	Gestión ambiental (pag. 73-75)
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		
	Uso sostenible de los recursos		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-5 (2018)	Gestión ambiental (pag. 71)
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1	Gestión ambiental (pag. 71)
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1	Gestión ambiental (pag. 69-70; 72)
	Cambio Climático		
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2	Gestión ambiental (pag. 72)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 72)
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de GEI y los medios implementados para tal fin.	103 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 72)
	Protección de la biodiversidad		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad	Gestión ambiental (pag. 75)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8	Nuestras personas (pag.29-30)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	Nuestras personas (pag.30)
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8	Nuestras personas (pag.31-32)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	103 Enfoque de gestión de Empleo 401-1	Nuestras personas (pag.33-34)
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	Nuestras personas (pag.41-42)
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Información de carácter confidencial
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.39)
	Empleados con discapacidad.	405-1	Nuestras personas (pag.40)
	Organización del trabajo		
	Organización del tiempo de trabajo	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.39)
	Número de horas de absentismo	403-9(2018)	Nuestras personas (pag.44)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.39)
	Salud y seguridad		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Nuestras personas (pag.42-43)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9 / 403-10 (2018)	Nuestras personas (pag.43-44)
	Relaciones sociales		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	Nuestras personas (pag.44-45)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Nuestras personas (pag.45)
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4 (2018)	Nuestras personas (pag.45)
	Formación		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza	Nuestras personas (pag.34-35)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Nuestras personas (pag.36)

	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Nuestras personas (pag. 40)
	Igualdad		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Nuestras personas (pag.39-40)
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;		Nuestras personas (pag.39-40)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		Nuestras personas (pag.39; 40-41)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 102-17	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 27)
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.27)
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 27)
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 27) Nuestras personas (pag.39)
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 27)
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	103 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 27)
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.26-27)
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,		Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.26-27)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103 Enfoque de gestión 102-13	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.28)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos	Nuestras personas (pag. 41-42)
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;		Cadena de suministro (pag.64)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	102-43/413-1	Compromiso con la sociedad (pag.87-90)
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12 / 102-13	Compromiso con la sociedad (pag.91-95)
	Subcontratación y proveedores		
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición 102-9	Cadena de suministro (pag.63-64)
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.		Cadena de suministro (pag.64)
	Consumidores		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 416-1/418-1	Gestión de la calidad (pag.52-58)
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		Gestión de la calidad (pag.60-62)
	Información fiscal		
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 207-4 (2019)	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.28)
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.28)



Groupe Maisons de
Famille (representada
por D. Julien Samson)



D. Patrick Arroste



BGX (representada
por D. Xavier Pierre
Lucien Gotti)