



Estado de información no financiera consolidado 2022

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. MODELO DE NEGOCIO	7
2.1. Qué es Amavir	7
2.2. Grupo Maisons de Famille, accionista principal	7
2.3. Estructura societaria y órganos de dirección	8
2.4. Centros Amavir en España y nuevos proyectos	11
2.5. Objetivos estratégicos de la compañía	13
2.6. Factores y tendencias a futuro: plan estratégico	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	17
4.2. Gestión ética y cumplimiento	21
4.3. Transparencia fiscal y datos económico-financieros	29
5. NUESTRAS PERSONAS	30
5.1.- Plantilla Amavir	30
5.2.- Formación	35
5.3.- Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación	40
5.4.- Clima laboral	41
5.5.- Igualdad y diversidad	42
5.6.- Política retributiva	44
5.7.- Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral	45
5.8.- Diálogo social	47
5.9.- Proyecto “Soy Amavir”	48
6. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CADENA DE SUMINISTRO	50
6.1. Modelo asistencial y gestión de la calidad	50
6.1.1. Modelo asistencial “Guiados por ti”	54
6.1.2. Sistema de gestión (procesos y protocolos)	55
6.1.3. Certificaciones	58
6.1.4. Encuestas de satisfacción	59
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.....	67
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	74
8.4.- Gestión de residuos.....	75
8.5.- Biodiversidad	78
8.6.- Actividades de concienciación medioambiental	78
9. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD.....	80
9.1. Compromiso con la Responsabilidad Social	80
9.2. Transparencia y comunicación con grupos de interés	81
9.3. Causas sociales y solidarias	84
9.4. Residencias abiertas al entorno	87
9.5. Actividades culturales y de ocio para nuestros usuarios.....	94
9.6. Potenciando la innovación y la investigación.....	98
9.7. Reconocimiento social a Amavir	100
ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018, DE 28 DE DICIEMBRE.	105

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 2022, 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 del **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,

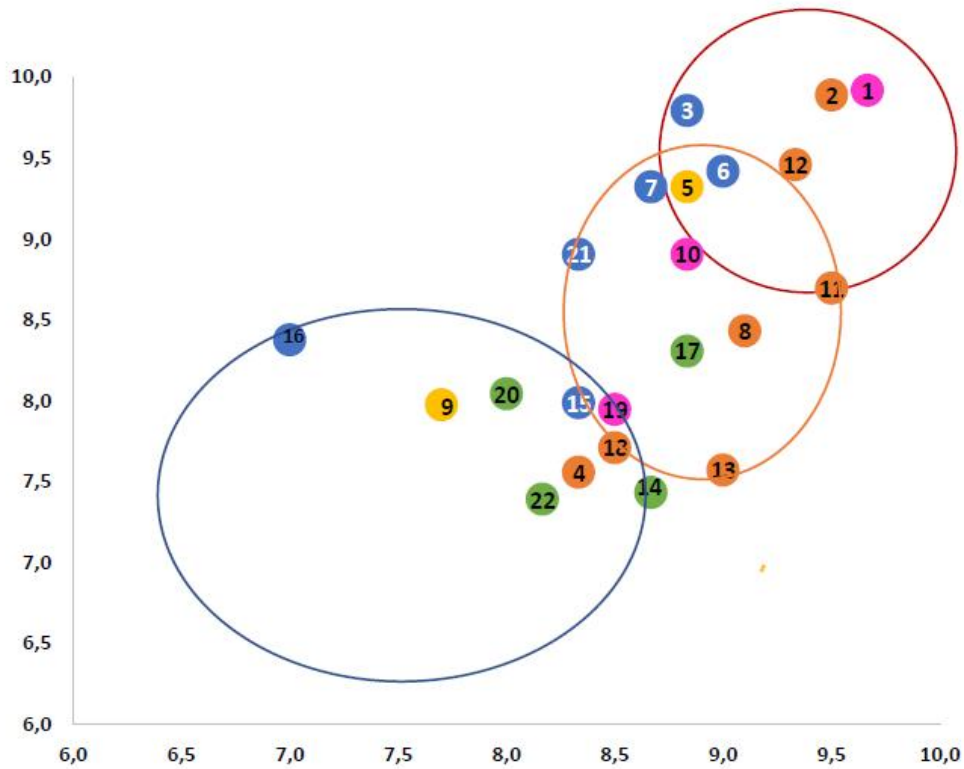
comparable y está verificada por un prestador independiente de servicios de verificación. A efectos de este informe, salvo aclaración expresa en cada uno de los apartados, aun cuando se utilice la denominación comercial Amavir, se incluye únicamente la información correspondiente a la sociedad **Planiger S.A. y sociedades dependientes**.

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 llevó a cabo consistió 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 incorporaron también 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 fueron 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

Este año 2022 siguen vigentes los asuntos materiales identificados en el ejercicio anterior.

Uno de los objetivos de Amavir es realizar en 2023 la evaluación de sus temas materiales teniendo en cuenta las prioridades ESG del Grupo Maisons de Famille y de acuerdo con el concepto de doble materialidad. Este concepto implica que se evaluarán tanto los riesgos y oportunidades asociados a los asuntos ESG que pueden influir en el valor del grupo (materialidad financiera), como sus impactos en las personas y en el planeta (materialidad de impacto).

2. MODELO DE NEGOCIO

2.1. Qué es Amavir

Amavir tiene la vocación de ser líder en el sector de atención a la dependencia y tercera edad 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 2022 gestiona un total de 41 centros y 7.591 plazas (entre residenciales y de centro de día).

Cifras básicas Amavir		
	2021	2022
Nº residencias	41	41
Plazas de residencia	6.251	6.251
Nº centros de día	40	40
Plazas diurnas	1.340	1.340

Ofrecemos a nuestros usuarios 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.

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.



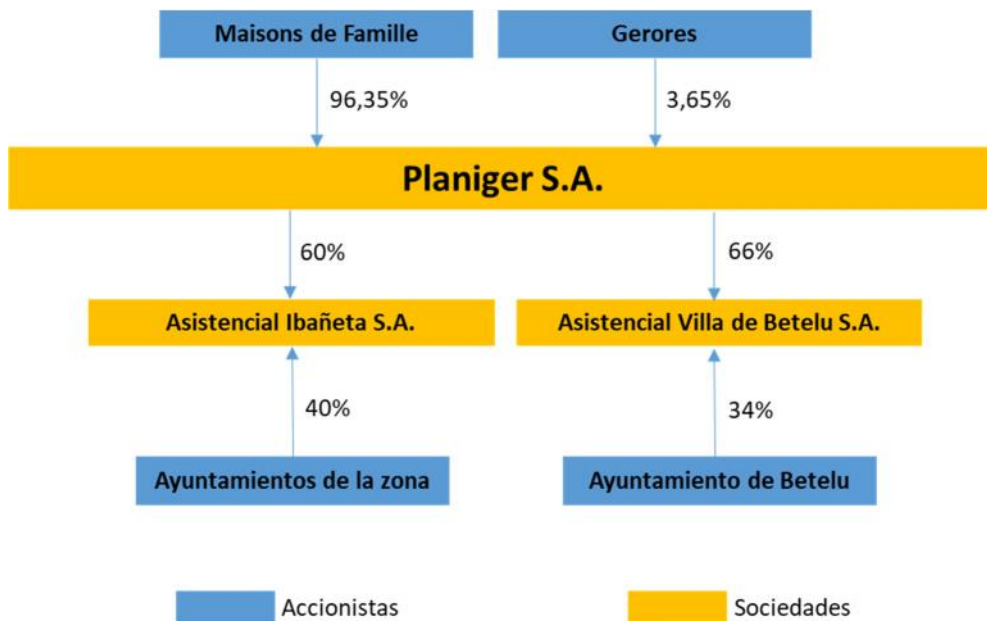
El respaldo del Grupo Maisons de Famille aporta una **gran estabilidad** a la compañía y una importante **proyección de futuro**.

Cifras básicas Grupo Maisons de Famille					
	Francia (Maisons de Famille)	Alemania (Dorea Famille)	Italia (La Villa)	España (Amavir)	Total
Nº centros	17	80	46	41	184
Nº total plazas*	1.405	6.755	3.665	7.591	19.416
Nº empleados	1.149	5.489	1.916	4.372	12.926

*Plazas autorizadas

2.3. Estructura societaria y órganos de dirección

La sociedad matriz de Amavir es Planiger S.A. La estructura societaria de Planiger no ha sufrido cambios con respecto al año 2021, siendo la siguiente:



Cada una de estas sociedades tiene su propia Junta de Accionistas y Consejo de Administración. El **Consejo de Administración de Planiger S.A.** está formado por Grupo Maisons de Famille S.A. (representado por Julian Samson) (dominical), Patrick ArrosteGuy (dominical), Manuel Teba (independiente) y Ana Villacañas (independiente).

Número de reuniones de Juntas de Accionistas y Consejos de Administración por sociedades (2022)

	Junta	Consejo
PLANIGER	4	5
ASISTENCIAL VILLA DE BETELU	1	1
ASISTENCIAL IBAÑETA	1	1

A inicios de 2022 se ha producido el nombramiento de un nuevo **presidente del Consejo de Administración de Planiger S.A.**, Julian Samson, tras haber asumido la Dirección General del Grupo Maisons de Famille.

Antes de unirse al grupo, Julien Samson había trabajado 10 años para GSK, compañía farmacéutica, como jefe global de Estrategia Comercial, responsable de la cartera de vacunas y anticuerpos monoclonales contra enfermedades infecciosas



(2020-2021), director general en Corea del Sur (2018-2020), líder global de Comercialización de Medicamentos a cargo de una cartera de tratamientos para pacientes que sufren enfermedades respiratorias, con sede en el Reino Unido (2015-2018), y jefe de la Unidad de Negocio de Atención Primaria en Francia (2012-2015).

Pasó la primera mitad de su carrera trabajando para el Gobierno francés, primero como jefe de la Oficina de Sanidad en el Ministerio de Finanzas (2002-2005) y después como asesor del ministro de Economía y Finanzas (2005-2007) y del presidente de la República Francesa (2007-2009), a cargo de los asuntos sociales y la sanidad. También ha sido director general adjunto de los «Hospices civils de Lyon», el segundo centro médico académico más grande de Francia (2009-2012).

Además, aporta una gran experiencia como miembro del consejo de administración de empresas sanitarias, pero también para muchas agencias gubernamentales de salud cuando era funcionario (Agencia Nacional para impulsar el rendimiento de los hospitales, Agencia de Medicamentos y Dispositivos Médicos, Oficina Nacional de Compensación de Accidentes Médicos, Seguro de Salud Complementario Universal para personas de bajos ingresos, etc.).

El principal órgano de dirección de la compañía es el **Comité de Dirección** (CODIR), formado por 9 miembros: Dirección General, Dirección de Control y Gestión, Dirección Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Operaciones, Dirección de Comunicación, Comercialización y Desarrollo Corporativo, Dirección de Calidad y Medio Ambiente, Dirección de Mantenimiento y Dirección de Sistemas.

Este comité tiene como objetivo velar por el mantenimiento y la proyección de la empresa a largo plazo. Además, es el responsable de definir y potenciar la cultura corporativa, transmitiendo los valores sobre los que se asienta la actividad de la compañía.

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

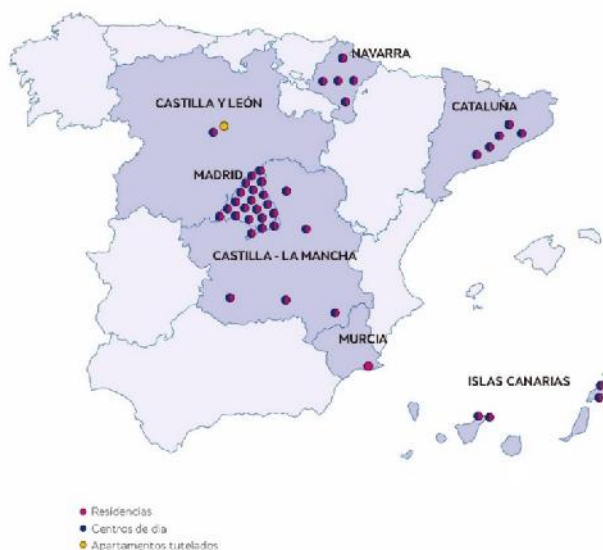
- Comité de Responsabilidad Social Corporativa/ESG
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité de Crisis
- Comité de Bioética Asistencial
- Comité de Compliance

Del mismo modo, para la coordinación entre la estructura central y los diferentes centros, existen reuniones periódicas y se celebran **seminarios anuales**. Durante el año 2022 se celebró un primer seminario en Torrelodones (Madrid) los días 14 y 15 de junio y un segundo encuentro en Madrid el día 13 de diciembre.

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 2022, Amavir gestiona 41 residencias de mayores y 40 centros de día en 7 Comunidades Autónomas (Madrid, Cataluña, Navarra, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Canarias y Murcia).



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 y León	1 residencia 1 complejo de apartamentos 1 centro de día 150 plazas de residencia 60 plazas de apartamentos 30 plazas de centro de día	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		

Según el informe "Grupos Geriátricos" elaborado por Alimarket y publicado en diciembre de 2022, **Amavir es el sexto operador en España por número de plazas.**

Compañía	Número de centros	Número de camas
DomusVi	142	18.852
Vitalia Plus	60	9.056
Orpea	57	8.785
Ballesol	55	7.673
Colisée	55	6.751
Amavir	41	6.251

La compañía se encuentra en la actualidad en pleno desarrollo de su **plan de expansión**, que contempla la apertura en 2023 de los centros Amavir La Gavia (Madrid), Amavir Ciudadcampo (Madrid), Amavir Ciudad Real (Castilla-La Mancha) y Amavir Santa Cruz de Tenerife (Canarias).



Además, están en distinta fase de gestión y/o construcción los siguientes centros:

- Amavir Vicálvaro (Madrid)
- Amavir Albacete
- Amavir Jaén
- Amavir Oviedo
- Amavir Córdoba
- Amavir La Florida (Madrid)
- Amavir Granada

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: plan estratégico

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 sanitarización y especialización de nuestra actividad.
 - o Reforzar nuestra plantilla: atraer y retener talento (especialmente en determinados perfiles profesionales difíciles de encontrar en el mercado laboral), reducir absentismo, medidas de conciliación y formación continua.
 - o Incrementar la colaboración con la sociedad y prever impactos futuros en nuestra actividad (disminución futura de las pensiones medias de jubilación, nuevos escenarios de concertación de plazas públicas, futuro de la financiación pública del sistema de atención a la dependencia).

Como desarrollo de estos trabajos, durante 2020 y 2021 todas las compañías del Grupo Maisons de Famille, incluida Amavir, colaboraron 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, la **pandemia de coronavirus** a partir de 2020 vino a trastocar los calendarios de implantación de estos análisis, puesto que la atención prioritaria de la compañía quedó enfocada en la gestión de la crisis sanitaria. El año 2022 ha supuesto la vuelta a la normalidad, aunque manteniendo aún algunas medidas sanitarias preventivas. Durante este año se ha administrado a residentes y trabajadores la cuarta dosis de la vacuna frente al covid y ha continuado también la labor de la Justicia en los recursos que se interpusieron contra residencias por su gestión durante la pandemia. En todos los casos cerrados en 2022, como ocurrió en 2021, los tribunales han dictaminado que no cabe realizar imputación a las residencias, subrayando 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.



Begoña Barricat (77 años), la residente más veterana de Amavir Mutilva (Navarra), fue la primera usuaria del grupo en recibir la cuarta dosis de la vacuna.

Una vez superada la crisis sanitaria, Amavir ha trabajado durante 2022 en la definición y aprobación de su **Plan Estratégico**, basado en buena medida en los trabajos previos reseñados en párrafos anteriores. Este plan se fundamenta en **3 objetivos, 12 estrategias y 54 acciones**:

O1.- Reforzar nuestra actual línea de negocio (residencias y centros de día)	E1	Ser competitivos: mejorar la calidad de las instalaciones y de los servicios que ofrecemos en los centros, especialmente aquellos menos valorados por los usuarios
	E2	Adaptarnos a las nuevas demandas de la sociedad y anticiparnos a las necesidades de los futuros usuarios
	E3	Asegurar el llenado de los centros y mejorar la rentabilidad de los mismos sin comprometer la calidad de los servicios prestados
	E4	Seguir mejorando las condiciones de la plantilla y encontrar soluciones a los problemas en materia de personal
	E5	Potenciar el uso de la tecnología como forma de mejorar nuestros servicios y procesos de trabajo

	E6	Seguir aumentando la reputación de la compañía
O2.- Emprender nuevas líneas de negocio	E7	Ampliar el número de residencias a nivel nacional para llegar al mayor número de personas
	E8	Abrir nuevas vías de negocio
O3.- Seguir consolidando un modelo de gestión que aporte confianza y que sea sostenible y responsable	E9	Seguir contribuyendo a la consolidación y progreso del Grupo Maisons de Famille
	E10	Reforzar la presencia y visibilidad pública de la compañía como actor destacado del panorama empresarial español
	E11	Avanzar en la consolidación de valores éticos en la gestión de la compañía
	E12	Avanzar en la transición energética y la lucha contra el cambio climático

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 vigentes en 2022. En 2023 se actualizarán en base a los resultados que se obtengan del análisis de temas materiales del Grupo Maisons de Famille.

4. GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

4.1. Cultura corporativa

4.1.1. Misión, Visión y Valores



El primer documento de Misión, Visión y Valores de Amavir fue aprobado por el Comité de Dirección y Comité de RSC de la compañía el 6 de septiembre de 2017 y se fue refrendando anualmente desde entonces. Sin embargo, en 2022 el Grupo Maisons de Famille ha llevado a cabo un trabajo de coordinación entre las diferentes empresas que lo conforman para

definir una Misión, Visión y Valores única para todo el grupo, que fue refrendada por el Consejo de Administración de Amavir el 29 de noviembre de 2022.

Misión

Proporcionar cuidados y servicios personalizados de alta calidad a aquellas personas que lo necesiten, aunando una atención cercana y familiar con la profesionalidad de un equipo experto apasionado por mejorar día a día.

Visión

Ser la compañía de mayor confianza a la hora de proporcionar servicios y soluciones asistenciales para ayudar a cada persona a vivir una vida más fácil, plena e inclusiva.

Valores

- Personas.
- Ética.
- Positividad.
- Excelencia.

Este documento está publicado en la página web y en los tablones informativos de las residencias y forma parte de la documentación que se entrega a los nuevos empleados en el Manual de Bienvenida.

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 6 de septiembre de 2017 y se refrenda anualmente, siendo la última revisión del 20 de diciembre de 2022, coincidiendo con la actualización de la Misión, Visión y Valores. Está publicado en su página web y en los tablones 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, el cumplimiento de las normas que le son de aplicación, velar por la seguridad de la información, la prevención de la contaminación y protección del medio ambiente, potenciar la igualdad y ser ética y 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. PERSONAS

- Las personas (residentes, familiares y empleados) están en el centro de nuestro trabajo.
- Nuestro fin es 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, teniendo en cuenta su singularidad, 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. ÉTICA

- Fomentar en la organización procedimientos éticos, de transparencia y de lucha contra la corrupción 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, cumplimiento, 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.
- 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 objetivos, planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos y del desempeño ambiental.
- 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 y poner en marcha actuaciones de compromiso y concienciación social hacia nuestros entornos más cercanos y la sociedad en general.



3. POSITIVIDAD

- 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. 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 del sistema de gestión de la calidad y 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 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.
- Eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y el deterioro de la salud de nuestro personal y colaboradores, comprometiéndonos a la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes en este ámbito.
- 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.

- o 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 de Buena Conducta**, 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**.

El Código de Buena Conducta se encuentra publicado en la página web y en el portal del empleado, disponible así para todos los públicos internos y externos. Además, a nivel interno, existe un curso online con los contenidos del código para los empleados de la compañía y las nuevas incorporaciones (curso incluido en el catálogo de formación de la Escuela Amavir).

El código 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. **En 2021 y 2022 no se recibió ninguna denuncia a través del canal habilitado a tal efecto.**

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 2022, 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 (14 reuniones), 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.

Actividades realizadas en 2022:

- Incorporación del nuevo Compliance Officer del Grupo Maisons de Famille.
- Inserción de una cláusula de cumplimiento en los contratos con las terceras partes.
- Detección y control de los proveedores con especial riesgo, tras realización de un estudio de todos los proveedores y terceras partes identificando aquellos que deben ser vigilados de manera más estrecha.
- Se han realizado test de control de algunos procesos clave como facturación de clientes, contratación por parte de RRHH, procedimiento de pago de nóminas y a proveedores, identificando áreas de mejora a implantar.
- Formación:
 - o Formación a todos los directores y directoras de centro del grupo así como a los trabajadores sociales sobre asuntos de compliance, anticorrupción y deber de vigilancia.
 - o Formación específica en compliance para el consejo de administración, directores de departamentos de las oficinas centrales, así como para los puestos considerados clave y de especial relevancia en el desarrollo de nuestra actividad.

Por su parte, el **Comité de Compliance de Amavir** 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
2022

Durante 2022, se ha decidido concentrar todas las actuaciones concernientes a compliance en el Comité Internacional de Compliance, sin perjuicio de que, en caso de que exista alguna necesidad de comunicar alguna decisión a los puestos de relevancia de la compañía, pueda organizarse una reunión extraordinaria.

El Consejo de Administración de Amavir ha aprobado también en 2022 que en las reuniones de este órgano a partir de 2023 se abordará de manera periódica el seguimiento de las políticas y acciones relacionadas con compliance.

Comité de Bioética Asistencial de Amavir



Amavir cuenta desde 2019 con un **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 email comitedebioetica@amavir.es. Todas las consultas son tratadas de manera confidencial.

Para dar mayor visibilidad al Comité, este cuenta con su propia sección en la página web de la compañía (en la dirección <https://www.amavir.es/comite-bioetica/>) y hay distribuidos folletos sobre su actividad en todas las residencias a disposición de residentes, familiares y trabajadores.

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 2022 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 2022 ha habido una baja del comité y una incorporación.

Principales actuaciones en 2022:

- Reuniones y casos analizados:
 - Se han celebrado 9 reuniones ordinarias y 2 extraordinarias.
 - Se ha admitido a trámite 1 caso y otros 2 se han desestimado por no ser competencia del comité, siendo derivados a los departamentos correspondientes.
 - 1 consulta admitida a trámite.
- Celebración de la **III Jornada de Bioética Amavir "Cuidamos la vida, cuidamos los valores. Una visión ética desde la atención sociosanitaria"**, celebrada el 15 de diciembre de 2022 en Caixaforum (Madrid), con la asistencia de más de 200 personas. Los ponentes fueron:



- **Diego Gracia Guillén:** médico, escritor y filósofo español, especialista en Psicología y Psiquiatría. Ha trabajado como investigador para el CSIC y se le considera uno de los grandes expertos españoles en bioética. Ha contribuido a la ética médica, desarrollando el concepto de deliberación. Ostentó la cátedra de Historia de la Medicina de la Universidad Complutense de Madrid y fue director del primer máster español de Bioética de la UCM. Director de la Fundación Xavi er Zubiri. Presidente del Patronato de la Fundación de Ciencias de la Salud y director de su Instituto de Bioética. Es considerado por muchos como “el bioeticista más importante del mundo iberoamericano”.
- **Montserrat Esquerda:** licenciada en Medicina y Cirugía, especialista en Pediatría, licenciada en Psicología, doctora en Medicina y máster en Bioética y Derecho. Además de su actividad como médico pediatra en salud infantil en Sant Joan de Déu, en Lleida, es directora general del Institut Borja de Bioética de la Universitat Ramon Llull y preside la Comisión de Deontología del Consell de Col·legis de Metges de Catalunya. Montserrat Esquerda también es profesora asociada de Bioética en la Facultad de Medicina de la Universidad de Lleida, co-fundadora y voluntaria de la Asociación Grups d’Acompanyament al dol de Lleida, y autora del libro “Hablar de la muerte para vivir y morir mejor”.
- **Carlos Hernández Fernández:** doctor en Ciencias Sociales, Máster en RRHH, Máster en Intervención de Duelo, Licenciado en Sociología y en Periodismo y Diplomado en Trabajo Social. Ha impartido cursos y conferencias durante más de 20 años sobre comunicación, humanización, resiliencia y acompañamiento. Autor de “Un Intruso en la Familia, el cáncer nos cambió la vida”. Premio Excelencia 2012 de la Universidad Carlos III de Madrid. Profesor de Comunicación y Relación de Ayuda en la Universidad Pontificia Comillas.
- **Desarrollo del proyecto “Cultura ética en residencias”** en colaboración con los profesionales de referencia en bioética de los centros Amavir. Durante 2022 se han realizado las siguientes acciones:
 - Elaboración de dos píldoras de bioética, sobre intimidad y edadismo e infantilización.
 - Elaboración del primer cuadernillo de bioética de comité, sobre “Intimidad y adultos mayores” (a difundir en 2023).
- **Acciones de divulgación, cooperación y asesoramiento:**
 - Charla informativa sobre eliminación de sujeciones a los usuarios del Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) de Villaverde (Madrid).
 - Asesoramiento a la residencia Amavir Torrejón para la implantación de la planificación de decisiones anticipadas en el centro.
 - Elaboración de un vídeo sobre la autonomía de la persona.

- Elaboración de documentos informativos dirigidos a las residencias sobre la prestación de ayuda a morir: guía informativa y pasos a seguir ante una solicitud.
- Reunión con la sección de mayores de “Derecho a morir” en Navarra.
- **Colaboración en proyectos y trabajos de investigación universitarios:**
 - Colaboración en trabajo de investigación de alumnos de psicología de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) de Madrid sobre la soledad no deseada en residencias de mayores.
 - Colaboración en el proyecto de investigación “Retos éticos en las residencias de personas mayores” de la Universidad Pública de Navarra.
- **Intervención en medios de comunicación:**
 - Participación en el programa de radio “Palabras Mayores” sobre la importancia de los comités de ética en las residencias de personas mayores.
 - Entrevista del portal ISANIDAD al ponente Diego Gracia tras la Jornada de Bioética “Cuidamos la vida, cuidamos los valores, una visión ética desde la atención sociosanitaria”.
- **Participación de miembros del Comité de Bioética de Amavir en otros comités de ética:**
 - Comité de ética del Centro de Humanización de la Salud.
 - Comité de ética del Hospital Universitario de Torrejón de Ardoz.

Los miembros del CBA deben realizar formación continua en materias de bioética o que tengan relación con esta. Durante el año 2022 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, destacando los siguientes:

- Curso “Soledad no deseada en Instituciones de Mayores” (online), impartido por Foro Técnico de Formación.
- Curso “Ética y estética para un cuidado personalizado” (online), impartido por Foro Técnico de formación.
- Curso “Prevención del suicidio” (online), impartido por Foro Técnico de formación.
- Curso sobre “Método deliberativo”.

A nivel interno, existen **profesionales de referencia de bioética en cada una de las residencias Amavir**. En 2022 se han realizado dos reuniones con estos profesionales.

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.

Durante 2022 se ha estado trabajando a nivel grupo en la implantación de una política de regalos e invitaciones que deberá ser respetada por todos los trabajadores, así como



Con motivo del Día Internacional contra la Corrupción (9 de diciembre), las compañías del Grupo Maisons de Famille difundimos este cartel entre nuestros públicos internos y externos.

en la elaboración de un protocolo de conflicto de interés. Ambas políticas se implantarán durante el primer trimestre de 2023.

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

Durante 2022, el departamento de Operaciones de Amavir ha elaborado un **protocolo de maltrato** donde se explican, contemplan y prevén todos los tipos de maltrato que se pueden dar en una residencia. Con este protocolo se ponen en marcha una serie de mecanismos de control y se obliga a todo trabajador a informar de situaciones de posible maltrato de las que hayan sido testigos. En ese caso, se llevará a cabo una investigación.

En 2022, no se han recibido denuncias por vulneración de los derechos humanos, corrupción, discriminación, soborno o blanqueo de dinero.



4.3. Transparencia fiscal y datos económico-financieros

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 2022

(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		
	2021	2022
Facturación	135.089.412	179.840.203
% de ocupación media anual residencias	86,46%	94,09%
Resultado antes de impuestos	5.970.480,50	14.064.053
Impuestos devengados	1.188.402,56	4.452.026
Resultado después de impuestos	4.782.077,94	9.612.027
Impuestos sobre beneficios devengados durante el año anterior y pagos fraccionados durante el año	1.411.360	3.327.047,80
Donación a fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro	129.442	135.277,80
Subvenciones públicas recibidas	340.454 (*)	255.848 (**)

(*) Subvenciones recibidas por la residencia y centro de día de El Pinar (105 miles de 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).

(**) Subvenciones recibidas por la residencia y centro de día de El Pinar (29.781 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 (226.067 euros).

5. NUESTRAS PERSONAS

5.1.- Plantilla Amavir

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



Al cierre del ejercicio 2022, **la plantilla de Amavir se encontraba integrada por 4.372 empleados** frente a los 4.152 del ejercicio precedente, lo que representa un aumento del 5%. Estas cifras son consecuencia del incremento de la tasa media de ocupación de las residencias con respecto a 2021.

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 (75,2%). A continuación, se detallan los datos de la plantilla al cierre de 2021 y 2022 desglosados por sexo, edad, área geográfica y categoría profesional.

Plantilla por sexo				
	2021	2022	Evolución	
Mujer	3.615	3.804	5%	
Hombre	537	568	6%	
Total	4.152	4.372	5%	

Plantilla por rango de edad		
	2021	2022
< 26 años	311	347
Entre 26 y 35 años	792	804
Entre 36 y 45 años	981	1.029
Entre 46 Y 49 años	502	513
Entre 50 y 54 años	574	597
Entre 55 y 60 años	665	700
> 61 años	327	382
Total	4.152	4.372

Plantilla por área geográfica			
	2021	2022	Evolución
Navarra	563	657	17%
Comunidad de Madrid	2.361	2.428	3%
Cataluña	425	454	7%
Castilla-La Mancha	440	462	5%
Canarias	176	186	6%
Castilla y León	96	100	4%
Murcia	91	85	-7%
Total	4.152	4.372	5%

Plantilla por categoría profesional			
	2021	2022	Evolución
Administración	289	303	5%
Asistencial	3.139	3.287	5%
Hostelero	724	782	8%
Total	4.152	4.372	5%

Plantilla por tipo de contrato y empleo por sexo							
Tipo de contrato	Tipo de empleo	2021			2022		
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	Completo	1.140	241	1.381	1.234	253	1.487
	Parcial	1.973	215	2.188	1.982	232	2.214
Total indefinido		3.113	456	3.569	3.216	485	3.701
Temporal	Completo	169	34	203	199	28	227
	Parcial	333	47	380	389	55	444
Total temporales		502	81	583	588	83	671
Total		3.615	537	4.152	3.804	568	4.372

Antigüedad de la plantilla		
2022	Empleados	%
< 1 año	1.350	30,9
Entre 1 y 3 años	626	14,3
Entre 3 y 5 años	380	8,7
> 5 años	2.016	46,1
Total	4.372	100

Con respecto a la **estabilidad de la plantilla**, el promedio de los **contratos fijos** se situó en el **79% en 2022**, siendo el 62% de estos a tiempo parcial. Hasta 2021, y a efectos de este informe, Amavir consideraba como empleados temporales únicamente a los empleados bajo un contrato de sustitución. Como consecuencia de la reforma laboral de 2022, la compañía ha actualizado este criterio, clasificando a los empleados como indefinidos o temporales en función del código de contrato, y distinguiendo entre empleados a tiempo completo o parcial en función del porcentaje de jornada.

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						
	2021			2022		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	2.969	435	3.404	2.991	427	3.417
Temporal	543	83	626	766	122	888
Total	3.512	518	4.030	3.757	549	4.305

Tipo de empleo por sexo						
	2021			2022		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Completo	1.275	266	1.541	1.360	278	1.638
Parcial	2.237	252	2.490	2.397	271	2.668
Total	3.512	518	4.030	3.757	549	4.305

Tipo de empleo por rango de edad						
	2021			2022		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
< 26	93	144	237	111	194	305
Entre 26 y 35	312	447	758	319	479	797
Entre 36 y 49	541	889	1.430	573	932	1.505

Entre 50 y 54	200	371	572	221	361	582
Entre 55 y 60	273	400	672	279	429	708
> 61	122	239	361	135	272	407
Total	1.541	2.490	4.030	1.638	2.668	4.305

Tipo de contrato por rango de edad						
	2021			2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
< 26	137	100	237	139	166	305
Entre 26 y 35	598	160	758	570	227	797
Entre 36 y 49	1.218	211	1.430	1.206	299	1.505
Entre 50 y 54	485	87	572	491	91	582
Entre 55 y 60	620	52	672	632	76	708
> 61	345	16	361	380	27	407
Total	3.404	626	4.030	3.417	888	4.305

Tipo de contrato por categoría profesional						
	2021			2022		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Administración	261	31	291	218	44	261
Asistencial	2.540	479	3.018	2.583	693	3.276
Hostelero	604	117	721	617	151	768
Total	3.404	626	4.030	3.417	888	4.305

Tipo de empleo por categoría profesional						
	2021			2022		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
Administración	138	153	291	105	156	261
Asistencial	1.160	1859	3.018	1.262	2.014	3.276
Hostelero	243	478	721	270	498	768
Total	1.541	2.490	4.030	1.638	2.668	4.305

Incorporaciones y despidos

A lo largo de 2022 se produjeron **2.881 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 85% eran mujeres y el 15% 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						
	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 26	91	408	499	115	605	720
26-35	100	424	524	128	555	683
36-45	63	355	418	81	554	635
46-49	28	148	176	29	237	266
50-54	23	167	190	17	267	284
55-60	16	96	112	49	185	234
>61	9	21	30	15	44	59
Total	330	1.619	1.949	434	2.447	2.881

Nuevas incorporaciones por área geográfica y sexo						
	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Canarias	17	67	84	39	129	168
Castilla y León	3	45	48	25	231	256
Castilla-La Mancha	35	155	190	7	74	81
Cataluña	39	185	224	71	370	441
Madrid	182	896	1.078	233	1.260	1.493
Murcia	14	74	88	8	50	58
Navarra	40	197	237	51	333	384
Total	330	1.619	1.949	434	2.447	2.881

Para proceder a estas incorporaciones, **durante 2022 se publicaron ofertas de empleo para cubrir 1.100 vacantes** (principalmente a través del portal de empleo InfoJobs) concentradas de manera prioritaria en Madrid (provincia que supone aproximadamente la mitad del negocio), seguido de Barcelona. La mayoría de las ofertas correspondieron a la búsqueda de personal de sanidad/salud y otros perfiles sanitarios.

Los **despidos** ascendieron a 56 en 2022 frente a los 38 de 2021. Del total de despidos, 10 fueron por causas objetivas y los 46 restantes, despidos procedentes. En las siguientes tablas se desglosan los despidos de los ejercicios 2021 y 2022 por sexo, edad y categoría profesional.

Despidos por sexo		
	2021	2022
Mujer	29	38
Hombre	9	18
Total	38	56

Despidos por rango de edad		
	2021	2022
< 26	2	4
26-35	8	16
36-45	15	11
46-49	2	9
50-54	5	4
55-60	2	7
>61	4	5
Total	38	56

Despidos por categoría profesional		
	2021	2022
Administración	11	6
Asistencial	21	43
Hostelero	6	7
Total	38	56

En 2022, la **tasa de rotación de la plantilla** se situó en 35,47, ligeramente superior al ejercicio anterior (34,49), debido a la rotación de personal sanitario, en especial Medicina y Enfermería.

El índice de rotación se calcula como $(\text{Altas titulares} + \text{Bajas titulares}) * 100 / (\text{plantilla } 01.01.2022 + \text{plantilla } 31.12.2022) / 2$.

Titulares= indefinidos + necesidades de producción.

5.2.- Formación

Amavir entiende la formación como una de las variables estratégicas clave de su negocio. La "Escuela Amavir", puesta en marcha en el año 2020, articula la oferta formativa de Amavir con el objetivo de posicionar a las personas en el centro del proceso formativo, empoderándolas para que la formación se convirtiera en un valor añadido. La Escuela 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 **64 acciones formativas** (66 en el ejercicio anterior). 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. En 2022 se realizaron 11 acciones formativas de carácter obligatorio.
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. En 2022 se realizaron 40 acciones formativas de carácter técnico.
3. **Desarrollo de habilidades:** las que potencian las competencias no técnicas o habilidades y permiten una mejor adecuación y manejo del entorno laboral. En 2022 se realizaron 13 acciones formativas de desarrollo.

Indicadores de formación			
	2021	2022	Evolución
Inversión (euros)	307.121	315.294	2,66%
Nº horas de formación	30.495	34.002	11,50%
Nº cursos impartidos	152	177	17,76%
Nº asistentes*	4.715	4.530	-3,92%
Nº horas/asistente	6,47	7,5	15,92%

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

7,5
horas
formación
por
asistente

Durante el ejercicio 2022 se invirtió un total de **315.294 euros** y se realizaron **34.002 horas de formación** con un total de **4.530 asistencias**, lo que representa **7,5 horas por asistente**. Con respecto a la modalidad formativa, el **79% correspondió a formación online**. Se continúa por segundo año con 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	2021	2022	Evolución
Administración	3.079	4.629	50,34%
Asistencial	24.226	24.499	1,13%
Hostelero	3.190	4.874	52,79%
Total	30.495	34.002	30.495

Horas de formación por temática			
Temática	2021	2022	Evolución
Obligatoria	3.377	12.615	273,56%
Técnica	24.387	15.954	-34,58%
Desarrollo	2.731	5.433	98,94%
Total	30.495	34.002	11,50%

Nº cursos y horas de formación por área temática, asistentes y sexo							
	Cursos	Asistentes			Horas		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Obligatoria	59	1.727	228	1.955	10.947	1.668	12.615
Técnica	79	1.175	150	1.325	14.157	1.797	15.954
Desarrollo	41	1.134	116	1.250	4.921	512	5.433
Total	177	4.036	494	4.530	30.025	3.977	34.002

Horas de formación por modalidad y sexo			
Modalidad	Mujeres	Hombres	Total
Online	23.660	3.267	26.927
Presencial	2.524	599	3.123
Mixta	3.625	25	3.650
Videoconferencia	216	86	302
Totales	30.025	3.977	34.002

Gestión de la formación en época Post-Covid

Hasta el mes de noviembre del 2022, se dio continuidad al servicio de atención psicológica a nuestros empleados. Este consiste en un **servicio gratuito de asistencia psicológica "Gestión Emocional ante la Covid19"**, liderada por una experta en duelo y gestión de crisis.

Además, las demandas formativas de los trabajadores siguen siendo elevadas en relación con formaciones que les incrementen la resistencia emocional frente a las nuevas oleadas y contagios, que, sin duda, siguen afectando a sus estados emocionales y a la manera de interactuar entre ellos. Por ello, dos años después del inicio de la pandemia, más de 1.000 trabajadores siguen realizando hasta 4.700 horas de formación en herramientas para gestionar los nuevos contagios y ayudar a mejorar la relación entre profesionales.



FORMACIONES DE DESARROLLO PARA LA GESTIÓN EMOCIONAL EN TIEMPOS POST COVID	HORAS	PARTICIPANTES
CLAVES PARA LA COMUNICACION DE MANDOS INTERMEDIOS	88	37
COMO MODULAR EL ESTRES EN SITUACIONES CRITICAS	476	119
DESARROLLAR LA RESILIENCIA e INTELIGENCIA EMOCIONAL	1.600	217
DORMIR BIEN PARA DESPERTARSE MEJOR. PROGRAMA DE MEJORA DE SUEÑO PARA TRABAJADORES	230	46
EL AFRONTAMIENTO DEL DUELO	164	41
GESTION DE EMOCIONES Y COMUNICACION	122	61
HABILIDADES DE COMUNICACION: MOTIVACION, LIDERAZGO, Y NEGOCIACION	21	7
INTELIGENCIA EMOCIONAL	148	37
MINDFULNESS Y GESTION DEL BIENESTAR LABORAL	396	99
TECNICAS DE COMUNICACION EFECTIVA	360	90
TECNICAS FACILITADORAS EN EL ENTORNO ASISTENCIAL PARA USUARIOS CON O SIN DEMENCIA	85	17
TRABAJO EN EQUIPO EN EL SECTOR SOCIO-SANITARIO	1.028	296
Total general	4.718	1.067

Plan de sucesión Amavir: finalización de la primera edición

En febrero de 2020 se puso en marcha el "Plan de Sucesión Amavir: Detección de Talento Interno", cuyo objetivo es identificar y valorar aquellos profesionales que quieren desarrollar un plan de carrera como futuros directores y directoras de residencias en Amavir.

Con este programa se pretende responder de manera proactiva a la formación de nuevas direcciones de centro ante el plan de expansión de la compañía, con la puesta en marcha de un plan de sucesión que permita la cobertura interna de las vacantes que, bien por crecimiento o por rotación natural, puedan darse. Los destinatarios son todos aquellos profesionales con una titulación universitaria, con contrato indefinido y experiencia igual o superior a 2 años dentro de la compañía.

Los interesados, hasta un máximo de 30 candidatos, son valorados dentro del programa de sucesión mediante la participación en un Assessment Center. El assessment consiste en una entrevista personal competencial, un test de personalidad y un caso práctico real que puede darse en la gestión diaria de cualquier residencia de Amavir. En esta evaluación participaron un total de 15 personas de las que fueron descartadas tres de ellas, debido a que no alcanzaron el nivel mínimo exigido.

En el año 2022 finalizó la primera promoción del Plan de Sucesión Amavir

con la participación en el programa formativo de un total de 12 trabajadoras, las cuales han adquirido las competencias y habilidades que se exigen en Amavir para poder ocupar el puesto de director o directora de residencia. El éxito de esta edición se ha traducido en la promoción



inmediata a directoras de centro de dos de las participantes. Las alumnas procedían de los centros de Alcorcón, San Agustín del Guadalix, Horta, Torrejón, Arganzuela, Cartagena, Villanueva de la Cañada, Usera, Tejina, Sant Cugat del Vallès, Puente de Vallecas y Collado Villalba. En cuanto a su categoría profesional, dos son trabajadoras sociales, tres terapeutas ocupacionales, tres psicólogas, una fisioterapeuta, una coordinadora de servicios generales, una enfermera y una técnico de RRHH.

Prácticas profesionales

Amavir colabora 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.

Durante el ejercicio 2022 se firmaron más de **63 convenios de colaboración** con diversas entidades tanto públicas como privadas:

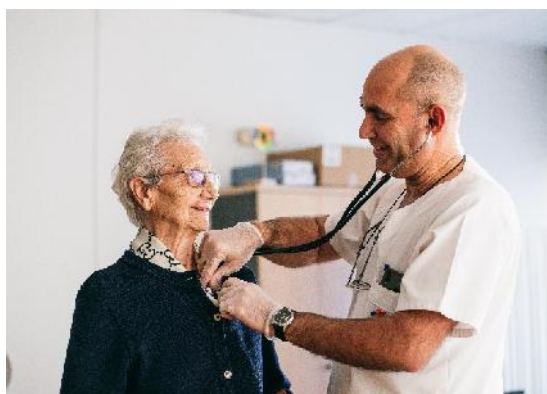
- ACUCANARIAS Centro Superior Estudios	- Ayuntamiento de Ontur
- AFA Formación Continua SL	- CCC
- AFS Aula Formación Superior SL	- CDM Formación Embajadores
- Akacenter Lanzarote	- CEIGOR Estudios Cuenca
- ALEF Getafe	- Ceina Bcn
- Alter Ego Cuenca	- Cesur Formación
- Asociación Arco Iris	- Universidad San Pablo CEU
- Asprona	- Colegio Edith Stein
- Ayuntamiento de Calf (Bcn)	- Colegio G. Nicoli

- Ayuntamiento de Igualada	- CPI Madrid
- IES Antonio González Tejina	- Cuper
- IES Barrio del Pilar	- EFA Valdemilanos
- IES Claudio Galeno Cuenca	- Eurocampus Formación y Consultorías
- IES Fernando de los Ríos Cuenca	- Fundación Auria Privada FAP
- IES Izpisua Belmonte	- Gala Formación
- IES Justo Millán	- Grupo Labor
- IES La Laboral Tejina	- ICSE
- IES Luis Buñuel	- IDEA Media
- IES Menéndez Pidal	- ITEP Móstoles
- IES Teguiuse Tías	- Lidersystem
- IES Tomás Navarro Hellín	- MEDAC Fuenlabrada
- IMEPE Alcorcón	- Monteigueldo
- Instituto Balmes	- MPE
- Instituto Focan	- Sagrat Cor-Sarria
- Training Business Network	- Supercuidadores
- U del Campus Igualada	- Tecnove Customtrack
- Universidad Alfonso X El Sabio	- Universidad Fernando Pessoa Canarias
- UDIMA	- Universidad Miguel Hernández
- UNED	- Universidad Ramón Llull Blaquerna
- Universidad de Castilla-La Mancha	- UOC
- Vive Formación Bcn	

Han realizado prácticas 252 alumnos de diversas especialidades, entre las que destacan: Enfermería (39 alumnas/os), TCAE / Certificado de profesionalidad en Atención a Personas Dependientes en Instituciones Sociales (169 alumnas/os), Fisioterapia (12 alumnas/os), Administración y recepción (8 alumnas/os), Psicología (5 alumnas/os) y Limpieza (11 alumnas/os).

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 las personas 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.

Con el objetivo de poner a disposición de los empleados de las oficinas centrales más herramientas de organización y conciliación de la vida laboral y familiar, el Comité de Dirección de la compañía decidió ampliar, desde el mes de octubre del 2022, los días dedicados al teletrabajo, pasando de 2 días por mes a 1 día por semana.

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

5.4.- Clima laboral

En el último trimestre de 2022 lanzamos la encuesta de clima laboral de Amavir que, a partir de este año, se llevará a cabo con periodicidad anual. La encuesta realizada en formato online se dirigió a todos los empleados de Amavir, con el objetivo de conocer su percepción sobre el entorno laboral y la cultura organizacional, alcanzando una participación del 24,5%. En todos los ítems preguntados se alcanzó el aprobado en la valoración.

Resultados (en una escala de 1 a 4):

¿Cómo valora la relación con sus compañeros de trabajo?	3,26
¿Cómo valora la colaboración y comunicación entre los departamentos del centro de trabajo?	2,86
¿Cómo valora la accesibilidad, la calidad del trato y la comunicación con su superior inmediato?	3,19
¿Recibe reconocimiento por el trabajo bien hecho?	2,29
¿Qué calificación le pondría a las instalaciones de Amavir?	2,96
¿Cómo valora las condiciones ambientales del lugar de trabajo (ruido, temperatura, iluminación, etc.)?	2,91

¿Cómo considera las metodologías de trabajo establecidas en Amavir?	2,81
¿Cómo considera que son los recursos materiales de que dispone para la realización de su trabajo?	2,70
¿Cómo considera la formación e información que recibe en su trabajo?	2,86
¿Dispone de información, formación y material necesario para garantizar la seguridad en el puesto de trabajo?	2,65
¿Cómo considera que se encuentra su estado de motivación y satisfacción en el puesto de trabajo?	2,46
¿Cómo valora su nivel de integración en Amavir?	2,83
¿Ve necesario un sistema que controle la ejecución de los procesos de trabajo?	3,09
¿Cómo valora el compromiso y las acciones llevadas a cabo para la protección del medio ambiente?	2,71

En 2023 se trabajará en el diseño de un único cuestionario a empleados aplicable a todos los países que conforman el Grupo Maisons de Famille para facilitar la comparabilidad y establecer objetivos comunes.

Asimismo, de cara a la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, se llevan a cabo reuniones con los diferentes Comités de Empresa, en las que los representantes de los trabajadores trasladan, junto con la Dirección de la Residencia, cualquier tipo de inquietud, información o solicitudes que se consideren oportunas. Adicionalmente, los temas relevantes de la compañía se transmiten al personal a través de comunicados internos y de la publicación, cada dos meses, del periódico de la compañía.

5.5.- 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 algunas personas 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 y que ha finalizado en 2022. En dicho plan se

manifiestan los diferentes compromisos de la compañía en esta materia en 11 áreas diferentes, selección, promoción, formación y desarrollo, conciliación y retribución, entre otros, en las que se han establecido medidas concretas de actuación (66 medidas). En 2022 se ha seguido avanzando en el cumplimiento de las medidas.

El 23 de enero de 2023 se constituye la nueva Comisión de negociación del próximo Plan de Igualdad de Amavir, que sustituirá al finalizado en 2022.

Presencia de mujeres y hombres en los órganos de gobierno de la compañía (a 31 de diciembre de 2022):

- Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran cuatro, tres hombres y una mujer. 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 9 miembros (4 mujeres y 5 hombres).
- Entre las direcciones de los centros, 34 son mujeres y 7 hombres.



Diversidad: el 84,6% de la plantilla de Amavir está formada por personas de nacionalidad española. El 15,4% restante está compuesto por personas extranjeras, procedentes de un total de 52 países.

Discapacidad: al cierre del ejercicio 2022, Amavir contaba con 88 personas con algún tipo de discapacidad frente a las 81 del ejercicio anterior, lo que supone un 2,41% sobre el total del personal indefinido. Este personal no incluye a empleados bajo contrato de sustitución.

	2021	2022
Personas con discapacidad	81	88

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 de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer 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.

5.6.- Política retributiva

En la siguiente tabla se muestran las remuneraciones medias, en euros, registradas en Amavir para los ejercicios 2021 y 2022 desglosadas por sexo, rango de edad y categoría profesional, así como la brecha salarial existente entre hombres y mujeres.

81.654.998,6

euros
Coste de personal 2021

88.901.436

euros
Coste de personal 2022

Categoría profesional	2021			2022		
	Mujer	Hombre	Brecha	Mujer	Hombre	Brecha
Administración	18.313,64	23.979,59	0,76	14.204,76	14.674,63	0,97
<26	9.875,50	11.359,49	0,87	11.574,01	12.472,14	0,93
26-35	20.794,96	15.102,79	1,38	12.917,23	15.898,30	0,81
36-45	19.845,13	34.491,84	0,58	15.228,90	13.636,46	1,12
46-49	24.441,01	13.209,00	1,85	15.841,91	15.222,61	1,04
50-54	18.061,76	18.138,82	1,00	15.195,38	13.322,63	1,14
55-60	14.900,25	28.871,32	0,52	13.200,69	15.888,32	0,83
>61	12.888,72	16.696,21	0,77	12.610,01	14.048,35	0,90
Asistencial	15.309,05	16.661,36	0,92	16.054,67	17.014,60	0,94
<26	14.022,31	15.683,08	0,89	14.671,18	14.124,92	1,04
26-35	14.944,22	15.744,68	0,95	15.649,36	16.834,62	0,93
36-45	15.536,44	17.112,18	0,91	16.408,11	17.047,19	0,96
46-49	15.722,89	16.335,96	0,96	16.255,43	17.227,74	0,94
50-54	15.565,06	16.803,00	0,93	16.599,35	17.397,56	0,95
55-60	15.361,68	17.450,75	0,88	16.259,88	17.507,07	0,93
>61	15.573,24	21.873,06	0,71	15.997,93	21.655,00	0,74

Equipo directivo de Administración	24.262,72	27.227,11	0,89	24.927,63	31.646,00	0,79
26-35	20.763,17	25.684,47	0,81	24.599,77	31.767,49	0,77
36-45	24.651,38	24.701,07	1,00	25.104,51	23.966,19	1,05
46-49	25.033,15	48.776,56	0,51	23.257,99	57.691,77	0,40
50-54	24.342,17	35.053,92	0,69	23.309,03	36.273,07	0,64
55-60	28.119,86	0,00	NA	29.865,44	0	NA
>61	18.855,33	3.964,45	4,76	21.787,62	4.268,44	5,10
Equipo directivo de Dirección	38.483,00	48.070,91	0,80	44.349,80	47.247,80	0,94
26-35	0,00	43.514,49	0,00	41.913,12	33.331,64	1,26
36-45	34.125,61	54.574,72	0,63	43.196,21	50.789,70	0,85
46-49	0,00	0,00	0,00	42.848,24	59.918,83	0,72
50-54	53.977,79	0,00	0,00	45.221,88	0	NA
55-60	53.489,90	0,00	NA	53.054,31	45.583,10	1,16
>61				58.103,29	42.646,19	1,36
Hostelero	12.342,35	14.672,03	0,84	12.671,82	15.771,71	0,80
<26	11.801,44	13.743,71	0,86	11.228,41	14.270,39	0,79
26-35	11.965,79	13.406,99	0,89	11.800,23	13.771,26	0,86
36-45	11.882,12	15.423,26	0,77	12.184,77	15.942,06	0,76
46-49	12.435,33	15.092,85	0,82	13.059,70	16.339,25	0,80
50-54	11.914,14	15.489,71	0,77	12.229,08	16.969,29	0,72
55-60	12.813,93	13.938,86	0,92	13.264,22	14.731,55	0,90
>61	12.747,57	11.933,88	1,07	12.956,59	15.473,80	0,84
Total	15.116,34	17.088,94	0,88	15.808,07	17.633,73	0,9

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.

5.7.- 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**.

Dentro de los **principales riesgos** identificados por Amavir en materia de Salud y Seguridad se encuentran: trastornos musculoesqueléticos, golpes contra objetos o como resultado de caídas y agresiones por el deterioro de los residentes.

En el año 2022 se han mantenido las actuaciones frente al SARS-CoV-II en todos los centros y el seguimiento de los trabajadores que han comunicado un positivo para delimitar el ámbito de contagio. También se ha realizado una campaña de Evaluación de Riesgos Psicosociales, para poder tomar el pulso a los centros tras los momentos más duros de la pandemia y se ha lanzado en los centros, con la colaboración de los Comités de Seguridad y Salud, una campaña de Trastornos musculoesqueléticos en la que se seguirá trabajando durante 2023. Además, se ha reforzado el seguimiento de los trabajadores especialmente sensibles (embarazadas y personal con algún tipo de discapacidad) para conseguir una adaptación óptima de las condiciones y tareas a desarrollar en su puesto de trabajo.

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. En 2022 se impartieron **más de 8.000 horas de formación**.

Indicadores de salud y seguridad laboral				
		2021	2022	Evolución
Reconocimientos médicos		1.696	1.760	3,77%
Simulacros de emergencia		39	41	5,13%
Delegados de prevención		97	97	0,00%
Reuniones del Comité de Seguridad y Salud		119	116	-2,52%
Formación en PRL	Horas	6.239,6*	8.412,5**	34,82%
	Sesiones	32	149	365,63%
	Asistentes	1.144	3.248	183,92%

* 3.090 horas también contempladas en los datos del total de horas de formación (2021)

** 7.491 horas también contempladas en los datos del total de horas de formación (2022)

En lo que se refiere a la **siniestralidad laboral**, en 2022 se produjeron 250 accidentes de trabajo con baja (incluyendo 37 accidentes *in itinere*), 35 de hombres y 215 de mujeres, lo que representó una pérdida efectiva de 6.194 días naturales, un promedio de 24,77 jornadas por accidente.

Actualmente, y a pesar de tener reconocida una Enfermedad Profesional de una mujer, no podemos indicar que las actividades desarrolladas en el grupo Amavir tengan una incidencia o riesgo elevado para determinarse enfermedades profesionales relacionadas con las tareas que se desempeñan en los diferentes colectivos.

Siniestralidad laboral				
	Tipo de accidente	2021	2022	Evolución
Accidentes con baja	Accidente de trabajo	162	204	26%
	Accidente <i>in itinere</i>	52	37	-29%
Enfermedad profesional	Enfermedad profesional	1	1	0%
Jornadas perdidas	Accidente de trabajo	3.744	4.975	33%
	Accidente <i>in itinere</i>	1.679	991	-41%
	Enfermedad profesional	25	53	112%
Promedio de jornadas perdidas por accidente		25,02	24,38	-3%

Índices de frecuencia y gravedad por sexo									
	2021			2022			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Índice de frecuencia	15,13	23,65	22,55	29,60	26,16	26,60	95,64%	10,61%	17,96%
Índice de gravedad	0,41	0,54	0,52	1,22	0,57	0,65	197,56%	5,56%	25,00%

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* y los ocurridos en otros centros de trabajo no controlados por la compañía no se contabilizan a efectos de los índices. De acuerdo con este criterio se han recalculado los datos correspondientes al ejercicio 2021.

El número de horas de **absentismo** (incluye la totalidad de bajas por accidentes y enfermedad común) se situó en 603.423 horas (464.504 horas en 2021), lo que supone un ratio de absentismo del 8,83% (6,5% en 2021). Además, se computaron 73.727 horas de absentismo de bajas médicas por covid (66.951 en 2021).

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.

5.8.- 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 2022, la compañía contaba con **238 representantes de los trabajadores**, distribuidos de la siguiente forma por sindicato de procedencia:

	2021	2022
Número total de representantes de los trabajadores	238	238

Representación sindical							
CCOO	UGT	ELA	USO	SATSTE	LAB	Intersindical	Total
116	99	11	9	1	1	1	238

El 100% de la plantilla se encuentra cubierta por convenio colectivo: el 88,63% por el convenio estatal y el 11,37% restante por el convenio de aplicación en Navarra.

Realizamos reuniones con los diferentes Comités de Empresa, en la que los representantes de los trabajadores nos trasladan, con la Dirección de la Residencia también presente, cualquier tipo de inquietud, información, solicitud que estimen oportuna. Y, por otro está la parte social con los comunicados internos (donde se informa de los temas relevantes de la compañía) y periódico (cada dos meses)“.

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.

5.9.- Proyecto “Soy Amavir”

Con motivo de la pandemia, los profesionales de las residencias de mayores vivieron una situación muy difícil. A un trabajo que ya de por sí es duro se vino 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 lanzó 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 emitieron 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. En 2022 se han lanzado otros **seis nuevos vídeos**.



María Gómez, Amavir Arganzuela



Carmen Huerga, Amavir El Encinar



Rafael Pagola, Amavir Arganzuela



Adama Sarr, Amavir Horta



Mª José Rodríguez, oficinas centrales



Raquel López, oficinas centrales

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 audiolología

Servicios generales

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

Servicios de ocio y tiempo libre

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

- Voluntariado
- Peluquería
- Servicio religioso
- Cafetería
- Aparcamiento
- Wifi en zonas comunes

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

Principales indicadores sobre nuestros servicios

Datos servicio de alimentación ⁽¹⁾		
	2021	2022
Coste total alimentación	10.708.407	12.588.872
Número de menús	525	525

(1) El servicio de alimentación está subcontratado con Medirest (24 centros), Aramark (14), Serunió (1) y Sodexo (2), 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.

Para mejorar el servicio de alimentación **se han constituido en 2022 comisiones de menús en las residencias**, con la participación de los propios usuarios. Estas comisiones, en las que participa también el equipo de cocina, se reúnen de manera periódica. Además, se ha instaurado en los centros la **presentación de platos de muestra** en un lugar visible para que las familias puedan ver lo que comen los mayores en cada menú.

Datos servicio de lavandería		
	2021	2022
Ropa lavada por residente/día (kg)	1,93	2,26

Otras magnitudes del servicio prestado		
	2021	2022
Número de talleres de psicología	28.900	38.504
Número de talleres de terapia ocupacional	49.440	70.304
Número de talleres de fisioterapia	59.320	70.304
Número de talleres de animación sociocultural	32.500	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 dotarlos 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

	2021	2022
N.º de avisos de reparaciones o mantenimiento en los centros	59.630	61.052
Acciones preventivas internas*	202.986	179.401
Acciones preventivas externas**	3.909	3.896

* 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 2,64 días en 2022 (5,58 en 2021).

6.1.1. Modelo asistencial "Guiados por ti"

En 2021 se implantó 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 ella misma 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 a partir de 2022.



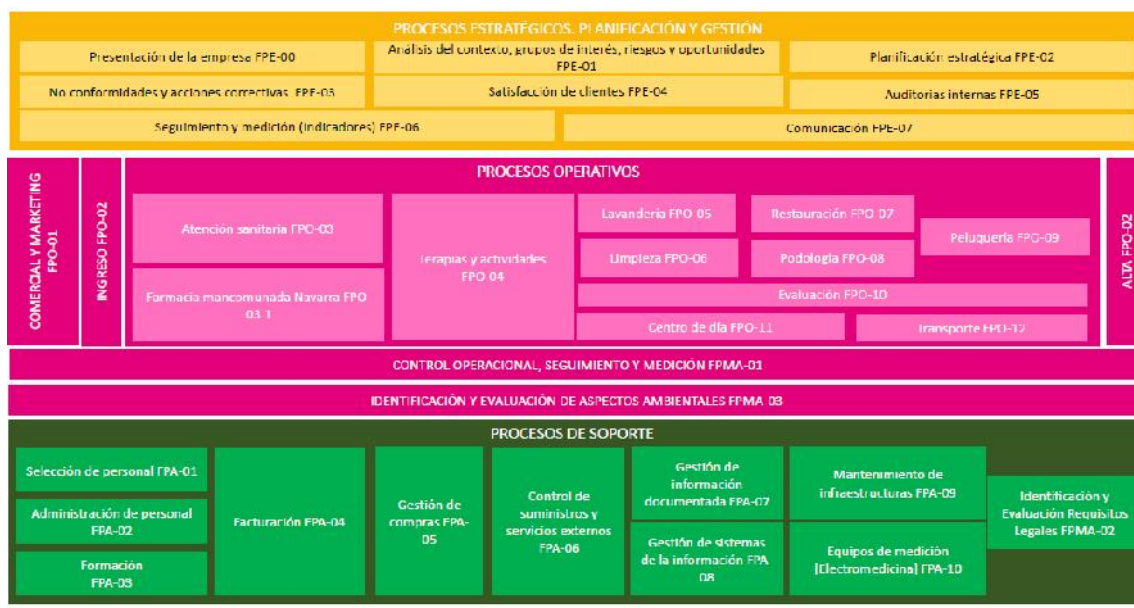
6.1.2. Sistema de gestión (procesos y protocolos)

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. Además, están disponibles en la Intranet a la que tiene acceso todo el personal de los centros y de la central.

Mapa de Procesos de Amavir (2022)



Procesos y Protocolos Amavir

Código	Título	Tipo II	Fecha de revisión
Pt/Md/06	Protocolo de caídas	Protocolo - Medicina y Enfermería	02/12/2022
Pt/Co/04B	Protocolo de órganos de representación y participación CAM	Protocolo - Comunicación	20/10/2022
Pt/Enf/02	Protocolo de almacenamiento, preparación y administración de la medicación	Protocolo - Medicina y Enfermería	14/10/2022
Pt/Md/19	Protocolo sobre el uso de contenciones físicas	Protocolo - Medicina y Enfermería	26/09/2022
Pt/Ps/09	Protocolo de duelo ante fallecimiento	Protocolo - Psicología	18/08/2022
Pt/Ma/02	Protocolo de Gestión de residuos	Protocolo - Medio Ambiente	10/08/2022
Pt/Ma/02- Guía	Guía de gestión de residuos	Protocolo - Medio Ambiente	10/08/2022
Pt/Md/03	Protocolo de atención a residentes con incontinencia	Protocolo - Medicina y Enfermería	08/08/2022
Pt/Md/08	Protocolo de cuidados de ostomía	Protocolo - Medicina y Enfermería	08/08/2022
Pt/Md/11	Protocolo de cuidados de SNG/PEG	Protocolo - Medicina y Enfermería	08/08/2022
Pt/Md/14	Protocolo de hidratación	Protocolo - Medicina y Enfermería	08/08/2022
Pt/Ts/04	Protocolo sobre la capacidad de las personas	Protocolo - Trabajo Social	27/07/2022
Pt/Md/01	Protocolo de EDOs	Protocolo - Medicina y Enfermería	20/06/2022
Pt/Gr/05	Protocolo de Acogida, atención, no discriminación	Protocolo - Generales	18/06/2022
Pt/Gr/04	Protocolo de prevención y detección de maltrato al mayor	Protocolo - Generales	06/06/2022

MCR 02	Manual de visita comercial en los centros	Protocolo - Comercial	02/06/2022
Pt/Sp/01	Protocolo de investigación de eventos adversos	Protocolo - Seguridad del Paciente	01/06/2022
FPA-10	Equipos de medición	Proceso documentado	30/05/2022
FPO-10	Evaluación	Proceso documentado	30/05/2022
FPO-02	Ingreso y alta en el centro	Proceso documentado	30/04/2022
FPO-11	Centro de Día / SED	Proceso documentado	30/04/2022
Pt/Md/23	Protocolo de Atención al sueño y al reposo	Protocolo - Medicina y Enfermería	29/04/2022
Pt/Cr/06	Protocolo de seguimiento comercial	Protocolo - Comercial	13/04/2022
Pt/Enf/01	Protocolo de la validación de la esterilización con indicador biológico	Protocolo - Medicina y Enfermería	08/04/2022
FPO-04	Terapias y actividades	Proceso documentado	01/04/2022
Pt/Gb/01	Protocolo de higiene básica del residente	Protocolo - Gobernanta	01/04/2022
Pt/Md/18	Protocolo de detección y tratamiento de úlceras cutáneas crónicas	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/04/2022
Pt/Md/18.- Anexo I	Tratamiento de las heridas crónicas	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/04/2022
Pt/Md/18.- Anexo II	Indicaciones generales	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/04/2022
Pt/Md/07	Protocolo de Hipertensión	Protocolo - Medicina y Enfermería	17/03/2022
FPMA-01	Control operacional, seguimiento y medición	Proceso documentado	01/03/2022
FPO-05	Lavandería	Proceso documentado	01/03/2022
FPO-06	Limpieza	Proceso documentado	01/03/2022
Pt/Md/04	Protocolo de atención geriátrica	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/03/2022
Pt/Md/04.- Anexo I	Cuidados por protocolo enfermería	Protocolo - Medicina y Enfermería	01/03/2022
Pt/Ts/03	Protocolo de ingreso, acogida y adaptación	Protocolo - Trabajo Social	01/03/2022
Pt/Ts/05	Protocolo de alta en el centro	Protocolo - Trabajo Social	01/03/2022
Pt/Ma/08	Protocolo de actuación ante emergencia ambiental	Protocolo - Medio Ambiente	23/02/2022
FPMA-03	Identificación y evaluación de aspectos ambientales	Proceso documentado	22/02/2022
Pt/Co/05	Protocolo de atención al usuario SAU	Protocolo - Comunicación	22/02/2022
Pt/Enf/03	Protocolo de maletín de intervención rápida	Protocolo - Medicina y Enfermería	22/02/2022
Pt/Enf/03.- Anexo I	Contenido mínimo del maletín de intervención rápida	Protocolo - Medicina y Enfermería	22/02/2022
Pt/Md/29	Protocolo sobre el uso racional de Psicofármacos	Protocolo - Medicina y Enfermería	22/02/2022
Pt/Md/29.- Anexo I	Síndromes neuropsiquiátricos asociados a las demencias	Protocolo - Medicina y Enfermería	22/02/2022
Pt/Md/29.- Anexo II	Tratamiento farmacológico de los síndromes neuropsiquiátricos	Protocolo - Medicina y Enfermería	22/02/2022
Pt/Md/29. Anexo III	Pautas de retirada de fármacos	Protocolo - Medicina y Enfermería	22/02/2022
Pt/Ma/01	Protocolo de climatización	Protocolo - Medio Ambiente	22/02/2022
Pt/Ma/03	Protocolo de evaluación de aspectos ambientales	Protocolo - Medio Ambiente	22/02/2022
Pt/Ps/04	Protocolo de actuación ante SPCD y alteraciones de conducta	Protocolo - Psicología	22/02/2022

Pt/Md/22	Protocolo polimedición y Yatrogenia	Protocolo - Medicina y Enfermería	21/02/2022
Pt/Md/22.- Anexo I	Criterios Stopp - Start	Protocolo - Medicina y Enfermería	21/02/2022

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 2023.

Certificaciones de calidad de Amavir

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



Acciones correctivas

ORIGEN	2021	2022
Derivadas de auditorías internas	179	325
Derivadas de auditorías externas	2	18
Derivadas de reclamaciones, sistema de calidad o desviación de indicadores	127	143
TOTAL	308	486

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:

	2021		2022	
	Personas	% sobre el total	Personas	% sobre el total
Residencia				
Residentes	1.633	91%	1.844	91%
Familiares de residentes	2.372	44%	2.313	40%
Centro de día				
Usuarios	248	91%	325	84%
Familiares de usuarios	112	21%	224	31%

Resultados encuestas 2022:

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

Residencia	2021	2022
Residentes	89,8%	93%
Familiares de residentes	84,4%	88,8%
Centro de día	2021	2022
Usuarios	96%	98,5%
Familiares de usuarios	92,9%	92%

- o Valoración numérica global (de 1 a 10)

Residencia	2021	2022
Residentes	8,56	8,40
Familiares de residentes	7,77	7,53
Centro de día	2021	2022
Usuarios	8,92	8,78
Familiares de usuarios	8,52	8,39

Se mantienen en 2022 los buenos resultados del ejercicio anterior, aunque disminuyendo ligeramente en residentes y familiares.

En la encuesta del año 2022 se mantuvo la pregunta sobre el conocimiento de las medidas y el compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente en Amavir (de 1 a 10):

Residencia	2021	2022
Residentes	8,33	8,02
Familiares de residentes	7,82	7,63

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

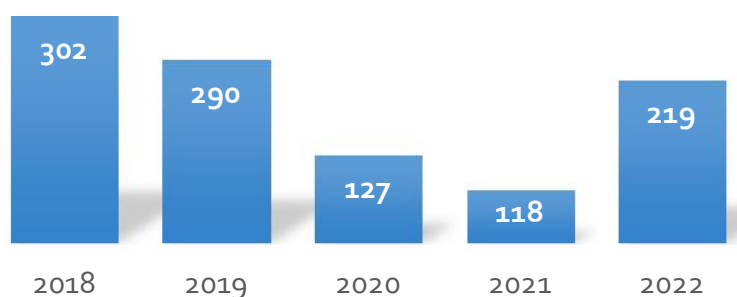
Amavir dispone de un **Servicio de Atención al Usuario (SAU)**, con su protocolo específico, desde el que se gestionan los agradecimientos, sugerencias y reclamaciones de nuestros usuarios y familiares. Las formas de contactar con el SAU son las siguientes:

- 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 han aumentado los agradecimientos con respecto al año anterior en un 32% y también han aumentado las reclamaciones en un 85%, volviendo a niveles pre-pandemia. Las principales reclamaciones las realizan los familiares de los usuarios y principalmente en temas de atención asistencial (39%), falta de personal (9%), alimentación (7%) y otros (14% de quejas varias).

Resumen datos SAU		
	2021	2022
Reclamaciones	118	219
Sugerencias	18	27
Agradecimientos	364	481

Evolución nº reclamaciones 2018-22



¿Quién interpone las reclamaciones?

	2021	2022
Usuarios	3%	1%
Familiares	97%	99%

Motivo de las reclamaciones

	2021	2022
Atención asistencial	36	85
Alimentación	5	15
Lavandería	3	10
Extravío/Robo	16	14
Falta personal	10	19
Personal centro	8	11
Medicación	5	5
Temperatura	2	11
General	2	10
Mantenimiento	1	3
Limpieza	0	4
Otras	28	31

% tiempo de respuesta reclamaciones

	2021	2022
Respondidas el mismo día	0%	5,9%
1 y 3 días laborables	45,80%	46,6%
4 y 7 días laborables	35,60%	32,9%
8 y 15 días laborables	17,80%	14,2%
16 y 30 días laborables	0%	0,5%
Más de 30 días	0,80%	0,0%

Medios utilizados para interponer reclamaciones		
	2021	2022
Hojas oficiales	55	103
Email/Web	41	61
Carta	6	8
Portal familias	1	18
Hoja interna	9	27
Requerimientos	2	
Burofax	2	1
Teléfono	1	
Otras (hoja Consejería Sanidad)	1	1

Medios utilizados para responder las reclamaciones		
	2021	2022
Carta	57	105
Email	44	75
Dirección de Centro	9	23
Equipo Técnico	6	14
Burofax	2	1
Teléfono	1	1

Además del Servicio de Atención al Usuario (SAU), las residencias cuentan con **Consejos de Usuarios y/o Consejos de Participación**, que se reúnen periódicamente con las direcciones de los centros y los equipos de los mismos para evaluar la satisfacción de residentes y familiares con los servicios prestados y proponer acciones de mejora.

6.2. Cadena de suministro

Desde el año 2020 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).

Dentro de los avances más significativos en la gestión de la cadena de suministro se encuentran:

- Consolidación de alianzas con proveedores estratégicos: material fungible sanitario, EPIs, higiene, equipamientos, limpieza y lavandería.

- Concentración del volumen de compra en un solo proveedor para mejora de condiciones económicas y de la gestión de pedidos de material de oficina y esponjas jabonosas.
- Lanzamiento de tender para la categoría de compra “menaje de cocina”: Adjudicación a nuevo proveedor con portfolio de productos más amplio y mejora significativa de la gestión logística.
- Cierre de acuerdos de reserva de stock de materiales Covid (mascarillas quirúrgicas y FFP2, tests antígenos, guantes y batas reutilizables) garantizando disponibilidad, tanto para los pedidos recurrentes, como ante situaciones críticas (brotos).

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 establece que los proveedores con los que tenga una relación comercial conocerán y desarrollarán su labor con respecto a lo dispuesto en el Código de Buena Conducta y los principios universales de la responsabilidad social corporativa.

A su vez, cuenta con un **proceso y protocolo de compras**, orientados a asegurar que el producto y/o servicio cumple 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**. Si en dicha revisión se detectara que el proveedor no alcanza los estándares mínimos establecidos, se valora la posibilidad de no incluirlo en el listado de proveedores homologados para el siguiente año.

2022	Número*
Proveedores activos desde años anteriores	34
Proveedores nuevos homologados	7
Bajas por no conformidad	2
Bajas (otras razones)	2

*Estos proveedores homologados corresponden únicamente al área de Compras y Aprovisionamientos.

Durante el año 2022 no se realizó ninguna auditoría específica a proveedores.

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 en el proceso de acogida.

Todos los incidentes o servicios relacionados con la seguridad se anotan en la **herramienta de ticketing** y se persigue su cierre, adoptando medidas cuando aplica.

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



En 2021 no se registró ninguna brecha de seguridad de datos personales. En febrero de 2022, debido a un problema del software del portal del empleado, parte de la información fue mostrada accidentalmente a los empleados de Amavir. Tras la alerta de los técnicos de Recursos Humanos fue solventado con la compañía del software. Se notificó a la Agencia Nacional de Protección de Datos, que no requirió ninguna medida adicional.

Algunas actuaciones en 2022:

- Se llevó a cabo la **auditoría anual RGPD**, ejecutándose las correspondientes acciones correctivas para solventar no conformidades.
- Se ha continuado avanzando en la elaboración de normativa y protocolos de seguridad, como el Protocolo de brechas de seguridad de la información o el Protocolo de funcionamiento del Comité de Seguridad de la Información, entre otros.
- Actualización de firewalls a modelos 3220, con mayor capacidad de control de comunicaciones.
- Se ha instalado un servidor HSM (*Hardware Security Module*) para la gestión de certificados digitales, de forma que todos los certificados digitales se almacenan en dicho servidor, y solamente se pueden usar a través de un programa. Esto permite llevar un registro de quién ha firmado, dónde (en qué web, mediante qué pasos), restringir el uso de los certificados digitales (de empresa y personales) y garantizar así la seguridad de los sistemas.
- Se ha restringido el acceso a los servidores con cuentas privilegiadas (administración) para que solamente se pueda acceder mediante el uso de un sistema de control que también registra los pasos llevados a cabo, restringe las ubicaciones y oculta las contraseñas de las cuentas privilegiadas. El servidor ya estaba instalado aunque no se había terminado de configurar en la compañía.
- Se han realizado auditorías de Hacking ético (Pentest, caja negra y caja gris) para detectar posibles agujeros de seguridad. Dicho test incluye pruebas de phishing.
- Envío periódico de boletines de seguridad a través de la empresa Secure & IT para todos los empleados que tienen correo electrónico corporativo. Durante

2022 se han enviado un total de 52 boletines con seguridad (alertas, avisos, formación).

- Durante 2022, se han respondido un total de 15 solicitudes de derecho de acceso a datos.
- Durante 2022, el sistema de detección de actividades sospechosas dentro de la red, hacia la red o alrededor de la red notificó 19.530 eventos.

7.2. Digitalización

En 2022 se implementaron una serie de proyectos en el marco del proceso de **transformación digital de Amavir** orientados a: papel cero, transformación de las comunicaciones, mejoras de eficiencia energética y automatización de tareas.

El importe total de la **inversión en tecnología y sistemas** en 2022 asciende a un total de **834.351 euros** (506.275 euros en 2021).

8. GESTIÓN AMBIENTAL

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

- 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 objetivos, planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos y del desempeño ambiental.
- 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 una **identidad corporativa específica** para su política medioambiental, 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 (política integrada y compromiso medioambiental) y los certificados ISO 14001:2015, entre otros documentos.

Los aspectos ambientales asociados a la actividad de Amavir son evaluados anualmente y están relacionados principalmente con la gestión de residuos (peligrosos y no peligrosos), suministro y consumo de recursos. Cada uno de los aspectos identificados cuenta con sus respectivos controles.

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).

Destaca, durante el año 2022, la elaboración del “Protocolo de actuación ante emergencia ambiental”, así como la actualización de algunos protocolos y registros ambientales (por ejemplo, el Registro del Plan de control operacional o la Evaluación de aspectos ambientales).

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 medioambiental y los aspectos ambientales significativos en nuestra actividad y enmarcado en la **norma ISO 14001**. El grupo Amavir ha conseguido la certificación inicial en la UNE en ISO 14001 por la entidad certificadora Bureau Veritas. El centro Amavir Valle de Egües, último en abrir sus puertas, se certificará por primera vez en enero de 2023.



Acto de entrega del certificado en la norma medioambiental ISO 14001 para Amavir por parte de Bureau Veritas, celebrado en abril de 2022.

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 para riesgos medioambientales. Respecto a las garantías ambientales, dentro del seguro de responsabilidad civil Amavir tiene contratado los daños que se puedan ocasionar a terceros por contaminación accidental a causa de un suceso que se origine en las instalaciones o durante el desarrollo de la actividad.

Amavir cuenta con un departamento de calidad y medio ambiente compuesto por cuatro personas, quienes se apoyan en el personal de mantenimiento de las diferentes residencias para la gestión ambiental.

8.1.- Uso sostenible de los recursos

Amavir cuenta con una herramienta (desarrollada por Telefónica) que le permite monitorizar en tiempo real los consumos de electricidad, gas y agua que se realizan en

sus centros. Estas mediciones se complementan con los datos de consumo imputados desde las distintas residencias a través de la herramienta SAP.

A lo largo del año 2022 se inició el proyecto de implementación del sistema de telemetría para la electricidad con la empresa ECOMT, el cual estará implementado en todos los centros en el año 2023, esto 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 53.628.178 kWh de energía, lo que representa un incremento del 2% con respecto a 2021 (52.835.891 kWh). En la siguiente tabla se muestra su desglose por tipo de energía.

Tipo de energía	2021		2022	
	kWh	kWh /usuario	kWh	kWh /usuario
Electricidad	19.949.723	3.425	21.549.643	3.198
Gas natural	27.897.785	5.661	26.639.363	4.544
Gas propano	1.616.044	1.804	1.938.789	2.218
Gasoil residencias	949.753	3.416	885.864	2.867
Gasoil furgonetas	857.661	1.621	995.149	1.440
Biomasa	1.238.427	11.157	895.008	6.781
Solar térmica	326.498*	1.138	724.360	419
Total	52.835.891		53.628.178	

*Dato modificado respecto a 2021 por identificación de datos erróneos en el centro de Usera (de 1.059.572 a 326.498)

Alcances.

- Electricidad. Residencias y oficinas.
- Gas natural. Residencias.
- Gas propano. Residencias Las Hazas, El Pinar, Cenicientos, Patones, Ibañeta, Betelu, Haría, Tías y Tejina.
- Gasoil. Residencias 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. El Balconcillo, Horta, Teià, Sant Cugat, Usera, La Alameda, Humanes, Alcorcón, Getafe, y Valle de Egüés.
- Aerotermia: Tías y Haría.

Los consumos de energía eléctrica se han visto incrementados en comparación con el año 2021. Este incremento se debe a las olas de calor sufridas en los meses

estivales, lo que supuso un mayor uso del aire acondicionado, además de la apertura del nuevo centro de Amavir Valle de Egüés. Si bien, en términos relativos, hay un descenso de kWh por usuario tanto por el incremento de la ocupación y una mayor generación de energía eléctrica proveniente de la instalación de placas solares en Humanes, Alcorcón y Getafe.

El consumo de gas natural se ha reducido con respecto a 2021 motivado porque el año 2022 ha sido uno de los años más cálidos desde que se tienen registros. En términos relativos (kWh por usuario) hay un descenso debido al incremento de los ratios de ocupación.

Con respecto al consumo de gas propano, se evidencia un aumento asociado a los niveles de ocupación, que ha implicado la reapertura de estancias (habitaciones, zonas comunes, salas rehabilitación, entre otras zonas).

El mayor consumo de gasoil de furgonetas se debe a que en el año 2022 se ha incrementado el número de usuarios de centros de día.

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 2022 la cifra en 1.619.368 kWh (1.564.925 kWh en 2021), lo que representa un 3% del consumo total de Amavir.

A lo largo de 2022 se han instalado placas solares para la generación de energía en La Alameda, Humanes, Getafe, Alcorcón y Valle de Egüés, lo que ha implicado un aumento del consumo de energía solar en un 53% con respecto a 2021.

- 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 2022 el consumo de agua fue de 374.801 m³ (357.971 m³ en 2021).

Consumo de agua (m ³)					
2021		2022		Evolución	
Consumo	m ³ /usuario	Consumo	m ³ /usuario	Consumo	m ³ /usuario
357.971	61,4	374.801	55,63	4,7%	-9,4%

El consumo de agua se ha incrementado con respecto al año 2021, ya que este año se incluye la residencia Valle de Egüés todo el año. Sin embargo, el consumo por usuario se ve reducido por una mayor tasa de ocupación con respecto al año 2021.

Amavir asume como uno de sus compromisos en materia ambiental el ahorro en el consumo de agua y una optimización de su uso. Amavir realiza una monitorización diaria a través de la herramienta SAP con la finalidad de realizar un control estricto de su consumo. Por otro lado, destaca el sistema de lavado eco-technology en las residencias, que permite una disminución significativa del consumo de agua.

Los centros situados en el municipio de Madrid y el centro de Sant Cugat cuentan con un plan del agua con medidas para disminuir el consumo de agua y darle un uso más eficiente sin influir en el confort o las necesidades de este recurso asociadas a las actividades diarias del centro.

- 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 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. Sí lo ha sido durante la pandemia, donde ha habido un gran consumo de materiales EPIs. En 2022 se han consumido 12.512.600 guantes, 1.334.950 mascarillas y 6.489 batas (5.564 desechables y 925 reutilizables) frente a 10.726.454 guantes, 1.902.014 mascarillas, 3.677 batas (2.500 desechables y 1.177 reutilizables) en el año 2021.

8.2.- Iniciativas de eficiencia energética

En el transcurso del ejercicio 2022, Amavir continúa con diversas actuaciones encaminadas a lograr un **ahorro de energía, la optimización en su consumo y la eficiencia energética.**

La principal actuación desarrollada este año ha sido la firma de un **acuerdo con la multinacional Helexia para favorecer la transición energética en la compañía.** El proyecto ha comenzado con la instalación de las **tres primeras centrales**



fotovoltaicas en los centros Amavir Alcorcón, Amavir Getafe y Amavir Humanes, los tres en la Comunidad de Madrid. Estas instalaciones permitirán la generación de energía limpia reduciendo la huella de carbono relativa al alcance 2.

AMAVIR Alcorcón



Producción anual	164 000 kWh	Equiv. al consumo energético anual de	47 hogares
Potencia	123,12 kWp	Árboles plantados (equivalentes)	737
Ratio cobertura de autoconsumo	28%	C02 Evitado	18,4 t
Superficie (m2)	603 m2		
Número de paneles	324		



AMAVIR Humanes



Producción anual	169 000 kWh	Equiv. al consumo energético anual de	47 hogares
Potencia	114,76 kWp	Árboles plantados (equivalentes)	760
Ratio cobertura de autoconsumo	25,10%	C02 Evitado	19 t
Superficie (m2)	562 m2		
Número de paneles	302		



AMAVIR Getafe



Producción anual	143 000 kWh	Equiv. al consumo energético anual de	41 hogares
Potencia	114 kWp	Árboles plantados (equivalentes)	643
Ratio cobertura de autoconsumo	21,5%	C02 Evitado	16,1 t
Superficie (m2)	558 m2		
Número de paneles	300		



Además, se han desarrollado durante 2022 estas otras iniciativas:

- Implantación en el centro de La Alameda (Azuqueca de Henares) de contadores en las placas solares.
- Uso de dos plataformas para acceder a los datos de generación de energía (Helexia para los centros de Alcorcón, Getafe y Humanes y SMA Ibérica para Valle de Egües).
- Uso de la plataforma Deepki para unificar los consumos de las residencias que conforman el Groupe Maisons de Famille.
- Aprobado por Comité de Dirección que los centros de nueva construcción contarán con certificaciones sostenibles.
- 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.
- Uso de un sistema de lavado eco-technology en las residencias.
- Implementación de buenas prácticas para un uso eficiente de energía (cartelería, cursos de sensibilización, etc.).
- Sistema de aerotermia para calentar el agua en dos residencias de las Islas Canarias.
- Firma de convenio con Healthcare Activos, propietario de algunos de nuestros edificios, en el que ambas compañías ponen de manifiesto su objetivo común de garantizar la sostenibilidad de las residencias propiedad de Healthcare y que opera Amavir.



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, si bien Amavir no contaba con metas específicas para la reducción de emisiones de efecto invernadero a corto plazo, durante el año 2022 se ha trabajado en la elaboración de un **Plan de descarbonización** de la compañía, con el objetivo de mejorar los resultados de nuestra huella de carbono a medio plazo, y que será aprobado

en 2023. Para la elaboración de este plan, tanto en las encuestas de satisfacción a familiares como en las encuestas de clima laboral a la plantilla se preguntó acerca de cómo acceden a la residencia y qué medio de transporte utilizan, con el objetivo de revisar y proponer acciones de movilidad sostenible.

- En cuanto a trabajadores, la mayoría utilizan el coche individual (61%), seguido del transporte público (18%) y a pie (13%).
- En cuanto a familiares, la mayoría usa también el coche particular (69%), seguido de a pie (15%) y transporte público (11%).

En el 2022 las emisiones de Amavir fueron 9.357,89 Ton de CO₂ equivalente, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Emisiones (toneladas de CO ₂ equivalente)	2021	2022
Alcance 1 (combustión estacionaria y móvil)	5.937,59	5.845,30
Alcance 2 (consumo de electricidad)	2.753,06	3.512,59
Total	8.690,65	9.357,89

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.

Teniendo en cuenta que el consumo de energía solar térmica fue de 724.360 kWh en las residencias El Balconcillo, Horta, Teià, Sant Cugat, Usera, La Alameda, Humanes, Alcorcón, Getafe y Valle de Egüés se evitó la emisión de 118,1 toneladas de CO₂ equivalente en 2022.

En 2022 se procedió al cambio del gestor de residuos de cortopunzantes para los centros de Amavir Alcorcón y Amavir El Encinar del Rey (Valladolid) unificando proveedor (salvo Navarra y Cataluña). Con la unificación a un solo gestor se reducirán las emisiones a la atmósfera correspondientes al alcance 3 de la Huella de Carbono.

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

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 comenzó 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 y Ambilamp (recogida de aparatos eléctricos y electrónicos), Ecopilas (recogida de pilas y baterías) y Sertego (desde 2022, retirando envases plásticos y metálicos, aerosoles y trapos contaminados), responsables de brindar una adecuada gestión a cada tipo de residuo. Además, se firmó en 2021 un convenio con Ecoembes, que le proporciona diferentes cubos para favorecer la segregación de residuos de **envases de plásticos, papel y cartón**. Asimismo, en las residencias se desarrollan actividades relacionadas con la reducción, reciclaje y reutilización de residuos.

En 2022 se generaron **1.310 kg de residuos sanitarios peligrosos** (1.751 en 2021), 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 **35.880 kg de residuos sanitarios no peligrosos**.

Generación de residuos (kg)			
Residuos	2021	2022	Evolución
Pilas y baterías	464	465	0,2%
Lámparas y luminarias	532	736	38,3%
Residuos sanitarios peligrosos (1)	1.751	1.310	-25,2%
Residuos eléctricos y electrónicos	5.019	3.252	-35,2%
Destrucción de papel confidencial	18.011	17.755	-1,4%
Plástico (2)	341	1.001	193,5%
Papel (3)	109.200	107.667	-1,4%
Envases (4)	83.640	98.294	17,5%
Orgánico (5)	1.265.859	1.470.143	16,1%
Restos (6)	3.797.576	4.410.428	16,1%
Sanitario no peligroso (7)	25.740	35.880	39,4%
Tóners (8)	54	74	37,0%
Folios (nº)	3.817.500	4.092.500	7,2%
Aceite de cocina (l) (9)	10.552	9.149	-13,3%
Envases metálicos contaminados (kg)(10)	-	120	NA
Envases plásticos contaminados (kg) (10)	-	564	NA
Aerosoles (kg) (10)	-	96	NA
Trapos y Absorbentes (kg) (10)	-	80	NA

- (1) Recogidas trimestrales a excepción de los centros de La Alameda y Sant Cugat (que gestiona estos residuos con el centro de salud).
- (2) Bolsas de medicación: en los centros de Teià, Tejina, Tías, Don Quijote, Torrejón, Nuestra Casa, Alcalá, Ciudad Lineal, Colmenar, Getafe, El Balconcillo, Haría, Las Hazas, Horta, La Marina, Patones y San Agustín.
- (3) Cálculo realizado estimando un peso medio de 3,5 kg por bolsa.
- (4) Cálculo realizado estimando un peso medio de 1,7 kg por bolsa.
- (5) Representa el 25% del total de las bolsas que componen los residuos orgánicos y restos. Considerando un promedio de 5,5 kg para bolsas de 85x105 cm, y un promedio de 1,2 kg para bolsas de 52x60 cm
- (6) Representa el 75% del total de las bolsas que componen los residuos orgánicos y restos. Considerando un promedio de 5,5 kg para bolsas de 85x105 cm, y un promedio de 1,2 kg para bolsas de 52x60 cm
- (7) Solo centros de Madrid. Cálculo realizado estimando un peso medio de 1,3 kg por bolsa.
- (8) Cálculo realizado tomando un peso medio de 0,86 kg por tóner.
- (9) No incluye los datos de Diagonal, Valle de Egüés, Argaray, Betelu y Oblatas.
- (10) No incluye recogida del mes de diciembre, debido a que no se dispone de la totalidad de datos.

El descenso de los residuos sanitarios peligrosos se debe a una reducción del número de vacunaciones, ya que en el año 2021 se inocularon la 2ª y 3ª dosis de vacuna contra COVID, gripe y neumococo. Además, en varios centros de la Comunidad Madrid el proceso de vacunación ha sido realizado por las Unidades de Apoyo a las Residencias (UAR) del sistema público de salud. Por el contrario, el aumento en los residuos sanitarios no peligrosos se ha debido al incremento de la ocupación y la mejora de la segregación de residuos en los centros.

Los **residuos eléctricos y electrónicos** disminuyeron en un 54% ya que únicamente realizaron retirada las residencias de Villaverde, Vilanova, Colmenar, Usera, Horta, Villanueva, Don Quijote y El Balconcillo.

En el año 2022 se ha producido un aumento de **papel confidencial** en un 49,2% ya que se indica a los centros que todo el papel generado por residentes debe depositarse como papel confidencial.

También se ha generado un aumento de las **bolsas de plástico de medicación** dado que en el primer semestre del 2022 se colocaron contenedores específicos en los centros de Teià, Tejina, Tías, Don Quijote, Torrejón, Nuestra Casa, Alcalá, Ciudad Lineal, Colmenar, Getafe, El Balconcillo, Haría, Las Hazas, Horta, La Marina, Patones y San Agustín del Guadalix.

Con voluntad de **reducir el desperdicio alimentario**, desde Amavir se trabaja con las empresas responsables del servicio de cocina para ajustar la comida a las necesidades alimenticias de residentes y trabajadores. Diariamente, se estima la cantidad de alimento necesaria con el objetivo de reducir al máximo el desperdicio alimentario.

Además, las empresas del servicio de catering disponen de sus propios planes para evitar este desperdicio.

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 a continuación.

8.6.- Actividades de concienciación medioambiental

Durante 2022, Amavir ha desarrollado numerosas actividades de concienciación medioambiental entre sus públicos, principalmente usuarios, familias y trabajadores, que ha difundido a todos sus grupos de interés a través de las herramientas de comunicación de la compañía.



Visitas a parques, jardines y centros de interpretación natural



Huertos terapéuticos en las residencias

Amavir celebra el Día Mundial del Reciclaje y refuerza su compromiso con el medio ambiente



Talleres de fomento del reciclaje y elaboración de manualidades con material reciclado



¿Cómo podemos cuidar el Medio Ambiente? - Serie "¿Qué hacemos hoy?"

Grabación de un vídeo institucional sobre cómo cuidar el medio ambiente con pequeños gestos en las residencias

Actividades con motivo de la celebración de días mundiales relacionados con el medio ambiente.



Cartel conjunto de todas las empresas del Grupo Maisons de Famille con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio)

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. Con anterioridad, publicaba una memoria anual de actividades y RSE, siguiendo los criterios de GRI.
- 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 2022 se han organizado cinco reuniones, en las que se han abordado las siguientes cuestiones:
 - Elaboración del tercer informe no financiero del Grupo Maisons de Famille correspondiente al ejercicio 2021 y análisis de acciones de comunicación para difundir el informe.
 - Elaboración de la política ESG del grupo y hoja de ruta para su implantación.
 - Análisis de resultados de materialidad.
 - Mapa de riesgos RSC.
 - Acciones de descarbonización.
- Amavir forma parte desde 2018 de la **Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, habiéndose comprometido con la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo específicamente a los siguientes:



- En la actualidad, implementa un sistema de trabajo en RSC basado en la certificación **SGE 21** de Forética. Durante 2022 se ha trabajado en la elaboración de una Estrategia ESG para la compañía, que será aprobada en 2023.
- Amavir forma parte desde 2017 de **Forética** y se ha sumado en 2022 como empresa colaboradora a **EnREDaRSE**, la primera red de empresas sostenibles de Navarra.



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**:

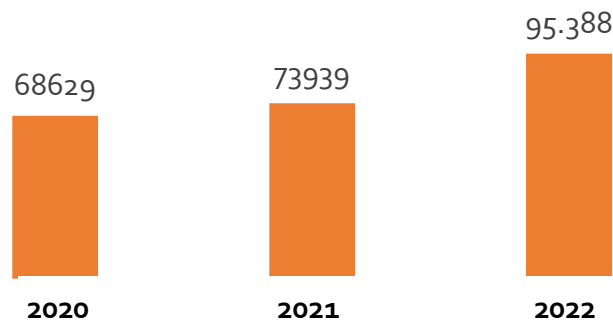
- **Página web** (www.amavir.es):

	2022
Número total de visitas	310.116
Número total de usuarios	229.301
Páginas vistas	634.987
Minutos de duración media de las visitas	1,44

- **Redes sociales:** número de seguidores a 31 de diciembre de 2022

	2022
Facebook	53.263
Twitter	5.976
Instagram	4.245
LinkedIn	8.294
YouTube	1.910
Tik Tok	21.700
TOTAL	95.388

Evolución seguidores redes sociales



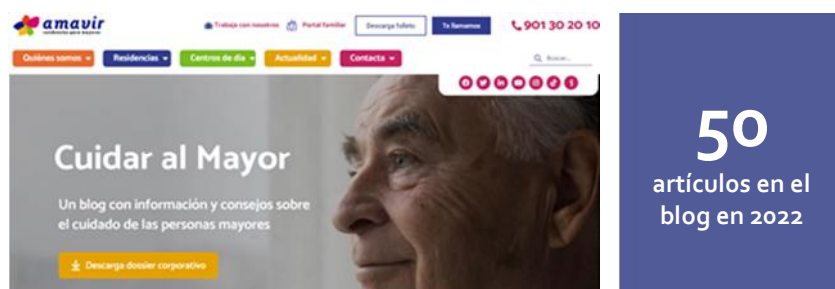
- **Comunicados internos para trabajadores** por correo electrónico.



- **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, en este mismo formato, se envía también a familiares por correo electrónico.



- **Blog “Cuidar al Mayor”:** integrado dentro de la página de la compañía.



- **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 2022 se han emitido 23 podcasts.

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

	2021	2022
Notas de prensa enviadas a los medios	33	66
Noticias generadas en los medios	1.337	1.177
% de noticias positivas sobre el total	73%	82%



- **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, videollamadas, mails.
 - Comunicados y cartas.
 - Tablones de anuncios.
 - PAIs e informes asistenciales.
 - 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.
- Consejos de Usuarios / Consejos de Participación.
- Visitas institucionales.

9.3. Causas sociales y solidarias

En Amavir, usuarios, familiares y trabajadores nos hemos implicado históricamente en el apoyo a causas sociales y solidarias. Además de las relacionadas con asuntos de compromiso medioambiental (detalladas en un capítulo anterior de este informe), destacamos las siguientes realizadas durante 2022:

- Apoyo a la **Gran Recogida del Banco de Alimentos**: Amavir viene colaborando con este proyecto desde 2013 y se ha desarrollado año tras año con la excepción de los dos ejercicios de la pandemia (2020 y 2021). En la



campaña de 2022 se han recogido 1.600 kilos y, en total, desde que iniciamos esta colaboración, hemos aportado al Banco de Alimentos 16.500 kilos.

- Colaboración con el Instituto de la Dependencia para ofrecer un **taller de orientación profesional a un grupo de hombres y mujeres afganos bajo protección internacional en España**, con el objetivo de contribuir a su integración laboral en nuestro país.



- Actividades en las residencias con motivo de días mundiales de concienciación:
 - **Día Internacional de la Mujer** (8 de marzo). Además de las actividades celebradas en los centros, la compañía se adhirió a la campaña #EmpleoParaTodas de la Fundación Adecco, siendo una de las 103 empresas a nivel nacional comprometidas y unidas por el empleo de las mujeres más vulnerables. Por otro lado, todas las compañías del Grupo Maisons de Famille colaboramos en la elaboración de un vídeo conjunto que se difundió ese día en homenaje a todas las mujeres del grupo.



- **Día de la Salud** (9 de abril): las empresas del Grupo Maisons de Famille quisimos hacer un reconocimiento especial ese día a todos los profesionales del ámbito de salud que trabajan en nuestros centros, agradeciendo especialmente su decisiva labor durante la pandemia. Para ello se elaboró un cartel conjunto para todas las compañías, traducido a los distintos idiomas, que fue difundido a través de nuestros canales de comunicación.



- **Día Mundial del Alzheimer** (21 de septiembre):
 - Patrocinio de las XIII Jornadas del Alzheimer organizadas por AFA Corredor del Henares, celebradas en septiembre en el Hospital Universitario del Henares bajo el título "Prevención y Alzheimer".
 - Participación en la campaña #InvestigAcción de la Confederación de Familias de Enfermos de Alzheimer (CEAFA).



- **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.
 - Renovación del acuerdo de Amavir con el Ministerio de Igualdad en el marco de su participación en el grupo "Empresas por una sociedad libre de violencia de género".



- 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 2.800 regalos a personas mayores ingresadas en hospitales de Madrid durante esas fechas. Amavir viene colaborando con esta iniciativa desde su lanzamiento en 2015.
- Contribución económica por octavo año consecutivo al proyecto **Alianza Mundial para la Vacunación Infantil (GAVI)**, que en 2020 fue galardonado con el Premio Princesa de Asturias de Cooperación.
- Amavir patrocina la **carrera Roncesvalles-Zubiri (Navarra)** en su 15ª edición. Esta histórica competición, que transcurre por la primera etapa del Camino de Santiago, tiene un trayecto de 21 kilómetros y pasa junto a nuestra residencia Amavir Ibañeta. Participaron un total de 400 atletas.
- La práctica totalidad de los centros Amavir organizaron **mercadillos solidarios** durante 2022 con las manualidades elaboradas por los mayores en los talleres de terapia ocupacional, cuyos fondos son destinados a causas sociales.



- Amavir Puente de Vallecas (Madrid) acogió la **presentación del cómic solidario “Miguel Ángel de la Guarda”**, una historia sobre la soledad no deseada en la tercera edad, escrita por el periodista y guionista Pablo Conde y el diseñador Fran Periañez. Por cada ejemplar vendido, se destinan dos euros al programa “Teléfono Dorado” de Mensajeros de la Paz.

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 impidieron durante 2020 y 2021 poder desarrollar las actividades que solíamos hacer normalmente, pero la apertura progresiva de esas medidas ha permitido ir retomándolas en 2022.



Por ejemplo, las que tienen que ver con los **intercambios intergeneracionales**. Las residencias han vuelto a recibir 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.

Este año hemos podido retomar también nuestros **campamentos intergeneracionales de verano**, en los que durante una semana las personas mayores conviven en los centros con niños y niñas de entre 6 y 12 años (hijos de trabajadores y nietos y bisnietos de residentes). Este verano los campamentos se han celebrado en un total de 19 residencias de la compañía (Valdebernardo, Villaverde, Getafe, Puente de Vallecas, Arganzuela, Alcorcón, Ciudad Lineal, Sant Cugat, Mutilva, Oblatas, Argaray, Valle de Egüés, El Encinar del Rey, El Balconcillo, Don Quijote, Las Hazas, Tías, Haría y Tejina).



También hemos podido retomar en Amavir Getafe (Madrid) la colaboración con el **programa Duplo**, de la Fundación Gregal, que concede becas a estudiantes universitarios interesados en compartir tiempo con mayores en residencias.

Durante 2022 se han desarrollado igualmente actividades de **voluntariado corporativo** en nuestros centros, bien de manera presencial o virtual, retomando proyectos con la multinacional Mondeléz, BBVA y con La Caixa, entre otras entidades. La Policía Nacional ha vuelto también a las



residencias para su programa **“Plan de Seguridad para Mayores”**, que enseña consejos sobre seguridad en la calle y, para los usuarios de centro de día, consejos también para la seguridad en el propio hogar.



Además, hemos retomado las actividades presenciales con los jóvenes voluntarios de **“Adopta un Abuelo”**. Con esta entidad hemos desarrollado distintos programas, como los talleres **“Abuelos hackers”**, que trabajan en la alfabetización digital de nuestros residentes, lo mismo que los talleres de robótica con la **Fundación Alma**

Tecnológica. Además, **“Adopta un abuelo”**, en colaboración con Vocento, promovió que mayores de nuestros centros elaboraran con jóvenes de instituto un **“Decálogo Intergeneracional”**, que presentaron en el **Congreso de los Diputados** a los grupos políticos y que aboga por conseguir una sociedad más inclusiva con la tercera edad. Nuestros mayores se reunieron con diputados de PSOE, PP y VOX.

En 2022 hemos colaborado también con la **Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración (FDI)**, una ONG cuyo fin social se centra en la integración socio-laboral de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión a través de la educación, la cultura y el deporte. Voluntarios de esta entidad organizaron unas divertidas sesiones de cocina al más puro estilo Masterchef, en las que cocinaron distintos platos en compañía de los residentes. Esta iniciativa se ha desarrollado en 2022 en los centros Amavir Humanes, Amavir Getafe y Amavir Alcorcón.



Otra colaboración especialmente valiosa para nuestros mayores ha sido la iniciativa **“Tu historia de verdad importa”**, impulsada por la Fundación **“Lo que de verdad importa”** y la Comunidad de Madrid. La esencia de esta acción radica en poner en contacto a



personas mayores que viven en residencias con jóvenes escritores para que, tras varias reuniones, estos últimos puedan escribir un libro con su biografía. Se busca así poner en valor su experiencia de vida y recuerdos, paliar situaciones de soledad no deseada, tender puentes entre generaciones y crear vínculos afectivos.

Amavir ha colaborado también en 2022 en el **III Encuentro de Pueblos de Puntos Activos de la Sierra Norte de Madrid**, que fue presidido por la Consejera de Cultura, Turismo y Deporte de la Comunidad de Madrid, Marta Rivera de la Cruz. En el encuentro, se dieron cita más de 200 personas mayores de 17 municipios de la sierra, que vivieron una jornada de actividad física adaptada para promover hábitos saludables de vida.



Por último, Amavir Cartagena ha participado en el programa de la **Fundación Ambulancia del Deseo**, en colaboración con el Instituto Murciano de Acción Social. Esta iniciativa ha permitido que varios residentes pudieran cumplir alguno de sus sueños, volviendo a visitar lugares importantes de sus vidas.

En otro orden de cosas, durante 2022 hemos continuado nuestra **colaboración con entidades y patronales del sector**. Es el caso de la patronal AESTE, de la que la directora general de Amavir ejerce como vicepresidenta desde 2021. 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 2022:

- Amavir ha organizado durante 2022 dos ediciones de sus **Jornadas dirigidas a profesionales sociosanitarios**, que tienen como objetivo ofrecer un espacio de formación e intercambio sobre asuntos de actualidad en la profesión:
 - o Jornada en Madrid (9 de junio), “Claves para seguir adelante con ilusión, energía y confianza”. Contó como ponentes con Mario Alonso Puig y Carlos Hernández Fernández y asistieron más de 300 personas.



- o Jornada en Pamplona (22 de noviembre), "Medidas de apoyo en materia de capacidad jurídica y sujeciones en personas mayores".



- Amavir patrocinó el **62 Congreso de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología**, celebrado del 22 al 24 de junio en Madrid.

- Amavir patrocinó también el **III Congreso Nacional Dependencia y Sanidad**, organizado por Alimarket y celebrado del 7 al 9 de marzo en IFEMA (Madrid). En este congreso, participaron como ponentes la Jefe Médico del grupo, Sara González, y la directora de Amavir Alcorcón, Lidia Sánchez.



- Amavir fue uno de los patrocinadores del **XIV Congreso Estatal y II Congreso Iberoamericano de Trabajo Social**, celebrado del 25 al 28 de mayo en Ciudad Real, y que reunió a más de un millar de profesionales nacionales e internacionales.
- Amavir patrocinó la **V Gala del Colegio Oficial de Trabajo Social de la Comunidad de Madrid**, celebrada el 18 de marzo en el Palacio de Cibeles de la capital.

- La Directora General de Amavir, Lourdes Rivera, participó como ponente en el **III Simposio del Observatorio de la Sanidad de El Español**.



- Nuestro Responsable regional de Cataluña, Manel Vates, intervino como ponente en el Foro de Debate de El Periódico y Mapfre sobre oportunidades y retos para los seniors, con el título **“Generación Sénior: soluciones para un futuro pleno”** y celebrado en el Auditorio de la Torre Mapfre de Barcelona.

- Nuestras compañeras de Amavir Mutilva Elena Rincón, coordinadora de Enfermería, e Itziar Vergara, psicóloga, fueron invitadas a participar en la **jornada “Hacia la eliminación de las sujeciones y contenciones”**, organizada por el Gobierno de Navarra e inaugurada por la Consejera de Derechos Sociales, Mari Carmen Maeztu, en la que expusieron la experiencia de su residencia como “centro libre de sujeciones”.



- La Responsable Asistencial de Enfermería de Amavir, Marta Gómez Ávalos, participó en el **I Congreso de Liderazgo Junior de Enfermería**, un proyecto conjunto del Departamento de Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Madrid y la entidad formativa CursosFnn.

- La directora de Amavir Sant Cugat, Maite Aragón, presentó nuestro modelo de atención residencial “Guiados por ti” en las **Jornadas anuales de la patronal catalana ACRA**.

Por último, como residencias abiertas al entorno, favorecemos que nos visiten o nos reciban las autoridades para que conozcan de primera mano nuestra actividad. Durante 2022 se han registrado las siguientes **visitas institucionales**:

- La **Presidenta de la Comunidad de Madrid**, Isabel Díaz Ayuso, recibió en su despacho de la Real Casa de Correos al director y a un grupo de usuarias de la residencia Amavir Nuestra Casa (Collado Villalba) que participan en el programa “Tejiendo solidaridad”.



- La **Presidenta del Gobierno de Navarra**, María Chivite, junto a la Consejera de Derechos Sociales, Carmen Maeztu, visitó la residencia de mayores Amavir Valle de Egüés para proceder a su inauguración oficial.



- Visita de la Directora General de Amavir, Lourdes Rivera, a la **Alcaldesa de Ciudad Real**, Eva María Masías, para presentarle el proyecto de la nueva residencia que la compañía construye en esa ciudad.



- Visita de la Directora General de Amavir, Lourdes Rivera, al **Alcalde de Oviedo**, Alfredo Canteli, y a la **Consejera de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias**, Melania Álvarez García, para presentarles el proyecto de la nueva residencia que la compañía construye en Oviedo.



- La **Consejera de Bienestar Social de la Junta de Castilla-La Mancha**, Bárbara García Torijano, acompañada de la Directora General de Mayores, Alba Rodríguez Cabañero, visitó nuestra residencia El Balconcillo de Guadalajara.



- El **Alcalde de Pamplona**, Enrique Maya, visitó la residencia Amavir Argaray para felicitar al residente Marcelino Andueza por su cumpleaños centenario. Andueza es una figura muy querida en la ciudad, donde regentó la mítica pastelería de ese mismo nombre en la calle San Nicolás



- El **Alcalde de Humanes de Madrid**, José Antonio Sánchez, visitó la residencia Amavir Humanes con motivo de la celebración del 107 cumpleaños de la residente Felisa Romojaro.



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.



- 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 y Radio Taxi en distintas ciudades de España.

- Varias residencias Amavir se han unido a la iniciativa de la asociación **“Músicos por la salud”**, que ofrece conciertos online para que residencias de toda España puedan conectarse y disfrutar de la música.
- 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 2022 se han grabado 7 episodios de esta serie.

Videos ASÍ SE COCINA **Videos** ASÍ SE COCINA **Videos** ASÍ SE COCINA

Conejo al ajillo, receta de Juan de la Cruz Domínguez (residencia La Alameda, Azuqueca de Henares)

Codornices estofadas, receta de Rosa Quiroga (Amavir Pozuelo, Madrid)

Suspiros de merengue horneados, receta de María Josefa Roldán (residencia Las Hazas, Hellín)

Videos ASÍ SE COCINA **Videos** ASÍ SE COCINA

Sopa castellana, receta de Benedicta Blanco (Amavir El Encinar del Rey, Valladolid)

Gachas manchegas, receta de José María Torrijos (residencia Don Quijote, Tomelloso)

Videos ASÍ SE COCINA **Videos** ASÍ SE COCINA

Zarzuela de pescado y marisco, receta de Ciriaco Abad Martín (Amavir Alcorcón, Madrid)

Leche frita, receta de Pilar Delgado Blanco (Amavir Alcalá, Madrid)

- Compartir la experiencia vital de nuestros usuarios: Amavir ha continuado durante 2022 la iniciativa **#LaExperienciaEsUnGrado**, una serie de vídeos que muestran historias de vida singulares de nuestros residentes. Durante 2022 se han grabado 7 episodios de esta serie.

Videos LA EXPERIENCIA ES UN GRADO **Videos** LA EXPERIENCIA ES UN GRADO **Videos** LA EXPERIENCIA ES UN GRADO

“El viaje no acaba nunca”, la historia de José Luis Fiol (Amavir Pozuelo, Madrid)

“Un millón de kilómetros para buscarte”, la historia de Laura Carreño (Amavir Coslada)

“Cien años de autenticidad”, la historia de Sagrario Gallego (Amavir La Marina, Madrid)



Videos LA EXPERIENCIA ES UN GRADO

"Sencillez longeva", la historia de Gabriela Domínguez (Amavir Pozuelo, Madrid)



Videos LA EXPERIENCIA ES UN GRADO

"Mi pasión y mi terapia", la experiencia de Ramón Massagué (Amavir Teià, Barcelona)



Videos LA EXPERIENCIA ES UN GRADO

"La vida de antes", la experiencia de Juan Toledano (El Balconcillo, Guadalajara)



Videos LA EXPERIENCIA ES UN GRADO

"Leer para ser libre", la experiencia de Cella Hernández (Amavir Arganzuela)

- Hemos continuado también nuestra serie de vídeos "¿Qué hacemos hoy?", en la que mostramos actividades singulares que llevamos a cabo en las residencias. Durante 2022 se han emitido 8 capítulos: taller de fabricación de disfraces de carnaval (Don Quijote, Tomelloso); "Un paseo por la naturaleza" (Amavir Arganzuela), taller de abalorios (Amavir La Marina), taller de radio (Amavir Puente de Vallecas), coro de la residencia (Amavir Valdebernardo), taller de robótica educativa (Amavir Ciudad Lineal), taller de hilorama (Amavir El Pinar) y taller de musicoterapia (Amavir Pozuelo).
- Hemos continuado en 2022 nuestra **colaboración con el programa "El Hormiguero"** de Antena 3, concienciado en aumentar la valoración de las personas mayores en la sociedad. Durante 2022, mayores de Amavir han participado en dos reportajes de experimentos sociales de este programa, uno sobre cómo perciben la sexualidad jóvenes y mayores y otro sobre los complejos asociados a la imagen física.



Videos NOTICIAS EN TV

"El sexo a tres generaciones de distancia", nuestros mayores vuelven a participar en El Hormiguero (Antena 3)



Videos NOTICIAS EN TV

"Fuera complejos", mayores de Amavir vuelven a colaborar en un experimento social de El Hormiguero (Antena 3)

- Los propios mayores de Amavir han sido los protagonistas, un año más, del **spot navideño de la compañía**. Además, mayores de la residencia El Balconcillo

(Guadalajara) fueron protagonistas del spot institucional de Navidad del Ayuntamiento de Guadalajara.



- Amavir volvió a convocar el concurso de elaboración de la felicitación navideña de la compañía, abierto a la participación de todos los residentes y usuarios de centro de día. El concurso fue ganado por la residencia El Balconcillo de Guadalajara, con el trabajo “Una mano amiga en Navidad”, elaborado por Concepción Gadea (67 años), Matilde Díaz (87), Florentina Tomás (76) y Emil Hogele Wolfgang (72).

Una mano amiga en Navidad

Porque siempre tengas una mano amiga en la que apoyarte. Felices fiestas y nuestros mejores deseos para el nuevo año.

Concepción Gadea (67 años), Matilde Díaz (87), Florentina Tomás (76) y Emil Hogele Wolfgang (72), residentes de El Balconcillo (Guadalajara) junto al animador sociocultural del centro, Miguel Ángel Nodador, han ganado el concurso convocado por Amavir entre todos sus usuarios para elaborar la felicitación navideña de la compañía, con esta original composición que han titulado "La Navidad está en tus manos".

901 30 20 10 - www.amavir.es

amavir
residencia para mayores

- **Celebración de cumpleaños centenarios:** cada vez hay más residentes en los centros Amavir que superan la centena, lo que es una ocasión para celebrar la efeméride con sus familiares y amigos. En algunos casos, estas celebraciones traspasan las paredes de las propias residencias y se convierten en noticia en los medios de comunicación, como ocurrió este año con el 108 cumpleaños de **Gabriela Domínguez**, residente de Amavir Pozuelo (Madrid), la persona más

veterana de toda la compañía. Su historia se recogió en medios como ABC, Telecinco y Telemadrid.



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 2022 como las siguientes:

- **Continuación del proceso de eliminación de sujeciones en las residencias.**

	2019	2020	2021	2022
Residentes con sujeciones en la compañía	299 (4,4%)	239 (4,3%)	396 (6,6%)	76 (1,10%)
Centros libres de sujeciones	20	19	22	31

(*) Consideramos como centro libre de sujeciones aquel cuyo valor referido al número de residentes que utilizan sujeción es menor a 2.

- **Suscripción de acuerdos de colaboración con hospitales para incrementar la coordinación sociosanitaria con las residencias**, con el objetivo de mejorar la atención que se presta a los residentes, a través de una plataforma tecnológica para que los centros puedan visualizar de forma directa la historia clínica electrónica de los pacientes de forma ágil, rápida y segura. En 2021 se firmó acuerdo con el Hospital 12 de Octubre de Madrid y, en 2022, con el Hospital Universitario de Torrejón, la Fundación Jiménez Díaz, el Hospital Universitario Rey Juan Carlos, el Hospital Universitario General de Villalba y el Hospital Puerta de Hierro.
- **Suscripción de acuerdos de colaboración con hospitales y centros universitarios para prácticas de estudiantes, rotación de Médicos Internos Residentes (MIR) y Enfermeras Internas Residentes (EIR) de Geriátría y proyectos de intervención de Geriátría**, suscritos en 2022 con el Hospital Infanta Sofía, el Hospital Severo Ochoa, el Hospital de Guadalajara, la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad San Pablo CEU.

- **Colaboración en proyectos de investigación:**
 - “Evaluación de la saturación del oxígeno mediante la voz en población geriátrica” (Facultad de Ciencias de la Salud, Centro de Estudios Universitarios La Salle).
 - “Efectos positivos de la pandemia covid en cuidadores profesionales de personas mayores en residencias” (Universidad Complutense de Madrid y Hospital Ramón y Cajal).
 - “A phase Ib/II, multicenter, randomized, doble blind, placebo controlled, ascending dose finding, efficacy, pharmacokinetic and safety study of BXCL501 in agitation associated with dementia” (Hospital Universitario de La Paz y Hospital Cantoblanco).
 - “Soledad en el paciente geriátrico tras la pandemia SARS COV-2” (Servicio de Salud de Castilla-La Mancha).
 - “Eficacia de la intervención combinada en estimulación cognitiva y neuromodulación en familiares de enfermos de Alzheimer” (Universidad Complutense de Madrid).

- Durante 2022 se han llevado a cabo diversos proyectos pilotos con las **herramientas de telemedicina** Tytocare y Kenko.

- Durante 2022 se ha continuado el desarrollo e implementación de **terapias innovadoras** en las residencias: terapias con animales, terapias en salas multisensoriales, salas de reminiscencia, talleres con bebés terapéuticos, manejo de dinero y compra, uso de tablets y móviles, arteterapia, talleres de costura y laborterapia, talleres de cocina y repostería, wiiterapia, talleres de horticultura y botánica, aromaterapia, taller de texturas, musicoterapia, taller de risoterapia, talleres de teatro y coro, talleres de recuperación física y psicológica de secuelas del covid...
 - **“Un paseo por la naturaleza”:** lanzado durante 2022 para fomentar la salud de los mayores de forma indirecta mientras hacen ejercicio a través de imágenes relacionadas con la naturaleza, en las que evocan los movimientos plasmados en las mismas en un circuito de ida y vuelta.



9.7. Reconocimiento social a Amavir

Durante 2022, Amavir ha sido merecedora de distintos reconocimientos y premios, tanto a nivel institucional como a nivel personal a profesionales de la compañía.

- **Los campamentos intergeneracionales de Amavir, galardonados con el Premio RSC de la publicación Navarra Capital.** Con 811 votos (el 48,5% del total), la iniciativa "De acampada con mis abuelos" de Amavir se impuso a los proyectos presentados por el Grupo Enhol y Schneider Electric. Estos premios quieren reconocer las mejores prácticas empresariales que se promueven en Navarra en el campo de la responsabilidad social corporativa, con el objetivo de premiar a aquellas entidades que caminan hacia un modelo económico y productivo donde la sostenibilidad tenga un protagonismo real.

- **Amavir Alcorcón, Premio Enfermería en Desarrollo:** el proyecto de coordinación y continuidad asistencial de cuidados implantado en colaboración entre el Hospital Universitario Fundación de Alcorcón y las residencias de mayores del municipio, entre ellas Amavir Alcorcón, recibió este premio, uno de los más prestigiosos en el ámbito de la Enfermería, en su octava edición, en la categoría de Innovación y Creatividad.

- **Mención Especial en los XI Premios de la Asociación Madrileña de Atención a la Dependencia (AMADE):** nuestra compañera Eurne Galán, trabajadora social de Amavir Alcorcón (Madrid), recibió este galardón por su proyecto de conciliación familiar y laboral en un centro residencial de personas mayores.


- **Amavir Coslada consigue un primer y tercer premio en el concurso de felicitaciones navideñas de la Comunidad de Madrid:** el primer premio en la categoría de felicitaciones en papel fue para la residente Julia Martín y el tercero en la categoría audiovisual para María Mena. A esta edición de estos premios se presentaron un total de 357 trabajos y los galardones fueron entregados por la Consejera de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, Concepción Dancausa.



- **Amavir Valdebernardo gana el primer premio del concurso de Belenes para personas mayores de la Comunidad de Madrid:** la residencia se alzó con este premio entre un total de 73 nacimientos presentados por residencias y centros de día de toda la región. El galardón fue entregado por la Consejera de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid, Concepción Dancausa.



- La Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid rinde **homenaje a todas las entidades que han participado en la vacunación frente al covid**, entre ellas a Amavir.



- **Las residencias Amavir Tías y Amavir Haría reciben el reconocimiento del Cabildo de Lanzarote** por su labor durante la pandemia en un acto presidido por la Presidenta del Cabildo y por la Ministra de Sanidad del Gobierno de España.



- **La residencia Amavir Nuestra Casa (Collado Villalba, Madrid) recibe el Premio Antonio Molina 2022**, concedido por el Ayuntamiento del municipio, en reconocimiento a su labor y desempeño durante la pandemia de coronavirus.



- **Amavir Getafe gana el tercer premio del concurso "Cultivando el huerto" de la Comunidad de Madrid.** El Director General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la CAM, Juan José García Ferrer, entregó el premio a Conrado, residente del centro que es el alma mater del huerto, que lleva además su nombre ("El huerto de Conrado").



- **Las residencias Amavir Pozuelo y Amavir Villanueva se alzan con 9 premios en el acto por el Día de las Personas Mayores del Hospital Puerta de Hierro de Madrid.** El acto estuvo presidido por el Consejero de Sanidad de la CAM, Enrique Ruiz Escudero.



Por otro lado, **la residencia Amavir Vilanova (Vilanova del Camí, Barcelona) consiguió también el primer premio en el concurso de manualidades celebrado por el Centro de Atención Primaria (CAP) de Vilanova** con motivo de este día internacional.

Estos premios se suman a los **recibidos en años anteriores:**

- **2004**
 - Premio Mundo Empresarial Europeo (2004).
- **2009**
 - Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial (2009).
 - Premio Siete Estrellas a la Excelencia (2009).
- **2010**
 - Premio Red Cauces (2010).
 - Premio Senda al Mejor Grupo Residencial (2010).
 - Premio Siete Estrellas a la Excelencia (2010).
- **2011**
 - Premio Mundo Empresarial Europeo (2011)
- **2014**
 - Premio Distinción SEMER (2014).
- **2015**
 - Premio Pasión de Asistir (2015).
 - Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera (2015).

- **2016**
 - Premio Supercuidadores (2016).
 - Premio Ciudadanos (2016).
 - Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera (2016).
 - Premio A Tu Salud-La Razón (2016).
 - Premio ENERTIC en reconocimiento a la innovación y las mejores prácticas (2016).
- **2017**
 - Premio Avedis Donabedian (2017).
 - Accésit en el Premio a “Proyectos Emocionalmente Responsables en Organizaciones de la Comunidad de Madrid” del Colegio de Psicólogos de Madrid (2017).
 - Premio KPMG-Actualidad Económica a la Mejor Dirección Financiera (2017).
 - Premio A Tu Salud-La Razón (2017)
- **2018**
 - Premio Senda en Responsabilidad Medioambiental (2018).
 - Premio de Desarrollo Sostenible de la Región de Murcia para la residencia Amavir Cartagena (2018).
 - Primer premio del concurso de belenes de la Comunidad de Madrid para Amavir La Marina (2018).
 - Premio “Mejor caso clínico de continuidad asistencial” de la Sociedad Madrileña de Geriátría y Gerontología (SMGG) para Amavir Pozuelo (2018).
 - III Premio popular de la Fundación Pilares para Amavir Valdebernardo (2018).
- **2019**
 - 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 Geriátría y Gerontología (2019).

- **2020**
 - 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” (2020).
 - Mayores de Amavir Pozuelo ganan el concurso de relato corto del Hospital Universitario Puerta de Hierro (2020).
- **2021**
 - Medalla de Oro de la Ciudad de Getafe a la residencia Amavir Getafe por su labor durante la pandemia (2021).
 - Premio “Árbol de la igualdad” del Ayuntamiento de Coslada a la residencia Amavir Coslada por su labor durante la pandemia (2021).
 - Premio Supercuidadores (2021) por el portal “Es tiempo de unión”.
 - Premio Empresa Social (2021) por el portal “Es tiempo de unión”.
 - Premio a las 100 mejores ideas de Actualidad Económica (2021) por el portal “Es tiempo de unión”.
 - Semifinalistas de los Premios Nacionales de Marketing (2021) por el portal “Es tiempo de unión”.
 - Finalistas de los Premios Senda (2021) por el portal “Es tiempo de unión”.

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.	GRI 3-3 GRI 2-1 GRI 2-6	Modelo de negocio (pag.7-15, 17)
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.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social GRI 2-23 GRI 2-24	- Gestión ética y cumplimiento normativo - Gestión de la calidad y cadena de suministro - Gestión ambiental (pag. 17-29;50-64;68-79)
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.	GRI 3-3	- 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.	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

	* En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.		
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.	GRI 1	-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.	GRI 3-3 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental	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.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag.74-75)
	Economía circular y prevención y gestión de residuos		
	Economía circular		
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos 306-2	Gestión ambiental (pag. 75-78)
	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;	303-3 (2018)	Gestión ambiental (pag. 71-72)
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Materiales 301-1	Gestión ambiental (pag. 72)
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Energía 302-1	Gestión ambiental (pag. 70-74)
	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;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2	Gestión ambiental (pag. 74-75)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 75)
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de GEI y los medios implementados para tal fin.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pag. 74)
	Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Biodiversidad	Gestión ambiental (pag. 78)	

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;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo GRI 2-7 GRI 405-1	Nuestras personas (pag.30-31)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	GRI 2-7	Nuestras personas (pag.31)
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	GRI 2-7 GRI 405-1	Nuestras personas (pag.32-33)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo 401-1	Nuestras personas (pag.34-35)
	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,	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	Nuestras personas (pag.44-45)
	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,	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Información de carácter confidencial
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.40-41)
	Empleados con discapacidad.	405-1	Nuestras personas (pag.43)
	Organización del trabajo		
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.40-41)
	Número de horas de absentismo	GRI 3-3 Enfoque de gestión 403-9(2018)	Nuestras personas (pag.47)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pag.40-41)
	Salud y seguridad		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Nuestras personas (pag.45-46)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9 / 403-10 (2018)	Nuestras personas (pag.47)
	Relaciones sociales		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador – empresa	Nuestras personas (pag.47-48)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	GRI 2-30	Nuestras personas (pag.48)
	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.48)
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	GRI 3-3	Nuestras personas (pag.48)
	Formación		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza 404-2	Nuestras personas (pag.35-38)

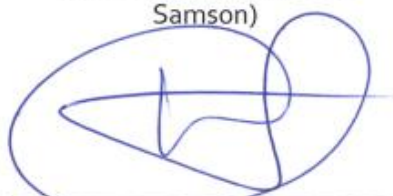
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Nuestras personas (pag.37)
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	Nuestras personas (pag. 43)
	Igualdad		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Nuestras personas (pag.42-43)
	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.44)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		Nuestras personas (pag.42-44)

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;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación GRI 2- 23 GRI 2-26	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 28)
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.28)
	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;	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 28)
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 28) Nuestras personas (pag.42)
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	GRI3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 28)
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.21-22; 28)
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Anticorrupción GRI 2-23	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.27-28)
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,		Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.27-28)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.29)

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;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos	Nuestras personas (pag. 44-45) Cadena de suministro (pag.64)
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;		Compromiso con la sociedad (pag.84-98)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	GRI 2-29	Compromiso con la sociedad (pag.81-84)
	Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 2-28	Compromiso con la sociedad (pag.87-94)
	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;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición GRI 2-6	Cadena de suministro (pag.62-64)
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.		Cadena de suministro (pag.63-64)
	Consumidores		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los clientes, Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 418-1	Gestión de la calidad (pag.55-58, 65-67)
	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	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Desempeño económico 207-4 (2019)	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.29)
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Gestión ética y cumplimiento normativo (pag.29)



Grupo Maisons de Famille S.A.
(representado por Julian Samson)



Manuel Teba Torres



Patrick Arrosteaguey



Ana Villacañas Beades