



# Estado de información no financiera consolidado 2023

# ÍNDICE

<b><u>1.</u></b>	<b><i>INTRODUCCIÓN</i></b>	<b>4</b>
<b><u>2.</u></b>	<b><i>MODELO DE NEGOCIO</i></b>	<b>6</b>
2.1.	Qué es Amavir .....	6
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 .....	10
2.5.	Objetivos estratégicos de la compañía .....	11
2.6.	Factores y tendencias a futuro: plan estratégico .....	12
<b><u>3.</u></b>	<b><i>GESTIÓN DE LOS RIESGOS NO FINANCIEROS</i></b>	<b>15</b>
<b><u>4.</u></b>	<b><i>GESTIÓN ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO</i></b>	<b>16</b>
4.1.	Cultura corporativa .....	16
4.1.1.	<i>Misión, Visión y Valores</i> .....	16
4.1.2.	<i>Política Integrada</i> .....	17
4.2.	Gestión ética y cumplimiento .....	20
4.3.	Transparencia fiscal y datos económico-financieros .....	28
<b><u>5.</u></b>	<b><i>NUESTRAS PERSONAS</i></b>	<b>31</b>
5.1.	Plantilla Amavir.....	31
5.2.	Formación y desarrollo.....	37
5.3.	Ordenación del tiempo de trabajo y conciliación.....	42
5.4.	Clima laboral .....	43
5.5.	Igualdad y diversidad .....	44
5.6.	Política retributiva .....	47
5.7.	Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral.....	48
5.8.	Diálogo social .....	51
5.9.	Proyecto “Soy Amavir” .....	52
<b><u>6.</u></b>	<b><i>GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CADENA DE SUMINISTRO</i></b>	<b>53</b>
6.1.	Modelo asistencial y gestión de la calidad .....	53
6.1.1.	<i>Modelo asistencial “Guiados por ti”</i> .....	58
6.1.2.	<i>Sistema de gestión (procesos y protocolos)</i> .....	58
6.1.3.	<i>Certificaciones</i> .....	60
6.1.4.	<i>Encuestas de satisfacción</i> .....	63
6.1.5.	<i>Atención a reclamaciones y sugerencias</i> .....	64
6.2.	Cadena de suministro.....	67

<b><u>7.</u></b>	<b><i>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DIGITALIZACIÓN</i></b>	<b>69</b>
7.1.	Seguridad de la información.....	73
7.2.	Digitalización.....	75
<b><u>8.</u></b>	<b><i>GESTIÓN AMBIENTAL</i></b>	<b>72</b>
8.1.	Uso sostenible de los recursos .....	75
8.2.	Iniciativas de eficiencia energética .....	79
8.3.	Cambio climático y otros tipos de contaminación .....	80
8.4.	Gestión de residuos .....	81
8.5.	Biodiversidad.....	83
8.6.	Actividades de concienciación medioambiental .....	84
<b><u>9.</u></b>	<b><i>COMPROBIMOS CON LA SOCIEDAD</i></b>	<b>86</b>
9.1.	Compromiso con la Responsabilidad Social.....	86
9.2.	Estrategia ESG de Amavir.....	87
9.3.	Transparencia y comunicación con grupos de interés .....	88
9.4.	Causas sociales y solidarias .....	93
9.5.	Fomentando el voluntariado.....	98
9.6.	Fomentando las relaciones intergeneracionales.....	102
9.7.	Contribuyendo al desarrollo del sector .....	105
9.8.	Fomentando la cultura y el ocio para nuestros usuarios .....	110
9.9.	Potenciando la innovación y la investigación .....	114
9.10.	Reconocimiento social a Amavir.....	118

## 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 2023, 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

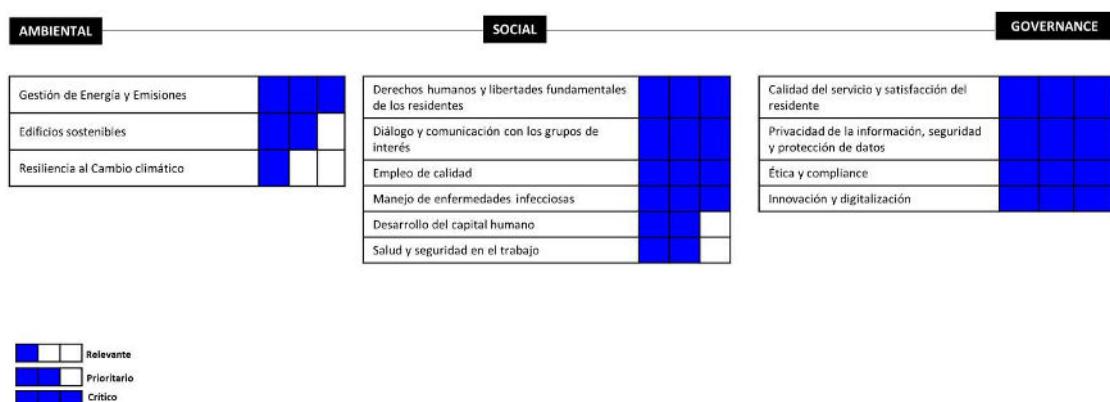
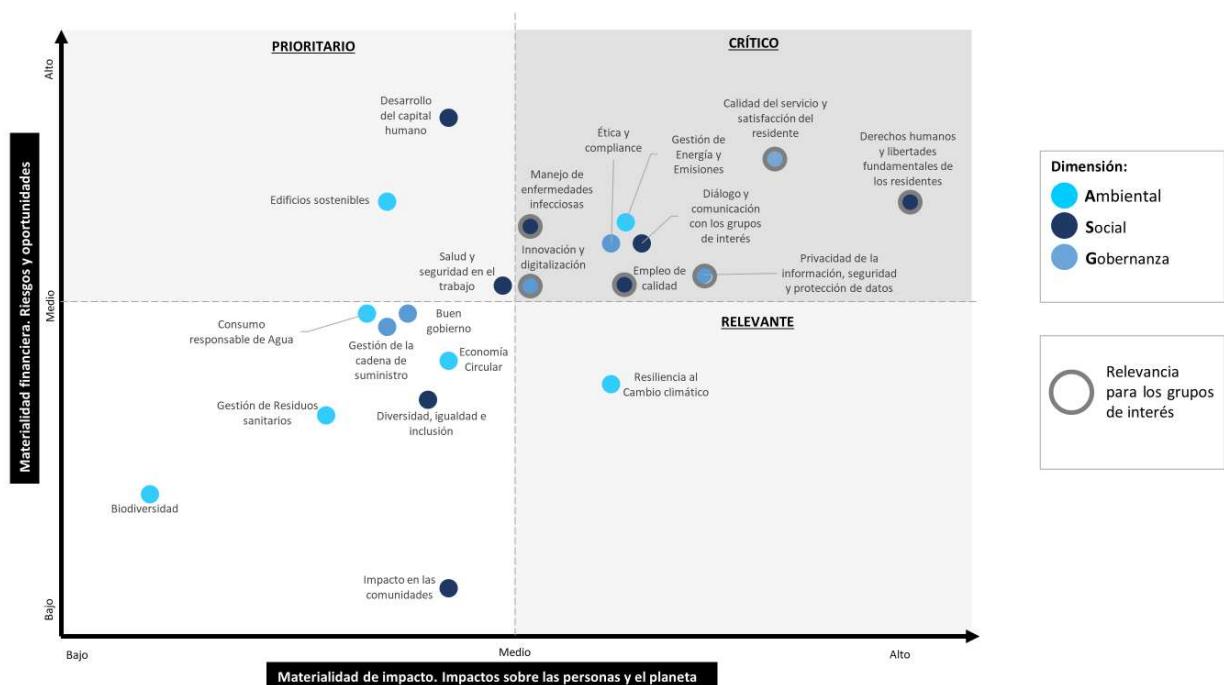
Planiger S.A. y sociedades dependientes cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad y la información es precisa, comparable y está verificada por un prestador independiente de servicios de verificación. A efectos de este informe, salvo aclaración expresa en cada 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**.

Uno de los hitos del año ha consistido en la realización de la **evaluación de los temas ESG materiales** **aproximando el concepto de doble materialidad**. Este concepto implica que se evalúan 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).

En este sentido, el proceso que se llevó a cabo consistió en:

1. **Identificación de los asuntos ESG potencialmente materiales**, a partir de un *benchmarking* de las matrices de sostenibilidad de empresas relevantes del sector y del análisis de estándares de sostenibilidad como SASB y S&P Global. En esta fase, se identificaron 21 asuntos ESG.

2. **Consulta a grupos de interés internos y externos.** Amavir envió un cuestionario online a sus principales grupos de interés con la finalidad de que valorasen la relevancia de los asuntos identificados en la fase previa. Participaron 128 personas representando a los principales grupos de interés.
3. **Evaluación y priorización de los asuntos ESG.** Se evaluaron cada uno de los 21 asuntos ESG con la perspectiva de materialidad de impacto y de materialidad financiera, y se priorizaron de acuerdo al nivel de impacto y la probabilidad.
4. **Elaboración de la matriz de materialidad** a partir de los resultados obtenidos. Los resultados serán validados por la dirección en 2024.



## 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 2023 gestiona un total de 43 centros y 7.893 plazas (entre residenciales y de centro de día).

Cifras básicas Amavir		
	2022	2023
Nº residencias	41	43
Plazas de residencia	6.251	6.553
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.

Durante el año 2023 Amavir abrió **dos nuevas residencias**, Amavir La Gavia (Madrid) y Amavir Ciudad Real (Castilla-La Mancha), de 138 y 158 plazas respectivamente.



Además de estas aperturas, en 2023 se puso la primera piedra de la residencia que Amavir va a gestionar en Huétor Vega (Granada). El acto se celebró el 17 de noviembre, con la presencia de la directora general de Amavir, Lourdes Rivera; el alcalde de Huétor Vega, Mario del Paso Castro; y el director general de Healthcare Activos, Toni Sierra. La residencia tendrá 126 plazas, un 90% de ellas en habitaciones individuales, divididas en seis unidades de convivencia.



## 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 Familie) 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 dio como resultado el nacimiento en 2017 de Amavir.

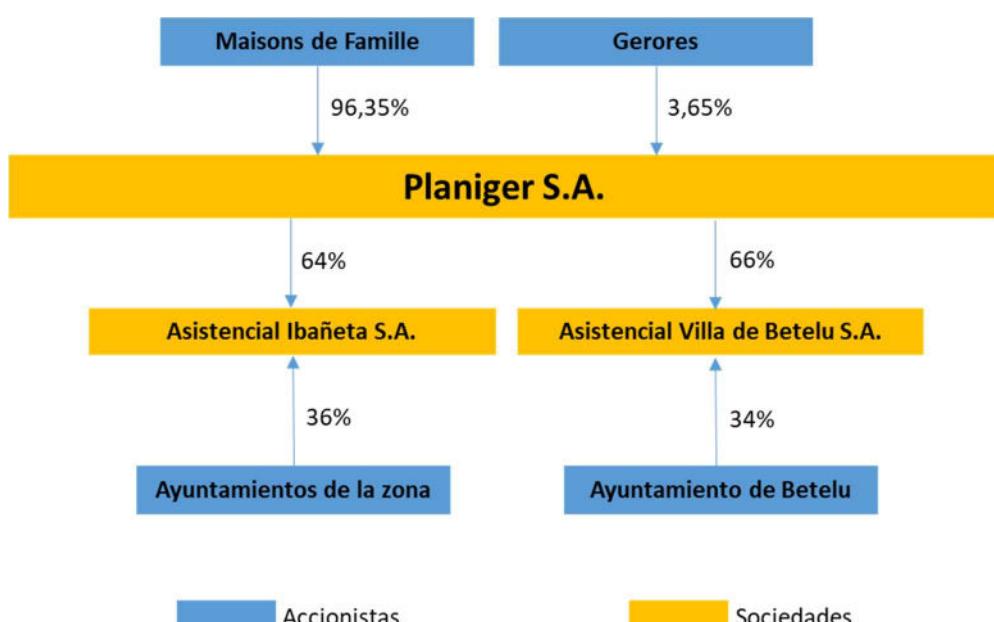


	Cifras básicas Grupo Maisons de Famille				
	Francia* (Maisons de Famille)	Alemania (Dorea Familie)	Italia (La Villa)	España (Amavir)	Total
Nº centros	17	50	45	43	<b>155</b>
Nº total plazas	1.405	3.887	3.748	7.893	<b>16.933</b>
Nº empleados	1.149	3.661	1.584	4.722	<b>11.116</b>

\*Últimos datos disponibles a la fecha de elaboración del informe (Diciembre 2022)

### 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 2022, 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 (2023)

	Junta	Consejo
PLANIGER	4	6
ASISTENCIAL VILLA DE BETELU	1	1
ASISTENCIAL IBAÑETA	1	1

El principal órgano de dirección de la compañía es el **Comité de Dirección (CODIR)**, formado por 9 miembros: Dirección General, 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, Dirección de Sistemas y Dirección Jurídica.

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 2023 se celebró un primer seminario en Valdelicha (Madrid) los días 18 y 19 de abril y un segundo encuentro en Madrid el día 14 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 2023, Amavir gestiona 43 residencias de mayores y 40 centros de día en 7 Comunidades Autónomas (Madrid, Cataluña, Navarra, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Canarias y Murcia).



<b>Madrid</b>	21 residencias 20 centros de día 3.489 plazas residenciales 745 plazas de centro de día	<b>Cataluña</b>	5 residencias 5 centros de día 877 plazas residenciales 180 plazas de centro de día
<b>Navarra</b>	6 residencias 5 centros de estancias diurnas 791 plazas residenciales 100 plazas de estancias diurnas	<b>Canarias</b>	3 residencias 3 centros de día 206 plazas residenciales 85 plazas de centro de día
<b>Castilla y León</b>	1 residencia 1 complejo de apartamentos 1 centro de día 150 plazas de residencia 60 plazas de apartamentos 30 plazas de centro de día	<b>Murcia</b>	1 residencia 1 centro de día 142 plazas residenciales 30 plazas de centro de día
<b>Castilla-La Mancha</b>	6 residencias 5 centros de día 838 plazas residenciales 170 plazas de centro de día		

Según el informe "Grupos Geriátricos" elaborado por Alimarket y publicado en diciembre de 2023, **Amavir es el sexto operador en España por número de plazas.**

Compañía	Número de centros	Número de camas
DomusVi	140	18.678
Vitalia Plus	64	9.382
Orpea	58	8.878
Ballesol	55	8.067
Colisée	56	6.792
Amavir	43	6.553

La compañía se encuentra en la actualidad en pleno desarrollo de su **plan de expansión**, que contempla la **apertura en 2024** de los centros Amavir Ciudadcampo (Madrid), Amavir Santa Cruz de Tenerife (Canarias), Amavir Vicálvaro (Madrid), Amavir Albacete (Castilla-La Mancha) y Amavir Jaén (Andalucía).

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

- Amavir Oviedo (Asturias).
- Amavir Córdoba (Andalucía).
- Amavir Granada (Andalucía).

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:
  - 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...
  - Desarrollo de nuevos negocios, innovación y tecnología, progresiva sanitarización y especialización de nuestra actividad.
  - 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.
  - 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**.

Tomando como base estos trabajos previos, en 2022 el Comité de Dirección de Amavir aprobó el **Plan Estratégico** de la compañía, que incluye **3 objetivos, 12 estrategias y 54 acciones**:

<b>O1.- Reforzar nuestra actual línea de negocio (residencias y centros de día)</b>	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
<b>O2.- Emprender nuevas líneas de negocio</b>	E7	Ampliar el número de residencias a nivel nacional para llegar al mayor número de personas
	E8	Abrir nuevas vías de negocio
<b>O3.- Seguir consolidando un modelo de gestión que aporte confianza y que sea sostenible y responsable</b>	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

A finales de 2023, el Comité de Dirección y el Consejo de Administración de Amavir revisaron el nivel de ejecución y cumplimiento del Plan Estratégico. En el marco de este ejercicio, se revisaron también las principales **amenazas para el sector en estos momentos**, que pasan por los siguientes factores:

- Escasez de recursos humanos, que afecta ya no solo a profesionales sanitarios, sino también a todo tipo de perfiles.
- Incremento sustantivo de costes de personal, derivado de:
  - Aprobación en 2023 del nuevo Convenio Colectivo Estatal del sector, que supone una importante mejora en las condiciones salariales y laborales de la plantilla, lo cual la compañía valora de manera positiva, pero con el consecuente impacto en los costes.

- Elevación de los ratios de personal como consecuencia del Acuerdo de acreditación y calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, aprobado en 2022 y que contempla el incremento de esos ratios de manera progresiva hasta 2029.
- Incremento de costes asociado al aumento de la inflación y encarecimiento de energía y materias primas.
- Falta de compromiso por parte de las administraciones públicas para adecuar la tarifa que abonan por las plazas concertadas a los crecientes costes que está teniendo que asumir el sector.
- Como consecuencia también del nuevo Acuerdo de acreditación, que fija nuevos estándares para la construcción de nuevas residencias de mayores, se hace prácticamente imposible poder construir nuevos centros, lo que comprometerá la creación de residencias en los próximos años, a pesar de la enorme demanda de plazas que tiene nuestro país.

### **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 (ESG) se ha realizado a nivel de Grupo Maisons de Famille en el marco del análisis de materialidad.

Como resultado del análisis se obtuvieron los siguientes riesgos considerados de relevancia alta:

- Calidad del servicio y satisfacción del residente
- Ética y compliance
- Innovación y digitalización
- Privacidad de la información, seguridad y protección de datos
- Derechos humanos y libertades fundamentales de los residentes
- Empleo de calidad
- Gestión de enfermedades infecciosas
- Desarrollo del capital humano
- Salud y seguridad en el trabajo
- Diálogo y comunicación con los grupos de interés
- Gestión de Energía y Emisiones

## 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. En 2022 el Grupo Maisons de Famille llevó 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 2023.

#### 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 29 de noviembre de 2023. 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 Guía ética y en los requisitos de las normas de aplicación en cada uno de estos ámbitos.

#### **1. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA**

- Las personas (usuarios, familiares y trabajadores 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 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 de nuestros centros, acondicionando el entorno al máximo para que se sientan como en casa y atendiendo la situación de vulnerabilidad como una oportunidad para mejorar la vida de las personas.

#### **2. COMPORTAMIENTO ÉTICO Y TRANSPARENCIA**

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

### **3. 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. SOSTENIBILIDAD Y COMPROMISO SOCIAL**

- Implantar una forma de gestión de la compañía en la que se busque un equilibrio económico que aúné la eficiencia y el buen uso de los recursos con el cuidado de la calidad del servicio y la sostenibilidad.
- Promover un desarrollo sostenible, tratando de asegurar el equilibrio entre el impacto ambiental y el crecimiento económico.
- Implantar medidas que reduzcan el impacto ambiental de nuestra actividad y conciencien a nuestros usuarios, familiares y profesionales sobre la importancia de cuidar el medio ambiente, con el compromiso de colaborar especialmente en la lucha contra el cambio climático.
- Potenciar el ciclo de vida, promoviendo en la medida de lo posible alargar la vida útil de los productos, ya sea interna o externamente.

- Desarrollar planes y acciones para la mejora en la gestión de los recursos 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.

## 5. COMPROMISO CON LA EXCELENCIA Y LA EXIGENCIA

- 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 de mejora para lograr su máxima satisfacción.
- Concienciar a nuestros profesionales en la cultura de la excelencia, dotándoles de los recursos y formación necesarios para la correcta ejecución de sus cometidos, así como asignando eficazmente funciones y responsabilidades.
- Apostar por la investigación, la innovación y la potenciación de la iniciativa de nuestros profesionales como vía para ofrecer mejores servicios a nuestros usuarios.
- 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 representes en este ámbito.
- Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la compañía, con los siguientes principios:



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

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

## 4.2. Gestión ética y cumplimiento



En la actualidad el principal elemento que configura la gestión ética y el sistema de cumplimiento de Amavir es el la **Guía ética**, de aplicación a todas las empresas del Grupo Maisons de Famille, aprobada en el año 2023.

La Guía ética aúna el código de conducta y el plan anticorrupción, la política de regalos e invitaciones y el sistema de gestión de conflictos de interés, de señales de alerta y de situaciones de riesgo.

La Guía ética es nuestra brújula para las acciones cotidianas. Nos permite identificar las cuestiones que requieren nuestra especial atención y nos proporciona la orientación que necesitamos para estar a la altura de nuestros principios éticos y compromisos. Esta guía aplica a todos los directores, gerentes (managers) y empleados, tanto permanentes como temporales, que trabajan para el Grupo Maisons de Famille y sus filiales, y se ha elaborado en 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.

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

La guía incluye también el **procedimiento** para que cualquier trabajador pueda notificar casos en los que crea que se están incumpliendo sus preceptos. Amavir pone a disposición de todos sus públicos, a través de su página web, un **canal de denuncias** para comunicar cualquier conducta o situación contraria a la Guía ética (código ético y código anticorrupción) o a las disposiciones jurídicas y normativas que le aplican.

La plataforma a través de la que se recogen las denuncias la suministra un proveedor de servicios externo, que es común para todas las empresas que pertenecen al Grupo Maisons de Famille, garantizando así la máxima confidencialidad. El proceso de notificación está encriptado y protegido. La identidad del autor de la notificación, las personas mencionadas y la información recopilada se tratan de forma confidencial.

**Durante el año 2023 se recibieron 4 alertas a través del canal de denuncias:** tres de ellas, una vez analizadas, al considerarse fuera del alcance de la herramienta, se gestionaron a través del Servicio de Atención al Usuario (SAU). Con respecto a la alerta restante (relacionada con la calidad en el servicio), si bien se abrió expediente y se realizó la investigación oportuna, se desestimó por no incumplir ningún precepto de la Guía.



## **Estructura de Compliance**

A nivel del Grupo Maisons de Famille, 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 2023, 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 virtuales mensuales y se han organizado dos comités presenciales en Madrid y Paris. En estos foros se ha seguido perfilando la estrategia para dotar de la seguridad necesaria en materia de compliance al Grupo Maisons de Famille.

### **Actividades realizadas en 2023:**

- Designación de un miembro del Consejo de Administración de Amavir como la persona responsable de Compliance.
- Implementación del Sistema de alertas internas (Whistleblowing), con su respectiva campaña de comunicación del canal y del protocolo de funcionamiento entre empleados, representantes de los trabajadores, usuarios y familiares.
- Elaboración a nivel de Grupo Maisons de Famille de la Guía ética.
- Aprobación del procedimiento de declaración de situaciones de conflicto.
- Elaboración del mapa de riesgos de Amavir.
- Implementación de un sistema de homologación de proveedores en el marco de la prevención penal y la política de cumplimiento.
- En aras al cumplimiento del deber de vigilancia, se ha perseguido el cumplimiento de la exigencia de inclusión y firma de cláusulas de cumplimiento normativo por parte de proveedores; además se ha difundido y fomentado el uso del canal de denuncias y del protocolo de investigación de alertas.
- Revisión del protocolo del maltrato.

Por su parte, el **Comité de Compliance de Amavir**, liderado por la Compliance Officer (que es la directora jurídica de la compañía), está formado además 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.

Si bien las actuaciones relativas a compliance se unifican en el Comité Internacional de Compliance, en caso de que exista alguna necesidad de comunicar alguna decisión a los puestos de relevancia de la compañía, se puede organizar una reunión extraordinaria.

### **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](mailto: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 2023 por **13 miembros** que representan las siguientes disciplinas profesionales: bioética, medicina, psicología, enfermería, trabajo social, terapia ocupacional, fisioterapia, animación sociocultural, derecho, auxiliar de enfermería y filosofía. De los 13 miembros, 11 son empleados de Amavir y 2 son expertos externos. En 2023 ha habido tres bajas del comité y dos incorporaciones. Además del comité, existen también **profesionales de referencia de bioética en cada una de las residencias Amavir**.

#### Principales actuaciones en 2023:

- **Consultas y casos analizados:** en 2023 el Comité de Bioética de Amavir recibió un total de siete consultas:
  - Dos se desestimaron por no ser competencia del comité, siendo derivadas a los departamentos correspondientes.
  - Cinco fueron admitidas a trámite.
- Colaboración con **proyectos de investigación:**
  - Proyecto "Emocionalidad negativa y soledad en personas mayores", de la Universidad Camilo José Cela (equipo de investigación en salud del Instituto de Psicología, Emocional y Salud (IPES), dirigido por la Dr. Marta Redondo).
  - Proyecto para visibilizar los cuidados de las personas mayores durante la pandemia por Covid-19 en residencias de España como estudio multicéntrico, desarrollado por la Universidad de Barcelona.
  - Colaboración con la Cátedra de Bioética de la Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- Elaboración y lanzamiento de los dos primeros **cuadernillos de bioética** enmarcados en el proyecto "Cultura ética en residencias", el primero sobre intimidad y el segundo sobre edadismo, infantilización y paternalismo. El objetivo de estas publicaciones es llevar la cultura ética de los cuidados a todas las residencias, tanto de Amavir como de otras organizaciones.



- Reuniones con los **profesionales de referencia en bioética** de los centros Amavir en enero y abril para trabajar en el proyecto “Cultura ética en residencias”.
- Celebración en la **IV Jornada de Bioética Amavir** “Ética diaria, pequeñas acciones que nos hacen grandes” en el Colegio de Médicos de Madrid.



La jornada, que congregó a cerca de 150 asistentes, tuvo como ponentes a Francesc Torralba, doctor en Filosofía, Teología, Pedagogía e Historia y catedrático de la Universitat Ramon Llull; José Carlos Bermejo, director del Centro de Humanización de la Salud y profesor universitario; y Montserrat Esquerda, médica y directora general del Institut Borja de Bioética de la Universitat Ramon Llull y presidenta de la Comisión de Deontología del Colegio de Médicos de Cataluña.



- Participación de la presidenta del Comité como **jurado en la primera edición de los Premios de Humanización** de la Fundación Humans.
- **Difusión de la jornada para profesionales del ámbito sociosanitario** “Situación de las personas mayores LGTBI+ en Navarra”, de la Subdirección de Igualdad LGTBI+ del Instituto Navarro para la Igualdad.
- Desarrollo del **podcast “Cultura ética en residencias”** en la plataforma IVOOX.

Los miembros del CBA deben realizar **formación continua en materias de bioética** o que tengan relación con esta. Durante el año 2023 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 el curso "Relación de ayuda y counselling" (online), impartido por Centro de Humanización de la Salud.

### **Corrupción y soborno**

Con respecto a los temas de corrupción y soborno, en la **Guía ética** se establece una política de tolerancia cero contra el fraude y la corrupción. Esta posición se expone en nuestro **Código de conducta anticorrupción**, incluido en la guía, que contiene todos nuestros compromisos y procedimientos en este ámbito.

Este código explica qué es la corrupción, los problemas que plantea, sus formas y sus riesgos. También ofrece ejemplos de situaciones en las que puede producirse corrupción y señales de alerta para ayudar a identificarla.

Este documento también muestra el comportamiento y los procedimientos que deben seguir los empleados para prevenir la corrupción o ponerle remedio si son testigos de ella. Por último, indica los procedimientos detallados y las personas concretas que pueden ayudarle en caso de duda.

El código se aplica a todas las personas vinculadas por un contrato de trabajo al Grupo Maisons de Famille o a una de sus filiales, sea cual sea su nivel jerárquico, su localización geográfica o la entidad a la que estén adscritas.

Su contenido ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Grupo y la dirección de cada país en el que opera.

En el marco de las actividades del Grupo Maisons de Famille en Francia y a escala internacional, han sido identificadas las siguientes situaciones como las de mayor riesgo de corrupción y blanqueo de capitales:

- Conflictos de intereses.
- Ofrecimiento y aceptación de regalos e invitaciones.
- Pagos de facilitación.
- Representación de intereses.
- Relaciones con los socios comerciales (incluidas las actividades de patrocinio y asociaciones de imagen de marca).
- Asientos contables.
- Fusiones y adquisiciones.

### 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 Guía ética, y se detalla en el apartado de Igualdad y diversidad del capítulo de Personas.

Durante 2022, el departamento de Operaciones de Amavir elaboró 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. Por segundo año consecutivo se desplegó una formación sobre buenas prácticas y prevención del maltrato, dirigido a las áreas de Psicología y Coordinación de Enfermería y de Gerocultores de todos los centros.

En 2023, **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 2023

(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		2022	2023
Facturación		179.840.203	186.346.342
% de ocupación media anual residencias		94,09%	97,27% (perímetro constante)
Resultado antes de impuestos		14.064.053	17.254.677
Impuestos devengados		4.452.026	5.208.280
Resultado después de impuestos		9.612.027	12.046.397
Impuestos sobre beneficios devengados durante el año anterior y pagos fraccionados durante el año		3.327.047,80	3.303.766
Donación a fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro		135.277,80	153.884
Subvenciones públicas recibidas		255.848 (*)	3.892.325 (**)

(\*) 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).

(\*\*) Subvenciones recibidas por las residencias y centros de día de la Comunidad de Madrid (3.888.736 euros) destinadas a desarrollar proyectos de inversión para fomentar la autonomía de los usuarios y el modelo de atención centrado en la persona y para la adquisición de equipamiento técnico y tecnológico de los centros de servicios sociales y de las entidades del tercer sector con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (financiado por la Unión Europea NEXT GENERATION EU). Por otro lado, subvenciones recibidas del Gobierno de Navarra de sobre coste energético (3.589 euros).

Entre las subvenciones públicas recibidas en 2023, destaca la **concesión de casi 3,9 millones de euros (3.888.736,13) de fondos europeos** para mejora de infraestructuras y proyectos de calidad asistencial en la Comunidad de Madrid, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) financiado por la Unión Europea (*Next Generation UE*), y concedidos por la Consejería de Familia, Política Social y Juventud de la Comunidad de Madrid.



CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

Los **18 centros** que han recibido subvención son:

- Amavir Alcalá de Henares (312.648,65 euros).
- Amavir Alcorcón (332.497,74).
- Amavir Arganzuela (49.692,01).
- Amavir Cenicientos (169.378,68).
- Amavir Ciudad Lineal (390.256,75).
- Amavir Colmenar (32.288,65).
- Amavir Coslada (49.127,54).
- Amavir Getafe (278.978,68).
- Amavir Humanes (31.629,19).
- Amavir La Marina (30.827,68).
- Amavir Pozuelo (286.895,40).
- Amavir San Agustín del Guadalix (392.806,37).
- Amavir Torrejón (297.116,96).
- Amavir Usera (43.910,59).
- Amavir Valdebernardo (293.429,86).
- Amavir Puente de Vallecas (293.627,68).
- Amavir Villanueva de la Cañada (306.312,84).
- Amavir Villaverde (297.310,86).

La mayor parte de la cuantía de las subvenciones (2.864.600 euros) va destinada a la **instalación de sistemas de comunicación paciente-enfermera**, que permitirán dar un impulso a la transformación digital de las residencias y mejorar la calidad asistencial que se presta a los usuarios y su seguimiento. Con la subvención concedida se han colocado pantallas táctiles en las habitaciones para que los profesionales puedan visualizar los principales datos clínicos del residente y ejecutar las tareas a realizar.

Se destina también una partida de 269.428,68 euros a la instalación de **sistemas multisensoriales** en las residencias, para la estimulación de los sentidos de los usuarios a través de elementos táctiles, visuales, sonoros... Por otra parte, se han creado también **espacios biosaludables en los jardines de los centros** para el desarrollo de actividades físicas en el exterior (225.487,08 euros) y se han implementado **huertos y jardines terapéuticos** (36.676,86), además de **continuar la implantación del programa de ejercicio físico y de movilidad «Paseos por la Naturaleza»** (36.000).

Por último, se contemplan otra serie de partidas destinadas a la mejora de infraestructuras para aumentar la comodidad de la vida diaria de los residentes y sus familias y dotaciones tecnológicas, como la **instalación de Wifi** (214.000 euros), **adquisición de camas ultrabajas** para facilitar la eliminación de sujeteciones (193.278,60) y **colocación de pérgolas, toldos, vallado y sectorización de comedores** (49.264,91).

## 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 2023, la **plantilla de Amavir se encontraba integrada por 4.722 empleados** frente a los 4.372 del ejercicio precedente, lo que representa un aumento del 8%. Estas cifras son coherentes con la apertura de dos nuevas residencias y el incremento de la ocupación de las residencias con respecto a 2022.

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 (75,3%).

A continuación, se detallan los datos de la plantilla al cierre de 2022 y 2023 desglosados por sexo, edad, área geográfica y categoría profesional.

Plantilla por sexo			
	2022	2023	Evolución
Mujer	3.804	4.108	8%
Hombre	568	614	8%
<b>Total</b>	<b>4.372</b>	<b>4.722</b>	<b>8%</b>

Plantilla por rango de edad		
	2022	2023
< 26 años	347	381
Entre 26 y 35 años	804	882
Entre 36 y 45 años	1.029	1.107
Entre 46 y 49 años	513	546
Entre 50 y 54 años	597	627
Entre 55 y 60 años	700	739
> 61 años	382	440
<b>Total</b>	<b>4.372</b>	<b>4.722</b>

Plantilla por área geográfica			
	2022	2023	Evolución
Navarra	657	748	14%
Comunidad de Madrid	2.428	2.556	5%
Cataluña	454	499	10%
Castilla-La Mancha	462	519	12%
Canarias	186	201	8%
Castilla y León	100	107	7%
Murcia	85	92	8%
<b>Total</b>	<b>4.372</b>	<b>4.722</b>	<b>8%</b>

Plantilla por categoría profesional				
	2022	2023	Evolución	
Administración	303	313	3%	
Asistencial	3.287	3.558	8%	
Hostelero	782	851	9%	
<b>Total</b>	<b>4.372</b>	<b>4.722</b>	<b>8%</b>	

Plantilla por tipo de contrato y empleo por sexo						
Tipo de contrato	Tipo de empleo	2022			2023	
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Indefinido	Completo	1.234	253	1.487	1.358	286 <b>1.644</b>
	Parcial	1.982	232	2.214	2.038	224 <b>2.262</b>
<b>Total indefinido</b>		<b>3.216</b>	<b>485</b>	<b>3.701</b>	<b>3.396</b>	<b>510</b> <b>3.906</b>
Temporal	Completo	199	28	227	277	37 <b>314</b>
	Parcial	389	55	444	435	67 <b>502</b>
<b>Total temporales</b>		<b>588</b>	<b>83</b>	<b>671</b>	<b>712</b>	<b>104</b> <b>816</b>
<b>Total</b>		<b>3.804</b>	<b>568</b>	<b>4.372</b>	<b>4.108</b>	<b>614</b> <b>4.722</b>

Antigüedad de la plantilla		
2023	Empleados	%
< 1 año	1.432	30,3%
Entre 1 y 3 años	958	20,3%
Entre 3 y 5 años	337	7,1%
> 5 años	1.995	42,2%
<b>Total</b>	<b>4.722</b>	<b>100</b>

Con respecto a la **estabilidad de la plantilla**, el promedio de los **contratos fijos** se situó en el **83% en 2023**, siendo el 58% de estos a tiempo parcial.

Hasta 2021, 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						
	2022			2023		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	2.991	427	3.417	3.347	500	3.848
Temporal	766	122	888	729	111	840
<b>Total</b>	<b>3.757</b>	<b>549</b>	<b>4.305</b>	<b>4.076</b>	<b>612</b>	<b>4.688</b>

Tipo de empleo por sexo						
	2022			2023		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Completo	1.360	278	1.638	1.577	318	1.895
Parcial	2.397	271	2.668	2.500	294	2.793
<b>Total</b>	<b>3.757</b>	<b>549</b>	<b>4.305</b>	<b>4.076</b>	<b>612</b>	<b>4.688</b>

Tipo de empleo por rango de edad						
	2022			2023		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
< 26	111	194	305	150	210	360
Entre 26 y 35	319	479	797	368	501	869
Entre 36 y 49	573	932	1.505	665	972	1.637
Entre 50 y 54	221	361	582	251	368	619
Entre 55 y 60	279	429	708	283	454	737
> 61	135	272	407	176	289	465
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>2.668</b>	<b>4.305</b>	<b>1.895</b>	<b>2.793</b>	<b>4.688</b>

Tipo de contrato por rango de edad						
	2022			2023		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
< 26	139	166	305	198	162	360
Entre 26 y 35	570	227	797	684	185	869
Entre 36 y 49	1.206	299	1.505	1.333	305	1.637
Entre 50 y 54	491	91	582	532	87	619
Entre 55 y 60	632	76	708	665	72	737
> 61	380	27	407	437	29	465
<b>Total</b>	<b>3.417</b>	<b>888</b>	<b>4.305</b>	<b>3.848</b>	<b>840</b>	<b>4.688</b>

Tipo de contrato por categoría profesional						
	2022			2023		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
Administración	218	44	261	235	36	271
Asistencial	2.583	693	3.276	2.928	630	3.558
Hostelero	617	151	768	684	175	859
<b>Total</b>	<b>3.417</b>	<b>888</b>	<b>4.305</b>	<b>3.848</b>	<b>840</b>	<b>4.688</b>

Tipo de empleo por categoría profesional						
	2022			2023		
	Completo	Parcial	Total	Completo	Parcial	Total
Administración	105	156	261	109	162	271
Asistencial	1.262	2.014	3.276	1.455	2.103	3.558
Hostelero	270	498	768	331	528	859
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>2.668</b>	<b>4.305</b>	<b>1.895</b>	<b>2.793</b>	<b>4.688</b>

## Incorporaciones y despidos

A lo largo de 2023 se produjeron **3.066 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						
	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
< 26	115	605	720	140	612	752
26-35	128	555	683	142	591	733
36-45	81	554	635	87	605	692
46-49	29	237	266	43	276	319
50-54	17	267	284	27	242	269
55-60	49	185	234	26	198	224
>61	15	44	59	6	71	77
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>2.447</b>	<b>2.881</b>	<b>471</b>	<b>2.595</b>	<b>3.066</b>

Nuevas incorporaciones por área geográfica y sexo						
	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Canarias	39	129	168	34	92	126
Castilla y León	25	231	256	41	296	337
Castilla-La Mancha	7	74	81	5	57	62
Cataluña	71	370	441	88	441	529
Madrid	233	1.260	1.493	232	1.270	1.502
Murcia	8	50	58	5	48	53
Navarra	51	333	384	66	391	457
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>2.447</b>	<b>2.881</b>	<b>471</b>	<b>2.595</b>	<b>3.066</b>

Para proceder a estas incorporaciones, **durante 2023 se publicaron ofertas de empleo para cubrir 1.012 vacantes** (principalmente a través del portal de empleo InfoJobs). La mayoría de las ofertas correspondieron a la búsqueda de personal de sanidad/salud y otros perfiles sanitarios.

Los **despidos** ascendieron a 51 en 2023 frente a los 56 de 2022. Del total de despidos, 2 fueron por causas objetivas y los 49 restantes, despidos procedentes. En las siguientes tablas se desglosan los despidos de los ejercicios 2022 y 2023 por sexo, edad y categoría profesional.

Despidos por sexo		
	2022	2023
Mujer	38	35
Hombre	18	16
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>51</b>

Despidos por rango de edad		
	2022	2023
< 26	4	6
26-35	16	19
36-45	11	7
46-49	9	9
50-54	4	2
55-60	7	3
>61	5	5
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>51</b>

Despidos por categoría profesional		
	2022	2023
Administración	6	6
Asistencial	43	39
Hostelero	7	6
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>51</b>

En 2022, la **tasa de rotación de la plantilla** se situó en 30,24, ligeramente inferior al ejercicio anterior (35,47).

El índice de rotación se calcula como (Altas titulares + Bajas titulares) \*100 / (plantilla 01.01.2023+ plantilla 31.12.2023) / 2.

Titulares= indefinidos + necesidades de producción.

Durante el año 2023 se envió una encuesta, a través de correo electrónico, a algunas personas que abandonaron la compañía de forma voluntaria, para conocer las razones de su salida de la compañía. Entre estas se identificaron: aspectos salariales, ubicación más cercana a sus hogares, horarios o preferencia por el sector público, entre otros.

## 5.2.- Formación y desarrollo

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 **71 acciones formativas** (64 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, 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 2023 se realizaron 16 acciones formativas de carácter obligatorio (11 en 2022).

- Formación técnica:** orientada a mejorar 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 2023 se realizaron 37 acciones formativas de carácter técnico (40 en 2022).
- Desarrollo de habilidades:** potencian las competencias no técnicas o habilidades y permiten una mejor adecuación y manejo del entorno laboral. En 2023 se realizaron 18 acciones formativas de desarrollo, las mismas que en 2022.

Indicadores de formación			
	2022	2023	Evolución
Inversión (euros)	315.294	331.860	+ 5 %
Nº horas de formación	34.002	25.791	-24 %
Nº cursos impartidos	177	380	+ 114 %
Nº asistentes*	4.530	4.863	+ 7 %
Nº horas/asistente	7,5	5,30	-2,2%

**5,3**  
horas  
formación  
por  
asistente

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

Durante el ejercicio 2023 se invirtieron un total de **331.860 euros** en formación, un 5% más que en el año anterior, y se realizaron **25.791 horas de formación** con un total de **4.863 asistencias**, lo que representa **5,3 horas por asistente**. Con respecto a la modalidad formativa, el **80% correspondió a formación online**.

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

Horas de formación por categoría profesional			
Categoría	2022	2023	Evolución
Administración	4.629	2.802	-39%
Asistencial	24.499	20.281	-17%
Hostelero	4.874	2.709	-44%
<b>Total</b>	<b>34.002</b>	<b>25.791</b>	<b>-24%</b>

Horas de formación por temática			
Temática	2022	2023	Evolución
Obligatoria	12.615	10.518	-17%
Técnica	15.954	13.161	-18%
Desarrollo	5.433	2.112	-61%
<b>Total</b>	<b>34.002</b>	<b>25.791</b>	<b>-24%</b>

Nº cursos y horas de formación por área temática, asistentes y sexo							
	Cursos	Asistentes			Horas		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Obligatoria	228	1.931	304	2.235	8.961	1.557	10.518
Técnica	99	1.626	241	1.867	11.160	2.001	13.161
Desarrollo	53	670	91	761	1.886	227	2.112
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>4.227</b>	<b>636</b>	<b>4.863</b>	<b>22.007</b>	<b>3.785</b>	<b>25.791</b>

Horas de formación por modalidad y sexo			
Modalidad	Mujeres	Hombres	Total
Online	17.943	2.621	20.564
Presencial	4.064	1.164	5.227
<b>Totales</b>	<b>22.007</b>	<b>3.785</b>	<b>25.791</b>

\* Para el año 2023, se contabilizan las horas de formación a través de videoconferencia dentro de la modalidad Online.

### Plan de sucesión Amavir

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 dos 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 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. El éxito de esta edición se tradujo en la promoción inmediata a directoras de centro de dos de las participantes.

Se ha establecido que este programa se realice cada tres años, por lo que la próxima edición del Plan de Sucesión será durante el año 2025.

### 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 2023 se ha acogido **en prácticas a un total de 710 alumnos** mediante acuerdos de colaboración con **127 entidades de formación**, de las que 20 son universidades, 6 ayuntamientos y más de 100, institutos de formación profesional y escuelas de formación autorizadas.

Adle	IES Campiña Alta
AFS S.L.	IES Felipe Trigo
Aide Formación	IES Francisco García Pavón
Akacenter	IES Humanes
Alter Ego	IES Justo Millán
Asispa Formación	IES Las Musas
Asociación San Ricardo	IES Luis Buñuel
Atperson	IES Mediterráneo
Aula Nova	IES Profesor Domínguez Ortiz
Ayuntamiento Cenicientos	IES Rosa Chacel
Ayuntamiento Collado Villalba	IES Salvador Allende
Ayuntamiento De Ontur	IES San Isidro
Ayuntamiento De Torrepacheco	IES Santa Rosa De Luna
Ayuntamiento De Yeste	ILERNA
Ayuntamiento Igualada	Impulso o6 Formación
Brm Previform Sla	Incorpora
C.F.P. Isen Formación	Insforcan S.L.
Caritas	INSS Europeo de Formación y Cualificación
CDM Formación	Institució Escolar Balmes, S.L.
CEAC	Institut Català Ensenyament Industrial, SI
Cefora Formación	La Salle Gracia

Centre López Vicuña,	Lider System
Centro de Empleo Móstoles Desarrollo	Linkia FP
Centro de Estudios Impulso	Lopez Santiago
Centro de Estudios Master Anuscheh De Canarias Slu	LPZ Consulting
Centro de Estudios Tecnológicos	Manta Innovation
Centro Formación Mogar Ebanistas, S.L.U.	Master. D
Centro Polivalente Infosystem, S.L.	Microsistemas
Centro Profesional Sanitario Claudio Galeano	Msl Formación
Centros de Estudios ASTI	Nascor Formación
CEPA Vista Alegre	PNL
CESI Iberia	Qualif S Coop De C-Lm
Cesur	Ramon Llull
CF Aranda	Salesianos Carabanchel
CF Calderón	Santa María Micaela
Cies Formación	Santa Rosa De Lima
Cmap	Senda Gestión
CNR Moratalaz	Stucom Corsega
Codesa Formación	Supercuidadores
Colegio Arcadia	Traffic
Colegio Ave Maria Valladolid	UFPC
Colegio Calasanz	Universidad A Distancia de Madrid, Udima
Colegio Diocesano Cardenal Cisneros	Universidad Alcalá de Henares
Colegio Nicoli	Universidad Alfonso X El Sabio
Cruz Roja	Universidad Autónoma de Madrid
DCM Formación	Universidad de Barcelona
Drecera Scil	Universidad Blanquerna
EFA Valdemilanos	Universidad de Castilla-La Mancha
Elsa Formación	Universidad Complutense de Madrid
Escuela Universitaria Fundación Jiménez Díaz	Universidad de La Rioja
Eurocampus Formación y Consultoría S.L.	Universidad de Murcia
Euroinnova	Universidad Europea Miguel de Cervantes
EZOS	Universidad Internacional de Valencia
Femarec	Universidad Nacional a Distancia, Uned
Fexma Formación	Universidad Ramon Llull
Focam	Universidad Rey Juan Carlos
Formart-Te Espai De Futur, Sl,	Universidad San Pablo Ceu
FP Medac.	Universidad de Lleida
Fundació Privada Pro Persones Amb Discapacitat Intel.Lectual Catalònia	Universidad Europea de Valencia

Fundación Ceres	YMCA Carabanchel
Fundación Privada Auria	ICSE Institut Ocanario De psicología Y educación
Ibecom 2003 S.L.	IES Bilbao

Por **especialidades**, las prácticas se desglosan de la siguiente manera: Enfermería (207 alumnas/os), TCAE / Certificado de profesionalidad en Atención a Personas Dependientes en Instituciones Sociales (415 alumnas/os), Fisioterapia (54 alumnas/os), Administración y recepción (20 alumnas/os), Psicología (10 alumnas/os) y Limpieza (18 alumnas/os).

### Evaluación del desempeño

Durante el año 2023 se realizaron evaluaciones de desempeño a aquellos empleados que cuentan con retribución variable, incluyendo también entrevistas con carácter voluntario a las personas de sus equipos, con el objetivo de revisar los objetivos que tienen asignados y generar una mayor cercanía a nuestras personas.

## 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**, que ha sido negociado en 2023 pendiente de su registro a la fecha. Este plan es un conjunto de medidas cuyo objetivo es integrar y alcanzar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, así como eliminar la discriminación por razón de sexo en la empresa.

Con respecto a la conciliación, Amavir ha establecido como objetivo promover una ordenación del tiempo de trabajo que permita y asegure la conciliación familiar y laboral sensibilizando en la corresponsabilidad de ambos sexos en la atención del entorno familiar más cercano, así como como establecer medidas que garanticen el disfrute de derechos con niveles óptimos de productividad y eficiencia.

Además, 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, existe la posibilidad de teletrabajo 1 día por semana.

Finalmente, Amavir, en el marco del Plan de Igualdad, cuenta con un Protocolo de desconexión digital, que aplica con independencia de la modalidad de trabajo.



#### 5.4.- Clima laboral

En 2023 se ha trabajado en el diseño y envío de una única **encuesta de satisfacción de empleados**, aplicable a todos los países que conforman el Grupo Maisons de Famille, con la finalidad de facilitar la comparabilidad y establecer objetivos comunes. Esta encuesta se realizará con periodicidad anual.

La encuesta se envió a toda la plantilla contando con una **participación del 42,8%** (2.026 personas) frente al 23,7% del año 2022, lo que supone un incremento cercano al 20%.

Del total de los encuestados, 1.142 (56,4%) otorgaron una puntuación superior a 7 en una escala de 1 a 10 con respecto a la pregunta de si recomendaría Amavir como lugar de trabajo. Se identificaron como áreas de mejora la política salarial y la carga de trabajo; y como puntos fuertes el ambiente de trabajo y el compañerismo.

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 la Guía ética, Amavir rechaza todos los actos de discriminación y el acoso, promoviendo la diversidad y la inclusión. Asimismo, Amavir dispone del Plan de Igualdad y 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.

En 2023 se constituye la **Comisión negociadora del nuevo Plan de Igualdad de Amavir**, pendiente de su aprobación final y registro a fecha de publicación del presente informe. En dicho plan se manifiestan los diferentes compromisos de la compañía en esta materia en diversas áreas: selección, promoción, formación y desarrollo, conciliación, retribución, entre otros, en las que se han establecido 68 medidas concretas de actuación.

### Presencia de mujeres y hombres en los órganos de gobierno de la compañía (a 31 de diciembre de 2023):

- 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, 37 son mujeres y 8 hombres.



**Diversidad e inclusión:** el 83,7% de la plantilla de Amavir está formada por personas de nacionalidad española. El 16,3% restante está compuesto por personas extranjeras, procedentes de un total de 48 países.

En este campo de la diversidad e inclusión, **Amavir se ha adherido en 2023 a la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LTGBI (REDI)**, una asociación sin ánimo de lucro nacida en 2015 que promueve la creación de entornos laborales inclusivos y en los que prime la diversidad sexual y de género. De este modo, Amavir se compromete a liderar iniciativas a favor de la igualdad en el ámbito profesional y laboral bajo el amparo de esta sólida red empresarial, de la que forman parte ya más de 200 empresas, promoviendo valores como la tolerancia, el respeto y la no discriminación.

LTGBI (REDI), una asociación sin ánimo de lucro nacida en 2015 que promueve la creación de entornos laborales inclusivos y en los que prime la diversidad sexual y de género. De este modo, Amavir se compromete a liderar iniciativas a favor de la igualdad en el ámbito profesional y laboral bajo el amparo de esta sólida red empresarial, de la que forman parte ya más de 200 empresas, promoviendo valores como la tolerancia, el respeto y la no discriminación.

Tras nuestra adhesión a REDI, nos comprometemos a desarrollar espacios laborales en los que se garantice la diversidad e inclusión LGTBI. Para ello contaremos con el apoyo y orientación de esta entidad que, a través de diferentes medios, nos proporcionarán las herramientas necesarias para construir entornos laborales inclusivos.

Mediante esta alianza, Amavir formará parte de un espacio común de oportunidades, colaboraciones y negocio, y recibirá servicios de networking, consultoría, acceso a herramientas especializadas y programas de formación y sensibilización, así como publicaciones que otorguen visibilidad a esta iniciativa de inclusión social y a todas las acciones que lleven a cabo como agentes de cambio en la sociedad.



**Discapacidad:** al cierre del ejercicio 2023, Amavir contaba con 95 personas con algún tipo de discapacidad frente a las 92 del ejercicio anterior, lo que supone un 2,01% sobre el total del personal.

	2022	2023
<b>Personas con discapacidad</b>	92	95

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 proteger los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género y sexual en el seno de la empresa y su entorno social, prestando les información y apoyo. Con dicha finalidad se han aprobado ocho medidas concretas para avanzar en este aspecto.



## 5.6.- Política retributiva

En la siguiente tabla se muestran las remuneraciones medias, en euros, registradas en Amavir para los ejercicios 2022 y 2023 desglosadas por sexo, rango de edad y categoría profesional, así como la brecha salarial existente entre hombres y mujeres.

**88.901.436**

euros

Coste de personal 2022

**100.750.346**

euros

Coste de personal 2023

Categoría profesional	2022			2023		
	Mujer	Hombre	Brecha	Mujer	Hombre	Brecha
<b>Administración</b>	<b>14.204,76</b>	<b>14.674,63</b>	<b>0,97</b>	14.806,87	15.284,11	0,97
<26	11.574,01	12.472,14	0,93	11.914,72	8.518,28	1,4
26-35	12.917,23	15.898,30	0,81	13.892,72	15.263,90	0,91
36-45	15.228,90	13.636,46	1,12	15.671,99	16.322,31	0,96
46-49	15.841,91	15.222,61	1,04	15.169,66	15.880,33	0,96
50-54	15.195,38	13.322,63	1,14	15.963,71	14.228,25	1,12
55-60	13.200,69	15.888,32	0,83	13.861,75	16.634,23	0,83
>61	12.610,01	14.048,35	0,90	13.925,99	18.355,97	0,76
<b>Asistencial</b>	<b>16.054,67</b>	<b>17.014,60</b>	<b>0,94</b>	<b>16.606,28</b>	<b>17.922,67</b>	<b>0,93</b>
<26	14.671,18	14.124,92	1,04	15.122,97	15.955,93	0,95
26-35	15.649,36	16.834,62	0,93	16.162,59	17.868,41	0,9
36-45	16.408,11	17.047,19	0,96	16.990,69	18.619,30	0,91
46-49	16.255,43	17.227,74	0,94	17.025,07	18.314,02	0,93
50-54	16.599,35	17.397,56	0,95	16.926,10	17.286,88	0,98
55-60	16.259,88	17.507,07	0,93	16.953,99	17.511,82	0,97
>61	15.997,93	21.655,00	0,74	16.639,53	21.632,15	0,77
<b>Equipo directivo de Administración</b>	<b>24.927,63</b>	<b>31.646,00</b>	<b>0,79</b>	<b>32.962,39</b>	<b>32.211,59</b>	<b>1,02</b>
26-35	24.599,77	31.767,49	0,77	22.000,46	31.460,53	0,7
36-45	25.104,51	23.966,19	1,05	28.944,63	35.702,58	0,81
46-49	23.257,99	57.691,77	0,40	34.937,17	37.466,24	0,93
50-54	23.309,03	36.273,07	0,64	27.985,44	31.399,02	0,89
55-60	29.865,44	0	NA	26.701,35	26.673,12	1
>61	21.787,62	4.268,44	5,10	75.458,57	17.486,90	4,32

<b>Equipo directivo de Dirección</b>	<b>44.349,80</b>	<b>47.247,80</b>	<b>0,94</b>	<b>45.996,45</b>	<b>44.969,29</b>	<b>1,02</b>
26-35	41.913,12	33.331,64	1,26	39.995,82	40.883,46	0,98
36-45	43.196,21	50.789,70	0,85	46.380,37	46.528,74	1
46-49	42.848,24	59.918,83	0,72	45.223,02	51.104,50	0,88
50-54	45.221,88	0	NA	47.928,39	0	NA
55-60	53.054,31	45.583,10	1,16	52.893,03	0	NA
>61	58.103,29	42.646,19	1,36	37.848,85	31.355,00	1,21
<b>Hostelero</b>	<b>12.671,82</b>	<b>15.771,71</b>	<b>0,80</b>	<b>13.165,76</b>	<b>16.118,15</b>	<b>0,82</b>
<26	11.228,41	14.270,39	0,79	12.624,79	12.922,42	0,98
26-35	11.800,23	13.771,26	0,86	12.662,73	14.931,35	0,85
36-45	12.184,77	15.942,06	0,76	12.682,66	16.046,90	0,79
46-49	13.059,70	16.339,25	0,80	13.639,88	16.674,83	0,82
50-54	12.229,08	16.969,29	0,72	12.823,02	17.710,93	0,72
55-60	13.264,22	14.731,55	0,90	13.638,20	15.366,23	0,89
>61	12.956,59	15.473,80	0,84	13.251,12	15.399,73	0,86
<b>Total</b>	<b>15.808,07</b>	<b>17.633,73</b>	<b>0,9</b>	<b>16.369,42</b>	<b>18.449,55</b>	<b>0,89</b>

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 psicosociología, 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.

El objetivo principal en 2023 ha sido estar presente en la vida de las residencias, acompañando a los trabajadores en su día a día, realizando visitas a los centros de trabajo para observar de forma directa los riesgos y condiciones de trabajo. Esta cercanía a los centros se ha plasmado en visitas de seguridad, asistencia a Comités de Seguridad y Salud, realización de simulacros, etc.

Siguiendo esta línea de trabajo, se ha puesto especial énfasis en la **actualización progresiva de los Planes de Autoprotección y la formación del personal de los centros en el manejo de emergencias**, esfuerzo que se ha cristalizado en formaciones impartidas in situ por personal del Cuerpo de Bomberos en Cataluña o la colaboración en simulacros del Cuerpo de Bomberos y el Consorcio de Seguridad y Emergencias de Lanzarote.

También se ha mantenido la campaña de **Evaluación de Riesgos Psicosociales**, como instrumento para conocer la percepción de los trabajadores de cada centro y poder incidir en aquellos aspectos que pueden afectar a su salud física y psíquica y que también repercuten en la calidad y resultado del propio trabajo.

Igualmente, y con la colaboración de los Comités de Seguridad y Salud, se ha mantenido la campaña de **Trastornos musculoesqueléticos y Evaluaciones Ergonómicas**; y, en estrecha relación con los mismos y como medida preventiva, se ha desarrollado una campaña piloto de ejercicio físico en colaboración con el Instituto Regional de Seguridad y Salud de la Comunidad de Madrid. Del mismo modo, se ha puesto especial énfasis en el **seguimiento de los trabajadores especialmente sensibles** (embarazadas y personal con algún tipo de discapacidad) y personal con restricciones, para conseguir una adaptación óptima de las 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 2023 se impartieron **más de 7.000 horas de formación**.

Indicadores de salud y seguridad laboral				
		2022	2023	Evolución
Reconocimientos médicos		1.760	1.723	-2,10%
Simulacros de emergencia		41	43	4,87%
Delegados de prevención		97	99	2,06%
Reuniones del Comité de Seguridad y Salud		116	121	4,31%
Formación en PRL	Horas	8.412,5*	7.670**	-8,82%
	Sesiones	149	317	112,75%
	Asistentes	3.248	2.866	-11,76%

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

\*\* 7.631 horas también contempladas en los datos del total de horas de formación (2023)

Siniestralidad laboral					
	Tipo de accidente		2022	2023	Evolución
Accidentes con baja	Accidente de trabajo		204	235	15,20%
	Accidente <i>in itinere</i>		37	42	13,51%
Enfermedad profesional	Enfermedad profesional		1	1	0%
Jornadas perdidas	Accidente de trabajo		4.975	5.219	4,90%
	Accidente <i>in itinere</i>		991	1.777	79,31%
	Enfermedad profesional		53	118	122,64%
Promedio de jornadas perdidas por accidente			24,38	25,27	3,63%

	Índices de frecuencia y gravedad por sexo								
	2022			2023			Evolución		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Índice de frecuencia	29,60	26,16	26,60	23,81	28,80	28,14	-19,57%	10,07%	5,80%
Índice de gravedad	1,22	0,57	0,65	0,45	0,65	0,63	-63,45%	14,38%	-3,84%

**Índice frecuencia:** nº accidentes en jornada de trabajo con baja \*  $10^6$  / 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.

En 2023 se produjeron 277 accidentes de trabajo con baja (incluyendo 42 accidentes *in itinere*), 31 de hombres y 246 de mujeres, lo que representa una pérdida efectiva de 6.996 días naturales, un promedio de 25,27 jornadas por accidente.

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

El número de horas de **absentismo** (incluye la totalidad de bajas por accidentes y enfermedad común) se situó en 792.195 horas (603.423 horas en 2022), lo que supone un **ratio de absentismo del 11,56%** (8,83% en 2022). Las horas de absentismo reflejan horas teóricas en función del contrato de trabajo. Adicionalmente, se registraron un total de 11.076 horas perdidas como consecuencia de procesos relacionados con la COVID-19.

## 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 2023, la compañía contaba con **234 representantes de los trabajadores**, distribuidos de la siguiente forma por sindicato de procedencia:

	2022	2023
Número total de representantes de los trabajadores	238	234

Representación sindical							
CCOO	UGT	ELA	USO	SATSTE	LAB	Intersindical	Total
114	95	13	9	1	1	1	234

El 100% de la plantilla se encuentra cubierta por convenio colectivo: el 89,03% por el convenio estatal y el 10,97% restante por el convenio de aplicación en Navarra.

Realizamos reuniones con los diferentes Comités de Empresa, en las que los representantes de los trabajadores nos trasladan, con la dirección de la residencia también presente, cualquier tipo de inquietud, información o solicitud que estimen oportuna. Además, la compañía dispone de distintas herramientas de comunicación con la plantilla, como comunicados internos, periódico de la residencia o Portal del Empleo.

Por otro lado, en las reuniones con el comité de empresa se trasmitten 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"

Amavir ha continuado durante 2023 su proyecto "Soy Amavir", que comenzó en 2021, y en el que **damos 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 conocerlos desde un punto de vista más personal.

Con este proyecto, que se difunde a través de nuestra web y redes sociales, queremos también combatir la histórica invisibilidad social que nos afecta, en el sentido de que el conocimiento sobre los perfiles profesionales de las residencias de mayores y las funciones que desempeñan es muy poco conocido por el gran público.

Durante 2023 se han lanzado **dos nuevos vídeos**, con estos protagonistas:



**Brenda Ayala, auxiliar de geriatría de Amavir El Encinar del Rey (Valladolid)**, nos habla de su pasión por las artes marciales mixtas, en las que es campeona de Castilla y León y tercera a nivel nacional.

**Alfredo Antolín, del departamento financiero de las oficinas centrales**, nos habla de su pasión por la música y cómo esta afición le llevó a crear un grupo que ha editado ya varios discos y que ofrece conciertos con fines solidarios.

## 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.

### **Claves de nuestro servicio**

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

### **Tipos de estancias que ofrecemos**

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

### **Nuestra cartera de servicios**

#### *Asistencia sanitaria y social*

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

#### *Servicios generales*

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

#### *Servicios de ocio y tiempo libre*

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

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

#### Principales indicadores sobre nuestros servicios

Datos servicio de alimentación (1)		
	2022	2023
Coste total alimentación	12.588.872	14.753.945
Número de menús	525	560

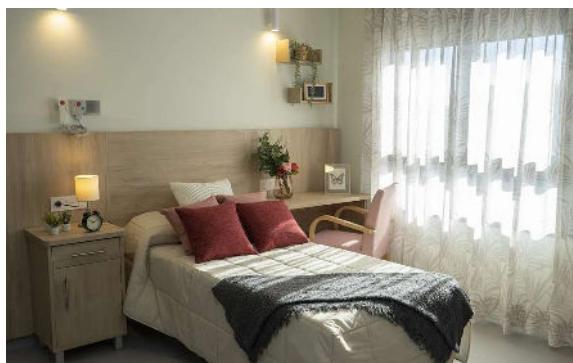
El servicio de alimentación en las residencias Amavir está subcontratado con Medirest, Aramark y Serunión, proveedores líderes a nivel nacional e internacional, que son los encargados del personal de cocina, de la elaboración de los menús, del pedido y gestión de suministros y de todos los controles requeridos por la legislación en este ámbito. La comida se elabora en las cocinas de las propias residencias.

Durante 2023 se ha llevado a cabo un proceso de concurso para la renovación de los servicios de alimentación en las residencias, que entra en vigor con fecha 1 de enero de 2024.

Para mejorar el servicio de **alimentación** hay constituidas en todas las residencias comisiones de menús, con la participación de los propios usuarios. Estas comisiones, en las que participa también el equipo de cocina, se reúnen de manera periódica. Además, en los centros se presentan **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		
	2022	2023
Ropa lavada por residente/día (kg)	2,26	2,21

Otras magnitudes del servicio prestado		
	2022	2023
Número de talleres de psicología	38.504	40.944
Número de talleres de terapia ocupacional	70.304	72.228
Número de talleres de fisioterapia	70.304	72.900
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**.

<b>Instalaciones de nuestras residencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Habitaciones individuales y dobles, con toma de televisión, teléfono, pulsadores de alarma y mobiliario adaptado</li><li>▪ Baños geriátricos</li><li>▪ Comedores</li><li>▪ Salas de estar y salas de visita</li><li>▪ Salón de actos</li><li>▪ Cafetería</li><li>▪ Capilla</li><li>▪ Biblioteca</li><li>▪ Salas de terapia</li><li>▪ Gimnasio</li><li>▪ Despachos médicos y de enfermería</li><li>▪ UCIs</li><li>▪ Depósito de farmacia</li><li>▪ Zonas verdes y patios</li><li>▪ Aparcamiento</li><li>▪ Parques infantiles</li></ul>
--	---

#### Nuestras instalaciones en cifras:



Datos mantenimiento de los centros		
	2022	2023
N.º de avisos de reparaciones o mantenimiento en los centros	61.052	60.910
Acciones preventivas internas*	179.401	183.329
Acciones preventivas externas**	3.896	4.082

\* Mantenimiento preventivo y de prevención y control de legionela

\*\* Inspecciones OCA y acciones externas de mantenimiento preventivo

El tiempo medio de resolución de los avisos de avería se situó en 4,88 días en 2023 (2,64 en 2022).

### **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 empezó a implantar de forma gradual en todas las residencias a partir de 2022.

Con objeto de fijar conceptos y materializar el modelo en un proyecto individual por centro, durante el segundo trimestre de 2023 se realizó una formación específica en cuanto al contenido y bases del modelo, y se propuso a todos los centros el desarrollo de un proyecto propio que respondiera a la estructura del Modelo "Guiados por ti", buscando el lanzamiento de, al menos, un proyecto por centro al finalizar el año.

### **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:

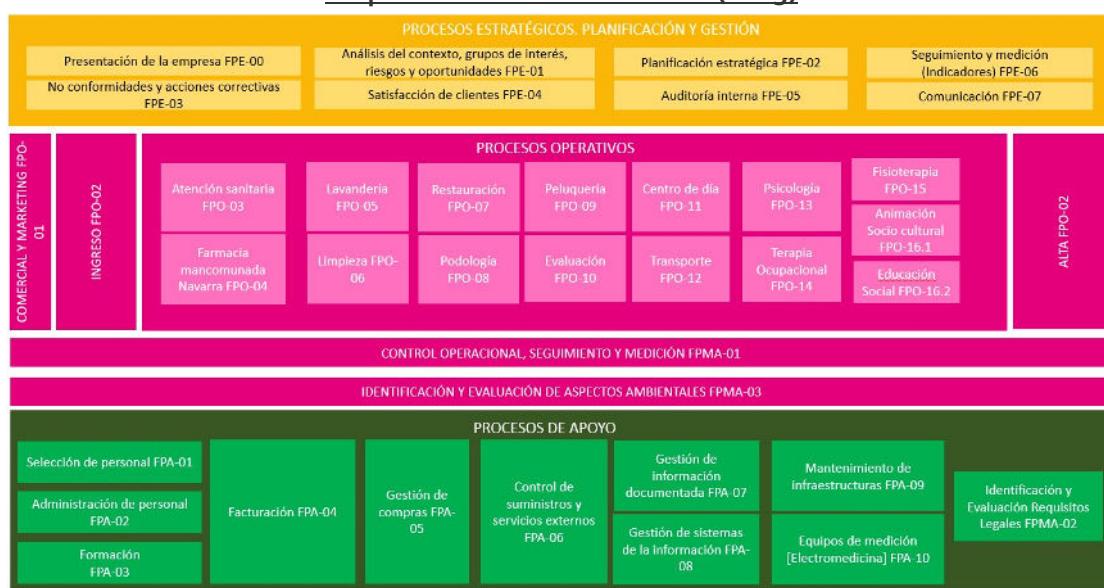
- Mapa de Procesos de la compañía, en el que se especifican los procesos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de la calidad, así como la secuencia e interacción de estos.

- 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.

Durante el año 2023, se llevó a cabo un proceso de formación a los centros, con la finalidad de mejorar la identificación y conocimiento de los riesgos de compañía, según los requerimientos de las normas ISO9001 e ISO14001. Como resultado del proceso, se han identificado nuevos riesgos que podrían afectar en temas de calidad y en medio ambiente tanto a los centros como al grupo. Además, se ha reforzado la formación en las acciones correctivas, no conformidades y oportunidades de mejora.

### Mapa de Procesos de Amavir (2023)



Ed. 07

## Procesos y Protocolos Amavir (en verde los actualizados en 2023)

Código	Título	Código	Título
Pt/Gr/01	Protocolo de responsable de fin de semana	Pt/Gr/05	Protocolo de Acogida, atención, no discriminación
Pt/Md/06	Protocolo de caídas	Pt/Md/23	Protocolo de Atención al sueño y al reposo
Pt/Md/19	Protocolo sobre el uso de contenciones físicas	Pt/Gb/01	Protocolo de higiene básica del residente
Pt/Co/09	Protocolo de Comunicación con familias en situaciones de emergencia.	Pt/Md/18	Protocolo de detección y tratamiento de ulceras cutáneas crónicas
Pt/Gb/09	Protocolo de higiene alimentaria	Pt/Md/18.- Anexo I	Tratamiento de las heridas crónicas
Pt/Gb/13	Protocolo de Limpieza y Desinfección en situaciones de emergencia	Pt/Md/18.- Anexo II	Indicaciones generales
Pt/Mt/01	Protocolo de emergencias en el transporte	Pt/Md/07	Protocolo de Hipertensión
Pt/Ma/02	Protocolo de Gestión de residuos	Pt/Md/04	Protocolo de atención geriátrica
Pt/Ma/02- Guía	Guía de gestión de residuos	Pt/Md/04.- Anexo I	Cuidados por protocolo enfermería
Pt/Ma/04	Protocolo de manipulación, almacenamiento y derrame de productos químicos	Pt/Enf/03	Protocolo de maletín de intervención rápida
Pt/Ma/05	Protocolo de sustitución de productos químicos	Pt/Md/29	Protocolo sobre el uso racional de Psicofármacos
Pt/Ma/08	Protocolo de actuación ante emergencia ambiental	Pt/Md/29.- Anexo I	Síndromes neuropsiquiátricos asociados a las demencias
Pt/Gr/03	Protocolo de atención de alarmas	Pt/Md/29.- Anexo II	Tratamiento farmacológico de los síndromes neuropsiquiátricos
Pt/Fs/02	Protocolo de Paseos programados en planta	Pt/Md/29. Anexo III	Pautas de retirada de fármacos
Pt/Gb/02	Protocolo de limpieza de habitaciones y zonas comunes	Pt/Ma/01	Protocolo de climatización
Pt/Gb/03	Protocolo de limpiezas generales	Pt/Ma/03	Protocolo de evaluación de aspectos ambientales
Pt/Gb/04	Protocolo de revisión de habitaciones	Pt/Ps/04	Protocolo de actuación ante SPCD y alteraciones de conducta
Pt/Gb/05	Protocolo de Centro de día	Pt/Md/22	Protocolo polimedición e Yatrogenia
Pt/Gb/06	Protocolo de peluquería	Pt/Md/22.- Anexo I	Criterios Stopp - Start
Pt/Gb/07	Protocolo de etiquetado de ropa	Pt/Se/01	Protocolo de Selección
MCR 01	Manual de atención telefónica	Pt/Si/06	Protocolo de gestión de problemas
MCR 02	Manual de visita comercial en los centros	Pt/Si/01	Protocolo de petición a Asistencia Técnica
MCR 03	Manual para la correcta imagen de los centros	Pt/Si/02	Protocolo de identificación, clasificación e intento de resolución de peticiones a AT
Pt/Cr/01	Protocolo de actuaciones comerciales externas	Pt/Si/03	Protocolo de actuación de equipos de soporte interno de SAP
Pt/Cr/02	Protocolo de gestión de solicitudes de información procedente de Internet	Pt/Si/04	Protocolo de actuación ante brechas de seguridad de información
Pt/Cr/03	Protocolo de solicitudes de información vía telefónica	Pt/Si/05	Protocolo de destrucción de documentación confidencial
Pt/Cr/04	Protocolo de gestión de solicitudes de información en los centros. Visita comercial	Pt/Si/07	Protocolo de avisos ante incidentes de seguridad
Pt/Cr/05	Protocolo de gestión de la ocupación	Pt/Md/17	Protocolo de prevención de UPP
Pt/Cr/06	Protocolo de seguimiento comercial	Pt/Ps/06	Protocolo de problemas de convivencia
Pt/Cr/07	Protocolo de marketing y publicidad	Pt/Ac/01	Protocolo de acogida
MCO 01	Manual del SAU y atención al usuario	Pt/Md/15	Protocolo de remisión a urgencias
MCO 02	Manual de comunicación igualitaria	Pt/Md/28	Protocolo de la Unidad de Cuidados y Confort (UCC).
MCO 03	Manual de elaboración del periódico	Pt/Fc/01	Protocolo de fianzas
MCO 04	Manual de excelencia en el trato	Pt/Fc/02	Protocolo de devolución de fianzas

Pt/Co/02	Protocolo de comunicación externa	Pt/RrHh/03	Protocolo de horas complementarias
Pt/Co/03	Protocolo de comunicación interna	Pt/Ps/08	Protocolo de actuación ante un suicidio en el centro
Pt/Co/04	Protocolo de órganos de representación y participación	Pt/Fs/01	Protocolo de transferencias con grúa
Pt/Co/04B	Protocolo de órganos de representación y participación CAM	Pt/Md/05	Protocolo de Inmovilismo
Pt/Co/05	Protocolo de atención al usuario SAU	Pt/Md/13	Protocolo de escabiosis
Pt/Co/07	Protocolo de información asistencias a las familias de residentes y usuarios de CD/SED	Pt/Md/26	Protocolo para la prevención de ITU's
Pt/Co/08	Protocolo de gestión de claves TuPortal	Pt/Ps/01	Protocolo de cuidados a la familia del residente en fase terminal
Pt/Md/20	Protocolo de atención y valoración nutricional	Pt/Ps/02	Protocolo de actuación ante el delirio
Pt/RrHh/01	Protocolo de apertura de expediente disciplinario	Pt/Ps/05	Protocolo de actuación ante ausencias no justificadas de residentes
Pt/RrHh/02	Protocolo de actuación ante agresiones	FPMA-01	Control operacional, seguimiento y medición
Pt/Gr/06	Protocolo Guiados por Ti_ACP	FPE-04	Satisfacción de clientes
Pt/Md/25	Protocolo de eliminación intestinal	FPA-03	Formación
Pt/Ts/03	Protocolo de ingreso, acogida y adaptación	MC	Manual del sistema de gestión
Pt/Ps/11	Protocolo de prevención, detección y atención a la soledad no deseada.	FPA-01	Selección de personal
Pt/Co/06	Protocolo de encuestas de satisfacción de usuarios	FPA-02	Administración de personal
Pt/Gr/04	Protocolo de prevención y detección de maltrato al mayor	FPA-07	Gestión de información documentada
Pt/Fo/01	Protocolo de Formación en centros	FPA-09	Mantenimiento de infraestructuras
Pt/Fo/02	Protocolo de Formación en central	FPA-10	Equipos de medición
Pt/Gb/12	Protocolo para el lavado de ropa de trabajo en el centro	FPE-00	Presentación del sistema de gestión
Pt/SegInfo/01	Protocolo de entrega de documentación ante fallecimiento	FPE-02	Planificación estratégica
Pt/SegInfo/02	Protocolo de atención y respuesta al ejercicio de los derechos ARCOPO	FPE-05	Auditorías Internas
Pt/RrHh/04	Protocolo de alta de trabajadores	FPE-06	Seguimiento y medición (Indicadores)
Pt/RrHh/05	Protocolo de gestión del absentismo	FPO-01	Comercial
Pt/RrHh/06	Protocolo de baja en la empresa	FPO-02	Ingreso y alta en el centro
Pt/Md/21	Protocolo Mantenimiento y reparación de equipos de electromedicina	FPO-03	Atención sanitaria
Pt/Md/02	Protocolo de prevención de contactos	FPO-07	Restauración
Pt/Md/10	Protocolo de cuidados de sonda vesical	FPO-10	Evaluación
Pt/Ps/03	Protocolo de actuación ante riesgo de fuga	FPO-11	Centro de Día / SED
Pt/Ts/01	Protocolo de servicios complementarios	FPO-12	Transporte
Pt/Gb/08	Protocolo de control de comensales	FPO-13	Psicología
Pt/Gb/10	Protocolo de cocina	FPO-14	Terapia Ocupacional
Pt/Md/09	Protocolo de cuidados paliativos	FPO-15	Fisioterapia
Pt/Md/12	Protocolo de diabetes	FPO-16.1	Animación Socio cultural
Pt/Md/16	Protocolo de oxigenoterapia	FPO-16.2	Educación Social
Pt/Ps/07	Protocolo para la valoración del riesgo y prevención del suicidio	MC2	Mapa de procesos
Pt/Ts/02	Protocolo de entrega de claves para el portal de las familias	FPO-05	Lavandería
Pt/Sp/01	Protocolo de investigación de eventos adversos	FPO-06	Limpieza

Pt/Gb/11	Protocolo del servicio de lavandería	FPMA-03	Identificación y evaluación de aspectos ambientales
Pt/Enf/03.- Anexo I	Contenido mínimo del maletín de intervención rápida	FPA-08	Sistemas de información
Pt/Ps/10	Protocolo para el abordaje del comportamiento sexual inapropiado	FPE-03	No Conformidades y Acciones correctivas
Pt/Ts/05	Protocolo de alta en el centro	FPA-05	Gestión de compras
Pt/Enf/01	Protocolo de la validación de la esterilización con indicador biológico	FPA-06	Control de suministros y servicios externos
Pt/Enf/02	Protocolo de almacenamiento, preparación y administración de la medicación	FPE-07	Comunicación
Pt/Ps/09	Protocolo de duelo ante fallecimiento	FPMA-02	Identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales
Pt/Md/03	Protocolo de atención a residentes con incontinencia	FPO-04	Farmacia mancomunada de Navarra
Pt/Md/08	Protocolo de cuidados de ostomía	FPO-08	Podología
Pt/Md/11	Protocolo de cuidados de SNG/PEG	FPO-09	Peluquería
Pt/Md/14	Protocolo de hidratación	MC1	Anexo I Manual del sistema de gestión
Pt/Ts/04	Protocolo sobre la capacidad de las personas	FPA-04	Facturación
Pt/Md/01	Protocolo de EDOs	FPE-01	Ánalisis del contexto, GI, Riesgos y oportunidades

### 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 2025.

#### 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). A excepción de los centros Ibañeta y Betelu.



## Acciones correctivas

ORIGEN	2022	2023
Derivadas de auditorías internas	325	394
Derivadas de auditorías externas	18	6
Derivadas de reclamaciones, sistema de calidad o desviación de indicadores	143	564
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>	<b>964</b>

### 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**. En 2023 se ha trabajado en el diseño y envío de una encuesta de satisfacción a residentes y familiares unificada a nivel de Grupo Maisons de Famille, lo que facilita la comparabilidad de los datos y el establecimiento de objetivos comunes.



Los resultados de 2023 han sido los siguientes:

#### **Porcentaje de participación en las encuestas:**

	2022		2023	
	Personas	% sobre el total	Personas	% sobre el total
Residentes	1.844	91%	1.810	81%
Familiares de residentes	2.313	40%	2.488	42%

#### **Resultados encuestas:**

- Valoración numérica global (de 0 a 10)

Residencia	2022	2023
Residentes	8,40	8,08
Familiares de residentes	7,53	7,35

En referencia a la pregunta "Valore de 0 a 10 su satisfacción general con el centro"

- Índice de satisfacción global (por servicios y prestaciones)

	Residentes		Familiares	
	2023	2022	2023	2022
Dirección	<b>7,92</b>	8,37	<b>7,54</b>	7,76
Medicina	<b>8,23</b>	8,10	<b>7,35</b>	7,52
Enfermería	<b>8,25</b>	8,27	<b>7,62</b>	7,76
Personal gerocultor	<b>8,63</b>	8,28	<b>7,26</b>	7,59
Fisioterapia	<b>8,17</b>	8,66	<b>7,33</b>	7,59
Coordinación SSGG	<b>8,69</b>	8,29	<b>7,31</b>	7,14
Recepción	<b>7,60</b>	8,77	<b>8,34</b>	8,54
Trabajo social	<b>8,04</b>	8,58	<b>7,57</b>	7,99
Terapia Ocupacional	<b>8,47</b>	8,74	<b>7,24</b>	7,53
Podología	<b>7,42</b>	8,02	<b>7,03</b>	7,54
Entorno residencial	<b>8,29</b>	-	<b>7,65</b>	-
Confort habitación	<b>8,43</b>	8,28	<b>7,54</b>	7,65
Respeto, atención y cuidados del personal	<b>8,30</b>	-	<b>7,71</b>	-
Actividades terapéuticas	<b>8,34</b>	-	<b>7,17</b>	-
Lavandería	<b>7,46</b>	7,60	<b>6,56</b>	6,88
Limpieza	<b>8,38</b>	8,43	<b>7,61</b>	7,89
Alimentación	<b>6,78</b>	6,24	<b>6,57</b>	6,41
Animación	<b>8,23</b>	8,70	<b>7,13</b>	7,40
Información sobre la salud de los usuarios	<b>7,78</b>	-	<b>7,23</b>	-

En referencia a la pregunta "Valore, del 0 al 10, su satisfacción general con los siguientes aspectos de la residencia"

En términos generales, hay una disminución del nivel de satisfacción de los residentes y familiares, si bien se mantienen los buenos resultados de ejercicios anteriores.

### **6.1.5. Atención a reclamaciones y sugerencias**

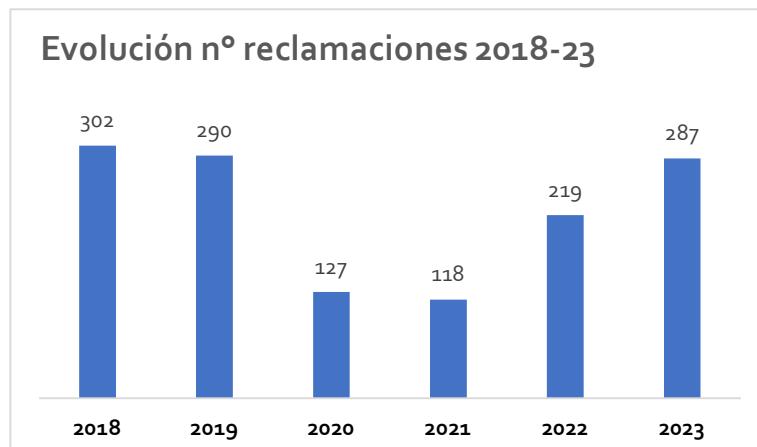
Amavir dispone de un **Servicio de Atención al Usuario (SAU)**, con su protocolo específico, desde el que se gestionan los agradecimientos, sugerencias y reclamaciones de nuestros usuarios y familiares. Las formas de contactar con el SAU son las siguientes:

- Correo electrónico ([sau@amavir.es](mailto: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 y las reclamaciones con respecto al año anterior en un 28% y 31% respectivamente, teniendo en cuenta que hay dos centros nuevos en la compañía. Las principales reclamaciones las realizan los familiares de los usuarios y principalmente por temas de atención asistencial (44%), alimentación (10%) y falta de personal (8%).

Resumen datos SAU		
	2022	2023
Reclamaciones	219	287
Sugerencias	27	14
Agradecimientos	481	618



¿Quién interpone las reclamaciones?		
	2022	2023
Usuarios	1%	2%
Familiares	99%	98%

Motivo de las reclamaciones		
	2022	2023
Atención asistencial	85	125
Alimentación	15	30
Lavandería	10	17
Extravío/Robo	14	7
Falta personal	19	22
Personal centro	11	12
Medicación	5	21
Temperatura	11	4
General	10	12
Mantenimiento	3	14
Limpieza	4	2
Otras	31	21

% tiempo de respuesta reclamaciones		
	2022	2023
Respondidas el mismo día	5,9%	11,5%
1 y 3 días laborables	46,6%	37,6%
4 y 7 días laborables	32,9%	35,5%
8 y 15 días laborables	14,2%	14,3%
16 y 30 días laborables	0,5%	1%
Más de 30 días	0,0%	0%

Medios utilizados para interponer reclamaciones		
	2022	2023
Hojas oficiales	103	129
Email/Web	61	72
Carta	8	9
Portal familias	18	24
Hoja interna	27	48
Burofax	1	0
Otras	1	5

Medios utilizados para responder las reclamaciones		
	2022	2023
Carta	105	136
Email	75	97
Dirección de Centro	23	36
Equipo Técnico	14	18
Burofax	1	0
Teléfono	1	0

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

El rol de los departamentos de Compras y de Calidad es clave para garantizar el abastecimiento de las residencias de materiales esenciales.

Amavir tiene identificados los principales riesgos en la cadena de suministro, los cuales se detallan a continuación, junto a los controles para su correcta gestión y minimización:

Riesgos identificados	Controles
Inestabilidad de precios, roturas de stock y problemas con materias primas	Monitorización permanente del mercado e interlocución con actores especializados para tener identificados productos y proveedores alternativos y posible plan de contingencia ante imprevistos. Mantenimiento de acuerdos de reserva de stock de materiales Covid (mascarillas quirúrgicas y FFP2 y batas reutilizables) garantizando disponibilidad, tanto para los pedidos recurrentes, como ante situaciones críticas (brotes).
Test de productos	Acciones coordinadas con Operaciones, Calidad y Prevención para realizar tests de productos orientados a la mejor adaptación de estos a las necesidades y a los requerimientos normativos.
Incidencias	Mantenimiento de un registro de incidencias reportadas por los usuarios para facilitar su identificación, clasificación y el seguimiento de la resolución.
Recepción de mercancías	Seguimiento intensivo a los proveedores y a los centros para asegurar verificación de mercancías a la recepción y su entrada en el sistema de gestión de compras (SAP).

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

- Consolidación de alianzas con proveedores críticos e importantes.
- Concentración del volumen de compra en un solo proveedor o reducción del número de proveedores para mejora de condiciones económicas y de la gestión de pedidos: imprenta, celulosa y bolsas de plástico.
- Mejora de línea de productos de higiene: cambio de formulación, reducción de referencias e introducción de etiquetas personalizadas con el logo de Amavir.
- Piloto en curso para la puesta en marcha del módulo de gestión documental de homologación de proveedores con el software CTAIMA.

Para Amavir, los proveedores deben estar alineados con sus valores, políticas, estilo de gestión responsable y estándares. 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 la Guía Ética de la compañía y a los principios universales de la responsabilidad social corporativa.

A su vez, Amavir 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 y otras áreas contratantes, **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.

Proveedores de aprovisionamientos	2022	2023
Proveedores activos desde años anteriores	34	31
Proveedores nuevos homologados*	7	5
Bajas por no conformidad	2	2
Bajas (por otras razones)	2	6
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>44</b>

\* Nuevos proveedores: Han completado el cuestionario de homologación vigente cuando se ha estimado, al inicio de la relación comercial, que su cifra de facturación anual superaría los 3.000€.

Durante el año 2023 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 2023 no se registró ninguna brecha de seguridad de datos personales.**



Algunas actuaciones en 2023:

- Se llevó a cabo la **auditoría anual RGPD**, ejecutándose las correspondientes acciones correctivas para solventar no conformidades.
- Se lanzó a concurso el servicio de ciberseguridad, ampliando los servicios a los siguientes: DNS Firewall con Infoblox, Seguridad perimetral de correo electrónico previo a entradas, Vigilancia en deepweb (Threat intelligence) y Equipo CSIRT y Protocolo CSIRT.
- Se elaboró el análisis de impacto para el uso de reconocimiento facial.
- Se elaboró el Protocolo de atención y respuesta a los derechos ARCOPO, que describe el procedimiento a seguir cuando un interesado ejerce un derecho en materia de protección de datos personales de los reconocidos en los arts. 15 a 22 RGPD.
- Se llevó a cabo el análisis de riesgos relativo a la seguridad de la información.
- Actividades formativas:
  - o Envío periódico de boletines de seguridad a través de la empresa Secure & IT para todos los empleados que tienen correo electrónico corporativo. Durante 2023 se han enviado un total de 43 boletines con temáticas como: phishing, vishing, cibercrimen, estafas, compras en internet, uso de claves, etc.
  - o Realización de formación online a 1.579 empleados, de los cuales:
    - 1.571 empleados han realizado el curso online de concienciación en RGPD y LOPDD, y protección de datos.
    - 8 han realizado el curso online preguntas-respuestas en ciberseguridad (voluntario).
  - o El equipo directivo de oficinas centrales y el equipo de dirección de centros han recibido la formación y concienciación en seguridad (2 horas) que se hace en la convención anual.
- Durante 2023, se han respondido un total de 22 solicitudes de derecho de acceso a datos.
- Durante 2023, se detectaron en el SOC 19.834 alertas.

## 7.2. Digitalización

En 2023 se implementaron una serie de proyectos en el marco del proceso de **transformación digital de Amavir**. Destacan los llevados a cabo en el marco de los fondos Next Generation obtenidos para la Comunidad de Madrid, que se han detallado en páginas anteriores:

- Despliegue del nuevo sistema de llamadas paciente-enfermera con pantalla en habitación, en 13 centros de Madrid, e integración con el programa de historias clínicas.
- Instalación de Wifi para dotar de cobertura completa a 19 centros.
- Recableado de datos, electrónica de red en 19 centros.
- Portal para homologación de proveedores y CAE (Control de actividades empresariales).

En 2023 se invirtió un total de **4,2 millones de euros** (3,8 millones procedentes de los fondos Next Generation). Los 784.000 euros restantes se invirtieron en equipos informáticos (ordenadores, cámaras de videovigilancia, sistemas multisensoriales, electrónica de red (Switches), centralitas de voz, cambio de placas, sustitución de equipos obsoletos, cableado de datos y aplicaciones, licencias, etc.).

Finalmente, hemos seguido evolucionando la herramienta SAP para la integración de las historias clínicas dentro de las pantallas del sistema de llamadas paciente-enfermera, creando integraciones con farmacias (Corota) y robots de medicación.

## 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 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.
- 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.



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), la Legionella, contaminación de suelos y suministro y consumo de recursos. Cada uno de los aspectos identificados cuenta con sus respectivos controles, por ejemplo: plan de mantenimiento preventivo, revisión de los datos de consumo, plan de concienciación ambiental, contratación de gestores autorizados, etc.

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, tóner) a través de entidades gestoras, reciclando aquellos que no son considerados como tales (papel y cartón, envases de plástico).

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, y dentro del seguro de responsabilidad civil, Amavir tiene contratados 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 y otro de Mantenimiento compuestos por diez personas para la gestión ambiental.

**El principal objetivo ambiental que se ha establecido para el año 2023** ha sido la mejora del conocimiento de usuarios, trabajadores y partes interesadas de la política y acciones de la empresa en materia de Medioambiente y Sostenibilidad, así como la difusión de campañas de concienciación sobre la importancia del cuidado del medioambiente. Cabe destacar que en 38 de los centros se ha llevado a cabo la publicación de noticias relacionadas con el Medio Ambiente en el periódico que se elabora bimensualmente en el centro, para concienciar a familiares, usuarios y trabajadores.

Durante el año 2023, **se ha actualizado también el “Protocolo de actuación ante emergencia ambiental”**, donde se explica cómo se debe actuar ante situaciones como incendio, inundación, mala combustión de calderas o fuga de gases refrigerantes y gas natural y derrame de productos químicos.

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.

Amavir ha modificado también en 2023 la **carta de compromiso ambiental con los proveedores**, para así reforzar y evidenciar el compromiso compartido en la protección del medio ambiente.

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**. En el año 2022, el grupo Amavir consiguió la certificación inicial en la UNE en ISO 14001 por la entidad certificadora Bureau Veritas. Esta certificación tiene una validez de tres años, hasta el 2025. Los centros Amavir Ciudad Real y Amavir La Gavia, cuya apertura se ha producido durante 2023, se certificarán en 2024.

Además, Amavir ha conseguido durante 2023 los **primeros certificados BREEAM de construcción sostenible**, concretamente para las residencias Amavir Valle de Egüés (Navarra) y Amavir Ciudad Real (Castilla-La Mancha). La compañía se marcó como objetivo dentro de su Plan Estratégico que todas las nuevas residencias contaran con certificados de esta naturaleza, procurando así que nuestros edificios permitan prestar la mejor atención a las personas mayores y, a la vez, respetar y cuidar el medio ambiente, siendo eficientes en el uso de recursos y reduciendo nuestra huella contaminante.

El certificado BREEAM es un método internacional que permite medir, evaluar y certificar el grado de sostenibilidad ambiental de edificios. Fue desarrollado por la organización BRE Global de Reino Unido a finales de los años 80, pero no comenzó a utilizarse y proyectarse hasta los 90. Este sello se otorga a aquellos edificios con mejor comportamiento medioambiental, evaluados respecto a los estándares más elevados de sostenibilidad energética.



Además, los centros de La Gavia, Ciudad Real y Valle de Egüés cuentan con **Certificado de Eficiencia Energética** con una vigencia de 4 años.

## 8.1.- Uso sostenible de los recursos

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

En 2021, a través de la empresa EcoMT, se inició la instalación de aparatos de telemedida para controlar el consumo de agua, gas, biomasa y electricidad en el centro Amavir El Pinar (Cuenca), así como termómetros para medir la temperatura en neveras y espacios comunes en la residencia Amavir Pozuelo (Madrid). A lo largo del año 2024 se implantará en todos los centros el sistema de telemedida para la electricidad con el fin de poder hacer un seguimiento diario de los consumos.

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

- a) **Consumo energético:** Amavir consumió 56.891.739 kWh de energía en 2023, lo que representa un incremento del 6,1% con respecto a 2022 (53.628.178 kWh). En la siguiente tabla se muestra su desglose por tipo de energía:

Tipo de energía	2022		2023	
	kWh	kWh /usuario	kWh	kWh /usuario
Electricidad	21.549.643	3.198	20.664.143	2.931
Gas natural	26.639.363	4.544	29.736.276	4.830
Gas propano	1.938.789	2.218	1.908.066	2.130
Gasoil residencias	885.864	2.867	1.163.683	3.603
Gasoil furgonetas	995.149	1.440	1.323.262	1.656
Biomasa	895.008	6.781	898.480	6.655
Solar	724.360	419	1.197.819	451
<b>Total</b>	<b>53.628.178</b>		<b>56.891.729</b>	-

### Alcances.

- Electricidad: residencias y oficinas.
- Gas natural: residencias.
- Gas propano: residencias Las Hazas (Hellín), El Pinar (Cuenca), Cenicientos (Madrid), Patones (Madrid), Ibañeta (Navarra), Betelu (Navarra), Haría (Lanzarote), Tías (Lanzarote) y Tejina (Tenerife).
- Gasoil: residencias El Pinar (Cuenca), Cenicientos (Madrid) y Patones (Madrid).
- Gasoil furgonetas: todos los centros de día a excepción de los centros de Cataluña, Ibañeta (Navarra) y Betelu (Navarra).

- Biomasa: la residencia Amavir El Pinar (Cuenca) cuenta con una caldera de biomasa.
- Solar térmica: residencias Ciudad Real, Guadalajara, La Alameda (Azuqueca de Henares), Teià (Cataluña), Vilanova (Cataluña), Horta (Cataluña), Sant Cugat (Cataluña), Colmenar (Madrid), Coslada (Madrid), Humanes (Madrid), Alcorcón (Madrid), Villanueva (Madrid), Usera (Madrid), Cenicientos (Madrid), Getafe (Madrid), La Gavia (Madrid) y Valle de Egüés (Navarra).
- Aerotermia: residencias Tías (Lanzarote), Haría (Lanzarote) y Tejina (Tenerife).

La evolución de los consumos por tipo de energía ha sido la siguiente:

- Los **consumos de energía eléctrica** se han visto disminuidos en comparación con el año 2022. Este descenso se debe a la instalación de nuevas placas solares en un mayor número de centros.
- El **consumo de gas natural** ha aumentado con respecto a 2022, ya que a inicios del año 2023 se abrieron dos nuevos centros (Ciudad Real y La Gavia).
- Con respecto al **consumo de gas propano**, se evidencia una ligera disminución, incluso en el consumo por usuario, donde es más evidente teniendo en cuenta la apertura de dos centros.
- El mayor **consumo de gasoil** de furgonetas se debe a que en el año 2023 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, alcanzó en 2023 la cifra en 2.096.299 kWh (1.619.368 kWh en 2022), lo que representa un 3,7% del consumo total de Amavir.

**Amavir ha continuado durante 2023 su proyecto de transición energética en sus residencias de la mano de Helexia.** Esta multinacional francesa, fundada en 2010, ha apoyado a Amavir a definir su estrategia energética e implementar un plan de acción para la descarbonización de su actividad. Este plan se compone de dos fases: por un lado, el diseño, desarrollo, financiación, construcción y operación de plantas fotovoltaicas para el autoconsumo solar y, por otro, la monitorización energética de sus consumos en tiempo real.

Fruto de este acuerdo, Helexia está colocando **paneles solares en 22 de las residencias para mayores de Amavir**, ubicadas en Madrid, Castilla-La Mancha, Navarra, Castilla y León, Andalucía y Canarias, lo que ha implicado un aumento del consumo de energía solar en un 65% con respecto a 2022.

En cada centro se están instalando una media de 190 paneles, que suponen 105 kWp y generan unos 180 MWh anuales de energía limpia, en torno al 30% de la demanda

energética de cada centro. En total, suman **más de 4.200 paneles fotovoltaicos en toda la compañía**, que producen más de 4.000 MWh anuales.

Ello supone un importante ahorro energético en el gasto de electricidad, a la vez que se contribuye medioambientalmente en la **reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera**, concretamente en unas **20 toneladas anuales por centro y unas 400 toneladas en conjunto**, lo que equivale a plantar 16.500 árboles cada año o al consumo energético de 1.100 hogares.

Los ahorros económicos y los beneficios medioambientales ayudarán a Amavir en su proyecto de promover un desarrollo sostenible, asegurando el equilibrio entre el impacto ambiental y el crecimiento económico, aplicando criterios de ahorro y eficiencia en la utilización de los recursos materiales y energéticos para la prestación de sus servicios, como exigencia para la reducción de la huella ecológica.



Estado de la instalación de paneles solares en los centros Amavir

**2022**

Humanes, Alcorcón y  
Getafe

**2023**

Cenicientos, Villanueva,  
Coslada, Colmenar y Hellín

- 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 2023 el consumo de agua fue de 399.582 m<sup>3</sup> (374.801 m<sup>3</sup> en 2022).

Consumo de agua (m <sup>3</sup> )					
2022		2023		Evolución	
Consumo	m <sup>3</sup> /usuario	Consumo	m <sup>3</sup> /usuario	Consumo	m <sup>3</sup> /usuario
374.801	55,63	399.582	56,67	6,6%	1,9%

El consumo de agua se ha incrementado con respecto al año 2022, ya que este año se abrieron dos centros nuevos, y se ha aumentado la ocupación tanto en residencia como en centro de día.

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 del Vallès (Cataluña) 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 vía online, 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. En 2023 se han consumido 11.373.400 guantes, 618.900 mascarillas y 495 batas reutilizables frente a 10.726.454 guantes, 1.902.014 mascarillas, 6.489 batas (5.564 desechables y 925 reutilizables) consumidas en el año 2022.

## 8.2.- Iniciativas de eficiencia energética

En el transcurso del ejercicio 2023, Amavir ha continuado con diversas actuaciones encaminadas a lograr un **ahorro de energía, la optimización en su consumo y la eficiencia energética**:

- Aprobación por el Comité de Dirección que los centros de nueva construcción cuenten 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.
- Gestión y control del BMS (Building Management System) de nuestros centros para dar apoyo desde la oficina central y solucionar los problemas de climatización, ascensores, etc. Actualmente están conectados 11 centros y nuestra previsión es ir aumentando a lo largo del 2024.
- Implementación de buenas prácticas para un uso eficiente de energía (cartelería, cursos de sensibilización, etc.)
- Sistema de aerotermia para calentar el agua en todas las residencias de las Islas Canarias.
- Amavir ha firmado en 2023 un acuerdo con la compañía Endesa X Way para la instalación de cargadores de vehículos eléctricos en sus centros, a disposición no solo de sus trabajadores y usuarios, sino también de uso público.

**35**  
residencias  
con  
cargadores  
eléctricos

**20 Madrid** (Arganzuela, Colmenar Viejo, Puente de Vallecas, Coslada, Humanes, Valdebernardo, Alcorcón, Villanueva de la Cañada, Pozuelo de Alarcón, Usera, Collado Villalba, Cenicientos, Ciudad Lineal, Villaverde, Alcalá de Henares, Getafe, San Sebastián de los Reyes, San Agustín del Guadalix, Torrejón de Ardoz y La Gavia).

**4 Cataluña** (Teià, Vilanova del Camí, Horta y Sant Cugat).

**4 Navarra** (Mutilva, Argaray, Oblatas y Valle de Egüés).

**3 Castilla-La Mancha** (Cuenca, Guadalajara y Hellín).

**3 Canarias** (Haría, Tías y Tejina).

**2 Castilla y León** (El Encinar del Rey de Valladolid, residencia y apartamentos).

## 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.

Durante el año 2023 se ha trabajado en el diseño del **Plan de descarbonización de Amavir**, con el objetivo de mejorar los resultados de nuestra huella de carbono a medio plazo, y alienarnos con los objetivos del Grupo Maisons de Famille.

**En 2023 las emisiones de Amavir fueron de 10.075,22 Ton de CO<sub>2</sub> equivalente**, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Emisiones (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)	2022	2023
<b>Alcance 1</b> (combustión estacionaria y móvil)	5.845,30	7.554,19
<b>Alcance 2</b> (consumo de electricidad)	3.512,59	2.521,03
<b>Total</b>	<b>9.357,89</b>	<b>10.075,22</b>

Fuente de factores de emisión: Electricidad: Red Eléctrica de España, edición 2023. Gas natural, gas propano, gasoil y gasoil furgonetas: Ministerio para la transición ecológica. Abril 2023.

Como se mencionó anteriormente, el aumento de la ocupación y la apertura de dos nuevos centros han sido los principales motivos de la subida de todos los consumos que se engloban dentro de las emisiones de Alcance 1 (Gas Natural, Gas Propano, Gasoil de residencias, Biomasa y Gasoil de vehículos). Sin embargo, al contar con más centros que disponen de placas solares, el Alcance 2 (consumo de electricidad) ha sido menor en 2023 con respecto al año anterior y se evitó la emisión de 194,14 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente en 2023.

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

## 8.4.- Gestión de residuos

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

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

En 2021 Amavir 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

En cuanto a la **gestión de los residuos peligrosos**, Amavir colabora con las entidades autorizadas para la gestión de residuos, 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 2023 se generaron **1.405 kg de residuos sanitarios peligrosos** (1.310 en 2022), 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 **24.570 kg de residuos sanitarios no peligrosos**.

Generación de residuos (kg)			
Residuos	2022	2023	Evolución
Pilas y baterías	465	661	42%
Lámparas y luminarias	736	1.451	97%
Residuos sanitarios peligrosos (1)	1.310	1.405	7%
Residuos eléctricos y electrónicos	3.252	7.703	137%
Destrucción de papel confidencial	17.755	10.362	-42%
Plástico (2)	1.001	1.151	15%
Papel (3)	107.667	128.765	20%
Envases (4)	98.294	92.123	-6%
Orgánico (5)	1.470.143	1.502.101	2%
Restos (6)	4.410.428	4.506.304	2%
Sanitario no peligroso (7)	35.880	24.570	-32%
Tóners (8)	74	1.398	1.789%
Folios (nº)	4.092.500	3.716.500	-9%
Aceite de cocina (l) (9)	9.149	9.042	-1%
Envases metálicos contaminados (kg)	684	2.531	270%
Aerosoles (kg)	96	502	423%
Trapos y Absorbentes (kg)	80	344	330%

- (1) Recogidas trimestrales a excepción del centro de Sant Cugat (que gestiona estos residuos con el centro de salud). No incluye las recogidas de noviembre de La Alameda (Azuqueca de Henares), Patones (Madrid) y Tejina (Tenerife).
- (2) Bolsas de medicación: en todos los centros excepto los de Navarra, Cartagena, algunos de Madrid (Arganzuela, Vallecas, Humanes, Valdebernardo, Alcorcón, Villanueva, Pozuelo, Usera, Cenicientos y Villaverde), los centros de Cataluña (excepto Teià), El Encinar del Rey (Valladolid), Ciudad Real, El Pinar (Cuenca) y La Alameda (Azuqueca de Henares).
- (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 27 kg por cada caja de tóners.
- (9) No incluye los datos de Cartagena, Don Quijote (Tomelloso), Ciudad Real, Valle de Egüés (Navarra), Argaray (Navarra), Betelu (Navarra) y Oblatas (Navarra).

Se ha formalizado una **alianza con la empresa URBASER para la recogida de residuos peligrosos**: envases contaminados, luminaria, pilas y baterías, trapos absorbentes contaminados, aerosoles y RAEES. De esta forma se ha conseguido una mejora considerable del control y la gestión de este tipo de residuos.

A partir del mes de junio se empezaron a gestionar los tóners de impresora a través del **programa de reciclaje de HP**, lo que nos ha permitido un mejor seguimiento de la cantidad de este tipo de residuo generado en los centros.

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 y trabajadores que promueven el cuidado del ecosistema.

Por ejemplo, en 2023 Amavir se unió a la octava edición de “**Healthy Cities**” de Sanitas, una iniciativa sostenible en la que participaron más de 230 empresas de toda España y que persigue promover mejores hábitos de vida entre la población e impulsar entornos urbanos más saludables. Con esta campaña el objetivo era que los profesionales que trabajan en Amavir se animaran a caminar 6.000 pasos al día y dejaran el coche en casa al menos un día a la semana. Participaron un total de 183 profesionales de la compañía y, por cada uno de ellos, Sanitas plantó un árbol en el Bosque de los Zaragozanos.



## 8.6.- Actividades de concienciación medioambiental

Durante 2023, 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.



Amavir Oblatas (Pamplona) participó en 2023 en un taller sobre protección de aves urbanas y refugios, puesto en marcha por el Ayuntamiento de Pamplona. Concretamente, una veintena de residentes del centro, de entre 74 y 91 años, construyeron cuatro cajas-nido que instalaron en la zona ajardinada de la residencia para la anidación de aves durante la primavera.



Amavir Haría (Lanzarote) ha impartido el taller "Audaces" de la mano de la asociación Papa Cría y el Cabildo de Lanzarote. El objetivo de esta iniciativa es unir a niños y mayores a través de la agricultura ecológica de forma sencilla, divertida y diferente.



Participación en la iniciativa de Ecoembes "Terceros en edad, primeros en reciclar" para **fomentar el reciclaje** en las residencias y el correcto uso de los contenedores. Se han organizado también talleres de manualidades con material reciclado.



Todas las residencias de la compañía tienen **huertos terapéuticos**, mantenidos por las personas mayores, en una actividad que les evoca tiempos pasados, cuando cuidaban de un huerto en su casa, y les conciencia sobre la importancia del medio ambiente.



Celebración de actividades especiales en las residencias con motivo de **efemérides relacionadas con el medio ambiente** (Día Mundial contra el Cambio Climático, Día Mundial del Medio Ambiente, Día Internacional de los Bosques, Día Mundial del Agua).

## 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 / ESG.

- Desde 2019, Amavir 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 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:

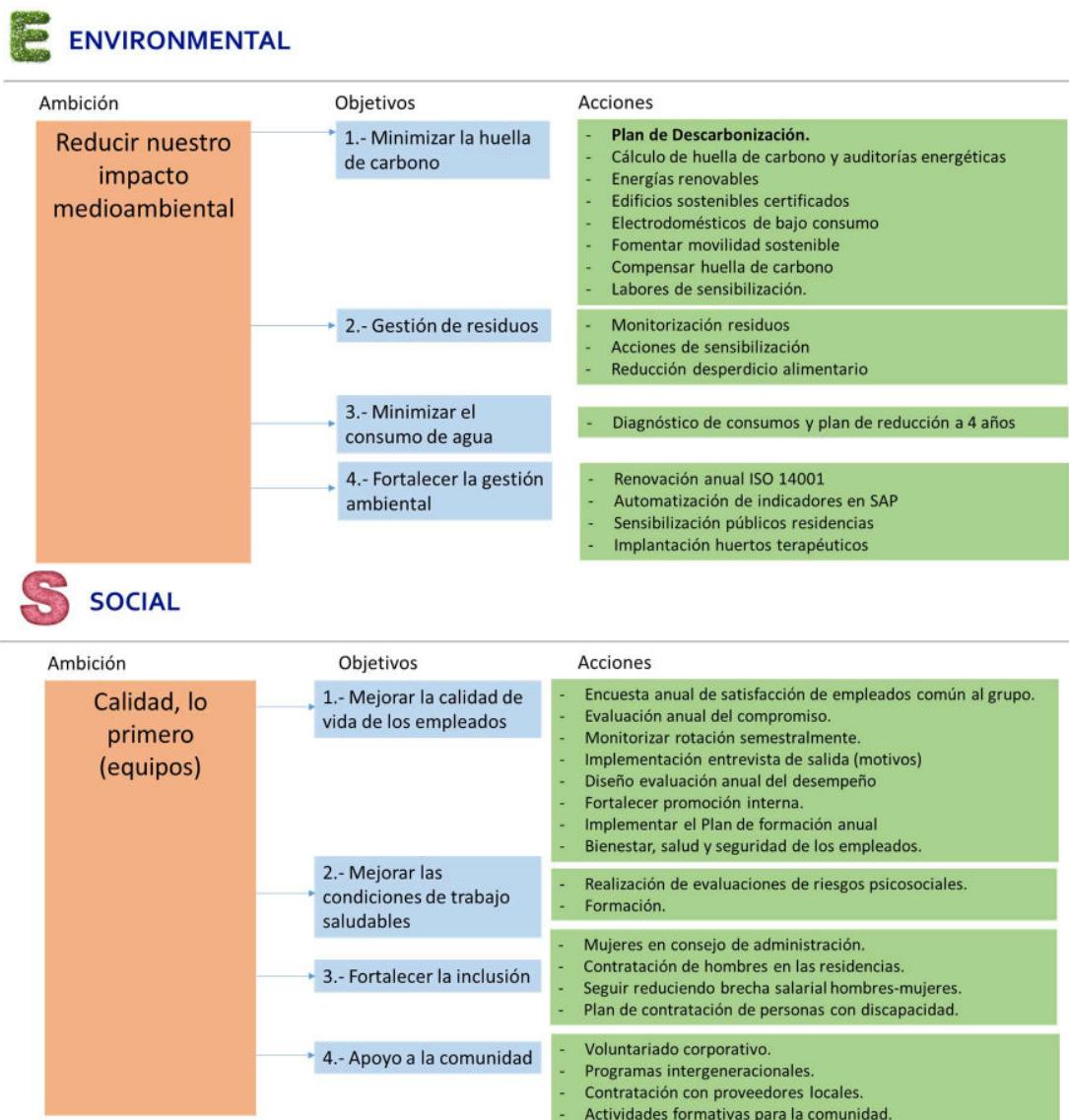


- Amavir forma parte desde 2017 de **Forética** y se sumó en 2022 como empresa colaboradora a **EnREDaRSE**, la primera red de empresas sostenibles de Navarra.
- Amavir forma parte del **grupo de trabajo de Sostenibilidad/RSC del Grupo Maisons de Famille** donde se fijan directrices, se establecen herramientas, se generan sinergias y se comparten buenas prácticas entre los países que conforman el grupo (Alemania, Italia, Francia y España). En 2023 se han organizado cuatro reuniones, dos presenciales (en París y Madrid) y dos por videoconferencia, en las que se han abordado las siguientes cuestiones:
  - Elaboración del informe no financiero del Grupo Maisons de Famille correspondiente al ejercicio 2022 y análisis de acciones de comunicación para difundir el informe.
  - Políticas de descarbonización.
  - Puesta en común y análisis de buenas prácticas.

- Compliance.
- Seguimiento y análisis de la hoja de ruta compartida sobre sostenibilidad.
- Preparación del informe no financiero del Grupo Maisons de Famille correspondiente al ejercicio 2023.
- Análisis de nuevas normativas y tendencias en la elaboración de los informes no financieros.

## 9.2. Estrategia ESG de Amavir

En 2023, el Consejo de Administración de Amavir aprobó la Estrategia ESG (Environmental, Social, Governance) de la compañía, que incluye un total de 15 objetivos y 52 acciones:



Ambición	Objetivos	Acciones
Calidad, lo primero (residentes)	1.- Mejora de la calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación anual de la satisfacción (índice NPS)</li> <li>- Seguimiento de las quejas.</li> <li>- Constitución Consejos de Usuarios y comisiones de menús</li> <li>- Renovación certificados de calidad</li> </ul>
	2.- Estructurar y comunicar la política ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Despliegue de estrategia ESG</li> <li>- Integrar objetivos ESG en la remuneración del Management</li> <li>- Comunicación de la ESG</li> </ul>
	3.- Imagen y reputación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Despliegue del plan de comunicación y marketing.</li> </ul>
	4.- Garantizar gestión de riesgos y compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar EINF anual</li> <li>- Elaborar Plan "Deber de vigilancia" y mapas de riesgos</li> <li>- Cuadro de mando semestral Estrategia ESG.</li> </ul>
	5.- Fortalecimiento cultura ética	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código anticorrupción y formación a directivos y personal clave.</li> <li>- Formación compliance</li> <li>- Identificación proveedores de especial riesgo y aplicación para la mejora del control de los proveedores.</li> <li>- Dar más visibilidad al canal de denuncias.</li> </ul>
	6.- Fortalecer seguridad y privacidad de los datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de acogida sobre GDPR y LOPD a nuevas incorporaciones.</li> <li>- Formación equipo directivo.</li> </ul>
	7.- Innovación y digitalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de un proyecto al año.</li> </ul>

El Consejo de Administración y el Comité de Dirección de Amavir llevó a cabo a finales de 2023 un primer análisis del estado de cumplimiento de la Estrategia ESG y el estado de implantación de las diferentes acciones.

### 9.3. 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**:

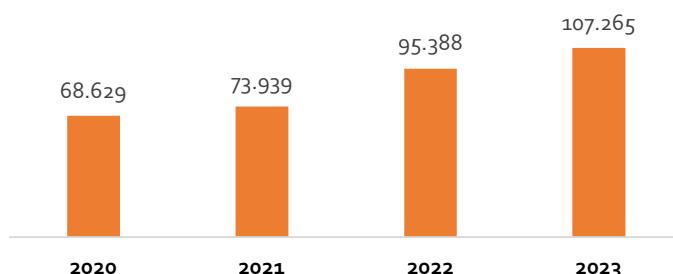
- Página web ([www.amavir.es](http://www.amavir.es)):

	2022	2023
Número total de visitas	310.116	342.873
Número total de usuarios	229.301	284.608
Páginas vistas	634.987	719.638
Minutos de duración media de las visitas	1,44	1,58

- Redes sociales: número de seguidores a 31 de diciembre de 2023

	2022	2023
Facebook	53.263	55.841
Twitter	5.976	6.042
Instagram	4.245	5.231
LinkedIn	8.294	9.778
YouTube	1.910	4.860
Tik Tok	21.700	25.405
Pinterest	-	18
Snapchat	-	90
<b>TOTAL</b>	<b>95.388</b>	<b>107.265</b>

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 2023 se han emitido 17 podcasts.

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

	2022	2023
Notas de prensa enviadas a los medios	66	60
Noticias generadas en los medios	1.177	1.579
% de noticias positivas sobre el total	82%	89%

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

- Reuniones, llamadas, videollamadas, mails.
- Comunicados y cartas.

- Tablones de anuncios.
- PAIs e informes asistenciales.
- Encuestas anuales de satisfacción de usuarios y encuestas de clima laboral.
- Servicio de Atención al Usuario.
- Portal de las familias.
- Intranet y portal del empleado.
- Comités de empresa.
- Consejos de Usuarios / Consejos de Participación.

En su política de comunicación, Amavir trata no solo de potenciar la propia reputación de la compañía, sino también la del sector. El objetivo es que los medios de comunicación ofrezcan **noticias positivas de las residencias y de las personas mayores**, trasladando una imagen a la opinión pública distinta de la que, lamentablemente, se suele dar cada vez que se habla de nuestra actividad.

## La historia de amor de Esther y Rafael que ha conmovido a media España

Ella es residente de Amavir Coslada (Madrid) y participó junto con su pareja en el programa “El Hormiguero” de Antena 3 TV.

Desde hace años, Amavir viene colaborando con el programa “El Hormiguero” de Antena 3 TV para dar a conocer historias bonitas acerca de la tercera edad. Una de estas historias ha tenido como protagonista a Esther, residente en nuestro centro Amavir Coslada (Madrid), y a su novio Rafael, que va todos los días a verla a la residencia. Esther y Rafael fueron novios de jóvenes, pero sus familias se negaron a que siguieran con la relación. Tuvieron que dejar de verse y cada uno se acabó casando y teniendo su propia vida familiar. Pero cuando Esther envió su historia, buscó de nuevo a Rafael, que también había perdido ya a su esposa, y es así como volvieron a encontrarse, hace unos dos años, y reiniciaron su historia de amor. Su historia, llena de ternura, despertó la admiración y el cariño de los espectadores de “El Hormiguero” y se difundió también



a gran velocidad por las redes sociales. Ambos fueron entrevistados en el programa, al que acudieron acompañados de la psicóloga de la residencia. Como decía Rafael, “Esther fue mi principio y va a ser mi final”. Una preciosa historia que nos recuerda que el amor no tiene edad.

Hemos seguido colaborando con “El Hormiguero” (Antena 3) para trasladar una imagen positiva de la tercera edad, como en el caso de la historia de amor de Esther y Rafael.

## Isidoro Asurmendi, el residente de Amavir Mutilva cuya historia sensibilizó a miles de personas en toda España

El periódico El Mundo publicó el pasado mes de noviembre un extenso reportaje sobre la vida de Isidoro Asurmendi, residente que vive en Amavir Mutilva desde el año 2010. Su historia es la de muchas personas mayores que sufren la soledad en España, en su caso de manera mucho más grave, porque no cuenta con familia ni con personas cercanas que puedan visitarla. Esta historia de soledad sirvió para sensibilizar a muchísimas personas en todo España que se volvieron con el envío de centenares de cartas y regalos. Isidoro se ha mostrado muy agradecido por todas las muestras de cariño que ha recibido.



Amavir colaboró con el periódico El Mundo en incidir sobre el problema de la soledad no deseada entre las personas mayores, con el ejemplo de Isidoro Asurmendi, residente de Amavir Mutilva.



Grabación del programa “El Novato” (Antena 3) en Amavir Puente de Vallecas.

En nuestro compromiso con la transparencia, y para reforzar nuestro objetivo de residencias abiertas al entorno, favorecemos que nos visiten o nos reciban las autoridades para que conozcan de primera mano nuestra actividad. Durante 2023 se han registrado las siguientes **visitas y actos institucionales**:

- La **consejera de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid**, Concepción Dancausa, visitó en marzo nuestra residencia Amavir Ciudad Lineal para conocer de primera mano las terapias con animales que se llevan a cabo en este y otros centros de Amavir. En la visita estuvo acompañada por el director general de Atención al Mayor y a la Dependencia, Juan José García Ferrer.
- La **alcaldesa de Ciudad Real**, Eva María Masías, visitó en marzo la residencia Amavir Ciudad Real con motivo de la reciente apertura de la misma. Recorrió las distintas estancias del centro y pudo hablar con los primeros residentes y trabajadores.
- La nueva **concejala de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Ciudad Real**, Aurora Galisteo, visitó la residencia Amavir Ciudad Real en julio, tras haber tomado posesión de su cargo.
- El **alcalde de Torrejón de Ardoz** (Madrid), Ignacio Vázquez Casavilla, visitó nuestra residencia Amavir Torrejón con motivo de la celebración del 18º aniversario de la apertura del centro.



- El **alcalde de Humanes de Madrid**, José Antonio Sánchez, visitó en octubre la residencia Amavir Humanes con motivo de la celebración del 15º aniversario de la apertura del centro.
- La **concejala de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón** (Madrid), Mónica García Molina, visitó en marzo nuestra residencia Amavir Pozuelo.



## 9.4. Causas sociales y solidarias

En Amavir, usuarios, familiares y trabajadores nos hemos implicado históricamente en el apoyo a causas sociales y solidarias, habiendo destinado en 2023 la cantidad de **153.884 euros a donaciones a fundaciones, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro**. Además de las relacionadas con asuntos de compromiso medioambiental (detalladas en un capítulo anterior de este informe), destacamos las siguientes realizadas durante 2023:

- Contribución económica por noveno año consecutivo al proyecto **Alianza Mundial para la Vacunación Infantil (GAVI)**, que en 2020 fue galardonado con el Premio Princesa de Asturias de Cooperación. Esta alianza es un organismo internacional impulsado por las donaciones de la Fundación Gates y con sede en Ginebra. Su objetivo es la lucha contra la mortalidad infantil en los territorios más desfavorecidos a través de la vacunación de los más pequeños. En España, la Fundación "la Caixa" decidió sumarse a este proyecto, creando en 2008 la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, a través de la cual se recogen donaciones de particulares y empresas nacionales para ofrecer las vacunas necesarias para la infancia.



- Las cinco residencias de Amavir en Cataluña se sumaron en 2023 a la campaña “**Comercios inolvidables**” de la Fundación Pasqual Maragall para apoyar la investigación sobre el Alzheimer y la labor de sus grupos terapéuticos para personas cuidadoras.
- 
- Colaboración con la Asociación MIMA Mis Mayores (antigua Asociación Benéfico Geriátrica) en su campaña solidaria “**Ningún mayor sin regalos en Navidad**”, que repartió cerca de 3.000 regalos a personas mayores ingresadas en 23 de los 38 hospitales de la Comunidad de Madrid durante esas fechas. Amavir viene colaborando con esta iniciativa desde su lanzamiento en 2015.
  - Colaboración con “Adopta un abuelo” en su campaña navideña “**Una carta para un abuelo**”. Esta iniciativa busca paliar la soledad en estas fechas entre las personas mayores que no tienen familia y viven en residencias, enviándoles cartas escritas por jóvenes voluntarios de esta asociación. En este programa participaron un total de 134 residentes de Amavir.
  - **Continuamos nuestra labor de concienciación y apoyo a las mujeres víctimas de violencia de género.** Como parte del grupo “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, auspiciado por el Ministerio de Igualdad del Gobierno de España, desde la compañía hemos seguido trabajando en 2023 para la concienciación de nuestros públicos internos acerca de la necesidad de luchar contra esta lacra social.



Así se visibilizó el 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, cuando las residencias y centros de día de la compañía organizaron diversos actos,

con la participación de mayores, familiares y profesionales. Se confeccionaron carteles y murales en los talleres de terapia ocupacional, que se colgaron en las paredes de los centros. Se programaron también charlas, conferencias, proyecciones audiovisuales y lecturas de poemas alusivos a la lucha contra la violencia de género y se repartieron igualmente lazos y globos morados. Asimismo, en algunos centros, mayores y profesionales se sumaron a las concentraciones convocadas por los ayuntamientos de sus municipios.

El compromiso de Amavir con la lucha contra la violencia contra las mujeres no se sustancia solo en actividades de concienciación, sino que incluye también el compromiso de colaborar en la **inserción laboral de mujeres que han sufrido maltrato** y que quieren empezar una nueva vida lejos de sus acosadores. Para conseguirlo, Amavir tiene suscritos acuerdos con distintas administraciones públicas, fundaciones y ONGs.

- Continuación con la adhesión 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.
- **Actividades con motivo del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo).** La celebración de este día tiene especial significación en Amavir, al ser una compañía eminentemente femenina en su plantilla. En 2023, con motivo de este día, tuvimos los siguientes actos:
  - La directora general de Amavir, Lourdes Rivera, participó como ponente en el foro “**Empresarias que inspiran: mirada al futuro desde el liderazgo**”, organizado por la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid. El acto estuvo presidido por el alcalde de la capital, José Luis Martínez-Almeida.



- Amavir volvió a sumarse un año más a las actividades organizadas por la Fundación Adecco con motivo de este día, que en esta ocasión estuvieron centradas en la vulnerabilidad de la mujer en el empleo (el 30% de las mujeres en edad laboral se encuentran en riesgo de exclusión, según datos del INE).
- Las residencias de Amavir se sumaron a la conmemoración de esta efeméride con numerosas actividades.



- Las trabajadoras de la residencia Amavir El Pinar (Cuenca) recibieron un reconocimiento por parte del sindicato Comisiones Obreras de la provincia en su acto por el Día de la Mujer, que estuvo presidido por la subdelegada del Gobierno.
- Muchos centros Amavir han organizado **mercadillos solidarios** durante 2023 con las manualidades elaboradas por los mayores en los talleres de terapia ocupacional, cuyos fondos son destinados a causas sociales. Por ejemplo, en Amavir Alcalá (Madrid) para la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFA) y en Amavir Vilanova del Camí (Barcelona) para La Marató de TV3.



- 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.
- Patrocinio de la **carrera Roncesvalles-Zubiri (Navarra)** en su 16ª 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.
- Amavir Coslada (Madrid) ha colaborado con la iniciativa “**A las olvidadas**”, organizada por la asociación Teta&Teta en colaboración con la Fundación Gabeiras y el Ministerio de Cultura, que consiste en la recogida de libros dedicados para enviárselos a reclusas de prisiones españolas. Los residentes personalizaron los libros a través de su puño y letra con mensajes y dedicatorias.



- La residencia Amavir El Encinar del Rey (Valladolid) ha puesto en marcha en 2023 el proyecto “**¿Nos echamos una pata?**”, una iniciativa para que los usuarios del centro convivan con animales en situación de acogida hasta que les encuentran un hogar definitivo. Se está desarrollando en colaboración con el Centro de Protección Animal del Ayuntamiento de Valladolid.



- **Actividades con motivo del Día Mundial del Alzheimer (21 de septiembre):** además de las actividades organizadas por las propias residencias, la compañía patrocinó las XIV Jornadas del Alzheimer organizadas por AFA Corredor del Henares, celebradas en septiembre en el Hospital Universitario del Henares.



## 9.5. Fomentando el voluntariado

- **Colaboración con grandes empresas para el desarrollo de voluntariado corporativo en nuestras residencias.** Amavir viene promoviendo actividades de voluntariado corporativo con empresas desde hace muchos años, que se han reforzado este 2023. Así, durante estos últimos meses hasta nuestros centros se han desplazado voluntarios de grandes compañías como Telefónica, BBVA, Caixa, Mondelēz International, Delaviuda, Iberdrola, Endesa, Amazon, HP, Allianz, Hard Rock, Sofftek, Delta Partner y Reale Seguros, entre otras.

Estas visitas sirven para aportar actividades lúdicas y de acompañamiento a los residentes y paliar la soledad en los casos que lo necesitan. Además, contribuyen también a que los voluntarios se acerquen a la realidad de las residencias de mayores y conozcan la importante labor que llevan a cabo en la atención a la tercera edad.

Junto a los equipos de las residencias, los voluntarios organizan un amplio programa de actividades, especialmente durante las fechas navideñas, como bingos, salidas para ver los belenes y decoraciones navideñas, actuaciones musicales, entrega de regalos... Además, en la mayor parte de los casos, los voluntarios acuden a los centros con sus hijos, con lo que esta actividad se acaba convirtiendo también en una experiencia intergeneracional.



- También en estas fechas navideñas disfrutamos en muchos de nuestros centros de la colaboración con la Federación Profesional del Taxi y Radio Taxi para la iniciativa “**Te llevamos a ver las luces de Navidad**”, que sirve para que personas mayores de residencias puedan dar un paseo por el centro de las ciudades para ver las luces.
- Este voluntariado navideño se une al que realizan con carácter periódico otras muchas entidades a lo largo del año, como parroquias, universidades, institutos y fundaciones, que tienen un carácter de acompañamiento y también lúdico. En esta misma línea, colaboramos durante el año con entidades como “**Grandes Amigos**”, Fundación ONCE o “**Adopta un abuelo**”.
- Hemos continuado también la colaboración 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.

- 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, y en la que Amavir ha vuelto a estar presente en 2023.

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.

En la última edición, el programa ha contado con la participación activa de tres residentes de nuestros centros: una de Amavir Coslada y dos de Amavir Puente de Vallecas. La entrega de los libros se realizó en una gala celebrada a finales de diciembre en el Auditorio Rafael del Pino de Madrid, que contó con la intervención de la consejera de Familia y Asuntos Sociales de Madrid, Ana Dávila, y con la presencia del cantante Raphael.



- Hemos seguido colaborando con distintas entidades de voluntarios que nos han ayudado a que **nuestros residentes puedan cumplir sueños**.

Por ejemplo, Amavir Cartagena ha participado un año más en el programa de la **Fundación Ambulancia del Deseo**, en colaboración con el Instituto Murciano de Acción Social, que está permitiendo que residentes puedan reencontrarse con lugares importantes de sus vidas.

Una iniciativa similar es la desarrollada por “Adopta un abuelo”, que está tratando de cumplir sueños de personas mayores. Como el de Ángela Prieto, residente de Amavir Villanueva (Madrid), que a sus 98 años **cumplió este pasado año su sueño de poder viajar a Canarias**, viaje que hizo junto a su hermana Aurora, de 96.



- También en 2023, la residencia para personas mayores El Balconcillo (Guadalajara), gestionada por Amavir para la Junta de Castilla-La Mancha, suscribió un **convenio de colaboración con la Junta Provincial de Guadalajara de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)** para promover la actuación de voluntariado de esta entidad entre las personas mayores que viven en la residencia. A través de este acuerdo, se está ofreciendo acompañamiento y apoyo a residentes que padecen cáncer y que cuentan con escasos recursos, para ayudarles en su día a día. Las principales funciones de los voluntarios son acompañar al paciente oncológico y a su familia, ofrecer apoyo emocional y derivar a los profesionales específicos en caso de detectar situaciones que requieran una atención especializada.
- Por último, varias residencias Amavir han continuado este año su colaboración con la asociación "**Músicos por la salud**", que ofrece conciertos online para que residencias de toda España puedan conectarse y disfrutar de la música.

Pero este 2023, Amavir quiso ir un paso más allá en este campo del voluntariado, celebrando el **I Día del Voluntariado Amavir**. La iniciativa se llevó a cabo el 5 de diciembre, coincidiendo con el Día Internacional del Voluntariado, y consistió en que los trabajadores y trabajadoras de las oficinas centrales de la compañía, repartidos en grupos de cinco personas, se trasladaron a las residencias para participar en diversas actividades con las personas mayores. La experiencia sirvió además para que la plantilla de las oficinas centrales se acercara al día a día del trabajo de las residencias y participara del cuidado que prestamos a las personas mayores que viven con nosotros, que es nuestra razón de ser.

Hubo gymkanas, talleres de cocina y repostería, excursiones, bingos, participación en terapias, colaboración en actividades diarias de las residencias, colocación de árboles y decoración navideña... En total, participaron 14 residencias: 2 en Navarra (Oblatas y Mutilva), 1 en Castilla-

La Mancha (Azuqueca de Henares) y 11 en Madrid (Cenicientos, Patones, Villaverde, Humanes, San Agustín de Guadalix, Colmenar Viejo, Alcalá de Henares, Torrejón de Ardoz, Usera, Puente de Vallecas y Ciudad Lineal).

La experiencia resultó muy satisfactoria y el objetivo es que esta acción de voluntariado se repita todos los años, celebrándola dos veces, una el propio día mundial y otra con ocasión de la celebración de los campamentos intergeneracionales en las residencias.



## 9.6. Fomentando las relaciones intergeneracionales

Una de las señas de identidad más características de las residencias de Amavir es su **apuesta por las relaciones intergeneracionales**, tratando de buscar momentos en los que los residentes puedan intercambiar experiencias con generaciones más jóvenes.

Las residencias reciben con frecuencia la **visita de niños y adolescentes** de colegios, institutos y universidades de sus alrededores, sobre todo en fechas señaladas como Navidad, Carnavales o fiestas patronales. Se hacen actuaciones, cantan juntos, hacen teatro y comparten tareas del cole.

En algunos de nuestros centros estos intercambios se llevan a cabo también con **niños de entre 1 y 3 años de guarderías** cercanas a las residencias, como en el caso de Amavir El Encinar del Rey (Valladolid) y Amavir Alcorcón (Madrid). La experiencia de este último centro fue

compartida a nivel nacional por el programa de televisión “De Seda y Hierro”, de La 2, que mostró las actividades que llevan a cabo mayores y pequeños.



Pero, sin duda, el programa estrella en este ámbito son nuestros **campamentos intergeneracionales de verano**, que venimos celebrando desde hace más de quince años bajo el título de “**De acampada con mis abuelos**”. Durante una semana las personas mayores conviven en los centros con niños y niñas de entre 6 y 12 años, realizando conjuntamente numerosas actividades educativas y de ocio y llenando las residencias de alegría. Los niños son nietos o bisnietos de los residentes, así como hijos de los trabajadores, de tal manera que estos campamentos constituyen también una medida de conciliación laboral y familiar para la plantilla, puesto que se celebran cuando ya no hay colegio. Este verano los campamentos se celebraron en un total de 29 residencias de la compañía, 10 más que el año anterior, y como suele ser habitual, concitaron la atención de numerosas televisiones y otros medios de comunicación.



Otras iniciativas intergeneracionales desarrolladas durante el pasado año han sido:

- Se ha continuado el **programa Duplo**, de la Fundación Gregal, en Amavir Getafe (Madrid). Esta fundación concede becas a estudiantes universitarios a cambio de compartir tiempo con mayores en residencias.



- **Amavir Mutilva (Navarra) colaboró con la Escuela de Negocios y Marketing ESIC y el Museo Etnográfico de Pamplona en un proyecto intergeneracional y de preservación de la memoria.** Desde el 24 de marzo y hasta el 12 de mayo se celebraron distintos talleres entre los alumnos y los residentes de Amavir Mutilva. La primera sesión contó con la participación de la «maleta» del museo itinerante de Elur Ulibarrena. Utilizando esta maleta llena de objetos históricos del Museo Etnográfico, como alforjas, braseros, antiguas cocinas de juguete, campanillas de misa y bastidores para bordar, entre otros, los participantes se embarcaron en un viaje en el tiempo en el que mayores y jóvenes compartieron sus rutinas y pudieron ver las diferencias de modos de vida de distintas épocas.



- Amavir Diagonal (Barcelona) acogió en verano un **concierto del coro de niños y niñas de la Escuela Coral del Orfeón Catalán**. Pequeños y mayores eligieron varias canciones para interpretar conjuntamente. Esta iniciativa se enmarcó en un ciclo de conciertos que organizó el Gran Teatro del Liceo y el Palau de la Música.



## 9.7. Contribuyendo al desarrollo del sector

Amavir está firmemente comprometida con el desarrollo del sector de atención a la dependencia y la tercera edad, apostando por su progresiva profesionalización, por la mejora de la calidad de los servicios que se presta a los usuarios y por la reivindicación de su importante papel en la sociedad española, tanto en términos económicos como asistenciales.

Eso nos ha llevado a **pertenecer a las principales patronales y asociaciones sectoriales**, de carácter tanto nacional como autonómico. Amavir es miembro de la patronal AESTE (Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia), en la que la directora general de Amavir ejerce como vicepresidenta desde 2021. También está integrada en las patronales autonómicas ARTECAM (Castilla-La Mancha) y ANEA (Navarra), de las que forma parte de sus respectivas juntas directivas, así como de ACRA (Cataluña) y ACALERTE (Castilla y León).

**aeste**  
Personas que cuidamos de personas

También en su compromiso con el sector, Amavir viene organizando desde sus orígenes **jornadas formativas dirigidas a profesionales sociosanitarios**, especialmente del ámbito del Trabajo Social, al ser este uno de los colectivos con el que mantiene más relación en su día a día y por su especial trascendencia en la atención a personas mayores y dependientes. Las temáticas de estas jornadas, que se celebran en Madrid, Barcelona, Pamplona y Valladolid, están seleccionadas en función de las demandas que realizan los propios asistentes a estos cursos, buscando que sean de la máxima utilidad para su trabajo diario y propiciando también dar visibilidad y apoyo a sus requerimientos.

En años anteriores hemos contado con ponentes de la talla de Luis Rojas Marcos, Mario Alonso Puig, Víctor Küppers y Emilio Duró, entre otros. Los ponentes de este año han sido:



#### Elsa Punset

Escritora y divulgadora, una de las principales figuras sobre inteligencia emocional. Es licenciada en Filosofía y Letras, Máster en Humanidades por la Universidad de Oxford y en Periodismo por la Universidad Autónoma de Madrid, y Máster en Educación Secundaria por la Universidad Camilo José Cela de Madrid.



#### Carlos Hernández

Profesor universitario, conferenciante y consultor de formación y desarrollo. Ha impartido cursos y conferencias durante más de quince años sobre motivación, presentaciones eficaces, habilidades directivas, comunicación, persuasión, formación de formadores y creatividad, entre otros temas. Es Doctor en Ciencias Sociales, máster en RRHH e Intervención de Duelo, licenciado en Sociología y en Periodismo, diplomado en Trabajo Social y ganador del Premio Excelencia 2012 de la Universidad Carlos III de Madrid por su trayectoria emprendedora y profesional.

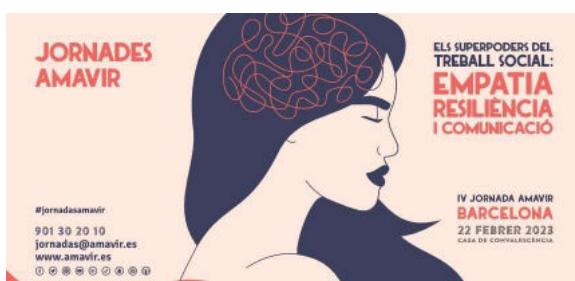


#### Juan Pedro Arbizu

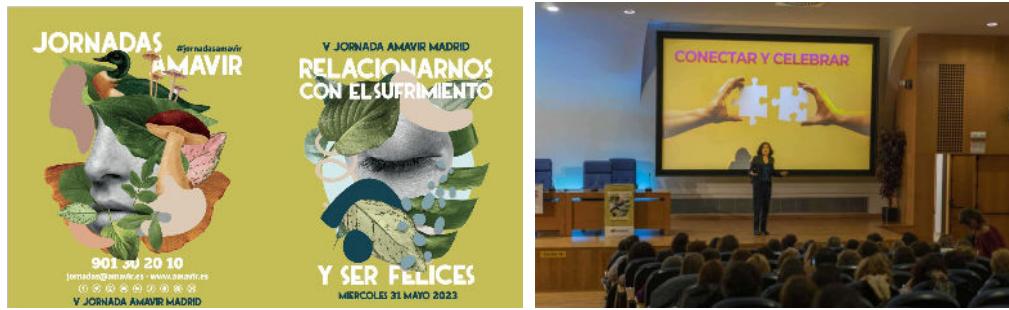
Juan Pedro Arbizu, psicólogo clínico y responsable del área de Psicología del Hospital San Juan de Dios de Pamplona. Tras una dedicación de 27 años al trabajo con personas en contacto con el sufrimiento, Arbizu ha puesto en marcha el programa ARIMA para pacientes con enfermedad avanzada. También ejerce funciones como coordinador de paliativos de la provincia de Aragón y del Programa Atención Final de Vida de Fundación La Caixa, profesor colaborador en distintas universidades y cursos para profesionales sanitarios y miembro del comité asesor en decisiones éticas en pacientes con COVID del Sistema Nacional de Salud.

Las jornadas desarrolladas durante 2023 han sido las siguientes:

- **Jornada en Barcelona (22 de febrero)**, “Los superpoderes del Trabajo Social: empatía, resiliencia y comunicación”, celebrada en la Casa de Convalecència de Barcelona (Hospital de la Santa Creu i Sant Pau). Se contó con las ponencias de Elsa Punset y Carlos Hernández y asistieron más de 200 personas



- **Jornada en Madrid (31 de mayo)**, "Relacionarnos con el sufrimiento y ser felices", celebrada en el Hospital Clínico San Carlos. Contó como ponentes con Elsa Punset y Juan Pedro Arbizu y asistieron más de 300 personas.



- **Jornada en Pamplona (23 de noviembre)**, "Volver a lo esencial en un mundo incierto: el cuidado como motor que nos mueve", celebrada en el Hotel Tres Reyes, con la participación de Elsa Punset y Carlos Hernández, con la asistencia de 150 personas.



Como viene haciendo también desde hace años, Amavir ha seguido prestando su **colaboración durante 2023 al desarrollo de congresos, seminarios, jornadas y actividades formativas del sector**, bien a través del patrocinio de las mismas o mediante la participación de profesionales de la compañía en calidad de ponentes:

- Patrocinio del **LXIII Congreso de la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (SEGG)**, celebrado en Pamplona del 7 al 9 de junio con el título "Envejecimiento saludable: un reto compartido".
- Patrocinio del **XXIV Congreso de la Sociedad Madrileña de Geriatría y Gerontología**, celebrado el 16 de noviembre en el Hospital Universitario Infanta Sofía bajo el lema "Evidencia científica en los muy mayores".

- Patrocinio del **IV Congreso Nacional Dependencia y Sanidad**, organizado por Alimarket y celebrado del 6 al 8 de marzo en IFEMA (Madrid). En el marco de este congreso, la directora de Recursos Humanos de Amavir, Marián Bautista, presentó la ponencia “Apostar por el talento interno como clave para el éxito empresarial”, en la que expuso el Plan de Sucesión para la Detección del Talento Interno que ha puesto en marcha la compañía.



- Patrocinio del **Congreso de Trabajo Social de Madrid**, organizado por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid, que tuvo lugar durante los días 8 y 9 de junio, y en el que se analizaron las herramientas con las que cuentan los profesionales de esta disciplina.
- **Organización de una jornada formativa sobre Terapia Ocupacional (23 de octubre).** Esta jornada, en colaboración con el Colegio Profesional de Terapeutas Ocupacionales de la Comunidad de Madrid (COPTOCAM), se celebró en el salón de actos de Amavir Arganzuela y contó con la asistencia de 40 profesionales de la compañía. Las ponentes fueron Charo Ortín Ramón, terapeuta especialista en neuro-rehabilitación, doctora por la Universidad Rey Juan Carlos y directora del centro de rehabilitación neurológica FOREN; y María Gracia Carpena, terapeuta, doctora en bioética y experta en geriatría.



- Participación en la **VIII Jornada de Atención Centrada en la Persona de la patronal ACRA**. Tuvo lugar el pasado mes de mayo en el Auditorio CosmoCaixa de Barcelona y, en ella, el responsable regional de Amavir en Cataluña, Manel Vates, expuso el modelo de atención “*Guiados por ti*” con el que trabajamos en nuestros centros.
- **Patrocinio del Foro Hiria sobre la situación y perspectivas de la atención a la dependencia en Navarra**. Este foro de debate, organizado por el periódico Diario de Noticias, contó con la presencia de la consejera de Asuntos Sociales del Gobierno de Navarra y la directora de la Agencia Navarra de la Dependencia.



- Participación en una **jornada sobre sujeciones del Consejo Español para la Defensa de la Discapacidad y la Dependencia (CEDDD)**. En la jornada, celebrada el 19 de enero con el título de “La contención emocional y física en los centros de mayores”, Amavir expuso cómo trabaja en sus centros la eliminación de sujetos.
- El director de Sistemas, Innovación y Tecnología de Amavir, Ibor Rodríguez, participó como ponente en **Hikvision Village, el foro anual del sector de la tecnología**, que este año trató sobre “El futuro de la tecnología y la seguridad”. El encuentro, al que asistieron más de



1.000 personas, reunió a los principales grupos de interés del sector para dialogar sobre soluciones y tecnologías de vanguardia aplicables en diferentes sectores de la industria, con la finalidad de mejorar la eficiencia de las organizaciones, aumentar la rentabilidad de las empresas y mejorar la calidad de la vida de las personas. Concretamente, Amavir estuvo presente en la mesa redonda “La contribución de la tecnología al cuidado de los mayores en entorno residenciales”.

## 9.8. Fomentando la cultura y el 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.



- **Participación en el concurso “Arte Mayor” para fomentar y visibilizar la creatividad en la tercera edad.** Conscientes de que entre los mayores que viven en nuestros centros tenemos verdaderos artistas, desde Amavir nos quisimos sumar en 2023 al concurso “Arte mayor” para fomentar la creatividad y visibilizar las habilidades artísticas en la tercera edad, una iniciativa organizada por la plataforma Cultura Inquieta en colaboración con Iberdrola. Difundiendo esta actividad entre nuestros residentes y usuarios de centro de día,

conseguimos que 20 de ellos, con edades comprendidas entre los 75 y los 99 años, se animaran a participar. A través de la pintura, la escultura, la poesía, la confección y el punto de cruz, entre otras expresiones y manualidades, los residentes de Amavir participantes en este concurso pudieron demostrar sus dotes artísticas utilizando diversas técnicas de ebanistería, artesanía, puntillismo, hilorama, acuarela, ganchillo o croché.



- **Participación en el concierto “Melodías para el verano” organizado por la patronal AESTE.** Un grupo de personas mayores de varias residencias de Amavir en Madrid asistieron como invitados a “Melodías para el verano”, el concierto de la Asociación de Empresas de Servicios para la Dependencia (AESTE), que tuvo lugar el 9 de junio en el auditorio de la sede de la Fundación ONCE, en Madrid. El evento congregó a cerca de 200 residentes de distintos grupos y compañías con el objetivo de poner en valor el potencial terapéutico de la música en la tercera edad.



- 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 y el Centro de Documentación Europea.
- 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 2023 se han emitido 5 episodios de esta serie:
  - Peonillos vallisoletanos, receta de Victoria González (Amavir El Encinar del Rey, Valladolid).
  - Ragout al vino blanco con verduras, receta de Isabel Pozo (Amavir Puente de Vallecas, Madrid).
  - Albóndigas veganas de soja, receta de Matilde Díaz (El Balconcillo, Guadalajara).
  - Tarta de manzana, receta de Marcelino Andueza (Amavir Argaray, Pamplona).
  - Albóndigas en salsa, receta de Isabel Fernández (Amavir La Marina, Madrid).
  - Menú navideño, receta de Juana Mercedes Alonso y Criselda Flores (Amavir Coslada, Madrid).



- Seguimos compartiendo la experiencia vital de nuestros usuarios. Amavir ha continuado durante 2023 la iniciativa **#LaExperienciaEsUnGrado**, una serie de vídeos que muestran historias de vida singulares de nuestros residentes. Durante 2023 se han grabado 10 episodios de esta serie.
  - “Ni plantas, ni animales. Setas”, la experiencia de Juan Hernández (Amavir Oblatas, Pamplona), que nos habla de su afición por la micología.
  - “Era mi padre”, la experiencia de Josefina Fernández (Amavir Horta, Barcelona), cuyo padre estuvo en el campo de concentración nazi de Mauthausen.
  - “Uno, dos, tres, catorce”, la historia de Rosario Valdivieso (Amavir El Encinar del Rey, Valladolid), que nos habla de cómo ha sido cuidar a sus 14 hijos.
  - “Alma artesana”, la experiencia de Ascensión Sinova (Amavir El Encinar del Rey, Valladolid), que ha dedicado su vida a la artesanía.
  - “Puro teatro”, la experiencia de Antonia Arias “Ariel” (Amavir El Encinar del Rey, Valladolid), que ha actuado en escenarios de todo el mundo compartiendo cartel con grandes artistas como Lola Flores o Carmen Sevilla.

- “Ángeles de la familia”, la experiencia de Otilia Betancourt (Amavir Haría, Lanzarote), que nos habla de cómo su familia fue un pilar fundamental en su vida.
- “Aprender a defenderse”, la experiencia de Pilar Zurita (Amavir Tías, Lanzarote).
- “Nadar, flotar, volar”, la experiencia de Antonia Fernández (Amavir El Encinar del Rey, Valladolid), que nos narra su afición por la natación, deporte que ha practicado hasta cumplir los 90 años.
- “Gran premio”, la experiencia de Albert Nomen (Amavir Horta, Barcelona), que fue uno de los fundadores de la mítica marca de motocicletas Bultaco.
- “Próxima estación”, la experiencia de Vicenta Lázaro (Amavir Torrejón, Madrid), que nos habla de cómo fue su trabajo como taquillera del Metro de Madrid.



- Hemos continuado también nuestra serie de vídeos “**¿Qué hacemos hoy?**”, en la que mostramos actividades singulares que llevamos a cabo en las residencias. Durante 2023 se han emitido 8 capítulos:

- Taller de fabricación de cajas-nido para aves (Amavir Oblatas, Navarra).
- Taller intergeneracional de cuentacuentos (Amavir Valle de Egüés, Navarra).
- Programa de acupuntura y punción seca (Amavir Villanueva de la Cañada, Madrid).
- Actividad “Las tardes del té” (Amavir La Marina, Madrid).
- Salida a tomar churros con chocolate (Amavir Alcorcón, Madrid).
- Taller de belleza y autocuidado (Amavir Ciudad Lineal, Madrid).
- Taller de repostería (Amavir San Agustín del Guadalix, Madrid).



- Los propios mayores de Amavir han sido los protagonistas, un año más, del **spot navideño de la compañía**. Con el título de “La verdadera conexión”, nuestros residentes quisieron hacer un llamamiento a la sociedad, especialmente a las generaciones más jóvenes, para que reduzcan el uso de las pantallas y dediquen más tiempo a sus seres queridos. En el spot participaron una veintena de residentes, con edades comprendidas entre los 75 y los 105 años, de varias residencias de la compañía.



## 9.9. 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 2023 como las siguientes:

- Continuación del proceso de eliminación de sujeciones en las residencias:

	2019	2020	2021	2022	2023
Residentes con sujeciones en la compañía.	299 (4,4%)	239 (4,3%)	396 (6,6%)	76 (1,10%)	34 (0,54%)
Centros libres de sujeciones (*)	20	19	22	31	37

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

- **Firma de convenio con la Universidad Complutense de Madrid tanto para prácticas externas como para realización de TFGs o másteres**, tanto oficiales como propios. Durante el año 2023 realizaron prácticas en Amavir, desde uno de los másteres sanitarios, dos médicos, una enfermera y una trabajadora social.
- Amavir continúa con la incorporación del **suministro de medicación cargada por robot como sistema SPD**. Este año se han incorporado La Gavia, Ciudad Real y Usera.
- **Colaboración en proyectos de investigación:**
  - Proyecto de investigación de la Universidad Autónoma de Madrid, cuyo objetivo es analizar las variables psicológicas en la salud mental y el riesgo cardiovascular a lo largo del tiempo.

- Amavir Ciudad Lineal (Madrid): colaboración en los siguientes estudios del Hospital Ramón y Cajal:
  - “Improving Antibiotic Prescribing In Nursing Homes in SPAIN. A before and after intervention study” del departamento de Geriatría.
  - “Sistema integrado de continuidad y calidad asistencial entre atención hospitalaria y centros sociosanitarios” del Servicio de Medicina Preventiva y Salud Pública.
- Amavir Getafe (Madrid): estudio prospectivo para establecer el estado inmunológico en población anciana tras recibir una pauta de vacunación completa, del departamento de Geriatría del Hospital de Getafe.
- Amavir San Agustín y Amavir La Marina (Madrid): colaboración en el nuevo proyecto “Programa de alta resolución de pacientes de residencia”, del departamento de Geriatría del Hospital Infanta Sofía.
- Amavir Villanueva de la Cañada (Madrid): puesta en marcha de una nueva unidad de “Rehabilitación” con el objetivo de ofrecer el recurso más adecuado a personas con una lesión osteomuscular que normalmente ha necesitado cirugía, retrasando la fragilidad que esta conlleva y recuperando la autonomía previa.
- Amavir Ibañeta (Navarra): se inicia el convenio de colaboración con la Asociación de Daño Cerebral de Navarra y el Colegio de Médicos de Navarra para poner en marcha el proyecto piloto “ACERCAR” y otras actividades como programas de promoción de autonomía y prevención de dependencia, programa de envejecimiento activo y convalecencia residencial.
- Amavir Tejina (Tenerife): colaboración con la empresa Fresenius Kabi para la realización del proyecto “GEROS” con el objetivo de realizar valoraciones nutricionales completas de los residentes para mejorar el aporte de todos los principios básicos y valorar la mejora de su situación basal y de la repercusión sobre su autonomía.
- Amavir Vilanova (Cataluña):
  - Colaboración con el departamento de Geriatría del Hospital de Igualada con el Modelo de asignación diagnóstica y terapéutica (MADiT).
  - Colaboración con el proyecto “Improving Antibiotic Prescribing In Nursing Homes in SPAIN. A before and after intervention study”.

- Amavir Cartagena (Murcia): colaboración en las jornadas realizadas por los Hermanos Maristas en Roma, con las charlas:
  - Envejecimiento fisiológico, afrontar la pérdida.
  - Prevención y estilos de vida saludables.
  - Alimentación y cultura.
  - Mis ocupaciones son mi terapia.
  - Comunicación como fuente de comunióñ.
  - Desarrollo personal y gestión de emociones.
- Continuamos con la implementación del programa “Emociones son sentido” de estimulación multisensorial para residentes con enfermedades neurodegenerativas. El objetivo de este programa es garantizar a los mayores un entorno confortable, seguro y significativo, a través de diversos recursos multisensoriales, que constituyen una herramienta fundamental para potenciar la comunicación y la conexión con el entorno. El aumento de la implicación de los usuarios con su entorno puede reducir algunos síntomas de las demencias y otros procesos neurodegenerativos, como las alteraciones al procesar la información, la desconexión con el entorno y la aparición de agitación y apatía.

Asimismo, los elementos multisensoriales para uso terapéutico contribuyen a regular el estado de ánimo y la conducta en general, y no únicamente en momentos puntuales. También promueven la creación de un espacio agradable, seguro y accesible a nivel físico y cognitivo.

En este tipo de terapia se incluyen elementos de proyección, iluminación y vibración, entre otros, que permiten crear un ambiente con un efecto inmersivo completo para el adulto mayor.



El programa “Emociones con sentido” de Amavir se incluyó como buena práctica en el Boletín de Calidad e Innovación de la Consejería de Política Social de la Comunidad de Madrid de junio de 2023.

- **Continuación de la implementación en todos los centros del programa “Un paseo por la naturaleza”,** cuyo objetivo es 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. Además de la cartelería con la que se venía trabajando hasta ahora, durante 2023 se ha comenzado la instalación de pantallas de televisión con vídeos de ejercicios.
- **Desarrollo del programa “Renacer Digital” para acercar la tecnología a las personas mayores.** Amavir y la Fundación FDI (Fomento del Desarrollo y la Integración) firmaron un acuerdo de colaboración en 2023 para implantar en las residencias de mayores del grupo el programa social «Renacer Digital», organizado junto a la Fundación Telefónica. A través de esta iniciativa, se impartieron distintos talleres formativos de alfabetización digital a técnicos y personal de las residencias de la compañía, para que adquieran las capacidades básicas para poder formar a los residentes y sus familias.



Bajo el lema “Hacer nuestro mundo más humano, impulsando un desarrollo digital inclusivo”, el objetivo del proyecto es acercar la tecnología a las personas mayores, mejorar su nivel de autonomía digital, acortar la brecha digital y conectarles con sus familiares a través de los recursos tecnológicos. Entre las competencias impartidas están el uso básico del smartphone, comunicación digital con el entorno social, aplicaciones útiles en el día a día y ciberseguridad básica para que la tecnología mejore la vida cotidiana.



Asimismo, el objetivo es que estas sesiones se extiendan también a los familiares interesados, en sesiones que se celebran en formato online o presencial. Las acciones formativas se imparten por voluntarios y trabajadores de Telefónica, y están coordinadas por personal de la Fundación FDI.

En este mismo campo de la formación digital de las personas mayores, Amavir colabora con otras iniciativas:

- Talleres “Abuelos hackers” de “**Adopta un Abuelo**”, cuyos voluntarios forman a los residentes en alfabetización digital y uso de Internet.
  - Talleres de robótica de la **Fundación Alma Tecnológica**.
  - Curso “Tu dispositivo móvil de confianza” de la **Junta de Castilla-La Mancha** para aprender a usar los móviles.
  - Programa “Plan de Seguridad para Mayores” de la **Policía Nacional y la Guardia Civil** sobre consejos de seguridad, tanto en materia informática como en la calle o en casa.
- Durante 2023 se ha continuado el **desarrollo e implementación de otras terapias innovadoras** en las residencias: terapias con animales, salas de reminiscencia, talleres con bebés terapéuticos, manejo de dinero y compra, 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, gafas de realidad virtual...



## 9.10. Reconocimiento social a Amavir

Durante 2023, Amavir ha sido merecedora de distintos reconocimientos y premios, tanto a nivel institucional como a nivel personal a profesionales de la compañía.

- **Amavir consigue cinco de los diez premios entregados en la gala del 20º aniversario del Grupo Maisons de Famille.** El acto se celebró en París el pasado mes de octubre y contó con la asistencia de Julien Samson, presidente del grupo, Lourdes Rivera, directora

general de Amavir, y el resto de CEOs y comités de dirección de las cuatro compañías que lo conforman (Maisons de Famille, Dorea Famille, La Villa y Amavir). Estos galardones reconocieron la excelencia de Amavir en las siguientes áreas:

- En Comunicación, la compañía fue premiada por los proyectos “Soy Amavir” y “La experiencia es un grado”. Ambos fueron reconocidos por su enfoque innovador en la difusión de la experiencia y la historia de vida de nuestros trabajadores y residentes.
- En la categoría de Desarrollo profesional, se galardonó el “Plan de Sucesión Amavir”, iniciativa puesta en marcha para contar con los mejores profesionales para las direcciones de los centros residenciales, fomentar la promoción interna y las oportunidades de liderazgo, y el desarrollo de los empleados de la compañía.
- El tercer premio fue en la categoría de Efectividad financiera, reconociendo el trabajo de Amavir en la consecución de casi cuatro millones de euros de los fondos europeos Next Generation.
- El cuarto galardón, en la categoría de Transformación digital, premió el proyecto de instalación de sistemas de comunicación paciente-enfermera en las habitaciones de las residencias para mejorar la calidad asistencial que se presta a los usuarios, así como su seguimiento.
- Por último, el quinto premio recibido por Amavir fue en la categoría de Medio ambiente, concedido al proyecto compartido con Helexia para la instalación de placas fotovoltaicas en los centros y la puesta en marcha de una plataforma de control y eficiencia del consumo energético.

Durante la gala, Dorea Famille y La Villa fueron galardonadas también con dos premios cada una, y Maisons de Famille con uno. Tras la entrega, la directora general de Amavir señaló que “estos galardones representan un reconocimiento significativo a los esfuerzos continuos de Amavir por brindar una atención de alta calidad a nuestros mayores, fomentar el desarrollo profesional y trabajar por la innovación y la sostenibilidad. Estamos muy orgullosos y agradecidos por el apoyo y la colaboración de todos los profesionales y residentes y familiares que nos acompañan en nuestro día a día”.



- Amavir recibe uno de los Premios Bienestar y Calidad de Vida de La Razón, en la categoría de Mejor Atención Sociosanitaria. Amavir fue reconocida en 2023 con uno de los galardones de los III Premios Bienestar y Calidad de Vida del periódico La Razón. Concretamente, el grupo de residencias de mayores recibió el Premio a la Mejor Atención Sociosanitaria. Lourdes Rivera, directora general de Amavir, recibió el galardón de manos del director del periódico, Francisco Marhuenda.



- Premio Senda al profesional del sector del año para Lourdes Rivera, directora general de Amavir. Los XIV Premios Senda, concedidos por el Grupo Senda, tratan cada año de reconocer las mejores iniciativas del sector de los cuidados. Uno de estos premios, dedicado al profesional del sector del año, recayó en 2023 en la directora general de Amavir, Lourdes Rivera, que lo recibió de manos de la presidenta del Grupo Senda, Matilde Pelegrí, y del delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Madrid, José Fernández Sánchez, en compañía de los dos hijos de Lourdes Rivera.

Este galardón es un reconocimiento a toda una carrera y eso es precisamente lo que se quiso destacar de la trayectoria de la directora general de Amavir que, tras licenciarse en Derecho y ejercer en sus primeros años la abogacía, empezó a trabajar en el sector hace más de 25 años, en enero de 1998. Lo hizo como directora del primer centro de atención a personas mayores en España con colaboración público-privada, en Leganés (Madrid). Desde esta posición trabajó con los accionistas en la estrategia que culminó en la

creación de uno de los primeros grupos residenciales privados en nuestro país, que ha dado como resultado el Grupo Amavir, del que ejerce como directora general desde 2001. Además, es vicepresidenta de la patronal AESTE de atención a la dependencia y tercera edad.



- **Reconocimiento de Cruz Roja por nuestra participación y apoyo al Plan de Empleo de esta entidad.** Amavir fue una de las empresas reconocidas en el encuentro anual “Reconocimiento de Empresas y Alianzas 2023” de Cruz Roja Madrid, en las que esta entidad puso en valor el apoyo de las compañías que participan en su Plan de Empleo, dando oportunidades a quienes más lo necesitan. Un reconocimiento similar fue entregado también a la compañía por parte de Cruz Roja Guadalajara en el marco de la segunda edición de sus Premios Reto Social Empresarial.



- **Amavir recibe dos galardones en la gala anual de “Adopta un abuelo”.** La fundación “Adopta un abuelo”, con la que Amavir viene colaborando desde hace bastantes años, celebró en octubre su gala anual en la sede de la Fundación Botín de Madrid. En esta gala se hicieron entrega de sus premios, que reconocen a personas y entidades con las que colaboran día a día. Dos de ellos recayeron en Amavir. Uno para la terapeuta ocupacional de Amavir Arganzuela (Madrid), Gema Porras, por su compromiso intergeneracional y por su disposición a colaborar con la asociación en la puesta en marcha de sus proyectos. Y otro, en la categoría de “Premio al vídeo más viral”, para los residentes Francisco Moldes y Manuela Carpintero, de Amavir Villaverde (Madrid), que fueron dos de los protagonistas del vídeo que preparó “Adopta un abuelo” en apoyo al colectivo LGTBI y que logró amplia repercusión.



- **Primer accésit del Premio Tomás Belzunegui para los campamentos intergeneracionales de Amavir.** Este premio, concedido por la Sociedad Navarra de Geriatría y Gerontología, reconoció este innovador programa desarrollado desde hace más de 15 años en las residencias de Amavir en la Comunidad Foral, que luego se ha implantado en el resto de centros por toda España.



- **Primer premio y mención especial en el concurso de buenas prácticas de la Comunidad de Madrid.** Este certamen, bajo el título de “Experiencias en servicios de atención a mayores en residencias y centros de día”, estaba convocado por la Consejería de Familia de la Comunidad de Madrid. Su objetivo era identificar y visibilizar las buenas prácticas que se realizan en la región y facilitar que puedan ser replicadas en otros centros. Se presentaron un total de 73 experiencias, entregándose 4 premios y 6 menciones. Presidió el acto el director general de Atención al Mayor y a la Dependencia, Óscar Álvarez.

Uno de los premios, en la categoría de Psicología, fue para la «Unidad de cuidados de confort» de Amavir Alcorcón, que pretende ofrecer un entorno agradable para los usuarios y sus familias en el momento final de vida. Por su parte, una de las menciones recayó también en nuestra compañía, concretamente en la experiencia «De acampada con mis abuelos», los campamentos intergeneracionales de verano que se organizan en las residencias de Amavir.



- **Primer premio, segundo premio y mención especial en el concurso de tarjetas navideñas de la Comunidad de Madrid.** La residencia Amavir Villanueva de la Cañada ha sido galardonada con el primer premio de este certamen, gracias al trabajo de la residente Ángela Prieto, de 98 años. El segundo premio ha recaído en Amavir Getafe, por una tarjeta elaborada por Irma Caballero, y Amavir Usera se llevó una mención especial a la tarjeta navideña “más artística”. El acto de entrega de estos premios estuvo presidido por el viceconsejero de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, Pablo Gómez-Tavira, y el director general de Atención al Mayor y a la Dependencia, Óscar Álvarez.



- **Segundo premio y mención especial en el concurso “Cultivando el huerto” de la Comunidad de Madrid.** La residencia Amavir Alcorcón ganó el segundo premio de este certamen por su proyecto “Nuestro Huerto” y Amavir Colmenar se alzó con la segunda mención especial al esfuerzo por su proyecto “Los vigilantes del huerto”.



- **Amavir Sant Cugat (Barcelona) gana las Olimpiadas inter-residencias de la ciudad.** En 2023 se celebraba la quinta edición de estas singulares olimpiadas, organizadas por el Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès con motivo de la Semana de las Personas Mayores, y en la que compiten todos los centros residenciales de la localidad. Los residentes participaron en ocho pruebas adaptadas diferentes: bolos, anillas, búsqueda del tesoro, cricket, baloncesto, pesca, puntería y fútbol. Amavir Sant Cugat ha participado desde la primera edición de este proyecto.



- **Un proyecto de Amavir Getafe, distinguido con la Bandera Verde de Ecoescuela del Ayuntamiento de Getafe.** La residencia para personas mayores Amavir Getafe, a través de su residente Conrado Villareal, ha participado en un proyecto de huerto educativo intergeneracional que ha recibido la Bandera Verde de Ecoescuela, una insignia que otorga anualmente el Ayuntamiento de Getafe en el marco de la celebración de la Semana por el Medio Ambiente.

El IES León Felipe de esta localidad, como centro educativo y ecoescuela por su implicación en la mejora ambiental, obtuvo este distintivo por la creación y gestión del huerto que han implantado los alumnos de 3º de Secundaria en colaboración con Amavir. La iniciativa surgió a raíz de un programa intergeneracional llevado a cabo desde el centro educativo y la residencia. A través de “El huerto de Conrado” que gestiona este residente en Amavir Getafe, se celebraron encuentros una vez al mes entre él y los alumnos, en los que les hacía de guía para implantar un huerto educativo en el instituto. De este modo, Conrado les ha ayudado a gestionar el huerto, ofreciéndoles consejos y pautas de qué productos podían plantar, cómo instalar el riego automático o llevar a cabo el compostaje, y otros cuidados básicos.



- **La Coordinadora de Trabajo Social de Villaverde, en la que participa Amavir, premiada en los VI Premios de Trabajo Social de Madrid, en la categoría de Mejor Praxis.** Estos galardones, que en 2023 cumplían su sexta edición, son entregados por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. La Coordinadora de Trabajo Social de Villaverde es un grupo de unos 50 trabajadores y trabajadoras sociales de diferentes servicios y recursos sociales y sanitarios que nace en 2007 y se ha mantenido de forma constante hasta hoy. El grupo se reúne bimensualmente para crear un espacio en el que

sea posible el trabajo en red a varios niveles para favorecer una mayor eficacia de las diferentes intervenciones sociosanitarias destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas que residen en el distrito de Villaverde de Madrid.

Cuenta con un denominado «grupo motor» compuesto por Antonio Zarcos, Miguel Ángel Manchado y nuestra compañera Libertad Álvarez, trabajadora social, responsable comercial de Madrid y presidenta del Comité de Bioética de Amavir, que ha participado en esta coordinadora desde su fundación. Entre los participantes figuran también Vanesa Castillejo, trabajadora social de Amavir Usera, y Sandra Vedia, trabajadora social de Amavir Villaverde.



- Amavir Getafe recibe un **reconocimiento** del **Instituto de Formación Profesional MEDAC** por su implicación en la formación de los alumnos de este centro.



Estos premios se suman a los **recibidos por la compañía 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 Geriatría 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 Geriatría 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".
- **2022**
- Premio RSC de Navarra Capital para los campamentos intergeneracionales de Amavir "De acampada con mis abuelos".

- Premio Enfermería en Desarrollo, en la categoría de Innovación y Creatividad, para el proyecto de coordinación y continuidad asistencial de cuidados implantado en Amavir Alcorcón en colaboración entre el Hospital Universitario Fundación de Alcorcón y las residencias de mayores del municipio.
- Mención Especial en los XI Premios de la Asociación Madrileña de Atención a la Dependencia (AMADE) para Edurne Galán, trabajadora social de Amavir Alcorcón (Madrid), por su proyecto de conciliación familiar y laboral en residencias para mayores.
- Amavir Coslada (Madrid) logra un primer y tercer premio en el concurso de felicitaciones navideñas de la Comunidad de Madrid.
- Amavir Valdebernardo (Madrid) gana el primer premio del concurso de belenes para personas mayores de la Comunidad de Madrid.
- Reconocimiento de la Comunidad de Madrid a todas las entidades, entre ellas Amavir, que participaron en la vacunación frente al covid.
- Amavir Tías y Amavir Haría (Lanzarote) reciben el reconocimiento del Cabildo de Lanzarote por su labor durante la pandemia.
- Amavir Nuestra Casa (Collado Villalba, Madrid) recibe el Premio Antonio Molina, concedido por el Ayuntamiento del municipio, en reconocimiento a su labor durante la pandemia.
- Amavir Getafe (Madrid) gana el tercer premio del concurso "Cultivando el huerto" de la Comunidad de Madrid.
- Las residencias Amavir Pozuelo y Amavir Villanueva de la Cañada (Madrid) se alzan con 9 premios en el acto por el Día de las Personas Mayores del Hospital Puerta de Hierro de Madrid.
- Amavir Vilanova del Camí (Barcelona) consigue el tercer premio en el concurso de manualidades celebrado por el Centro de Atención Primaria (CAP) de Vilanova con motivo del Día de las Personas Mayores.

# 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
<b>Modelo de negocio</b>	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 (págs.. 6-14; 16)
<b>Políticas</b>	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 (págs.. 17-21) Gestión ambiental (págs.. 72-73)
<b>Riesgos a cp, mp y lp</b>	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 (pág. 15)
<b>KPIs</b>	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	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques	Se identifican los indicadores clave a lo largo del documento, en las distintas secciones del informe.

	de riesgos. * 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 (pág. 4)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Cuestiones medioambientales	<b>Global Medio Ambiente</b>		
	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 (pág. 72-73).
	<b>Contaminación</b>		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan <b>gravemente</b> 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 (pág. 80)
	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
	Economía circular	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos 306-2	Gestión ambiental (págs.81-83)
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		
	<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-3 (2018)	Gestión ambiental (pág. 78)
	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 (pág. 78)
	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 (págs.. 75-76; 79).
	<b>Cambio Climático</b>		
	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 (pág. 80)
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	GRI 3-3Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pág. 80)
	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 3-3Enfoque de gestión de Emisiones	Gestión ambiental (pág. 80)
	<b>Protección de la biodiversidad</b>		
	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 (págs.. 83-84).

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Cuestiones sociales y relativas al personal	<b>Empleo</b>		
	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 (págs.. 31-32)
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	GRI 2-7	Nuestras personas (pág. 32)
	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 (págs.. 33-34)
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo 401-1	Nuestras personas (pág. 36)
	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 (págs.. 47-48)
	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 (pág. 43)
	Empleados con discapacidad.	405-1	Nuestras personas (pág. 46)
	<b>Organización del trabajo</b>		
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pág. 42)
	Número de horas de absentismo	GRI 3-3 Enfoque de gestión 403-9(2018)	Nuestras personas (pág. 51)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponible de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Empleo	Nuestras personas (pág. 42-43)
	<b>Salud y seguridad</b>		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo	Nuestras personas (págs.. 48-49)
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9 / 403-10 (2018)	Nuestras personas (pág. 50)
	<b>Relaciones sociales</b>		
	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 (págs.. 51-52)
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	GRI 2-30	Nuestras personas (pág. 51)
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4 (2018)	Nuestras personas (pág. 51-52)
	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 (pág. 51-52)
	<b>Formación</b>		

	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza 404-2	Nuestras personas (págs.. 37-40)
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Nuestras personas (pág.38)
	<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>	GRI 3-3Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	
	<b>Igualdad</b>		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;		Nuestras personas (págs.. 44-46)
	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 (págs.. 44-46)
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades	Gestión ética y cumplimiento normativo (págs. 17-18; 27) Nuestras personas (pág. 44-46)

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 (pág. 27)
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 27)
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 27)
	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 (pág. 27)
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	GRI3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 27)
Corrupción y soborno	La abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 27)
	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 (págs.. 26-27)
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,		Gestión ética y cumplimiento normativo (págs.. 26-27)
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 3-3 Enfoque de gestión	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 29)

ÁMBITOS	Contenidos	Estándares GRI relacionados	Página / Apartado donde se informa
Sociedad	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
	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 (pág. 46) Cadena de suministro (pág. 68)
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;		Compromiso con la sociedad (págs. 93-105)
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	GRI 2-29	Compromiso con la sociedad (págs. 88-93)
	Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 2-28	Compromiso con la sociedad (págs. 93-105)
	<b>Subcontratación y proveedores</b>		
	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 (págs. 67-68)
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		Cadena de suministro (págs. 67-68)
	<b>Consumidores</b>		
	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 y cadena de suministro (págs.. 53-56) Seguridad de la información y digitalización (págs.. 69-70)
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		Gestión de la calidad y cadena de suministro (págs.. 65-67)
	<b>Información fiscal</b>		
	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 (pág. 29)
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Gestión ética y cumplimiento normativo (pág. 29)

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

Patrick Arrosteguy

Ana Villacañas Beades